

SERVICIOS SOCIALES:

un derecho



Centro Social de Illescas
Memoria del Plan Concertado
2012

INDICE

Introducción, 4

Movimiento demográfico, 4

Crisis y desempleo, 6

Descripción global de la atención prestada, 7

Personas atendidas por programas, 10

Algunas tendencias globales y por programas, 11

Perfiles sociales de atención, 12

1.-Programa de Apoyo y Atención Personalizada, 14

OBJETIVO GENERAL: Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad social, 14

OE1. Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales, 15

OE2. Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social, 19

OE3. Observar la evolución social de cara a futuras planificaciones, 19

2.-Programa de Atención a la Unidad Familiar y de Convivencia, 22

OBJETIVO GENERAL: Mejorar las condiciones de vida y de convivencia de las familias, 22

OE1: Mejorar la organización familiar, 24

OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas, 25

OE3: Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones., 26

OE4: Promovida la autonomía de las familias, 26

3.- Programa de Prevención e Integración Social, 30

OBJETIVO GENERAL: Mejorar el bienestar, la integración, las relaciones sociales y la participación, 30

OE1: Prevenir el riesgo de marginación y exclusión, 33

OE2: Mejorar la situación económica familiar, 33

OE3: Promover el acceso y la mejora del empleo, 34

OE4: Vincular a las personas a la vida comunitaria, 35

OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social, 36

Introducción

Los profesionales de los Servicios Sociales de Illescas siempre hemos estado comprometidos en reflejar en nuestras memorias todo lo que hacemos. Los indicadores globales de atención utilizados no han cambiado desde hace años de modo que podemos construir series relevantes acerca de las necesidades de la población y de las demandas de los ciudadanos.

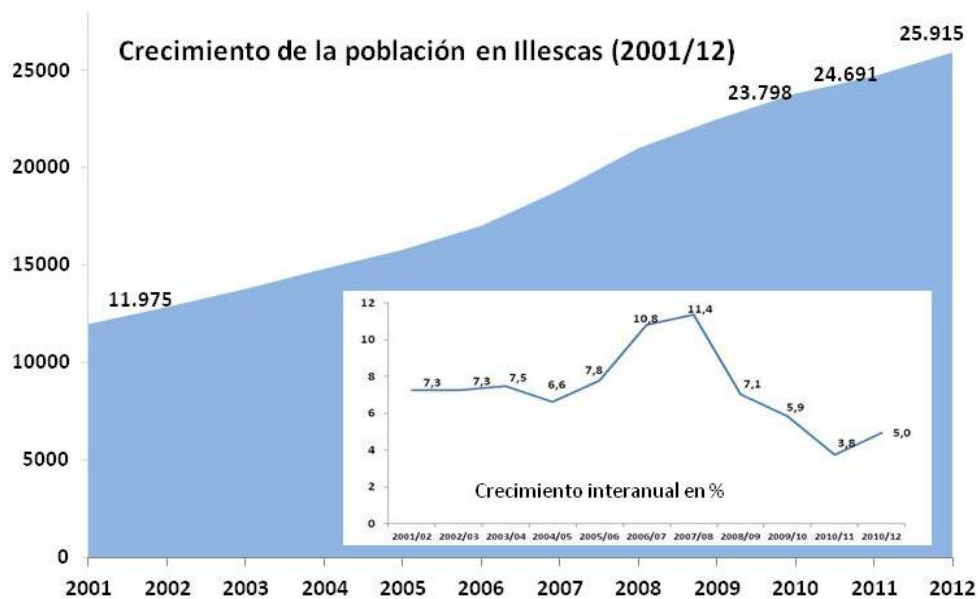
De manera más sintética que en años anteriores mostramos en esta primera parte de la memoria 2012 algunos indicadores de contexto para luego hacer un análisis de cada uno de los programas que forman el Plan Concertado de nuestro municipio.

Pasamos a ver algunas cuestiones básicas relacionadas con la evolución demográfica de Illescas, el desempleo registrado y el número global de personas atendidas desde los Servicios Sociales Básicos.

Movimiento demográfico.

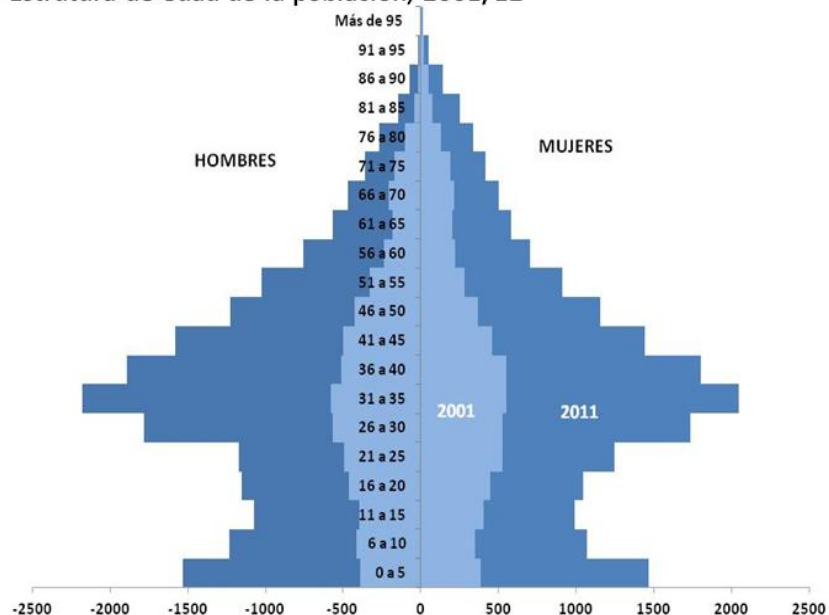
La población se ha duplicado en los diez últimos años llegando a casi 26.000 habitantes a final de 2012. Tras haberse llegado a crecimientos anuales muy elevados que sobrepasaron el 10%, la evolución se ralentiza al compás marcado por la crisis.

Los extranjeros son 3.689 vecinos, 14% del total de la población, entre los que destacan por este orden marroquíes, rumanos, colombianos, chinos y ecuatorianos. El colectivo de chinos es el que más aumenta su número duplicándose en los tres últimos años. El número de marroquíes también aumenta mientras se reducen los empadronados colombianos y ecuatorianos.



Otra característica demográfica de interés nos la ofrece la estructura por edades de la población. No es lo mismo un municipio envejecido, o rural, o estable migratoriamente, que un área metropolitana de extrarradio como Illescas con una elevada proporción de adolescentes y una alta tasa de natalidad. La población es joven, el 20% tiene menos de 14 años (5 puntos más que a nivel nacional), y los mayores de 65 no llegan al 8% frente al 17% del conjunto de España.

