

# SERVICIOS SOCIALES:

*un derecho*



**Centro Social de Illescas**  
**Memoria del Plan Concertado**  
**2013**

# INDICE

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
Movimiento demográfico.....	5
Crisis y desempleo.....	7
Descripción global de la atención en Servicios Sociales.....	9
Personas atendidas por programas.....	12
Prestaciones económicas concedidas.....	14
Perfiles sociales de atención (españoles y extranjeros)	16
<b>1.-Programa de Apoyo y Atención Personalizada.....</b>	<b>18</b>
OBJETIVO GENERAL: Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad social.....	18
OE1. Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales.....	20
OE2. Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social.....	22
E3. Observar la evolución social de cara a futuras planificaciones.....	23
<b>2.-Programa de Atención a la Unidad Familiar y de Convivencia.....</b>	<b>24</b>
OBJETIVO GENERAL: Mejorar las condiciones de vida y de convivencia de las familias.....	24
OE1: Mejorar la organización familiar.....	29
OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas.....	30
OE3: Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones.....	33
OE4: Promovida la autonomía de las familias.....	35
<b>3.- Programa de Prevención e Integración Social.....</b>	<b>37</b>

---

OBJETIVO GENERAL: Prevenir el riesgo de exclusión y la marginación social.....	37
OE1: Motivar a la persona en su proceso de inclusión.	39
OE2: Mejorar la situación económica familiar. ....	40
OE3: Promover el acceso y la mejora del empleo. ....	42
OE4: Vincular a las personas a la vida comunitaria... ..	44
OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.....	46
<b>Ideas destacadas.....</b>	<b>49</b>

---

## Introducción

En el año 2011 los Servicios Sociales de Illescas renovaron la estructura de los programas del Plan Concertado, aplicando algunos de los puntos fuertes utilizados para la gestión del Plan Local de Integración, vigente desde dos años antes. Gracias a estas modificaciones se definían con mayor rigor los protocolos a seguir en las acciones, favoreciendo así la atención en el programa de Atención Personalizada (prestación SIVO, la que denominamos nuestra “puerta de entrada”), las derivaciones internas al resto de programas, la planificación de las acciones a llevar a cabo con cada ciudadano, la elaboración de itinerarios, etc.

Este documento que presentamos es una síntesis de la actividad realizada, y en él podremos ver la evolución de la atención mediante la presentación de un buen número de indicadores y series temporales que muestran, no sólo un acercamiento a la gestión de la calidad de los Servicios Sociales, sino también a la forma en la que está evolucionando las demandas sociales en plena crisis económica. Por supuesto también la interacción entre ambas, entre la atención prestada y las demandas cada vez más imperiosas

Aunque el Plan Concertado tiene una estructura marcada a nivel estatal en base a programas de acción, en Illescas cada vez somos más partidarios de una gestión basada en objetivos que faciliten las programaciones individuales con cada una de las personas. A partir de los resultados obtenidos durante el año en estos 50 objetivos, presentados en esta memoria, se observará nuestra filosofía de gestión.

Dicho esto presentamos los resultados anuales. Como venimos haciendo en nuestras memorias inicialmente incluimos algunos indicadores básicos del contexto social de Illescas, así como algunos datos globales sobre nuestra atención a los ciudadanos. Posteriormente detallaremos el nivel de consecución de cada uno de los objetivos.

---

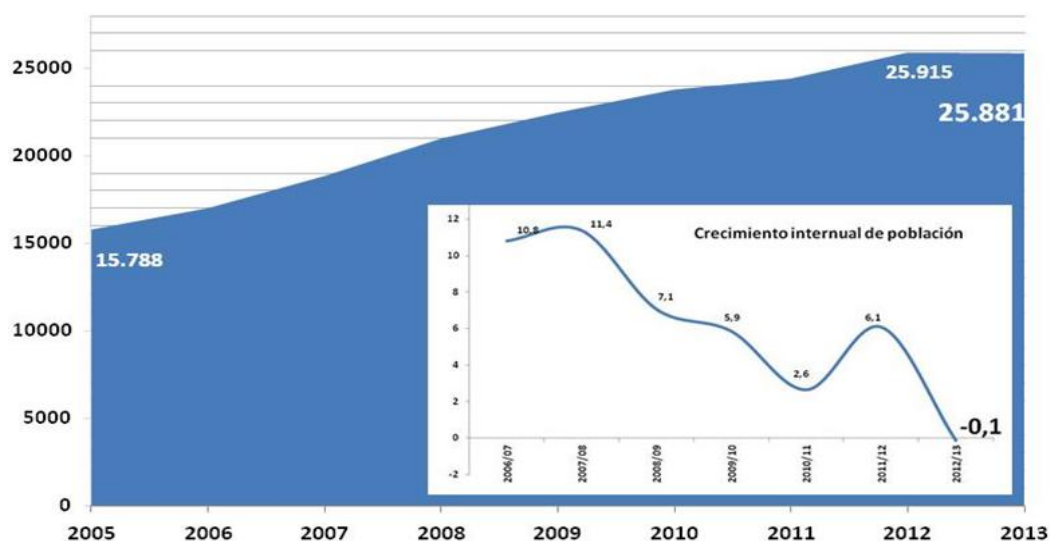
**Consideramos que una gestión basada en objetivos facilita las programaciones individuales frente a la habitual estructura de programas.**

---

---

## Movimiento demográfico.

A final de 2013 Illescas cuenta con 25.881 residentes empadronados, lo que significa una reducción del 0,1% con respecto al último año. Es la primera vez en décadas que asistimos a un descenso de población en el municipio, debido al freno de llegadas de nuevos vecinos desde la Comunidad de Madrid y, sobre todo, a la significativa reducción de empadronados extranjeros.



Mientras los españoles aumentan en 305 personas, los extranjeros descienden en 339, lo que conlleva que en el último año se reduzcan los efectivos de algunas cohortes del conjunto de la población, sobre todo las correspondientes a los jóvenes de 20 a 35 años.

---

### **Es el primer año en décadas que desciende la población del municipio.**

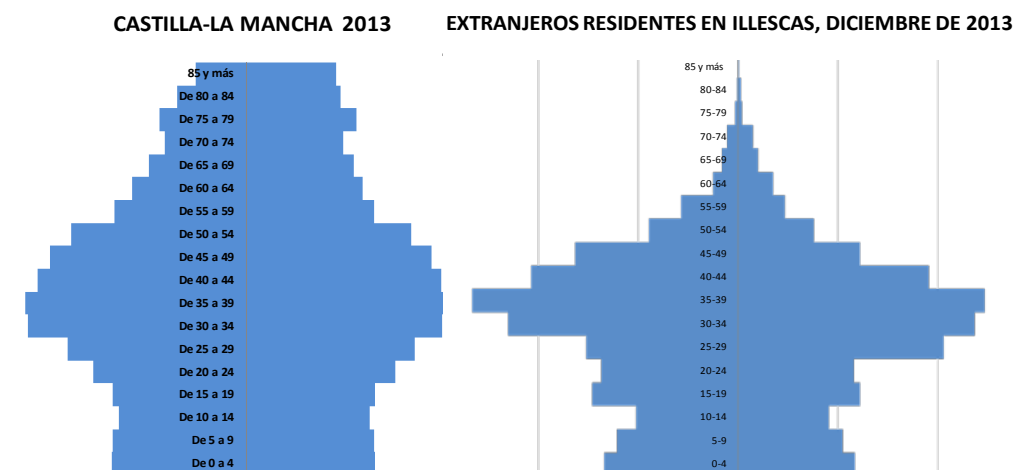
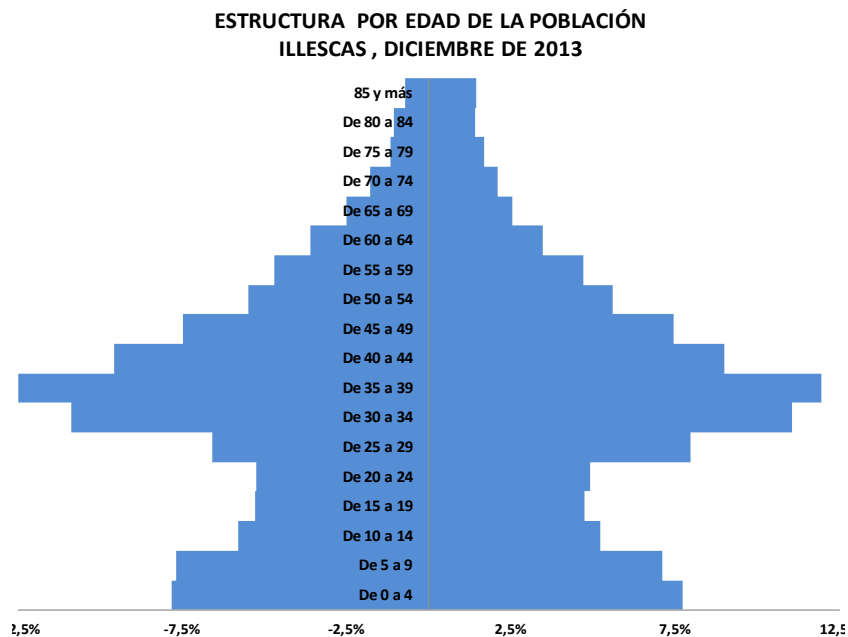
---

Es esta una tendencia, que sigue el rumbo del conjunto de Castilla-La Mancha, en donde se observa un estancamiento demográfico, así como una reducción del número de españoles en el tramo de 20 a 45 años y un fuerte descenso de extranjeros que llega al 16% en el último año y medio. Es decir, los extranjeros están volviendo a sus países de origen y los jóvenes españoles comienzan a emigrar.

Las diferentes estructuras por edad pueden observarse en las pirámides que incluimos a continuación. El 20% de los residentes de Illescas

tienen menos de 14 años, mientras que en Castilla-La Mancha suman el 15%. Los mayores de 65 son el 9% frente al 20% regional.

Además de diferenciarse por la juventud de la población, Illescas se distingue por seguir manteniendo el ritmo de la natalidad en contraposición a la detención que se observa a nivel autonómico.



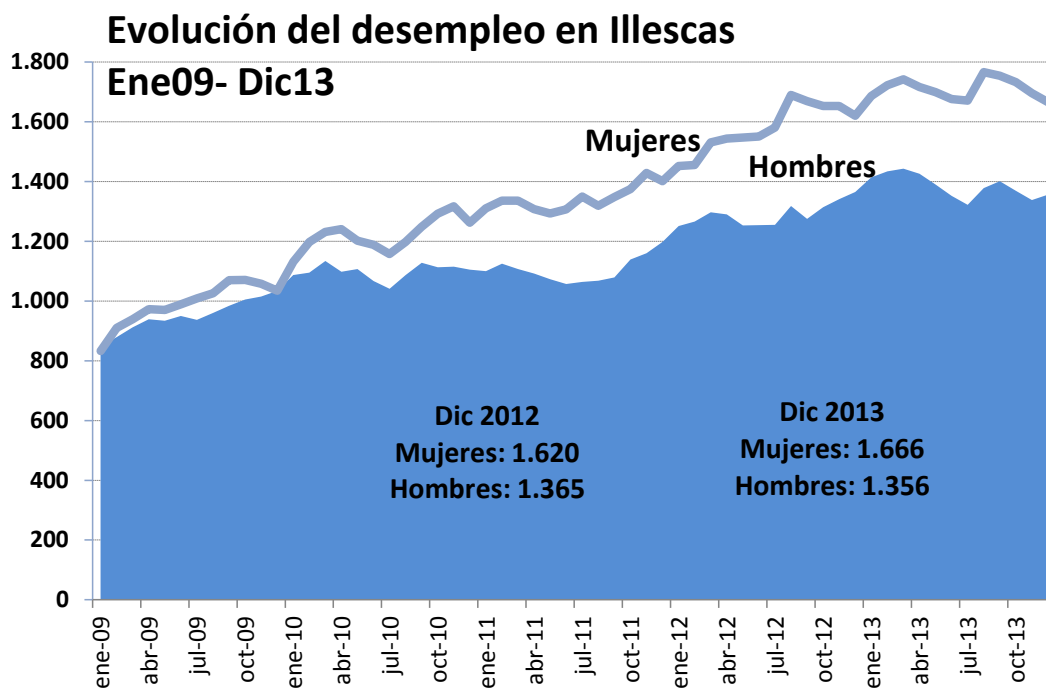
Los extranjeros son 3.350 vecinos, tres centenares largos menos que un año antes y que hacen descender al 13% su proporción sobre el total de residentes. De ellos destacan en número, y por este orden, marroquíes, rumanos, colombianos, chinos y ecuatorianos. Todos los colectivos

reducen su número excepto los chinos, que continúan su ascenso pero a menor ritmo que en años anteriores

## Crisis y desempleo

Nos centramos ahora en el comportamiento del mercado de trabajo. El número de desempleados asciende a 3.022, lo que significa 34 nuevas personas que se suman a esta lista frente a las 182 y 179 de los dos años anteriores.

