AYUNTAMIENTO DE ILLESCAS

Castilla-La Mancha
Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

CSI CENTRO SOCIAL ILLESCAS

Plan Local de Integración Social

Memoria 2014

Servicios Sociales de Illescas

INDICE

Introducción, 3

Evolución demográfica, 3

Crisis, desempleo y exclusión social, 4

Descripción global de la atención en Servicios Sociales, 10

Personas atendidas por programas, 13

Personas atendidas por recursos., 14

Perfiles sociales básicos, 15

Prestaciones económicas concedidas, 16

Programa de Acogida y Atención, 21

Perfiles básicos de los participantes, 23

1.- Programa de mejora de las capacidades de empleabilidad, 25

OE.1.1- Potenciadas las condiciones de empleabilidad, 25

2.- Programa de apoyo a la unidad familiar o de convivencia, 32

OE.2.1- Mejora de la organización familiar, 33

OE.2.2- Dinámicas familiares positivas, 34

OE.2.3- Responsabilidades y funciones familiares, 36

OE.2.4- Situación económica familiar, 37

3.- Programa de acceso a la vivienda, 41

OE.3.1- Facilitado el acceso y la permanencia en la vivienda, 41

OE.3.2- Acceso a la vivienda anta situaciones de emergencia, 44

4.- Programa de Prevención del riesgo entre los jóvenes, 46

1.- PROYECTO DE PREVENCION DEL ABSENTISMO Y ABANDONO EDUCATIVO, 47

OE.4.1- Fomentada la implicación de las familias en el proceso educativo, 48

OE.4.2- Prevenido el absentismo, el fracaso y la deserción, 49

2.- PROYECTO DE MEJORA DE LAS HABILIDADES PARA EL EMPLEO, 50

OE.4.3- Inserción laboral de jóvenes en riesgo de exclusión, 51

3.- PROYECTO DE CONDUCTAS NORMALIZADAS, 53

OE.4.4- Prácticas y conductas sociales normalizadas, 54

5- Programa de participación e integración social, 60

OE.5.1- Participación y adaptación cultural de los inmigrantes, 61

OE.5.2- Inclusión social de la participación y fomento de las habilidades sociales, 62

Valoración del Plan Local; encuesta a participantes, 66

Introducción

Este documento es una breve síntesis de la actividad realizada en los cinco programas del Plan Local de Integración Social en 2014. Nos centramos fundamentalmente en los resultados obtenidos por los participantes en cada uno de los objetivos catalogados en el documento marco que rige la prestación. Si se quiere consultar este documento marco se puede acudir a la página web del Ayuntamiento de Illescas o bien hacer una sencilla búsqueda en internet. De esta manera, conociendo un mínimo el método de gestión se podrá considerar en su justa medida el nivel de consecución de metas en cada área.

Como venimos haciendo en nuestras memorias, antes de entrar en los resultados, incluimos algunos indicadores básicos del contexto demográfico, del mercado de trabajo, analizamos los datos globales sobre la atención en el conjunto de Servicios Sociales, y presentamos algunos indicadores de las ayudas económicas directas ofrecidas a los ciudadanos. Como se verá, el cambio es sustancial en este sentido debido a la importante ampliación de las ayudas destinadas a las familias en situación de mayor emergencia,

Evolución demográfica.

En diciembre de 2014 Illescas cuenta con 26.226 habitantes, tres centenares más que un año antes lo que significa un aumento interanual del 1,3%. Cada vez queda más alejado el periodo en que el crecimiento rondaba el 10% anual.

Habitualmente hemos prestado importancia a lo más destacable que es la juventud de la población. Esta particularidad sigue siendo el rasgo principal, aunque progresivamente aumente el número de personas mayores, y la tasa de natalidad tienda a reducirse muy probablemente como producto de la crisis. No entramos pues a actualizar este rasgo definitorio sino a subrayar dos cuestiones clave y recientes del contexto actual que son: 1) la reducción del número de jóvenes residentes, y 2) el progresivo descenso de población extranjera.

La siguiente tabla muestra que a pesar del aumento de vecinos, el grupo de edad que va desde los 16 a los 29 años se reduce como producto de las salidas a otras localidades en busca de alquileres más baratos y, probablemente, al extranjero. Nos fijamos pues en esta cohorte de edad que en cuatro años se ha reducido tanto en españoles (-14%) como en extranjeros (-16%).

Evolución de la población de Illescas por grupos de edad (dic.2010/14).						
	0/15	16/29	30/45	46/64	65 y +	Total
dic-10	4.880	**4.703**	8.068	4.403	1.870	**23.924**
dic-11	5.076	**4.572**	8.441	4.658	1.944	**24.691**
dic-12	5.455	**4.244**	8.855	5.163	2.198	**25.915**
dic-13	5.622	**4.224**	8.815	5.098	2.122	**25.881**
dic-14	5.800	**4.035**	8.858	5.327	2.206	**26.226**

La segunda cuestión destacable es precisamente la reducción de la población extranjera que, con 3.161 empadronados residentes (12% de la población), desciende acumulando ya medio millar de bajas en los dos últimos años (-14%). Es cierto que parte de ellos han adquirido la nacionalidad española y ya no contabilizan como extranjeros pero, aun así, no hay duda de que parte de los americanos están volviendo a sus países.

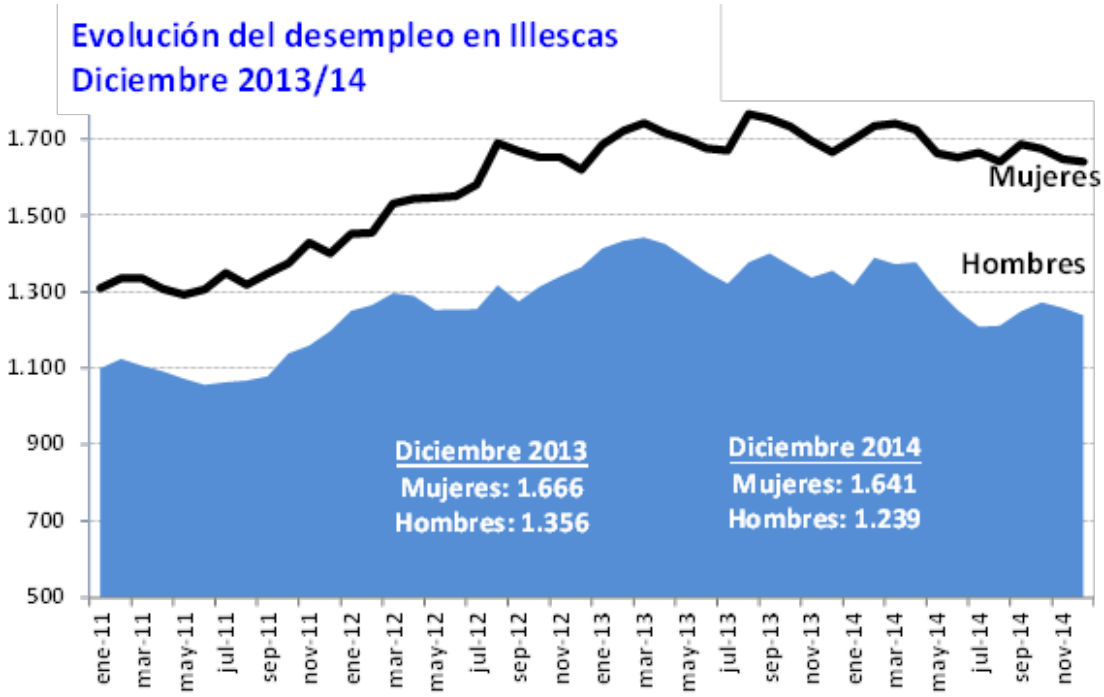
Las nacionalidades con más residentes (marroquíes y rumanos) no sufren variaciones en número de empadronados. Caso aparte son los chinos, que siguen aumentando en número pero a un ritmo más lento que a inicios de década. En cambio, de las tres nacionalidades que siguen en orden de importancia (colombianos, ecuatorianos y bolivianos) la tercera parte se han marchado.

Crisis, desempleo y exclusión social

Resaltando la importancia que tiene el descenso de población joven nos centramos en el comportamiento del mercado de trabajo. De su evolución depende el pulso de la localidad en cuanto a condiciones de vida. También buena parte de la demanda a Servicios Sociales.

A final de diciembre el número de personas inscritas como desempleadas asciende a 2.880, bajando la barrera de las tres mil. El constante incremento del desempleo, que había venido siendo la norma nada menos que en los últimos siete años, se rompe a inicios de 2014. Desde luego una

buena noticia aunque solo se hayan generado dos centenares netos de empleos en el último año y aún estemos muy alejados del tope de altas en la Seguridad Social alcanzadas en el municipio; frente a los nueve mil cotizantes de 2008 nos situamos en poco más de siete mil a final de 2014. El descenso interanual del paro en Illescas se sitúa en un estimable -4,2% que es más acusado en la construcción, entre los hombres y entre algunos perfiles de cualificación media-alta.



TASAS INTERNUALES (nov. 2013/14)

Illescas: -4,2%
CLM: -7.9%
España: -6,2%

Hombres: -5,9%
Mujeres: -2,8%

Menores de 25 años : -5,0%
De 25 a 44 años: -9,6%
Más de 45 años: +4,9%

Industria: +3,4%
Construcción: -22,3%
Servicios: -4,4%
Sin empleo anterior: +28,2%

Españoles: - 4,2%
Extranjeros: -3,9%

Analfabetos: -9,3%
Primaria: +8,5%
Secundaria: -5,8%
F. P. Superior: -10,2%
Universitaria: -19,5%%

Técnicos profesionales, intelectual,,etc: -17,4%
Técnicos y profesionales de apoyo: -8,3%
Trab serv. personales, restau., comercio: -2,9%
Empleados de tipo administrativo: -10,5%
Artes. trab, indust, manufac, constr.: -9,6%
Operadores, inst maquinas, montadores: -5,0%

En la parte negativa destaca el deterioro de la situación para las personas que nunca han tenido un empleo (jóvenes y mujeres hasta ahora inactivas) y, sobre todo, la alarmante línea ascendente entre los mayores de 45 años que, si bien se suaviza con respecto a años anteriores, sigue ampliándose y

formando la base de un conjunto de población con pocas posibilidades en caso de contar con bajo nivel de cualificación.

El constante incremento del desempleo que había venido siendo la norma se rompe a inicios de 2014.

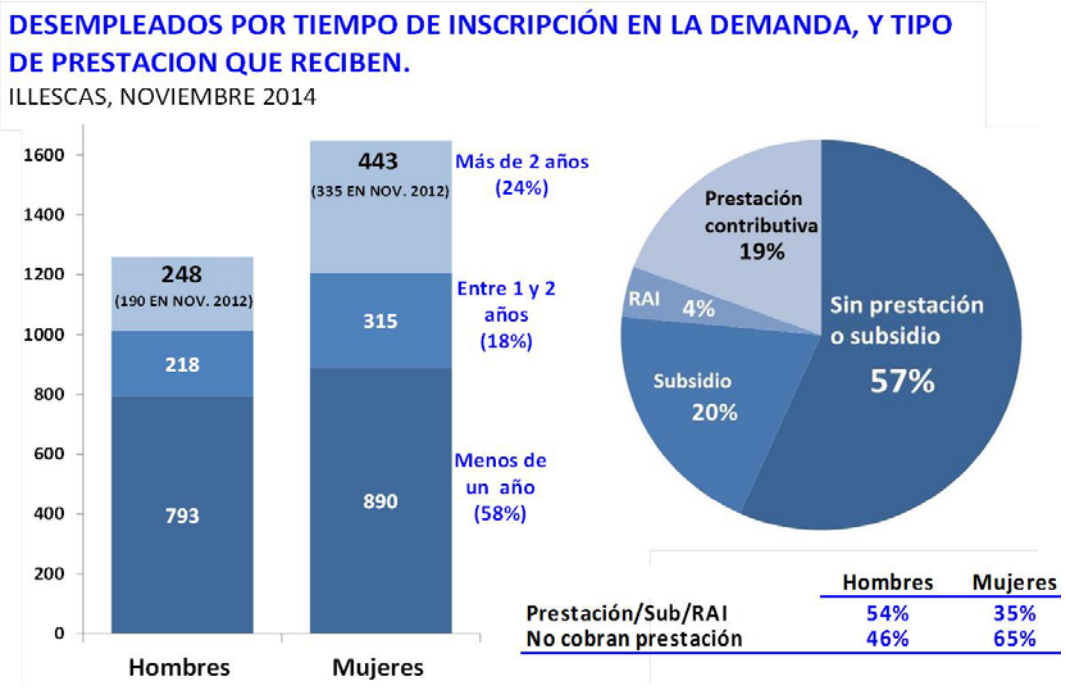
Entre los extranjeros, los primeros que empezaron a sufrir la crisis económica, y que en su día llegaron a ser casi un tercio de los desempleados de Illescas, desciende su número en términos similares a los españoles. No obstante destacan las mujeres inmigrantes cuyo número sube considerablemente frente a un descenso entre los hombres; una diferencia achacable a la mayor incorporación de ellas a las listas del Servicio de Empleo debido a las esperanzas puestas en la consecución de un empleo público protegido, o en el requerimiento de figurar registradas en el Servicio de Empleo como condición para el acceso a algunas ayudas sociales.

Continúa creciendo de modo preocupante el número de desempleados mayores de 45 años.

Por otra parte, la bajada continuada en la cobertura de subsidios a desempleados hace que cada vez exista mayor número de familias sin ingresos. Por ello, a finales de 2014 el gobierno central ha aprobado una nueva ayuda para los parados de larga duración (más de un año sin trabajo), con cargas familiares y que cumplan otros requisitos añadidos. Esperemos sea una medida que ayude a paliar las graves dificultades de varios cientos de familias en la localidad al igual que ya lo están haciendo los planes de cobertura que el Ayuntamiento de Illescas ha puesto en marcha con fondos propios. Las 173 personas que se han incorporado este año a empleos financiados con presupuesto municipal (presupuestos de 2013 y 2014) no solamente han sido ayudadas con empleos de seis meses de duración, sino que también les ha permitido reengancharse al subsidio. No cabe duda de que se trata de políticas de empleo mejorables en cuanto a la reactivación de la empleabilidad, pero amortiguan la pobreza de cientos de personas por medio del empleo público, que es en definitiva de lo que hablamos. De no ser por estos empleos, la tasa de cobertura de los desempleados que cobran prestación o subsidio sería aún más reducida del 43% actual. El año pasado esta tasa era del 44% y dos años antes del 48%.

En el gráfico se exponen los datos de personas con y sin prestación así como los desempleados por tiempo en desempleo. Nos interesa poner de relieve en primer lugar que la entrada y salida continuada del mercado de

trabajo es cada vez más habitual; el número de personas que lleva menos de tres meses sin trabajo aumenta muy sensiblemente en el último año y eso que hablamos de un periodo de tiempo en el que, como hemos visto, el paro desciende y se genera empleo.



Por otra parte, en un momento de incipiente recuperación de la ocupación, también crece el grupo de personas con más de dos años en paro. Hablamos en este caso de situaciones de exclusión laboral que también están siendo amortiguadas en lo posible por la política local de empleo y por los Servicios Sociales.

Se constata la tendencia hacia una fragmentación mayor de la parte baja mercado laboral (trabajadores que rotan, y trabajadores sin apenas opciones).

Expuesta brevemente esta nueva fase de la crisis en el mercado laboral hacemos un acercamiento a la posible amplitud de la exclusión social en el municipio. Lo hacemos a partir de datos de 2013 del Instituto Nacional de Estadística.

En el siguiente cuadro hemos resumido los principales indicadores utilizados para calcular el índice AROPE, el indicador empleado en la Unión Europea para medir el número de personas que se encuentran en riesgo de pobreza y exclusión social, y que en el caso del conjunto nacional asciende al 28%.

Este indicador se forma a partir de tres índices iniciales que son: 1) el nivel de pobreza, 2) la privación material y la 3) intensidad del empleo por hogar. Cuando una unidad familiar se encuentra por debajo de los umbrales definidos en uno o varios de estos indicadores se considera que está en situación de riesgo de pobreza y exclusión.

Así, tomando en consideración varios factores, podemos asumir ese 28% nacional también como tasa estimativa mínima de la incidencia en Illescas[1]. De extrapolarlo en consecuencia a la localidad, hablaríamos de más de siete mil personas en riesgo de pobreza o exclusión social.

Entre siete y ocho mil personas residentes en Illescas se encuentran en riesgo de pobreza o exclusión social

Como se indica en el siguiente cuadro, el 21% de la población de España se encuentra en situación de pobreza relativa, es decir, por debajo del 60% de la mediana de ingresos. Hablaríamos de entre cinco y seis mil personas en Illescas si seguimos extrapolando para el municipio en el sentido en que lo hemos hecho para el indicador AROPE. Esto es, para el caso de una familia de dos adultos unos ingresos por debajo de 10.560 euros anuales o, por ejemplo, 16.896 euros para una pareja con tres niños pequeños. Desde luego unas cifras que prácticamente no supera casi nadie entre el millar de familias que desde Servicios Sociales atendemos. Por otra parte, y con seguridad, hay muchas otras familias de la localidad por debajo de ese umbral que no demandan ayudas económicas.

En cuanto a la privación material, es constatable un nivel de privación generalizado entre los ciudadanos que utilizan de continuo los Servicios Sociales. La pobreza energética está muy extendida, las posibilidades de afrontar gastos imprevistos es igual de común, y casi lo mismo si hablamos de deudas de vivienda.

[1] No se trata de hacer una exposición exhaustiva de los factores susceptibles de ser utilizados para hacer en estimaciones a partir de conjuntos más amplios de población. En todo caso pueden apuntarse algunos. Entre ellos los siguientes: 1) por grupos de edad los niños y menores de 29 años superan la media al igual que los extranjeros no comunitarios, que alcanzan nada menos que una tasa del 60%, dos segmentos de población muy presentes en Illescas, 2) La tasa AROPE para Castilla-La Mancha en 2013 alcanza el 37% y para la Comunidad de Madrid el 20%, 3) según el Ministerio de Hacienda, y a partir de datos de 2007 de renta imponible, es decir, antes de la crisis, Illescas era el municipio de la región mayor de cinco mil habitantes con mayor índice de desigualdad, y como sabemos desde esa fecha el desempleo se ha multiplicado por cuatro, y la tasa de cobertura por prestaciones o subsidios en la localidad es más baja que a nivel nacional, 4) como ha quedado demostrado esta desigualdad se ha ampliado en el conjunto de España, y 5) la renta media por habitante de Illescas, antes de la crisis, era casi un 20% menor a la media de la Comunidad de Madrid, pero bastante más elevada que la media de Castilla-La Mancha.

DISTINTOS INDICADORES DE POBREZA Y TASA AROPE - ESPAÑA 2013

POBREZA RELATIVA: 21,6%

Personas con menos del 60% de la mediana de ingresos por hogar. Ejemplos: * menos de 14.784 euros año para una familia de dos adultos y dos niños, * menos de 7.040 euros para un hogar unipersonal.

PRIVACION MATERIAL: 16,3%

Personas que viven en hogares que carecen al menos de tres conceptos de los nueve siguientes: 1) no tener deudas de alquiler o hipoteca, 2) poder mantener la temperatura adecuada en la vivienda, 3) poder hacer frente a gastos imprevistos, 4) poder comer carne o pescado al menos cada dos días, 5) poder ir de vacaciones al menos una semana al año, 6) coche, 7) lavadora, 8) televisión, 9) teléfono.

HOGARES CON BAJA INTENSIDAD DE EMPLEO: 13,8%

Hogares en los que sus miembros en edad de trabajar lo hicieron por debajo del 20% de su potencial. Se calcula en función de todo el año de referencia.
Ejemplos: * un hogar de dos adultos con uno de ellos trabajando a media jornada NO estaría dentro de este grupo, pero si solo lo hizo 6 meses en el año de referencia SÍ lo estaría. * Un hogar de 6 adultos en donde solo uno trabaja SÍ estaría en esta situación.

Según el indicador AROPE una persona en riesgo de pobreza y exclusión es aquella cuyo nivel de renta se encuentra por debajo del umbral de pobreza Y/O sufre privación material Y/O reside en un hogar con baja intensidad de empleo

⇩

Indicador AROPE
28,1%
Para el conjunto de España en 2013

Con respecto a la baja intensidad del empleo la amplia mayoría de nuestros usuarios están en situación de desempleo, muchos de ellos solo trabajan de manera muy esporádica y, si son seleccionados para una plaza en el empleo protegido local con el sueldo mínimo durante seis meses, equivale a entrar en una breve etapa de tranquilidad e incluso prosperidad efímera. Sin duda el índice de intensidad en el empleo de los ciudadanos que atendemos multiplica el porcentaje ofrecido para el conjunto del país.