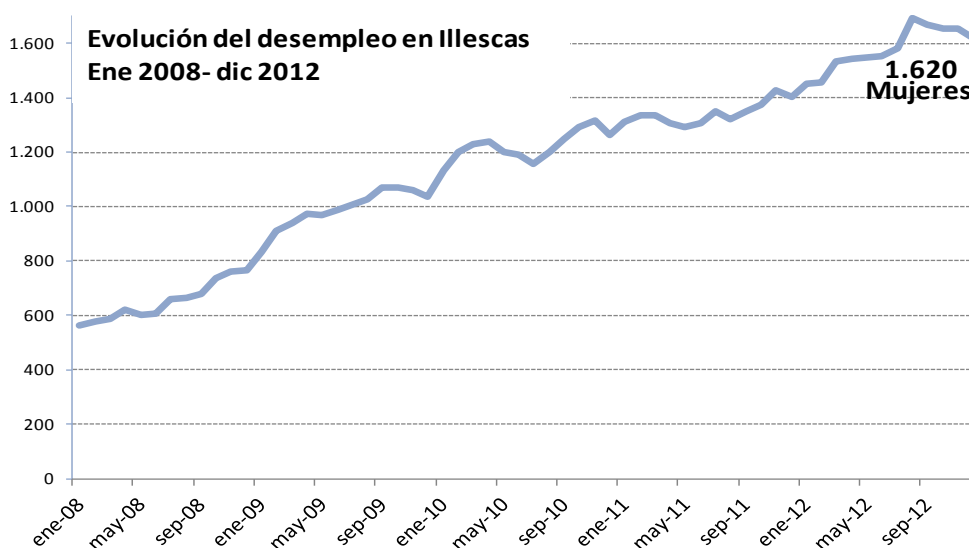
Estructura de edad de la población, 2001/12



Crisis y desempleo

Al menos dos de cada tres usuarios de Servicios Sociales se encuentran en una situación de vulnerabilidad económica. Este año hemos trabajado con 1.359 personas con expediente familiar abierto. Una cifra que correlaciona sobre todo con el nivel de desempleo. Es por esta razón por la que nos centramos en este indicador.

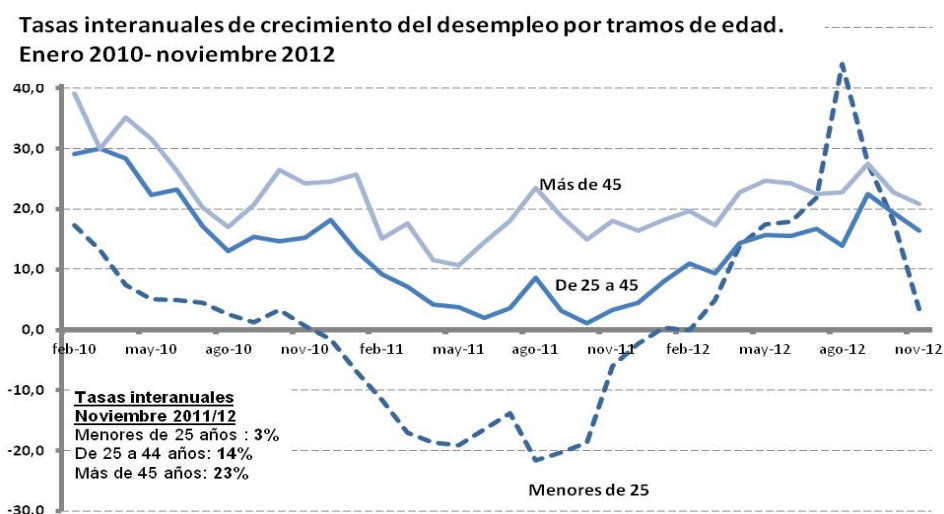
El número de desempleados en el mes de diciembre alcanzó la cifra de 2.985. El número de nuevas personas sumadas a la lista de parados es de 182 frente a las 179 del año anterior. La sangría continúa y muchas familias están perdiendo el colchón de prestaciones o subsidios, actualmente solo las reciben alrededor de la mitad de los parados.



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. Como hemos dicho en otras ocasiones de una situación de 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.

En el caso de los inmigrantes alcanzamos los 552 desempleados (cien más que el pasado año y casi uno de cada cinco del total de parados, y que serían más en caso de que contabilizáramos a los que no están registrados en las oficinas de empleo.

Importante es también incidir en la evolución del paro entre los mayores de 45 años. En 2012 año el desempleo aumento para estos un 23% frente a un 3% entre los menores de 25 años. Entre las personas más maduras no se avista ni de lejos una moderación clara en la destrucción de puestos de trabajo.



[Descripción global de la atención prestada](#)

En este año 2012 hemos atendido a 1.046 familias, formadas por 2.845 personas; de estas hemos intervenido de manera directa con 1.359, un 48% del total.

Hablamos de 1.046 expedientes familiares, que son los casos que han recibido atención en algún momento de 2012 y contabilizados con repeticiones si durante este periodo han estado dado de alta en más de una de las prestaciones. Como personas diferentes contabilizaríamos algunos menos, en concreto 1.052.

En cualquiera de las dos formas de contabilizar expedientes no se incluyen las atenciones puntuales de la prestación PIVO que se registran en la plataforma regional MEDAS. Personas a las que no abrimos expediente familiar.

	2008	2009	2010	2011	2012
Nº familias	673	934	1.009	1.236	1.046
Personas de las familias	1.965	2.627	2.661	3.049	2.845
Personas atendidas	1.048	1.287	1.309	1.498	1.359
% personas atendidas	53%	49%	49%	49%	48%
Nº de intervenciones totales	8.185	11.484	17.537	17.237	16.165
Tiempo por intervención (min)	24	26	20	21	19
Tiempo total utilizado (horas)	3.230	4.979	5.838	5.982	4.988
Promedio interv. por familia	12	12	17	14	15
Tiempo por familia (horas)	4,80	5,33	5,79	4,84	4,77
Promedio interv. por persona	8	9	13	12	12
Tiempo por persona (horas)	3,08	3,87	4,46	3,99	3,67

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 699 expedientes abiertos, y lo acabamos con 695.

Podemos decir 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 este año hemos registrado 16.165, con un ligero descenso que se debe principalmente a la ausencia de dos profesionales en el Centro; las mediadoras interculturales, y a dos bajas maternas de otras dos profesionales. Además, 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 de registro.

El tiempo dedicado a cada caso se mantiene en una media de 20 minutos por intervención. En cuanto al tipo de estas continuamos con la tendencia ya apreciada en años anteriores 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.

Desciende el tiempo destinado a los diagnósticos (al estar muchas de nuestras familias ya valoradas), y se reduce el tiempo destinado a elaboración de informes en este caso debido a la sobrecarga de trabajo.

A lo largo del año hemos abierto o reabierto 345 expedientes familiares y hemos terminado (es decir, hemos cumplido objetivos y terminado la intervención) con 193. Otros 82 fueron derivados y 74 fueron cerrados sin acabar la intervención propuesta por falta de contacto con los usuarios.

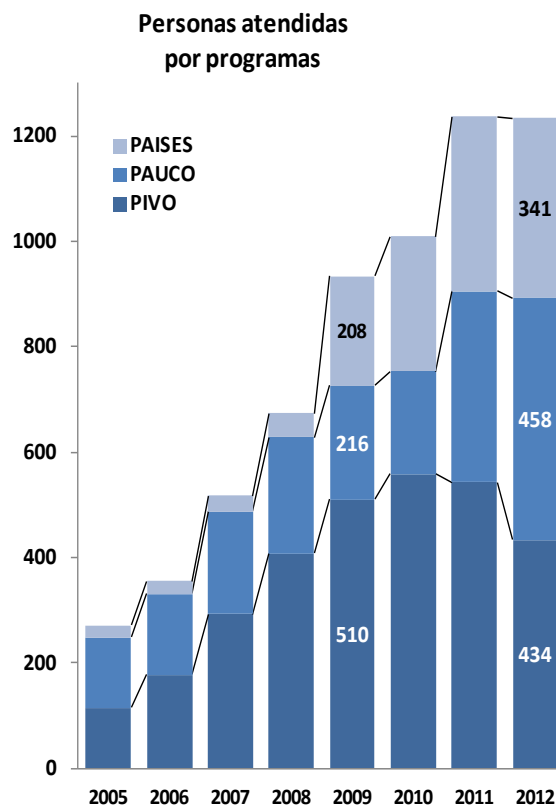
De este modo, si aplicamos a nuestra intervención un indicador de eficacia, haciendo el cociente de expedientes familiares terminados o derivados (la suma de ambos) sobre los activos en algún momento del año, nos encontraríamos con un hipotético grado de eficacia del 26% ($275/1046 = 26\%$), un indicador útil para 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 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, que este año 2012 han sido 109 personas.