A nivel local la destrucción de puestos de trabajo da un respiro aunque todavía se evoluciona a peor ritmo que la media nacional. En Illescas aumentó el paro un 1,2% y en España descendió el 3% aunque, atendiendo a altas en la Seguridad Social, todavía sin creación neta de empleo.



## TASAS INTERNUALES

**Illescas: 1,2%**  
**CLM: -3,9%**  
**España: -3%**

Hombres: -0,7%  
Mujeres: 2,8%

Menores de 25 años : 1,8%  
De 25 a 44 años: -3%  
Más de 45 años: 8,7%

Industria: 2,1%  
Construcción: -18,5%  
Servicios: 3,6%  
Sin empleo anterior: 32%

Analfabetos: -24,5%  
Primaria: 2,8%  
Secundaria: 2,7%  
F. P. Superior: 2,5%  
Universitaria: 6,7%

Técnicos profesionales, intelectual, etc: 5,8%  
Técnicos y profesionales de apoyo: 12,9%  
Trab serv. personales, restau., comercio: 6,6%  
Empleados de tipo administrativo: 7,7%  
Artes. trab, indust, manufac, constr.: -6,9%  
Operadores, inst maquinas, montadores: -7,3%  
Ocupaciones elementales: -0,4%

La situación se ha deteriorado más para las mujeres, las personas sin empleo anterior y los universitarios, lo que viene a apuntar que la creación de puestos de trabajo se sustenta en tareas elementales. De todo, lo más importante, un año más, es la nefasta marcha que muestra el desempleo entre los mayores de 45, una tendencia alarmante. En Illescas aumentó para éstos casi un 9%, lo que de nuevo nos debe hacer pensar en la gran dificultad de reincorporar al mercado laboral a una parte destacable de más de mil personas de este grupo de edad.

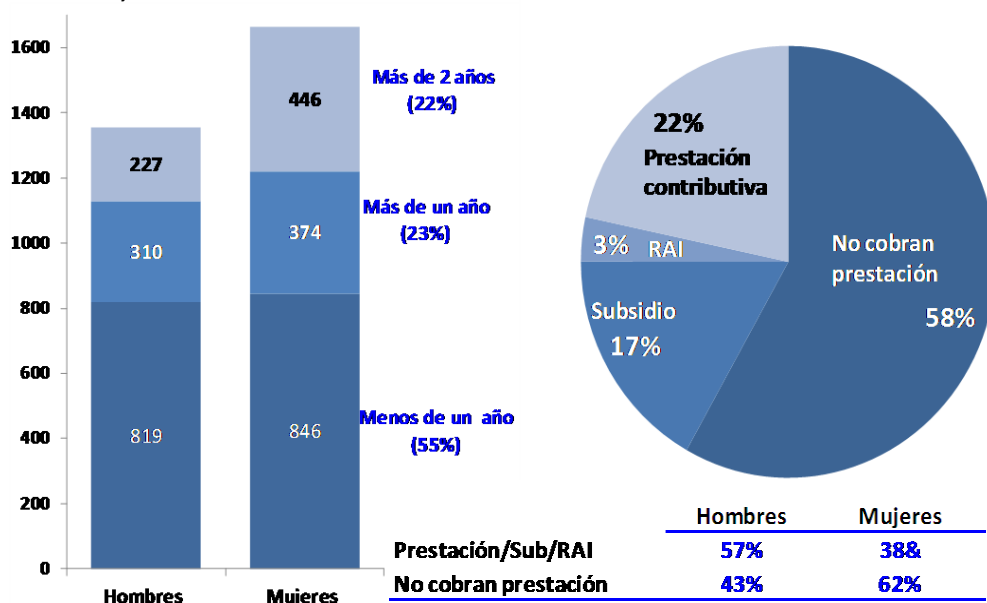
### En Illescas los parados de más de 45 años superan las mil personas.

En el caso de los inmigrantes alcanzamos 476 desempleados, un número sensiblemente inferior al de un año antes (536) que en buena medida guarda relación con el descenso de población extranjera ya citado. En todo caso, la proporción de extranjeros sobre el total de parados se mantiene en el 19% después de llegar al 28% hace dos años.

Efectivamente los extranjeros fueron de los primeros colectivos en perder su empleo. Aunque no dispongamos de datos desagregados, podemos suponer que el tiempo que llevan sin trabajo es superior a la media, ya de por sí preocupante.

#### DESEMPLEADOS POR TIEMPO DE INSCRIPCIÓN EN LA DEMANDA Y TIPOS DE PRESTACIÓN QUE RECIBEN.

Illescas, dic-2013





---

En el gráfico se presentan los datos de demandantes por tiempo en desempleo. De las mujeres el 50% lleva sin trabajo más de un año, la otra mitad han trabajado en ese periodo aunque no tenemos información de cuantos meses o días. Como sabemos, el empleo generado es cada vez por periodos más cortos, por lo que a la hora de hablar del mercado laboral se hacen cada vez más necesarias formas nuevas de medir la precariedad, indicadores más allá de los habituales.

---

**Solo 4 de cada diez desempleados reciben prestación o subsidio.**

---

También muy destacable es la caída de las prestaciones; actualmente la reciben cuatro de cada diez desempleados de Illescas (42%) frente al 53% del conjunto regional y del 57% de España. El ritmo con el que van finalizando estas prestaciones es constante, inexorable, y anuncia un recrudecimiento de las condiciones de vida de las clases más pobres.

### **Descripción global de la atención en Servicios Sociales.**

Entre las personas a quienes atendemos es cada vez más habitual encontrarnos con familias con “cero ingresos”, una situación muy penosa y aún más aguda cuando no existe familia extensa que facilite sobrellevar el día a día.

La población atendida aumenta hasta las 1.118 familias, compuestas por 3.308 personas. El incremento se debe, por un lado, a la mayor precariedad existente, y por otro a que hemos podido atender a personas a las que anteriormente no ofrecíamos toda la respuesta deseable debido a los escasos recursos de emergencia con los que veníamos contando.

---

**Cada vez es más habitual que atendamos a familias sin ningún ingreso.**

---

Se ha notado nuestra mayor capacidad para ofrecer ayuda mediante el Servicio Municipal de Emergencia: vales de alimentación, para productos de higiene y farmacéuticos. También hemos podido hacer frente al pago de recibos de suministros de luz eléctrica y hemos ofrecido en torno a un centenar de ayudas al alquiler. Veremos luego la evolución de las ayudas económicas directas en los últimos años.

Es necesario ofrecer un segundo indicador, más afinado, pues las 1.118 familias de las que hablamos incluyen repeticiones en el caso de que las familias hayan estado de alta en más de una de prestación (por ejemplo programa de familia y prestación PLIS). Así, la información más realista asciende a 1.095 familias formadas por 3.183 personas, es decir, el 12,3% del total de los residentes de Illescas.

Tanto en el indicador de casos, como el de personas únicas, no incluimos las atenciones puntuales prestadas en el Servicio de Información y Valoración a los usuarios que no cuentan con expediente familiar abierto del Centro Social, pero que son registrados en la plataforma informática regional MEDAS. Dentro de este apartado se han atendido a otras 1.140 personas que sobre todo han solicitado información y asesoramiento sobre prestaciones económicas, obtención o renovación del título de familia numerosa y diferentes trámites sobre discapacidades y extranjería.

<b>Descripción global de la atención prestada en el Plan Concertado</b>					
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Nº familias (casos)</b>	934	1.009	1.236	1.046	<b>1.118</b>
Personas de las familias	2.627	2.661	3.049	2.845	<b>3.308</b>
Personas atendidas	1.287	1.309	1.498	1.359	<b>1.467</b>
% personas atendidas	49%	49%	49%	48%	<b>44%</b>
<b>Nº de familias (únicas)</b>	<b>1.045</b>	<b>1.160</b>	<b>1.144</b>	<b>1.052</b>	<b>1.095</b>
Nº de intervenciones totales	11.484	17.537	17.237	16.165	<b>19.438</b>
Tiempo por intervención (min.)	26	20	21	19	<b>19</b>
Media intervenciones por familia	12	17	14	15	<b>17</b>
Tiempo por familia (horas)	5,33	5,79	4,84	4,77	<b>5,45</b>
Promedio interv. por persona	9	13	12	12	<b>13</b>
Tiempo (horas) por persona	3,87	4,46	3,99	3,67	<b>4,15</b>

En cuanto al número de demandas hemos registrado 19.438, tres mil más que el año anterior, si bien este indicador sólo es orientativo de la actividad al no cumplimentarse éste registro en intervenciones puntuales (un simple seguimiento telefónico, por ejemplo). A pesar de ello, el dato es útil para constatar que la carga de trabajo queda lejos de frenarse, más aun cuando no sólo se atiende directamente a más de un millar de familias con expediente, sino a otras 1.140 personas a las que no abrimos historial y que son registradas en MEDAS.

---

Efectivamente continuamos hacia un mayor número de atenciones, sobre todo orientaciones y asesoramientos en detrimento de tramitaciones administrativas o elaboración de informes. Descienden igualmente, un año más, las valoraciones iniciales de casos, a la vez que se incrementan las evaluaciones de itinerarios.

A lo largo del año hemos abierto 422 expedientes familiares y hemos logrado terminar 248 en los que hemos conseguido alcanzar todos los objetivos. La cifra alcanzada es muy positiva y sensiblemente superior a la obtenida un año antes. Por otra parte, además de estos casos finalizados con éxito, otros 82 fueron derivados y 74 fueron cerrados sin acabar la intervención por falta de contacto con los usuarios.

El año 2013 lo iniciábamos con 696 expedientes familiares y lo finalizamos con 704, por lo que llevamos dos años en los que trabajamos simultáneamente con alrededor de 700 familias, después de una fase en 2010/11 en la que algunos meses superamos las 800. La explicación de estas variaciones hay que buscarlas en una multitud de causas entre las que podemos destacar: 1) la mayor o menor disposición de recursos de respuesta rápida (ayudas económicas directas), 2) los cambios en el catálogo de prestaciones (renovación de ayudas que requieren nuevos trámites), así como a 3) la disponibilidad de profesionales que realizan tareas de atención directa.

Ni que decir tiene, por otra parte, que el número de expedientes familiares abiertos guarda también relación con 4) los vaivenes de la crisis y la apertura de procesos para facilitar prorrogas de subsidios, e incluso con 5) la llegada de expedientes derivados de los colegios a partir del ecuador de cada curso escolar.

#### DATOS BASICOS.

#### **Expedientes nuevos, terminados, cerrados y derivados.**

	2010	2011	2012	2013
Abiertos y reabiertos	360	464	345	<b>422</b>
Terminados (con éxito)	204	216	193	<b>248</b>
Derivados (a PAUCO, PAISES Y PLIS)	60	117	82	<b>117</b>
Cerrados (cambio local., no contacto)	77	96	74	<b>67</b>

Como decimos, se han cerrado exitosamente 248 expedientes familiares sobre un total de 1.095 atendidos. Si aplicamos un indicador de eficacia, haciendo el cociente entre terminados y derivados sobre el total, nos encontraríamos con un teórico grado de eficacia del 33% ( $365/1095 = 33\%$ ), un indicador útil pero a tomar con cautela, pues incluye información demasiado global para aplicar a expedientes de naturaleza

---

muy diversa y con muy diferentes grados de dificultad social. En cualquier caso, y a pesar de las limitaciones, el nivel alcanzado supera el 26% del año anterior

### Personas atendidas por programas

Uno de cada 8 vecinos de Illescas forma parte de una familia que ha tenido en este año expediente abierto en Servicios Sociales al llevarse un seguimiento continuado de al menos uno de sus miembros. Ciertamente este dato es significativo.

Como decíamos, en total hemos atendido a 1.095 personas con expediente y seguimiento continuado (y a otros 1.140 en atenciones puntuales). El número de personas en cada uno de los programas del Plan Concertado se muestra en el gráfico siguiente, en donde contabilizamos a las 1.467 personas que han estado de alta en cada uno de los programas, es decir, en caso de haber tenido expediente en dos se contabilizan en ambos.

Se puede observar que la intervención desde el Programa de Atención Integral ante Situaciones de Exclusión Social (PAISES) era casi simbólica antes de la puesta en marcha del PLIS en 2009, mientras en el último año llegamos a 516 personas.

