



COL·LECCIÓ IMAS

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 72. Desembre, 2025

ISSN: 2659-5273

Serveis socials, atenció comunitària

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial: proximitat i compromís amb les persones

Àurea Tudurí Riera
Treballadora social

Carme Reynés Llabrés
Treballadora social

Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial
Institut Mallorquí d'Afers Socials

Resum

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (SPCIST) és una unitat estratègica de l'Àrea de Serveis Socials, Infància i Família de l'IMAS. La missió principal del qual és acompanyar i donar suport als serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) dels ajuntaments i mancomunitats de Mallorca. L'objectiu d'aquest article és explicar com funciona el SPCIST, quines funcions té i com és la seva estructura. Alhora, es posa en relleu la importància d'aquest servei com a garantia d'una xarxa de serveis socials locals forta, coordinada i orientada a la qualitat.

Paraules clau

Transversal, suport comunitari, acompanyament, serveis de proximitat.

Introducció

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (SPCIST) és una unitat estratègica de l'Àrea de Serveis Socials, Infància i Família de l'IMAS. La missió principal del qual és acompanyar i donar suport als serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) dels ajuntaments i mancomunitats de Mallorca.

En un sistema descentralitzat com el nostre, els Serveis Socials Comunitaris Bàsics són la porta d'entrada al sistema de serveis socials per a la ciutadania. Per això, és essencial reforçar-ne la capacitat tècnica, organitzativa i estratègica.

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial treballa per facilitar que els serveis socials municipals funcionin de manera efectiva. Ho fa oferint assessorament, formació, supervisió, suport econòmic i impulsant projectes comunitaris. La seva activitat es distribueix en quatre grans línies estratègiques: informació i formació, prevenció comunitària, assessorament especialitzat i suport juridicoeconòmic.

L'objectiu d'aquest article és explicar com funciona el SPCIST, quines funcions té i com és la seva estructura. Alhora, es posa en relleu la importància d'aquest servei com a garantia d'una xarxa de serveis socials locals forta, coordinada i orientada a la qualitat.

Estructura organitzativa i funcions del SPCIST

Els municipis de Mallorca compten amb un aliat clau: el Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (SPCST) de l'IMAS. Aquest servei ofereix assessorament tècnic i suport operatiu als serveis socials municipals, alhora que fomenta la prevenció social i la intervenció comunitària des de la proximitat.

Una estructura al servei dels municipis

El SPCIST s'organitza en tres grans àrees de treball que col·laboren de manera transversal per garantir una atenció integral i adaptada a les necessitats de cada territori:

1. Equip de suport territorial
2. Equip de prevenció comunitària
3. Secció juridicoeconòmica

Suport territorial

L'Equip de suport territorial és el vincle directe amb els serveis socials municipals. Està format per professionals del treball social i de l'educació social que ofereixen assessorament tècnic constant i garanteixen la coordinació entre recursos locals. La presència sobre el terreny facilita una resposta ajustada a les particularitats de cada municipi.

El suport territorial de l'IMAS es caracteritza per oferir un assessorament flexible i adaptat a les necessitats dels serveis socials comunitaris bàsics (SSCB). La manera de treballar

parteix sempre de les demandes que fan arribar els equips municipals, ja sigui en línia, per telèfon o de forma presencial.

Un cop rebuda la sol·licitud, des del servei s'analitza de forma acurada la situació que planteja i se cerca la millor manera d'oferir la informació, l'orientació o el suport tècnic que els professionals necessiten. L'objectiu és estar presents, disponibles i propers, reforçant la tasca diària dels SSCB per contribuir a la qualitat de l'atenció que reben les persones usuàries.