En cuanto al Programa de Apoyo y Atención Personalizada (prestación PIVO) la tendencia es a la baja; el año se inició con 226 casos y finalizó con 199. Como se sabe son casos con expediente abierto de corto recorrido, bien porque se termina la intervención (106) o bien porque se trasladan a otros programas (81) para una atención más continuada en las prestaciones PAUCO o PAISES.



La utilización de recursos internos por las personas atendidas es superior a la de años anteriores con la salvedad del Servicio de Mediación Intercultural (SAMI) que ha dejado de tener financiación, con lo que ya no disponemos de los dos profesionales que trabajaban en él.

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

En la siguiente tabla se muestran los recursos que han atendido a las personas. 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	2012
Psicóloga	46	47	57	72
Educadoras sociales	283	288	336	418
Serv. Mediación Intercultural (SAMI)	121	129	139	0
Animadora sociocultural	6	27	20	52
Total recursos propios	456	491	552	542
Derivación parcial	763	869	806	824
Total recursos	1.219	1.360	1.358	1.366

Algunas tendencias globales y por programas

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

— De las más de 16.000 intervenciones se han recogido demandas directas, por este orden. de prestaciones económicas, petición de empleo, arraigo social, reagrupación familiar y teleasistencia. 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.

— Se han solicitado 1.291 prestaciones económicas (frente a las 349 solicitadas en 2008), de las cuales han sido concedidas el 74%. Este es uno de los indicadores más objetivos que demuestran el aumento de la carga de trabajo.

— De las 953 prestaciones concedidas destacan las 656 de ayudas a la alimentación (Banco de Alimentos y de Emergencia Municipal); más del doble que el año anterior y 92 de ayuda al pago del alquiler, como las más numerosas. Sin embargo este año el Plan de Empleo protegido ha facilitado empleo a sólo 20 personas frente a las 80 del año anterior al haber desaparecido los Planes de Empleo de la Junta de Castilla-La Mancha y quedar sólo en pie la iniciativa local del propio Ayuntamiento.

Del mismo modo las Ayudas de Emergencia Social de la Junta han pasado de 39 en 2011 a sólo 17 este año.

Estos datos vienen a confirmar 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 que debe consolidarse y ampliarse, y 4) la implicación del Ayuntamiento en facilitar trabajo protegido a los usuarios de Servicios Sociales en situación más crítica.

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

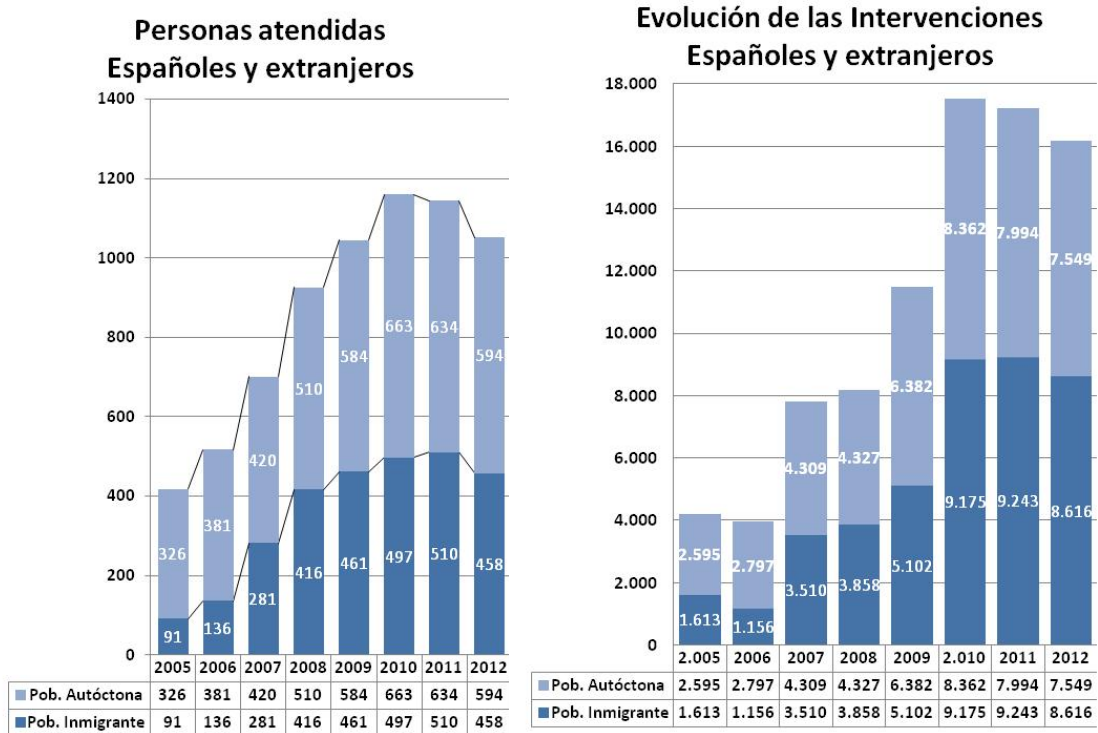
- En Programa de Apoyo y Atención Personalizada (PIVO) aumentan las demandas de los extranjeros ante trámites de extranjería (arraigo social y reagrupamiento) seguidas de las demandas de prestaciones económicas. Le siguen las demandas de teleasistencia y dependencia.
- En el Programa de Atención a la Unidad Convivencial (PAUCO) destacamos la subida en el número de usuarios. Una subida que no es mayor debido a que parte de las personas que venían siendo atendidas son ahora participantes PLIS con quienes se trabaja desde esta prestación. Este incremento se debe sin duda a las dificultades familiares ocasionadas de un modo u otro por la crisis económica.
- 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 341 en 2012. De igual modo, de poco más mil intervenciones llegamos a 3.300 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.

Perfiles sociales de atención

Podríamos centrarnos en cualquiera de los perfiles; si las personas atendidas están o no cualificadas, si tienen o no empleo o si son hombres (42%) o mujeres (58%), 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 458 inmigrantes, un número que significa que hemos intervenido con el 12% del total de este colectivo en el municipio y que contrasta con el ratio de asistencia a la población española (3%). La diferencia es muy sustancial y no sólo se debe a la precariedad mayor entre las personas de este colectivo (la tasa del paro supera el 40%) sino también a la demanda añadida de gestiones en cuanto a tramites relacionadas con extranjería, renovación de papeles, arraigos sociales, etc., o a las actividades de tipo comunitario que desarrollamos.

Una mayor aproximación a la evolución de la atención prestada a españoles y extranjeros la observamos a partir de los datos los cinco últimos años. Entre los años 2008 y 2012 el número de españoles con expediente abierto pasa de 510 a 594 y entre los extranjeros de 416 a 458.



Como se observa en el gráfico también existen diferencias significativas en cuanto al número de intervenciones entre autóctonos y foráneos; 7.546 con los primeros frente a 8.616 con los segundos. El número medio de intervenciones registradas por persona es de 18,8 para extranjeros frente a 12,7 para españoles.

