

SERVICIOS SOCIALES:

un derecho



**Centro Social de Illescas
Memoria del Plan Concertado
2011**

Introducción..... 4

Movimiento demográfico reciente, 5

Crisis y desempleo, 8

Acerca de la Ley de Dependencia , 14

Descripción global de la atención prestada..... 14

Personas atendidas por programas, 17

Algunas tendencias globales y por programas; 18

Perfiles sociales de atención; 20

**1.-Programa de Apoyo y Atención
Personalizada 22**

OBJETIVO GENERAL: Garantizar los derechos
sociales y conocer la realidad social, 22

OE1. Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los
recursos sociales, 24

OE2. Capacitar a las personas para desenvolverse en
el Sistema de Protección Social; 28

OE3. Observar la evolución social de cara a futuras
planificaciones, 29

**2.-Programa de Atención a la Unidad Familiar
y de Convivencia..... 32**

OBJETIVO GENERAL: Mejorar las condiciones de vida
y de convivencia de las familias, 32

OE1: Mejorar la organización familiar, 34

OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas, 35

OE3: Favorecer la asunción de responsabilidades y
funciones, 36

OE4: Promovida la autonomía de las familias, 37

3.- Programa de Prevención e Integración Social..... 41

OBJETIVO GENERAL: Mejorar el bienestar, la integración, las relaciones sociales y la participación, 41

OE1: Prevenir el riesgo de marginación y exclusión, 44

OE2: Mejorar la situación económica familiar, 45

OE3: Promover el acceso y la mejora del empleo, 47

OE4: Vincular a las personas a la vida comunitaria, 47

4.- Programa de Promoción de la Solidaridad y Cooperación Social, 52

4.1- Proyecto Cooperación Social, 54

4.2- Proyecto Infancia y Familia, 55

4.3- Proyecto Prevención Social, 56

4.4- Proyecto Mediación Intercultural, 58

Introducción

Desde la apertura de los Servicios Sociales en Illescas, hace ahora 27 años, los profesionales que formamos este equipo hemos estado comprometidos en reflejar en nuestras memorias todo lo que hacemos y de qué manera. Los indicadores globales de atención utilizados no han cambiado desde hace diez años, de modo que podemos construir series relevantes acerca de las necesidades de la población y de los cambios sucedidos a lo largo del tiempo.

En los datos de atención a los ciudadanos han tenido reflejo hechos como el inicio del Servicio de Ayuda a Domicilio, una prestación que garantizó la ayuda a los ciudadanos en su propia casa, el continuado crecimiento demográfico de nuestro municipio con tanta población llegada de otra comunidad autónoma, o la llegada de miles de inmigrantes de otros países, árabes, latinoamericanos, rumanos, chinos, nigerianos, etc.

Más recientemente los cambios han estado condicionados por la puesta en marcha de Ley de Dependencia, así como por el inicio del Plan Local de Integración Social y la que hemos denominado “Prestación PLIS”; una nueva ayuda al ciudadano que, como hemos indicado en otras ocasiones, ha complementado la atención social del Plan Concertado llenando un hueco hasta ahora indefinido en la atención del Programa de Prevención e Integración; es decir, una de las cuatro patas que forman los Servicios Sociales básicos, y que hasta ahora no contaba con un dispositivo real para atender a las personas en situaciones de grave vulnerabilidad y exclusión social.

Con el Plan Local de Integración no sólo hemos generado una nueva prestación muy necesaria, también hemos iniciado la formulación de un nuevo sistema de planificación, gestión y evaluación de las necesidades del municipio basado en un cuadro lógico, definiendo todos nuestros objetivos y las actividades asociadas a ellos, así como los indicadores de consecución de estos objetivos y las fuentes de verificación de donde se extraen los datos en los que basamos los indicadores del grado de consecución en cada objetivo.

Este método es largo de implementar pero sencillo como modo de organización una vez generado. Como en nuestro caso ha funcionado en el Plan Local, se ha trasladado en 2011 al conjunto del Plan Concertado, estructurando mejor el conjunto de los objetivos, catalogándolos y haciéndolos más evaluables.

Es decir, métodos del PLIS los hemos trasladado al Plan Concertado. Efectivamente, el trabajo de redefinir el catálogo de objetivos ha sido largo. Sin embargo, a día de hoy, cuando escribimos esta memoria, seguimos aun discutiendo la conveniencia de modificar algunas definiciones concretas, tanto de estos como de las actividades que se desarrollan en el marco de cada uno, o la definición más precisa de los indicadores de logro.

Seguimos, en consecuencia, repensando y discutiendo también procesos, porque la esencia de la gestión en atención social se basa, en buena medida, en estar abierto a renovar y perfeccionar cada una de las cuestiones en juego, en analizar colectivamente qué y cómo se hace, en extraer las mejores conclusiones compartidas -estas cuestiones siempre las trabajamos en grupo- y en contribuir a mejorar en definitiva el servicio ofrecido a los ciudadanos.

Hablábamos de los cambios acontecidos en los últimos años y de cómo estos han influido en el trabajo desarrollado; hablar de cambios, de puntos de inflexión en la atención social, nos obliga a hablar de “el tema”: la crisis económica, el fuerte incremento sin tregua del desempleo de los últimos cuatro años y la mezcla empobrecedora en que se traducen la sucesión de datos macro que vemos en los medios de comunicación, y su concreción en las cada vez más duras condiciones de muchas de las personas que atendemos.

Pero no entramos en el tema. Incluso en una población de tamaño medio como Illescas daría para cientos de historias de vida relevadoras, casos conocidos por quienes debemos dar unas respuestas que tanto cuesta encontrar, y dejamos a un lado para dar paso a los contenidos habituales propios de una memoria técnica. En todo caso, queremos destacar nuestro compromiso con todas las personas que atendemos y nuestro agradecimiento por su comprensión con nuestras limitaciones.

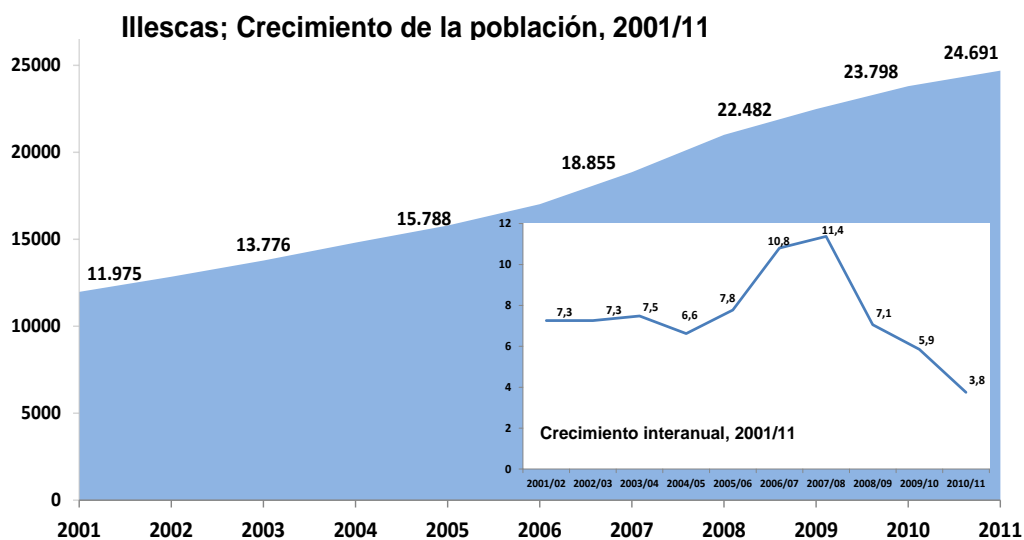
[Movimiento demográfico reciente](#)

Retomamos la estructura habitual de la memoria. Usualmente empezamos introduciendo algunos indicadores demográficos al ser Illescas una localidad en donde esta cuestión es significativa con lo que

ello acarrea en todos los órdenes; tanto en la necesidad de actualización del volumen de los servicios como en la propia configuración de la composición social.

La población se ha duplicado en la última década llegando a casi los 25.000 habitantes. Este crecimiento, no obstante, se ralentiza al compás marcado por la crisis y por la caída del sector de la construcción, después de haberse llegado a crecimientos anuales muy elevados que recientemente sobrepasaron el 10%. De nuevo la crisis; la caída se produce una vez finalizó la época de bonanza que durante años hizo que se llegase a hablar del Norte de la provincia de Toledo como la zona de mayor crecimiento demográfico de todo el país, y ello mientras se rozaba el paro friccional del 5%. Otros tiempos no tan lejanos, cuando la llegada de nuevos residentes provenientes de la zona Sur de Madrid se conjugaba con la llegada de inmigrantes de origen extranjero.

La población de Illescas se duplica en diez años llegando a casi los 25 mil habitantes.



Como resultado del naufragio económico el número de extranjeros desciende por primera vez. Los emigrantes emigran, una cuestión destacable; tres centenares se han marchado. Frente al 32% de aumento poblacional en 2007 pasamos a un negativo -9% en 2011.

Los extranjeros son en total 3.182 vecinos entre los que destacan marroquíes, rumanos, colombianos y ecuatorianos. El colectivo de

marroquíes se reduce debido a que algunos se han mudado a pueblos más pequeños con alquileres a un precio más asequible, mientras que los rumanos (475) aumentan a un ritmo en torno al 10% anual.

El número total de extranjeros descendió en Illescas por primera vez después de subidas que han rondado y superado el 20% anual.

En cuanto a la tendencia del resto de nacionalidades mayoritarias, se debe destacar también el descenso del número de colombianos (396), sobre todo de ecuatorianos (215) y aun más de bolivianos, estos últimos en una situación muy crítica al no contar la mayoría con permiso de residencia, así como el aumento de chinos (242), el colectivo con mayor crecimiento relativo reciente (se duplica su número en sólo tres años) y que en un futuro cercano habrá que tener más en cuenta tanto demográfica como social y económicamente. .

El descenso del número de extranjeros hace bajar un punto la tasa población inmigrante, desde el 15% al 14%, regresando así al nivel de 2008.

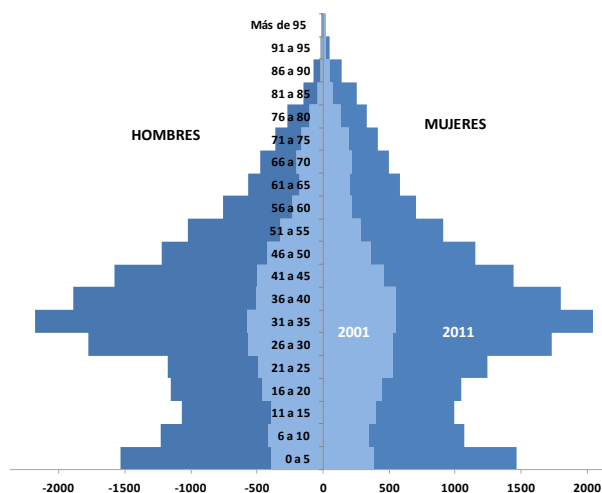
Siempre son destacables los datos de inmigrantes al ser otro elemento determinante de la configuración del municipio. Lo mismo ocurre al hablar de los nuevos vecinos llegados desde la Comunidad de Madrid (la mitad de los residentes), o al hablar de otra de las particularidades locales como es la dispersión de parte de la población residente fuera del casco urbano, sobre todo en el Señorío de Illescas.

En definitiva cuestiones que contribuyen a condicionar la personalidad local y que también nos la ofrece la estructura por edades de la población. Desde luego no es lo mismo un municipio envejecido, o rural, o estable migratoriamente, que un área metropolitana de extrarradio con una elevada proporción de adolescentes, una intensa natalidad y una importante tasa de población adulta y joven en edad de trabajar, es decir, Illescas.

Sin duda joven: 1) la población con menos de 14 años es el 20% frente al 14% del total nacional, 2) la población en edad de trabajar –tomando, todavía, como fecha límite los 64 años- son el 72%, y 3) los mayores de 65 sólo el 7,8% frente a más del doble en el conjunto de España (17%).

La estructura de edades se observa en la pirámide, un gráfico significativo en el que hemos superpuesto la pirámide de diez años atrás con el fin de ilustrar el conjunto de cambios demográficos.

Pirámide de edades. Illescas, 2001 y 2011



Evolución poblacional por colectivos

	Año 2006	Año 2011
Infancia de 0 a 14 años	3.041	4.834
Población Escolar de 3 a 16	2.754	4.251
Ludoteca de 5 a 12	1.524	2.437
Campamentos urbanos de 6 a 12	1.324	2.088
Infancia y juventud de 0 a 30	7.193	10.210
Población joven de 14 a 30	4.355	5.643
Pobl. potencial activa de 16 a 64	11.587	17.671
Tercera edad más de 64	1.527	1.944
Inmigrantes	1.608	3.182
Dependencia infancia y 3ª edad	4.568	6.778
Paro mes de diciembre	570	2.599
Población Total	16.359	24.428

En definitiva: 1) crecimiento continuo que se atempera, 2) uno de cada siete residentes inmigrante, 3) mucha población infantil y 4) muchas personas en edad de trabajar, mientras que la proporción de personas activas en Castilla La Mancha se estima en el 65 (en edad de trabajar y desean trabajar) en Illescas nos encontramos con el 72%.

Crisis y desempleo

En los últimos años venimos estimando que, al menos, dos de cada tres usuarios de Servicios Sociales (de las personas que acuden al Centro Social) se encuentran en una situación de vulnerabilidad económica.

Si contáramos al conjunto de personas que atendemos -y no sólo a aquellas con quienes llevamos a cabo una intervención duradera en el tiempo- el nivel de precariedad sería inferior, pero como es habitual en nuestros indicadores, sólo tomamos como referencia a las personas que tienen expediente del Centro Social.

Dos de cada tres usuarios de Servicios Sociales se encuentran en una situación de vulnerabilidad económica. El tercero es un usuario a quien atendemos para trámites administrativos de otro carácter.

Este año hemos trabajado con 1.144 personas con expediente familiar abierto. Un cifra que no deja de aumentar y que correlaciona sobre todo con el nivel de desempleo registrado. Es por esta razón por la que nos centramos en este indicador tan básico, el paro, con diferencia el mayor problema del país.

