CENTRO SOCIAL ILLESCAS

Castilla-La Mancha
Consejería de
Sanidad y Asuntos Sociales

Ayuntamiento de Illescas

Centro Social de Illescas
Plan Concertado
Memoria 2014

INDICE

Introducción, 4

Evolución demográfica reciente, 5

Crisis, desempleo y exclusión social, 6

Descripción global de la atención en Servicios Sociales., 12

Personas atendidas por programas, 15

Personas atendidas por recursos, 16

Perfiles sociales básicos,17

Prestaciones económicas concedidas, 18

1.-Programa de Apoyo y Atención Personalizada, 24

OBJETIVO GENERAL: Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad social, 24

OE1. Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales, 26

OE2. Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social, 26

E3. Observar la evolución social de cara a futuras planificaciones, 27

2.-Programa de Atención a la Unidad Familiar y de Convivencia, 30

OBJETIVO GENERAL: Mejorar las condiciones de vida y de convivencia de las familias, 30

OE1: Mejorar la organización familiar, 33

OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas, 37

OE3: Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones, 39

OE4: Promovida la autonomía de las familias, 43

3.- Programa de Prevención e Integración Social, 47

OBJETIVO GENERAL: Prevenir el riesgo de exclusión y la marginación social, 48

OE1: Motivar a la persona en su proceso de inclusión.50

E2: Mejorar la situación económica familiar, 51

OE3: Promover el acceso y la mejora del empleo, 52

OE4: Vincular a las personas a la vida comunitaria, 55

OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social, 55

Ideas destacadas, 58

Introducción

Finalizado 2014, sexto año desde el inicio de la crisis, abordamos un nuevo resumen de la labor realizada por los Servicios Sociales. Como en otras ocasiones, observaremos muchos detalles acerca de la atención prestada a los ciudadanos, la evolución y las tendencias en diferentes aspectos, a la vez que emprendemos la tarea de revisar el grado de calidad del servicio.

De modo paralelo, mientras exponemos con qué intensidad y nivel de logro se ha actuado en cada uno de los objetivos, nos estaremos aproximando a un diagnóstico local de los problemas sociales de los ciudadanos. Todos conocemos de algún modo los índices de precariedad o pobreza, pero detrás de esos datos hay particularidades a resaltar. Nos referimos a los factores de exclusión, entre otros muchos a las posibilidades objetivas de encontrar un puesto de trabajo, a las situaciones familiares con algún déficit (conflicto interno, estructura disfuncional, organización, estrés, etc.), también a los diferentes tipos de contacto con el entorno social, las habilidades en la comunicación con los demás, así como otras cuestiones como la autoestima o la capacidad o incapacidad personal para resolver los conflictos que surgen en la vida diaria.

Exponemos habitualmente muchos indicadores, muchos números tal y como mandan los cánones de la evaluación de programas, pero teniendo siempre el mayor de los respetos por las personas a las que como trabajadores públicos nos debemos. Cuantificar para evaluar no tiene por qué contraponerse a una visión centrada en aspectos más explicativos, antropológicos, biográficos o como queramos llamar a las diferentes visiones que por lo general se consideran más respetables con las personas.

Volviendo a los diferentes factores de exclusión, disponemos de fuentes de información para visibilizarlos al disponer de un amplio almacén de registros de intervenciones, tanto referente a los objetivos hacia los que se dirigen como al tipo de atención realizada o los recursos o entidades

implicadas. Como cabe suponer, está información no sólo es de utilidad para realizar el seguimiento de cada persona sino también para hacer un escrutinio del conjunto y valorar en la medida de lo posible las problemáticas locales.

La estructura de objetivos facilita tanto las programaciones individuales de intervención como el diagnóstico local.

El índice de este informe es el mismo que en años anteriores. Seguimos la estructura de nuestra matriz de objetivos, aunque en esta ocasión abordaremos en la introducción la acción llevada a cabo en el marco del Servicio Municipal de Emergencia Municipal tras el gran avance dado en la ayuda facilitada a las familias con necesidades básicas no cubiertas.

Evolución demográfica reciente.

Al finalizar 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 e incluso llegó a superarse algunos años.

Habitualmente hemos prestado importancia a lo más destacable del municipio, que es la juventud de su 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 las dificultades económicas.

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 residentes, el grupo de edad que va de los 16 a los 29 años se reduce como producto de la salida de empadronados a otras localidades y, probablemente, al extranjero. Nos fijamos pues en esta cohorte de edad que en cuatro años se ha reducido de manera muy sensible, tanto en lo que se refiere a españoles (-14%) como a 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 que no tenemos datos de la incidencia de esto a nivel local, pero en todo caso no hay duda de que parte de los no africanos están empezando a volver a sus países de origen.

En los últimos años las nacionalidades con más residentes (marroquíes y rumanos) no sufren variaciones en el número de empadronados. Caso aparte son los chinos, que siguen aumentando en número pero a un ritmo más reducido 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

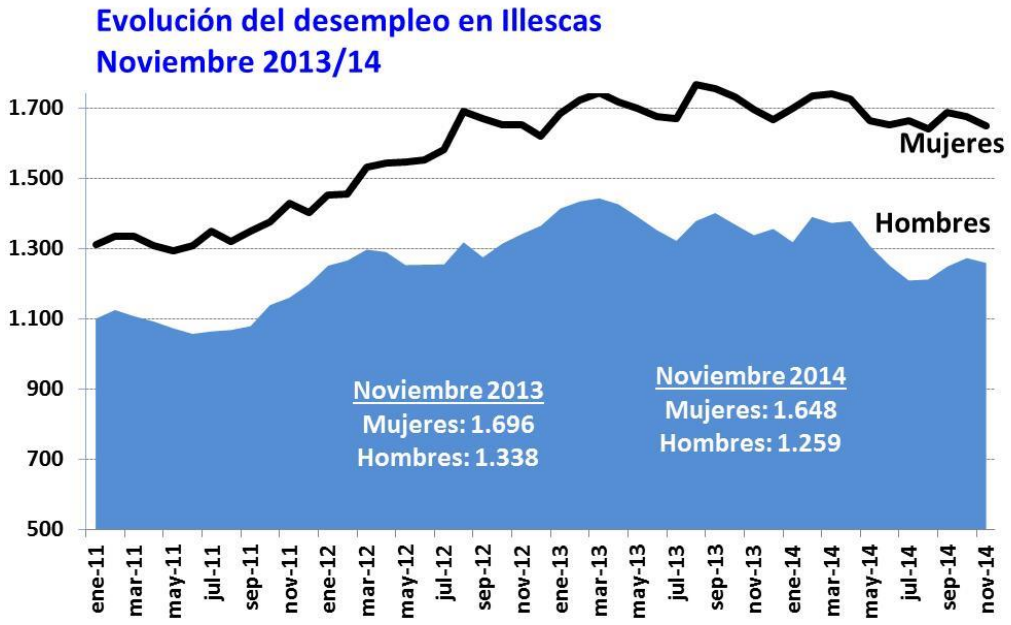
Resaltando la importancia que tiene el descenso de población joven en edad laboral, nos centramos ahora en el comportamiento del mercado de trabajo. De su evolución depende el pulso de la localidad en cuanto a condiciones de vida. También buena parte de la demanda a Servicios Sociales.