1.-Programa de Apoyo y Atención Personalizada

El programa constituye la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales proporcionando 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 decir 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	2012
Nº expedientes familiares	408	510	558	543	415
Personas de las familias	1.141	1.250	1.286	1.101	809
Personas atendidas	546	601	659	590	434
Tiempo utilizado (horas)	1.166	1.250	1.524	1.102	767
Nº de intervenciones totales	3.332	3.187	4.623	3.328	2.417

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

El perfil de las personas atendidas ha sido el de mujer (51%), soltera (60%), con graduado escolar (49%), sin ocupación laboral (70%) y dependiente económicamente.

Empezamos 2012 con 226 casos y lo cerramos con 199. El número de casos de alta en todo el año es de 189 y el número bajas 216; podemos concluir que este año se ha dado respuesta a toda la demanda recibida.

Dadas las características del programa como puerta de entrada, por tipo de intervenciones destacan las dedicadas al estudio y valoración (20%), y a la información y orientación (10%), superadas ambas notablemente este año por las de evaluación (28%). Estas últimas, con respecto al 2011, aumentan significativamente debido a la nueva forma de registro al finalizar un caso, algo que ya tuvo repercusión en los indicadores el pasado año.

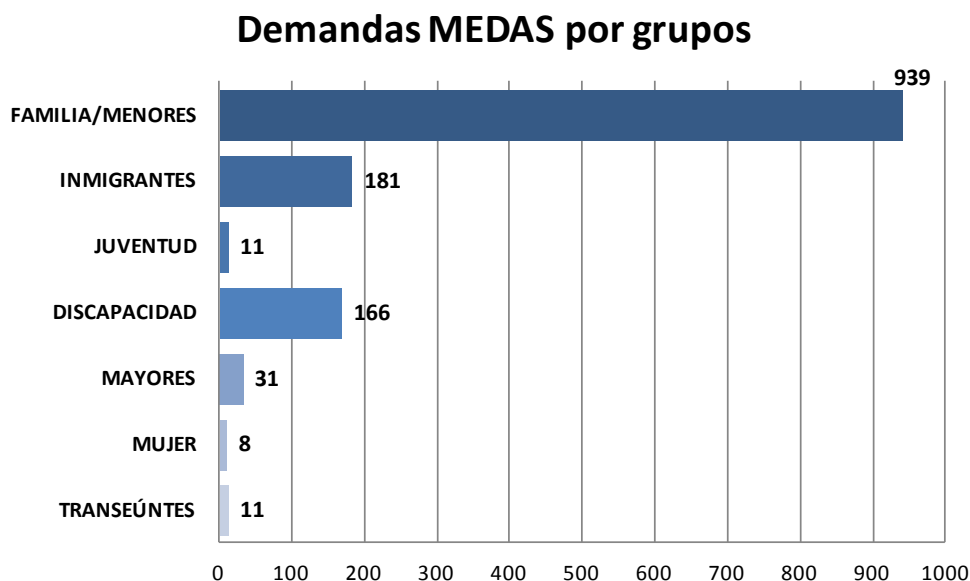
Seguimos hablando de casos abiertos con expediente. Las principales demandas planteadas por las personas con las que realizamos un seguimiento continuo este año (casos con expediente) han sido las relacionadas con la población inmigrante. Entre solicitudes de arraigo y reagrupaciones tenemos el 33% del total de demandas, seguidas de las relacionadas con prestaciones económicas que suben este año hasta el 25%. En relación al año pasado, éstas últimas han desplazado del segundo lugar a las relacionadas con la dependencia y teleasistencia, que sumadas suponen el 17% de la demanda.

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.

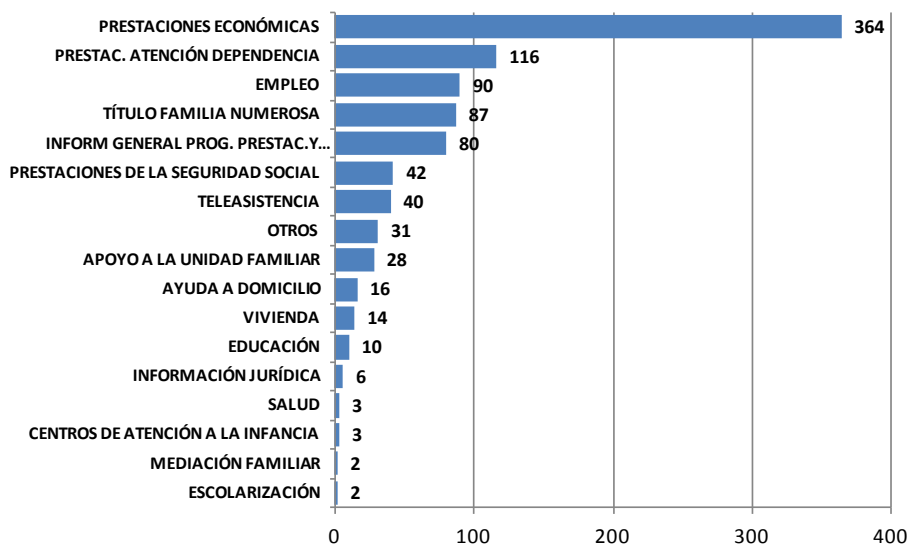
A continuación presentamos los datos correspondientes a las principales necesidades planteadas, teniendo en cuenta que ahora hablamos de personas con intervenciones registradas en el modulo IVO de la plataforma informática MEDAS, es decir, del conjunto de personas de las que guardamos registro en esta 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 1.347 demandas explícitas. El sector de población más numeroso es el de familia-menores, que constituye el 70% de las demandas planteadas, seguido del grupo de inmigrantes con un 13% y de discapacidad (12%). Los resultados son muy similares a los del pasado año con un ligero aumento de las demandas de familia/-menores y un ligero descenso de las demandas de inmigrantes.



Tipo de demanda familia/ menores.

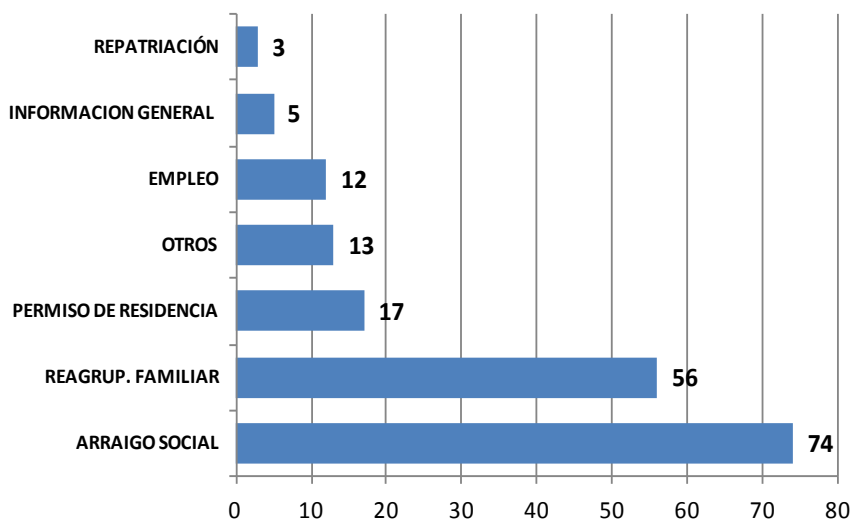
Fuente: MEDAS



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 (39%), con un notable aumento con respecto al pasado año, que se situaban en el 26%, debido principalmente a las urgente situación de necesidad en que se encuentran cada vez un mayor número de familias en nuestro municipio. Les siguen las de la atención a la dependencia (12%) que han bajado ligeramente (15% en 2011) por el descenso en el número de ayudas En tercer lugar encontramos las demandas relacionadas con el empleo, que suponen el 10% del total.