La evolución es muy negativa. En Illescas no ha cesado la hemorragia del paro. Es cierto que el número de nuevas personas sumadas a la lista no es tan elevado como en años anteriores, en números redondos unos 200 desempleados más, pero la sangría continúa y muchas familias están perdiendo el colchón de prestaciones o subsidios.

Igualmente aumenta el número de parados de larga duración. Aunque a nivel local no tenemos datos de desempleados que han agotado ayudas, estimamos que sólo las reciben alrededor del 60%, es decir, en Illescas más de mil parados no reciben ningún tipo de subsidio.

Según datos EPA, en España millón y medio de familias no tienen ningún ingreso; a partir de este dato podemos hacer la estimación de que 800 familias en Illescas carecen de ingresos, entre dos y tres mil personas de una población de 24.000.

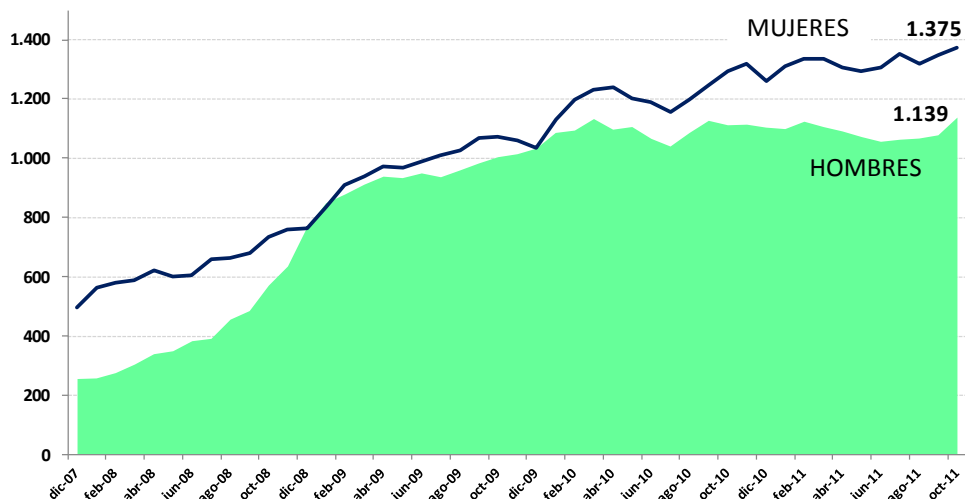
En Servicios Sociales hemos intervenido en 2011 con 1.114 personas con expediente familiar, una cifra que parece correlacionar con el nivel de desempleo registrado.

Podríamos hacer otras extrapolaciones, por ejemplo en relación al 20% de personas que viven en situación de pobreza relativa, casi cinco mil en Illescas, o con el 10-11% que, según los indicadores sintéticos más habituales utilizados al hablar de exclusión social, se encuentran en esta situación (unas 2.500 personas).

Piénsese en las cifras: efectivamente son una minoría, pero una minoría bastante amplia. Nos daremos cuenta o no, pero gente cercana lo está pasando mal y las perspectivas objetivas no invitan a ser optimistas.

El año empezó con 2.410 desempleados en el municipio, tres veces más que hace tres años. Afortunadamente el ritmo de destrucción de empleo se frenó. De haber continuado el ritmo de 2008 y 2009 la situación hoy sería trágica.

Desempleados en Illescas por sexo.



El ritmo de la destrucción de puestos de trabajo ha sido enorme. Frente a un crecimiento en torno al 50% interanual para el conjunto del país en la época de mayor intensidad -2009- en Illescas se llegó al 110%, superando también ampliamente las tasas de la provincia y de Castilla-La Mancha.

Era el momento crítico, la situación obligó al gobierno a poner en marcha planes estatales, así como un plan de choque regional con trabajo protegido y subsidios a aquellas personas que agotaban las prestaciones. Desde luego no era lo ideal esquivar políticas más activas para reactivar el empleo, pero desde luego palió la situación de cerca de diez mil familias de la región (más de un centenar de ellas en Illescas) muchas de las cuales evitaron caer en situaciones de pobreza sobrevenida.

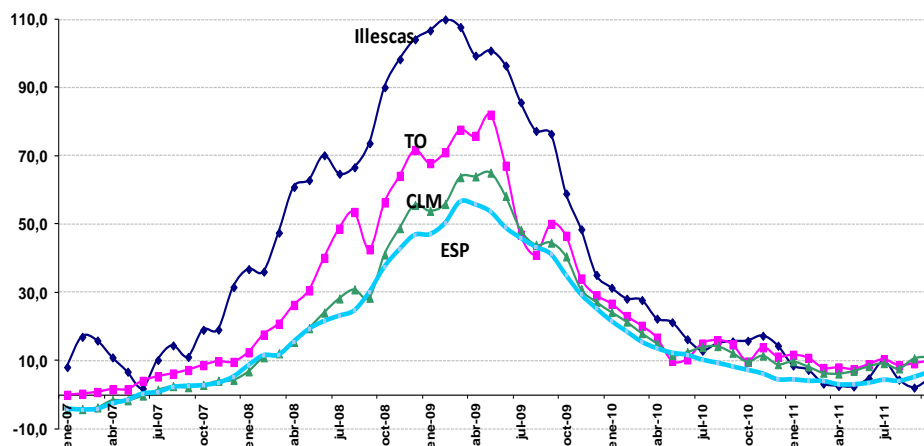
A nivel estatal se ha debatido si el gobierno debió o no adelantarse y provocar de alguna forma el estallido de la burbuja inmobiliaria, que en todo caso se desinfla por si sola arrastrada por la situación financiera internacional. En Illescas, en 2007, se vendieron mil viviendas frente a las 400 de 2010, lo que va a originar que pasen a engrosar las listas de desempleo cientos de personas, y no únicamente en la construcción sino también en la industria, un sector clave en Illescas ya de por si castigado por cierres y deslocalizaciones.

Así, en una localidad en ebullición, la caída arrastra a la industria llegando a marcar este sector una tasa interanual del 170% de

incremento del desempleo en 2009. La causa, como decimos, está ligada al decrecimiento de la actividad constructora que, durante tres meses seguidos, sufrió en torno a un descomunal 300% de crecimiento anual de destrucción de puestos de trabajo. Una evolución penosa que duplicaba de largo la evolución a nivel provincial, regional y nacional.

Los tiempos ya habían cambiado para la zona Norte de la provincia. Del casi pleno empleo se caía a plomo, evitando el despegue de un sector servicios no desarrollado suficientemente en la época de bonanza. Un sector que además seguía contando con escaso peso para tratarse de Illescas, la tercera ciudad de la provincia.

Crecimiento interanual del desempleo. Illescas, provincia, CLM y España. ene 2007 –nov 2011



De los indicadores disponibles sobre el mercado de trabajo de Illescas, nos quedamos con algunos con el fin de exponer la situación de forma sencilla. En primer lugar -y como siempre destacamos desde Servicios Sociales- insistimos en el elevado número de personas sin estudios: varios cientos sólo con estudios primarios y varios cientos más que constan como analfabetas o sin estudios; sin duda una cuestión a tener presente cuando se habla de exclusión y de necesidades sociales. Por eso lo destacamos siempre.

Illescas se diferencia por el elevado número de parados sin estudios; varios cientos sólo con estudios primarios o que constan como analfabeto y sin estudios.

La diferencia con otras ciudades es sustancial; necesitamos afrontar la formación profesional, el abandono escolar y la recualificación.

En el caso de los inmigrantes es además necesario un abordaje mucho más intenso por medio de la enseñanza del castellano. Estas personas inmigrantes alcanzan los 460 desempleados a final de 2011, pero si extrapolamos los datos EPA, habría al menos otros 300 más sin estar registrados en las oficinas de empleo. Una parte de ellos está residiendo en España de forma irregular.

De este modo, a partir de datos EPA, entre los extranjeros residentes podemos estimar que 800 se encuentran sin empleo frente a los dos mil quinientos españoles estimados según extrapolaciones de la EPA. Es decir, uno de cada cuatro desempleados es extranjero, en muchas ocasiones personas con un perfil de difícil ubicación en el mercado laboral y que tras la crisis están padeciendo un mayor nivel de rechazo social.

Gente que lo tiene difícil y con quienes se sigue cebando el paro. En 2011 entre los autóctonos el desempleo creció el 0,5% frente al incremento del 9,7% entre los inmigrantes; una diferencia sustancial que fue también de nueve puntos el año anterior (14% frente a 23%).

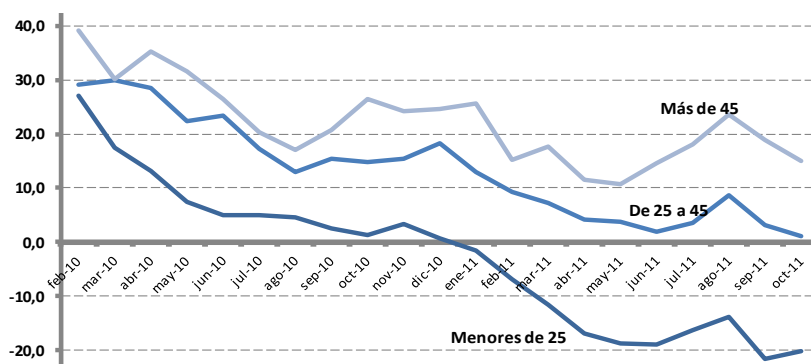
Tal y como parece el deterioro social generado por el desempleo aún no ha tocado fondo.

De este modo, quedan expuestos dos de los problemas a los que debemos enfrentarnos: formación y población inmigrante distanciada. Desde luego hay otros, y algunos quedarán reflejados en este documento. En este sentido queremos también incidir en la peligrosa evolución del desempleo entre los mayores de 45 años, sobre todo cuando desde los medios de comunicación se está insistiendo tanto en el desempleo juvenil.

Y es que las cifras demuestran que tanto en Illescas como en otros ámbitos existe una reducción evidente del desempleo entre los menores de 25 años -acumulan diez meses de descenso- mientras que entre los mayores de 45 aun no se avista una moderación clara en puestos de trabajo destruidos.

El desempleo juvenil eclipsa la indeseable evolución entre las personas más maduras, gente en situación muy precaria, con mayores obligaciones familiares, y sobre las que también debemos advertir.

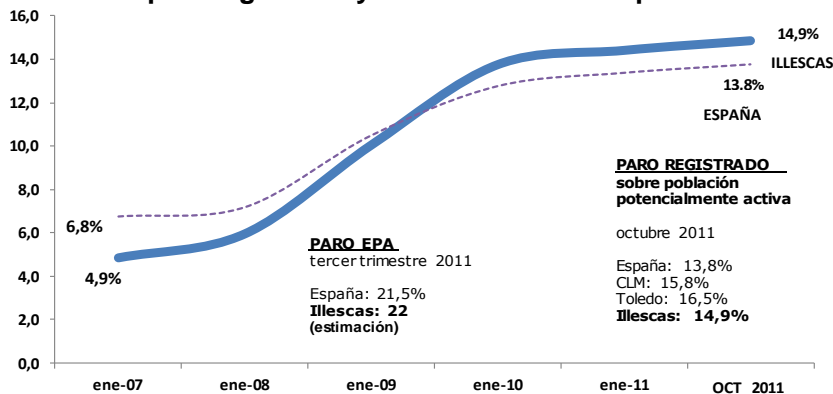
Crecimiento interanual del desempleo por edad en Illescas. ene 2010 – nov 2011



Finalizamos con un indicador global sobre la tasa de desempleo en relación al total de la población activa: el dato EPA clave utilizado a nivel nacional y que en el último trimestre de 2011 roza ya los cinco millones de parados. Si extrapolamos datos nacionales a nivel local, nos encontramos con una tasa de paro EPA de casi el 23%.

Si corregimos a la baja debido a la mayor tasa de población activa, que como hemos indicado presenta Illescas, nos situaríamos en todo caso en un 21-22% de paro, una cifra similar a la del conjunto del país. En cuanto a las mujeres estaríamos en una tasa EPA estimada por encima del 26% y en cuanto a extranjeros se rebasaría también el dato nacional del 33%.

Desempleo registrado y estimación tasa de paro EPA.



[Acerca de la Ley de Dependencia](#)

Indicado ya el problema social con mayúsculas, el desempleo, pasamos a contextualizar otro tema que afectan a la tarea que desarrollamos los Servicios Sociales de Illescas.

La implantación progresiva de la Ley de Dependencia ha configurado un nuevo derecho que ha dado la oportunidad a que sea reconocida la situación de aquellas personas mayores o discapacitadas que no pueden valerse por sí mismas y a poder acceder a las prestaciones económicas y a los Servicios (preventivos o asistenciales) que contempla dicha Ley y que se integran en la red de Servicios Sociales.

La elevada demanda por parte de los posibles beneficiarios ha sido canalizada en los plazos recomendados, siendo las valoraciones y dictámenes correspondientes a los Grado I y II. A estas personas se les ha reconocido en Programa Individual de Atención sus derechos y en su inmensa mayoría son perceptores de las prestaciones económicas como usuarios de Servicios Especializados.

Durante el periodo 2011-2012 accederán las personas valoradas con un Grado I de dependencia moderada, nivel 2, y en 2013-2014, personas valoradas con un Grado I de dependencia moderada, nivel 1.

Según nuestros registros se han solicitado 100 reconocimientos de dependencia y otras 60 s de prestaciones económicas de dependencia. En total 160 de las más de mil prestaciones gestionadas y que sólo son superadas por las ayudas de emergencia de alimentación.

De las 100 solicitudes de reconocimiento de dependencia a final de año habían sido concedidas 20 y de las 60 prestaciones económicas 22.

Actualmente en el Servicio de Ayuda a Domicilio se atiende a 32 personas en situación de dependencia reconocida. Son casi un 30% del total de usuarios atendidos en este servicio.

[Descripción global de la atención prestada](#)

En este año 2011 volvemos a marcar un nuevo record de personas atendidas con expediente familiar abierto. De las 1.009 familias en algún momento del año anterior, pasamos a 1.236. Más de mil familias formadas por 3049 personas, de las que hemos intervenido de manera directa con la mitad.

Hablamos de 1.236 expedientes familiares, que son los casos que han recibido atención en algún momento de 2011 y contabilizados con repeticiones si durante este año han estado dado de alta en más de una de las prestaciones. Como casos únicos contabilizaríamos algunos menos, en concreto 1.144.