Les visites d'aproximació que fan els tècnics a cada municipi també van orientades a aquest objectiu. Cada professional és responsable d'una zona concreta de Mallorca:

- *Tramuntana*: Andratx, Deià, Esporles, Estellencs, Fornalutx, Valldemossa, Palma, Banyalbufar, Bunyola, Calvià, Puigpunyent, Sóller.
- *Raiguer*: Alaró, Binissalem, Consell, Inca, Santa Maria, Búger, Campanet, Mancor de la Vall, Marratxí, Selva, Lloseta.
- *Nord i Pla*: Pollença, Muro, Santa Margalida, Mancomunitat del Pla, Alcúdia, Sa Pobla.
- *Llevant*: Sant Llorenç, Artà, Capdepera, Campos, Ses Salines, Porreres, Manacor, Son Servera, Lluçmajor, Santanyí, Felanitx.

A més, hi ha una professional especialitzada en formació, que impulsa la formació contínua dels professionals municipals i les accions de sensibilització comunitària, i una tècnica responsable de l'eina informàtica HSI, el sistema de registre comú dels serveis socials municipals (excepte Palma i Calvià). Aquesta eina permet donar suport tècnic i anar perfeccionant constantment la gestió.

L'objectiu principal d'aquesta línia és proporcionar als SSCB la informació, el suport i la formació necessaris per aconseguir una bona gestió, una bona capacitat tècnica i una bona qualitat de l'atenció a la ciutadania.

Reunions comarcals i transversals

Per enfortir la coordinació entre serveis i promoure una atenció integral, l'SPCIST organitza *reunions comarcals* bimensuals. Aquests espais reuneixen professionals referents dels SSCB dels diferents municipis i mancomunitats. A cada trobada hi participa un recurs específic convidat amb l'objectiu de compartir coneixements, establir aliances i facilitar l'intercanvi d'informació entre serveis.

A més, hi ha *reunions transversals* que es fan trimestralment. En aquests espais s'hi troben professionals de perfils diversos dels SSCB i entitats especialitzades per tractar temes

d'una complexitat major en la intervenció social. Durant aquestes trobades, es promou l'intercanvi d'experiències, la coordinació entre serveis i la construcció de respostes més eficaces davant les necessitats socials.

Aquestes sessions també permeten identificar necessitats formatives i reforçar les aliances entre serveis socials i altres recursos del territori, amb l'objectiu de fer que l'atenció a la ciutadania sigui més completa i donar una resposta coherent a la realitat social actual.

D'aquestes reunions poden sorgir grups de treball posteriors, amb una temporalitat limitada i objectius concrets, per aprofundir en temàtiques específiques que s'hagin pogut detectar durant les trobades.

Formació i supervisió dels professionals dels SSCB

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial ofereix cursos i espais de formació i supervisió per als professionals dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics, amb l'objectiu de millorar-ne els coneixements, les habilitats i les competències, i garantir la qualitat del servei prestat a la ciutadania.

Formació

La formació continua és essencial per mantenir els serveis socials municipals actualitzats i adaptats a les necessitats d'una societat en evolució constant. Aquest procés de modernització permet millorar l'eficiència, reorientar recursos i atendre de manera més adequada les demandes de la ciutadania.

En compliment de l'article 37 de la Llei 4/2009, de l'11 de juny, és responsabilitat de l'IMAS oferir aquesta formació als serveis municipals. Cada any, les necessitats i demandes dels professionals es recullen en diferents espais de participació. Posteriorment, s'analitzen les demandes i es defineix la licitació de les formacions que s'han proposat.

Supervisió

La supervisió és un suport fonamental per als municipis. Aquest servei ajuda als professionals a desenvolupar la seva tasca de manera objectiva, alhora que permet abordar els aspectes emocionals implicats en la feina amb persones en situació de vulnerabilitat.

Els espais de supervisió serveixen per reflexionar, compartir experiències i cercar enfocaments alternatius en el diagnòstic social i en les estratègies d'intervenció amb les persones usuàries.

Història social integrada (HSI)

La HSI és una eina informàtica desenvolupada per l'IMAS que permet gestionar els expedients socials de manera integrada. Registra dades bàsiques, plans d'intervenció i accions preventives. Tots els municipis de les illes Balears, excepte Palma i Calvià, utilitzen aquesta aplicació.