Tipos de demandas de inmigrantes.

Fuente: MEDAS

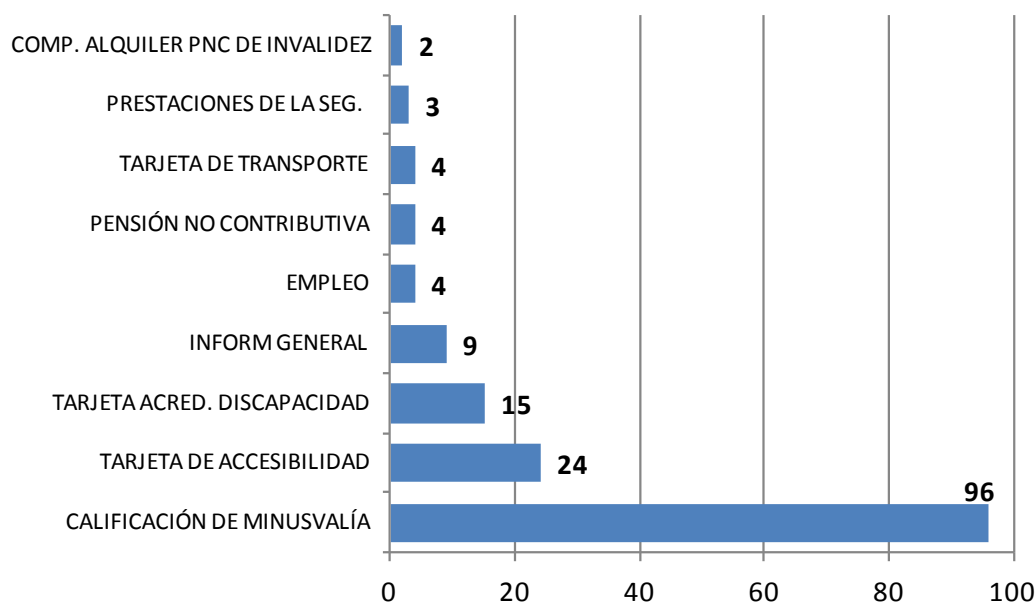


Entre los extranjeros destacan las demandas relacionadas con la regularización de su situación (arraigo social) que supone un 41%, y el reagrupamiento familiar (31%). La primera demanda ha subido bajado con respecto al 2011, aunque se mantiene en el primer lugar, y la segunda ha aumentado ligeramente, manteniéndose como el año pasado en la segunda posición. 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.

En relación a la discapacidad, la principal demanda ha sido la calificación de minusvalía (58%), muy destacable sobre las siguientes demandas, como son la tarjeta de accesibilidad (14%) o la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad (9%).

Tipo de demandas relacionadas con la discapacidad.

Fuente: MEDAS



Volviendo a casos con expediente, y dejando ya los registros MEDAS, a las 254 familias dadas de alta en el programa durante 2012 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, o a través de la derivación a los recursos internos del Centro Social, como las educadoras (12) o la psicóloga (2). El mayor número de derivaciones a recursos internos desde esta prestación se producía hasta este año al Servicio de Atención y Mediación con Inmigrantes (SAMI); al haber desaparecido, tan solo se han utilizado los recursos de educadora y psicólogo.

De los 415 casos atendidos, 189 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 106 se les ha resuelto su demanda explícita y 81 han sido derivadas a otros programas internos. Así, el año 2013 lo iniciamos trabajando con 199 familias con las que no finalizamos la intervención el año anterior.

El número de prestaciones concedidas ha subido en relación al año anterior; 101 frente a las 84 de 2011. De éstas, y en coherencia con la situación de crisis que vivimos, la más numerosa es la Ayuda de Emergencia Social Municipal (29%) seguida del Banco De Alimentos (18%), Reconocimiento de Dependencia (13%) y Teleasistencia (10%).

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.

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.

Programa 1

(2) APOYO Y ATENCION PERSONALIZADA

Prestación de información, valoración y orientación

	2012
(3) Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad social.	
1.- N° de casos atendidos (familias).	415
2.- N° de personas atendidas.	435
3.- N° de casos abiertos	146
4.- N° de casos reabiertos	43
5.- N° de casos cerrados	29
6.- N° de casos terminados	106
7.- N° de casos derivados.	81
8.- N° de casos pendientes para el próximo año.	199
(4) Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales.	
1.- N° personas con expediente informadas.	219
2.- N° de personas con expediente con informaciones sobre recursos.	68
3.- N° de personas con expediente con informaciones sobre prestaciones.	68
(5) Difundir la información sobre programas, prestaciones y recursos.	
1.- N° total de personas atendidas MEDAS.	1151
2.- N° de demandas MEDAS.	1347
(6) Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sist. de Prot. Social.	
1.- N° de personas atendidas.	394
2.- N° personas con intervenciones de derivación.	20
3.- N° personas con intervenciones de informe.	105
(7) Resolver las necesidades y demandas planteadas.	
1.- N° personas con diagnostico.	233
2.- N° personas con Diseño de Intervención elaborado	185
3.- N° de personas con diseño de intervención consensuados.	174
4.- N° personas con diseños evaluados.	251
5.- N° de personas con prestaciones solicitadas.	111
6.- N° de personas con prestaciones concedidas.	70
(8) Canalizar las necesidades y demandas no resueltas a los recursos de la red.	
1.- N° de personas atendidas	262
2.- N° de personas con informe.	105
3.- N° personas con caso derivado.	13
(9) Observar el desarrollo de la realidad social para futuras planificaciones.	
1.- N° de informes estadísticos.	7
2.- Bases de datos.	2
(10) Registrar los datos que permitan la planificación e intervención.	
1.- N° de registros de demandas.	16.165
2.- N° 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 (52%), soltera (47%), con conocimientos de lectoescritura (35%) o graduado escolar (32%), sin ocupación laboral (75%) y que se encuentra actualmente estudiando o en edad no laboral (31%).

Indicadores globales

Programa de Atención a la Unidad Familiar y de Convivencia

	2008	2009	2010	2011	2012
Nº familias	83	87	76	251	271
Nº Personas	404	404	365	716	812
Personas atendidas	254	258	223	415	458
Tiempo utilizado (horas)	1.455	1.457	1.186	1.412	1.380
Nº de intervenciones totales	3.119	3.268	3.154	3.817	3.949