En cualquiera de las dos formas de contabilizar expedientes no se incluyen las atenciones puntuales en la prestación PIVO, únicamente registradas en el módulo correspondiente de la plataforma regional MEDAS.

Indicadores globales del Centro Social

	2004	2006	2008	2009	2010	2011
Nº familias	253	355	673	934	1.009	1.236
Personas de las familias	746	913	1.965	2.627	2.661	3.049
Personas atendidas	403	517	1.048	1.287	1.309	1.498
% personas atendidas	54%	57%	53%	49%	49%	49%
Nº de intervenciones totales	3368	3953	8.185	11.484	17.537	17.237
Tiempo por intervención (min)	34	28	24	26	20	21
Tiempo total utilizado (horas)	1928	1833	3.230	4.979	5.838	5.982
Promedio interv. por familia	13	11	12	12	17	14
Tiempo por familia (horas)	7,62	5,16	4,80	5,33	5,79	4,84
Promedio interv. por persona	8	8	8	9	13	12
Tiempo por persona (horas)	4,78	3,54	3,08	3,87	4,46	3,99

Hablamos por tanto de personas con expediente que requieren una atención continuada más o menos duradera. En este sentido, resulta ilustrativo decir que empezamos el año con 772 expedientes abiertos, y lo acabamos con 818.

El año 2011 lo iniciamos con 772 expedientes familiares abiertos y lo finalizamos con 818.

En todos los programas del Plan Concertado se empieza el año con menos casos que con los que se termina, excepto en el Programa de Apoyo y Atención Personalizada (Prestación PIVO) que acaba con menos expedientes abiertos que a inicios de año. A partir de este dato, se puede considerar que las intervenciones son más duraderas en el tiempo debido a la naturaleza de las demandas. Es decir, se mantienen las atenciones puntuales y se incrementan las que requieren un seguimiento continuado en los programas de Familia y Prevención.

En cuanto al número de demandas, se mantienen en torno a las 17.000, con un ligero descenso que se debe a los cambios de criterios en la cumplimentación de las mismas. La idea es que cada vez rellenamos menos registros que no aportan información de utilidad -un simple seguimiento telefónico o un trámite muy puntual- con el fin de aligerar carga burocrática.

Estamos incrementando la atención a personas que requieren un seguimiento continuado en el tiempo.

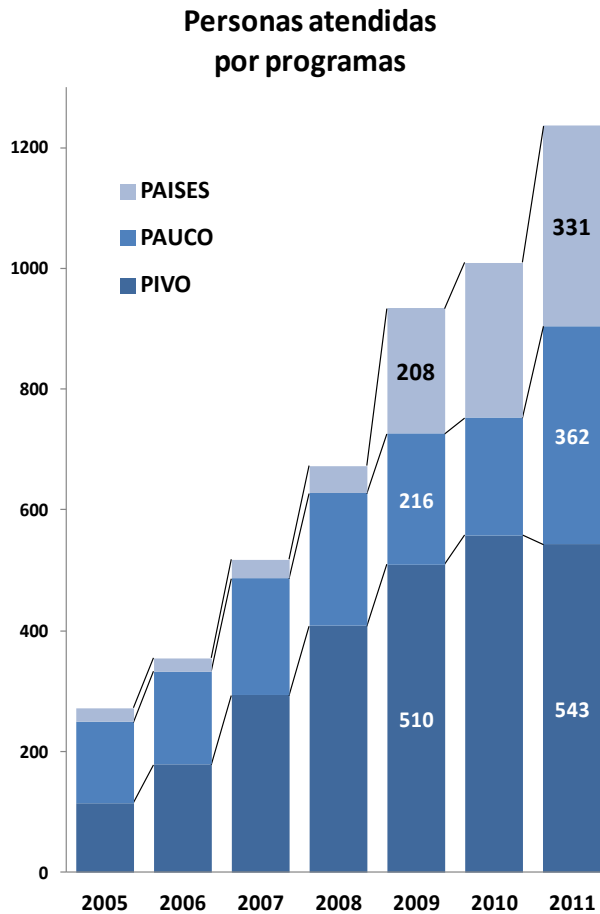
El tiempo dedicado a cada caso se mantiene en una media de 20 minutos por intervención. En cuanto al tipo de estas intervenciones, continuamos con la tendencia ya apreciada en años anteriores, y que apunta sobre todo a una mayor carga de trabajo de orientaciones y asesoramientos, así como a una evaluación más exhaustiva de los resultados obtenidos con cada caso. Esta última tarea requiere tiempo, pues se lleva a cabo en equipo (se contabiliza el tiempo de todos los profesionales) y en algunos casos con la presencia de la propia persona.

De este modo el día a día cambia, dando lugar a una estructura de tareas ligeramente diferente. Descienden el tiempo destinado a los diagnósticos (al estar muchas de nuestras familias valoradas) y se reduce el tiempo destinado a elaboración de informes, en este caso por sobrecarga de trabajo.

A lo largo del año hemos abierto o reabierto 464 expedientes familiares y hemos terminado (es decir, hemos cumplido objetivos) con 216. Otros 117 fueron derivados y 96 fueron cerrados sin acabar la intervención propuesta por falta de contacto con los usuarios.

De este modo, si aplicamos a nuestra intervención un indicador de eficacia, haciendo el cociente de expedientes familiares terminados sobre los activos en algún momento del año, nos encontraríamos con un hipotético grado de eficacia del 20% ($216/1236 = 17\%$), un indicador útil a tener en mente pero escasamente significativo a la hora de hablar de datos globales del Plan Concertado, tomado como un único conjunto.

Personas atendidas por programas



*El Programa PAISES incluye a participantes del PLIS con itinerario. .

*El Programa PAUCO incluye usuarios de PAD.

El número de personas en cada uno de los programas del Plan Concertado se muestra en el gráfico siguiente, en donde podemos ver la consolidación total de la intervención del Programa de Atención a la Integración Social y la Exclusión (PAISES) del cual dependen los itinerarios de inclusión del PLIS.

En lo que se refiere al número de altas en el Programa de Apoyo a la Unidad Convivencial, se incrementan debido a que desde 2011 en el programa incluimos a los usuarios de la Prestación de Ayuda a Domicilio, este año 111 personas.

En cuanto al Programa de Apoyo y Atención Personalizada (prestación PIVO) la tendencia es a la baja; el año se inició con 289 usuarios y finalizó con 228. Como se sabe son casos con expediente abierto de corto recorrido bien porque se termina la intervención (143) o bien porque se trasladan a otros programas para una atención más continuada en las prestaciones PAUCO o PAISES.

La utilización de recursos internos por las personas atendidas es similar a la de años anteriores, con la salvedad de que la animadora sociocultural lleva ya dos años incorporada a la atención individualizada. Exceptuando el caso de las educadoras familiares, el resto de figuras profesionales mantiene su peso.

La importancia de las derivaciones parciales a organizaciones externas mantiene el tono después del fuerte avance dado en 2009, cuando se inicio la tutorización compartida de itinerarios en la prestación PLIS.

Como es lógico no se incluye en la tabla a las trabajadoras sociales, pues, como se sabe, todas las familias cuentan permanentemente con esta figura de referencia.

Personas atendidas por recursos			
	2009	2010	2011
Psicóloga	46	47	57
Educadoras sociales	283	288	336
Serv. Mediación Intercultural (SAMI)	121	129	139
Animadora sociocultural	6	27	20
Total recursos propios	456	491	552
Derivación parcial	763	869	806
Total recursos	1.219	1.360	1.358

Algunas tendencias globales y por programas

Como es habitual en nuestra memoria anual entraremos más en detalle a analizar los tipos de intervenciones a nivel de cada programa. Ahora corresponde ver algunas cuestiones destacables a nivel global:

— De las más de 17.000 intervenciones se han recogido demandas directas, por este orden de prestaciones económicas, petición de empleo, dependencia, arraigo social y reagrupación familiar. Aumentan por tanto las solicitudes relacionadas con la precariedad económica y descienden las que guardan relación con la Ayuda a Domicilio o Ley de Dependencia.

— De las prestaciones económicas se han solicitado 1.031 (frente a las 349 solicitadas en 2008), de las cuales han sido concedidas el 65%. Este es uno de los indicadores más objetivos que demuestran el aumento de la carga de trabajo en Servicios Sociales.

— De las 676 concedidas, destacan las 300 de ayudas a la alimentación (Banco de Alimentos y de Emergencia Municipal), las 80 concedidas en el Plan de Empleo protegido, y las 39 de Emergencia Social de la Junta de Castilla-La Mancha (frente a las 57 de hace dos años).

Esto datos valen para demostrar varias cosas importantes: 1) la precariedad creciente, 2) el retraso que acumulan las prestaciones que dependen de fondos regionales, 3) el inicio de un apoyo alimentario en alza y 4) la implicación del Ayuntamiento en facilitar trabajo protegido a los usuarios de Servicios Sociales en situación más crítica.

Dejando de lado las intervenciones sobre la Ley de Dependencia cada vez intervenimos más atendiendo a situaciones de pobreza y emergencia social.

Nos centramos ahora en los indicadores de cada programa a modo de introducción. Más adelante entraremos en detalles.

- Aumenta la solicitud de información sobre ayuda a la dependencia (ayuda y económica y reconocimiento de dependencia), al igual las demandas de los extranjeros ante trámites de extranjería. Un hecho en el que ha influido el cierre del CITE de atención a extranjeros de Comisiones Obreras, y sobre todo las dificultades que parte de los inmigrantes están teniendo para renovar sus permisos al no haber cotizado el tiempo mínimo a la Seguridad Social.

En el Programa de Apoyo y Atención Personalizada (PIVO) estamos encontrando muchas situaciones ante las que no existe respuesta (desempleo e impagos). Entre los inmigrantes, se incrementan las demandas ante renovaciones de los permisos de residencia.

- En el Programa de Atención a la Unidad Convivencial (PAUCO) destacamos la subida en cuanto al número de usuarios. Una subidas que no es mayor debido a que una parte de las personas que venían siendo atendidas son ahora participantes PLIS con quienes se trabaja desde esta prestación. Es por este motivo por lo que las intervenciones de coordinación con otras áreas o recursos descienden del 23 al 16% del tiempo empleado.
- Referente al Programa de Prevención e Integración (PAISES), y ciñéndonos a los usuarios no incluidos en PLIS, destacamos el hecho de haber pasado de 45 personas atendidas en 2008 a 318 en 2011. De igual modo, de poco más mil intervenciones llegamos a más de 3.500 en este programa en el cual con muchos usuarios la intención es que puedan acceder a la

prestación PLIS, algo complicado dada la limitación de los recursos externos.

El Plan Local de Integración ha dotado de contenido nuestra intervención frente a la exclusión social.

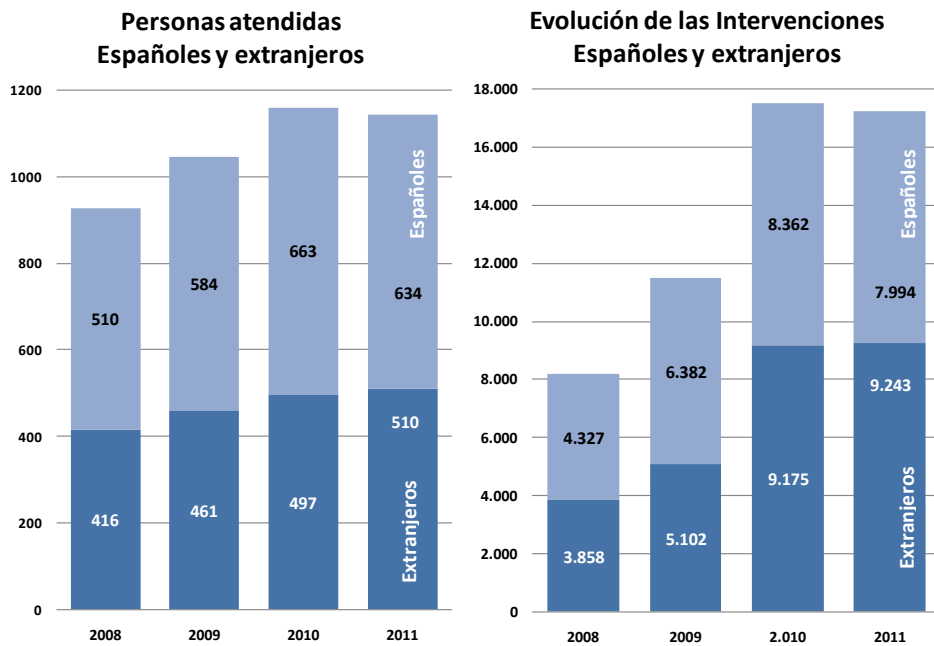
Perfiles sociales de atención

Podríamos centrarnos en cualquiera de los perfiles; si las personas atendidas están cualificadas o no, si tienen un empleo o no, si son hombres (43%) o mujeres (57%), pero como en años anteriores acabamos esta parte de la memoria ofreciendo datos sobre la atención con las personas extranjeras y españolas.

Se ha trabajado con 510 inmigrantes, un número que significa que hemos intervenido con el 16% del total de este colectivo en el municipio y que contrasta con el ratio de asistencia a la población española (2,9%). La diferencia es muy sustancial y no sólo se debe a la precariedad mayor entre las personas de este colectivo (la tasa del paro podría rozar el 40%), sino también a la demanda añadida de gestiones en cuanto a tramites relacionadas con extranjería, renovación de papeles, arraigos sociales, etc, la atención prestada por dos mediadoras interculturales que casi en exclusiva intervienen con inmigrantes, y otras cuestiones como son las actividades de tipo comunitario que desarrollamos destinadas a este grupo como son las clases de castellano o entre otros los talleres sobre valores y cultura españolas.

En este sentido no se aprecian cambios, el 44% de los usuarios son inmigrantes, un porcentaje idéntico desde 2008.

Una mayor aproximación a la evolución de la atención prestada a españoles y extranjeros la observamos a partir de los datos los cuatro últimos años. Entre los años 2008 y 2011 el número de españoles con expediente abierto pasa de 510 a 634 (un incremento del 24%), entre los extranjeros de 416 a 510 (22%).



Como se observa en el gráfico también existen diferencias significativas en cuanto al número de intervenciones entre autóctonos y foráneos. Más de nueve mil intervenciones registradas frente a casi ocho mil. El número medio de intervenciones registradas por persona es de 18,1 para extranjeros frente a 12,6 para españoles.