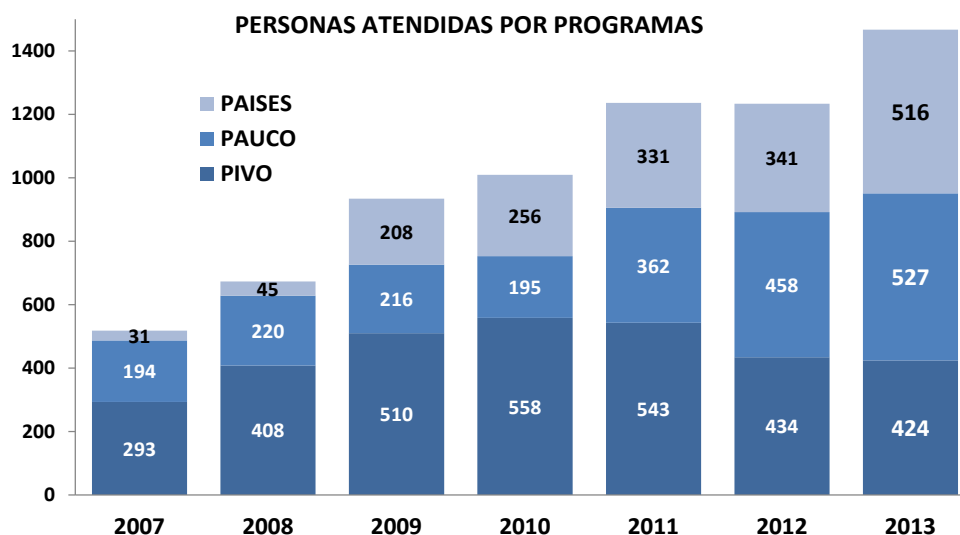
En el Programa de Apoyo a la Unidad Convivencial (PAUCO) el incremento es también evidente debido a que cada vez damos mayor importancia a la enseñanza de hábitos y habilidades, a la mejor comunicación que se va consiguiendo con los colegios que nos derivan casos, y a la disponibilidad de nuevos recursos profesionales propios una vez comenzó la prestación del Plan Local.

En cuanto al Programa de Apoyo y Atención Personalizada (prestación PIVO) con 424 personas, la tendencia es a la baja, debido a que no hemos tenido que hacer frente a ningún proceso extraordinario que haya requerido una atención especial, como en su momento ocurrió con el inicio de la ley de Dependencia. Así, el programa comenzó el año con 199 expedientes familiares y lo finalizó con 149. Como se sabe, la permanencia de estos expedientes en el programa suele ser de corto recorrido, bien porque se termina la intervención (120), bien porque se derivan para una atención más continuada en PAUCO o PAISES. Es precisamente en estas derivaciones internas dónde se percibe un aumento con respecto al año anterior.

---

**Uno de cada 8 vecinos forma parte de una familia que este año ha tenido expediente abierto en Servicios Sociales.**

---



\*El programa PAISES incluye a los personas con la prestación PLIS

\*El programa PAUCO incluye a los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Efectivamente, la utilización de recursos del propio Centro Social es superior a años anteriores, con la salvedad de la animadora sociocultural cuya actividad se ha visto condicionada al tener que tomar el mando de la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, debido igualmente a la desaparición del presupuesto destinado a la realización de acciones comunitarias y la merma de actividad en este sentido.

En la tabla siguiente se muestra el número de personas que atiende cada figura profesional. Como es lógico no se incluye a las trabajadoras sociales pues todas las familias cuentan permanentemente con esta profesional de referencia. En cambio, incluimos el Servicio de Mediación Intercultural (SAMI) que aunque haya dejado de tener financiación y ya no dispongamos de las dos profesionales asignadas, resulta de utilidad para valorar hasta qué punto su tarea ha debido ser cubierta por el resto del equipo.

Se incluye así mismo las personas atendidas por las dos nuevas profesionales incorporadas al PLIS en octubre. No cabe duda de que su aportación ha revitalizado las acciones en la búsqueda de empleo (acceso a ofertas, motivación, manejo de informática básica, etc) y ha

descargado a las educadoras sociales de una tarea en la que se encontraban con limitaciones debido al aumento de personas que vienen atendiendo. Lo mismo cabe decir de la contribución de la insertora del área de vivienda, que ha dado un impulso a la mediación con los arrendadores y ha optimizado la gestión de las ayudas al alquiler ofrecidas a personas en riesgo de desahucio.

Se incluyen por último en la tabla de recursos las derivaciones parciales a organizaciones externas. El volumen de estas se mantiene después del fuerte avance en 2009 - cuando se inició la tutorización compartida de itinerarios en la prestación PLIS- a pesar del cierre de algunas recursos y organizaciones colaboradoras.

<b>Personas atendidas por recursos internos y derivaciones parciales</b>				
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Psicóloga	47	57	72	<b>107</b>
Educadoras Sociales	288	336	418	<b>552</b>
Servicio Mediación Intercultural	129	139	--	--
Insertora de Empleo	--	--	--	<b>95</b>
Insertora de Vivienda	--	--	--	<b>83</b>
Animadora sociocultural	27	20	52	<b>42</b>
Total recursos propios	491	552	542	<b>879</b>
Derivación parcial	869	806	824	<b>854</b>
<b>Total recursos</b>	<b>1.360</b>	<b>1.358</b>	<b>1.366</b>	<b>1.733</b>

### Prestaciones económicas concedidas

Pasamos a ver las prestaciones económicas directas concedidas. Cuando entremos en cada uno de los programas, describiremos las otorgadas a las personas en cada uno de ellos; ahora corresponde hablar de la totalidad.

Hemos recogido cientos de demandas y la evolución parece imparable. Se han solicitado 2.034 prestaciones (el doble que hace dos años) de las cuales han sido concedidas 1.721. De ellas se han beneficiado un total de 408 familias. De las concedidas destacan las 1.061 ayudas a la alimentación, sobre todo del Servicio Municipal de Emergencia (unas ayudas que se han multiplicado en relación a años anteriores) así como las 95 mensualidades de alquiler abonadas este año.

En cuanto al empleo protegido se han facilitado 29 puestos de trabajo frente a los 20 del año anterior y los 80 de 2011, cuando todavía no

habían desaparecido los Planes de Empleo de la Junta de Castilla-La Mancha; una reducción importante que no ha sido mayor gracias a la implicación del Ayuntamiento.

Las ayudas facilitadas en los últimos años las presentamos en la siguiente tabla en la que hemos agrupado algunas en la categoría “otras” al ser poco habituales, como es por ejemplo el caso de las prestaciones por minusvalía, por hijo a cargo, Ayuda a Domicilio Extraordinaria, etc. En esta categoría además se incluyen otras ya desaparecidas este año (becas de comedor escolar) y en cambio no se contabilizan otras de tipo extraordinario como los más de 200 juguetes que hemos podido dar a los niños como regalo de Reyes Magos.

<b>RESULTADOS GLOBALES</b>				
<b>Prestaciones concedidas (2010/13)</b>				
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Ayuda de Emergencia Social Municipal	131	177	385	<b>1.061</b>
Banco de Alimentos - AISA		126	271	<b>338</b>
Mensualidad alquiler vivienda	32	7	148	<b>95</b>
Empleo protegido (Planes Sociales)	65	80	20	<b>29</b>
Título de Familia Numerosa	5	8	3	<b>25</b>
Ayuda de Farmacia			19	<b>22</b>
Teleasistencia	37	25	14	<b>19</b>
Ayuda de Emergencia Social	56	39	17	<b>16</b>
Reconocimiento Dependencia	26	20	25	<b>14</b>
Prestación Económica de Dependencia	23	22	9	<b>13</b>
Prestaciones FUNCAVE	24	34	8	<b>12</b>
Servicio de Residencia		5	10	<b>10</b>
Ayuda a Domicilio	7	3	7	<b>7</b>
Tarjeta Accesibilidad Minusválido	7	5	4	<b>7</b>
Ayuda Directa a Familia Numerosa	2	5	1	<b>6</b>
Ingreso mínimo de solidaridad	6	13	10	<b>6</b>
Otras	222	75	38	<b>41</b>
<b>TOTAL</b>	<b>643</b>	<b>644</b>	<b>989</b>	<b>1.721</b>

En cuanto a las ayudas que dependen de la administración regional el panorama es árido. Solamente citaremos las Ayudas de Emergencia Social, que han pasado de 56 a 16, una fuerte reducción que ha obligado al Ayuntamiento a hacer mayor esfuerzo económico. Aunque por su cuantía unas ayudas son muy distintas a otras, el Ayuntamiento está haciendo un gran esfuerzo ante la situación de crisis en un

---

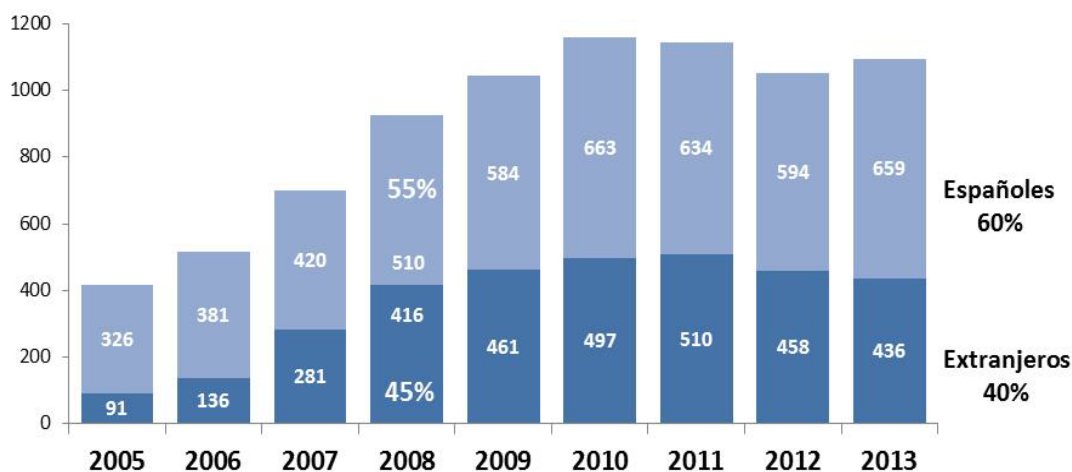
momento en que la atención en Servicios Sociales que no sea valoración e información básica dejará de ser competencia local.

### Perfiles sociales de atención (españoles y extranjeros)

Las personas atendidas se dividen desigualmente por sexos en una proporción que permanece invariable (60% de mujeres) y que responde a su mayor precariedad y discriminación laboral, el cuidado de los hijos, etc. Una situación ya sobradamente conocida en la que no profundizaremos en esta memoria. Finalizamos en cambio esta parte introductoria ofreciendo datos sobre la atención a las personas españolas y extranjeras que, como ya se ha dicho, son el 13% de la población de Illescas.

Se ha trabajado de manera continua con 436 inmigrantes y con 659 españoles lo que significa que lo hemos hecho con el 13% y el 2,9% respectivamente del total de cada colectivo. La diferencia es sustancial y se debe a un cúmulo amplio de causas entre las que podemos citar la mayor precariedad económica y elevada tasa de desempleo de los inmigrantes, la necesidad de ayuda para tramitaciones de extranjería, y sobre todo a la ausencia de redes familiares de apoyo dentro de este grupo.

### **Distribución de usuarios de Servicios Sociales. Illescas, 2005/13**



Una mayor aproximación a la atención prestada se observa partir de los datos de los seis últimos años. Entre 2008 y 2013 el número de españoles con expediente abierto pasa de 510 a 659 y entre los



---

extranjeros de 416 a 436. Es decir un incremento fuerte entre los españoles en contraste con la estabilidad de los segundos.

En lo referente al número de intervenciones realizadas con unos y otros existe otra diferencia relevante; el número medio de intervenciones registradas es de 22,8 entre los extranjeros frente a las 4,4 de españoles.

---

## 1.-Programa de Apoyo y Atención Personalizada

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

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

En los últimos años viene descendiendo el número de personas con expediente abierto. Una de las razones del descenso de usuarios con expediente se debe a que cada vez realizamos antes las derivaciones internas a otros programas y prestaciones del Plan Concertado (PAISES y PAUCO), con lo cual los expedientes se trabajan menos tiempo en este programa. Como veremos al detallar los resultados de Familia y de Prevención e Integración, el descenso en Información y Valoración tiene correspondencia en un incremento del apoyo en estos programas, lo que demuestra que estamos siendo capaces de abordar la demanda generada y encauzarla hacia la prestación y recursos más idóneos.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PIVO					
<b>Programa de Apoyo y Atención Personalizada</b>					
	2009	2010	2011	2012	2013
Nº expedientes familiares	510	558	543	415	<b>405</b>
Personas de las familias	1.250	1.286	1.101	809	<b>948</b>
Personas atendidas	601	659	590	434	<b>424</b>
Tiempo utilizado (horas)	1.250	1.524	1.102	767	<b>727</b>
Intervenciones totales	3.187	4.623	3.328	2.417	<b>2.526</b>

El número de intervenciones es menor al de años anteriores debido a que contamos con un buen número de casos a la espera de resoluciones (prestaciones, permisos, reagrupaciones) con los que la intervención está detenida durante un intervalo de tiempo destacable. Además influye el hecho de que estamos empezando a seguir el criterio de no cumplimentar registros que no aportan información al proceso y no son relevantes en los historiales. Dicho esto, el indicador más

---

interesante no es el número de intervenciones sino el de expedientes familiares (405), es decir, el de familias con las cuales se va a realizar un trabajo continuado.

---

**El perfil tipo de las personas atendidas en el programa es el de una mujer, con graduado escolar o conocimientos básicos en lectoescritura y sin ocupación laboral.**

---

Iniciábamos el año con 199 expedientes y lo cerramos con 124. El número de bajas (281) en consecuencia es mayor al de altas (206). En resumen, cada vez damos de baja un mayor número de expedientes por finalización de las acciones, y cada vez dirigimos más rápidamente a PAUCO y PAISES a los ciudadanos que necesitan una atención más específica.

**RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PIVO**

**OBJETIVO GENERAL**

**Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad.**

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Nº de casos atendidos (familias).	543	415	<b>405</b>
Nº de personas atendidas.	590	435	<b>425</b>
Nº de casos abiertos	204	146	<b>145</b>
Nº de casos reabiertos	50	43	<b>61</b>
Nº de casos cerrados	56	29	<b>44</b>
Nº de casos terminados	143	106	<b>120</b>
Nº de casos derivados.	116	81	<b>117</b>
Nº de casos pendientes para próximo año.	228	199	<b>124</b>

El tiempo empleado en este programa es el 12% del total registrado en el Centro Social. Dadas las características del servicio, como puerta de entrada, destaca el tiempo dedicado a estudio y valoración de los casos (26%), a la información y orientación (21%) y la gestión y tramitación (12%).

Dentro de este programa tenemos personas con y sin expediente familiar en Servicios Sociales. Continuamos hablando de los que cuentan con él, es decir, ciudadanos con quienes existe un seguimiento continuado. Las demandas más numerosas han sido las relacionadas con prestaciones económicas y sociales (ayudas económicas, teleasistencia, dependencia) con el 62% del total de consultas. Entre las relacionadas con la extranjería, destacan las solicitudes de arraigo, las

---

reagrupaciones y las renovaciones de permisos de residencia, que suponen el 19% del total, ya en clara tendencia a la baja debido en parte a que la población inmigrante residente en Illescas ha descendido casi el 10%.

Seguimos hablando de familias con expediente. La mitad de las demandas que se nos plantean de un modo directo, y explícito, son las relacionadas con ayudas económicas, pasando a un plano muy secundario otras solicitudes que en años anteriores resultaban numerosas, como las ayudas a la dependencia, la información sobre teleasistencia o los tramites de extranjería.

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

El primer contacto de los ciudadanos se realiza en este programa con la trabajadora social. En esta entrevista inicial se recogen una primera valoración de la demanda y una serie de datos al objeto de conocer si es precisa una información puntual, si se requiere una derivación a un sistema especializado de protección social, o 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.

#### **Personas atendidas PIVO**

**424 personas con  
expedientes de  
Servicios sociales  
municipales**



**1.140 personas con  
registros MEDAS**

(Base de datos regional)



**Total personas  
atendidas: 1.564**

A continuación presentamos los datos correspondientes a las principales necesidades planteadas, teniendo en cuenta que ahora hablamos de personas con intervenciones registradas en 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.

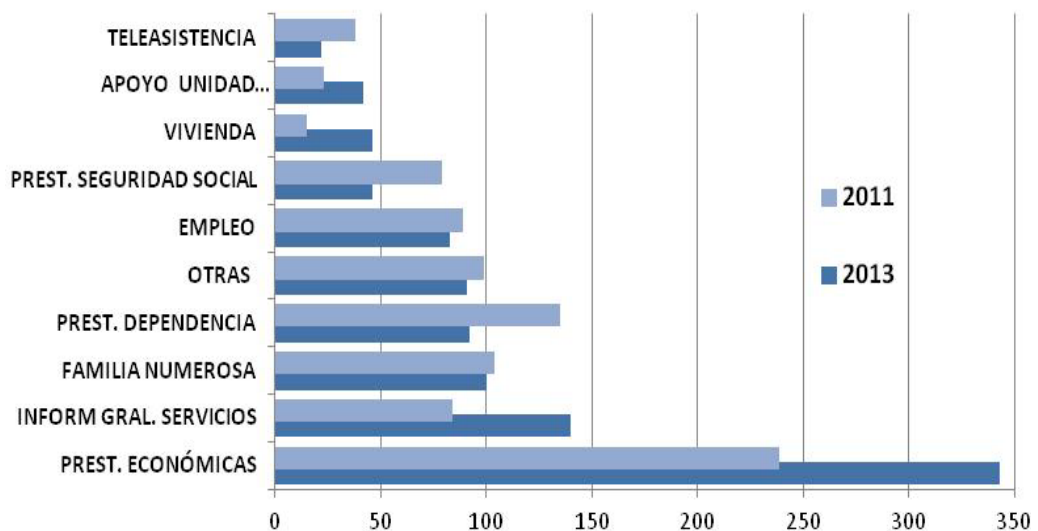
En la aplicación MEDAS hemos registrado 1.353 demandas explícitas de más de mil personas. El tema de consulta más numeroso es el que según la base de datos regional se agrupa bajo el concepto "familia-menores", que incluye las preguntas sobre ayudas económicas, y que constituye el 70% de las planteadas seguido del grupo de discapacidad (10%) e inmigrantes

---

(9%). Observamos, en consecuencia, un aumento de las demandas de familia/menores y un descenso constante de las relacionadas con trámites de extranjería.

En el grupo de demandas relacionadas con la categoría familia/menores la principal solicitud son las prestaciones económicas (34%), en continuo aumento debido a la urgente situación de necesidad que cada vez presenta más gente en nuestro municipio. Les siguen las relacionadas con la atención a la dependencia.

### Tipos de demandas MEDAS en el area de Familia / Menores



En el apartado de extranjería destacan las consultas relacionadas con la regularización por arraigo social y el reagrupamiento familiar. En cuanto al epigrafe discapacidad la principal demanda ha sido la calificación de minusvalía, muy por encima de las siguientes que son la solicitud de tarjeta de accesibilidad y de la tarjeta acreditativa del grado de discapacidad. Como hemos dicho se trata de datos de la plataforma MEDAS, es decir, atenciones puntuales y por tanto pertenecientes a personas sin expediente familiar activo en los Servicios Sociales Municipales.

Volviendo a casos con expediente, y dejando ya los registros MEDAS, a las 206 familias dadas de alta en el programa durante 2013 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.

---

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

Se trata de ayudar a resolver la problemática de las personas y familias favoreciendo su autonomía. Este objetivo pretende dar respuesta a las demandas planteadas partiendo inicialmente de la elaboración de un diseño de intervención en el que se marcan los objetivos, las intervenciones a realizar y las gestiones sobre prestaciones económicas que son precisas. Igualmente las posibles derivaciones internas a los distintos programas y recursos profesionales.

De las 397 personas atendidas 238 han sido diagnosticadas al tratarse de casos nuevos. El resto de familias ya fueron diagnosticadas anteriormente por tratarse de casos con los ya se venía interviniendo, aunque también pueden estar en esa fase o haber sido valorados en el año anterior.

Del total de familias atendidas en el programa, a 120 se les ha resuelto su demanda explícita y 117 han sido derivadas a otros programas internos. Así, el año 2014 lo iniciamos trabajando con 124 familias con las que no finalizamos la intervención en este año que estamos evaluando.

<b>RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PIVO OBJETIVO ESPECÍFICO Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social.</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Personas atendidas.	542	394	<b>374</b>
Personas con interv. de "informe".	180	105	<b>72</b>
<b>Resolver las necesidades y demandas planteadas.</b>			
Personas con diagnostico.	321	233	<b>238</b>
Personas con Diseño de Intervención	238	185	<b>157</b>
Personas con diseño interv. consensuado.	233	174	<b>149</b>
Personas con diseños evaluados.	327	251	<b>328</b>
Personas con prestaciones solicitadas.	134	111	<b>119</b>
Personas con prestaciones concedidas.	65	70	<b>101</b>
<b>Canalizar las demandas no resueltas a los recursos de la red.</b>			
Personas atendidas	179	262	<b>231</b>
Personas con derivadas a PAUCO	82	43	<b>65</b>
Personas derivadas a PAISES	85	62	<b>81</b>
Personas con caso derivado.	29	20	<b>7</b>

---

En este programa de acceso a los Servicios Sociales donde se movilizan y gestionan los recursos y prestaciones económicas de tipo más urgente, ayudas que forman parte del plan de atención diseñado individualmente para cada familia. De este modo las prestaciones concedidas más numerosas han sido las ayudas incluidas en el Servicio de Municipal de Emergencia Social (45%) seguidas de las bolsas del Banco de Alimentos (14%) procedentes de Cruz Roja y de la Asociación de Inmigrantes de la Sagra Alta.

### **E3. Observar la evolución social de cara a futuras planificaciones.**

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. Del mismo modo recibimos mensualmente datos del observatorio del servicio de empleo regional sobre cobertura por desempleo, duración de las demandas y colectivo español y extranjero.

Estas series unidas a datos del padrón y a estimaciones a partir de series nacionales extrapolables a nivel municipio nos facilitan el análisis continuado.

Esto en lo que se refiere a datos secundarios recogidos de las fuentes de información públicas. En cuanto a datos primarios, vamos mejorando la calidad de nuestras bases de datos y los indicadores que extraemos. Gracias a los nuevos sistemas de evaluación somos capaces de realizar un seguimiento de cualquier caso individual, a la vez que podemos sumar resultados individuales con el fin de conocer que programa, proyecto, o bien objetivo, debe ser fortalecido.

Además de esto, y en cuanto a los datos concretos de este programa de información valoración extraídos de las bases de datos propias así como de la plataforma MEDAS, tienen un especial interés al tratarse de la problemática que exponen las personas que llegan por primera vez al Centro Social. La valoración de esta información merece un análisis diferenciado de los usuarios ya conocidos, de medio o largo recorrido en Servicios Sociales, que debe ser incorporado a las discusiones acerca de posibles futuras modificaciones en el conjunto del sistema de atención.

---

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

El Programa de Apoyo a la Unidad Convivencial ayuda a las familias a lograr una mejor convivencia a través del desarrollo de las competencias, las habilidades y los hábitos de sus miembros. Se trata de hacerlo favoreciendo su autonomía y evitando dependencias institucionales.

De las demandas recibidas en el Servicio de Información (nuestra puerta de entrada) las más numerosas han sido, como no, las solicitudes de ayudas económicas. En segundo lugar, aunque a gran distancia, aparecen las peticiones explícitas de ayuda para la orientación educativa de los hijos. Efectivamente siguen siendo una minoría (38 demandas explícitas) pero su número crece entre las personas que se dirigen a nosotros por vez primera.

Pasamos a ver los resultados de este año en los objetivos en que dividimos la acción del programa y que son los siguientes: 1) organización, 2) dinámicas, 3) responsabilidades familiares, y 4) atención mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio. Antes de entrar en los resultados de cada uno incluimos algunas cuestiones básicas del programa a un nivel global.

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

El programa se desarrolla mediante dos prestaciones: la Prestación de Apoyo a la Unidad Convivencial (PAUCO) y la Prestación de Ayuda a Domicilio (PAD).

Las personas que atendemos en este programa se dividen a partes iguales entre hombres y mujeres después del tradicional predominio de mujeres. A diferencia de lo observado en otros programas destacan las personas solteras (42%), con graduado escolar o conocimientos de lectoescritura (66%) y sin ocupación laboral (72%). Con respecto a años



---

anteriores no hay cambios relevantes excepto en la distribución por sexos.

Indicadores globales					
Programa de Atención a la Unidad Familiar y de Convivencia					
	2009	2010	2011	2012	2013
Nº familias	87	76	251	271	<b>303</b>
Nº Personas	404	365	716	812	<b>932</b>
Personas atendidas	258	223	415	458	<b>527</b>
Tiempo utilizado (horas)	1.457	1.186	1.412	1.380	<b>1.675</b>
Nº intervenciones totales	3.268	3.154	3.817	3.949	<b>4.664</b>

\*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 han sido 303 formadas por 932 miembros. Existe un aumento de casos después de dos años de descensos originados por el trasvase de usuarios a la prestación PLIS. Este incremento se debe a las dificultades familiares ocasionadas de un modo u otro por la crisis económica que están influyendo decisivamente dentro de los hogares. En los indicadores que iremos mostrando se observa un cambio de tendencia relevante en este sentido.

En la prestación PAUCO empezamos el año trabajando con 223 familias y lo acabamos con 234. Se han abierto 80 nuevos expedientes (el doble que el pasado año) y se dieron de baja 69 (9 cerrados y 60 terminados por cumplimiento de objetivos). La demanda de intervención familiar aumenta por tanto en el municipio si bien, afortunadamente, podemos atender toda la demanda y el número de familias con quienes finalizamos con éxito la intervención se incrementa, por lo que podemos inferir que contamos con más familias de “medio recorrido” en contraposición a los casos que habitualmente se vienen denominando como “cronificados”.

Desde este programa se han realizado el 24% del total de las intervenciones del Centro Social y el tiempo dedicado ha sido el 28%. Cada vez dedicamos más tiempo a este programa; en 2010 dedicábamos el 20%.