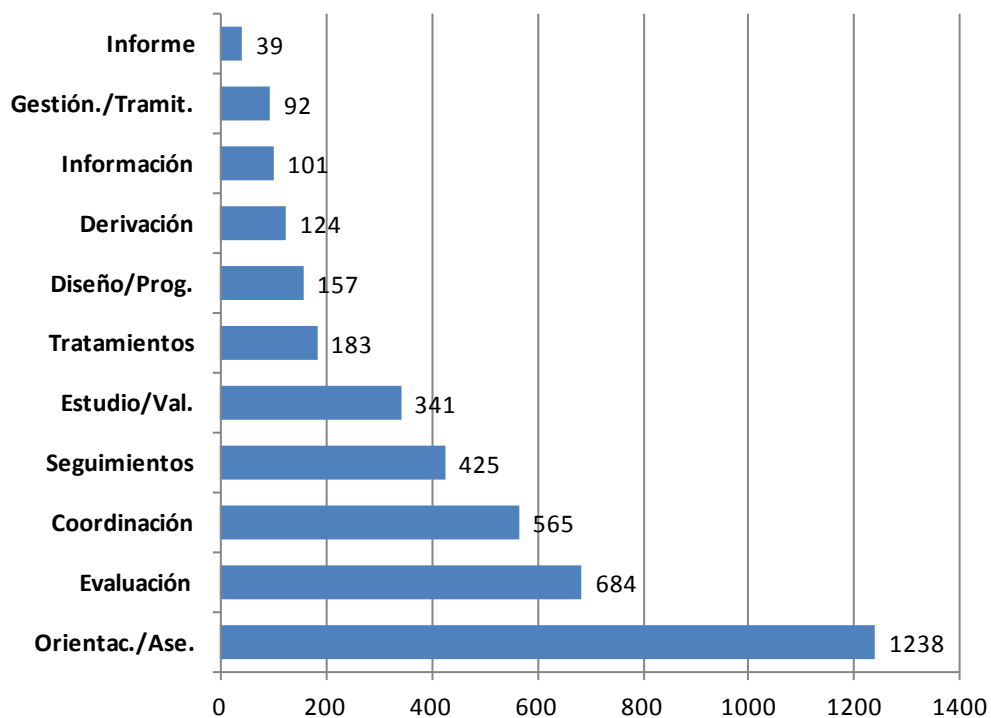
*En el tiempo utilizado y en el número de intervenciones no se contabilizan las realizadas por las auxiliares de ayuda a domicilio.

Las familias atendidas a lo largo del año en el conjunto del programa han sido 271, formadas por 812 personas. Vemos que 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, y a pesar de que los datos globales del conjunto de los programas muestran que este número ha descendido ligeramente. 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 2012 trabajando con 222 familias y lo acabamos con 223. Se han abierto 49 nuevos expedientes, la mitad que el pasado año, y se dieron de baja 47 (13 cerrados y 34 terminados por fin de intervención). Vemos que se ha podido atender toda la demanda planteada, puesto que finalizamos el año con el mismo número de casos con el que lo empezamos. Además, el número de casos abiertos o reabiertos es la mitad que el pasado año y sin embargo el número de casos con los que se ha trabajado es mayor, es decir, el perfil de situaciones a las que se atienden en este momento requieren de una intervención más intensiva y prolongada en el tiempo.

Desde este programa se han realizado el 24% del total de las intervenciones del Centro Social y el tiempo dedicado ha sido el 28%.

Tipos de intervención en PAUCO



Lo primero que vemos es que este año ha desaparecido la mediación lingüística, dado que no contamos con las dos profesionales que la llevaban a cabo.

Las intervenciones, a nivel interno (información, valoraciones, seguimientos, orientaciones, programaciones, tratamientos y evaluaciones), han sido 3.129 (79%), mientras que las realizadas con la red social (coordinaciones, derivaciones, informes y gestión/ tramitación) han sido 820 (21%). Las ligeras modificaciones en relación al año anterior muestran una mayor dedicación al trabajo interno.

El programa se compone de 4 objetivos específicos y 15 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 125 personas. De las familias evaluadas el 90% 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 98 personas, habiéndose mejorado o conseguido este aspecto en el 91% 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 93

personas, casi el doble que en 2011. En este aspecto han mejorado o conseguido las metas previstas el 90% de las familias.

La organización familiar se ha trabajado con 125 personas. De las familias evaluadas, el 90% ha mejorado o conseguido los objetivos propuestos.

La mejora de la organización económica familiar se ha trabajado con 52 personas (96% han mejorado o conseguido el objetivo), y se ha facilitado la conciliación de la vida familiar y laboral a 16, una tercera parte que el pasado año, habiendo conseguido este mejorar o alcanzar este objetivo el 69%. Este último dato desciende debido a la alta reducción de recursos de conciliación en el municipio.

OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas.

Se ha trabajado con un total de 154 personas. De las familias evaluadas (53), un 89% 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 84 personas (90% de consecución), la reducción del estrés con 83 (89% de familias consiguen el objetivo) y la eliminación de la violencia familiar con 17 (100% de consecución) 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 acarrear.

El 89% de las familias evaluadas han mejorado sus dinámicas familiares.

La mejora de la convivencia intergeneracional se ha trabajado con 26 usuarios (77% de familias consiguen el objetivo) y la promoción de la participación con 106, de las cuales el 76% 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 193 personas, siendo por tanto el aspecto que con mayor número de participantes se ha trabajado. De las familias evaluadas, se consigue o mejora la situación en el 87% 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 (92% de consecución) y en el bienestar integral de los menores (94%) 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 156 personas y realizado 293 coordinaciones con los colegios, frente a las 231 del pasado año. Con el 89% de las familias se han obtenido resultados positivos.

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.

Se ha atendido a 110 personas, de ellas 41 con reconocimiento de situación de dependencia. Las tareas de apoyo han consistido en tareas de aseo personal (realizadas con el 36% de los usuarios) labores de limpieza y mantenimiento de la vivienda (80%), lavado y planchado de ropa (15%), preparación de comidas (9%) y compra de alimentos (3%). Son datos muy similares a los del pasado año.

Con respecto a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio, han sido solicitadas 6 de las cuales fueron concedidas sólo 3.

La prestación de teleasistencia ha sido solicitada en 2012 en 30 ocasiones, habiéndose concedido en 14. 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

2012

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

1.- Nº de familias atendidas.	271
2.- Nº de personas atendidas	458
3.- Nº de familias con nuevo diseño de Intervención consensuado.	102
4.- Nº de casos abiertos.	43
5.- Nº de casos reabiertos.	6
6.- Nº de casos cerrados.	13
7.- Nº de casos terminados.	34
8.- Nº de casos derivados.	1

(13) Mejorar la organización familiar.

1.- Nº personas atendidas.	125
2.- Nº familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	46/51

(14) Facilitar la reestructuración del sistema familiar.

1.- Nº de personas atendidas.	98
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	41/45

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

1.- Nº de personas atendidas.	93
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	36/40

(18) Mejorar la organización económica familiar.

1.- Nº de personas atendidas	52
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	27/28

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

1.- Nº de personas atendidas.	16
2.- Nº de derivaciones a recursos.	0
3.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	11

(20) Favorecer dinámicas familiares positivas.

1.- Nº de personas atendidas.	154
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	47/53

(21) Mejorar la comunicación familiar.

1.- Nº de personas atendidas.	84
2.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	38/42

(22) Reducir los niveles de estrés familiar.

1.- Nº de personas atendidas.	83
2.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	34/38

(23) Reducir y eliminar la violencia familiar.

1.- Nº de personas atendidas.	17
2.- Nº personas derivadas a recursos especializados.	17
3.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	07/07.

24.- Mejorar la convivencia intergeneracional.

1.- Nº de personas atendidas.	26
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	10/13.