1.-Programa de Apoyo y Atención Personalizada

El programa constituye la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales proporcionando a las personas, y a la comunidad en general, apoyo técnico, profesional y personalizado con el fin de dar respuesta a las situaciones de necesidad relacionadas con la autonomía e integración social.

OBJETIVO GENERAL: Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad social.

En este programa descende el número de demandas registradas de personas con expedientes abiertos debido a varias cuestiones. Destacamos dos: en primer lugar que contamos con muchos casos a la espera de resoluciones (prestaciones, permisos, reagrupaciones) con los que la intervención está detenida durante un intervalo de tiempo destacable. También que cada vez realizamos las derivaciones internas a otros programas y prestaciones del Plan Concertado (prestaciones PAISES y PAUCO) mucho antes, con lo cual los expedientes se trabajan menos tiempo en este programa de Apoyo y Atención.

Indicadores globales Programa de Apoyo y Atención Personalizada				
	2008	2009	2010	2011
Nº expedientes familiares	408	510	558	543
Personas de las familias	1.141	1.250	1.286	1.101
Personas atendidas	546	601	659	590
Tiempo utilizado (horas)	1.166	1.250	1.524	1.102
Nº de intervenciones totales	3.332	3.187	4.623	3.328

Además de estas dos causas influye el hecho de que estamos empezando a seguir el criterio de no cumplimentar registros de las intervenciones que no aportan información al proceso de trabajo. Dicho esto, el indicador más interesante no es el número de intervenciones

sino el de expedientes familiares (543), es decir el de casos abiertos con los que se va a realizar un trabajo continuado.

Coincidiendo con años anteriores, el perfil de las personas atendidas ha sido el de una mujer (55%), casada (48%), que sabe leer y escribir (43%), sin ocupación laboral (53%) y dependiente económicamente,

Empezamos 2011 con 289 casos y lo cerramos con 228. El número de casos de alta en todo el año es de 254 y el número bajas 315, muchas por lo indicado del trasvase a otros programas y por la finalización exitosa de casos, por su resolución definitiva.

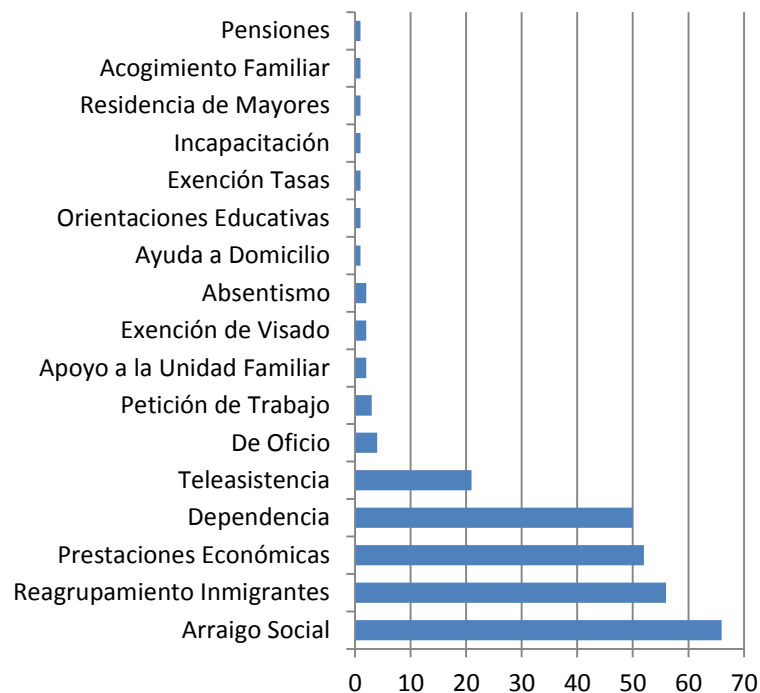
Dadas las características del programa como puerta de entrada, por tipo de intervenciones destacan las dedicadas al estudio y valoración (21%), y a la información y orientación (13%). Con respecto al 2010 aumentan significativamente las intervenciones de evaluación debido a la nueva forma de registro al finalizar un caso, algo que ya tuvo repercusión en los indicadores el pasado año.

Seguimos hablando de casos abiertos con expediente. Las principales demandas planteadas por las personas con las que realizamos un seguimiento continuo este año (casos con expediente) han sido las relacionadas con la población inmigrante. Entre solicitudes de arraigo y reagrupaciones tenemos el 46% del total de demandas seguidas de las relacionadas con la dependencia y teleasistencia, aproximadamente una de cada cinco demandas.

Es significativo que, en este programa, más de la mitad de las intervenciones (53%) sean con inmigrantes, tal y como sucedió el año anterior.

Cobran también relevancia especial las demandas de prestaciones económicas, concretamente la Ayuda de Emergencia Social y la Prestación Económica de Dependencia.

Tipos de demandas presentadas



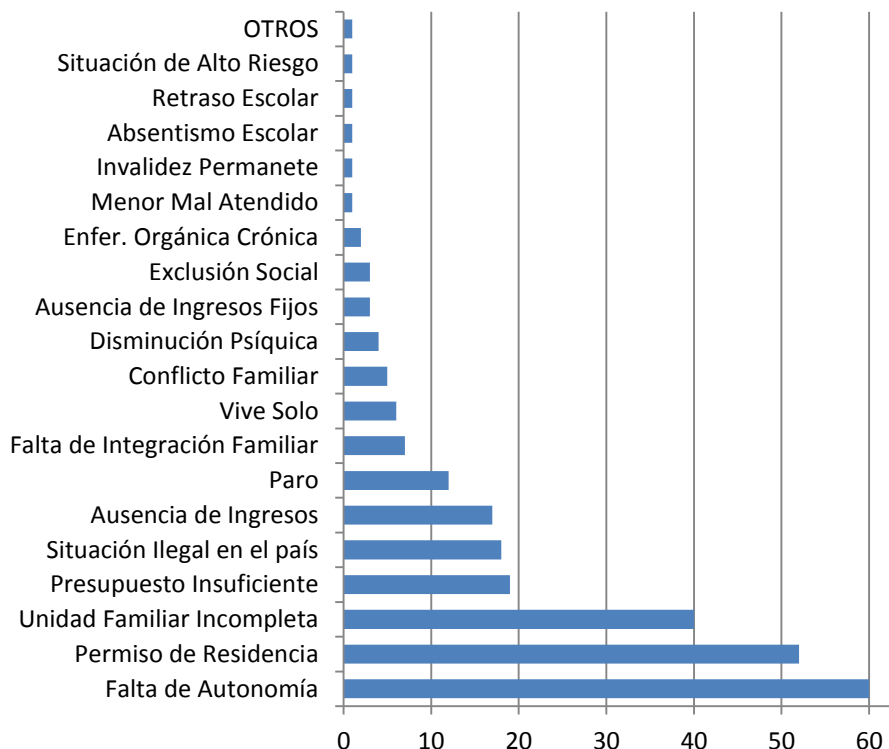
OE1. Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales.

El primer contacto de los ciudadanos con Servicios Sociales se realiza en este programa a través de la trabajadora social. En esta intervención inicial se recogen una serie de datos para establecer el abordaje tendente a la elaboración de una primera valoración de la demanda, y al objeto de conocer si es precisa una información puntual, si se requiere una derivación a un sistema especializado de protección social, o si la situación requiere un apoyo puntual para el acceso a un recurso. En caso de que sea necesaria una intervención prolongada, abrimos expediente para un trabajo más exhaustivo con la persona o familia.

De las personas con expediente abierto, las demandas y problemas valorados se pueden ver en los dos gráficos siguientes. La demanda presentada más numerosa ha sido el arraigo social (25%), el reagrupamiento familiar (21%), las prestaciones económicas (20%) y la dependencia (19%). Este año se invierte el orden pasando al primer lugar las relacionadas con inmigrantes.

Continuando con las personas con expediente abierto en Servicios Sociales, y en relación a la problemática valorada, se mantiene en primer lugar la falta de autonomía (23%) seguida del permiso de residencia (20%) y la unidad familiar incompleta (15%).

Tipos de problemas valorados



A continuación presentamos los datos correspondientes a las principales necesidades planteadas, teniendo en cuenta que ahora hablamos de personas con intervenciones registradas en el modulo IVO de la plataforma informática MEDAS, es decir, del conjunto de personas de las que guardamos registro en esta aplicación, y no de las que cuentan con expediente familiar en la base de datos de los servicios Sociales municipales.

En la aplicación MEDAS hemos registrado demandas explícitas de 1.118 personas. El sector de población más numeroso es el de familia-menores, que constituye el 61% de las demandas planteadas, seguido del grupo de inmigrantes con un 23%. Los resultados son muy similares a los del pasado año con un ligero descenso de las demandas de familia/-menores y un ligero aumento de las demandas de inmigrantes.

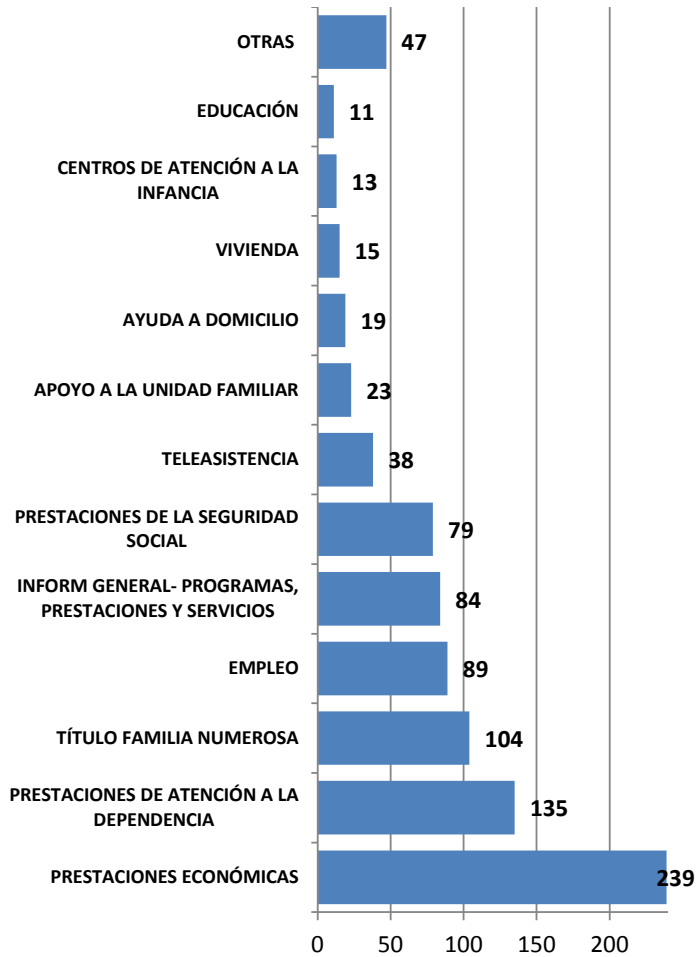
Programa de Apoyo y Atención Personalizada
Tipos de Intervenciones registradas en el Modulo IVO
(MEDAS)

	Número de intervenciones	Porcentaje
Familia – menores	905	61%
Inmigrantes	336	23%
Discapacidad	153	10%
Mayores	44	3%
Transeuntes	18	1%
Juventud	10	1%
Mujer	7	0%
Total	3.328	100%

En el grupo de demandas relacionadas con la categoría familia y menores la principal problemática presentada es la relacionada con la solicitud de prestaciones económicas (26%), seguida de la atención a la dependencia (15%). Estos datos difieren con respecto al pasado año; la solicitud de prestaciones económicas ha descendido principalmente por los retrasos en los pagos de administraciones públicas que han hecho desistir a personas de acceder a ellas. La segunda problemática en número ha sido la atención a la dependencia desplazando al empleo al cuarto puesto. Quizá las escasas oportunidades de encontrar trabajo hagan que también se desista de su solicitud.

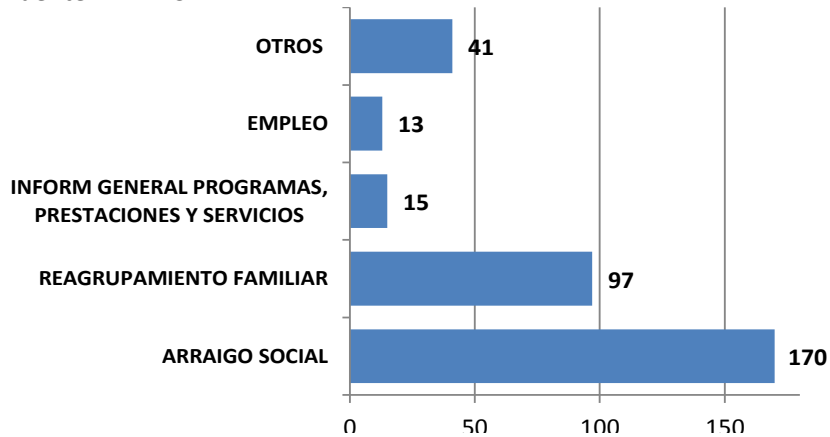
Tipo de demandas de familia /menores

Fuente: MEDAS



Tipo de demandas de inmigrantes

Fuente: MEDAS



Entre los extranjeros destacan las demandas relacionadas con la regularización de su situación (arraigo social) que supone un 51%, y el reagrupamiento familiar (29%). La primera demanda ha subido notablemente con respecto al 2010 y la segunda ha descendido ligeramente. Son datos registrados en la plataforma MEDAS coherentes con el freno en la llegada de inmigrantes y con las dificultades que actualmente se están encontrando a la hora de cumplir los requisitos que permiten regularizaciones y renovaciones de permisos.

Con respecto a 2010, la distribución de usuarios por sexo se mantiene (59% de mujeres).

Volviendo a casos con expediente, y dejando ya los registros MEDAS, a las 254 familias dadas de alta en el programa durante 2011 se les ha asignado un profesional de referencia, intentando siempre, en el caso de los reabiertos, que sea el mismo que se tuvo con anterioridad a la reapertura.

OE2. Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social.