Si estimamos a nivel local estos dos indicadores que junto a la pobreza forman el índice AROPE, nos encontraríamos con más de cuatro mil personas en situación de privación material y más de mil hogares con baja intensidad de empleo.

Se trata de estimaciones extraídas a partir de datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística. Existen otras organizaciones e institutos privados que completan el panorama con otros índices; es el caso de Cáritas que construye otro indicador correspondiente a las situaciones de pobreza severa (menos de 306 euros al mes en un hogar unipersonal, en torno al doble en caso de una pareja con dos hijos), y que en 2012 afectaría al 6,4% de la población de España. De seguir tomando los datos a nivel nacional como referencia en Illescas, estaríamos hablando de alrededor de 400 familias por debajo de ese umbral definido por Cáritas. Es un indicador que, a diferencia del AROPE, nos parece más en consonancia con la población atendida en Servicios Sociales de manera continuada mediante ayudas económicas municipales.

Descripción global de la atención en Servicios Sociales.

Desde la visión que aporta la atención en el día a día a los ciudadanos, esos 14.700 euros anuales como umbral de pobreza (en el caso de referirnos a una pareja con dos hijos menores) nos parecería una situación -si se nos permite la expresión- casi desahogada. Desde luego la realidad que observamos es más grave que la definida por este índice de pobreza relativa. Cada año es más habitual encontrarnos con familias sin ningún ingreso y sin red familiar, y es que no hay la menor duda de que la ayuda familiar es central para determinar si se llega o no al punto de necesitar apoyo público para las necesidades más básicas.

La población atendida este año en los Servicios Sociales de Illescas ha aumentado hasta los 1.114 expedientes familiares contabilizados por programas, es decir, si han pasado por más de uno contabilizan en ambos. Si contabilizamos familias únicas hablamos de 692 de las que hemos intervenido de manera directa con 1.122 personas, lo que significa que cada vez atendemos a un menor número de miembros por familia al haberse reducido la demanda de atención familiar conjunta (la preocupación es la situación económica), y ampliarse el apoyo económico de emergencia en intervenciones de tipo más sencillo y rápido.

La ayuda de la familia es el factor central para determinar si se llega o no al punto de necesitar apoyo público para las necesidades más básicas.

El incremento de usuarios es constante desde el inicio de la crisis debido a la mayor precariedad, pero también a que hemos podido atender las demandas planteadas. Desde 2009 hemos mejorado la atención con el inicio de la prestación PLIS y el aumento de profesionales. Además, en los dos últimos años hemos contado con mayores recursos de emergencia como vales de alimentación, pagos de recibos, etc. Más adelante volveremos sobre el gran avance que se ha dado en ayudas económicas.

Descripción global de la atención prestada en Plan Concertado			
	2012	**2013**	**2014**
Nº familias (casos)	1.046	1.118	**1.114**
Personas de las familias	2.845	3.308	**3.481**
Personas atendidas	1.359	1.467	**1.506**
% personas atendidas	48%	44%	**43%**
Familias únicas	**690**	**719**	**692**
Personas únicas	**1.052**	**1.095**	**1.122**
Intervenciones registradas	19.438	16.165	**25.306**
Tiempo por interv. (min.)	19	19	**17**
Media interv. por familia	17	15	**23**
Tiempo por familia (horas)	5,45	4,77	**6,62**
Promedio interv. por persona	12	12	**17**
Tiempo (horas) por persona	3,99	3,67	**4,90**

No incluimos las atenciones puntuales prestadas en el Servicio de Información y Valoración a usuarios que no cuentan con expediente abierto del Centro Social.

El número de familias únicas atendidas ha sido de 692, un número ligeramente menor al del pasado año. Pero no es este el dato destacable sino el hecho de que cada vez tengamos menos usuarios de corto recorrido (por ejemplo para realizar trámites en el programa de información y valoración), y cada vez más en el resto de programas con el fin de desarrollar una acción duradera. Dicho de otra forma, existe menos demanda de trámites sencillos y se incrementa el número de familias y personas que requieren un apoyo en el que es necesario planificar y definir itinerarios para posteriormente hacer tareas de asesoramiento en diferentes ámbitos y, muy posiblemente, apoyar mediante ayudas municipales en

productos alimenticios, farmacéuticos, pago de suministros para evitar cortes de luz, etc.

Cada vez atendemos a más personas y en una situación más precaria que requiere mayor atención.

Se constata que la carga de trabajo es cada vez mayor. En este sentido, también se demuestra la gran aportación de dos nuevas profesionales en la prestación PLIS para trabajar los objetivos relacionados con las áreas de empleo y vivienda. Se observa igualmente que cada vez hay mayor número de atenciones directas presenciales con el usuario, sobre todo informaciones y orientaciones que suman alrededor del 60% de los registros, mientras se reduce el tiempo destinado a diagnósticos y programaciones que en años anteriores llegaron a ser bastante más numerosos.

Se han terminado 189 expedientes familiares. Se trata de atenciones continuadas y finalizadas con éxito por cumplimiento de objetivos, así como de familias que han dejado la localidad y pasan a ser atendidas por otros Servicios Sociales. La finalización de este número de expedientes entre los 1.114 totales, nos ofrecería un índice de consecución de resultados o índice de eficacia del 17% (189 / 1.114 = 17) frente al 20% de 2010. Es decir, un volumen de casos finalizados más reducido debido al progresivo cambio de perfil del que venimos hablando, esto es, cada vez más casos que requieren una acción sostenida en detrimento de acciones que se solventan con un número menor de intervenciones.

A la vez que se reducen ligeramente los casos finalizados aumentan los casos abiertos, con lo cual el diagnóstico es claro a partir de las evidencias: cada vez más personas y en una situación más precaria que requiere mayor atención.

DATOS BASICOS.

Expedientes nuevos, terminados, cerrados y derivados.

	2010	2012	2014
Nº familias (casos)	1.009	1.046	**1.114**
Abiertos y reabiertos	360	345	**428**
Terminados (con éxito, cambio localidad)	204	193	**189**
Derivados (a PAUCO, PAISES Y PLIS)	60	82	**94**
Cerrados (no contacto)	77	74	**68**

Personas atendidas por programas

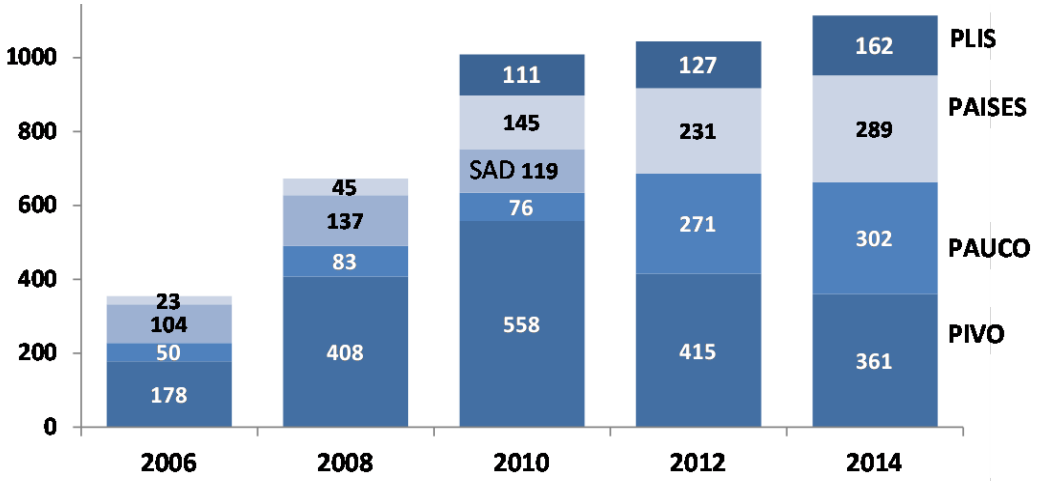
En total hemos atendido a 1.122 personas con seguimiento continuado, lo que significa que este año hemos tenido un diagnóstico y unos objetivos concretos y documentados de cerca del 4,5% de la población de Illescas. Un cálculo por familias nos indica que una de cada diez familias ha tenido este año expediente activo al llevarse algún tipo de intervención directa con al menos uno de sus miembros.

El número de personas que han estado de alta en cada programa del Plan Concertado, incluido PLIS, se muestra en el gráfico siguiente. Por tanto hablamos de expedientes o casos y no familias únicas; nos referimos a 1.114 familias.

De cada diez vecinos, uno forma parte de una familia con expediente abierto al llevarse un seguimiento continuado de al menos uno de sus miembros.

El número de familias a las que se ha abierto expediente en el programa de información y valoración, nuestra puerta de entrada a nuevos usuarios, desciende debido a la ausencia reciente de procedimientos extraordinarios (regularizaciones de extranjeros, altas en el sistema de dependencia, etc.). Por poner dos ejemplos muy evidentes: en el último año se han tramitado 7 procesos por arraigo a inmigrantes frente a los 66 de 2011, y 15 reagrupamientos familiares frente a 62. En dependencia los números no son tan elocuentes pero el descenso es también sustancial.

PERSONAS ATENDIDAS EN CADA PROGRAMA



A partir del año 2012 los usarios del servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) se incluyen en PAUCO

En línea con años anteriores, el descenso de usuarios en información y valoración se complementa con la tarea cada vez mayor a desarrollar desde los programas PAISES y PLIS para intervenir ante una problemática cada vez más difícil de resolver.

Personas atendidas por recursos.

La utilización de recursos del propio Centro Social también crece. En la tabla se muestra el número de personas que atiende cada figura profesional. Como es lógico no incluimos a las trabajadoras sociales pues todas las familias cuentan con esta profesional de referencia.

La incorporación de las profesionales de empleo y de vivienda para la atención exclusiva a participantes de PLIS ha reforzado considerablemente las acciones. En el área del empleo (acceso a ofertas, motivación, manejo de informática básica, etc.) se ha descargado de trabajo a las educadoras y en el área de vivienda se ha dado un impulso a la mediación con los arrendadores, optimizado la gestión de ayudas al alquiler, así como el asesoramiento en relación a las medidas domésticas de ahorro en suministros.

Personas atendidas por recursos internos y derivaciones parciales					
	2010	2011	2012	2013	2014
Psicóloga	47	57	72	107	**84**
Educadoras Sociales	288	336	418	552	**581**
Serv. Mediac. Intercultural	129	139	--	--	**--**
Insertora de Empleo (PLIS)	--	--	--	95	**142**
Insertora de Vivienda(PLIS)	--	--	--	83	**112**
Animadora sociocultural	27	20	52	42	**31**
Total recursos propios	491	552	542	879	**950**
Derivación parcial	869	806	824	854	**1.014**
Total recursos	1.360	1.358	1.366	1.733	**1.964**

En la tabla se incluyen las derivaciones parciales a organizaciones externas, que continúan en un volumen considerable gracias al apoyo de los recursos colaboradores. Ambos datos ponen de manifiesto que continúa adecuadamente la complementariedad en el apoyo ofrecido a los ciudadanos, y que seguimos trabajando en red con otras instituciones y entidades.

Perfiles sociales básicos.

Atendiendo a las diferencias por sexos la variación con respecto a otros años es mínima, sigue existiendo mayoría de mujeres (60%) en una razón que permanece inalterable. En cuanto al nivel formativo, y dejando de lado a los usuarios de la prestación de información (personas que requieren menor seguimiento), solo alrededor del 5% cuenta con estudios post-obligatorios (bachiller superior, FP de segundo grado, etc.) lo que junto a la situación de paro laboral, las carencias económicas y la elevada tasa de extranjeros, define el perfil mayoritario.

En lo que se refiere a población extranjera, como hemos visto el 12% de la población total de Illescas, hemos atendido a 411 personas, una cifra que desciende por tercer año consecutivo desde las más de 500 atendidas en 2011. Por el contrario, el número de españoles se incrementa hasta las 711 personas.

En el caso de los extranjeros se ha intervenido por tanto de manera directa con el 13% del total del colectivo del municipio mientras que con los españoles se ha hecho con el 3,1%. La diferencia es bastante importante y se debe a un conjunto de causas entre las que destacan la mayor precariedad económica de los extranjeros, su elevado desempleo, la necesidad de ayuda para tramitaciones, y sobre todo la ausencia de redes familiares de apoyo.

Si nos fijamos en la intensidad de la intervención con unos y otros, españoles y extranjeros, tradicionalmente han existido diferencias muy significativas que en 2014 quedan diluidas. En este año el número medio de intervenciones anuales con los españoles es de 22 y con extranjeros de 23. En cambio la razón media de los cuatro años anteriores era de 13/20 a favor de los extranjeros. La variación es sustancial y complementa el conjunto de cambios que venimos describiendo.

La intensidad de la intervención con españoles (número de intervenciones anuales por persona) se incrementa de manera muy considerable.

La mayoría de los usuarios no españoles son marroquíes. En cambio, tenemos muy pocos usuarios rumanos al no recibir demandas de estos al igual que ocurre con la comunidad china. En el último año hemos tenido abierto expediente de 208 personas de Marruecos (de un total de 682 habitantes) frente a solo 4 rumanas (474 habitantes) y 16 chinas (387). Las tres nacionalidades siguientes con más residentes en Illescas (colombianos,

ecuatorianos y bolivianos) suman 85 usuarios activos sobre 630 personas empadronadas.

Prestaciones económicas concedidas

Existe un cambio muy destacable en la atención prestada y está en las prestaciones económicas de carácter municipal facilitadas a los ciudadanos. El salto es verdaderamente importante. El municipio ha reaccionado para frenar en la medida los efectos de la crisis económica.

Cuando hablábamos del desempleo en Illescas destacábamos el hecho de que el pasado año hubieran trabajado 173 personas en los llamados planes de cobertura, el empleo protegido que el Ayuntamiento ofrece durante seis meses a parados, y que permite a muchas familias reincorporarse a los subsidios de desempleo. Tradicionalmente este fomento del empleo público se ha financiado vía regional pero tras los reajustes presupuestarios desapareció esta posibilidad con lo que el Ayuntamiento debía asumirlo por sí mismo con fondos propios.

La repercusión social de estos planes en lo que se refiere a distribución de ingresos es enorme, como enormes son las expectativas de cientos de personas que de otro modo difícilmente romperían su proceso de exclusión del mercado laboral. El empleo protegido combina el empleo público con la ayuda social. En los años de bonanza eran puestos de trabajo muchas veces indeseables para parte de la población que hoy los solicita. La respuesta a este cambio está en el fuerte desempleo, la precarización creciente y el empobrecimiento; en definitiva la repercusión social de la crisis que también tuvo un momento en que parecía dar un salto cualitativo importante. Tras varios años de crisis en los que muchas personas habían agotado los subsidios de desempleo se empezaba a hablar de problemas de alimentación entre algunas capas de población.

Era inevitable, en consecuencia, empezar a desarrollar un sistema de emergencia social en el municipio y así se hizo. El incremento considerable del apoyo mediante vales de alimentación lo demuestra, el pasado año se ofrecieron 2.411 de estos vales a tres centenares de familias.

El cambio más importante en la atención prestada es el destacable aumento de las ayudas económicas municipales destinadas a las familias en peor situación.

AYUDAS NO MUNICIPALES	
	2014
Ayuda de Emergencia Social	**49**
Prestaciones Cruz Roja	**45**
Ayuda de Farmacia	**34**
Teleasistencia	15
Reconocimiento Dependencia	10
Servicio Residencia	8
Ingreso Mínimo de Solidaridad	7
Prest. Económica Dependencia	6
Tarjeta Accesibilidad Minusválido	5
Ay. Directa a Familia Numerosa	4
Título de Familia Numerosa	4
OTRAS	22
TOTAL	**209**

Volveremos sobre las ayudas municipales, antes vamos a indicar las ayudas de ámbito regional o estatal que nuestros usuarios han percibido durante 2014. Muchas menos que las del propio municipio, y de tipo muy diverso, las ayudas de Farmacéuticos sin Fronteras suelen ser de menor cuantía que un vale de alimentación. Las regionales ayudas de emergencia social pueden estar en la horquilla de los 700-1200 euros y otras consisten en una mensualidad durante un corto periodo (IMS) o un periodo prolongado o indefinido (reconocimiento de dependencia).

Afortunadamente las ayudas de emergencia social concedidas a 49 familias ponen un poco de coherencia en la gestión de estas tras el escaso número de las concedidas en 2013 (tan solo 16) en un momento en que en la agenda social ya se había iniciado el debate acerca de la necesidad de ayuda alimentaria.

En el último año otras prestaciones de tipo regional o estatal han seguido, en cambio, una tendencia a la baja; es el caso de los ingresos mínimos de solidaridad, la teleasistencia o los reconocimientos de dependencia. En cuanto a las prestaciones de Cruz Roja, principalmente se trata de pago de recibos y algunas mensualidades de alquiler.

Pasamos a ver las ayudas generadas desde el propio municipio. Como se señala en la siguiente tabla, se han ofrecido casi 2.500 vales de alimentación (de 50 euros de media y ofrecidos a 300 familias) y de farmacia, casi un centenar de mensualidades de alquiler y 131 pagos de recibos de suministro eléctrico. A ellas hay que sumar las 278 concesiones de gratuidad de servicios municipales como las guarderías, los servicios de conciliación en los colegios, o los comedores infantiles de verano.

El esfuerzo del Ayuntamiento es evidente, pero no es la única institución que se ha involucrado en esta nueva etapa de la respuesta local a la crisis. En la tabla siguiente se puede ver un resumen de la ayuda generada por las organizaciones que están en coordinación con Servicios Sociales. Existen más pero en la enumeración nos ceñimos a las que tenemos registradas en el marco de ese intercambio de información que citábamos anteriormente.

Existe una efectiva red social de atención ante la emergencia, existe intercambio de información, la coordinación funciona, y los criterios de las diferentes organizaciones son coherentes. Lo mismo ocurre si en lugar de ayudas económicas de emergencia hablamos de acciones de formación, apoyo escolar o cualquier otro servicio.

Existe un gran trabajo en red. La información se transmite y las acciones se complementan para ofrecer la mejor respuesta a los ciudadanos con mayores necesidades.

AYUDAS MUNICIPALES	
	2014
AYUDA DE EMERGENCIA SOCIAL	
Alimentación (vales alimentación)	2.411
Farmacia (vales de farmacia)	97
Vivienda (alquileres mensuales)	93
Suministros (facturas de luz)	131
TOTAL	**2.732**
EXENCIÓN TASAS MUNICIPALES	
CAI (Centro Atención a la Infancia)	2
Conciliación	18
Escuela de Verano	135
Comedor Escolar (verano)	107
Ludoteca	16
TOTAL	**278**
EMPLEO	
Plan de cobertura (empleo protegido)	17
BANCO DE ALIMENTOS	
Aisa (Asoc.Inmigrantes, lotes)	337
Cruz Roja (lotes)	124
TOTAL	**461**
AYUDAS DE MATERIAL ESCOLAR	
Funcave	220
Cáritas	93
Cruz Roja	56
TOTAL	**369**
JUGUETES	
Juguetes (Airbus y Cruz Roja)	**168**
AYUDAS GENERADAS EN EL MUNICIPIO.....	**4.008**

El contraste de usuarios y las ayudas ofrecidas desde Cáritas, la entidad que con más intensidad ofrece asistencia ante la emergencia, se hace de manera continua, diaria podemos decir sin ninguna duda. Cáritas ofrece muchas prestaciones que no están contabilizadas en la tabla, pero tanto en este caso como cuando el apoyo es extraordinario (pago de alquileres, recibos de luz, o material escolar entre otros) la comunicación esta sistematizada para dar coherencia y hacer una distribución justa de las ayudas en el conjunto del municipio.

Se podrían citar más tipos de ayudas que Cáritas ofrece, pero de entre ellas destacamos el proyecto del Plan Local de Integración que tiene como objetivo la facilitación de vivienda de emergencia de media estancia para familias que

han perdido su hogar.

Cruz Roja, como en años anteriores, ha repartido lotes de alimentos a usuarios de Servicios Sociales, provenientes del Fondo Estatal de Garantía Alimentaria (FEGA), la institución de donde parten las ayudas conocidas como bancos de alimentos, así como ayudas para material escolar y libros de texto que han complementado las ayudas de Cáritas y FUNCAVE (Fundación Nuestra Señora de La Caridad) con el fin de que las necesidades del municipio estuvieran cubiertas.