Mitjançant conveni, els ajuntaments es comprometen a usar la HSI com a eina de registre i d'intervenció social, mantenint les dades actualitzades i garantint-ne la integritat.

L'equip del Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial ofereix suport tècnic per utilitzar l'eina correctament, interpreta codis, analitza dades, valora i planifica la intervenció social. Aquesta feina es fa de manera participativa, amb comissions de treball en l'àmbit municipal, insular i autonòmic.

Els principals objectius de l'eina són:

- Optimitzar la gestió de la intervenció social.
- Qualitat de l'atenció a la ciutadania.
- Afavorir la recollida i l'explotació de dades útils per planificar, gestionar i avaluar els serveis socials.

Prevenció comunitària

La *Secció de Prevenció Comunitària* és una unitat estratègica dins de l'Àrea de Serveis Socials, Infància i Família de l'IMAS. Té com a missió oferir suport tècnic i assessorament especialitzat als municipis, impulsar programes de prevenció i intervenció comunitària, i col·laborar en el desenvolupament dels serveis socials locals.

La secció ofereix espais de participació, formació i coordinació per donar suport als municipis en l'organització dels serveis i el seguiment dels plans i projectes.

Hi ha dues línies principals de treball:

Planificació i promoció de polítiques preventives d'infància i adolescència

L'equip planifica i desenvolupa programes preventius per a infants i adolescents. Actualment, es treballa en la planificació i el disseny d'un projecte que preveu crear equips especialitzats per atendre situacions de risc als municipis, en col·laboració amb el Servei d'Infància i Adolescència.

Els tècnics referents ofereixen assessorament i suport tècnic especialitzat als Serveis Socials Comunitaris Bàsics en situacions de risc relacionades amb infants i adolescents, els faciliten la coordinació amb el Servei d'Infància i Família. També els donen suport a l'hora d'implementar el títol IV de la Llei 9/2019, que regula l'atenció i els drets de la infància i adolescència a les illes Balears.

- *OIAM (Observatori de la Infància i Adolescència de Mallorca)*

L'OIAM és un òrgan col·legiat que assessora i contribueix al respecte dels drets dels infants i adolescents. Recull informació sobre la situació social, familiar, sanitària i educativa dels menors i proposa polítiques per oferir-los més qualitat de vida.

L'equip coordina les activitats de l'observatori, recopila i difon estudis i estadístiques rellevants, elabora documents i organitza sessions plenàries, comissions permanents i grups de treball. També promou la sensibilització ciutadana sobre els drets de la infància i l'adolescència.

- *Iniciativa ciutat amiga de la infància (CAI)*

Aquest programa és un marc de col·laboració entre el Consell de Mallorca i UNICEF per implementar les estratègies necessàries per reconèixer les **ciutats amigues de la infància**. L'equip de prevenció coordina i impulsa el compliment dels compromisos adquirits, dissenya i executa el Pla Insular d'Infància i Adolescència, i proporciona informació per al PADIAM (Pla d'Atenció i Drets de la Infància i Adolescència de Mallorca).

Les accions inclouen activitats divulgatives, formatives i campanyes informatives per conscienciar la ciutadania i per promoure la participació infantil i adolescent.

- *Plans de prevenció municipals i insulars en diferents àmbits, a saber:*

. Infància i adolescència

- **PLIA** (Pla Local d'Infància i Adolescència): marc de planificació que garanteix la transversalitat de les polítiques que afecten la infància i l'adolescència, i defensa el dret dels menors a participar en les decisions que els afecten. Quan un municipi sol·licita assessorament, s'omple un full de demanda que permet identificar les necessitats i oferir suport personalitzat segons la fase del pla: creació d'òrgans i comissions, diagnòstic, aprovació al ple, seguiment i avaluació.
- **PADIAM** (Pla d'Atenció i Drets de la Infància i Adolescència de Mallorca): executa el marc legal vigent i dirigeix la planificació de les polítiques d'atenció a infants i adolescents. Té vigència 2023-2028 i proporciona estabilitat als programes i accions adreçats als

menors de l'illa. L'equip de prevenció coordina, elabora i fa el seguiment del PADIAM, amb indicadors que mesuren els avanços.