En torno a este objetivo, y utilizando la metodología propia del Trabajo Social de Caso, se busca resolver la problemática presentada por las personas y familias favoreciendo su autonomía. Se trata de un objetivo que pretende dar respuesta a las necesidades y demandas planteadas mediante la elaboración de un diseño de intervención en el que se marcan los objetivos y las intervenciones a realizar, como las gestiones de prestaciones económicas (se han solicitado 222), o a través de la derivación a los recursos internos del Centro Social (61 personas fueron derivadas en este sentido al SAMI (42), a las educadoras (17) a la animadora sociocultural (1) y a la psicóloga (1).

De los 543 casos atendidos, 254 han sido diagnosticados al tratarse de casos abiertos o reabiertos. El resto de familias ya fueron diagnosticadas anteriormente por tratarse de casos con los que ya se venía interviniendo.

Del total de familias atendidas en el programa, a 143 se les ha resuelto su demanda explícita y 116 han sido derivadas a otros programas internos. Así, el año 2012 lo iniciamos trabajando con 228 familias con las que no finalizamos la intervención el año anterior.

Por primera vez el número de prestaciones concedidas ha bajado, 84 frente a las 216 del pasado año, en buena parte por el trasvase de expedientes a otros programas para una intervención más exhaustiva. De las concedidas la más numerosa la prestación económica de dependencia (vinculada al servicio y cuidadores familiares, el 20% del total), seguidas de teleasistencia (17%) y reconocimientos de dependencia (15%).

Las prestaciones concedidas en este año 2011 han sido 84 frente a las 216 del pasado año.

OE3. Observar la evolución social de cara a futuras planificaciones.

Desde hace algunos años contamos con información estadística a nivel municipal, sobre todo de datos extraídos del Instituto de Estadística de Castilla-La Mancha referentes a desempleo, altas en la seguridad social y mercado de la vivienda. Estas novedades, unidas a los datos del padrón de los que ya disponíamos, nos están facilitando el análisis. Si manejamos 32 series de indicadores, es posible realizar todo tipo de extrapolaciones a partir de datos regionales o globales con un margen de error muy aceptable.

De este modo, podemos hacer inferencias como las realizadas en la primera parte de esta memoria. Como decíamos, 800 familias de Illescas -entre dos y tres mil personas- carecen de ingresos, en torno a cinco mil se encuentran en situación de pobreza relativa y alrededor de 2.500 en situación de exclusión social.

Esto en lo que se refiere a datos secundarios que son los que recogemos de las fuentes de información públicas disponibles. En cuanto a los datos primarios, sin duda vamos mejorando la calidad de nuestras bases de datos y los indicadores que de ellas extraemos. Gracias a los nuevos sistemas de evaluación, no sólo somos capaces de realizar un seguimiento de cualquier caso individual, también podemos sumar indicadores individuales con la finalidad de conocer que programa o proyecto es mejorable, que aspecto de la intervención está fallando, etc.

En resumen, intentamos mejorar y ampliar nuestro sistema de recogida y registro de información con el fin de contribuir a una mejor atención. Desde luego, la consecución de este objetivo del Programa de Apoyo y

Atención Personalizada va unida al seguimiento de los casos individuales; de otro modo sería un error y la acumulación de datos sería inservible. Es más, no solamente nos creemos nuestros datos, sino que cualquier análisis a realizar lo hacemos en equipo buscando valoraciones causales. Nuestros indicadores no son sólo números sino también personas y mucho trabajo puesto en juego.

Intentamos mejorar y ampliar nuestro sistema de registro de información con el fin de contribuir a una mejor atención social.

Programa 1

(2) APOYO Y ATENCION PERSONALIZADA

Prestación de información, valoración y orientación

2011

(3) Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad social.

1.- Nº de casos atendidos (familias).	543
2.- Nº de personas atendidas.	590
3.- Nº de casos abiertos	204
4.- Nº de casos reabiertos	50
5.- Nº de casos cerrados	56
6.- Nº de casos terminados	143
7.- Nº de casos derivados.	116
8.- Nº de casos pendientes para el próximo año.	228

(4) Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales.

1.- Nº personas con expediente informadas.	320
2.- Nº de personas con expediente con informaciones sobre recursos.	92
3.- Nº de personas con expediente con informaciones sobre prestaciones.	97

(5) Difundir la información sobre programas, prestaciones y recursos.

1.- Nº total de personas atendidas MEDAS.	1240
2.- Nº de demandas MEDAS.	1475

(6) Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sist. de Prot. Social.

1.- Nº de personas atendidas.	542
2.- Nº personas con intervenciones de derivación.	29
3.- Nº personas con intervenciones de informe.	180

(7) Resolver las necesidades y demandas planteadas.

1.- Nº personas con diagnóstico.	321
2.- Nº personas con Diseño de Intervención elaborado	238
3.- Nº de personas con diseño de intervención consensuados.	233
4.- Nº personas con diseños evaluados.	327
5.- Nº de personas con prestaciones solicitadas.	134
6.- Nº de personas con prestaciones concedidas.	65

(8) Canalizar las necesidades y demandas no resueltas a los recursos de la red.

1.- Nº de personas atendidas	179
2.- Nº de personas con informe.	179
3.- Evaluación de recursos utilizados (baja de recurso).	32
4.- Nº personas con caso derivado.	29

(9) Observar el desarrollo de la realidad social para futuras planificaciones.

1.- Nº de informes estadísticos.	7
2.- Bases de datos.	2

(10) Registrar los datos que permitan la planificación e intervención.

1.- Nº de registros de demandas.	17.237
2.- Nº de series estadísticas secundarias.	32

2.-Programa de Atención a la Unidad Familiar y de Convivencia

El Programa de Apoyo a la Unidad Convivencial busca ayudar a las familias del municipio a lograr una mejora en la convivencia familiar a través del desarrollo de competencias y habilidades de sus miembros, y mediante el apoyo de los recursos externos disponibles. Ayudar y apoyar, pero favoreciendo en todo momento la autonomía y evitando dependencias de los recursos y de los profesionales.

OBJETIVO GENERAL: Mejorar las condiciones de vida y de convivencia de las familias

El programa se desarrolla mediante dos prestaciones:

- Prestación de Apoyo a la Unidad Convivencial (PAUCO)
- Prestación de Ayuda a Domicilio (PAD).

El perfil de personas atendidas con la prestación PAUCO es principalmente el de una mujer (58%), casada (43%) o soltera (42%), sin graduado escolar (58%), sin ocupación laboral (75%) y que se encuentra actualmente estudiando o en edad no laboral (32%).

Indicadores globales				
Programa de Atención a la Unidad Familiar y de Convivencia				
	2008	2009	2010	2011
Nº familias	83	87	76	251
Nº Personas	404	404	365	716
Personas atendidas	254	258	223	415
Tiempo utilizado (horas)	1.455	1.457	1.186	1.412
Nº de intervenciones totales	3.119	3.268	3.154	3.817

*En el tiempo utilizado y en el número de intervenciones no se contabilizan las realizadas por las auxiliares de ayuda a domicilio.

Las familias atendidas a lo largo del año en el conjunto del programa han sido 251 formadas por 716 personas. La razón del notable aumento

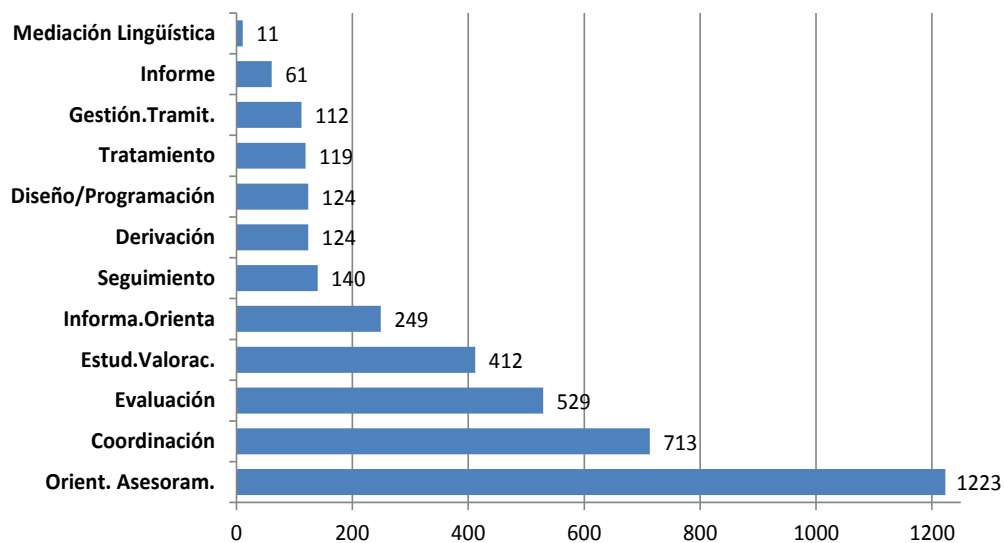
con respecto a años anteriores, se debe sobre todo a la inclusión de las 111 familias con la Prestación de Ayuda a Domicilio (PAD) y que antes eran contabilizadas aparte. No obstante en la prestación PAUCO, tomada aisladamente, existe también un aumento de casos después de dos años de descensos originados por el trasvase de usuarios a la prestación PLIS. Este incremento se debe sin duda a las dificultades familiares ocasionadas de un modo u otro por la crisis económica.

En la prestación PAUCO empezamos 2011 trabajando con 187 familias y lo acabamos con 222. Durante el año se abrieron 82 nuevos expedientes y se dieron de baja 28 (8 cerrados y 20 terminados por fin de intervención). En PAD empezamos con 106 y terminamos con 104.

Desde este programa se han realizado el 22% del total de las intervenciones del Centro Social y el tiempo dedicado ha sido el 24%.

Programa de atención a la unidad familiar

Tipo de demandas.



Las intervenciones, a nivel interno (información, valoraciones, seguimientos, orientaciones, mediación lingüística, programaciones, tratamientos y evaluaciones), han sido 2.807 (74%), mientras que las realizadas con la red social (coordinaciones, derivaciones, informes y gestión/ tramitación) han sido 1.010 (26%). Las ligeras modificaciones en relación al año anterior muestran una mayor dedicación al trabajo interno.

Los recursos externos más utilizados han sido los equipos de orientación educativa y la ludoteca.

La finalidad esencial de la Prestación de Ayuda a Domicilio, tanto en su modalidad básica como extraordinaria, es proporcionar apoyo personal, doméstico, psicosocial, educativo y técnico, orientado a facilitar a las personas la autonomía suficiente en su propio domicilio.

Las personas atendidas en esta prestación PAD son principalmente mujeres (70%), casadas (55%), sin graduado escolar (84%) y económicamente dependientes (91%). Una minoría son personas con discapacidad. La prestación más solicitada dentro del programa de familia es, precisamente, el reconocimiento de dependencia (40%), seguida de la prestación económica de dependencia (18%).

El programa se compone de 4 objetivos específicos y 17 operativos. Ya hemos visto el número de personas atendidas (415), casos cerrados y terminados. A continuación vemos los indicadores de cada uno de los objetivos que lo componen.

Antes de ello, hay que advertir de que a la hora de mostrar los resultados hablamos de número de personas atendidas en cada objetivo, sin embargo cuando hablamos de evaluaciones (si se han mejorado o conseguido las metas planteadas) hablaremos de familias debido a que evaluamos al conjunto de la unidad familiar y no a cada uno de sus miembros separadamente.

Por tanto hay que tener esto presente como el hecho de que los aspectos trabajados sólo puntualmente -y no incluidos en los diseños de intervención- no son evaluados.

OE1: Mejorar la organización familiar.

La organización familiar se ha trabajado con 127 personas. De las familias evaluadas el 86% ha mejorado o conseguido los objetivos propuestos.

Dentro de los aspectos parciales trabajados con este fin se ha facilitado la reestructuración del sistema familiar a 101 personas, habiéndose mejorado o conseguido este aspecto en el 77% de las familias evaluadas que, en mayor o menor medida, han modificado sus roles,

sus hábitos de toma de decisiones, distribución de tareas o las distribución de papeles ante las cargas domésticas y familiares.

En la promoción de hábitos adecuados en el ámbito convivencial (aseo, cuidado personal, alimentación, ocio), hemos intervenido con 53 personas, un aspecto en el que han mejorado o conseguido las metas previstas el 82% de las familias.

En cuanto a aquellas personas inmersas en un proceso de deshabitación de dependencias, se ha intervenido mediante acompañamiento con 7, de las cuales una se ha derivado a un recurso externo. En el 75% de los casos se ha mejorado la situación o conseguido el objetivo.

A 46 personas se les ha brindado apoyo en la utilización de los recursos sanitarios, habiendo realizado acompañamientos con 4 de ellas y mediación lingüística en otros 4. El índice de consecución en este caso es del 83%.

La organización familiar se ha trabajado con 127 personas. De las familias evaluadas, el 86% ha mejorado o conseguido los objetivos propuestos.

La mejora de la organización económica familiar se ha trabajado con 61 personas (85% han mejorado o conseguido el objetivo), y se ha facilitado la conciliación de la vida familiar y laboral a 44, habiendo conseguido este mejorar o alcanzar este objetivo el 89%.

OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas.

Se ha trabajado con un total de 155 personas. De las familias evaluadas (43), un 86% mejoran o consiguen este objetivo específico que, en realidad, es un resumen de los distintos aspectos (objetivos operativos) contemplados dentro del mismo.

Así, para conseguir este objetivo específico se ha trabajado la mejora de la comunicación familiar, el dialogo y el respeto con 93 personas (91% de consecución), la reducción del estrés con 88 (94%) y la eliminación de la violencia familiar con 24 (91%) habiendo derivado a todas ellas a algún recurso específico de la red, principalmente al Programa de Violencia Familiar y Mediación Familiar en Toledo con los que coordinamos actuaciones conjuntas coordinadas.

En el objetivo se abordan las situaciones de violencia, las agresiones, los problemas de los adolescentes con conductas disruptivas y antisociales y la violencia de género. Desde Servicios Sociales intervenimos con las personas atendiendo a las causas que generan la violencia e intentando reducir las consecuencias que acarrearán.

El 83% de las familias evaluadas han mejorado sus dinámicas familiares.

La mejora de la convivencia intergeneracional se ha trabajado con 39 usuarios (93%) y la promoción de la participación con 114, de las cuales el 75% ha mejorado o conseguido las metas, un indicador relativamente bajo y de los más discretos del programa.

OE3: Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones.

En este objetivo específico se ha intervenido con un total de 176 personas, por tanto el aspecto que con mayor número se ha trabajado. De las familias evaluadas se consigue o mejora la situación en el 85% de ellas.