---

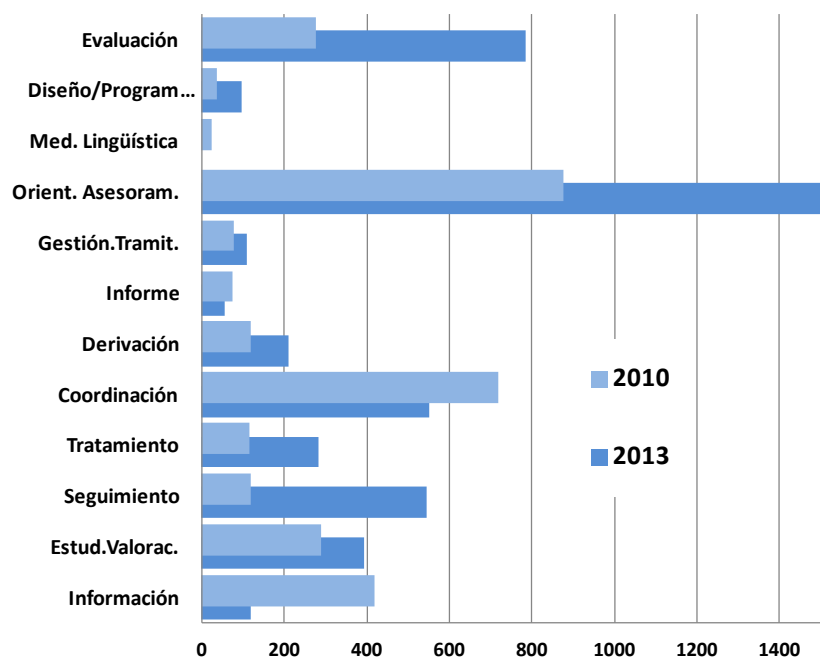
**Este año se han atendido 80 nuevas familias (el doble que en 2012). Cada vez dedicamos más tiempo al programa de familia.**

---

Las intervenciones realizadas a nivel únicamente interno (informaciones, valoraciones, orientaciones, programaciones y evaluaciones) han sido el 83% del total (frente al 69% del año 2010), mientras que las realizadas en colaboración con otros recursos de la red social (coordinaciones, derivaciones, informes y gestiones) han sido el 17% (frente al 31%). Las modificaciones indican efectivamente un cambio, si bien debemos tener presente que el volumen de acciones realizadas junto a otras organizaciones se mantienen en números absolutos en torno a las 900 anuales.

En el gráfico siguiente se presentan los tipos de intervenciones realizadas por número. En algunos casos la diferencia entre el número y el tiempo dedicado es sustancial; en el caso de las evaluaciones ocurre esto, a ellas dedicamos el 17% de las de acciones pero sólo el 4,5% del tiempo total dedicado al programa.

#### NÚMERO Y TIPOS DE INTERVENCIÓN EN PAUCO. (Comparativa 2010 Y 2011)



Vemos ahora los recursos que se han utilizado en el área de familia. Como sabemos todas las personas cuentan con una trabajadora social de referencia y el resto de figuras profesionales los consideramos recursos internos. El más utilizado es el de educadora, principal figura de intervención junto a la trabajadora social. Después de la desaparición de las mediadoras interculturales (SAMI) fruto de los recortes

---

presupuestarios, la principal novedad con respecto a años anteriores es la progresiva y cada vez mayor demanda de atención psicológica.

La tendencia es manifiesta y guarda relación con el estado de ánimo de parte de las personas atendidas. Como veremos, el retroceso observado en el grado de consecución de algunos objetivos (responsabilidades familiares, participación, social, autoestima, etc) apuntan a un deterioro anímico. Detrás de todo, una desesperanza cada vez más generalizada fruto de la ausencia de expectativas.

---

### **Cada vez recibimos mayor demanda de atención psicológica.**

---

Se muestran a continuación en tabla los recursos internos utilizados y las derivaciones parciales efectuadas a otras organizaciones. Lo más destacable es el creciente papel de la psicóloga dentro la prestación PAUCO; un papel no únicamente derivado del estrés provocado por la creciente exclusión social, sino también por la mayor concienciación de nuestros usuarios con respecto a una figura profesional que habitualmente levantaba recelos cuando se proponía como recurso.

<b>Recursos utilizados</b>			
<b>Programa de Atención a la Unidad Familiar</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Psicóloga	27	39	<b>70</b>
Educadoras	194	218	<b>289</b>
SAMI	15	0	<b>0</b>
Animadora	1	2	<b>2</b>
Derivación parcial	144	107	<b>80</b>
<b>Total Recursos</b>	<b>381</b>	<b>366</b>	<b>441</b>

Volveremos sobre este desgaste personal al presentar los resultados de consecución de algunos objetivos. Ahora seguimos con los recursos externos utilizados. En este año las nuevas derivaciones se han dirigido sobre todo al Centro de Atención a la Familia (CAF), la Ludoteca, el Proyecto de Prevención del Abandono Escolar del PLIS, y el Servicio de Atención Especializada en Toledo.

Hablamos ahora de número de intervenciones: el trabajo conjunto con recursos externos sigue siendo importante, sobre todo con los centros educativos, y gracias a la comunicación fluida y constante con los recursos que gestiona Save The Children: la ludoteca y los proyectos del PLIS orientados a la prevención del abandono educativo, el reenganche

---

escolar y la corrección de conductas. Por otra parte, la coordinación con Cáritas es básica y funciona a la perfección con un número muy elevado de usuarios, tanto en este programa como en el conjunto de la acción de Servicios Sociales.

Se presentan a continuación los resultados obtenidos en PAUCO. El programa se compone de 4 objetivos específicos y 15 operativos. Ya hemos visto el número de familias atendidas (330), y los expedientes terminados por fin de intervención (60). En la siguiente tabla se muestran además otros indicadores básicos.

<b>RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO</b>			
<b>OBJETIVO GENERAL</b>			
<b>Mejorar la convivencia de las familias y la autonomía de las personas</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Nº de familias atendidas.	251	271	<b>303</b>
Nº de personas atendidas	436	458	<b>527</b>
Familias con nuevo diseño interv. consensuado.	66	102	<b>86</b>
Nº de casos abiertos.	82	43	<b>73</b>
Nº de casos reabiertos.	5	6	<b>7</b>
Nº de casos cerrados.	8	13	<b>9</b>
Nº de casos terminados.	20	34	<b>60</b>
Nº de casos derivados.	0	1	<b>0</b>

Acerca del índice de consecución global de los itinerarios (casos finalizados sobre total de atendidos) hemos pasado de unos niveles en torno al 10% de años anteriores a un estimable 20%. Como es normal las razones son un cúmulo de hechos entre los que podríamos citar una tendencia hacia la atención de perfiles menos problemáticos y al adecuado trabajo desarrollado por el equipo profesional.

Antes de ver en detalle lo alcanzado en cada aspecto de la prestación, hay que advertir que cuando hablamos de evaluaciones (si se han mejorado o conseguido las metas planteadas) hablamos de familias, debido a que evaluamos al conjunto de la unidad familiar y no a cada uno de sus miembros separadamente.

Hay que tener esto presente al igual que el hecho de que los aspectos trabajados sólo puntualmente -y no incluidos en los diseños de intervención- no son evaluados. De ahí la diferencia existente entre el total de personas y familias con quienes se trabaja cada aspecto y el número de familias evaluadas.

---

## **OE1: Mejorar la organización familiar.**

La organización familiar se ha trabajado con 103 familias (y presencialmente con 171 personas). De las evaluadas, el 90% han evolucionado favorablemente; un nivel de consecución prácticamente idéntico al de años anteriores.

Dentro de los aspectos trabajados en este objetivo, se ha facilitado la reestructuración del sistema familiar a 95 familias, habiéndose mejorado o conseguido este aspecto en el 86% de ellas que, en mayor o menor medida, han modificado sus roles, sus hábitos de toma de decisiones y la distribución de tareas en el hogar.

---

**La organización familiar se ha trabajado con 171 personas. De las familias evaluadas el 90% ha evolucionado favorablemente.**

---

En la promoción de hábitos adecuados en el ámbito convivencial (aseo, cuidado personal, alimentación, ocio) hemos intervenido directamente con el doble personas (110) que hace dos años. En este aspecto han mejorado o conseguido las metas previstas el 90% aunque sólo el 21% han conseguido totalmente los objetivos.

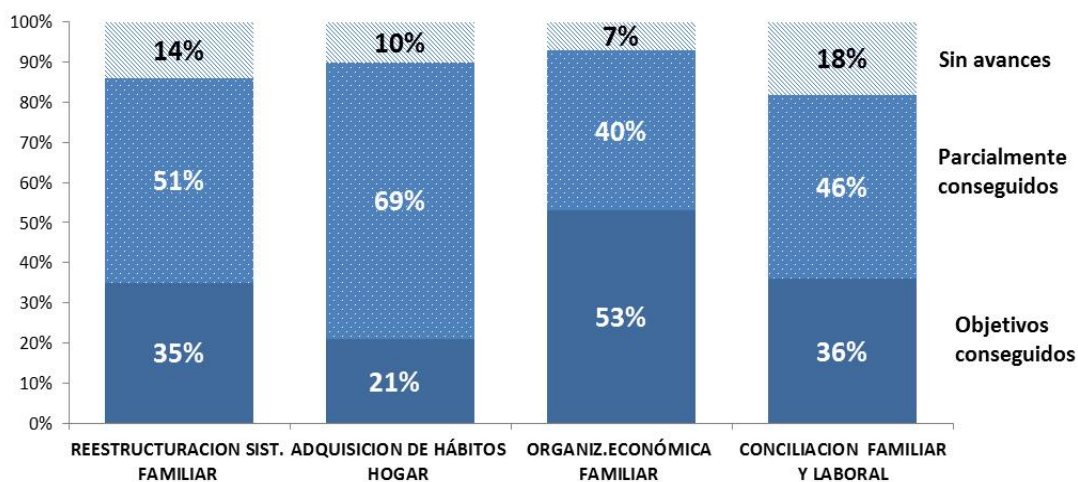
La mejora de la organización económica familiar se ha trabajado con 56 familias (93% de consecución total o parcial), y se ha facilitado la conciliación de la vida familiar y laboral a 14 familias.

<b>RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO OBJETIVO ESPECÍFICO</b>			
<b>Mejora de la organización familiar.</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Nº personas atendidas.	127	125	<b>171</b>
Familias		77	<b>103</b>
Familias mejoran o alcanzan el objetivo.	38/44	46/51	<b>70/77</b>
<b>Facilitar la reestructuración del sist. familiar.</b>			
Nº de personas atendidas.	101	98	<b>143</b>
Familias		65	<b>95</b>
Familias mejoran o alcanzan el objetivo.	31/40	41/45	<b>61/71</b>
<b>Promover hábitos en ámbito convivencial.</b>			
Nº de personas atendidas.	53	93	<b>110</b>
Familias		55	<b>69</b>

Familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	23/28	36/40	<b>47/52</b>
<b>Mejorar la organización económica familiar.</b>			
Nº de personas atendidas	61	52	<b>70</b>
Familias		38	<b>56</b>
Familias que mejoran o alcanzan objetivo.	22/26	27/28	<b>28/30</b>
<b>Facilitar la conciliación vida familiar laboral.</b>			
Nº de personas/familias atendidas.	44	16	<b>15</b>
Familias		15	<b>14</b>
Familias alcanzan el objetivo o mejoran.	12/13	11	<b>8/9</b>

Los niveles de consecución de metas son, en consecuencia, similares a años anteriores, pero el volumen de casos es cada año mayor. En cuanto al número de personas atendidas por familia se sitúa en una media de 1,7, que sería deseable superar para la consecución de algunas metas que en caso de no estar asumidas por toda la unidad familiar son difíciles de alcanzar.

#### ORGANIZACIÓN FAMILIAR. Grado de consecución de objetivos.



#### OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas.

Este objetivo se ha trabajado con 206 personas pertenecientes a 109 unidades familiares, es decir, un 25% más que un año antes, y atendiendo a una media de 1,9 personas por familia.

De las familias evaluadas el 82% evolucionan favorablemente en el objetivo global, si bien se reduce ligeramente el número de las que alcanzan por completo las metas parciales planificadas en su itinerario:

41% en 2011 frente al 34% este año. Esto en cuanto al objetivo específico que, como se sabe, es una síntesis de los objetivos operativos que componen esta área de acción.

**Las dinámicas familiares se han trabajado con 109 familias. El 83% de ellas han mejorado su situación, 6 puntos menos que el año anterior.**

Pasamos a los objetivos operativos. La comunicación familiar, el diálogo y el respeto se han trabajado con 136 personas (85% de consecución total o parcial), la reducción del estrés con 122 (81%) y la eliminación de la violencia familiar con 30; casi el doble que en 2012, 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 habitualmente coordinamos acciones.

En este objetivo referente a dinámicas se abordan las situaciones de las familias con adolescentes con conductas disruptivas y antisociales. En este sentido, la mejora de la convivencia intergeneracional ha sido trabajada con 40 usuarios.

**RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO  
OBJETIVO ESPECÍFICO**

**Favorecer dinámicas familiares positivas.**

	2011	2012	2013
Nº de personas atendidas.	155	154	<b>206</b>
Familias		82	<b>109</b>
Familias que alcanzan objetivo o mejoran.	37/43	47/53	<b>64/78</b>

**Mejorar la comunicación familiar.**

Nº de personas atendidas.	93	84	<b>136</b>
Familias		55	<b>81</b>
Familias que alcanzan objetivo o mejoran.	32/35	38/42	<b>49/57</b>

**Reducir los niveles de estrés familiar.**

Nº de personas atendidas.	88	83	<b>122</b>
Familias.		56	<b>74</b>
Familias alcanzan objetivo o mejoran.	31/33	34/38	<b>40/49</b>

**Reducir y eliminar la violencia familiar.**

Nº de personas atendidas.	24	17	<b>30</b>
Familias.		13	<b>19</b>
Personas derivadas a rr. especializados.	24	17	<b>30</b>
Familias que alcanzan objetivo o mejoran.	10/11	7/7	<b>7/8.</b>

continuación

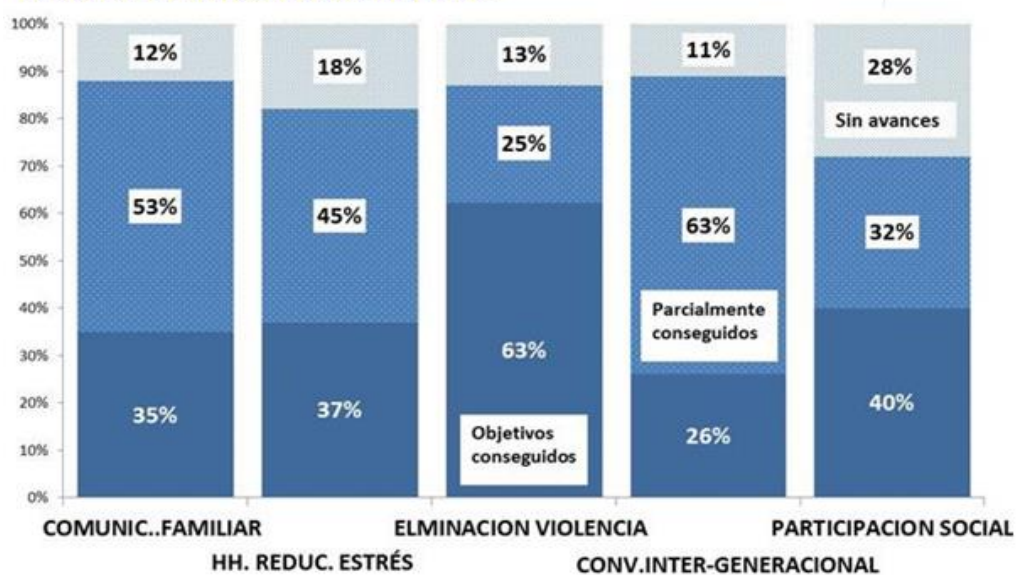
<b>Mejorar la convivencia intergeneracional.</b>			
Nº de personas atendidas.	39	26	<b>40</b>
Familias.		19	<b>24</b>
Familias que alcanzan objetivo o mejoran.	13/14	10/13.	<b>17/19</b>
<b>Promover la participación para facilitar el dº personal.</b>			
Personas atendidas.	114	106	<b>129</b>
Familias.		54	<b>70</b>
Familias que alcanzan objetivo o mejoran.	24/32	31/41	<b>29/40</b>

Una descripción más detallada de las metas alcanzadas las mostramos en términos porcentuales en el gráfico siguiente. El mayor nivel de consecución de objetivos lo encontramos en la eliminación de las situaciones violentas y el más bajo en la convivencia intergeneracional, área en el cual las familias con objetivos conseguidos se reducen del 36% al 26%. Es muy posible que el estrés de adolescentes y de padres en situación económica crítica esté derivando en conflictos.

Excepto en el área de participación, en donde los resultados ya eran discretos, las metas alcanzadas empeoran ligeramente en todos los ámbitos. Como cabe suponer, la respuesta está en el proceso de pauperización creciente más que en el volumen de trabajo ante el que debemos intervenir desde Servicios Sociales. No obstante y como es habitual en nuestro equipo esta memoria servirá para abrir un proceso de reflexión acerca de esto. No podemos quedarnos en esta explicación rápida sino pasar a la evaluación de la calidad en discusiones de grupo.

#### DINAMICAS FAMILIARES POSTIVAS.

##### Grado de consecución de objetivos.





---

### OE3: Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones.

En el marco del tercer objetivo de la prestación, se ha intervenido con 202 personas. De ser tradicionalmente el aspecto más trabajado de familia pasa al segundo puesto, después del salto en las demandas recibidas para el apoyo en dinámicas familiares (comunicación, estrés, convivencia, etc).

Hemos intervenido en la adquisición y adecuación de habilidades parentales de cuidado y crianza, resolución de conflictos, y en el establecimiento de normas y límites. También en el bienestar integral de los menores para la detección y prevención de situaciones de riesgo social y desamparo, así como en el fomento de la implicación de las familias con los centros educativos, tarea en la que hemos trabajado con 83 familias.

<b>RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO OBJETIVO ESPECÍFICO Favorecer las responsabilidades y funciones familiares.</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Nº personas atendidas.	176	193	<b>202</b>
Familias.		84	<b>102</b>
Familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	33/39	45/52	<b>68/76</b>
<b>Fomentar la adecuación de hh. parentales</b>			
Nº de personas atendidas	102	116	<b>132</b>
Familias.		69	<b>83</b>
Familias mejoran o alcanzan el objetivo.	31/39	45/49	<b>57/63</b>
<b>Facilitar el bienestar integral de los menores.</b>			
Nº de personas atendidas.	89	102	<b>99</b>
Familias.		47	<b>63</b>
Familias mejoran o alcanzan el objetivo.	20/23	31/33	<b>33/39</b>
Familias con informe (Fiscalía, Menores, etc)			<b>39</b>
<b>Fomentar la implicación con centro educativo.</b>			
Nº de personas atendidas.	140	156	<b>169</b>
Familias.		62	<b>83</b>
Familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	33/37	41/46	<b>52/59</b>
Coordinaciones con profesionales de centros.	231	293	<b>269</b>

A pesar de todo, la precariedad económica, de momento, no está empezando a pasar factura con claridad en las funciones parentales. Hace dos años observábamos que el 23% de las familias conseguían el objetivo propuesto en la forma de educar a sus hijos y este año el resultado es prácticamente el mismo. Junto a la fortaleza de los padres para mantener sus funciones familiares, el trabajo continuado del equipo

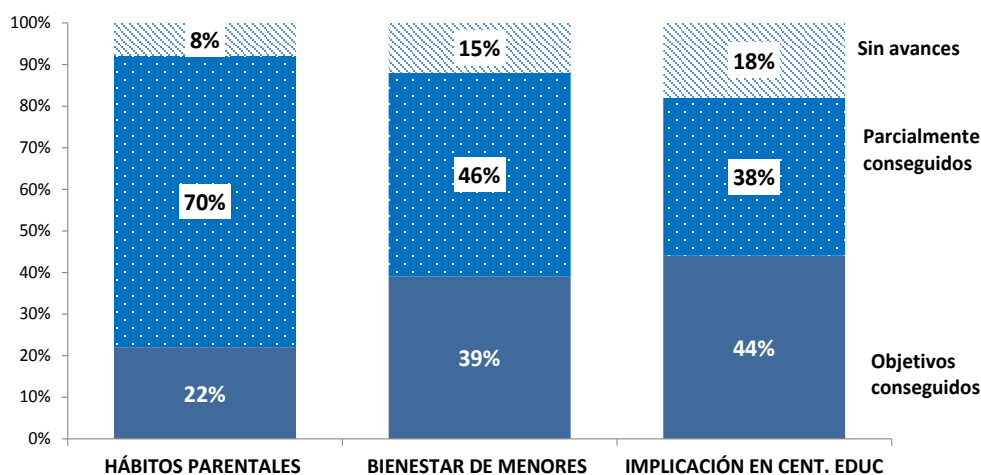
---

de familia (apoyado por Save The Children y al coordinación con los colegios) rinde frutos al conocerse sobradamente los casos complicados y prevenirse situaciones críticas.

Las 202 personas atendidas en este tercer objetivo pertenecen a 102 familias, de las cuales el 89% avanzan en su itinerario con lo que, de entrada, parecería no observarse con claridad el empeoramiento observado en las dinámicas familiares. No obstante hay un indicador del objetivo global que en este sentido es inquietante: del 50% de casos que conseguían objetivos hace dos años pasamos al 28%. Dicho de otra forma: la dura situación social puede que esté empezando a dejarse sentir en la capacidad de los padres para mantener el cuidado y la educación de sus hijos.

## RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES FAMILIARES.

### Grado de consecución de objetivos.



Sin embargo, en lo referente a la implicación y colaboración con los centros educativos, objetivo trabajado con 89 familias, observamos efectivamente que la situación se deteriora, pasando de un “índice de conseguidos” de 65 a 44. Lo mismo ocurre en el bienestar de los menores en donde el 39% consiguen las metas propuestas frente al 54% de hace dos años. Todo ello a pesar de que el tiempo empleado en estos objetivos se ha ampliado de manera notable.

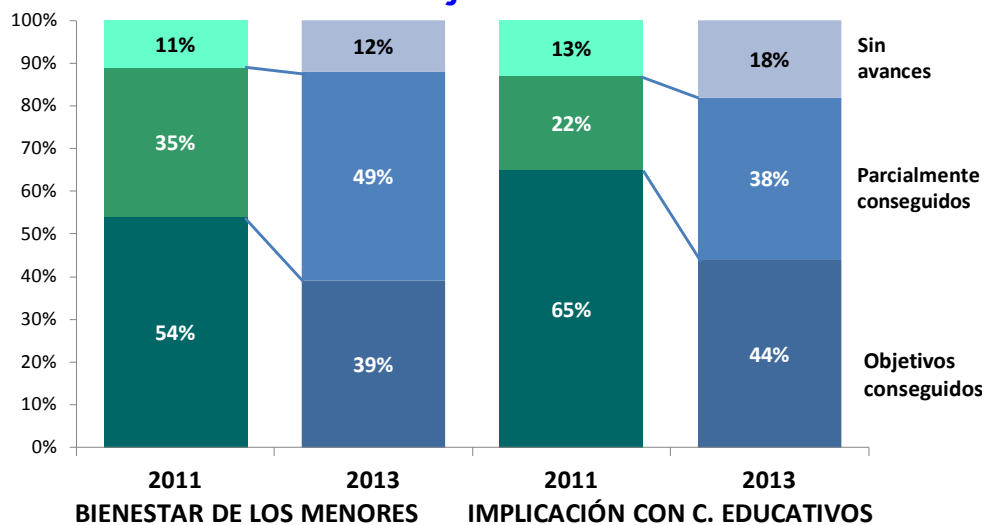
---

**En resumen, la situación se agrava dentro de las familias y no únicamente en las condiciones materiales de vida, sino en las relaciones entre sus miembros.**

---

## RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES FAMILIARES

### Grado de consecución de objetivos



### 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 104 personas, de ellas 52 con reconocimiento de situación de dependencia. Las tareas de apoyo han consistido en tareas de aseo personal (realizadas con el 41% de los usuarios) labores de limpieza y mantenimiento de la vivienda (79%), lavado y planchado de ropa (13%), preparación de comidas (9%) y compra de alimentos (3%). Excepto en las dos últimas tareas, en las que descienden el número de beneficiarios, los apoyos son casi iguales a los de años anteriores.

La prestación de teleasistencia ha sido solicitada en 2013 en 18 ocasiones, habiéndose concedido todas. Por medio de esta prestación de teleasistencia, y también 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 ocupa el papel relevante en la prestación.

---

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

El Programa 3 del Plan Concertado está orientado a prevenir la exclusión, proporcionando a las personas herramientas y recursos para salir de esa situación. Para ello trabajamos desde la prestación que denominamos "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 a la primera prestación.

#### OBJETIVO GENERAL: Prevenir el riesgo de exclusión y la marginación social.

A lo largo de 2013 hemos atendido a 365 personas, 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 otras 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.

Como se muestra en la tabla hemos atendido 267 familias formadas por 896 personas, de las cuales hemos trabajado con 365, es decir, el 41% de ellas.

<b>INDICADORES GLOBALES</b>				
<b>Programa de Prevención e integración social.</b>				
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Nº familias	145	213	231	<b>267</b>
Personas que forman las familias	410	705	775	<b>896</b>
Personas atendidas	188	318	341	<b>365</b>
Tiempo utilizado (horas)	674	1207	911	<b>1.141</b>
Nº de interv. totales	2.092	3.573	3.299	<b>3.925</b>

El principal problema es el desempleo y la situación social es destructiva al existir muy pocas oportunidades. En este programa atendemos a

---

muchas personas excluidas del mercado laboral y con problemas económicos, pero no sólo intervenimos ante estos problemas, sino abordando todo tipo de dificultades: aislamiento, marginación, dificultades competenciales de diverso tipo, situaciones familiares multiproblemáticas, etc. En función de los recursos que se requieran, los usuarios cuentan con nuestra prestación PAISES, o bien son atendidos desde PLIS para reforzar su motivación, facilitar la coordinación con recursos externos a Servicios Sociales, y hacer un seguimiento más exhaustivo del caso.