Nos dejamos sin enumerar de Cruz Roja y Cáritas un buen número de ayudas que por su singularidad no tenemos codificadas a nivel de base de datos, pero que se incluyen en las historias sociales de los usuarios. Podríamos citar, en este sentido, algunas ayudas de transporte para poder asistir a cursos de formación impartidos fuera de Illescas, o bien ayudas económicas con el fin de convalidar titulaciones o. por ejemplo, comprar unas gafas.

Otra de las entidades que colabora estrechamente es la Asociación de Inmigrantes Sagra Alta, que también se encarga de repartir periódicamente lotes de alimentación del FEGA, además de realizar otras acciones como son las clases de castellano para extranjeros.

También la empresa Airbus que cada año por navidad dona juguetes para su posterior reparto por Servicios Sociales. En esta campaña participa también Cruz Roja y, en años anteriores, La Caixa, a la cual agradecemos el apoyo económico que este año nos ha permitido incrementar la partida de emergencia municipal.

Existen más colaboraciones de tipo puntal de más entidades, pero nos centramos en aquellas que podemos considerar sistematizadas. Es el caso de FUNCAVE, que este pasado año ha facilitado 220 lotes de material escolar así como 9 ayudas de respiro familiar ofreciendo alojamiento en residencias.

Como decimos, estas organizaciones han dado más ayudas para paliar la situación de muchas familias de Illescas que las aquí citadas. Las incluidas en la tabla resumen sólo las trasmitidas de modo nominal y sistemático a Servicios Sociales con el fin de que en la respuesta local no se produzcan vacíos o duplicidades. El esfuerzo de las organizaciones ha sido sobresaliente y por ello debemos dar las gracias y felicitar a todas ellas por su capacidad y generosidad.

Hasta aquí esta enumeración esquemática de las prestaciones, en la que hemos omitido series estadísticas anuales para no complicar la descripción;

basta con señalar, como hemos hecho, que la ayuda generada a nivel local se multiplica.

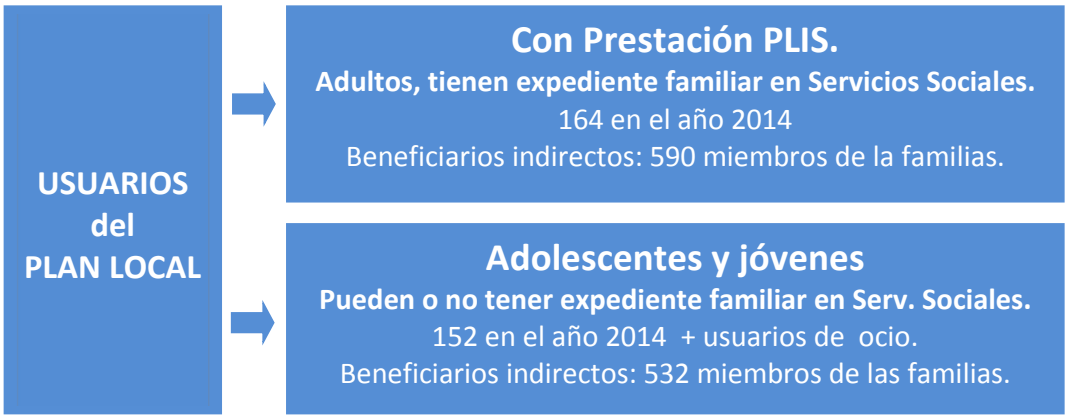
El esfuerzo de las organizaciones de Illescas ante la emergencia social ha sido sobresaliente.

Dicho esto, no podemos acabar esta parte introductoria de nuestro informe sin dejar de destacar la nueva etapa histórica que con la demanda para cubrir estas necesidades básicas ha dado comienzo y que en algunos casos, desde posiciones estereotipadas, se presentan peyorativamente como simple beneficencia. Como hemos mostrado a la hora de hablar del desempleo (aumento de parados de mayor edad, descenso de cobertura de subsidios, etc.), de la evolución en la atención desde Servicios Sociales y al hablar de las nuevas demandas de los ciudadanos, el volumen de población en situación de pobreza severa o en exclusión no va a frenarse a corto plazo. La respuesta pública local a esta situación, que amenaza con hacerse estructural, debe seguir la actual línea mediante la intervención y la facilitación de ayudas directas pero sin abandonar, e incluso reforzando, las actividades que habitualmente han venido denominándose como “políticas activas”, es decir, el conjunto de iniciativas de fomento de la empleabilidad y la cualificación que, si bien en algunas ocasiones no han sido realmente activas, debemos seguir defendiendo. Nos referimos a acciones que abarcan desde la simple educación básica, o el desarrollo personal en aspectos casi elementales, hasta la cualificación profesional más precisa y especializada.

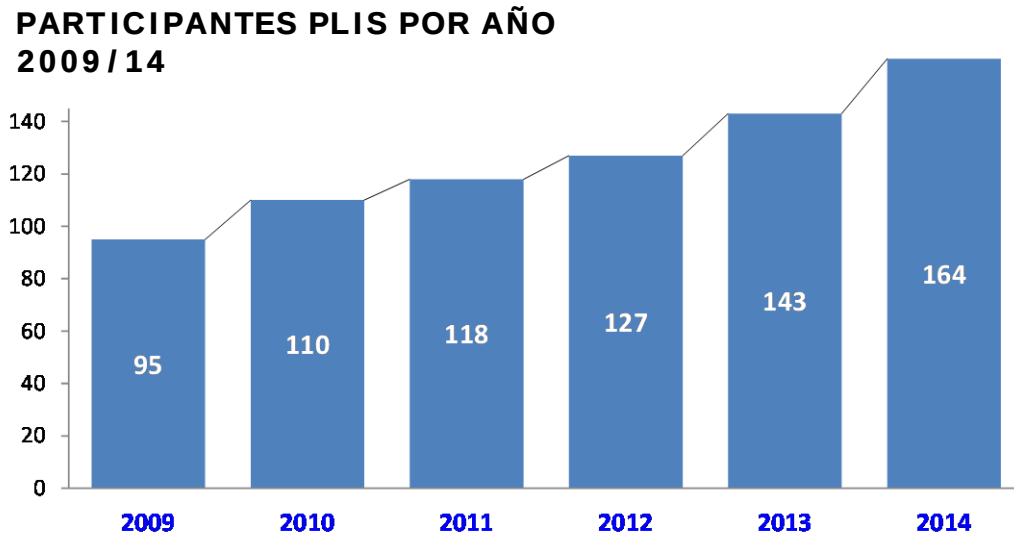
Programa de Acogida y Atención

El Programa de Acogida incluye los objetivos de procedimiento que facilitan el cumplimiento de protocolos con respecto al diagnóstico, la información ofrecida, el registro de las derivaciones internas y externas, etc. Los objetivos en que se divide facilitan la gestión y por tanto no incluyen objetivos de consecución por parte de los usuarios a excepción de la verificación de su motivación de cara a la participación en el desarrollo de su itinerario.

Pasamos a ver los indicadores básicos acerca del número de personas con la prestación PLIS. Como se sabe, tenemos dos tipos: 1) los que cuentan con un itinerario personalizado, y 2) los jóvenes atendidos en el Programa de Prevención del Riesgo que no tienen por qué contar con expediente en Servicios Sociales, sino sólo en Save The Children, la organización que gestiona este área.



Nos centramos en los participantes con itinerario de Servicios Sociales. Empezábamos el año con 119 personas en la prestación y lo finalizamos con 130. A lo largo del año hemos atendido a 164 frente a las 143 del año anterior. En el gráfico siguiente se puede ver la evolución de las personas atendidas desde el inicio del Plan Local.



*No se incluyen jóvenes y adolescentes del Programa 4.

Las personas beneficiarias con expediente de Servicios Sociales incluyendo a los miembros de sus familias suman 590; si contamos además a los adolescentes y jóvenes superamos las mil personas.

Contamos con dos tipos de participantes, los que cuenta con itinerario de integración de Servicios Sociales, y los jóvenes atendidos en el programa de prevención con jóvenes.

Hemos cerrado la intervención con 23 personas al finalizar con éxito su itinerario o al haberse marchado a otra localidad; en el caso de considerar esta cifra como estimativa de la eficacia tendríamos una tasa del 14% (23 sobre 164), la misma que el año anterior y por debajo de los años precedentes. Como hemos fundamentado en el informe anual del Plan Concertado, cada vez atendemos a más personas en una situación más enraizada de exclusión.

En cuanto a personas con itinerarios cerrados por falta de implicación, hemos dado de baja a 11 lo que significa un retroceso frente a los 4 del año anterior. Este dato es importante para la evaluación interna al haberse dedicado tiempo y recursos a casos en los que la motivación para el cambio y para la participación en acciones de mejora de la integración (formación básica y profesional, idioma, hábitos personales y familiares, etc.) requerida en la prestación PLIS puede haberse apreciado inadecuadamente en la fase de diagnóstico. Pero puede también que este no haya sido el caso, que no haya existido este fallo en el diagnóstico, sino que el desánimo y la falta de oportunidades haya generado una cambio en las circunstancias y la fortaleza de la persona usuaria para abordar sus propósitos iniciales. No

cabe duda de que el diagnóstico no es un cometido puntual sino un proceso continuo a lo largo del proceso de intervención, más aún cuando hablamos de personas en situación de pobreza severa y sometidas a fuerte presión.

Se incluyen seguidamente datos de personas con expediente activo e intervenciones efectivas en cada uno de los programas, incluyendo a aquellos que atendidos en el Programa de Prevención del Riesgo entre los Jóvenes. Exceptuando estos, los demás cuentan todos con itinerario y se contabilizan en dos o más programas en función de su participación en cada uno de ellos.

INDICADORES BÁSICOS,
Personas atendidas por programas

	2010	2011	2012	2013	2014
P0. Acogida y atención.	110	118	127	143	164
P1. Capacidad empleabilidad.	76	61	25	105	136
P2. Apoyo a la familia.	104	116	119	132	158
P3. Acceso a la vivienda	58	45	73	103	112
P4. Prev. riesgo jóvenes	124	206	216	184	152
5. Adapt. cultural y psicosocial	44	86	67	55	81
TOTAL CASOS	**516**	**632**	**627**	**722**	**803**

(*) La mayoría de participantes del Programa 4 no cuentan con itinerario de Servicios Sociales.

Perfiles básicos de los participantes.

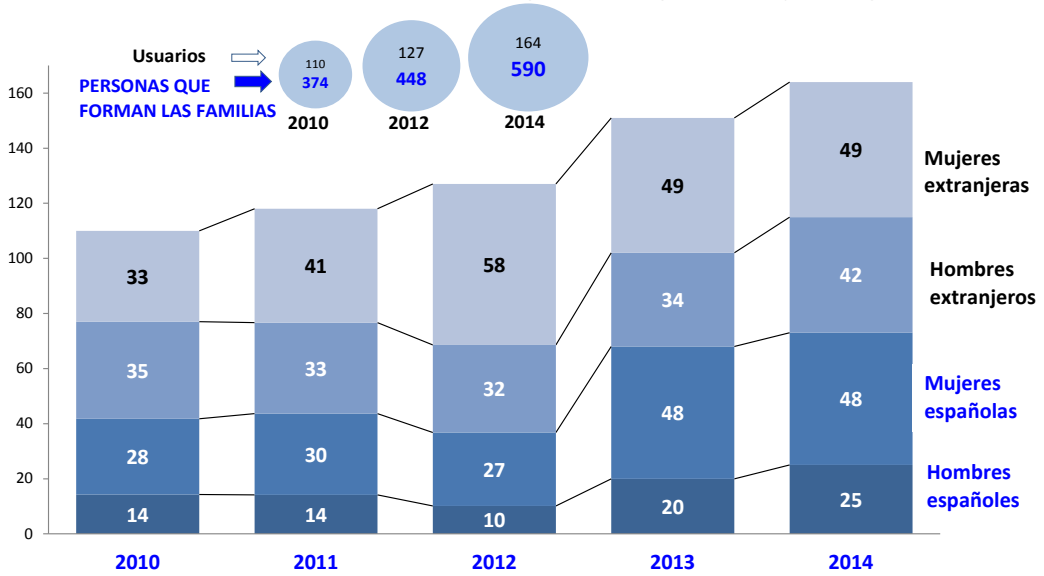
Más de la mitad de los participantes son mujeres y la mayoría extranjeros aunque en este sentido hay un cambio considerable a partir de 2012. En el siguiente gráfico podemos ver que cada vez tenemos más españoles.

El 10% de los participantes son analfabetos y otro 36% no tiene finalizada la educación obligatoria. Prácticamente todos presentan necesidades de cualificación, y en cuanto a conocimiento del castellano casi todos los marroquíes, la nacionalidad mayoritaria, necesitan mejorar.

Una estimación acerca de las habilidades sociales de nuestros usuarios de PLIS nos indica que en torno a la mitad tienen unas habilidades sociales deficitarias o muy deficitarias. Esta cuestión es crucial a la hora de definir itinerarios y responsabilidades, es decir, los objetivos a abordar que quedan reflejados en los itinerarios y que deben ser precisos teniendo en cuenta múltiples factores personales sobre los que de momento no vamos a profundizar. Luego iremos viendo en qué medida y con cuantos usuarios se está trabajando en varios de estos factores como por ejemplo son las habilidades parentales o las dinámicas familiares (sobre las que intervenimos con más de la mitad de los usuarios).

DATOS BÁSICOS

Personas con Prestación PLIS, españolas y extranjeras por sexo.



A estos perfiles básicos hay que añadir los jóvenes del Programa de Prevención del Riesgo. Estos los podríamos dividir en dos grupos: los que han abandonado el sistema educativo y buscan empleo o cursos de formación ocupacional, dados de alta en el proyecto de empleo, y los que se encuentran en situación de pre-abandono escolar, atendidos en los otros dos proyectos desarrollados por Save The Children (proyectos de prevención del abandono educativo y de conductas normalizadas).

Otra forma de dividir a estos adolescentes y jóvenes podría hacerse en función de si cuentan o no con expediente familiar activo en Servicios Sociales. En función de esto tenemos a 84 que no cuentan con él, y 68 que tiene expediente familiar y seguimiento conjunto por Servicios Sociales y Save The Children. A este total de 152 jóvenes con itinerario habría que añadir a varias decenas más que participan en actividades lúdicas pero que no son objeto de seguimiento. Más adelante veremos detalles de este programa, de momento adelantamos que el cambio es sustancial: cada vez mayor proporción de los usuarios jóvenes tienen expediente familiar activo en Servicios Sociales lo que es coherente con el aumento de familias con quienes llevamos a cabo una actuación más duradera. Sobre esta evolución global de la atención social en Illescas remitimos a los datos y conclusiones globales que presentamos en nuestra memoria anual del Plan Concertado.

Cada vez atendemos a más personas y en una situación más precaria que requiere mayor atención.

1.- Programa de mejora de las capacidades de empleabilidad.

Desde finales de 2013 contamos con una orientadora laboral que se dedica en exclusiva a atender a las personas de alta en PLIS. Los objetivos del área de empleo son desarrollados además desde el Programa Interlabora de Cruz Roja, pero al atender esta organización sólo a extranjeros no comunitarios su aportación está limitada; más aún desde que los criterios de entrada a este programa se han endurecido exigiendo a los futuros usuarios un nivel de castellano en lectoescritura al menos medio. El recurso es importante debido a que esta organización imparte cursos gratuitos.

La orientadora laboral de Servicios Sociales ha revitalizado el programa. Desde luego es también destacable la participación de la Concejalía de Empleo del Ayuntamiento que, mediante la convocatoria de planes de empleo protegido, y una vez cerrada la aportación regional con este fin, mantiene vivas las esperanzas de cientos de desempleados abocados a la exclusión. Es el caso de 13 de los participantes PLIS que han trabajado para el Ayuntamiento con contratos de 6 meses.

OE.1.1- Potenciadas las condiciones de empleabilidad.

El programa se compone de un único objetivo específico -potenciar la empleabilidad- y 11 operativos que incluyen la educación básica, la cualificación profesional y el aprendizaje en diferentes habilidades (sociales y de autonomía) a trabajar conjuntamente desde este programa y desde los programas de familia e integración psicosocial (programas 2 y 5). Entre los objetivos operativos se incluyen también el desarrollo de las habilidades prelaborales (autoestima, resistencia a la frustración, comunicación, lenguaje, etc.) y las laborales (búsqueda activa de empleo, definición de metas, motivación hacia la formación, definición de perfil profesional etc).

En el programa han sido atendidas 136 de las 164 personas con itinerario PLIS.

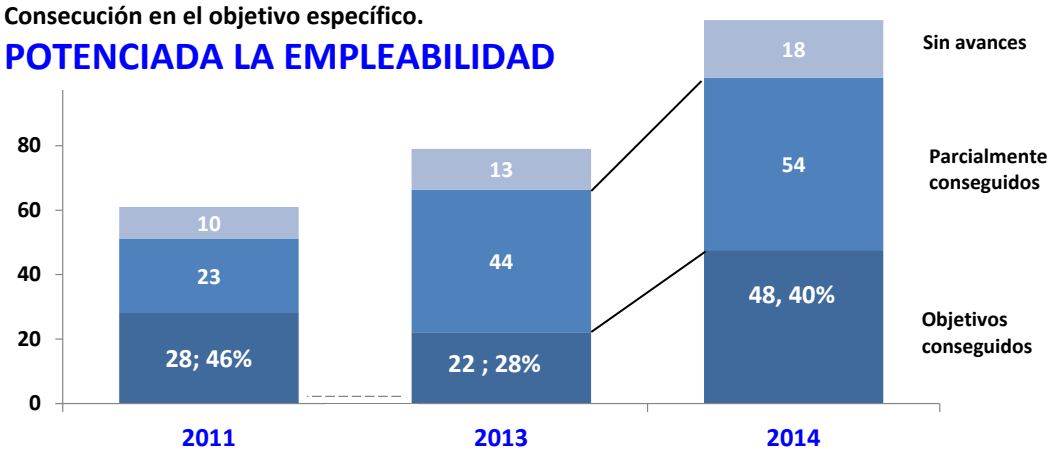
Mejorar la empleabilidad significa luchar contra la desmotivación de quienes llevan años sin trabajo, enfrentarse a las limitaciones de su escasa cualificación, a las carencias en la oferta de formación gratuita, e incluso a la acomodación como estrategia de supervivencia psicológica ante el desempleo prolongado. La situación de los parados de larga duración es tan monótona que cualquier mínimo repunte que rompa la linealidad es un acontecimiento. Efectivamente nos encontramos con que parte de nuestros usuarios han ido asumiendo que es necesaria una cualificación mínima, pero también lo es que la mitad de ellos están fuera de esta pauta por desmotivación y en ocasiones simple falta de interés. En definitiva, el problema personal del centenar y medio de personas que venimos atendiendo - o dicho de otra manera, el problema social ante el cual debemos responder desde Servicios Sociales- no es otro que evitar que esta situación perdure y se haga permanente, impedir en la medida en lo posible que su exclusión sea definitiva para el resto de su vida laboral, que se cumpla esa profecía social que está en el aire acerca de que muchos miles de personas nunca más volverán a retomar su vida laboral. Consideramos en suma que la desmotivación y la falta de interés son reversibles, que la profecía no tiene porqué autocumplirse.

Tenemos un gran reto con los parados de larga duración, y es que no sobrepasen la línea de la exclusión laboral definitiva.

Como en el conjunto de la actividad de Servicios Sociales el volumen de atenciones crece de manera significativa. Como se explica en nuestra memoria del Plan Concertado cada vez atendemos a más personas con una problemática personal más difícil, una tendencia también es visible en este programa de empleo. No es lo mismo ayudar a reintroducir dentro del mundo laboral a quien lleva un año sin trabajo que a quien lleva cinco. Esta es la tendencia que de nuevo resumimos: cada vez más personas y en situación más grave. La incipiente mejora en los indicadores económicos del país probablemente esté frenando la aparición de nuevas personas asomadas a la exclusión, pero no está reduciendo el número de quienes cayeron.

De las 136 personas atendidas en el programa se han evaluado los itinerarios de 119. Los evaluados que muestran avances son 102, pero el número de quienes consiguen los objetivos planificados son 48, bastantes

más que el año anterior pero todavía un número a mejorar si tenemos en cuenta que los usuarios cuyos resultados agrupamos bajo la categoría "objetivos parcialmente conseguidos" los podríamos considerar como un aprobado muchas veces indulgente



Nivel de consecución objetivos operativos

- Nº de usuarios con quien se ha intervenido
- % de evaluados con objetivos conseguidos.

	TENDENCIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS	
	en resultados conseguidos	en número de usuarios
HABILIDADES DE AUTONOMÍA PERSONAL. Objetivo de 16 usuarios - 50% (2014) - 28% (media 2011/13)	↑	↑
HABILIDADES SOCIALES Objetivo de 30 usuarios - 27% (2014) - 33% (media 2011/13)	=	=
HABILIDADES PRELABORALES. Objetivo de 32 usuarios - 38% (2014) - 37% (media 2011/13)	=	=
HABILIDADES LABORALES. Objetivo de 32 usuarios - 27% (2014) - 30% (media 2011/13)	=	=

El objetivo síntesis, la mejora de la empleabilidad, se divide en dos tipos de objetivos operativos. Una parte hacen referencia a distintos tipos de habilidades personales, y los otros a los aspectos relacionados con la formación básica y la cualificación profesional. Empezamos con las habilidades en donde se obtienen unos resultados discretos y en los que no existen cambios respecto a otros años, ni para bien ni para mal. El número de usuarios atendidos tampoco sufre alteraciones e incluso en lo concerniente a las habilidades de autonomía hay un descenso. Es posible que la elevada carga de trabajo en el área esté limitando la intervención en estos objetivos.

Es conveniente abordar la intervención sobre habilidades mediante la intervención en grupos.

En la memoria del año anterior ya señalábamos cada vez más necesario abordar parte de los objetivos de empleabilidad en sesiones de grupo, sobre todo en lo relacionado con la formación básica, la cualificación profesional y las habilidades laborales. De esta forma se podía llevar la atención en empleabilidad con más de cien personas a la vez que se dejaba mayor tiempo disponible al abordaje de los aspectos personales en sesiones individualizadas.

Efectivamente así se ha hecho con la organización de varios grupos de alfabetización informática orientada a la búsqueda de empleo a los que han asistido 40 personas y otros de orientación laboral con nada menos que 71 personas asistentes. La experiencia ha sido muy positiva y hay que seguir profundizando en las sesiones de grupo. No obstante no es suficiente para la que orientadora laboral pueda abordar en sesiones individuales todo lo deseable por lo que sería deseable una mayor participación del equipo de familia en las tareas del programa, en concreto en las habilidades de autonomía, sociales y prelaborales. Por otra parte, independientemente de la conveniencia técnica de hacer o no hacer la intervención en estos aspectos mediante acciones grupales es posible que ya solo quede la opción de hacerlas de este modo debido a la capacidad finita del equipo de familia y el incremento del volumen de trabajo. Véase en este sentido el siguiente capítulo de este informe y la memoria 2014 del Plan Concertado en lo relacionado con la atención familiar, y los resultados obtenidos en la evaluación de itinerarios.

*HABILIDADES DE AUTONOMIA PERSONAL	
Hábitos de aseo y cuidado personal.	Ducha y baño.- Limpieza bucal. - Lavado del cabello.- Limpieza y cuidado de la ropa.- Vestido adecuado al clima y la estación.-

*COMPETENCIAS BÁSICAS PRELABORALES
Sentimientos de exclusión social. - Apariencia física. - Hábitos higiene. – Autodirección.- Responsabilidad.- Lenguaje.- Comunicación. – Autoestima.- Resolución de problemas.

*HABILIDADES SOCIALES		
BÁSICAS.	**AVANZADAS.**	
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	**RELACIONADAS CON EL ESTRÉS.**	**RELACIONADAS CON LA PLANIFICACIÓN.**

Véase catálogo de habilidades de los Servicios Sociales de Illescas.

Aunque se ha evolucionado positivamente en el número de personas que mejoran en formación básica, 31 de los 72 usuarios evaluados no han mostrado ningún avance. Se trata de participantes que quizá no deberían

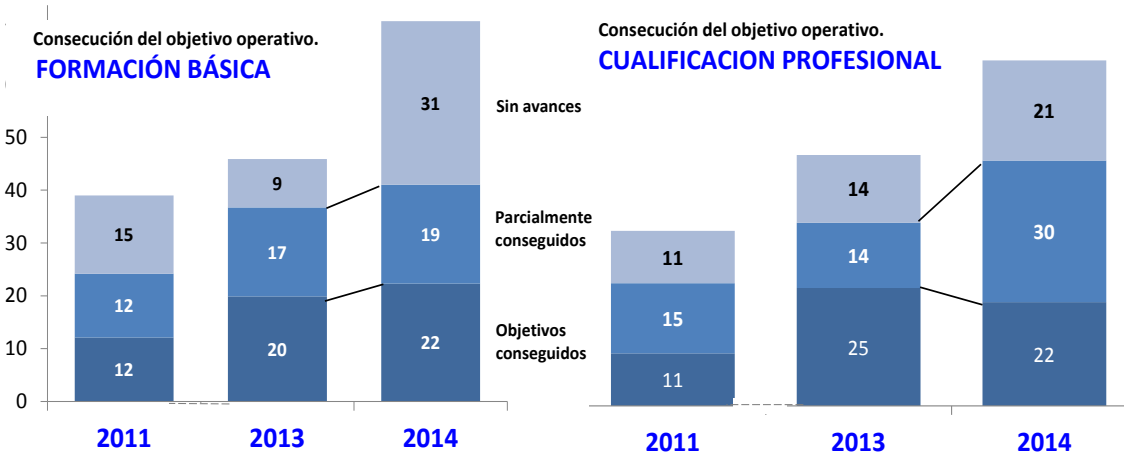
estar dados de alta en este programa y con respecto a los cuales nos encontramos ante un dilema. Según el punto de vista del profesional de que se trate la visión difiere, mientras la responsable de caso considera que se debe insistir y seguir requiriendo para adquirir un mínimo nivel de manejo de internet, por citar un ejemplo, o bien ser capaz de entender un texto, parte del equipo considera que tras uno o dos años de insistencia sin resultados la mejor opción es dar de baja a esa persona en el programa de empleo, e incluso de la prestación PLIS.

Efectivamente existe este dilema, pero sería injusto atribuir la limitación de logros únicamente a las personas usuarias sin entrar a bocetar algunos de los posibles fallos propios. El primero podría estar en las inadecuadas derivaciones a este programa. Si alguien no contempla de ningún modo la inscripción en una acción formativa básica y de corta duración no debería ser incluido en el programa; de poco sirve tener a una orientadora laboral siguiendo los pasos de alguien. Más bien es una meta a trabajar en otros objetivos en los que debemos fomentar la motivación para el cambio (objetivo 6 del PLIS, por ejemplo) a través de la intervención de educadoras y trabajadoras sociales.

Otro posible aspecto a solventar es el enfoque de interacción con los usuarios en los que predomina fundamentalmente la intervención individual. Como decíamos, este año se están ofreciendo clases de informática básica con resultados bastantes aceptables, e incluso consiguiendo que algunas personas ya se comunican con el Centro Social a través de correo electrónico. Es decir, la intervención en grupo, la autonomía de los participantes gracias a la comunicación informática, o bien otras propuestas innovadoras como pueden ser los grupos de auto-apoyo, son cuestiones sobre las que conviene pensar una vez ya hemos avanzado en otros aspectos que hasta hace poco también resultaban problemáticos. Nos estamos refiriendo por ejemplo a la asistencia a la Escuela de Adultos que, tras varios años de coordinación ya cuenta entre sus alumnos con un número destacable de usuarios.

Finalmente hemos logrado que una parte de los usuarios sean habituales alumnos de la escuela de adultos.

En cuanto a los resultados y la evolución en lo referente al objetivo 21, formación para el empleo, son similares a los que hemos indicado sobre formación básica. Pueden verse los resultados en el siguiente gráfico en donde queda reflejado además el número cada vez mayor de personas con quien trabajamos.


Consecución del objetivo operativo.
FORMACIÓN BÁSICA
50
40
30
20
10
0
15
12
12
9
17
20
31
19
22
2011
2013
2014
Sin avances
Parcialmente conseguidos
Objetivos conseguidos
Consecución del objetivo operativo.
CUALIFICACION PROFESIONAL
11
15
11
14
14
25
21
30
22
2011
2013
2014

PROGRAMA DE MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD				
	2011	2012	2013	2014
Potenciadas las condiciones de empleabilidad.				
Personas atendidas en el programa	71	52	106	136
Personas consiguen o mejoran en el objetivo espec.	50/61	12/15.	66/79	102/119
Personas mejoran hab.de autonomía o sociales.	52/61	6/18.	15/22	32/37
Personas mejoran hab. pre-laborales o laborales.	50/61	7/9.	37/49	46/55
Personas mejoran su formación básica	25/41	9/12.	35/51	41/72
Personas mejoran la cualificación profesional	31/46	4/9.	39/53	52/73
Conocida la situación y antecedentes laborales.				
Personas con que se trabaja este objetivo .	65	9	57	108
Personas con diagnóstico.	31	5	55	109
Diseñados los Itinerarios Específicos de Empleo (IE)				
Participantes con nuevo Itinerario Esp. de Empleo.	20	0	29	96
Desarrolladas las habilidades de autonomía personal.				
Personas atendidas.	32	8	12	20
Personas consiguen o mejoran.	25/32	2/5.	8/11.	11/16.
Desarrolladas las habilidades sociales necesarias .				
Personas atendidas	45	11	21	50
Personas consiguen el objetivo o mejoran.	31/37	5/6.	13/18	25/30
Desarrolladas las habilidades prelaborales.				
Personas atendidas	40	9	34	46
Personas consiguen el objetivo o mejoran.	29/36	6/8.	20/26	30/32
Proporcionada formación básica.				
Personas derivadas a la Escuela de Adultos.	26	13	10	101
Personas matriculadas en la escuela de Adultos (* asisten a partir de 2013) .	19	22	19	25
Personas consiguen el objetivo o mejoran.	25/39	9/12.	37/51	41/72
Mejorada la cualificación profesional.				
Asistentes a cursos.	sd	sd	19	18
Personas consiguen el objetivo o mejoran.	28/37	4/9.	39/53	52/73
Desarrolladas las habilidades laborales.				
personas atendidas	sd	9	48	61
Personas consiguen el objetivo.	28/37	5/7.	28/36	23/33
Prestada orientación laboral y acompañamiento.				
Personas atendidas.	60	11	65	121
Personas que consiguen el objetivo.	29/31	8/9.	39/49	88/105
Desarrollados los mecanismos de intermed. laboral				
Personas insertadas en el Plan Social de Empleo.	33	11	13	13
Proporc. tutorización en desempeño del empleo.				
Personas que consiguen el objetivo o mejoran.	13/13	5/5.	2/2.	13/14

2.- Programa de apoyo a la unidad familiar o de convivencia.

La prestación PLIS es un apoyo de carácter individual pero también aborda los aspectos familiares. En el caso de que sea necesario intervenir con la familia se hará desde el Programa de Familia del Plan Concertado y a la vez desde este segundo programa del PLIS. Como hemos señalado en otras ocasiones esta forma de gestión es ineludible si pretendemos intervenir sobre la base de itinerarios personalizados. De hecho consideramos que no tiene demasiado sentido dividir la acción de los Servicios Sociales en cuatro grandes programas con una definición de objetivos imprecisa, y más basada en perfiles que en situaciones multifactoriales a las que hacer frente. Como también hemos indicado, una estructura por objetivos no solamente facilita los diseños de intervención individuales sino la evaluación de la calidad del servicio prestado.

La estructura de la acción de Servicios Sociales debería estar basada en un catálogo exhaustivo de objetivos más que en la división por programas propia del Plan Concertado.

El programa se compone de 17 objetivos operativos agrupados en cuatro específicos que son: 1) organización familiar, 2) dinámicas familiares, 3) responsabilidades dentro de la familia y 4) situación económica. Sumando las personas que en su itinerario tienen alguno de estos objetivos, hemos trabajado con 158 personas, es decir, casi la totalidad de los usuarios PLIS. En ello influye el hecho de que el programa contenga el objetivo tendente a mejorar la situación económica.

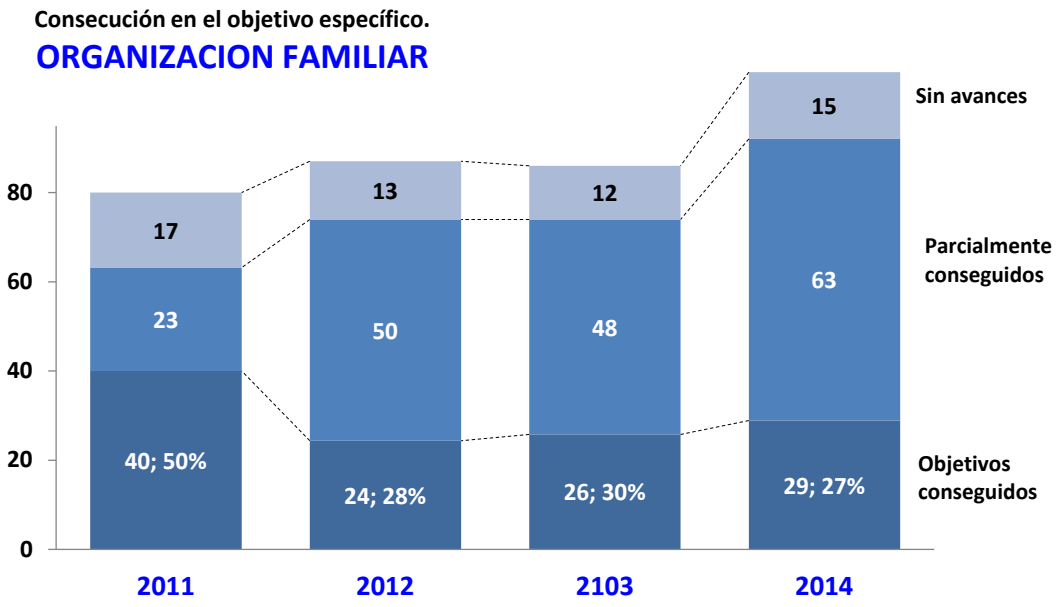
OE.2.1- Mejora de la organización familiar.

Dentro de este objetivo se actúa en la organización del sistema familiar, en los roles y las funciones de sus miembros (intervención con 70 personas), y en los hábitos (61). El apoyo para la utilización de recursos de salud se ha trabajado con 47 personas mientras que el asesoramiento para la administración económica es trabajado con la amplia mayoría de los usuarios. En cuanto a la facilitación de recursos de conciliación familiar y laboral este año hemos logrado buenos resultados gracias a las exenciones de tasas de las que ya hemos hablado en la parte inicial del informe.

En el conjunto de este objetivo de organización hemos intervenido con 126 personas, de estas 107 fueron evaluadas al tener el objetivo incluido en su itinerario, mejorando su situación en mayor o menor grado el 86% al conseguir las metas de sus itinerarios por completo o parcialmente. Este índice de consecución es prácticamente el mismo que en años anteriores, aunque al incluir dentro de la misma categoría a situaciones dispares –personas que apenas avanzan con otras que incluso finalizan por completo sus metas propuestas- no es el más adecuado para extraer conclusiones.

Para ilustrarlo se presenta el siguiente gráfico donde se observa que la proporción de “conseguidos” se mantiene a pesar del incremento de usuarios con los que se trabaja el objetivo, y donde además se constata que la amplia mayoría de las personas evaluadas alcanzan al menos el umbral mínimo para considerar la intervención como fructífera. En el gráfico hemos incluido un resumen de las tendencias en algunos de los objetivos operativos. Los resultados son similares a años anteriores pero el número de participantes atendidos se incrementa en sintonía con el conjunto de la acción llevada a cabo por Servicios Sociales.

En lo que se refiere al objetivo de conciliación familiar se han obtenido resultados completos con 21 familias frente a las 13 del pasado año gracias a las exenciones de tasas del Servicio Municipal de Conciliación, los comedores escolares y las guarderías. También podemos destacar el aumento importante de personas con quienes hemos intervenido en organización económica y que en buena parte se debe a la revisión que las educadoras hacen de los tickets de alimentación para comprobar si se está haciendo un uso racional de los vales de emergencia municipal para compra en supermercados. Para hacernos una idea de la importancia que está adquiriendo la ayuda de emergencia recordamos que en el conjunto de Servicios Sociales actualmente se lleva un seguimiento continuado de la situación económica de unas 300 familias.



Nivel de consecución objetivos operativos

- Nº de usuarios con quien se ha intervenido
- % de evaluados con objetivos conseguidos.

	TENDENCIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS	
	en resultados conseguidos	en número de usuarios
REESTRUCTURACION DEL SISTEMA FAMILIAR. Objetivo de 77 usuarios - 25% (2014) - 30% (media 2011/13)	=	↑
HABITOS ADECUADOS Objetivo de 62 usuarios - 26% (2014) - 27% (media 2011/13)	=	=
ORGANIZACIÓN ECONOMICA . Objetivo de 98 usuarios - 36% (2014) - 37% (media 2011/13)	=	↑

OE.2.2- Dinámicas familiares positivas.

El objetivo incluye la comunicación dentro de la familia, la reducción del estrés, la eliminación de la violencia familiar y la convivencia entre personas de distintas generaciones. Algo más de cien personas han sido atendidas al tener contemplado en el itinerario alguno de estos aspectos lo que nos sirve para llamar la atención acerca de los componentes de las situaciones familiares con las que se viene trabajando. Los problemas fundamentales son económicos pero hay más cuestiones que deben abordarse.

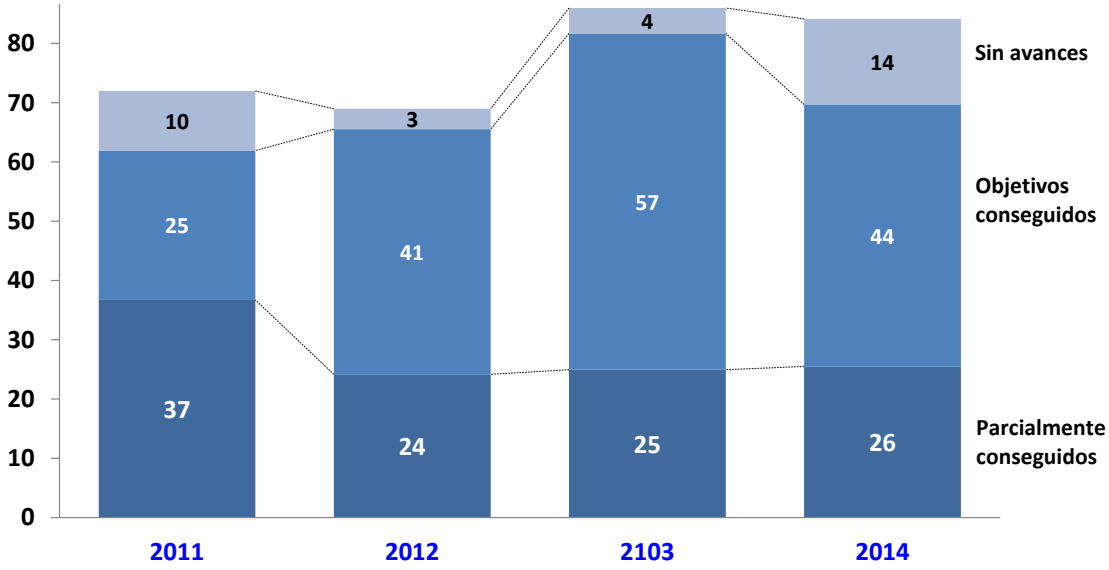
Al contrario del objetivo anterior sobre organización familiar en el que no observábamos cambios significativos, en este vemos un deterioro en la comunicación y en el nivel de estrés familiar. Un indicador este último que siempre hemos considerado un índice síntesis de la presión soportada ante

la situación de precariedad y exclusión, en el cada vez atendemos a más gente y con un grado de consecución que desciende desde 2011, año que empezamos a utilizar esta metodología.

En cuanto a la convivencia intergeneracional destacamos un año más el escaso número de participantes con que intervenimos si bien debemos felicitarnos al no haber ningún participante evaluado sobre el que no se haya registrado ningún avance.

Consecución en el objetivo específico.

RESPONSABILIDADES FAMILIARES



TENDENCIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

Nivel de consecución objetivos operativos

- Nº de usuarios con quien se ha intervenido
- % de evaluados con objetivos conseguidos.

	en resultados conseguidos	en número de usuarios
HABILIDADES PARENTALES. **Objetivo de 81 usuarios - 20% (2014) - 34% (media 2011/13)**	↓	↑
BIENESTAR DE LOS MENORES **Objetivo de 27 usuarios - 41% (2014) - 49% (media 2011/13)**	↓	↑
COLABORACIÓN CON EL CENTRO EDUCATIVO **Objetivo de 98 usuarios - 36% (2014) - 37% (media 2011/13)**	=	↑

En definitiva podemos resumir que en el área de dinámicas familiares descendemos ligeramente nuestros resultados, y que este proceso puede guardar relación con las consecuencias de las situaciones de pobreza, y probablemente con el volumen de usuarios a atender. En el gráfico siguiente se puede ver un resumen de estos resultados y en la tabla al final todos los índices comprometidos en nuestra matriz de objetivos.