Para lograr el objetivo, se ha intervenido en la adquisición y adecuación de habilidades parentales de cuidado y crianza, resolución de conflictos o normas y establecimiento de límites (79% de consecución) y en el bienestar integral de los menores (87%) para la detección y prevención de situaciones de riesgo social y desamparo. También en fomentar la colaboración e implicación de las familias con el centro educativo, tarea en la que hemos trabajado con 140 personas y realizado 231 coordinaciones con los colegios. Con el 89% de las familias se han obtenido resultados positivos.

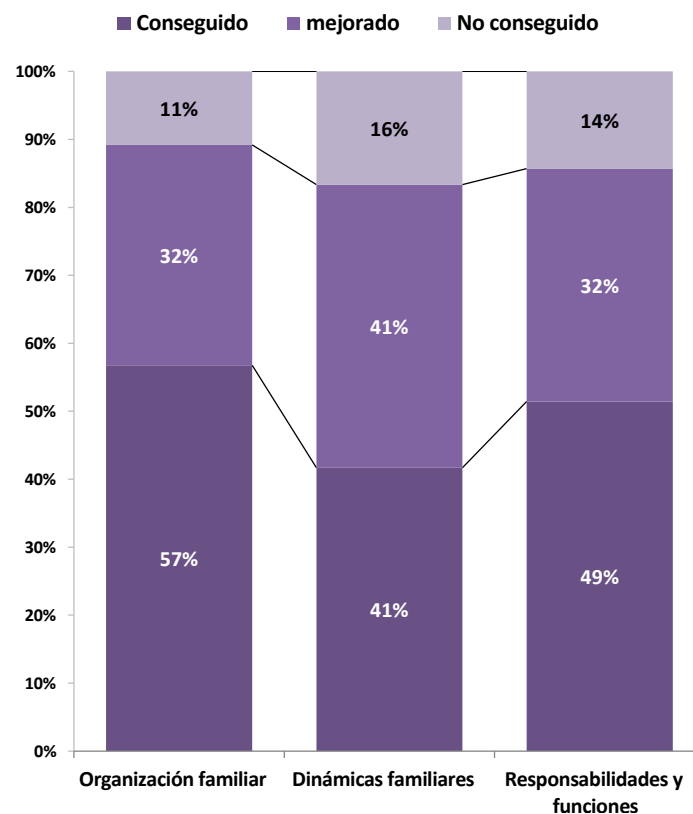
Así mismo se ha intervenido con 74 personas para facilitar la permanencia de los menores en el centro educativo con el fin de prevenir o atender situaciones de absentismo escolar, habiéndose mejorado o conseguido en el 83% de los casos.

Se han recibido además 9 casos de absentismo derivados mediante protocolo, de los cuales se han realizado 4 planes de intervención familiar socioeducativa en colaboración con los colegios. Los casos en los que no hemos llegado a realizar este plan conjunto con Educación,

se deben a que se trataba de jóvenes muy próximos a cumplir los 16 años o bien que superaban esta edad en la que la escolarización deja de ser obligatoria.

Enumerados los resultados, se muestra un gráfico resumen en donde especificamos lo alcanzado. Como vemos, los mejores resultados se obtienen en organización de la familia y, dentro de esta área, en la mejora de hábitos.

% de personas que mejoran o consiguen objetivos específicos .



OE4: Promovida la autonomía de las familias.

Con la Prestación de Ayuda a Domicilio (PAD) se pretende promover la autonomía personal y atender las necesidades básicas de la vida diaria de las personas con dificultades para desenvolverse en su domicilio.

La atención, por parte de las auxiliares de ayuda a domicilio, nos permite conocer la situación de las personas dependientes de forma continua, identificando nuevas necesidades y demandas que pueden

surgir, e intentando proporcionar la respuesta más adecuada a cada situación.

El perfil de personas atendidas desde esta prestación es el de una mujer (71%), casada (53%) o viuda (33%), que sabe leer y escribir (63%) y sin ocupación laboral (91%).

Se ha atendido a 111 personas, de ellas 36 con reconocimiento de situación de dependencia. Las tareas de apoyo han consistido en labores de limpieza y mantenimiento de la vivienda (86% de los usuarios), lavado y planchado de ropa (14%), preparación de comidas (9%) y compra de alimentos (4%). Son datos muy similares a los del pasado año.

Con respecto a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, han sido solicitadas 10 de las cuales fueron concedidas sólo 3. Este dato difiere del correspondiente a 2010, cuando fueron concedidas todas las prestaciones solicitadas (un total de 8), y guarda relación con el actual retraso de las administraciones a la hora de conceder nuevas ayudas.

La prestación de teleasistencia ha sido solicitada en 2011 en 37 ocasiones, habiéndose concedido en 25. Por medio de esta prestación de teleasistencia, y gracias al voluntariado social de la Unión Democrática de Pensionistas, se favorece la permanencia de la persona dependiente en su entorno evitando así su institucionalización.

La valoración periódica del servicio se realiza mediante visitas domiciliarias, entrevistas con los usuarios, familiares y principalmente con la auxiliar de ayuda a domicilio, figura profesional que lógicamente ocupa el papel relevante en la prestación.

Programa 2

(11) ATENCION A LA UNIDAD FAMILIAR

Prestación de atención familiar

Prestación de ayuda a domicilio

2011

(12) Mejorar la convivencia de las personas y la autonomía de las personas

1.- Nº de casos atendidos (familias)	251
2.- Nº de personas atendidas	436
3.- Nº de familias con nuevo diseño de Intervención consensuado.	66
4.- Nº de casos abiertos.	82
5.- Nº de casos reabiertos.	5
6.- Nº de casos cerrados.	8
7.- Nº de casos terminados.	20
8.- Nº de casos derivados.	0

(13) Mejorar la organización familiar.

1.- Nº personas atendidas.	127
2.- Nº familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	38/44

(14) Facilitar la reestructuración del sistema familiar.

1.- Nº de personas atendidas.	101
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	31/40

(15) Promover hábitos adecuados en aspectos del ámbito convivencial.

1.- Nº de personas atendidas.	53
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	23/28

(16) Acompañar en los procesos de deshabitación de dependencias.

1.- Nº de personas atendidas.	7
2.- Derivaciones a recursos.	1
3.- Familias consiguen el objetivo o mejoran.	3/4

(17) Apoyar en la utilización de los recursos sanitarios.

1.- Nº de personas atendidas.	46
2.- Mediaciones lingüísticas o interculturales.	4
3.- Personas acompañadas.	4
4.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	20/24

(18) Mejorar la organización económica familiar.

1.- Nº de personas atendidas	61
2.- Nº de personas que mejoran o alcanzan el objetivo.	22/26

(19) Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.

1.- Nº de personas atendidas.	44
2.- Nº de derivaciones a recursos.	0
3.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	17/19

(20) Favorecer dinámicas familiares positivas.

1.- Nº de personas atendidas.	155
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	37/43

(21) Mejorar la comunicación familiar.

1.- Nº de personas atendidas.	93
2.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	32/35

(22) Reducir los niveles de estrés familiar.

1.- Nº de personas atendidas.	88
2.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	31/33

(23) Reducir y eliminar la violencia familiar.	
1.- Nº de personas atendidas.	24
2.- Nº familias personas derivadas a recursos especializados.	24
3.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	10/11
24.- Mejorar la convivencia intergeneracional.	
1.- Nº de personas atendidas.	39
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	13/14
25.- Promover la participación social para facilitar el desarrollo personal	
1.- Nº de personas con las que se trabaja este objetivo.	114
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	24/32
(26) Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones	
1.- Nº personas atendidas.	176
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	33/39
(27) Fomentar la adquisición y adecuación de habilidades parentales	
1.- Nº de personas atendidas	102
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	31/39
(28) Facilitar el bienestar integral de los menores.	
1.- Nº de personas atendidas con las que se previene la situación.	89
2.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	20/23
(29) Fomentar la colaboración e implicación con el centro educativo.	
1.- Nº de personas atendidas.	140
2.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	33/37
3.- Nº de coordinaciones con profesionales de los centros.	231
(30) Facilitar la permanencia de los menores en el centro escolar.	
1.- Nº de personas atendidas	74
2.- Número familias con objetivo conseguido o mejorado.	15/18
3.- Nº de casos de absentismo derivados.	9
4.- Nº de Planes de Intervención Familiar Socioeducativa realizados.	4
(31) Promovida la autonomía de las familias.	
1.- Nº de personas atendidas en el Servicio de Ayuda a Domicilio.	111
2.- Nº de personas atendidas por voluntarios	10
3.- Nº de personas en situación de dependencia atendidas.	36
(32) Favorecida la autonomía de las personas en las actividades diarias.	
1.- Nº personas atendidas.	111
2.- Nº de personas atendidas en SAD extraordinaria.	10
3.- Nº de prestaciones SAD solicitadas.	10
4.- Nº de prestaciones SAD concedidas.	3
5.- Nº personas con apoyo en limpieza	95
6.- Nº personas con apoyo en lavado y planchado.	16
7.- Nº personas con apoyo en comidas.	10
8.- Nº personas con apoyo en compra de alimentos.	4
(33) Mantenido el contacto con su entorno social.	
1.- Nº de prestaciones de teleasistencia solicitadas.	37
2.- Nº de prestaciones concedidas.	25
3.- Nº de voluntarios.	16
4.- Nº de personas atendidas por voluntarios.	10
(34) Valorada periódicamente la situación de la persona dependiente.	
1.- Nº de personas atendidas.	114
2.- Nº de seguimientos.	57

3.- Programa de Prevención e Integración Social

El Programa dirige sus acciones a prevenir la exclusión proporcionando a las personas herramientas y recursos para su integración en la vida comunitaria. Para ello trabajamos desde la prestación PAISES (Prestación de Atención Integral ante Situaciones de Exclusión Social) y desde la prestación PLIS (Plan Local de Integración). Los indicadores de resultados de PAISES y PLIS los analizamos por separado; los que a continuación presentamos se refieren sólo a la primera prestación.

OBJETIVO GENERAL: Mejorar el bienestar, la integración, las relaciones sociales y la participación.

A lo largo de 2011 hemos atendido a 213 personas desde la prestación que llamamos PAISES. Un número que demuestra la importancia de este programa en el conjunto de la actividad de Servicios Sociales. Como hemos comentado en ocasiones la puesta en marcha del PLIS ha influido decisivamente a la hora de dotar al conjunto del Programa de Prevención de un dispositivo de atención organizado.

El perfil mayoritario vuelve a ser el de una mujer (57%), casada (42%) o soltera (42%), con graduado escolar (42%) y sin ocupación laboral.

Se puede ver en la siguiente tabla: de 45 familias dadas de alta en 2008 pasamos a 213. Las personas que componen estas familias son 705 por lo que si sumamos las personas PLIS y sus familiares sobrepasamos el millar de ciudadanos atendidos directa o indirectamente en el área de integración.

Indicadores globales				
Programa de Prevención e integración social				
	2008	2009	2010	2011
Nº familias	45	113	145	213
Nº Personas	168	441	410	705
Personas atendidas	98	211	188	318
Tiempo utilizado (horas)	403	780	674	1207
Nº de intervenciones totales	1.146	1.900	2.092	3.573

El principal problema es el desempleo. Según datos de nuestras fichas base (cumplimentadas al abrir un caso y en consecuencia actualizadas con cierto retraso en casos de medio y largo recorrido) el 53% de los usuarios se encontraban en paro, la mitad de ellos sin cobrar ningún tipo de subsidio. Sin duda hoy estos datos quedarían muy superados.

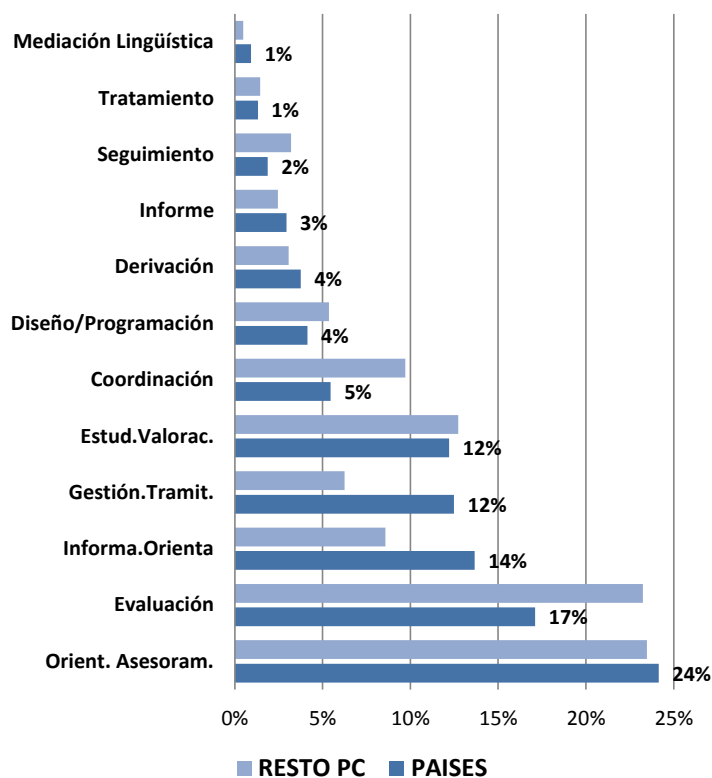
La situación es socialmente destructiva en el ámbito empleo, hay pocas oportunidades. En el programa atendemos a muchas personas excluidas del mercado laboral y con problemas económicos, pero no sólo intervenimos ante estos problemas sino que abordamos todo tipo de dificultades: aislamiento, marginación, dificultades competenciales de muy diverso tipo, situaciones familiares multiproblemáticas, etc. En función de los recursos que se requieran los usuarios contarán con nuestra prestación PAISES o bien serán atendidos desde PLIS para facilitar la coordinación con recursos externos colaboradores de Servicios Sociales.

Como es lógico al aumentar el número de familias atendidas también lo hace el número de personas con las que mantenemos contacto directo, de 188 pasamos a 318 en un año; el negativo avance de la precariedad se deja sentir aunque también influye el hecho de que el programa sea la puerta de entrada a la prestación PLIS y se acumulen los casos a la espera de recursos externos disponibles y a la espera de su alta en PLIS.