Al aumentar el número de familias atendidas también lo hace el número de personas con quienes mantenemos contacto directo. De este modo, en últimos cuatro años pasamos de 188 a 365; el avance de la precariedad y la pobreza 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 disponibles.

En lo que se refiere a tipo de intervenciones, se constata un aumento en coherencia con el número de usuarios. Sobre todo destaca el tiempo destinado a las orientaciones y asesoramientos (42%) seguido de las gestiones o tramitaciones (17%). En relación al año anterior desciende el tiempo dedicado a las valoraciones o estudios al haberse realizado ya con muchos usuarios.

---

**En los últimos cuatro años pasamos de 188 a 365 personas atendidas en este programa.**

---

Como sabemos, todos los usuarios cuentan con una trabajadora social de referencia. El resto de figuras profesionales de Servicios Sociales las consideramos recursos internos. El más utilizado es el recurso 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 (mediación intercultural).

<b>RECURSOS UTILIZADOS</b>			
<b>Programa de Prevención e Integración.</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Psicología	10	6	<b>7</b>
Educadoras	72	103	<b>143</b>
SAMI	48	0	<b>0</b>
Animadora	2	9	<b>4</b>
Derivación parcial	123	136	<b>147</b>
<b>Total Recursos</b>	<b>255</b>	<b>254</b>	<b>301</b>

El 50% 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, el Centro de Educación de Personas Adultas y la Red Interlabora de Cruz Roja, en este caso para la atención en el área de empleo de los extranjeros no comunitarios.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES			
OBJETIVO GENERAL			
<b>Prevenir el riesgo de exclusión y marginación.</b>			
	2011	2012	2013
Nº de familias atendidas.	213	231	<b>267</b>
Nº de personas atendidas.	318	341	<b>365</b>
Nº de casos abiertos.	84	62	<b>78</b>
Nº de casos reabiertos.	1	1	<b>9</b>
Nº de casos cerrados.	18	25	<b>10</b>
Nº de casos terminados.	26	27	<b>18</b>
Nº de casos derivados.	1	0	<b>0</b>

### **OE1: Motivar a la persona en su proceso de inclusión.**

El primer objetivo específico de la prestación PAISES 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. Se trata de valorar además la posibilidad de una adecuada participación en PLIS, prestación en la que es imprescindible una visible motivación para participar en los itinerarios individualizados, así como facilitar que la persona conozca su realidad y aprenda a vincular su situación con las posibles acciones y estrategias adecuadas para resolver los problemas.

Atendiendo a este objetivo se han diagnosticado a un total de 143 usuarios. De estos, según nuestra ficha de diagnóstico, 51 presentaban una situación social deficitaria o muy deficitaria por lo que han sido dados de alta en la prestación PLIS.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES  
OBJETIVO ESPECÍFICO

**Motivar a la persona en su proceso de inclusión.**

	2011	2012	2013
Personas diagnosticadas.	127	113	<b>143</b>
Personas con Plan Intervenc. consensuado.	84	96	<b>103</b>
Personas en situación defic./muy defic. (FD)	45	40	<b>51</b>
Nº de personas con derivaciones.	83	58	<b>82</b>
<b>Facilitar conocimiento de la realidad y vincular en proceso.</b>			
Personas con intervenciones de diagnóstico.	148	132	<b>143</b>
Nº total intervenciones en el objetivo.	672	540	<b>662</b>
Personas alcanzan objetivos o mejoran.			<b>57/66</b>

**OE2: Mejorar la situación económica familiar.**

El objetivo se ha trabajado con 188 personas, de las cuales el 94% mejoran su situación en mayor o menor medida. Así mismo se han solicitado un total de 684 prestaciones de las que se concedieron 557, destacando con diferencia las ayudas de Emergencia Social Municipal consistentes en vales de alimentación (369 en este programa y más de mil en el conjunto del Centro Social). El dato duplica el del pasado año dada la acuciante necesidad que ha hecho elevar de manera muy sustancial la partida presupuestaria que el municipio destina a este fin.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES

**Prestaciones concedidas.**

	2011	2013
Ayuda de Emergencia Social Municipal	84	<b>369</b>
Banco de Alimentos	52	<b>125</b>
Empleo (Planes Sociales)	41	<b>12</b>
Ayuda de Farmacia	0	<b>11</b>
Exención Tasas Municipales	16	<b>7</b>
Ayudas de Vivienda	0	<b>5</b>
Prestación económica de Dependencia	0	<b>4</b>
Ayuda de Emergencia Social	18	<b>2</b>
Ingreso mínimo de solidaridad	5	<b>0</b>
Otras	22	<b>22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>	<b>557</b>

Lo mismo cabe decir del Banco de Alimentos, que continúa ofreciendo lotes de comida en Illescas a través de Cruz Roja, o la asociación de inmigrantes AISA. Verdaderamente hay problemas de alimentación 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.



---

Respecto al plan Municipal de Empleo se han insertado laboralmente 12 personas de la prestación PAISES, frente a las 9 del año anterior y las 41 del año 2011.

Por no extendernos, destacamos las Ayudas de Emergencia Social que tramitamos ante la Consejería y que, después del trabajo protegido y los ingresos mínimos de solidaridad, son con diferencia las más importantes por su cuantía. Este año solicitamos 42 en este programa y se han concedido tan sólo 2. Las necesidades se multiplican a la vez que se reducen las ayudas importantes y la respuesta de la administración a las solicitudes se demoran más. En los casos en que son concedidas se retrasan los pagos.

En resumen existe una fuerte demanda de ayuda y dificultades para su adjudicación y percepción. Desde luego, los vales de alimentación están salvando en buena medida el papel de los Servicios Sociales. En el caso de los ingresos mínimos de solidaridad se han solicitado 7, pero todos han sido denegados.

<b>RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES</b>			
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>			
<b>Mejorar la situación económica familiar.</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Personas atendidas.	172	188	<b>225</b>
Personas consiguen objetivos o mejoran.	56/56	91/97	<b>110/124</b>
Nº de prestaciones solicitadas.	355	325	<b>645</b>
<b>Satisfacer de las necesidades básicas familiares.</b>			
Nº de prestaciones concedidas.	259	269	<b>542</b>
Nº de prestaciones denegadas.	65	17	<b>35</b>

La evolución de los usuarios respecto a este objetivo va igualmente menguando en su consecución. Afortunadamente, los vales municipales de alimentación y la ayuda del Banco de Alimentos están haciendo que algunas familias no se hundan por completo.

---

**Los vales de alimentación están salvando en buena medida el papel de los Servicios Sociales**

---

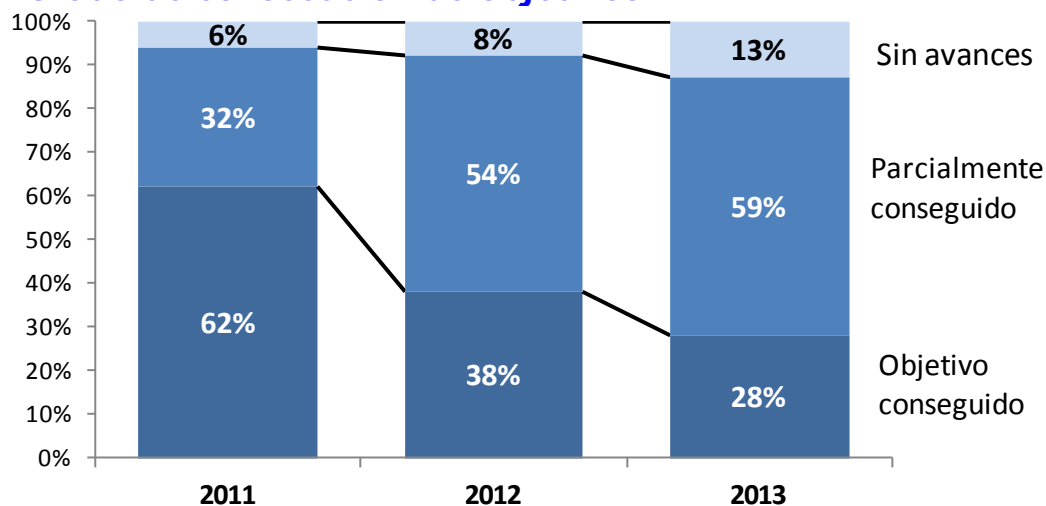
En el siguiente gráfico vemos como los resultados son cada vez peores en la consecución de las metas incluidas en los itinerarios. Ello a pesar

---

del esfuerzo que se está haciendo para cubrir las necesidades más básicas.

## **MEJORADA LA SITUACION ECONOMICA FAMILIAR**

### **Grado de consecución de objetivos**



### **OE3: Promover el acceso y la mejora del empleo.**

En este objetivo hemos atendido a menor número de ciudadanos que el año anterior debido a la limitación de recursos de empleo y a tener que llevarse a cabo la atención por las educadoras de familia, con lo que no ha sido posible llegar a lo deseable. Es muy posible que también haya influido la práctica inexistencia de ofertas de trabajo, así como la desmotivación, cada más generalizada entre las personas de alta en este programa que padecen una situación de exclusión social y falta de expectativas. Muchas de ellas no tienen incluso la implicación suficiente para acceder a un programa de atención más exhaustiva en el área laboral como es el PLIS.

De las 168 personas a las que se ha apoyado en su empleabilidad han sido evaluadas 91, con un índice de consecución de metas total o parcial del 64%.

Dentro de este objetivo se trabajan tres aspectos específicos: 1) mejorar las habilidades para acceder a un empleo, 2) facilitar formación básica y profesional, y 3) facilitar el acceso al empleo protegido.

En el primer objetivo específico hemos atendido a 105 personas, habiendo realizado derivaciones a recursos de empleo con 10 personas e informado sobre recursos a 58, bastantes menos que el año anterior.

---

---

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES  
OBJETIVO ESPECÍFICO

**Promoción del acceso y la mejora del empleo.**

	2011	2012	2013
Personas atendidas.	166	182	<b>168</b>
Personas que consiguen objetivos o mejoran.	50/64	60/96	<b>58/91</b>
<b>Mejora de hh. pre-laborales y laborales.</b>			
Personas atendidas.	104	120	<b>105</b>
Personas con intervenciones de información.	69	86	<b>70</b>
Derivación a recursos de empleo	16	10	<b>10</b>
Personas mejoran hh. pre. o laborales.			<b>42/58</b>
<b>Facilitar formación básica y profesional.</b>			
Personas atendidas.	94	131	<b>131</b>
Personas con intervenciones de información.	23	59	<b>50</b>
Personas con intervenciones de derivación.	23	16	<b>17</b>
Personas que mejoran o alcanzan objetivos.	25/43	41/78	<b>47/81</b>
<b>Facilitar el acceso al Plan Social de Empleo.</b>			
Personas informadas.	30	33	<b>25</b>
Personas a quienes se realiza Informe.	88	24	<b>42</b>
Personas admitidas en planes sociales.	41	5	<b>12</b>

En cuanto a la formación básica y profesional, hemos atendido a 131 personas y derivado a recursos formativos a 16. De aquellas personas que han sido evaluadas solo el 53% mejoran o alcanzan la meta planificada. El nivel de consecución es por tanto bastante menor que en otros objetivos debido a 1) lo difícil que resulta motivar los usuarios para que accedan a acciones de cualificación, 2) la reducida oferta de formación, 3) las largas listas de candidatos que quieren acceder a los cursos o bien 4) la inoperancia del servicio regional de empleo en cumplir con la cuota de personas en exclusión aún vigente, que facilita a algunos colectivos su participación. También, como no, debido a que 5) la mayoría de nuestros usuarios no tienen el graduado escolar exigible para acceder a los cursos.

---

**La falta de expectativas de trabajo está haciendo descender los logros de los usuarios en lo concerniente a su empleabilidad.**

---

Si bien en la escuela de adultos hemos avanzado, motivando a los usuarios para acceder a educación básica y aprendizaje de castellano, los resultados son también discretos. En la tabla siguiente se muestra que en el 42% de los itinerarios no hay ningún avance en este sentido. Es cierto que el 32% de los evaluados han evolucionado parcialmente, pero la lectura que debemos hacer de este dato debe partir de lo

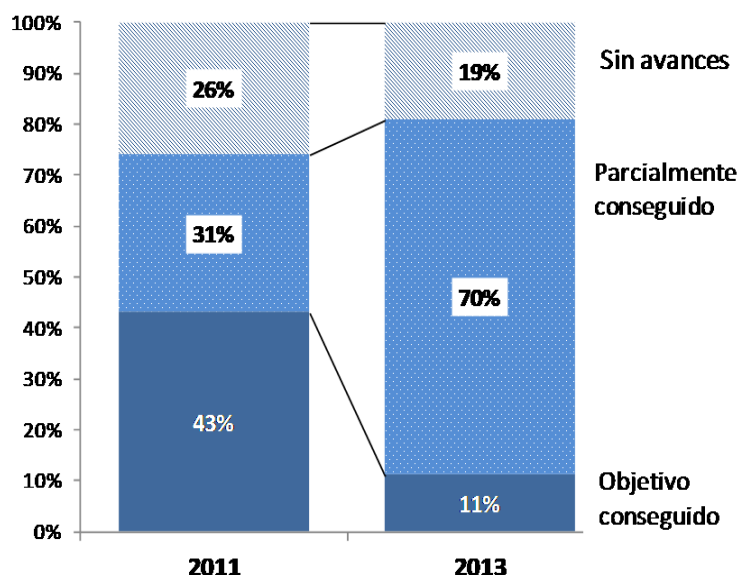
imprecisa que resulta al estar basado en la suma de las evaluaciones de los objetivos personalizados. Es decir, basta que en el itinerario este planificado, por ejemplo, que la persona únicamente se planteó su matriculación o realice la instancia en un curso, para dar a este como conseguido total o parcialmente.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES			
<b>Objetivos operat. para la mejora de la empleabilidad</b>			
	Conseguido	Parcialmente	Sin avances
Habilidades prelaborales y laborales	34%	<b>38%</b>	28%
Formación profesional y educación básica	26%	32%	<b>42%</b>

Los resultados son mejorables, pero un cúmulo de circunstancias, de las que cuales se nos escapan la mayoría, están haciendo descender los logros de los usuarios en lo concerniente a sus posibilidades de empleo. Los objetivos planteados (en este caso por las educadoras) son harto complicados y tienen su reflejo en la caída de los resultados. Como se observa en el gráfico, sólo 10 de las 91 personas evaluadas consiguieron las metas propuestas en su proceso de integración laboral.