OE.2.3- Responsabilidades y funciones familiares.

Este tercer objetivo incluye las habilidades parentales (crianza, etapas evolutivas, establecimiento de normas, control de ansiedad, etc), y la implicación con los centros educativos. En los indicadores del programa se incluyen también los diez casos que en el marco del Protocolo Local de Absentismo Escolar han sido derivados desde los colegios. Una tarea cuya gestión depende del Plan Local y en el que juega un papel importante Save The Children, la organización que gestiona el Programa de Prevención del Riesgo con Jóvenes del que luego hablaremos.

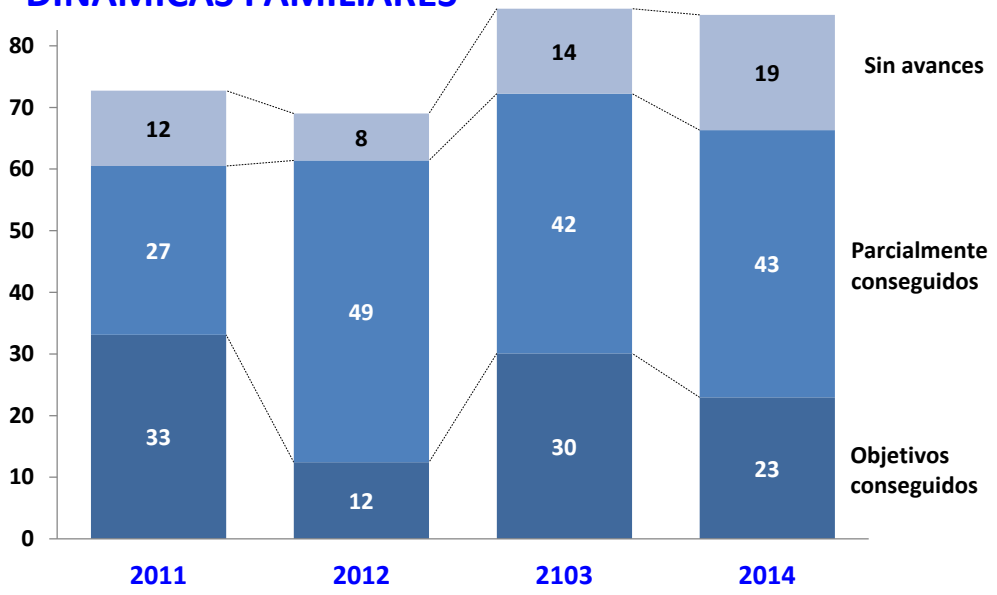
Como se señala en la memoria anual del Plan Concertado hay un incremento importante en el seguimiento de los escolares cuyas familias tienen expediente abierto. En el conjunto de Servicios Sociales hacemos seguimiento de 252 menores de los cuales el 81% forman parte de familias con carencias en habilidades parentales. El volumen de trabajo es elevado. Junto con la importante acción en la prestación de ayudas directas (alimentación, pago de recibos, etc.) el incremento del trabajo del Centro Social se explica por la labor realizada en relación a los menores.

Volviendo a la prestación PLIS hemos intervenido en este objetivo con 96 participantes con un nivel de consecución ligeramente inferior al año anterior debido a que no han existido avances con 14 personas de las evaluadas. Se puede ver en el siguiente gráfico.

En las habilidades parentales el retroceso es destacable al alcanzar el objetivo intermedio del itinerario solo el 20% de las 81 personas evaluadas. En bienestar de los menores, un objetivo a partir del cual se trata de prevenir posibles situaciones que pudieran llegar a riesgo social, el índice de consecución es del 41% para un número de personas que aun siendo reducido (sólo 27) es superior a años anteriores. Por otra parte con 12 menores se permanece en comunicación con los servicios regionales de atención al menor.

Consecución en el objetivo específico.

DINÁMICAS FAMILIARES



Nivel de consecución objetivos operativos

- Nº de usuarios con quien se ha intervenido
- % de evaluados con objetivos conseguidos.

	TENDENCIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS: en resultados conseguidos	en número de usuarios
COMUNICACIÓN FAMILIAR. Objetivo de 59 usuarios - 25% (2014) - 40% (media 2011/13)	↓	=
NIVEL DE ESTRÉS FAMILIAR. Objetivo de 80 usuarios - 25% (2014) - 39% (media 2011/13)	↓	↑
CONVIVENCIA .INTERGENERACIONAL. Objetivo de 11 usuarios - 27% (2014) - 32% (media 2011/13)	=	=

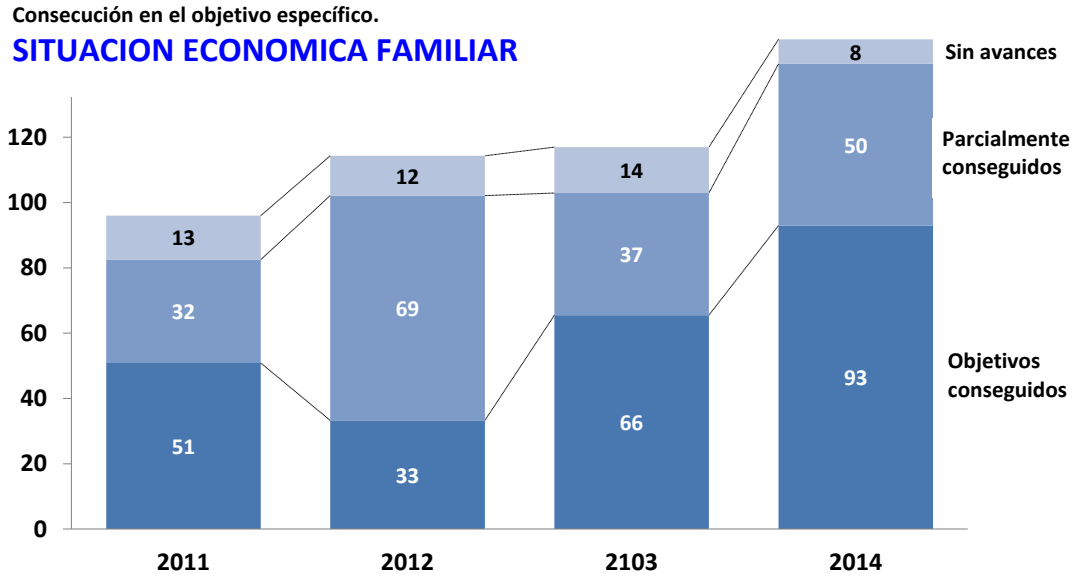
OE.2.4- Situación económica familiar.

Este objetivo está incluido en casi la totalidad de los itinerarios de nuestros participantes. Los resultados de las evaluaciones son mejores que en años anteriores gracias al importante reparto de ayudas municipales de emergencia (vales de supermercado, empleo protegido, pago de recibos de suministros, mensualidades de alquiler, etc.) El 95% de las personas consiguen o mejoran su situación, si bien hay que tener en cuenta que las metas parciales sobre las que evaluamos siempre muy modestas, por ejemplo no acumular deudas de alquiler que hagan peligrar la permanencia en el hogar, o bien disponer de alimentos y llevar una dieta mínimamente equilibrada.

Los vales de alimentación salvan la implicación de parte de los usuarios en su compromiso con el itinerario.

Conseguir los objetivos significa prácticamente contener la situación. Estamos hablando de un grupo de personas en situación muy precaria, en algunos casos critica, en el que cada vez hay más familias en situación de cero ingresos. En este contexto los vales de alimentación salvan también la implicación de parte de los usuarios en su compromiso con el itinerario, lo que nos permite continuar en la línea del desarrollo personal para apoyar en la salida de la exclusión social.

No profundizamos más en las ayudas directas prestadas a los usuarios; en la parte inicial de este informe hay un resumen para el conjunto de Servicios Sociales. En todo caso una vez más hay que recordar el gran esfuerzo hecho el ayuntamiento y por otras organizaciones.



ATENCION A LA UNIDAD FAMILIAR

	2011	2012	2013	2014
(27) Mejorada la organización familiar.				
1.- 50 personas atendidas.	90	94	100	**126**
2.- 40 personas alcanzan el objetivo o mejoran.	63/80	77/87	74/86	**92/107**
(28) Facilitada la reestructuración del sistema familiar.				
1.- 40 personas atendidas.	74	74	70	**91**
2.- 30 personas consiguen el objetivo.	45/72	54/63	49/62	**59/77**
(29) Promovidos hábitos adecuados.				
1.- 40 personas atendidas.	54	52	61	**73**
2.- 30 personas consiguen el objetivo o mejoran.	32/44	36/43	43/51	**50/62**
(31) Apoyo en la utilización de los recursos sanitarios.				
1.- 20 personas atendidas.	36	29	47	**58**
2.- Personas con mediaciones lingüísticas o interculturales.	1	0	0	**0**
3.- Personas acompañadas.	1	1	1	**0**
4.- 15 personas consiguen el objetivo o mejoran.	17/21	13/14	26/31	**33/35**
(32) Mejorada la organización económica familiar.				
1.- 35 personas atendidas.	74	66	86	**119**
2.- 25 personas consiguen el objetivo o mejoran.	50/59	47/54	56/69	**81/98**
(33) Facilitada la conciliación de la vida familiar y laboral.				
1.- 25 personas atendidas.	34	27	20	**33**
2.- 10 derivaciones a recursos.	0	0	2	**9**
3.- 20 personas que consiguen el objetivo o mejoran.	26/27	19/23	13/14	**21/25**
(34) Favorecidas dinámicas familiares positivas.				
1.- 45 personas atendidas.	84	77	100	**103**
2.- 35 personas alcanzan el objetivo o mejoran.	63/72	60/69	72/86	**66/85**
(35) Mejorada la comunicación familiar.				
1.- 40 personas atendidas.	65	58	73	**71**
2.- 30 personas alcanzan el objetivo o mejoran.	41/52	45/50	51/63	**41/59**
(36) Reducidos los niveles de estrés.				
1.- 45 personas atendidas.	77	63	86	**100**
2.- 35 personas alcanzan el objetivo o mejoran.	60/67	52/58	51/68	**64/80**
(37) Reducida y eliminada la violencia familiar.				
1.- Personas con las que se trabaja este objetivo.	12	12	15	**9**
2.- Personas que consiguen el objetivo o mejoran.	4/6	7/9	11/12	**3/4**
(38) Mejorada la convivencia intergeneracional.				
1.- 20 personas atendidas.	23	16	15	**15**
2.- 15 personas consiguen el objetivo o mejoran.	4/7	7/11	7/9	**11/11**
(39) Favorecida la asunción de responsabilidades.				
1.- 30 personas atendidas.	56	67	84	**96**
2.- 25 personas alcanzan el objetivo o mejoran.	37/43	58/60	73/77	**68/82**
(40) Fomentada la adecuación de habilidades parentales.				
1.-40 personas atendidas	50	64	81	**89**
2.-30 padres alcanzan el objetivo o mejoran.	32/38	55/60	71/74	**63/81**
(41) Facilitado el bienestar integral de los menores.				
1.- 25 personas atendidas.	25	28	27	**36**
2.- Personas que consiguen el objetivo o mejoran.	14/16	19/21	22/23	**21/27**
3.- Menores con intervención de Protección de Menores .	4	4	0	**12***
(42) Fomentada la colaboración con el centro educativo.				
1.- 25 personas atendidas.	36	49	68	**85**
2.- Con 10 personas se coordina con centros educativos.	13	24	41	**51**
3.- 20 personas colaboran con el centro educativo.	26/30	38/42	55/57	**58/64**

(43) Facilitada la permanencia en el centro escolar.				
1.- 10 personas con IGI atendidas.	11	15	14	**16**
2.- Número familias con objetivo conseguido o mejorado	8/11	8/8	5/5	**5/5**
2.- 20 casos derivados de Educación según protocolo de absentismo.	9	5	2	**10**
(44) Mejorada la situación económica familiar.				
1.- 95 personas atendidas	116	119	132	**150**
2.- 200 prestaciones concedidas.	274	438	873	**1567**
3.- 75 personas alcanzan el objetivo o mejoran.	83/96	101/111	103/117	**132/139**
(45) Satisfechas las necesidades básicas de la familia.				
1.- Personas con prestación concedida.	85	91	118	**134**
2.- Número de personas que alcanzan el objetivo o mejoran.	79/87	103/109	103/118	**133/141**
* Hasta 2013 se corresponden sólo con declaraciones formales de riesgo				

3.- Programa de acceso a la vivienda

El Programa de Vivienda incluye dos objetivos específicos que se corresponden con dos proyectos. El primero hace referencia a la permanencia en la vivienda o el acceso a ella, un proyecto llevado a cabo por los Servicios Sociales y en el que contamos con una profesional específica desde final de 2013. El segundo lo gestiona Cáritas y consiste en la facilitación temporal de alojamiento mediante la utilización de una vivienda destinada a las personas que se han quedado sin hogar.

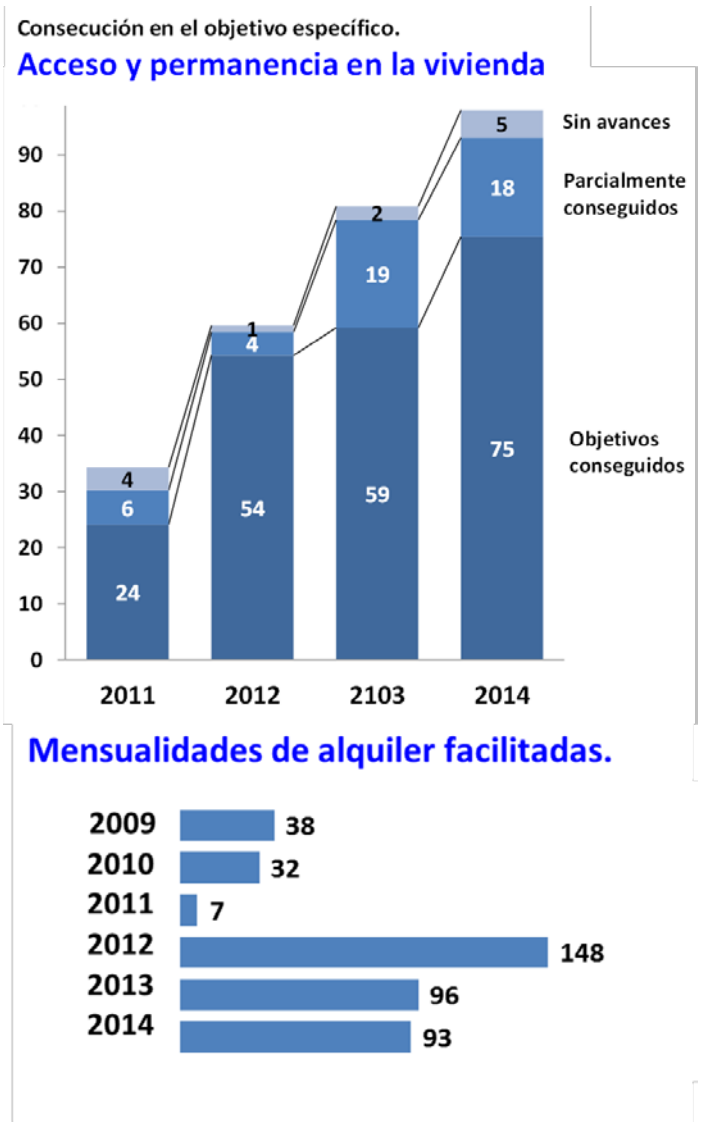
El Proyecto de Permanencia y Acceso cuenta con presupuesto para ofrecer ayudas al pago del alquiler. Se trata de un apoyo económico muy necesario que también funciona a manera de estímulo para el desarrollo de los itinerarios. Casi la totalidad de nuestros usuarios residen en régimen de alquiler y también casi todos tienen serias dificultades para pagar a tiempo las mensualidades.

En cuanto al proyecto de Cáritas, se trata de un recurso abierto a la totalidad de personas de Illescas que lo necesitan debido a una situación de urgencia, y no sólo a los participantes PLIS. Cuando una persona empieza a residir en la vivienda es de obligatorio cumplimiento su alta en la prestación PLIS con la finalidad de iniciar su itinerario a la vez que se realiza un seguimiento y apoyo más intenso con el fin de que pueda dejar de depender lo más rápido posible del recurso.

OE.3.1- Facilitado el acceso y la permanencia en la vivienda.

El objetivo específico se compone de 6 operativos. Además de los habituales de procedimiento, diagnóstico o diseño de itinerario, contempla la búsqueda

de vivienda, ya sea en el mercado de alquiler libre como en las iniciativas públicas o de obra social. También la información sobre alta de suministros, ahorro en las facturas, bien mediante medidas puestas en marcha desde el mercado regulado con descuentos a colectivos más vulnerables o informando y formando sobre medidas de ahorro en consumos energéticos y de agua.



La mediación con los propietarios ocupa un lugar importante, más aún cuando lo habitual es ir arrastrando deudas o teniendo dificultades para hacer frente al pago de los suministros, pero también cuando hay que hacer valer los derechos de los inquilinos, y ser conocedores de sus derechos y deberes como inquilinos. También se realiza una labor de asesoramiento a la hora de acceder a una vivienda, revisando borradores de contrato, formando en la Ley de Arrendamientos Urbanos o de Propiedad Horizontal según sea el caso y en definitiva, poniendo a su alcance información también sobre diferentes recursos para potenciar su autonomía en la medida de lo posible y adaptada a las capacidades de cada uno de los participantes. De esta manera, se va detectando como cada vez van adquiriendo más autonomía, ya sea a la hora de buscar una vivienda, negociar bajadas de alquiler o tratar con el arrendador para que realice determinadas mejoras de habitabilidad.

Así, durante este año, se han logrado 11 reducciones de precio de alquiler, aplazado las deudas de 10 familias e incluso hemos mediado con éxito

logrando 5 condonaciones de deuda. Al igual que los impagos de hipoteca se renegocian con los bancos, lo hacemos con los caseros de nuestros usuarios en caso de imposibilidad real de pago. Uno de los acuerdos que cada vez se está poniendo más en práctica es negociar una salida de la vivienda a cambio de la condonación de la deuda. El propietario evita así un largo proceso judicial e incrementar el esfuerzo económico que está realizando (al impago de las mensualidades se le suman los gastos derivados del proceso judicial) a cambio de una concesión al inquilino que ya no arrastrará consigo la deuda generada por el impago.

Se han conseguido 10 aplazamientos de deuda, 5 condonaciones y 11 reducciones en el precio del alquiler.

Las ayudas para el pago de mensualidades tienen una importancia capital para lograr que las familias permanezcan en su vivienda, y no solo por lo que significa descargarse de una o dos mensualidades, sino por el tiempo que se gana para evitar la siempre presente amenaza de denuncia, para conseguir un empleo o bien para poder manejar otras posibles soluciones. Pudiendo de esta forma, abonar el terreno para negociar con los arrendadores, teniendo estos una disposición más abierta a la negociación. Durante el último año 17 familias amenazadas con tener que abandonar la vivienda han podido permanecer en ella.

De las más de cien personas dadas de alta se ha evaluado a 98. Casi todos han logrado avances, e incluso 75 han logrado el total de objetivos propuestos. La comparación con años anteriores se incluye en el gráfico.

17 familias que corrían riesgo de perder su casa por impago del alquiler han logrado permanecer en ella.

En el resto de objetivos del proyecto los resultados son bastante mejores que en años anteriores debido a que la insertora de vivienda ha estado activa todo el año, y a que los pagos han estado disponibles a lo largo de casi todo el año. Gracias a ello se han conseguido un mayor número de aplazamientos, condonaciones, se han evitado denuncias y más familias han podido encontrar una nueva vivienda. En la siguiente tabla se incluyen todos los indicadores de consecución comprometidos en el proyecto.

Este año hemos facilitado 93 mensualidades de alquiler a 58 familias.

OE.3.2- Acceso a la vivienda anta situaciones de emergencia.