A inicios de diciembre el número de personas inscritas como desempleadas asciende a 2.907, bajando la barrera de las 3.000. 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 alcanzadas en la Seguridad Social 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.

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

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 de encontrar empleo, más aún en caso de contar con bajo nivel de cualificación.



TASAS INTERNUALES

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%
Ocupaciones elementales: +5,7%

Entre los extranjeros, los primeros que empezaron a sufrir la crisis económica, y que en su día llegaron a ser casi un tercio del total de desempleados, desciende su número en términos similares a los españoles. No obstante destacan las mujeres inmigrantes cuyo número sube un 10% frente a un descenso del 17% entre los hombres; una diferencia por sexos que en parte es achacable a la mayor incorporación de ellas a las listas del Servicio de Empleo, muy posiblemente 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 de acceso a algunas ayudas sociales.

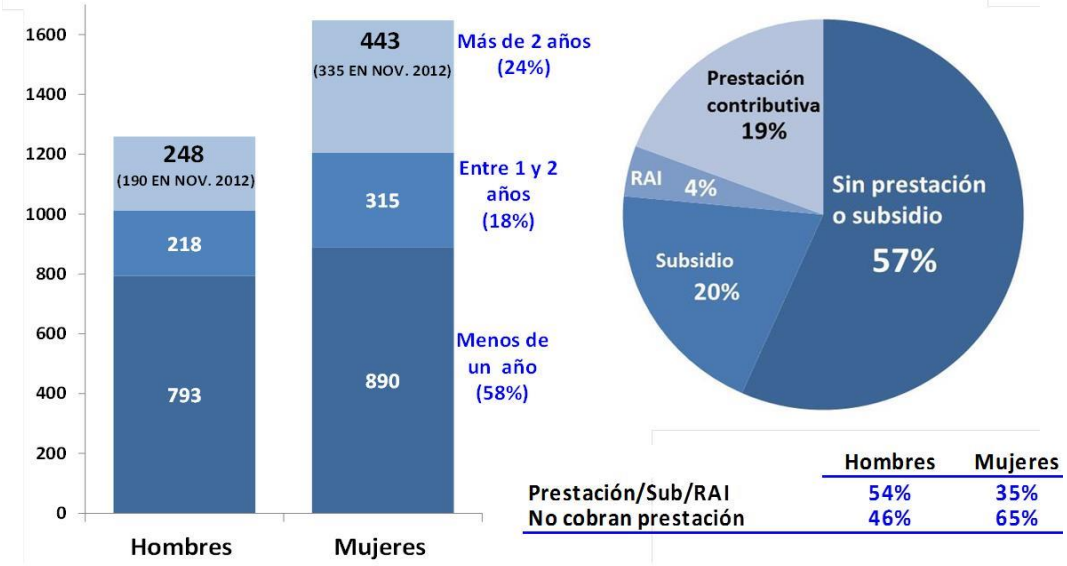
Continúa creciendo de modo preocupante el número de desempleados mayores de 45 años.

Por otra parte, la bajada continuada en la cobertura de prestaciones y subsidios a desempleados hace que cada vez haya mayor número de familias que se queda 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 que tienen 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 (presupuesto de 2013 y 2014) no solamente han sido ayudadas con empleos de 6 meses de duración, sino que también les ha permitido reengancharse al subsidio de 426 euros. No cabe duda de que se trata de políticas de empleo mejorables en cuanto a la reactivación de la empleabilidad de los beneficiarios, 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.

DESEMPLEADOS POR TIEMPO DE INSCRIPCIÓN EN LA DEMANDA, Y TIPO DE PRESTACION QUE RECIBEN.
ILLESCAS, NOVIEMBRE 2014



	Hombres	Mujeres
Prestación/Sub/RAI	54%	35%
No cobran prestación	46%	65%

Por otra parte, en un momento de incipiente recuperación del empleo, 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 lo laboral, entramos a hacer 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 que se utilizan para medir 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

El indicador AROPE está formado por los tres indicadores citados. Como se apunta en el 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 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

[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.

de afrontar gastos imprevistos es igual de común, y casi lo mismo si hablamos de deudas de vivienda.

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 6 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, como es el caso de Cáritas que construye otro indicador: el 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. Es un indicador que, a diferencia del AROPE, nos parece más en consonancia con la población atendida en Servicios Sociales de manera continuada.

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 relativa (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 a la que nos enfrentamos es más grave que la definida por el nivel de pobreza relativa; cada año es más habitual encontrarnos con familias sin ningún ingreso y sin red familiar. 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 personal técnico. 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 las 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. No obstante 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 más 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 de emergencia 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.

El tiempo medio por intervención se reduce y se consolida por debajo de los 20 minutos de media. El elevado número de usuarios en PAUCO, PAISES Y PLIS podría estar por tanto influyendo en el tiempo dedicado a la acción directa, aunque deben tenerse en cuenta otros factores que también influyen, como lo señalado acerca de la ayuda puntual de urgencia (bastante más rápida) y otras de tipo estrictamente técnico, como es el caso de las evaluaciones de objetivos de itinerarios, que también empujan hacia abajo la media de tiempo empleado por intervención.

Somos estrictos a la hora de anotar la actividad con cada familia. Este año disponemos de 25.000 registros, muchos más que el año anterior, si bien este importante indicador sólo es uno más del conjunto a partir del cual se constata que la carga de trabajo es cada vez mayor. En este sentido, también demuestra la gran aportación de dos nuevas profesionales en la prestación PLIS para trabajar los objetivos relacionados con las áreas de empleo y vivienda.

La tendencia observada al analizar los tipos de intervenciones apunta a un 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 numerosas.

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 que se situaría en el 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 -sobre todo en el programa de información- con un número reducido de intervenciones.