. Addiccions

- **PEMPA** (Pla Estratègic Municipal de Prevenció en Addiccions): estableix les polítiques de prevenció de conductes addictives als municipis, incorpora la perspectiva de gènere i la participació ciutadana. Quan un municipi sol·licita assessorament, s'omple un full de demanda que permet oferir suport personalitzat segons la fase del pla.

L'equip també participa en el Pla Integral d'Addiccions de les Illes Balears 2025-2032 (PIA IB) i en qualsevol altre Pla, segons les necessitats.

. Òrgans de participació infantil i adolescent

- Consells locals d'infància i adolescència
- **CIAM** (Consell de la Infància i Adolescència de Mallorca): òrgan col·legiat de participació i consulta que escolta infants i adolescents i garanteix el seu dret a participar en decisions que afecten la seva vida. El CIAM està integrat dins del PADIAM i compta amb representants dels consells locals, incloent menors amb mesures de protecció. Actualment, hi participen 15 municipis, amb dos infants per municipi.

L'equip de prevenció coordina les reunions del CIAM, facilita la informació i garanteix la participació activa en plenaris i grups de treball.

Projectes i programes d'intervenció comunitària

L'equip de prevenció impulsa i promou projectes comunitaris segons les necessitats detectades pels municipis. Aquest enfocament segueix els criteris de prevenció universal, selectiva i indicada, per adaptar les intervencions a les necessitats reals de cada territori.

- *Prevenció universal*: programes destinats a tota la comunitat, independentment de si hi ha factors de risc. L'objectiu és enfortir les capacitats col·lectives, promoure el benestar i prevenir problemes socials o de salut abans que apareguin.
- *Prevenció selectiva*: adreçada a grups o col·lectius amb una vulnerabilitat social més gran, encara que no presentin problemes evidents. Aquest tipus d'intervenció té un caràcter protector i preventiu.
- *Prevenció indicada*: centrada en persones que ja mostren senyals d'alerta o comportaments incipients de risc. L'objectiu és evitar que la situació empitjori, mitjançant actuacions precoces i personalitzades.

Aquest model permet una acció preventiva més eficient i ajustada, millora el benestar individual i col·lectiu dins de la comunitat.

Convenis i col·laboracions

- **UNICEF:** suport als municipis per impulsar els plans d'infància i adolescència, fomentar la iniciativa de ciutats amigues de la infància i organitzar una jornada anual de formació per al personal tècnic dels municipis.
- **PADIB** (Pla d'Addiccions i Drogodependències de les Illes Balears): Coordinació en l'impuls de plans locals de prevenció de conductes addictives i participació en el Pla Integral d'Addiccions de les Illes Balears, així com en coordinacions amb altres administracions..

Reunions de perfils professionals

Trimestralment, les i els professionals dels SSCB (de treball social, de la psicologia, i de l'educació social) es reuneixen segons el seu perfil per tractar temes d'interès o les necessitats que hagin aparegut a cada municipi..

Aquestes reunions es divideixen en dues parts:

1. *Contextualització:* un recurs, servei o programa convidat exposa informació rellevant per oferir respostes integrals i coordinades..
2. *Grups de treball:* es treballa de manera participativa en casos pràctics, resolució de dubtes. Els grups poden crear protocols, fitxes amb informació i inclús altres grups de treball.

També es comparteixen novetats, actuacions internes i nous projectes o formacions que ofereix el servei. Quan cal, es creen grups de treball específics per abordar temes concrets.

Secció juridicoeconòmica

La *Secció Juridicoeconòmica* assegura que totes les actuacions del servei es desenvolupin amb seguretat legal i eficàcia administrativa. Està formada per professionals de l'àmbit jurídic i econòmic, incloent una coordinadora de secció, una tècnica graduada social, una economista especialitzada en convenis i contractes i una jurista que aporta cobertura legal.