En lo que se refiere al proyecto gestionado por Cáritas de Ayuda de Emergencia y Alojamiento Temporal se proporciona alojamiento a personas que se ven obligadas a abandonar su domicilio habitual. Tras propuesta del responsable de caso, el usuario entra en la vivienda y Cáritas elabora un itinerario específico siguiendo las pautas de los diagnósticos e itinerarios generales. Cáritas también se encarga de cubrir las necesidades básicas de alimentación proporcionando vales de alimentos para productos frescos y de higiene. El resto de alimentos, no perecederos se proporcionan desde Cáritas una vez a la semana.

De las 8 personas albergadas durante este año, 2 son participantes PLIS y el resto familiares. Todos los participantes han respetado las normas de convivencia recogidas en el reglamento interno. En el caso de una familia se ha tenido que trabajar habilidades para el uso y el mantenimiento ya que se detectaron anomalías que no comunicaron al responsable de Cáritas.

ACCESO Y PERMANENCIA EN LA VIVIENDA

	2011	2012	2013	2014
PROYECTO DE ACCESO Y PERMANENCIA EN LA VIVIENDA				
(50) Facilitado el acceso y permanencia en la vivienda.				
1.- Personas atendidas.	45	73	103	**112**
2.- Participantes dados de alta.	10	5	42	**28**
3.- Casos cerrados por abanodono o cambio de municpio.	18	0	0	**18**
4.- Casos terminados por fin de intervención.	9	sd	6	**11**
5.- Personas consiguen el objetivo.	30/34	58/59	78/80	**93/98**
6.- Personas que acceden a una vivienda.	10	sd	11	**18**
7.- Personas amenazadas de perdida permanecen en ella.	7	sd	2	**17**
(51) Conocida la situación y antecedentes para el acceso.				
1.- Número de personas con intervenciones.	33	51	35	**82**
2.- Personas con nueva alta cuentan con Diagnóstico Específico .	17	41	41	**63**
(52) Diseñados los Itinerarios Específicos (IEV).				
1.- Personas que cuentan con su primer Itinerario Específico.	38	37	47	**50**
(53) Prestada información sobre la oferta de vivienda.				
1.- Personas informadas.	37	10	29	**54**
2.- Personas que consiguen el objetivo.	16/18	7/7.	17/19	**36/39**
(54) Facilitados los trámites y procedimientos para el acceso.				
1.- Personas acompañadas en el acceso a una vivienda.	7	sd	11	**26**
2.- Ayudas económicas mensuales concedidas.	7	148	96	**93**
3.- Personas que reciben ayudas económicas.	7	61	70	**58**
4.- Personas con intervención para búsqueda autonoma.	15	sd	6	**24**
5.- Personas consiguen objetivo.	18/18	sd	08/11.	**20/24**
(55) Facilitado apoyo para la permanencia en la vivienda				
1.- Personas que mejoran sus habilidades para la permanencia.	28	sd	17	**40**
2.- Personas consiguen reducción de alquiler.	3	sd	3	**11**
3.- Denuncias por impago evitadas.	5	sd	3	**8**
4.- Aplazamientos de deuda logrados.	5	sd	sd	**20**
5.-Condonaciones de deuda logrados.	1	sd	1	**5**
6.-Personas con amenaza de pérdida permanecen en la vivienda.	7	sd	1	**17**
7.- Personas consiguen el objetivo o mejoran	22/25	47/49	76/79	**85/93**
(56) Promovido el uso normalizado de las viviendas.				
1.- Personas informadas.	17	sd	4	**13**
2.- Personas que han conseguido el objetivo.	10/15	sd	3/3	**4/5**
PROYECTO DE VIVIENDA DE EMERGENCIA				
(58) Facilitación del acceso a la vivienda de emergencia.				
(59) Facilitado el acceso al PLIS (en caso de no ser usuario PLIS)				
1.- Personas derivadas.	5	4	7	**2**
(60) Conocida la situación para el acceso a la vivienda de emergencia.				
1.- Personas que cuentan con Diagnóstico Específico.	5	4	7	**1**
(61) Diseñados los Itinerarios Específicos de Vivienda de Emergencia (IEVE).				
1.- Personas que cuentan con Itinerario Específico.	4	4	7	**1**
2.- Personas de las que se recibe Itinerario específico.	5	4	7	**1**
(62) Facilitadas ayudas para la manutención.				
1.- Personas que reciben ayudas.	10	10	18	**8**
(63) Desarrolladas las habilidades del buen uso de la vivienda.				
1.- Personas que practican conductas normalizadas.	10	10	17	**8**

4.- Programa de Prevención del riesgo entre los jóvenes

Como hemos indicado los adolescentes no tienen por qué contar expediente familiar abierto de Servicios Sociales si son atendidos por Save The Children, la organización que desde hace años dirige este programa. Esta forma de gestión se debe a que su identificación es mucho más eficaz mediante acciones de educación de calle, en actividades de ocio, o mediante el desarrollo de la acción dentro de los colegios. Gracias a esta autonomía Save The Children es capaz de derivarnos casos que de otro modo no nos llegarían, es decir, familias que pueden pasar a ser usuarios de Servicios Sociales y que son identificadas a partir de sus hijos.

Save The Children atiende a centenar y medio de chicos con diseño de intervención, a los que podríamos sumar a aquellos que solo participan en actividades de ocio. El número de personas atendidas en este programa ha descendido como consecuencia de la reducción de personal que tuvo lugar a inicios de 2013, cuando el antiguo Centro de Atención a la Familia y la Adolescencia pasó a financiarse vía PLIS. De este modo, de más de 200 usuarios pasamos a 152. Aunque se trata de usuarios por lo general sin expediente del Centro Social parte de ellos cuentan con él, en concreto 68.

El programa de Prevención del Riesgo entre los Jóvenes es parte de la actuación de los Servicios Sociales en la calle y en los centros educativos.

El programa incide en el aspecto preventivo y se divide en tres proyectos: 1) Prevención del absentismo y el abandono escolar, 2) Mejora de las habilidades para el acceso al empleo y 3) Normalización de conductas en adolescentes.

1.- PROYECTO DE PREVENCION DEL ABSENTISMO Y ABANDONO EDUCATIVO.

Los adolescentes no hacen demandas familiares o económicas y no son un perfil que acuda al Centro Social por lo que es conveniente externalizar acciones, contar con el enfoque de educación de calle, y sobre todo estar en contacto continuo con los centros educativos.

El proyecto cuenta entre sus objetivos con la orientación a los padres con hijos en Primaria, pero sobre todo destaca la acción con alumnos de Secundaria por medio del Aula de Integración Social, en donde se atiende a alumnos expulsados de los colegios que presentan conductas disruptivas. Este año no se ha podido contar con el otro aula que veníamos ofreciendo, el Aula de Convivencia en el instituto Juan de Padilla, en el que atendíamos un día por semana al alumnado expulsado temporalmente de clase. En este sentido hay que destacar que nuestro proyecto está a disposición de los centros educativos para llenar posibles vacíos si bien, en algunas ocasiones, la falta de previsión o comunicación dentro de los propios centros dificulta las posibles acciones que ofertamos. Desde luego no es lo deseable estar permanentemente ofreciéndonos y a disposición permanente de otras entidades ajenas a Servicios Sociales, pero por responsabilidad debemos hacerlo. Nos interesa mucho tener una antena dentro de los colegios e institutos.

Lógicamente el proyecto está en coordinación constante con Servicios Sociales. Cada vez que un alumno se incorpora al Aula de integración, se contrasta si existe o no expediente familiar abierto en el Centro Social. De hecho, de los 33 alumnos con los que se trabajó de manera continuada durante el año hay 16 con expediente familiar.

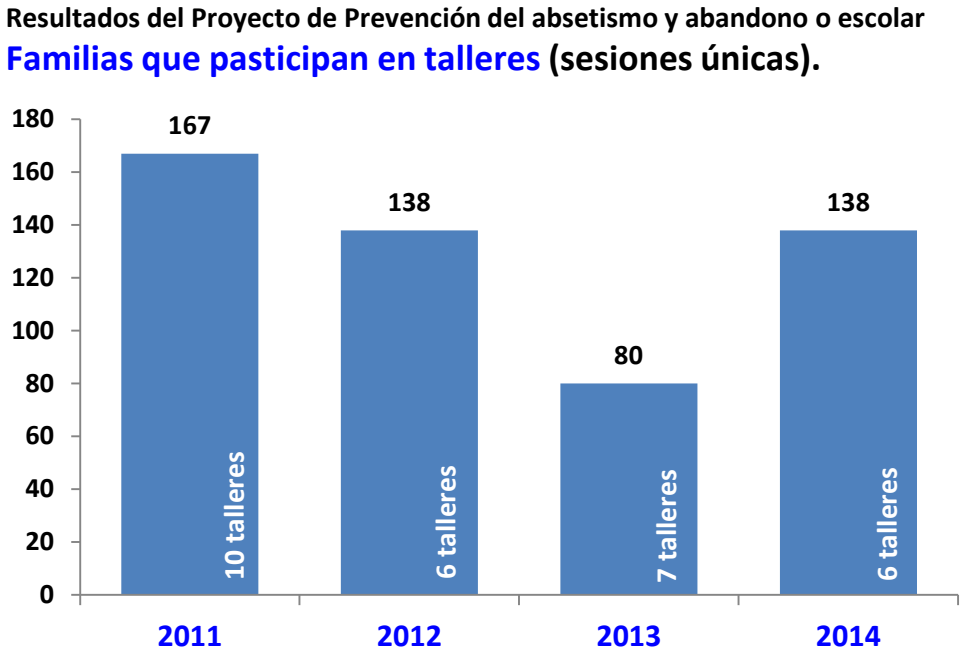
El proyecto se ofrece permanentemente a los centros educativos para cubrir vacíos en el área de integración social y familiar.

El proyecto es también un apoyo importante para la intervención que se viene desarrollando a partir de la formalización del Protocolo Local contra el Absentismo, si bien hay que destacar de nuevo la limitada canalización a Servicios Sociales de casos de absentismo con factores de origen sociofamiliar. A pesar de ello este año desde los centros educativos se han derivado 10 casos, bastantes más que el pasado año.

OE.4.1- Fomentada la implicación de las familias en el proceso educativo. .

La asistencia de familias a los talleres destinados a padres ha sido desigual dependiendo del centro educativo. Sólo existe demanda de formación para familias en los centros de Primaria y los asistentes son, en gran parte, padres de alumnos de infantil y primer ciclo. Aunque hemos reducido el número de estas sesiones debido a la escasa demanda de los colegios destacamos una mejora de la participación en el CEIP El Greco gracias a la coordinación de la orientadora. Tras las charlas algunas familias se han puesto en contacto con Save The Children con el fin de abordar su situación de forma individualizada recibiendo pautas y asesoramiento.

En total se han llevado a cabo 6 sesiones a las que han asistido 138 padres y madres, y en las que se han tratado cuestiones relacionadas con las normas y limites, la educación emocional, parentalidad positiva, motivación al estudio y las diferentes formas de mejorar las conductas.



El Aula de Integración Social también ha servido como espacio de apoyo con las familias para la orientación educativa y para la derivación a los recursos pertinentes. Se ha atendido a 30 familias de los 33 adolescentes atendidos. En líneas generales la demanda de los padres ha girado en torno a las orientaciones para mejorar la implicación en los estudios y para mejorar el comportamiento. A partir de la valoración que hacemos en las reuniones de

seguimiento semanal o quincenal se estima que 21 familias han mejorado sus pautas.

Con otras tres familias se ha llevado a cabo la intervención al acudir al proyecto por iniciativa propia. Dos de ellas fueron derivadas a la ludoteca municipal, también gestionada por Save The Children.

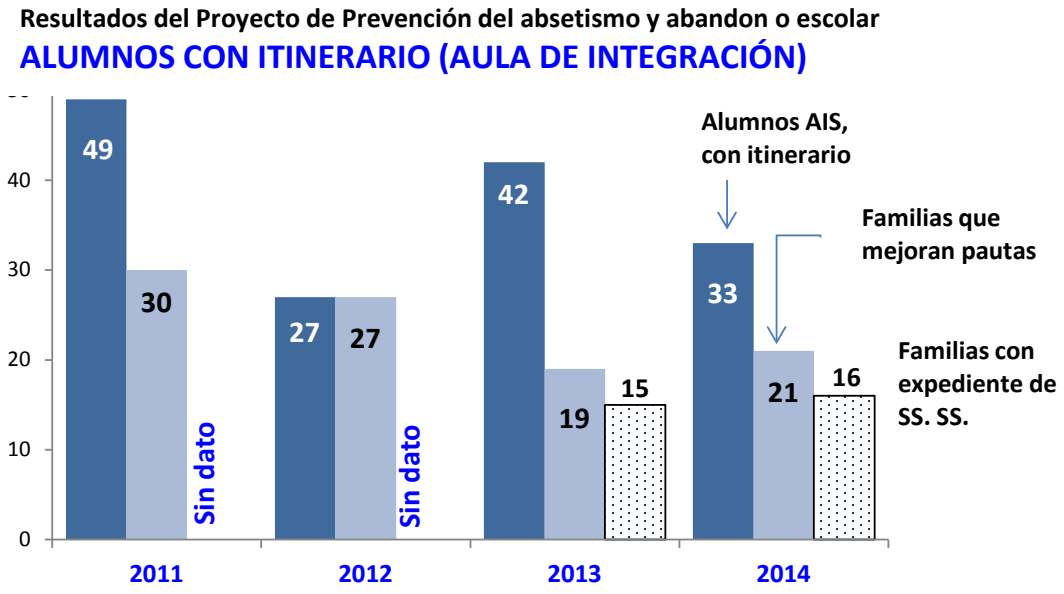
OE.4.2- Prevenido el absentismo, el fracaso y la deserción.

Este segundo objetivo incluye las actividades destinadas a los alumnos. Como ya se ha indicado este año no se ha podido llevar a cabo el Aula Alternativa del instituto Juan de Padilla que veníamos ofreciendo en años anteriores. En cuanto a alumnos asistentes al Aula de Integración destinada a expulsados de los centros de secundaria hemos tenido a 33 usuarios (frente a los 42 del año anterior). De ellos, 7 han sido expulsados posteriormente en más ocasiones a lo largo del curso per sólo 3 han vuelto a participar en el recurso ya que los 4 restantes no lo han creído conveniente en el instituto, o bien no ha habido la suficiente implicación por parte de sus familias para procurar su asistencia.

En el Aula se ha incidido en el apoyo escolar, la motivación y en la mejora de los hábitos de estudio. Además se han trabajado las habilidades sociales ya que el motivo de la mayor parte de las sanciones se debieron a faltas de respeto entre iguales o entre alumno y profesor. Esta intervención individualizada se diseña a partir de itinerarios en los que se incluyen las necesidades, la trayectoria escolar y los objetivos. El motivo que ha originado la expulsión se aborda ayudando al alumno a que encuentre alternativas de actuación ante conflictos similares y a que asuma su responsabilidad. Posteriormente, una vez el alumno vuelve al centro, se mantiene un seguimiento en coordinación con jefatura de estudios y con su familia.

De los 33 alumnos atendidos en el Aula de Integración 16 tenían expediente abierto en Servicios Sociales, o bien se les ha abierto una vez iniciada la intervención en el proyecto.

Todos los alumnos participantes en el aula han llegado del IES Juan de Padilla o del Condestable Álvaro de Luna. Sólo uno ha llegado de IES Nuestra Señora de la Caridad al conocer la madre de la existencia del recurso pero a través de una fuente diferente al centro.



Dejando el Aula de Integración nos centramos por último en las sesiones que la pedagoga a cargo del proyecto imparte a la totalidad de alumnos de los centros que demandan su colaboración. Este año se han realizado 38 sesiones en las que han participado 1.032 chicos de los institutos Condestable (5 sesiones), Juan de Padilla (10) y Nuestra Señora de la Caridad (7), y también en los colegios Ilárcuris (4), Clara Campoamor (3) y El Greco (5). Los temas tratados han sido seguridad en internet, técnicas de estudio y habilidades sociales.

2.- PROYECTO DE MEJORA DE LAS HABILIDADES PARA EL EMPLEO.

Este segundo proyecto del programa de jóvenes está destinado a mayores de 16 años y menores de 24. Incluye la orientación laboral y formativa, y la reincorporación al sistema educativo. Al igual que en los proyectos no se requieren necesariamente objetivos personalizados de Servicios Sociales, y se trabaja por medio de itinerarios propios de Save The Children. De los 59 jóvenes que han participado 48 cuentan con este itinerario y el resto le tienen en proceso de definición para posteriormente firmar su compromiso.

Los participantes llegan por distintas vías y por propia iniciativa. Existe coordinación con Cáritas, el Centro de Estudios de Personas Adultas, Cruz Roja, FISLEM y El Centro Joven de Illescas a quien agradecemos la exención de tasas para cursos de formación de las que se han beneficiado algunos usuarios.

OE.4.3- Inserción laboral de jóvenes en riesgo de exclusión.

Existen diferencias en el número de jóvenes atendidos con respecto al año anterior, el descenso se explica por la finalización el pasado año de la intervención con buena parte de los usuarios que cumplieron todos los objetivos tras dos y tres años de participación en el proyecto. Es decir, ha existido un cambio de ciclo al que este año se ha unido un mayor número de bajas al no confirmarse el compromiso.

La intervención tiene buenos resultados pero solo visibles a medio plazo. Los seis primeros meses suelen ser de adaptación al proceso de tutorización, tras este periodo se obtienen los primeros resultados y los propios jóvenes son capaces de valorar sus primeras mejoras. A partir del año se puede considerar que el participante está totalmente vinculado al proyecto. De esta manera el tiempo mínimo para considerar evaluables los resultados de cada participante son seis meses. Evidentemente no todos los participantes superan este periodo y abandonan antes el proyecto.

Todos los participantes deben tener acuerdo firmado y consensuado, en caso contrario no se les considera en situación de alta.

El índice de participantes que mejoran sus habilidades sociales es más alto (85%) que en las prelaborales (77%) porque, según destaca la profesional del recurso, las primeras se trabajan antes y con más intensidad al guardar mayor relación con la motivación necesaria para la implicación en el proyecto.

Con 17 jóvenes se interviene de manera coordinada con Servicios Sociales.

El Cuaderno de Orientación Laboral es una herramienta que ha permitido evaluar el desarrollo de las habilidades. Este cuaderno está dividido en dos partes, una de carácter personal para profundizar en la personalidad del participante (talentos, características personales, aptitudes y actitudes, etc.) y otra enfocada a conocer y desarrollar las herramientas propias de la orientación (entrevista, currículum, estudio del mercado de trabajo, etc.). Gracias a él las sesiones son más organizadas, se trabaja más coherentemente, el participante puede visualizar su proceso, y la orientadora

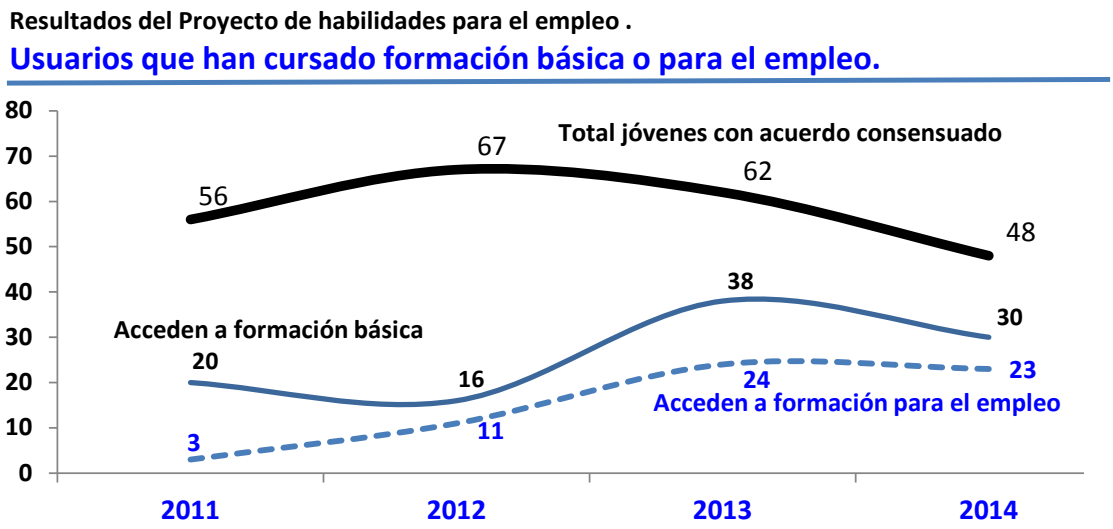
puede realizar un mejor seguimiento de las sesiones y de la implicación. De hecho, la responsable del proyecto ha percibido que los jóvenes son cada vez más conscientes de la importancia de desarrollar sus habilidades sociales y personales. Esta toma de conciencia puede explicarse a través de las tendencias observadas en las páginas web de ofertas de empleo en las que se requiere creatividad, motivación, capacidad o talento.