En lo que se refiere a tipo de intervenciones se constata un aumento en coherencia con el número de usuarios. Sobre todo destacan las orientaciones y asesoramientos (24%) seguidas de evaluaciones (17%) e informaciones (14%). En relación al año anterior descienden valoraciones o estudios al haberse realizado un buen número el año anterior.

% de intervenciones por tipo

Programa de prevención e integración
y resto del Plan Concertado .



Recursos utilizados Programa de Prevención e Integración Social		
	2009	2011
Psicología	15	10
Educadoras	37	72
Sami	29	48
Animadora	0	2
Derivación parcial	163	123
Total Recursos	244	255

Como sabemos todas las personas atendidas cuentan con una trabajadora social de referencia. El resto de figuras profesionales de Servicios Sociales los consideramos recursos internos. El más utilizado es el de educadora, principal figura de intervención junto a la trabajadora social. El elevado porcentaje de extranjeros con que trabajamos explica que el siguiente recurso más utilizado sea mediación intercultural (SAMI), un servicio en el que la incorporación

en 2010 de una nueva mediadora permitió la atención a un mayor número de usuarios.

La figura de la animadora sociocultural ha estado tradicionalmente relacionada sólo con tareas comunitarias, pero desde hace dos años interviene también con usuarios a nivel individual siempre que sea requerida por las responsables de caso. De este modo logramos un trabajo personalizado en los objetivos relacionados con la participación social. Aunque en este programa su participación es limitada, en 2011 forma parte del equipo de intervención de 20 personas usuarias, la mayoría de la prestación PLIS.

El 48% de las derivaciones son realizadas a recursos externos; la organización a la que hemos derivado más casos para una intervención parcial es Cáritas (19 nuevos casos este año) sobre todo para ayudas de emergencia (la mayoría de alimentación), seguida del Centro de Educación de Personas Adultas (18) un recurso que poco a poco se va incorporando a la red de atención, y de la Red Interlabora de Cruz Roja (10), en este caso para la atención en el área de empleo de los extranjeros no comunitarios.

La disponibilidad de nuevos recursos ha permitido responder a un mayor número de demandas que hasta ahora se atendían en otros programas internos o bien quedaban sin respuesta.

El siguiente recurso con más derivaciones ha sido el Proyecto de Inserción Laboral de jóvenes (8). Un recurso gestionado por Save The Children, perteneciente al Plan Local de Integración y para el que no es necesaria alta previa en la prestación PLIS.

OE1: Prevenir el riesgo de marginación y exclusión.

El primero objetivo específico contempla el diagnóstico de quienes se encuentran en situación de exclusión o en riesgo de estarlo con el fin de que la intervención se ajuste a las necesidades y demandas. Además se trata de valorar la posibilidad de una adecuada participación en PLIS, prestación en la que es imprescindible una visible motivación en los itinerarios individualizados, y de facilitar que la persona conozca su realidad y aprenda a vincular su situación con las estrategias adecuadas para resolver sus problemas.

Atendiendo a este objetivo se han diagnosticado a un total de 127 usuarios los cuales se han valorado conforme a nuestra Ficha de Diagnóstico¹. Como resultado, según la ficha, hemos observado que 45 personas presentan una situación social deficitaria o muy deficitaria. De estas, hemos dado de alta en la prestación del Plan Local a 32.

Como se puede ver más adelante en la tabla de indicadores se han realizado intervenciones de diagnóstico con 53 personas y se ha atendido a 177 con la finalidad de utilizar algún recurso de la red social. Atendiendo a nuestras evaluaciones el 93% habrían conseguido el acceso a estos servicios.

OE2: Mejorar la situación económica familiar.

El objetivo se ha trabajado con 172 personas, nada menos que un 72% más que el pasado año. Se han solicitado un total de 355 prestaciones frente a las 140 del año anterior.

El incremento de carga de trabajo es muy evidente.

De las 355 solicitadas se concedieron 259 entre las que destacan las ayudas de Emergencia Social Municipal consistentes en vales de alimentación. El año anterior sólo se dieron 28. El aumento es considerable y lo será aún más este año 2012 debido a que se ha elevado de manera muy sustancial la partida que el municipio destina para este fin. Desde luego una buena noticia, hay que elevar el gasto en emergencia para dar respuesta a situaciones muy críticas de pura subsistencia.

Lo mismo cabe decir del Banco de Alimentos que por vez primera ha ofrecido lotes de comida en Illescas a través de Cruz Roja. Verdaderamente hay necesidad y, no nos engañemos, el debate entre la conveniencia de dar peces o enseñar a pescar no tiene sentido en un momento como el actual; ambas son necesidades imperiosas y por supuesto no se trata de elegir entre una u otra vía.

¹ Se puede ver en <http://es.scribd.com/Manolomu/d/26788527-Ficha-de-diagnostico-en-servicios-sociales-Exclusion-social>

La tercera de las prestaciones más concedidas ha sido el empleo en los planes sociales del Ayuntamiento; en total 41 personas han sido insertadas laboralmente. Un hecho muy destacable y que en parte se debe a la baremación establecida mediante la cual los usuarios de Servicios Sociales implicados en sus itinerarios y con informe de las trabajadoras sociales cuentan con varios puntos para añadir a la puntuación que ya obtienen por sus personales circunstancias (tiempo en desempleo, número de hijos, discapacidad, monoparentalidad, etc.). En este sentido cabe una vez más reclamar la necesidad de seguir avanzando con el objeto de que la concesión de un empleo protegido se vincule con la participación de los beneficiados en acciones de formación.

La discusión entre dar peces y enseñar a pescar hoy no tiene sentido. Ambas necesidades son imperiosas.

Prestaciones concedidas		
Programa de Prevención e Integración Social		
	2010	2011
Ayuda de Emergencia Social Municipal	28	84
Banco de Alimentos		52
Empleo (Planes Sociales..)	10	41
Ayuda de Emergencia Social	5	18
Prestaciones Patron. Manuel Vega	3	18
Exención Tasas Municipales	10	9
Ingreso mínimo de solidaridad	2	5
Ayuda Directa a Familia Numerosa		2
Ayudas Inmigrantes Cruz Roja		2
Tarjeta Accesibilidad Minusválido		2
Otras	33	26
TOTAL	91	259

Por no extendernos destacamos por último la cuarta de las prestaciones. Como se observa en la tabla se trata de las Ayudas de Emergencia Social que tramitamos ante la Consejería. Este año solicitamos 49 frente a sólo 7 de 2010. De nuevo constatamos que las necesidades se multiplican y el trabajo del equipo también. Igualmente se hacen evidentes las demoras a la hora de recibir respuesta de la administración. Se trata de ayudas de emergencia y debido a esta lentitud en su resolución no son útiles para solucionar la problemática concreta que motivó su demanda. En resumen, fuerte demanda de ayuda y dificultades para su adjudicación y

percepción; en el caso de los ingresos mínimos de solidaridad incluso no se están percibiendo periódicamente las mensualidades.

OE3: Promover el acceso y la mejora del empleo.

En este objetivo hemos atendido a 166 personas. De aquellas a las que hemos evaluado han mejorado o conseguido las metas propuestas el 78%.

Dentro de este objetivo se trabajan tres aspectos específicos: orientar o derivar a recursos específicos de empleo, facilitar formación básica y profesional y facilitar el acceso al empleo protegido del Ayuntamiento.

En el primer objetivo específico hemos atendido a 104 personas, habiendo realizado derivaciones a recursos de empleo con 16 personas e informado sobre recursos a 69.

Este año hemos realizado informe social a 88 personas para facilitar su entrada en el plan de empleo protegido, de ellas han obtenido trabajo 41.

En cuanto a la formación básica y profesional, hemos atendido a 94 y derivado a recursos formativos a 23. De aquellas personas que han sido evaluadas el 54% mejoran o alcanzan la meta planificada. El nivel de consecución es por tanto menor que en otros objetivos dado lo difícil que resulta, en un momento de tanta necesidad económica, motivar a los usuarios para que accedan a acciones de cualificación.

OE4: Vincular a las personas a la vida comunitaria.

El 100% de las personas evaluadas en este objetivo, un total de 35, han mejorado o conseguido los propósitos establecidos en el diseño de intervención. Todas han participado en actividades comunitarias organizadas por Servicios Sociales.

Las intervenciones de información realizadas en este objetivo se han orientado a que los usuarios conocieran sobre todo las actividades de sensibilización llevadas a cabo en el Centro Social y en menor

medida los talleres y cursos de formación y los campamentos urbanos.

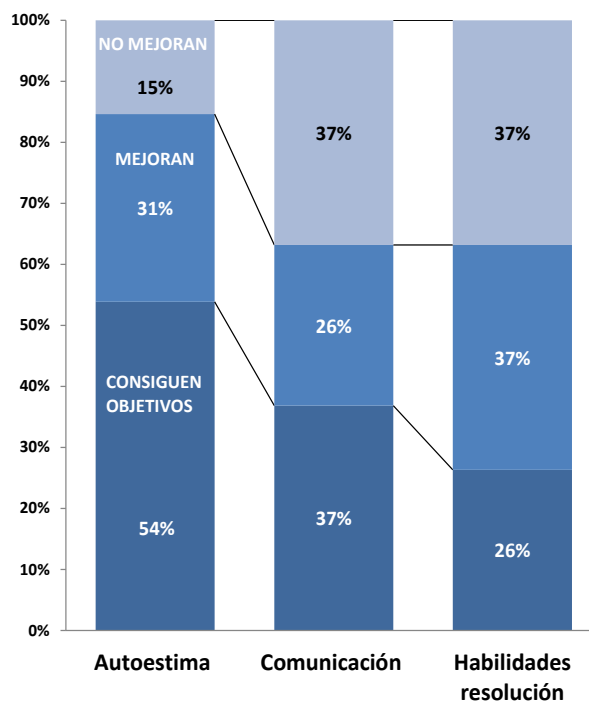
Con el fin específico de fomentar el sentimiento de pertenencia a la comunidad se ha informado a 13 personas sobre actividades en este sentido organizadas por los propios Servicios Sociales y a otras actividades desarrolladas por entidades externas.

A otras 11 personas con el objetivo de establecer relaciones de convivencia intercultural incluido en su diseño se les informó de actividades relacionadas: todas ellas tomaron parte en las mismas.

OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.

Hemos atendido a 86 personas en este objetivo. De las evaluadas el 68% ha mejorado o cumplido las metas planteadas en su diseño en relación a mejorar su autoestima, la comunicación con los demás o desarrollar habilidades para la resolución de dificultades personales y sociales.

% de personas que mejoran o consiguen objetivos específicos.



Si analizamos cada una de estas tres metas u objetivos operativos, en el primero, elevar la autoestima, se han atendido 61 personas. De ellas evaluado a 26 de las cuales 22 han mejorado o conseguido los objetivos.

En la segunda, mejorar la comunicación, hemos atendido a 51 personas, evaluado a 19 de las cuales avanzan 12. Por último, en cuanto al desarrollo de habilidades para la resolución de dificultades personales y sociales atendimos 77, evaluado a 34 de las que evolucionaron positivamente 21.

Programa 3

(35) PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL

Prestación de atención integral ante situaciones de exclusión

2011

(36) Mejorar el bienestar, la integración, las relaciones sociales y la participación.

1.- Nº de casos atendidos (familias)	213
2.- Nº de personas atendidas.	318
3.- Nº de casos abiertos.	84
4.- Nº de casos reabiertos.	1
5.- Nº de casos cerrados.	18
6.- Nº de casos terminados.	26
7.- Nº de casos derivados.	1

(37) Prevenir el riesgo de marginación y exclusión.

1.- Número de personas diagnosticadas.	127
2.- Nº de personas con Plan de Intervención consensuado.	84
3.- Nº de personas en situación deficitaria y muy deficitaria según Ficha de Diagnóstico	45
4.- Nº de personas con derivaciones.	83

(38) Desarrollar el proceso de intervención con la participación activa de la familia

1.- personas con intervenciones de diagnóstico.	148
2.- Número intervenciones.	672

(39) Facilitar el acceso a bienes, derechos, servicios, recursos y prestaciones.

1.- Nº de personas atendidas.	177
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	72
3.- Nº de personas con intervenciones de informe.	15
4.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	65/73

(40) Mejorar la situación económica familiar.

1.- Nº de personas atendidas.	172
2.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	56/56
3.- Nº de prestaciones solicitadas.	355

(41) Satisfacer de las necesidades básicas familiares.

1.- Nº de prestaciones concedidas.	259
2.- Nº de prestaciones denegadas.	65

(42) Promover el acceso y la mejora del empleo.

1.- Nº de personas atendidas.	166
2.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	50/64

(43) Orientar y/o derivar a recursos.

1.- Nº de personas atendidas.	104
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	69
3.- Derivación a recursos de empleo	16

(44) Facilitar formación básica y profesional.

1.- Nº de personas atendidas.	94
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	23
3.- Nº de personas con intervenciones de derivación.	23
4.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.	25/43

(45) Facilitar el acceso al Plan Social de Empleo.

1.- Nº de personas informadas.	30
2.- Nº de personas a las que se realiza Informe Social de Empleo.	88
3.- Nº de personas admitidas.	41

(46) Vincular a las personas a la vida comunitaria.	
1.- Nº de personas informadas.	35
2.- Nº de personas que participan en actividades.	37
3.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.	35/35
(47) Prestar información sobre los beneficios de la participación.	
1.- Nº de personas informadas.	35
2.- Tipos de recursos comunitarios sobre los que se ha informado.	
Actividades de Sensibilización	27
Campamentos urbanos	6
Talleres formativos	4
Acomañamiento en domicilio	1
Mediación intercultural	1
Actividades de otras entidades	1
(48) Fomentar el sentimiento de pertenencia a la comunidad.	
1.- Nº de personas informadas.	13
2.- Tipos de informaciones.	
Actividades de Sensibilización	17
Actividades de otras entidades	2
(49) Propiciar la participación en actividades comunitarias.	
1.- Nº de personas que participan en actividades.	11
2.- Nº de coordinaciones.	11
(50) Establecer relaciones de convivencia intercultural	
1.- Nº de personas informadas.	11
2.- Nº de personas que participan.	11
(51) Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.	
1.- Nº de personas atendidas en autoestima, comunicación y habilidades para la resolución de conflictos.	86
2.- Nº de personas que mejoran en los tres aspectos.	26/38
(52) Elevar la autoestima.	
1.- Nº de personas atendidas.	61
2.- Nº de personas que mejoran o alcanzan el objetivo.	22/26
(53) Mejorar la comunicación.	
1.- Nº de personas atendidas.	51
2.- Nº de personas que mejoran o alcanzan el objetivo.	12/19
(54) Adquirir habilidades para la resolución de dificultades personales y sociales.	
1.- Nº de personas atendidas.	77
2.- Nº de personas que mejoran o alcanzan el objetivo.	21/34

4.- Programa de Promoción de la Solidaridad y Cooperación Social

Con la realización de las actividades comunitarias tratamos de responder a necesidades sociales detectadas a través de contactos frecuentes con distintos profesionales de la red social y que por tanto, van dirigidas a aquellos colectivos que lo precisan, superando la individualidad y aumentando la rentabilidad social.