25.- Promover la participación social para facilitar el desarrollo personal

1.- Nº de personas con las que se trabaja este objetivo.	106
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	31/41

(26) Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones	
1.- Nº personas atendidas.	193
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	45/52
(27) Fomentar la adquisición y adecuación de habilidades parentales	
1.- Nº de personas atendidas	116
2: Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	45/49
(28) Facilitar el bienestar integral de los menores.	
1.- Nº de personas atendidas con las que se previene la situación.	102
2.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	31/33
(29) Fomentar la colaboración e implicación con el centro educativo.	
1.- Nº de personas atendidas.	156
2.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	41/46
3.- Nº de coordinaciones con profesionales de los centros.	293
(31) Promovida la autonomía de las familias.	
1.- Nº de personas atendidas en el Servicio de Ayuda a Domicilio.	110
2.- Nº de personas atendidas por voluntarios	10
3.- Nº de personas en situación de dependencia atendidas.	41
(32) Favorecida la autonomía de las personas en las actividades diarias.	
1.- Nº personas atendidas en SAD ordinaria.	100
2.- Nº de personas atendidas en SAD extraordinaria.	10
3.- Nº de prestaciones SAD solicitadas.	6
4.- Nº de prestaciones SAD concedidas.	3
5.- Nº personas con apoyo en aseo personal	40
5.- Nº personas con apoyo en limpieza	88
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.	3
9.- Otros apoyos	3
(33) Mantenido el contacto con su entorno social.	
1.- Nº de prestaciones de teleasistencia solicitadas.	30
2.- Nº de prestaciones concedidas.	14
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.	133
2.- Nº de seguimientos.	109

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 2012 hemos atendido a 341 personas desde la prestación que llamamos PAISES. Un número superior al del pasado año, 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 es el de un hombre (51%), soltero (60%), con graduado escolar (49%) y sin ocupación laboral (70%).

Se puede ver en la siguiente tabla: de 45 familias dadas de alta en 2008 pasamos a 341. Las personas que componen estas familias son 775 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	2012
Nº familias	45	113	145	213	231
Nº Personas	168	441	410	705	775
Personas atendidas	98	211	188	318	341
Tiempo utilizado (horas)	403	780	674	1207	911
Nº de interv. totales	1.146	1.900	2.092	3.573	3.299

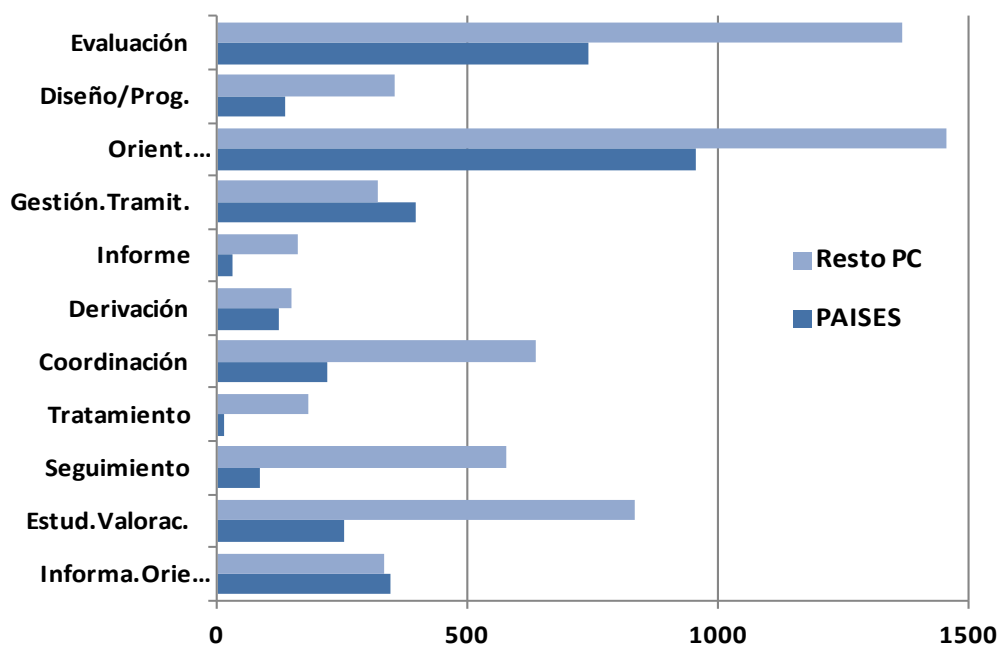
El principal problema es el desempleo. Según datos de nuestras fichas base (cumplimentadas al abrir un caso y en consecuencia actualizadas con cierto retraso en casos de medio y largo recorrido) el 70% de los usuarios se encontraban en paro, la mitad de ellos sin cobrar ningún tipo de subsidio.

La situación es socialmente destructiva en el ámbito de 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 341 en dos años; 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 (29%) seguidas de evaluaciones (22%), gestiones o tramitaciones (12%) e informaciones (10%). En relación al año anterior descienden valoraciones o estudios al haberse realizado un buen número el año anterior.

**Número de intervenciones por tipo
(Comparación entre PAISES y resto del Plan concertado)**



Recursos utilizados			
Programa de Prevención e Integración Social			
	2009	2011	2012
Psicología	15	10	6
Educadoras	37	72	103
Sami	29	48	0
Animadora	0	2	9
Derivación parcial	163	123	136
Total Recursos	244	255	254

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. La principal diferencia con respecto a años anteriores es la desaparición del recurso SAMI de mediación intercultural.

La figura de la animadora sociocultural ha estado tradicionalmente relacionada sólo con tareas comunitarias, pero desde hace tres 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 2012 forma parte del equipo de intervención de casi 50 personas usuarias, la mayoría de la prestación PLIS.

El 54% de las derivaciones son realizadas a recursos externos; la organización a la que hemos derivado más casos para una intervención parcial es Cáritas, sobre todo para ayudas de emergencia (la mayoría de alimentación), seguida del Proyecto de Inserción Laboral de Jóvenes; un recurso gestionado por Save The Children, perteneciente al Plan Local de Integración Social y para el que no es necesaria alta previa en la prestación PLIS, el Centro de Educación de Personas Adultas; un recurso que poco a poco se va incorporando a la red de atención, y la Red Interlabora de Cruz Roja, en este caso para la atención en el área de empleo de los extranjeros no comunitarios.

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 132 usuarios. De estos, según nuestra Ficha de Diagnóstico, hemos observado que 40 personas presentan una situación social deficitaria o muy deficitaria. Hemos dado de alta en la prestación del Plan Local a 43 (3 de ellas ya tenían pasada la Ficha de Diagnóstico el año anterior).

OE2: Mejorar la situación económica familiar.

El objetivo se ha trabajado con 188 personas, de las cuales el 94% mejoran en alguna medida su situación. Así mismo, se han solicitado un total de 325 prestaciones.

De las 325 solicitadas se concedieron 269 entre las que destacan las ayudas de Emergencia Social Municipal consistentes en vales de alimentación. El dato es muy similar al de 2011, cuando la acuciante

situación de necesidad derivada de la crisis hizo necesario elevar de manera muy sustancial la partida que el municipio destina para este fin.

Lo mismo cabe decir del Banco de Alimentos que continúa 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.

Este año, prácticamente desaparece la que fue en 2011 la tercera prestación más concedida, el empleo en los planes sociales del Ayuntamiento; en total 41 personas fueron insertadas laboralmente en 2011 frente a 9 en este 2012.

Prestaciones concedidas	
Programa de Prevención e Integración Social	
Ayuda de Emergencia Social	7
Ayuda de Emergencia Social Municipal	137
Ayuda de Farmacia	12
Banco de Alimentos	100
Empleo (Planes Sociales..)	9
Exención Tasas Municipales	6
Ingreso mínimo de solidaridad	2
Reconocimiento Dependencia	2

Por no extendernos, destacamos por último las Ayudas de Emergencia Social que tramitamos ante la Consejería. Este año solicitamos 32 y se han concedido tan solo 7. 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 182 personas. De aquellas a las que hemos evaluado han mejorado o conseguido las metas propuestas el

62%, porcentaje que, en coherencia con la situación que vivimos, continúa descendiendo con respecto a años anteriores.