A la vez que se reducen los casos finalizados aumentan los casos reabiertos, con lo cual el diagnóstico es claro a partir del conjunto de 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

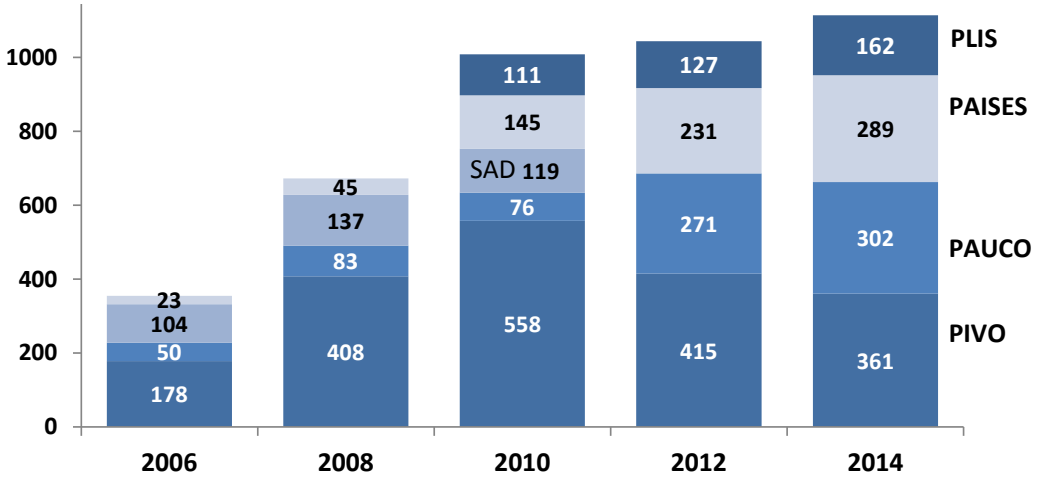
En total hemos atendido a 1.122 personas con seguimiento continuado, lo que significa que este año hemos tenido un diagnóstico y unos objetivos concretos y documentados en torno al 4,5% de la población de Illescas. Un cálculo por familias nos indica que una de cada diez familias ha tenido este año expediente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

El número de personas en cada programa del Plan Concertado se muestra en el gráfico siguiente, en donde contabilizamos a las personas que han estado de alta en cada uno de ellos. 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.) que conllevan mayor número de demandas. 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, que siguen creciendo hasta sobrepasar entre ambas prestaciones los 400 ciudadanos atendidos de 300 familias. Más adelante, cuando abordemos en profundidad cada programa, veremos detalles relevantes. De momento resaltamos lo indicado; se trata de situaciones con una problemática cada vez más difícil de resolver y en consecuencia los casos terminados con éxito son menos numerosos que en años anteriores.

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 ha reforzado considerablemente las acciones relacionadas con estos dos ámbitos. 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	--	--	--	95	**142**
Insertora de Vivienda	--	--	--	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 profesional 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, con lo que sigue existiendo mayoría de mujeres (60%) en una razón que permanece casi inalterable. En cuanto al nivel formativo, y dejando de lado a los usuarios de la prestación de información (personas con una atención que requiere 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 usuarios 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 baja 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 por persona) se incrementa de manera muy considerable.

La mayoría de los usuarios no españoles son marroquíes. En cambio, tenemos un ratio de intervenciones muy escaso con 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.

A partir de estas diferencias por nacionalidades quizá haya llegado el momento de incluir en la agenda de la intervención social en el municipio un estudio monográfico acerca de los colectivos rumanos y marroquíes. Es muy posible que del análisis de las disparidades puedan inferirse conclusiones relevantes para mejorar la atención a la vez que documentamos un periodo muy concreto de la historia social de Illescas.

Prestaciones económicas concedidas

Si existe un cambio destacable en la atención prestada, sin duda debemos destacar la evolución en las prestaciones económicas de carácter municipal que se han facilitado a los ciudadanos. El salto es verdaderamente sustancial. El municipio ha reaccionado para frenar en la medida de sus posibilidades los efectos de la crisis económica.

Cuando al inicio de esta introducción hablábamos del desempleo en Illescas destacábamos el hecho de que el pasado 2014 hubieran trabajado 173 personas en los llamados planes de cobertura, el empleo

protegido que el Ayuntamiento ofrece durante 6 meses a parados de larga duración, 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. Se empezaba a hablar de problemas de alimentación entre algunas capas de población tras varios años de crisis en los que muchas personas habían agotado los subsidios de desempleo. Se empezó a ver cada vez a más familias en situación de cero ingresos y sin posibilidades de pagar lo más básico para la subsistencia, por mucho que se trampeara, se rebuscara, o se trabajara en sumergido durante unos días. Muchas veces muy en sumergido y en ocasiones también ocultándose a los propios Servicios Sociales por temor a que esos pequeños ingresos perjudiquen a la hora de recibir ayudas se subsistencia.

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 lo demuestra, el pasado año se ofrecieron 2.411 vales de alimentación 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.

Volveremos enseguida sobre las ayudas municipales, pero 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).

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**

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 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 alimentos para parte de la población.

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 a nuestros usuarios 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 mayor número de ayudas 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, funciona la coordinación, 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 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 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 en el conjunto del municipio. Se podrían citar más tipos de ayudas que Cáritas ofrece, pero de entre ellas destacamos uno de los proyectos incluidos en el Plan Local de Integración, que tiene como

objetivo la facilitación de vivienda que como alojamiento de emergencia de media estancia pone a disposición de las 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 Caritas 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 para 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 participan 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 citadas aquí. Las que mostramos en la tabla resumen sólo las trasmitidas de modo nominal y sistemático a Servicios Sociales, con el fin de que la respuesta local sea coherente y 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 casi 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 anual 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 línea actual 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.

1.-Programa de Apoyo y Atención Personalizada

Este programa, que usualmente denominamos PIVO según el acrónimo anterior a la remodelación regional del Plan Concertado, cuenta con las prestaciones de Información Valoración y Orientación (IVO), y con la prestación de Estudio Valoración y Acompañamiento.

El programa es la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales para proporcionar información general y personalizada a las demandas. Igualmente es la instancia donde se realiza la valoración inicial que puede dar lugar a una atención continuada en caso de considerarse conveniente. Está valoración se realiza de forma grupal por el conjunto de trabajadores sociales tras la exposición del caso y da lugar posteriormente a una primera propuesta de intervención tras la cual empiezan los contactos con el usuario y la profundización en la problemática concreta, la definición compartida de objetivos, etc.

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

En este programa se produce un descenso de personas con expediente abierto que, como hemos visto, sigue un camino muy diferente al de los otros dos programas del Plan Concertado. Como se ha dicho, la evolución se debe a la ausencia de regularizaciones o solicitudes de prestaciones extraordinarias que hayan generado una mayor afluencia de público. Ya hemos hablado de ello y citado algunos ejemplos de la medida en que se han reducido algunos trámites.