Mitjançant un canal de comunicació directe i àgil, la Secció Juridicoeconòmica acompanya els referents municipals i el personal dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics en totes les fases relacionades amb la gestió administrativa i econòmica dels convenis i projectes.

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial ofereix un suport essencial als municipis per garantir la planificació i l'execució correcta dels projectes socials, amb seguretat jurídica i sostenibilitat econòmica.

Un dels eixos principals d'aquest assessorament és la formalització de *convenis de col·laboració* entre l'IMAS i els ajuntaments. Aquests convenis estableixen el marc legal i tècnic per implementar els projectes i els serveis adaptats a les necessitats de cada territori.

El servei acompanya tot el procés, des de la redacció i revisió jurídica dels documents fins a la definició d'objectius i els compromisos de les parts, així com l'assessorament en la tramitació administrativa. Col·labora en l'elaboració de les memòries del Servei, en el tractament de dades, en les consultes jurídiques dels municipis, en els convenis, contractes...

Suport a la qualitat

Amb l'objectiu que tots els professionals treballin segons els criteris de qualitat de la Llei 4/2009, es va crear la Secció de Qualitat en el Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial. Les principals tasques que es duen a terme en aquesta matèria són:

- Avaluar periòdicament tots els espais de participació mitjançant qüestionaris de satisfacció dirigits als professionals dels SSCB i al personal del Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial.
- Oferir formació específica en qualitat.
- Proporcionar assessorament individualitzat als Serveis Socials Comunitaris Bàsics per acreditar els serveis municipals i perquè s'organitzin internament.
- Redactar i revisar anualment el *Manual de qualitat*, una eina de consulta que facilita implantar criteris i estàndards òptims en la prestació del servei.

També participa en el projecte de *bones pràctiques*, en col·laboració amb la resta de seccions del servei, que fomenta l'intercanvi d'experiències i metodologies efectives entre municipis, i que impulsa la innovació i el progrés de la qualitat de vida de les persones.

L'objectiu final és traduir els objectius estratègics del servei en accions concretes de treball en equip i l'acompanyament, suport i assessorament als SSCB de Mallorca.

Espais de participació

Els espais de participació es desenvolupen en coordinació amb entitats, professionals experts i administracions que sol·liciten la col·laboració del Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial. Poden incloure jornades, taules de participació, comissions de treball i plataformes. Aquests espais afavoreixen la coordinació, l'intercanvi de coneixement i la millora de l'acció comunitària i, per la seva naturalesa transversal, hi pot participar qualsevol secció del Servei.

Conclusió

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (SPCIST) s'ha consolidat com un recurs estratègic i imprescindible a l'IMAS per enfortir i acompanyar la xarxa de serveis socials municipals de Mallorca. La seva acció, organitzada en equips especialitzats, però amb una mirada transversal, garanteix respostes ajustades a la realitat de cada territori i aporta suport tècnic, jurídic, econòmic i comunitari als ajuntaments.

La diversitat de projectes que integra el Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (de suport territorial, de prevenció comunitària, d'assessorament jurídic i econòmic, i de qualitat) afavoreix una mirada global i transversal que permet donar respostes més eficaces a les necessitats socials emergents. A més, l'impuls de plans estratègics, programes preventius i iniciatives participatives reforça el compromís amb la infància, l'adolescència i els col·lectius més vulnerables.

Mitjançant la proximitat territorial, la capacitat professional, la prevenció comunitària i el rigor en la gestió, el SPCIST contribueix a consolidar uns serveis socials més sòlids i eficients. Alhora, fomenta una cultura col·laborativa que impulsa la innovació, la qualitat i la sostenibilitat de les intervencions.

En definitiva, el Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial es presenta com una eina de confiança i proximitat que dona suport als serveis socials municipals perquè disposin dels recursos i les eines necessàries per oferir una atenció de qualitat, coordinada i adaptada a la realitat de cada territori. La seva tasca permet avançar cap a uns serveis socials més preventius, humans i inclusius, que promouen una societat més cohesionada i justa.