#### OBJETIVO ESPECÍFICO

#### PROMOCIÓN DEL ACCESO Y LA MEJORA DEL EMPLEO



#### OE4: Vincular a las personas a la vida comunitaria.

Un total de 18 personas han mejorado o conseguido los propósitos establecidos en sus diseños de intervención participando en actividades

organizadas por los Servicios Sociales. El resultado es más discreto que en años anteriores porque las actividades han sido menos numerosas. Además debemos reconocer la existencia de un problema de sub-registro que se debe a las limitación material de tiempo que de momento nos impide la informatización de las asistencias individuales vinculando las mismas a los objetivos correspondiente de nuestro catálogo de objetivos según del tema de que trate cada taller o sesión.

**RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES  
OBJETIVO ESPECÍFICO**

**Vincular a las personas a la vida comunitaria.**

	2011	2012	2013
Personas informadas.	35	55	<b>50</b>
Personas que participan en actividades.	37	52	<b>19</b>
Personas que mejoran o alcanzan objetivos.	35/35	32/50	<b>18/23</b>

Que existan estas limitaciones no quiere decir en absoluto que no se realice seguimiento individualizado. Las responsables de caso tienen información constante de las asistencias de sus usuarios y en consecuencia toman en cuenta estas participaciones a la hora de valorar otros objetivos. Por ejemplo los usuarios asistentes a las 10 sesiones del taller de afrontamiento del estrés valoran su participación con su educadora y ofrecen información que posteriormente será empleada en evaluar ese aspecto de su itinerario en un sentido u otro.

Lo mismo cabe decir de los talleres de alfabetización digital o las clases de castellano que han contado con 93 asistentes entre los 3 niveles de aprendizaje, o bien las actividades puntuales como la destinada a los extranjeros sobre su derecho al sistema sanitario o el encuentro de la Policía Local con los jóvenes de origen magrebí.

**Actividades comunitarias realizadas. Número de sesiones y participantes.**

	Sesiones	Participantes
Clases de castellano (nivel cero)	25	<b>23</b>
Clases de castellano (nivel inicial)	37	<b>40</b>
Clases de castellano (nivel intermedio)	37	<b>30</b>
Espacio Intercultural de Mujeres.	20	<b>74</b>
Taller de alfabetización digital.	5	<b>12</b>
Acceso a la salud (Médicos del Mundo)	1	<b>33</b>
Taller de Técnicas de afrontamiento del estrés en situaciones de crisis".	10	<b>29</b>
Encuentro de la policía local y jóvenes.	1	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>244</b>

---

## **OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.**

Hemos atendido a 100 personas, bastantes más que en años anteriores. Se trata de un objetivo que incluye la mejora de la autoestima, la comunicación con los demás y la capacidad para hacer frente a las dificultades que todos debemos saber manejar, más si cabe quienes sufren un deterioro personal a la hora de conducirse socialmente.

De las personas evaluadas, el 80% ha mejorado o cumplido las metas planteadas en su diseño de intervención, frente al 89% del año anterior. Cierta empeoramiento pero adecuados resultados. Eso sí, sólo en principio pues, como enseguida veremos, estos resultados logrados tienen un reverso que se hace patente al ver en detalle el grado de consecución de las metas planteadas.

Antes de ello seguimos con la aproximación elemental que se muestra en la tabla siguiente. La autoestima la hemos trabajado con 63 personas, la mejora en cuestiones relacionales con 48, y las habilidades con 94. En los tres casos los índices de personas que avanzan en su itinerario se sitúa en torno al 75-90% y en la misma línea que en años anteriores.

<b>RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES OBJETIVO ESPECÍFICO Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.</b>			
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Personas atendidas.	86	76	<b>100</b>
Personas mejoran o alcanzan objetivos.	26/35	39/44	<b>46/57</b>
<b>Elevar la autoestima.</b>			
Personas atendidas.	61	51	<b>63</b>
Personas mejoran o alcanzan el objetivo.	22/26	29/32	<b>37/42</b>
<b>Mejorar la comunicación.</b>			
Personas atendidas.	51	42	<b>48</b>
Personas mejoran o alcanzan el objetivo.	12/19	21/25	<b>19/25</b>
<b>Adquirir hh. para resolución dificultades.</b>			
Personas atendidas.	77	69	<b>94</b>
Personas mejoran o alcanzan el objetivo.	21/34	28/35	<b>39/47</b>

Los resultados de los objetivos operativos no son desfavorables de entrada, pero sí cuando analizamos el grado de consecución en el objetivo específico (compendio que incluye la síntesis de los tres operativos). Una comparación por niveles de logro entre 2011 y 2013 evidencia que sólo uno de cada diez personas tienen registrado el objetivo como conseguido, lo que además no significa que tengan

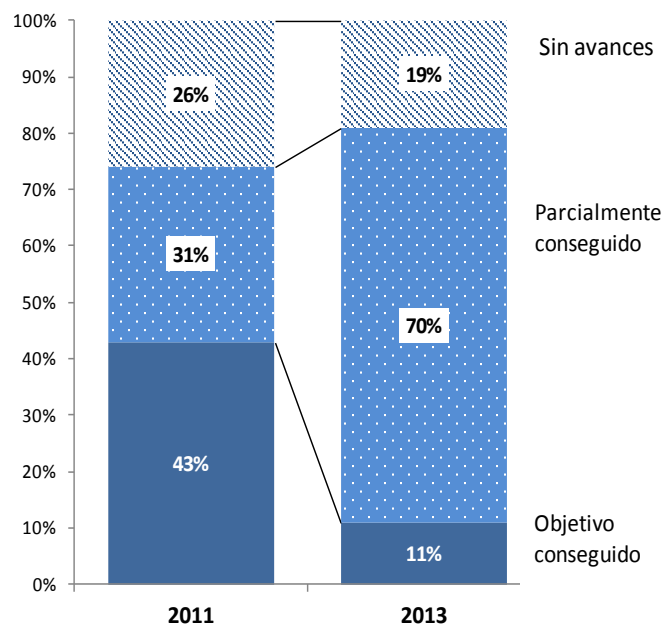
---

finalizada su intervención en esta área, sino que evolucionan según lo establecido en el itinerario.

Es cierto que desciende también la proporción de quienes no muestran ningún avance, pero los resultados son menos positivos que los pueden inferirse a primera vista y que vemos en la tabla básica presentada más arriba. En el gráfico que se presenta a continuación se comparan los resultados con los de 2011.

### Mejora de habilidades de desarrollo personal y social

Grado de consecución en 2011 y 2013



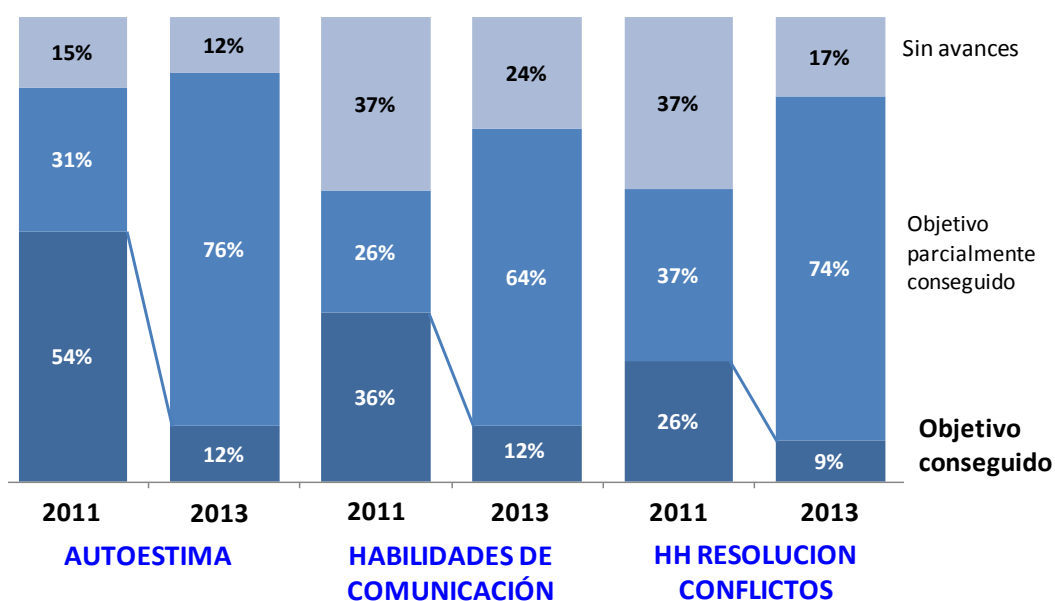
Las metas planificadas y conseguidas en autoestima de los usuarios caen sensiblemente. Es cierto que muchas personas mejoran parcialmente pero esa no es la lectura más ajustada, a tenor de lo que observamos día a día y vamos grabando en nuestro cuaderno de campo mental. El tema es importante; una reducción de la autoestima no significa únicamente perder la confianza en la propia capacidad, sino también dejar de creer en los principios más íntimos, en los propios valores.

Como se observa en el gráfico incluido a continuación, el proceso no solo es muy similar en las habilidades de comunicación más básicas (saber presentarse en público, la capacidad de conversación) sino también en las que según nuestro catálogo de habilidades denominamos “avanzadas” (asertividad, solicitud de ayudas, expresión de quejas, etc).

Lo mismo cabe decir por último de uno de los objetivos tradicionalmente más difíciles en los que intervenimos: se trata de la capacidad para la resolución de conflictos, que hemos trabajado con casi cien personas de este programa, y que incluye aspectos como la capacidad para la negociación, el autocontrol de uno mismo, la concentración en las tareas o, entre otros, la capacidad para tomar decisiones realistas.

## Resultados en los ámbitos del desarrollo personal y social

Comparativa 2011 y 2013





---

## Ideas destacadas.

En el Plan Concertado de Illescas somos más partidarios de una gestión basada en objetivos que en la marcada a nivel estatal dividida en programas. Este tipo de organización nos permite centrar la atención en las necesidades de las personas, y al mismo tiempo controlar la calidad de procesos y resultados.

1. En Illescas este año 2013 es el primero en décadas en que la población desciende.
2. El problema del desempleo es grave, los parados mayores de 45 años superan las mil personas
3. Solo 4 de cada diez desempleados reciben prestación o subsidio.
4. Cada vez es más habitual que atendamos a familias sin ningún ingreso.
5. El total de personas atendidas este año con expediente y atención continua asciende a 1.095 familias formadas por 3.183 personas; uno de cada 8 vecinos de Illescas forma parte de una de estas familias.
6. El 59% de nuestros usuarios son mujeres y el número de españoles que atendemos es cada vez mayor.
7. En los últimos cuatro años se duplica el número de familias atendidas en riesgo de exclusión.
8. En la atención diaria se ha notado nuestra mayor capacidad para ofrecer ayuda de emergencia mediante vales de alimentación, pago de recibos de suministros o ayudas al alquiler.
9. La situación se agrava en las relaciones familias y no únicamente en las condiciones materiales de vida.
10. En nuestro programa de familia este año se han atendido a 80 nuevas familias (el doble que en 2012).

- 
11. Cada vez tenemos mayor demanda de atención psicológica.
  12. El retroceso observado en el grado de consecución de algunos objetivos (dinámicas familiares, hábitos, autoestima, etc) se deben al deterioro anímico.
  13. La falta de expectativas de trabajo está haciendo descender los logros de los usuarios en lo concerniente a su empleabilidad.
  14. Afortunadamente, los vales municipales de alimentación y la ayuda del Banco de Alimentos están haciendo que algunas familias no se hundan por completo. En buena medida también están salvando el papel de los Servicios sociales.
  15. Desde Servicios Sociales tenemos la sensación de que cada vez hacemos más una tarea de contención.