La tendencia en las atenciones y los tipos de solicitudes se van encaminando hacia un descenso de las demandas de corto recorrido (precisamente las que se solucionan con pocas intervenciones dentro de este primer programa), y un crecimiento de las de tipo más duradero y no coyuntural que son atendidas en el resto de programas.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PIVO **Programa de Apoyo y Atención Personalizada**					
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Nº expedientes familiares	558	543	415	405	**361**
Personas de las familias	1.286	1.101	809	948	**960**
Personas atendidas	659	590	434	424	**419**
Tiempo utilizado (horas)	1.524	1.102	767	727	**845**
Intervenciones totales	4.623	3.328	2.417	2.526	**2.888**
Interv. por persona	7	6	6	6	**7**

Se observa en la tabla que el número de intervenciones es superior al del pasado año. No obstante, el indicador más interesante es el señalado de expedientes familiares activos, 361 a lo largo del año, que son las familias con las cuales se va a realizar un trabajo continuado.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PIVO OBJETIVO GENERAL **Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad.**			
	2012	**2013**	**2014**
Nº de familias atendidas	415	405	361
Nº de personas atendidas.	435	425	419
Nº de casos abiertos	146	145	162
Nº de casos reabiertos	43	61	76
Nº de casos cerrados	29	44	28
Nº de casos terminados	106	120	82
Nº de casos derivados	81	117	94
Casos pendientes para año siguiente	199	124	157

El tiempo empleado en este programa es el 11% del total registrado en el Centro Social continuando a la baja desde el año 2008, año en que se produjo un salto en el número de entrada de usuarios en Servicios Sociales, precisamente cuando se inicia la crisis económica. En lo que se refiere al tipo de atenciones, y dadas las características del servicio como puerta de entrada, destaca la dedicación a la valoración de casos, la información, la orientación y la gestión y tramitación de procedimientos (renovaciones de carnet, tarjetas, ayudas, etc.).

Las demandas explicitas más numerosas han sido las relacionadas con prestaciones económicas (42%) y sociales (dependencia y teleasistencia) con el 31%. Destacan seguidamente pero a gran distancia las demandas de reagrupación de familiares extranjeros y en siguiente lugar las solicitudes de orientaciones educativas.

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

Una vez expuestos los resultados del objetivo general pasamos a la descripción de los tres objetivos específicos de que se compone.

De las personas con expediente en el programa se ha informado a 292 personas, de ellas a 96 sobre otros recursos y a 167 sobre prestaciones, el doble de personas que el pasado año.

Hablamos ahora de las personas con intervenciones registradas únicamente en la plataforma regional MEDAS, es decir, que no cuentan con expediente familiar en la base de datos de los Servicios Sociales municipales al considerarse que la demanda no requiere seguimiento profesional.

En la base de datos MEDAS hemos anotado 634 demandas explicitas de 530 personas. La consulta más numerosa es la que según esta aplicación se agrupa bajo el concepto “familia-menores”, una categoría muy amplia que incluye las consultas sobre ayudas económicas y que constituye casi el 80% del total de las planteadas. Le siguen las relacionadas con discapacidad (9%) y extranjería (7%).

Observamos en consecuencia un año más como las demandas bajo el epígrafe familia/menores se siguen incrementando y descienden las relacionadas con los trámites de extranjería. Las otras categorías (juventud, mujer, transeúntes y mayores) son muy minoritarias en número.

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

Con el segundo objetivo del programa se trata de ayudar a resolver las demandas generales e iniciales de los ciudadanos canalizándolas si es necesario hacia los recursos más adecuados de la red social.

El trabajo de atención es llevado prácticamente en su totalidad por las trabajadoras sociales y se articula mediante la elaboración de un diseño de intervención que incluye los objetivos a cumplir, las intervenciones a realizar, las prestaciones posibles a solicitar y, de darse el caso, las colaboraciones de los recursos internos (educadoras o psicóloga), o las derivaciones externas idóneas que pueden apoyar en la resolución de la demanda.

En la siguiente tabla vemos los indicadores comprometidos para este objetivo. De las 356 personas con expediente atendidas se ha realizado algún tipo de diagnóstico con 271, ya sea inicial o complementario, y a 76 se les ha realizado algún tipo de informe para solicitar una prestación o un trámite que así lo requería.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PIVO OBJETIVO ESPECÍFICO **Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social.**				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Pers. atendidas en el objetivo.	542	394	374	**356**
Pers. con interv. de informe.	180	105	72	**76**
Resolver las necesidades y demandas planteadas.				
Pers. con diagnóstico.	321	233	238	**271**
Pers. con Diseño de Intervención	238	185	157	**157**
Pers. con diseño interv. consensuado.	233	174	149	**148**
Pers. con diseños evaluados.	327	251	328	**267**
Canalizar demandas no resueltas a recursos de la red.				
Pers. atendidas	179	262	231	**184**
Pers. derivadas a PAUCO	82	43	65	**67**
Personas derivadas a PAISES	85	62	81	**80**
Personas con caso derivado.	29	20	7	**14**

No entramos a detallar prestaciones concedidas a los usuarios de este proyecto. Ya lo hemos hecho de manera global en la introducción de este informe. En todo caso dos apuntes: de las ayudas municipales prácticamente todas están concedidas (de hecho podríamos decir que son de concesión automática), mientras que en las que dependen de otras instancias el resultado es diferente: de las 49 ayudas de emergencia social solicitadas se han concedido 20, de los 54 reconocimientos de dependencia 10, y de los 20 ingresos mínimos de solidaridad sólo uno.

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

El sistema de gestión de las distintas bases de datos nos facilita la elaboración de informes acerca de las intervenciones realizadas, las prestaciones solicitadas, los objetivos trabajados con cada usuario, y también de los resultados en la consecución de distintos objetivos catalogados en las matrices de planificación que rigen la intervención.

Todo ello tanto a nivel particular de cada usuario o familia, como de cualquier colectivo (sexo, español o extranjero, edad, etc.)

El sistema de gestión de nuestra base de datos facilita la elaboración de informes de realización inmediata.

De modo periódico realizamos además informes específicos de distintas cuestiones que son de utilidad para la evaluación continua, la corrección de errores y la planificación. Este año se ha realizado, entre otros estudios, una evaluación acerca de cómo influye el nivel de concreción de los objetivos descritos en los itinerarios personalizados en el nivel de consecución de estos que queda registrado en las evaluaciones particulares de cada caso.

En lo que se refiere a datos secundarios de fuentes de información públicas también proseguimos la tarea habitual con el fin de incluir nuevas series de interés. Es cierto que existen avances interesantes los datos de tipo local que ofrece sobre todo el Ministerio de Hacienda, pero desgraciadamente estos hacen referencia a fechas alejadas e incluso anteriores al inicio de la crisis económica.