Los participantes que han tenido algún contacto con el mercado de trabajo han sido 19, menos que el año anterior, se trata además de trabajos en periodos muy cortos y sobre todo en sumergido. Este descenso responde en parte al número de participantes con discapacidad que este año toman parte en el proyecto. Para este grupo de jóvenes es muy complicado acceder a un empleo a pesar de que actualmente existen líneas de ayuda para favorecer la contratación de personas con discapacidad. Las ofertas se dirigen a aspirantes con pequeñas discapacidades físicas y excluyen a personas con discapacidad psíquica o intelectual. En el proyecto es el tipo que prevalece.

En lo que se refiere a participantes que optan por reanudar sus estudios básicos la implicación va en aumento, e incluso parte de los jóvenes ya no se conforman con el Graduado en ESO sino que aspiran a más y prestan interés en cursos de cualificación profesional para obtener titulaciones homologadas. Interesa la formación y se es consciente de las diferencias de calidad en la oferta existente. Por otra parte, este año se han planteado muchas sesiones de apoyo y refuerzo en los estudios para quienes los han retomado. Como señala la orientadora en su memoria, muchos usuarios han ganado en seguridad.

De los usuarios de este proyecto 21 han finalizado este año un curso de formación reglada.

Hemos contado con el refuerzo de los cursos que ofrecía el nuevo proyecto de Cruz Roja de inserción laboral de jóvenes, un recurso que lamentablemente ha desaparecido a finales de año dejando un vacío para los jóvenes de Illescas. En cuanto a otros cursos la oferta existente no resulta atractiva para los usuarios, que demandan cursos largos, que ofrezcan una profesionalización a través de la práctica, una titulación y una accesibilidad mayor para tener opciones de cursarlos en caso de no contar con estudios básicos. Los más demandados son los de manipulador de alimentos, carretillero, los relacionados con la hostelería, la asistencia sanitaria y con las más modernas tecnologías.



Por otro lado hay que volver a hacer mención a las personas con discapacidad. Existe un vacío para estas personas que ya se encuentran con muchas dificultades para encontrar un trabajo o seguir formándose. Es cierto que existe un número de plazas para discapacitados en la mayoría de los cursos, pero les resulta complicado seguirlos y muchos no logran los objetivos con lo que ello conlleva en su autoestima, un factor más a sumar a sus dificultades.

3.- PROYECTO DE CONDUCTAS NORMALIZADAS.

El tercer proyecto destinado a adolescentes es el resultado de volcar en la matriz del Plan Local la tarea que hasta final de 2012 venía realizando el desaparecido CDAFA -Centro de Atención a la Familia y a la Adolescencia- una vez llegó a su fin la subvención que lo financiaba. El proyecto se compone de un único objetivo específico, fomentar las conductas normalizadas, y de 7 operativos entre los que se incluyen los habituales de identificación, diagnóstico y elaboración de itinerarios, además de la promoción de los hábitos de estudio, el ocio saludable, las habilidades sociales y la implicación de las familias en la educación de sus hijos.

Entre las actuaciones realizadas destacables esta la continuación de la construcción de su propio espacio de ocio (este año fabricaron una mesa de billar), así como la participación en la programación de las actividades a realizar que se ha traducido este año en la organización de un nuevo mercadillo. Por otra parte, en el mes de junio, se llevó a cabo una excursión de fin de semana a El Piélago financiada por el Ayuntamiento en el que participaron 30 adolescentes. En lo que se refiere al área de formación se

han impartido dos sesiones sobre riesgos en la utilización de redes sociales impartidas vía Skype en colaboración con la Universidad a Distancia de La Rioja.

La reducción de jornada de las profesionales del proyecto se ha dejado notar en el servicio prestado a nivel individual y en las coordinaciones con los centros educativos. Dos tareas que se venían realizando aprovechando los huecos entre las sesiones de apoyo al estudio, las actividades de ocio y los talleres formativos. Aun así, se ha tratado de compaginar ambos tipos de acciones y, dependiendo de la importancia y la urgencia en la intervención, una educadora se ha liberado de la actividad grupal para centrarse en tareas más personalizadas con el chaval o con su familia. En este sentido también ha sido destacable el fortalecimiento en el trabajo familiar que ha significado la recuperación del servicio de atención psicológica gracias a la incorporación de una nueva profesional en el mes de octubre gracias a la financiación de la Fundación La Caixa.

OE.4.4- Prácticas y conductas sociales normalizadas.

El proyecto es muy conocido y demandado entre los adolescentes del municipio. De hecho actualmente hay 32 chicos a la espera de poder participar en el proyecto cuando exista alguna baja. Este año 110 jóvenes han participado al menos una actividad. De estos, acuden regularmente al centro 74 y dentro de estos contamos con 51 que, según los criterios de Save The Children, están en situación de mayor o menor riesgo y con los cuales se lleva se lleva una atención continua ajustada a itinerario.

La tercera parte de los adolescentes del proyecto han tenido este año expediente abierto en Servicios Sociales.

Las causas de la situación de riesgo de este medio centenar de chicos las encontramos, además de en las dificultades para seguir el itinerario escolar y en la escasez de recursos económicos de sus familias, y el déficit en sus habilidades y en las de sus padres. Como es de suponer la definición de riesgo empleada no es la que podríamos llamar “oficial” considerada por Atención a Menores. Ya hemos dicho que este proyecto tiene un carácter preventivo. En las dos figuras que incluimos a continuación se presentan los ítems que emplea Save The Children para diagnosticar las posibles situaciones de riesgo, y los resultados de aplicar este baremo a los chicos que ha atendido durante 2014.

PROYECTO DE CONDUCTAS NORMALIZADAS.

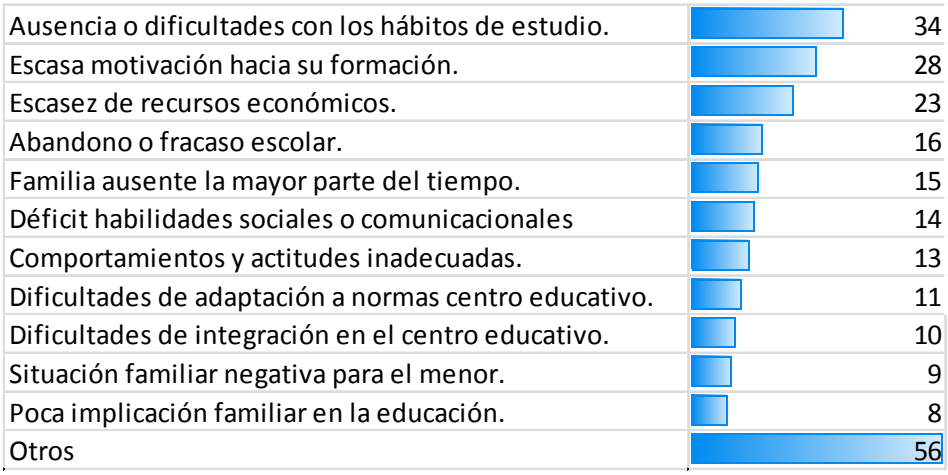
Criterios de valoración, indicadores de riesgo.

SAVE THE CHILDREN considera situación de riesgo cuando se presenta un ítem de los sombreados o tres del resto.

NIVEL PERSONAL	NIVEL FAMILIAR
Déficit de habilidades sociales o comunicacionales	Familia en situación de ruptura con disputas frecuentes
Comportamientos o actitudes inadecuadas.	Situación familiar negativa para el menor
Exposición a modelos educativos negativos	Familia recons. rechazo nueva pareja hacia el menor
Conductas antisociales, soledad, aislamiento social	Familia con dificultades económicas
Sobre responsabilidad, roles no corresponden a edad.	Red de apoyo social escasa, débil o nula
Muestra un aspecto desnutrido	Negligencia.
Presenta lesiones físicas	Consumo tóxicos o enfermedades mentales padres.
Tiene problemas de salud que no están atendidos	Los padres castigan físicamente al menor
Se mete con frecuencia en peleas	Familia ausente la mayor parte del tiempo
Problemas de delincuencia	Poca implicación familiar en la educación menor.
Problemas de toxicomanía	Colabora en tareas familiares dificultan trabajo escolar
Problemas de desequilibrio psíquico	Otros ¿Cuáles?
Ha hablado alguna vez de suicidarse	**NIVEL ESCOLAR**
Es agresivo/a	Escasa motivación hacia su formación
Manifiesta conociment. sexuales inusuales para edad	Dificultades de integración en centro educativo.
Presenta indicios de probl. sexuales con adultos	Dificultades de adaptación a las normas del centro educativo
Cambios bruscos humor sin motivo aparente	Absentismo escolar por desinterés familiar
Miedos excesivo.e inexplicab. situaciones cotidianas	Absentismo escolar por iniciativa personal
Actitudes defensivas ante un acercamiento físico	Abandono o fracaso escolar
Reclama atención continua	Ausencia/dificultades con los hábitos de estudio individual
Otros ¿Cuáles?	Otros ¿Cuáles?
	Víctima de Acoso Escolar

PROYECTO DE CONDUCTAS NORMALIZADAS

PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO IDENTIFICADOS



Desestructuración familiar (5), nula red social (4), sobre-responsabilización (4), violencia familiar (3), pautas inadecuadas (3), acoso escolar (2), conductas antisociales y aislamiento (2), consumo tóxico y enfermedad mental de padres (2), delincuencia (1) …

Los diagnósticos de cada uno de estos adolescentes en riesgo y de los que acuden de manera regular están elaborados. Los itinerarios se han realizado

de todos excepto de tres chicos y otros cinco tienen pendiente consensuar su itinerario.

Volviendo a datos generales de los 110 chicos dados de alta 36 participan únicamente en educación de calle, o en actividades lúdicas y deportivas, un número bastante más reducido que el año anterior. Otro indicador destacable son los 52 adolescentes con quienes se han trabajado sus habilidades sociales; con el resto no se ha trabajado este aspecto al no ser necesario.

También destacan los 58 con quienes se ha intervenido la adquisición de hábitos de estudio de los cuales 48 han mostrado avances. Con los 10 restantes no hay avances al ser necesario trabajar desde un nivel muy básico, empleando gran parte del curso en establecer únicamente el uso diario de la agenda, acostumbrarse a traer todo el material necesario, y en la priorización de tareas sin llegarse realmente a trabajar las técnicas de estudio, la lectura comprensiva, los resúmenes, esquemas, las reglas nemotécnicas o el uso de la memoria visual. .

Los 74 jóvenes que aumentan su ocio saludable es porque han participado en alguna actividad en este sentido, bien del propio centro o de algún otro recurso municipal, principalmente el Centro Joven municipal con quien se ha establecido un acuerdo de exención de tasas

Se sigue manteniendo la implicación de las familias, 22 padres y madres acuden al centro semanalmente.

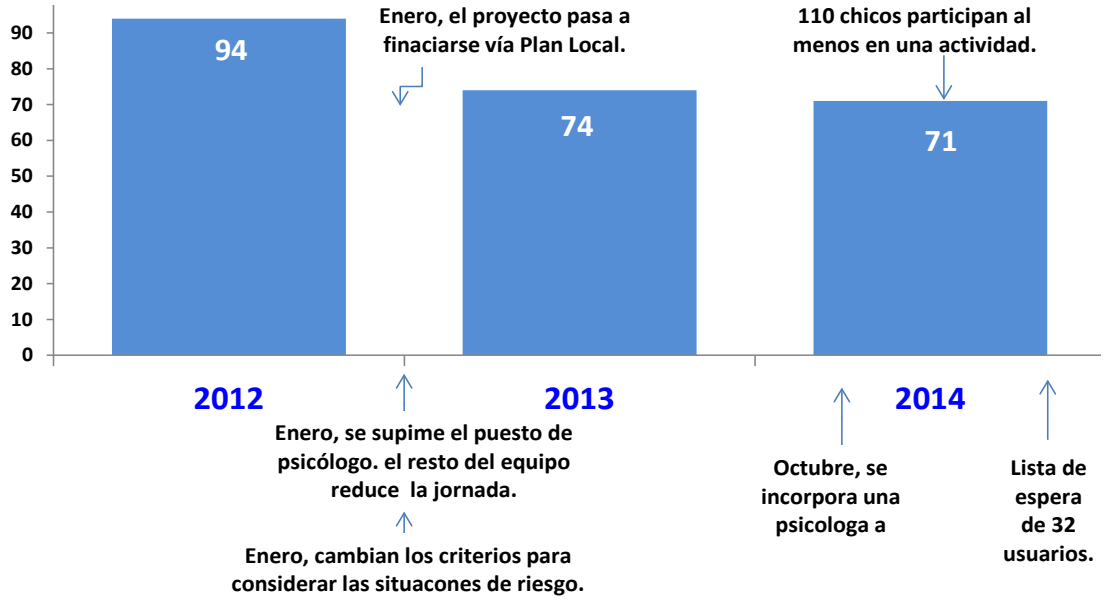
En la tabla de indicadores del conjunto del programa incluida más abajo pueden verse los indicadores de consecución del objetivo referido a las habilidades sociales y de autonomía. Como Save The Children indica en su memoria estos talleres son de dos tipos: monográficos y talleres de refuerzo. Los monográficos son por lo general de una hora de duración y con una media de 15 participantes. Se han realizado cinco sobre prevención del consumo de alcohol, educación sexual, afectividad y relaciones de género, y buen uso de internet.

En cuanto a los talleres de refuerzo se concretan en las actividades semanales de radio y teatro, y en las llamadas “tardes de ocio”. A través de estas actividades se trabajan de forma directa diferentes habilidades como comunicación positiva, autocontrol, expresión de sentimientos, asertividad y otras.

Ya por último sólo queda citar la implicación de las familias en las actividades del proyecto en las que se sigue manteniendo la participación continuada de 22 padres y madres que asisten semanalmente a actividades formativas y de ocio. Este año asistieron 21 familias a un taller sobre cambios en los adolescentes y 15 a otro sobre técnicas de relajación.

Resultados del Proyecto de conductas normalizadas.

Usuarios con itinerario e incidencias en los tres últimos años.



PREVENCIÓN DEL RIESGO Y LA EXCLUSIÓN ENTRE LOS JOVENES.

	2011	2012	2103	2104
PROYECTO DE PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO Y ABANDONO				
(66) Fomentada la implicación de familias en el proceso educativo.				
1.- Nº de familias que participan en talleres.	167	138	**80**	**138**
2.- Familias asistentes a a talleres se muestran receptivas.	0,8	0,8	1	sd
3.- Familias que asisten a a tutorias (Aula de Integración Social, AIS)	49	27	**31**	**30**
4.- Famlias con alumnos del AIS muestran mayor implicación.	30	27	**19**	**21**
(67) Informadas las familias sobre la importancia de la asistencia a la escuela.				
1.- Talleres anuales	10	6	**7**	**6**
2.- Personas que asisten a talleres familiares	167	138	**80**	**138**
3.-Familias contactadas con hijos en el AIS.	49	27	**31**	**30**
(68) Implicadas las familias en mejorar pautas educativas (alumnos del AIS).				
1.- Familias que mejoran las pautas educativas	30	27	**19**	**21**
2.- % alumons con acuerdos entre padres e hijos.	sd	sd	**10 (32%)**	**45%**
(69) Prevenido el absentismo, el fracaso y la deserción (AIS).				
1.- Reducción del 50% de sanciones a alumnos	sd	sd	**65%**	**65%**
2.- % de alumnos que mejoran resultados académicos	sd	sd	**39%**	**45%**
3.- % de reducción de alumnos expulsados	27%	67%	**35%**	**21%**
4.-% de alumnos AIS que mejoran sus habilidades sociales.	sd	sd	**60%**	**27%**
(70) Informados adolescentes de la importancia de la educación y relaciones con exclusión.				
1.- Asistentes a talleres de prevención (y nº de talleres).	712	864	400	1032 (38)
2.- 250 asistentes a talleres muestran interes.	570	690	300	774
(71) Prevenidas conductas que pueden derivar en absetismo y abandono .				
1.- Reducción del 50% las sanciones disciplinarias (AC)	sd	sd	**35%**	**65%**
(72) Realizados los itinerarios específicos				
1.- Númedo de jovenes con itinerario.	49	27	**42**	**33**
2.- 20 jóvenes consensuan el itinerario.			**28**	**21**
2.- Nº de jovenes que tienen expediente familiar de Servicios Sociales			**15**	**16**
(73) Disminuidas las conductas que puedan derivar en absentismo y abandono .				
1.- % de alumnos que mejoran los resultados académicos.			**39%**	**45%**
2.- % de alumnos que mejroan sus habilidades sociales (AIS)	sd	sd	**66%**	**27%**
3.- % disminucción reincidencia en expulsados	sd	sd	**35%**	**21%**
PROYECTO DE INSERCION LABORAL				
(77) Favorecer la inserción laboral de los jóvenes en riesgo de exclusión.				
1.- Jóvenes que participan en el proyecto.	56	67	**64**	**59**
2.- Nº de casos terminados por fin de intervención.	3	4	**17**	**11**
3.- Nº de casos cerrados.	11	15	**18**	**4**
4.- Nº de jóvenes acceden a educación básica o formación profesional.	18	27	**32**	**29**
5.- Participantes con IGI de Servicios Sociales.	5	sd	**17**	**17**
(78) Identificados los jóvenes con necesidades.				
1.- Jóvenes identificados.	58	71	**64**	**48**
2.- Coordinación con SS SS y otras entidades con el 50% de casos.	sd	sd	**48%**	**35% (17)**
(79) Diseñados los itinerarios específicos.				
1.- Jóvenes con diagnóstico e itinerario.	56	67	**62**	**48**
2.- Jóvenes con acuerdo consensuado.	56	67	**62**	**48**
(80) Desarrolladas habilidades sociales y prelaborales.				
1.- Jóvenes atendidos.	27	58	**62**	**48**
2.-Jóvenes alcanzan los objetivos establecidos.	31	43	**sd**	**37**
3.- % que mejoran sus habilidades prelaborales			**76% (47/62)**	**77% (37/48)**
4.- % que mejoran sus habilidades sociales			**87% (54/62)**	**85% (41/48)**
3.- Media mensual de intervenciones con cada joven.	3,5	3,5	**sd**	**sd**
(81) Facilitado el acceso al empleo.				
1.- Jóvenes con orientación laboral.	52	67	**62**	**48**
2.- % de jovenes mejoran sus habilidades laborales	sd	sd	**82% (51/62)**	**81% (39/48)**
3.-% desarolla herramientas para la busqueda.	sd	sd	**82% (51/62)**	**85% (41/48)**
4.- Nº con acuerdos de inserción laboral o prácticas	**sd**	sd	**48% (29/62)**	**40% (19/48)**
3.- Jóvenes acceden a un empleo.	**16**	24	**26**	**22**
(82) Derivación a formación básica y profesional				
1.- Jóvenes acceden a educación básica.	20	16	**38**	**30**
2.- Nº de jóvenes que finalizan curso en ed. reglada.	11	9	**28**	**21**
3.- Jóvenes acceden a formación para el empleo.	3	11	**24**	**23**
4.- Nº de jóvenes que finalizan a formación para el empleo.	3	7	**9**	**23**

5.- Nº de jóvenes que reciben apoyo formativo	sd	sd	**39**	**32**
6.- Nº de acciones de formación en grupo.	sd	sd	**32**	**36**
PROYECTO DE FOMENTO DE CONDUCTAS NORMALIZADAS				
(84) Fomentar prácticas y conductas normalizadas.				
1.- Número de adolecentes que conocen el proyecto.	156	177	**183**	**214**
2.- 70 jovenes participan en al menos una actividad	sd	sd	**141**	**110**
3.- Identificados 60 adolescentes que presentan conductas de riesgo.	98	94	**56***	**51**
4.-Adolescentes que acuden habitualmente mejoran habilidades sociales	sd	sd	**50/53**	**46/51**
5.- 47 jovenes mejoran en ocio saludable	sd	sd	**67**	**74**
(85) Conocido el proyecto por los jovénes				
1.-Adolescentes informados en educación de calle	sd	sd	**137**	**40**
2.- Adolescentes derivados de SS.SS, centros educatvos y otros recursos.	sd	sd	**52**	**34**
3.- Adolescentes derivados participan (al menos en una actividad)	sd	sd	**40**	**34**
(86) Identificados adolescentes con conductas de riesgo.				
1.- Número adolescentes que presentan conductas de riesgo.	sd	sd	**56**	**51**
(87) Elaborados los itinerarios específicos de adolescentes.				
1.- Adolescentes con IEJ realizado	76	94	**74**	**71**
2.- Adolescentes con IEJ consensuado	sd	sd	**54**	**66**
(88) Favorecidos hábitos de estudio adecuados				
1.- Adolescentes que acuden regularmente a refuerzo escolar	67	71	**42**	**58**
2.- Adolescentes emplean técnicas de estudio que mejoran su rendimiento.	sd	sd	**33**	**48**
(89) Realizado un ocio y tiempo libre saludable.				
1.- Adolescentes informados de las ofertas de ocio y tiempo libre.	sd	sd	**62**	**31**
2.- Número de adolescentes que mejoran su ocio saludable.	sd	sd	**67**	**74**
(90) Mejoradas las habilidad sociales y de autonomia personal.				
1.- Nº que acuden regularmente mejoran sus habilidades sociales .	sd	sd	**46 (46/49)**	**42 (42/52)**
2.- Nº que acuden regularmente mejoran sus hh de autonomía personal .	sd	sd	**20 (20/24)**	**32 (32/41)**
3.- 30 adolescentes que participan en talleres grupales mejoran habilidades sociales.	sd	sd	**31**	**35**
4.- Nº que participan en talleres grupales mejoran hh de autonomia personal.	sd	sd	**35 (35/40)**	**51 (51/55)**
5.- Nº que participan en talleres de redes sociales y NN TT mejoran su uso.	sd	sd	**11**	**13**
5.- Nº que participan en talleres de sexualidad, afectivo sexual y drogas.	sd	sd	**42**	**16**
(91) mejoradas habilidades parentales				
1.- Nº que acuden a talleres mejoran habilidades paerentales.	sd	sd	**42**	**31**
2.- Familias que participan en actividades grupales de ocio.	sd	sd	**20**	**28**
** En 2013 se moficaron los criterios para considerar las situaciones de riesgo.*				

5- Programa de participación e integración social

Este programa está orientado en el primer objetivo específico a la integración de los extranjeros con dificultades de adaptación, y en el segundo al fomento de la participación en la vida comunitaria, la promoción de las redes sociales y el desarrollo de las habilidades sociales.