Muchas de estas actividades, nos sirven a la vez como complemento y apoyo de muchas intervenciones individuales realizadas en los distintos proyectos, reforzándolas de manera colectiva y facilitando la consecución de los objetivos marcados.

El objetivo general del programa consiste en promover el desarrollo social, fomentando la participación activa y la solidaridad de los ciudadanos.

Estructura de actividades comunitarias Por tipo de actividades y productos

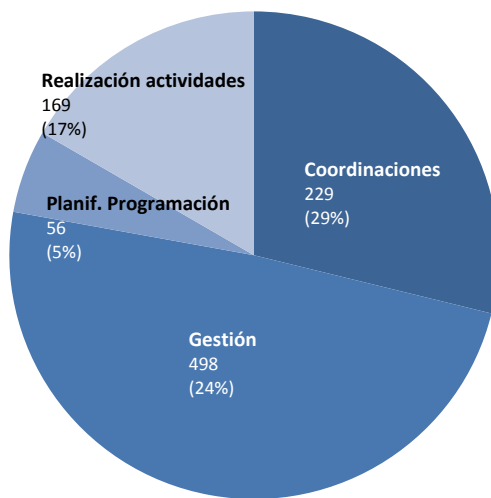
	6	COOPERACIÓN SOCIAL	8	INFANCIA Y FAMILIA	10	MEDIACIÓN INTERCULTURAL	11	SIN PROYECTO
	1	Apoyo a entidades sociales	6	Campañas Urbanas			20	Actividades de otras entidades
	3	Voluntariado	7	Ludoteca				
9	8	Actividades Formativas	8	Actividades Formativas	8	Actividades Formativas		
	16	Campañas Divulgativas	18	Escuela de Padres	23	Actividades Informativas		
	17	Orienta. Profe. y B. Empleo						
7	12	Actividades de Sensibilización	12	Actividades de Sensibilización	12	Actividades de Sensibilización		
	15	Actividades Preventivas	15	Actividades Preventivas	15	Actividades Preventivas		
	22	PLIS	22	PLIS	22	PLIS		

Las problemáticas tratadas, están en consonancia con las características propias de crecimiento de nuestra población ,como las actividades dirigidas a la multiculturalidad, familias o mayores y otras que también forman parte de la problemática actual de nuestra

sociedad ,como las actividades encaminadas a la prevención de la violencia, el racismo , hábitos nocivos y la mejora de las relaciones sociales.

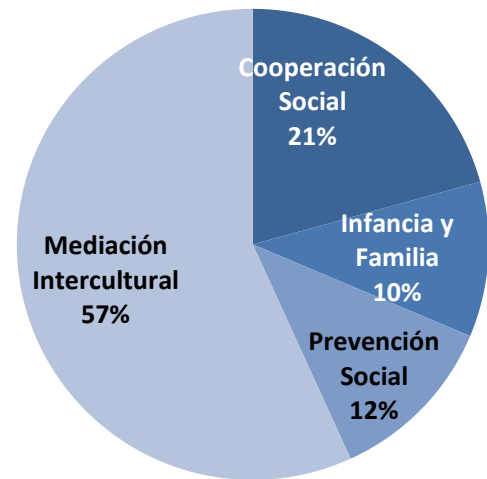
Hemos colaborado con todas las entidades de carácter social existentes en el municipio y continuamos prestando apoyo al grupo de voluntariado que tenemos en el proyecto de Ayuda a Domicilio, incrementándose de nuevo el número de voluntarios en este año 2011.

Tipos de intervenciones



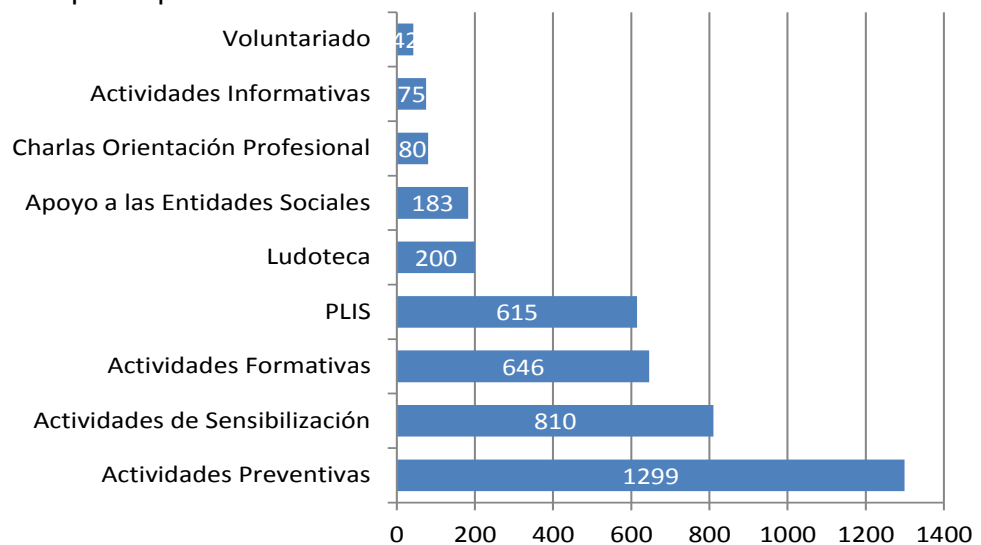
Actividades comunitarias realizadas por proyectos

Total de actividades: 169



Participantes en actividades por productos

Total participantes: 3.950



4.1- Proyecto Cooperación Social

Durante todo el año hemos colaborado con todas las asociaciones, entidades sociales y voluntarios de la localidad, alcanzando uno de los objetivos principales del proyecto. La participación asciende a un total de 326 personas pertenecientes a distintos grupos sociales.

Cabe destacar el apoyo directo por nuestra parte, a el grupo de voluntarios que se encargan de tareas de acompañamiento a personas que reciben la prestación de del S.A.D.

Principalmente el tipo de actividades desarrolladas han sido cursos, reuniones, charlas y talleres y el sector de población con el que principalmente se ha trabajado ha sido población general.

Podemos decir que los objetivos propuestos para este proyecto se están consiguiendo, a través de la realización de las distintas actividades que ofrecemos en los productos comunitarios.

El objetivo general es motivar a los jóvenes, asociaciones y entidades del municipio apoyándoles técnicamente, y colaborando con sus proyectos y actividades.

Asimismo se pretende sensibilizar a la población sobre voluntariado.

Proyecto de Cooperación Social

Nº de actividades y participantes por tipo de actividad

	Nº de actividades	Nº de participantes
Apoyo a las Entidades Sociales	20	183
Voluntariado	7	42
Actividades Formativas	4	21
Charlas Orientación Profesional	4	80
TOTAL	35	326

- APOYO A ENTIDADES SOCIALES: Coordinamos con todas aquellas entidades locales pertenecientes a la red social cuyos

proyectos puedan estar relacionados con el ámbito de actuación del Centro Social.

- **APOYO A ENTIDADES DE VOLUNTARIADO:** Les prestamos apoyo técnico con el fin de facilitar la tarea a desarrollar por parte de la directiva en cuanto a la organización y control de grupo. Asimismo participamos en el desarrollo, ejecución y evaluación de sus proyectos. Organizamos actuaciones y les apoyamos en el desarrollo de sus actividades.

Coordinamos con todas aquellas entidades sociales que puedan apoyar la labor del grupo de voluntariado, en concreto en este año se ha coordinado con la UDP y la Plataforma de Voluntariado de Illescas.

- **ACTIVIDADES FORMATIVAS:** A lo largo de este año la demanda planteada ha sido fundamentalmente mejorar la calidad de vida del ciudadano.

- **CHARLAS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL:** Estas charlas se imparten en los Centros de Educación Secundaria, y están dirigidas a alumnos de Ciclos Formativos de Grado Medio. A través de estas charlas hemos informado sobre como acceder al mundo laboral o la posibilidad de seguir cursando estudios superiores.

- **CHARLAS Y TALLERES EN COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES LOCALES:** Mediante reuniones de coordinación con las distintas entidades sociales del municipio detectamos las necesidades sociales en distintos sectores de población e intentamos cubrirlas por medio de la realización de charlas informativas y formativas.

4.2- Proyecto Infancia y Familia

Este proyecto hemos deseado trasladar a toda la comunidad nuestro proyecto individual de Intervención Familiar intentando favorecer y facilitar las relaciones familiares, teniendo 700 participaciones en ellas.

Para ello hemos ofrecido productos como Ludoteca y actividades formativas dirigidas a la infancia como habilidades sociales o talleres de competencia social que han permitido que los menores incrementen sus propias habilidades personales y sociales facilitando las relaciones interpersonales. La valoración de estas actividades tanto por parte de los padres como de los niños y educadores es muy satisfactoria, aumentado cada año la demanda de participación en ellas. La ludoteca

se ha convertido en una actividad consolidada y de gran repercusión en el municipio.

El objetivo general del proyecto es mejorar la convivencia, las relaciones familiares y ofrecer alternativas de socialización y ocio.

Proyecto de Infancia y Familia

Nº de actividades y participantes por tipo de actividad

	Nº de actividades	Nº de participantes
Actividades Formativas	17	500
Ludoteca	1	200
Total	18	700

- **TALLERES FORMATIVOS:** Dirigidos a los menores de la localidad, con el fin de mejorar la convivencia y facilitar las relaciones interpersonales. Para ello hemos realizado diversos talleres, en función de la edad de los menores a los que van dirigidos, entre los que destacan los talleres de habilidades sociales y los de competencia social.

4.3- Proyecto Prevención Social

Este proyecto se ha centrado en la prevención y sensibilización de situaciones de riesgo que puedan provocar marginación social, se han dirigidos tanto a jóvenes, población general o inmigrantes, a través de charlas y talleres.

Consideramos que el objetivo planteado se ha conseguido con éxito teniendo en cuenta el resultado obtenido, que a continuación detallamos.

El objetivo es sensibilizar sobre situaciones de marginación social así como prevenirlas

Proyecto de Prevención Social

Nº de actividades y participantes por tipo de actividad

	Nº de actividades	Nº de participantes
Actividades de Sensibilización	14	410
Actividades Preventivas	60	1299
PLIS	22	615
Total	96	2.324

- **TALLERES PREVENTIVOS DE DROGAS:** Su objetivo es informar para prevenir sobre el consumo de sustancias tóxicas, especialmente alcohol y tabaco.
- **TALLERES DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA:** Dirigidos a alumnos/as de secundaria donde se trata la violencia en cualquier ámbito, entre iguales, familiar, etc.
- **TALLERES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Por medio de estos talleres se ha dotado a los jóvenes de las habilidades sociales necesarias para resolver los conflictos con iguales por medio de la comunicación.
- **TALLERES DE HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE:** Dirigidos a jóvenes, en ellos se ha tratado tantos temas relacionados con los hábitos alimentarios o de higiene sensibilizando sobre los beneficios de llevar una vida saludable tanto para la salud física como para la psíquica. .
- **TALLERES DE PREVENCIÓN DE RACISMO Y XENOFOBIA:** Prevenir actitudes racistas entre la población juvenil especialmente y facilitan el acercamiento y la convivencia intercultural entre población autóctona y extranjeros.
- **TALLERES DE CONCIENCIACIÓN SOCIAL:** Engloban todas las actividades que tienen como objetivo promover buenas relaciones sociales entre iguales partiendo del conocimiento y las capacidades personales.
- **PLIS:** Incluye todas las actividades que se llevan a cabo desde el Plan Local de Integración Social encaminadas a la prevención de situaciones de riesgo y de exclusión social.

4.4- Proyecto Mediación Intercultural.

Este proyecto pretende acercar a la población inmigrante a las instituciones públicas y que conozcan los recursos básicos, así como crear espacios de diálogo y convivencia basada en el respeto a lo diferente.

El objetivo es favorecer la comunicación y el conocimiento entre la población extranjera y la autóctona para lograr una convivencia intercultural.

A lo largo del año se han realizado actividades de gran importancia para el contenido del proyecto, como las Mesas de Convivencia, Charlas de 1ª Acogida, Talleres y Espacios de mujeres como lugares de encuentro de todas las mujeres del municipio, abordando nuevas problemáticas detectadas en el colectivo de mujeres inmigrantes realizados talleres formativos dirigidos a cubrir las necesidades que las propias mujeres nos han demandado.

Proyecto de Medición Intercultural Nº de actividades y participantes por tipo de actividad

	Nº de actividades	Nº de participantes
Actividades de Sensibilización	12	400
Actividades Formativas	6	125
Actividades Informativas	2	75
Total	20	600

- **MESAS DE CONVIVENCIA:** Actividad en la que se cuenta con la asistencia de asociaciones del municipio, vecinos autóctonos y extranjeros.
- **CHARLAS DE PRIMERA ACOGIDA:** Charlas dirigidas a los inmigrantes recién llegados a nuestro municipio donde se le informa de todos los recursos sociales.
- **ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN:** Actividades dirigidas a la población general y jóvenes, mediante las cuales hemos potenciado y sensibilizado sobre la realidad de la población inmigrante.

-
- **ESPACIOS DE MUJERES:** Actividad dirigida a ofrecer un espacio de encuentro e intercambio a las mujeres del municipio que les permita expresar abiertamente sus inquietudes, preocupaciones, diversiones, etc.

TALLERES FORMATIVOS: Actividades dirigidas a la población inmigrantes principalmente mujeres donde se abordan temas de su interés como salud, sexualidad y planificación familiar, educación de los hijos, alimentación y hábitos saludables, etc.