Programa 1
APOYO Y ATENCION PERSONALIZADA
Prestación de información, valoración y orientación

	2011	2012	2013	2014
Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad social.				
1.- Nº de familias atendidas .	543	415	**405**	**361**
2.- Nº de personas atendidas.	590	435	**424**	**419**
3.- Nº de casos abiertos	204	146	**145**	**162**
4.- Nº de casos reabiertos	50	43	**61**	**76**
5.- Nº de casos cerrados	56	29	**44**	**28**
6.- Nº de casos terminados	143	106	**120**	**82**
7.- Nº de casos derivados.	116	81	**117**	**94**
8.- Nº de casos pendientes para el próximo año.	228	199	**124**	**157**
Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales.				
1.- Nº personas con expediente informadas.	320	219	**255**	**292**
2.- Nº de personas con expediente con informaciones sobre recursos.	92	68	**72**	**96**
3.- Personas con expediente con informaciones sobre prestaciones.	97	68	**84**	**167**
Difundir la información sobre programas, prestaciones y recursos.				
1.- Nº total de personas atendidas MEDAS.	1240	1151	**1140**	**530**
2.- Nº de demandas MEDAS.	1475	1347	**1353**	**634**
Capacitar para desenvolverse en el Sistemas de protección social.				
1.- Nº de personas atendidas.	542	394	**374**	**356**
2.- Nº personas con intervenciones de derivación.	29	20	**7**	**14**
3.- Nº personas con intervenciones de informe.	180	105	**72**	**76**
Resolver las necesidades y demandas planteadas.				
1.- Nº personas con diagnóstico.	321	233	**238**	**271**
2.- Nº personas con diseño de intervención elaborado	238	185	**157**	**157**
3.- Nº de personas con diseño de intervención consensuados.	233	174	**149**	**148**
4.- Nº personas con itinerarios evaluados.	327	251	**328**	**267**
5.- Nº de personas con prestaciones solicitadas.	134	111	**119**	**194**
6.- Nº de personas con prestaciones concedidas.	65	70	**101**	**113**
Canalizar las necesidades y demandas a los recursos de la red.				
1.- Nº de personas atendidas sobre recursos de la red.	179	262	**231**	**184**
2.- Personas con derivadas a PAUCO	82	43	**80**	**67**
3.- Personas derivadas a PAISES	85	62	**87**	**80**
Observar la realidad social para futuras planificaciones.				
1.-Nº de informes estadísticos.	7	7	6	6
2.- Bases de datos.	2	2	2	6
Registrar los datos que permitan la planificación e intervención.				
1.- Nº de registros de demandas (no incluye PLIS desde 2011)	17.237	16.165	11.115	12.785
2.- Nº de series estadísticas secundarias.	32	32	38	38

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

Con el Programa de Apoyo a la Unidad Convivencial (PAUCO) se apoya a las familias a mejorar sus condiciones de vida y a conseguir una mejor convivencia a través del desarrollo de las competencias, las habilidades y los hábitos de sus miembros. Según nuestra matriz se compone de cuatro objetivos específicos: 1) organización familiar, 2) dinámicas, 3) responsabilidades y funciones, y 4) atención mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio.

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

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

Las familias atendidas a lo largo del año han sido 302 formadas por 956 miembros, un número elevado que significa más del 3% del total de la población de Illescas. De estas casi mil personas se ha atendido directamente al menos a la mitad. En este sentido se debe tener presente que en nuestra base de datos existe un sesgo a la baja al registrarse a nombre de los padres parte de los seguimientos no presenciales de los menores en centros escolares, por lo que la cifra de 445 personas atendidas es realmente superior.

Realizamos un seguimiento de más de la mitad de los menores de familias en este programa.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO **Programa de Atención a la Unidad Familiar y de Convivencia**				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Nº familias	251	271	303	**302**
Personas que las forman	716	812	932	**956**
Tiempo utilizado (horas)	1.412	1.380	1.675	**1.776**
Nº intervenciones totales	3.817	3.949	4.664	**5.381**
Nº interv. por familia	15	15	15	**18**

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

El incremento de familias atendidas, que en años anteriores relacionábamos por un lado con las dificultades familiares ocasionadas de un modo u otro por la crisis, se frena en 2014 si bien el número de menores de los que hacemos un seguimiento en los colegios es superior cada año. Veremos más adelante algunos indicadores, sobre todo cuando hablemos de las responsabilidades familiares. De momento es importante resaltar que realizamos un seguimiento de más de la mitad de los menores de familias en este programa.

Los recursos externos más utilizados han sido el programa de conductas de adolescentes de Save The Children, la ludoteca municipal Triquiñuelas y los equipos de orientación de los centros educativos.

Desde este programa se han realizado el 21% del total de las intervenciones del Centro Social y el tiempo dedicado ha sido el 24%, cifras ligeramente más bajas que en los dos años anteriores, y que en buena parte se debe a que existen familias que sus intervenciones quedan contabilizadas en la prestación PLIS al estar de alta en ella uno de los padres o cabezas de familia.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO OBJETIVO GENERAL **Mejorar la convivencia de las familias y la autonomía de las personas**				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Nº de familias atendidas.	251	271	303	**302**
Nº fam. con nuevo diseño consensuado	66	102	86	**55**
Nº de casos abiertos.	82	43	73	**57**
Nº de casos reabiertos.	5	6	7	**10**
Nº de casos cerrados.	8	13	9	**15**
Nº de casos terminados.	20	34	60	**41**

Las intervenciones directas realizadas con los usuarios cara a cara (informaciones, tratamientos, seguimientos y orientaciones,) han sido el 54% del total (frente al 48% del total de Servicios Sociales); una cifra superior a la media que responde a las características propias de los contenidos a tratar.

Siguiendo con los tipos de intervenciones existen diferencias entre el número y el tiempo total dedicado a cada una de ellas. En algunos casos es sustancial como en las evaluaciones a las que dedicamos el 17% de las de acciones pero sólo el 4,5% del tiempo. En el gráfico siguiente se presentan las intervenciones realizadas por número de horas anuales.

Vemos ahora los recursos utilizados en este área de familia. Como sabemos todas las personas cuentan con una trabajadora social de referencia y el resto de figuras profesionales los consideramos recursos internos. Se muestra a continuación en la tabla estos recursos utilizados y las derivaciones parciales efectuadas a otras organizaciones colaboradoras con Servicios Sociales.

El trabajo conjunto con los recursos externos sigue siendo importante, sobre todo con los centros educativos y gracias a la comunicación fluida con los recursos gestionados por Save The Children: la ludoteca y los proyectos del PLIS orientados a la prevención del abandono educativo,

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

Programa de Atención a la Unidad Familiar **RECURSOS UTILIZADOS (personas)**				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Psicóloga	27	39	70	**56**
Educadoras	194	218	289	**298**
SAMI	15	0	0	**0**
Animadora	1	2	2	**2**
Derivación parcial	144	107	80	**97**
Total Recursos	381	366	441	**453**

También es destacable el trabajo junto al Servicio de Salud Mental y los técnicos de Medio Abierto por la importancia de este tipo de recursos para la superación de las problemáticas familiares.

Antes de ver en detalle lo alcanzado en cada uno de los objetivos específicos y operativos, hay que advertir que cuando hablamos de evaluaciones (si se han mejorado o conseguido las metas planteadas) hablamos de familias debido a que evaluamos al conjunto de la unidad familiar y no a cada uno de sus miembros separadamente. Hay que tener esto presente al igual que el hecho de que los aspectos trabajados sólo puntualmente -y no incluidos de manera explícita en los diseños de intervención- no son evaluados. De ahí la diferencia existente entre el total de personas y familias con quienes se trabaja cada aspecto y el número de ellas que son evaluadas.