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 120 personas, habiendo realizado derivaciones a recursos de empleo con 10 personas e informado sobre recursos a 86.

Este año hemos realizado informe social a 24 personas, frente a las 88 de 2011, y de éstas han obtenido trabajo 5, frente a las 41 del pasado año.

En cuanto a la formación básica y profesional, hemos atendido a 131 y derivado a recursos formativos a 16. De aquellas personas que han sido evaluadas el 53% 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.

Con este objetivo, se informa a un total de 55 personas sobre actividades y posibilidades de participación en la vida comunitaria, de las cuales participan 52. Consideramos que el 64% ha conseguido el objetivo de vincularse a la vida de nuestro municipio.

Las intervenciones de información realizadas en este objetivo se han orientado a que los usuarios conocieran sobre todo los talleres formativos llevados a cabo en el Centro Social y en menor medida actividades de sensibilización, acompañamiento en domicilio u actividades organizadas por otras entidades.

Con el fin específico de fomentar el sentimiento de pertenencia a la comunidad se ha informado a 18 personas sobre actividades en este sentido organizadas por los propios Servicios Sociales y a otras actividades desarrolladas por entidades externas.

Debido a la ausencia de las dos profesionales mediadoras interculturales, este año tan solo se ha informado a 2 personas con el

objeto de que establezcan relaciones de convivencia intercultural, de las cuales las dos han participado en alguna actividad.

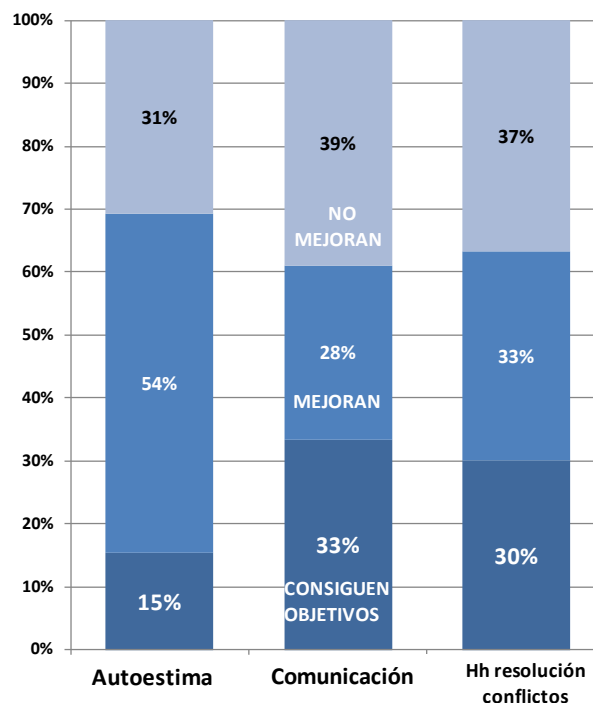
OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.

Hemos atendido a 76 personas en este objetivo. De las evaluadas el 89% 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.

Si analizamos cada una de estas tres metas u objetivos operativos, en el primero, elevar la autoestima, se han atendido 51 personas. De aquellas a las que se ha evaluado, el 91% consiguen o mejoran el objetivo.

En la segunda, mejorar la comunicación, hemos atendido a 42, habiendo mejorado o conseguido el objetivo el 84% de las evaluadas. Por último, en cuanto al desarrollo de habilidades para la resolución de dificultades personales y sociales atendimos 69, evolucionando positivamente el 80% de aquellas evaluadas.

Porcentaje de personas que mejoran o consiguen objetivos específicos



Programa 3

(35) PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL

Prestación de atención integral ante situaciones de exclusión

	2012
(36) Mejorar el bienestar, la integración, las relaciones sociales y la participación.	
1.- Nº de familias atendidos.	231
2.- Nº de personas atendidas.	341
3.- Nº de casos abiertos.	62
4.- Nº de casos reabiertos.	1
5.- Nº de casos cerrados.	25
6.- Nº de casos terminados.	27
7.- Nº de casos derivados.	0
(37) Prevenir el riesgo de marginación y exclusión.	
1.- Número de personas diagnosticadas.	132
2.- Nº de personas con Plan de Intervención consensuado.	96
3.- Nº de personas en situación deficitaria y muy deficitaria según Ficha de Diagnóstico	40
4.- Nº de personas con derivaciones.	58
(38) Desarrollar el proceso de intervención con la participación activa de la familia	
1.- personas con intervenciones de diagnóstico.	132
2.- Número intervenciones.	540
(40) Mejorar la situación económica familiar.	
1.- Nº de personas atendidas.	188
2.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	91/97
3.- Nº de prestaciones solicitadas.	325
(41) Satisfacer de las necesidades básicas familiares.	
1.- Nº de prestaciones concedidas.	269
2.- Nº de prestaciones denegadas.	17
(42) Promover el acceso y la mejora del empleo.	
1.- Nº de personas atendidas.	182
2.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	60/96
(43) Orientar y/o derivar a recursos.	
1.- Nº de personas atendidas.	120
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	86
3.- Derivación a recursos de empleo	10
(44) Facilitar formación básica y profesional.	
1.- Nº de personas atendidas.	131
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	59
3.- Nº de personas con intervenciones de derivación.	16
4.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.	41/78
(45) Facilitar el acceso al Plan Social de Empleo.	
1.- Nº de personas informadas.	33
2.- Nº de personas a las que se realiza Informe Social de Empleo.	24
3.- Nº de personas admitidas.	5

(46) Vincular a las personas a la vida comunitaria.	
1.- N° de personas informadas.	55
2.- N° de personas que participan en actividades.	52
3.- N° de personas que mejoran o alcanzan objetivos.	32/50
(47) Prestar información sobre los beneficios de la participación.	
1.- N° de personas informadas.	36
2.- Tipos de recursos comunitarios sobre los que se ha informado.	
Actividades de Sensibilización	8
Campamentos urbanos	
Talleres formativos	35
Acompañamiento en domicilio	5
Mediación intercultural	
Actividades de otras entidades	3
(48) Fomentar el sentimiento de pertenencia a la comunidad.	
1.- N° de personas informadas.	18
2.- Tipos de informaciones.	
Actividades de Sensibilización	13
Actividades de otras entidades	4
Mediación intercultural	0
(49) Propiciar la participación en actividades comunitarias.	
1.- N° de personas que participan en actividades.	1
2.- N° de coordinaciones.	0
(50) Establecer relaciones de convivencia intercultural	
1.- N° de personas informadas.	2
2.- N° de personas que participan.	2
(51) Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.	
1.- N° de personas atendidas en autoestima, comunicación y hh. resolución dificultades	76
2.- N° de personas que mejoran en los tres aspectos.	39/44
(52) Elevar la autoestima.	
1.- N° de personas atendidas.	51
2.- N° de personas que mejoran o alcanzan el objetivo.	29/32
(53) Mejorar la comunicación.	
1.- N° de personas atendidas.	42
2.- N° de personas mejoran o alcanzan el objetivo.	21/25
(54) Adquirir habilidades para la resolución de dificultades personales y sociales.	
1.- N° de personas atendidas.	69
2.- N° de personas mejoran o alcanzan el objetivo.	28/35