De este modo, las diferentes habilidades catalogadas en nuestros documentos marco quedan divididas en los programas 1, 2 y 5, es decir los programas de empleo, familia y este de participación e integración. Siempre hemos indicado que la catalogación y definición concreta de cada tipo de habilidades es necesaria para la definición de objetivos en los itinerarios, la evaluación individualizada y en definitiva para la intervención mediante itinerarios. Hablar de itinerarios sin tener definidos estos conceptos referidos a tipos de habilidades, competencias y hábitos es de todo punto imposible. Incluso consideramos que la intervención mediante objetivos catalogados debería reemplazar a la actual estructura mediante programas habitual en los Servicios Sociales y en el Plan Concertado.

En el programa de mejora de la empleabilidad (programa 1) trabajamos las habilidades prelaborales (autodirección, responsabilidad, resistencia a la frustración, etc.), las habilidades laborales (cumplimiento de normas, horarios, presentación), las orientadas a la formación, a la búsqueda de empleo y las de autonomía personal, que también son trabajadas desde el programa de familia. En este segundo programa se interviene además la adquisición de hábitos, la comunicación familiar y el control del estrés. En cuanto a nuestro programa de Participación e integración nos centramos en las habilidades sociales en sus diferentes particularidades.

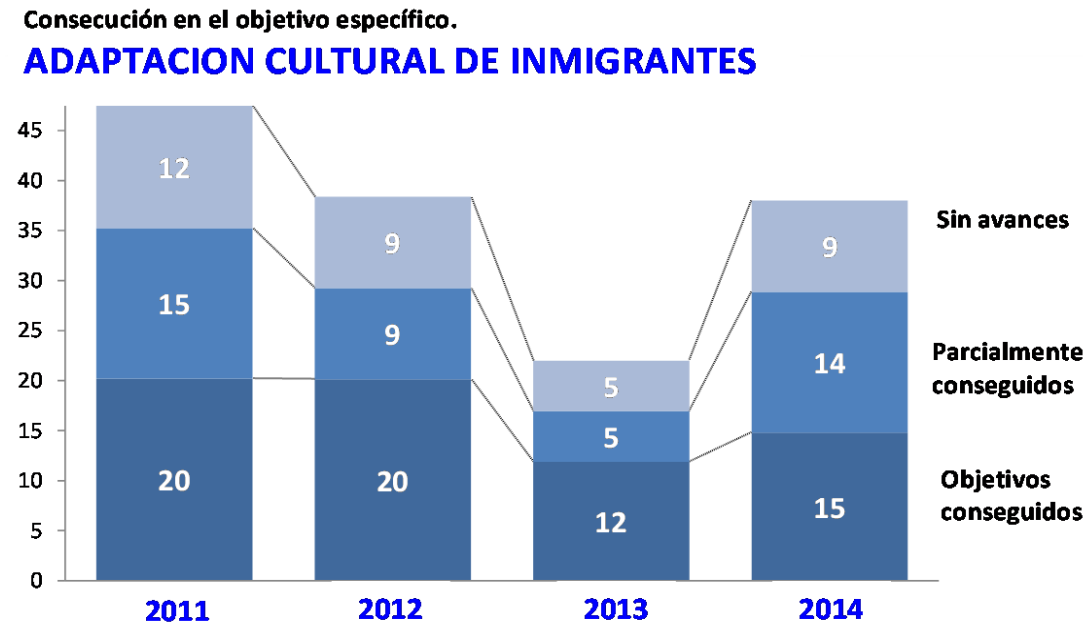
OE.5.1- Participación y adaptación cultural de los inmigrantes.

Debemos seguir trabajando por la adaptación de los extranjeros, el acceso a los recursos y la enseñanza del castellano. El objetivo específico se ha trabajado con 57 personas, más que el año anterior tras la reducción que siguió a la supresión de los denominados SAMI, en nuestro caso dos mediadoras interculturales, a final de 2011. Desde esa fecha los indicadores se resienten en varios sentidos pero destacamos fundamentalmente la práctica desaparición del objetivo "fomentado el sentimiento de pertenencia a la cultura local" en que se ha intervenido con solo dos personas, y en menor medida el correspondiente al "apoyo para el replanteamiento migratorio". Estos dos propósitos de nuestra matriz fueron incluidos por las mediadoras interculturales, pero a día de hoy son necesarios de redefinir o incluso suprimir de considerarse así por el equipo de profesionales. Como en todas las memorias aquí tenemos otra cuestión más para evaluar, profundizar y tomar decisiones.

En los resultados se aprecia el cambio derivado de esta supresión de las mediadoras al atenderse a menor número de personas que en 2011. Esto no quiere decir que la intervención más conveniente no se lleve a cabo, sino que el enfoque es diferente. Por ejemplo ya no hacemos acompañamientos para trámites, ni gestionamos tantos procedimientos a los extranjeros que no escribir adecuadamente. Ahora estas situaciones nos sirven para insistir en que deben aprender castellano y para reorientar la intervención más allá de lo que en ocasiones se ha considerado una postura paternalista. Realmente es un hecho que tras el inicio de la crisis la atención a los inmigrantes ha cambiado debido a la dirección que marcan los fondos presupuestarios, tanto a nivel estatal como a nivel local.

Nuestros usuarios extranjeros ya acuden a la escuela de adultos, algo hasta hace poco impensable.

Hablamos de un descenso de participantes en todos los objetivos excepto en la formación en castellano en donde constan intervenciones con 43 personas y evaluaciones con 27. Hemos podido por tanto mantener el interés de los usuarios y ello a pesar de que hace tiempo que, al no contar con presupuesto propio, se suprimieron nuestras habituales clases de castellano. El cambio está en que definitivamente hemos conseguido que los extranjeros acudan a la escuela de adultos, algo que hasta hace no tanto parecía casi imposible.



Nivel de consecución objetivos operativos

- Nº de usuarios con quien se ha intervenido
- % de evaluados con objetivos conseguidos.

TENDENCIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

	en resultados conseguidos	en número de usuario
FACILITADO ACCESO A LOS SERVICIOS Y RECURSOS SOCIALES. Objetivo de 15 usuarios - 47% (2014) - 83% (media 2011/13)	↓	↑
FORMACIÓN EN CASTELLANO A LOS INMIGRANTE. Objetivo de 27 usuarios - 48% (2014) - 69% (media 2011/13)	↓	=
PRESTADO APOYO EN REPLANTEAMIENTO DEL PROY. MIGRATORIO. Objetivo de 9 usuarios - 44% (2014) - 40% (media 2011/13)	=	↓
FOMENTADO EL SENTIMIENTO DE PERTENCIA A LA CULTURA LOCAL. Objetivo de 1 usuarios - * 32 EN EL AÑO 2011		↓

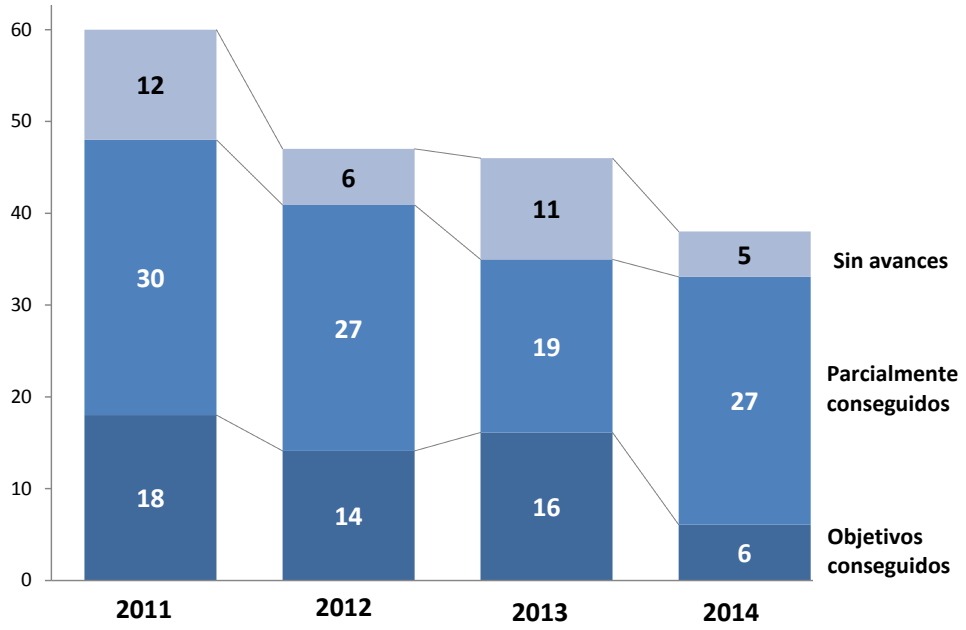
OE.5.2- Inclusión social de la participación y fomento de las habilidades sociales.

En este objetivo específico, favorecer la inclusión social, hemos intervenido con 54 personas. De ellas fueron evaluadas 38 de las cuales 33 consiguieron objetivos o mejoraron su situación. En el siguiente gráfico resumimos el conjunto de la acción y observamos que el número de participantes desciende claramente. Algo que de entrada no tiene porqué ser ni positivo ni negativo. De ser un dato positivo estaríamos partiendo de la

idea de que la necesidad de nuestros usuarios no es tan amplia como en años anteriores, algo que estamos lejos de poder aceptar a partir del deterioro de las condiciones de vida y del cada vez más largo recorrido de nuestros participantes.

Consecución en el objetivo específico.

INCLUSION SOCIAL DE LOS PARTICIPANTES



Nivel de consecución objetivos operativos

- Nº de usuarios con quien se ha intervenido
- % de evaluados con objetivos conseguidos.

TENDENCIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS

	en resultados conseguidos	en número de usuarios
FACILITADA LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA. Objetivo de 29 usuarios - 24% (2014) - 37% (media 2011/13)	↓	↓
ADQUISICION DE HABILIDADES SOCIALES. Objetivo de 28 usuarios - 18% (2014) - 29% (media 2011/13)	↓	↓
PROMOVIDAS LAS REDES DE APOYO Objetivo de 14 usuarios - 7% (2014) - 44% (media 2011/13)	↓	=

No se trata tampoco de hacer, por el contrario, una lectura estrictamente negativa, pero sí se debe apuntar que a partir de los indicadores sobre intervenciones y sobre resultados existe una vinculación entre figuras profesionales y programas que va en detrimento de la acción desarrollada en este programa. Una tendencia similar a la que se hace evidente con los usuarios extranjeros en el objetivo anterior tras la supresión de las mediadoras interculturales, y que en el caso de este objetivo puede estar respondiendo a la reducción del apoyo a PLIS por parte de la animadora sociocultural tras su mayor dedicación a las tareas del Servicio de Ayuda a

Domicilio y a cierta desvinculación del resto de figuras profesionales debido a la fuerte carga de trabajo en otros programas.

En todo caso a partir de los datos de que disponemos nos inclinamos por valorar estos resultados como parte de un proceso de deterioro en la consecución de metas, tanto en el número de participantes como en los logros obtenidos. No nos debe interesar tanto la participación comunitaria como la adquisición de habilidades sociales y la generación de redes sociales de apoyo mutuo. En línea con esto último ya hemos indicado en varias ocasiones la conveniencia de abordar parte de los objetivos desde un enfoque en el que cada vez adquiera un peso mayor las acciones en grupo.

PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN CULTURAL Y PSICOSOCIAL

	2011	2012	2013	2014
Promovida la participación y adaptación de los inmigrantes.				
1.- Personas atendidas.	63	39	40	**57**
2.- Personas utilizan algún recurso.	41	36	40	**39**
3.- Personas mejoran su dominio del castellano.	13/27	16/23	16/22	**18/27**
4.- Personas alcanzan objetivos o mejoran.	35/47	30/38	17/22	**29/38**
Facilitado el acceso a los servicios y recursos sociales.				
1.- Personas atendidas.	55	24	13	**27**
2.- Personas informadas sobre recursos.	33	11	13	**14**
3.- Personas acompañadas a recursos.	11	1	0	**1**
4.- Personas consiguen o mejoran en el objetivo.	42/43	23	11/11.	**13/15**
Proporcionada formación en castellano a los inmigrantes.				
1.- Personas atendidas.	33	24	28	**43**
2.- Personas derivadas a recursos .	25	30	22	**15**
3.- 20 personas que mejoran o consiguen el objetivo.	13/27	16/23	16/22	**18/27**
Prestado apoyo en replanteamiento del proy. migratorio.				
1.- Personas atendidas.	40	8	12	**14**
2.- Personas que mejoran o consiguen el objetivo.	18/28	4/8.	6/09.	**8/9.**
Fomentado el sentimiento de pertenencia a la cultura local.				
1.- Personas atendidas.	48	17	2	**2**
2.- Personas que se incorporan a espacios comunitarios habituales.	19/32	13/15	1/2.	**1/1.**
Favorecer la inclusión social de los participantes.				
1.- Personas atendidas.	72	53	60	**54**
2.- Personas que alcanzan el objetivo o mejoran.	48/60	41/47	35/46	**33/38**
3.- Personas adquieren o mejoran habilidades sociales.	29/36	22/25	16/24	**24/28**
Motivada la participación comunitaria.				
1.- Personas atendidas.	70	46	51	**35**
2.- Personas consiguen el objetivo.	42/54	34/40	29/38	**22/29**
Fomentada la adquisición de habilidades sociales.				
1.- Personas atendidas.	46	33	34	**40**
2.- Personas mejoran o adquieren habilidades sociales.	29/36	22/25	16/24	**24/28**
Promovidas las redes de apoyo.				
1.-Personas atendidas.	39	24	13	**26**
2.-Personas aumentan su red social, consiguen o mejoran.	27/37	16/16	08/10.	**8/14.**

Valoración del Plan Local; encuesta a participantes

Finalizamos nuestro informe anual incluyendo los resultados de la encuesta que han cumplimentado los usuarios de la prestación PLIS acerca de varios aspectos den su participación. Lógicamente las opiniones han sido anónimas.

De las 164 personas que han pasado por la prestación solamente han contestado a nuestro cuestionario 39, es decir, algo menos de la cuarta parte, bastantes menos que el año anterior que lo hicieron 50 sobre 139. La información obtenida la mostramos en las siguientes tablas y gráficos en las que observamos que la valoración continúa siendo bastante positiva.

Destacamos especialmente la mejor valoración que los participantes hacen del apoyo en las áreas de empleo y vivienda gracias al trabajo de las mediadoras de estas dos áreas a lo largo de todo el año. Recordamos que estas dos profesionales sólo estuvieron activas dos meses durante el año anterior.

OPINIÓN SOBRE DISTINTOS ASPECTOS

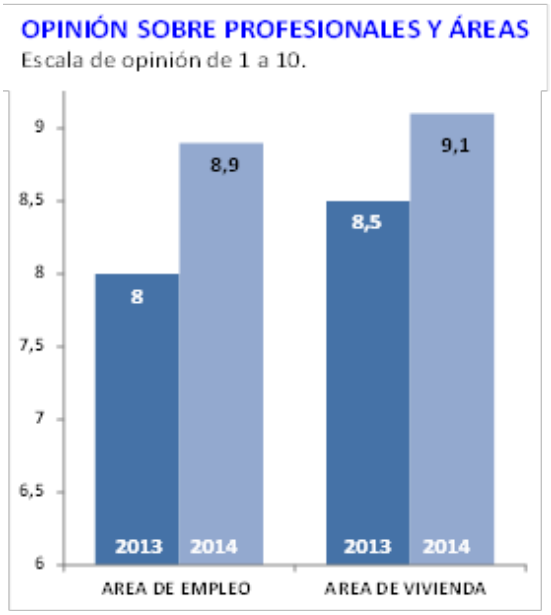
Escala de opinión mala (1), regular (2), buena (3), muy buena (4)

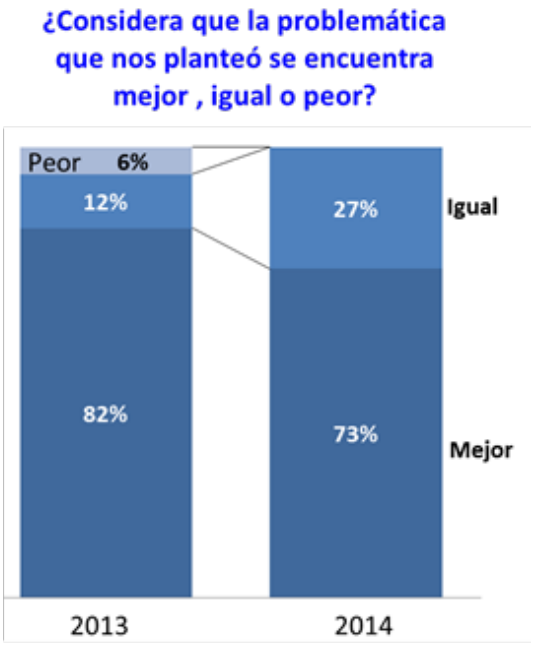
	Media (sobre 1/4) 2013	Media (sobre 1/4) 2014	Media (sobre 1/10) 2013	Media (sobre 1/10) 2014	TENDENCIA
¿Se han resptado sus derechos como ciudadano?	3,8	**3,8**	9,5	**9,4**	=
¿Cómo fue atendido la primera vez que acudió al C. S.?	3,7	**3,3**	9,2	**8,3**	↓
Valore la atención global recibida.	3,5	**3,5**	8,8	**8,7**	=
¿Conoce los aspectos concretos que los profesionales trabajan con usted?	3,5	**3,4**	8,8	**8,6**	=

OPINIÓN SOBRE DISTINTOS PERFILES PROFESIONALES

Escala de opinión mala (1), regular (2), buena (3), muy buena (4)

		Media (sobre 4)	Media (sobre 10)	
Trabajadoras sociales	2013	3,8	9,5	=
	2014	**3,6**	**9,0**	
Educadoras sociales	2013	3,8	9,4	=
	2014	3,6	9,1	
Otros	2013	3,5	8,7	=
	2014	**3,5**	**8,7**	
Psicologa	2013	3,5	8,7	=
	2014	3,5	8,7	


OPINIÓN SOBRE PROFESIONALES Y ÁREAS
Escala de opinión de 1 a 10.
9
8,5
8
7,5
7
6,5
6
8
8,9
8,5
9,1
2013
2014
2013
2014
AREA DE EMPLEO
AREA DE VIVIENDA


¿Considera que la problemática que nos planteó se encuentra mejor , igual o peor?
Peor 6%
12%
82%
27%
73%
Igual
Mejor
2013
2014