OE1: Mejorar la organización familiar.

La organización se ha trabajado con 118 familias. De las evaluadas el 88% han evolucionado favorablemente lo que en principio, y hablando en términos porcentuales en un nivel de consecución similar a años anteriores. No obstante, y hablando ahora en términos absolutos y no porcentuales, sólo 28 familias han conseguido los objetivos intermedios fijados en sus itinerarios, una cantidad menor a la 2013 e incluso similar a la de 2011, cuando el número de familias evaluadas fue casi la mitad.

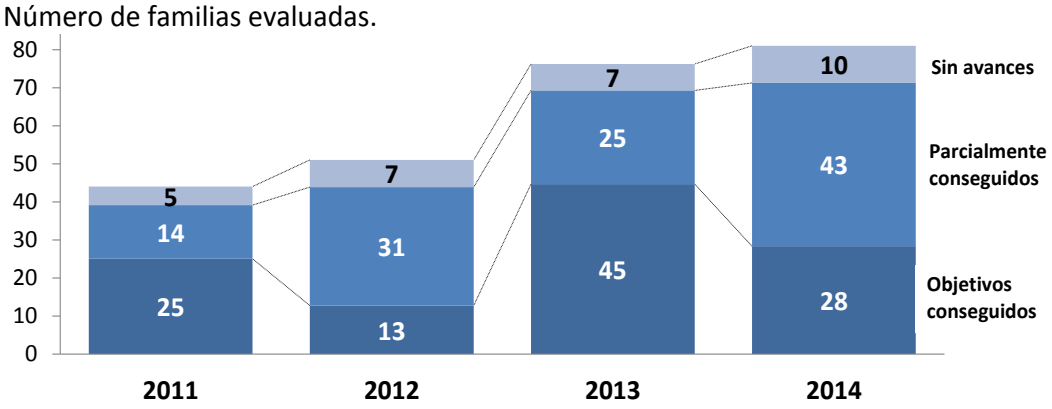
No tenemos elementos suficientes para inferir que el mayor número de familias atendidas influya negativamente en el nivel de consecución de

resultados. Más bien nos inclinamos a pensar que las problemáticas son de diferente tipo, más graves en muchos casos, también a que la última fase del itinerario requiere mayor nivel de superación, y que en ocasiones se perciben retrocesos como consecuencia del bajón anímico que conlleva la ausencia de ingresos. La gran preocupación por las necesidades materiales básicas (comida, recibos, alquiler) puede llegar a dejar en segundo plano las cuestiones de tipo convivencial y familiar.

En este sentido debemos destacar que los usuarios que incluimos en la categoría de objetivos "parcialmente conseguidos" son familias que si bien no han retrocedido en su proceso de normalización, tampoco han llegado al nivel previsto en los itinerarios que, de entrada, se planificaron con el fin de pautar ese proceso mediante la obtención de metas intermedias realistas.

ORGANIZACIÓN FAMILIAR

Grado de consecución del objetivo específico (2011/14)



En lo que se refiere a los menores de edad hemos hecho seguimiento en coordinación con los colegios de 173 alumnos que forman parte de familias con quienes trabajamos la organización familiar. La ambigüedad en los roles familiares, los hábitos diarios y las dificultades de organización económica provocan conflictos que de no ser atendidos pueden desembocar en situaciones más graves.

Dentro de los aspectos trabajados en este objetivo de organización (roles, hábitos de toma de decisiones, distribución de tareas, etc) se ha facilitado la restructuración del sistema familiar a 117, un número de familias también superior a años anteriores de las cuales han conseguido resultados positivos en el 77% de los casos; una proporción en principio positiva pero inferior a la obtenida en 2013. La razón de estos resultados está en un grupo de familias que tras varios años de

intervención siguen orientándose con pautas inadecuadas muy arraigadas.

El nivel de implicación de las personas atendidas es en ocasiones menor al requerido. La prioridad de los usuarios es cubrir las necesidades básicas.

En la promoción de hábitos adecuados (aseo, cuidado personal, alimentación, ocio) hemos intervenido directamente con 165 personas. No hay duda de que es un objetivo importante pues de estos hábitos depende el desarrollo evolutivo y la prevención de situaciones de riesgo ante la carencia de las necesidades. Estas carencias no solo se producen por dificultades económicas sino por desconocimiento y desinformación relacionados con los hábitos familiares.

De estos hábitos se deriva además la presentación social de la persona, y la herencia familiar en un momento en que el ciclo de desánimo puede hacer mella.

En la adquisición de hábitos adecuados el 35% de las familias han conseguido las metas previstas y el 51% parcialmente.

El tercero de los objetivos operativos es la mejora de la organización económica, un ámbito importante trabajado con 112 familias de las que hemos evaluado a un número menor, 42, y entre las cuales se contabiliza un índice de consecución o mejora parcial del 83%. En este sentido es necesario resaltar que en ocasiones las pautas para la organización se basan prácticamente en organizar la pura subsistencia muchas familias no cuentan con apenas ingresos, con lo que hablar de organización resulta rebuscado aunque, lamentablemente, debemos hacerlo proponiendo combinaciones para optimizar la ayuda municipal mediante los vales de supermercado y los lotes del banco de alimentos del FEGA.

En cuanto al último de los objetivos operativos de organización, la conciliación familiar, se han obtenido resultados bastante más positivos gracias a recursos colaboradores como la ludoteca, los servicios de conciliación que el Ayuntamiento gestiona en los colegios, y sobre todo la exención de tasas municipales.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO OBJETIVO ESPECÍFICO **Mejora de la organización familiar.**			
	2012	**2013**	**2014**
Familias y personas atendidas	77/125	103/171	**118/181**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	46/51	70/77	**71/81**
Facilitar la reestructuración del sistema familiar.			
Familias y personas atendidas	65/98	95/143	**118/170**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	41/45	61/71	**71/81**
Promover hábitos en ámbito convivencial.			
Familias y personas atendidas	55/93	69/110	**107/165**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	36/40	47/52	**59/68**
Mejorar la organización económica familiar.			
Familias y personas atendidas	38/82	56/70	**87/112**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	27/28	28/30	**35/42**
Facilitar la conciliación vida familiar laboral.			
Familias y personas atendidas	15/16	14/15	**32/34**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	11	8/9	**18/19**

En resumen el volumen de casos a atender es cada año mayor y los niveles de consecución de metas son ligeramente menores a años anteriores. En cuanto al número de personas atendidas por familia sería deseable superarlo para la consecución de algunas metas que en caso de no estar asumidas por toda la unidad familiar resultan difíciles de alcanzar.

OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas.

Este segundo objetivo específico se ha trabajado con 132 familias, es decir, continuamos en una tendencia muy ascendente.

De las familias evaluadas el 86% evolucionan favorablemente en el objetivo global, aumentando muy ligeramente el número de las que alcanzan por completo las metas parciales planificadas en su itinerario: 38% en 2014 frente al 34% del año anterior. Esto en cuanto al objetivo específico que, como se sabe, es una síntesis de los objetivos operativos que componen el área de acción.

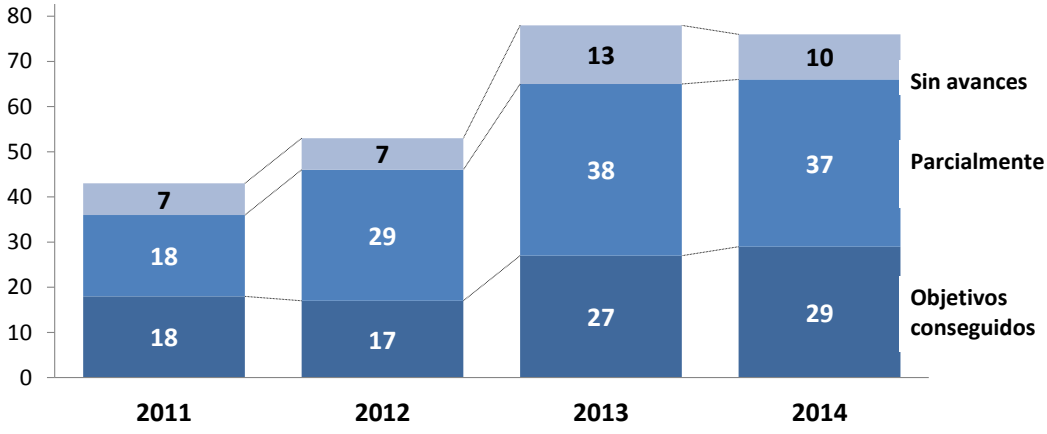
RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO OBJETIVO ESPECÍFICO **Favorecer dinámicas familiares positivas.**			
	2012	**2013**	**2014**
Familias y personas atendidas	82/154	109/206	**132/228**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	47/53	64/78	**66/76**
Mejorar la comunicación familiar.			
Familias y personas atendidas	55/84	81/136	**95/139**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	38/42	49/57	**51/61**
Reducir los niveles de estrés familiar.			
Familias y personas atendidas	56/83	74/122	**96/148**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	34/38	40/49	**53/63**
Reducir y eliminar la violencia familiar.			
Familias y personas atendidas	13/17	19/30	**24/41**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	7/7	7/8	**9/10**
Mejorar la convivencia intergeneracional.			
Familias y personas atendidas	19/26	24/40	**24/29**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	10/13	17/19	**8/9**
Promover la participación para facilitar el desarrollo personal.			
Familias y personas atendidas	54/106	70/129	**92/155**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	31/41	29/40	**34/48**

Pasamos a los objetivos operativos. La comunicación familiar, el diálogo y el respeto se han trabajado con 139 personas (83% de consecución total o parcial), la reducción del estrés con 148 (84%) y la eliminación de la violencia familiar con 41, bastantes más que en años anteriores y que sobre todo hacen referencia a situaciones de violencia verbal y falta de respeto como resultado de una incomunicación grave entre padres e hijos en la que está muy presente el estrés familiar.

DINÁMICAS FAMILIARES

Grado de consecución del objetivo específico (2011/14)

Número de familias evaluadas.



El 86% de las familias evaluadas ha mejorado sus dinámicas familiares en mayor o menor grado.

En este objetivo referente a dinámicas intervenimos en la mejora de la comunicación entre los miembros de las familias, en las habilidades para superar situaciones de estrés, y se abordan las situaciones con adolescentes con conductas disruptivas y antisociales, Llama la atención en este sentido el descenso del número de familias en las que trabajamos la convivencia intergeneracional, una cuestión que guarda relación con la tarea que junto a nosotros viene desarrollando Save The Children, pero que convendría revisar atendiendo al escaso el número de usuarios con los que se interviene.

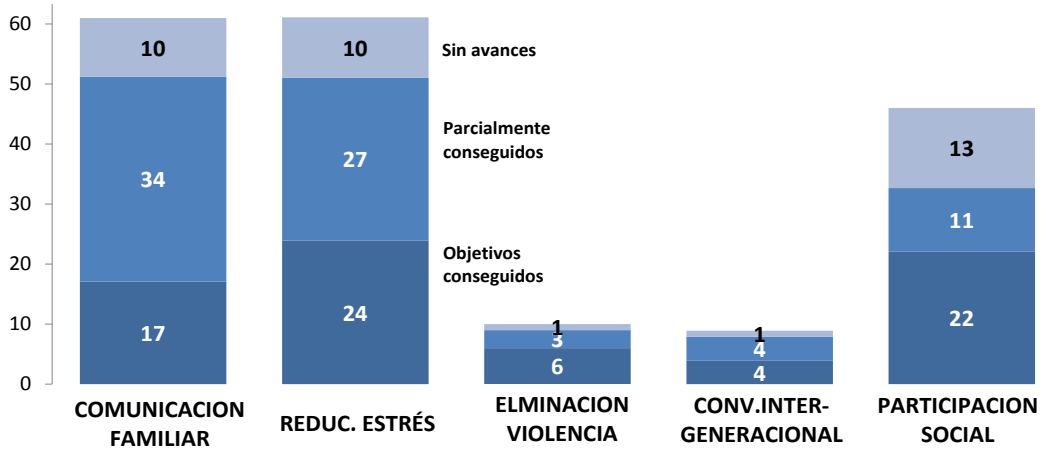
Una descripción de las metas incluidas y alcanzadas en relación a las dinámicas la mostramos en el gráfico siguiente. Aunque con escaso número de casos evaluados el mayor nivel de consecución de objetivos lo encontramos en la eliminación de las situaciones violentas y el más bajo en la comunicación familiar. Son niveles de logro similares a los del pasado año y peores que en 2012. Todo apunta a que los procesos de empobrecimiento, la desmotivación y la precarización continuada, pasan factura a la hora de comunicarse con los más cercanos.

Por otra parte nos encontramos habitualmente con que el grueso de las familias consiguen los objetivos de modo únicamente parcial, y que con una minoría no son visibles. Detrás de ello hay situaciones infinitas y muchos tipos de resignación, conciencia, o falta de habilidad.

DINÁMICAS FAMILIARES

Grado de consecución de los objetivos operativos (2014)

Número de familias evaluadas.



OE3: Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones.

Este tercer objetivo es el más trabajado de la prestación PAUCO al haberse intervenido con 269 personas, un 30% más que año anterior, pertenecientes a 132 familias. Es igualmente con diferencia el objetivo en que se ha atendido a más personas de cada familia, y en el que más hemos coordinado con colegios e institutos, de hecho se ha realizado seguimiento de 203 menores al haberse diagnosticado insuficiencia en las habilidades parentales.

De los 252 menores con quienes intervenimos en coordinación con centros educativos el 81% forman parte de familias con carencias en habilidades parentales.

La insuficiencia de estas habilidades origina dificultades relacionales en muchas de las familias. Los padres, por desconocimiento, falta de información o utilización de estilos educativos inadecuados, no son capaces de dar respuesta a las necesidades de sus hijos. A través de una valoración individualizada establecemos de manera consensuada las pautas educativas para mejorar y adquirir las habilidades que permitan a los padres adaptarse a las características evolutivas y personales de sus hijos.

Hemos trabajado además la adquisición y adecuación de habilidades de cuidado y crianza, resolución de conflictos, y en el establecimiento de normas y límites. También en el bienestar integral de los menores para la detección y prevención de situaciones de riesgo social y desamparo,

así como en el fomento de la implicación de las familias con los centros educativos, tarea en la que hemos intervenido específicamente con 111 familias, bastantes más que en años anteriores.

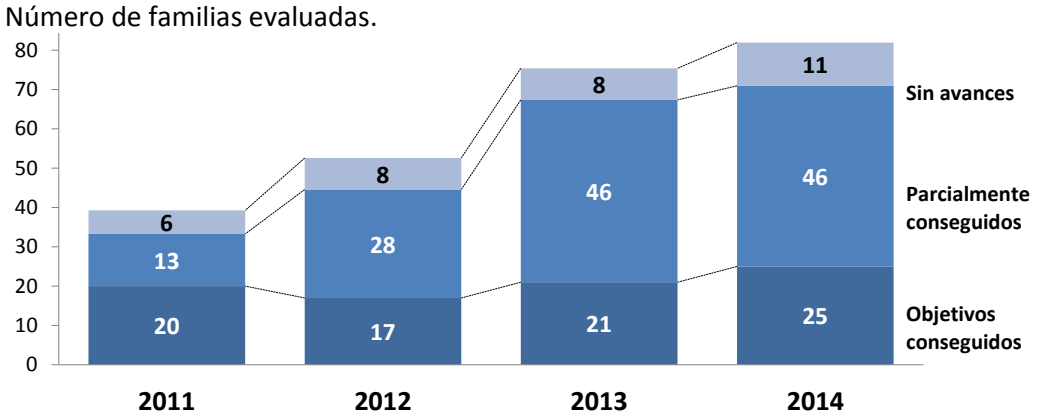
Junto con la importante acción en la prestación de ayudas directas (alimentación, pago de recibos, etc.) el incremento del trabajo ha estado en la labor realizada en favor de los menores. El trabajo destinado a la coordinación con los centros educativos es muy elevado.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO **OBJETIVO ESPECÍFICO** **Favorecer las responsabilidades y funciones familiares.**			
	2012	**2013**	**2014**
Familias y personas atendidas	84/193	**102/202**	**132/269**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	45/52	**68/76**	**71/82**
Fomentar la adecuación de habilidades parentales			
Familias y personas atendidas	69/116	**83/132**	**119/198**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	45/49	**57/63**	**66/74**
Facilitar el bienestar integral de los menores.			
Familias y personas atendidas	47/102	**63/99**	**72/112**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	31/33	**33/39**	**44/45**
Fomentar la implicación con centro educativo.			
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	62/156	**83/169**	**111/236**
Fam.mejoran/alcanzan objetivo.	41/46	**52/59**	**55/65**
Coord. con prof. centros educativos	293	**269**	**310**

De las 132 familias atendidas se han evaluado a 82 de las cuales el 87% avanzan en su itinerario con lo que, de entrada, parecería no observarse con claridad un empeoramiento que sí se hizo visible entre 2011 y 2012, cuando nos encontrábamos en lo más hondo de la crisis y el número de familias atendidas en este objetivo eran la mitad de las actuales.

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES FAMILIARES

Grado de consecución del objetivo específico (2011/14)



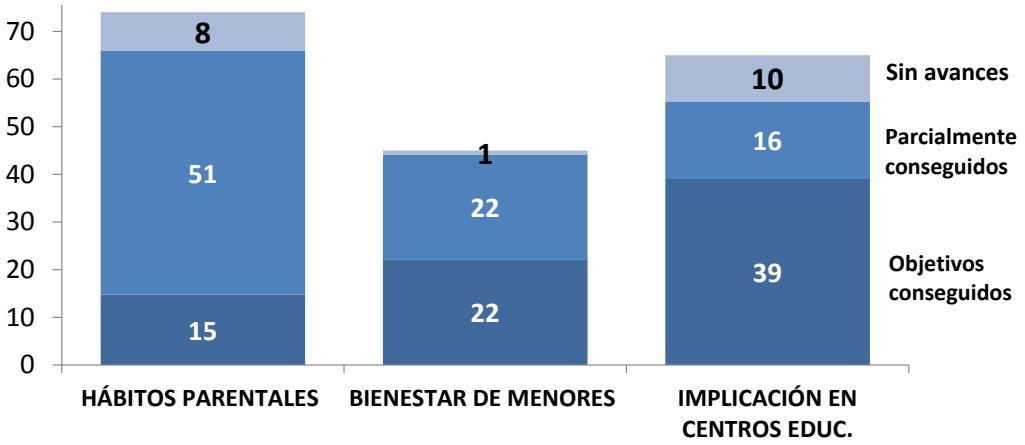
Hablando ahora de hábitos parentales el porcentaje de familias que consigue las metas intermedias parcial o totalmente se mantiene en torno al 90%, si bien solo 15 de los 74 evaluados lo hace completamente, una proporción similar al año anterior que hace obligado pensar acerca de la importancia que tiene la atención de las responsabilidades familiares .

En lo que se refiere a la implicación y colaboración con los centros educativos, objetivo trabajado con 111 familias, observamos que la situación mejora de manera destacable después del bajón observado en los dos últimos años. Actualmente el índice de familias que consiguen sus metas intermedias son el 60% de las evaluadas frente al 44% de 2013.

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES FAMILIARES

Grado de consecución de los objetivos operativos (2014)

Número de familias evaluadas.



Una tendencia también positiva la encontramos en la facilitación del bienestar de los menores que incluye la prevención de situaciones de absentismo, riesgo y el apoyo general a los menores en peligro de desprotección o con medidas judiciales. Como decimos el tiempo empleado en estos objetivos se ha ampliado de manera notable y se deja notar en los resultados.

En el siguiente gráfico se incluyen los menores con quieres hacemos un seguimiento dentro de los centros educativos. En total son 252 niños y adolescentes de los cuales 55 han llegado derivados de los propios centros a través de protocolos establecidos de derivación. La intervención realizada con los menores desde el Programa de Atención a la Unidad Familiar responde a las siguientes problemáticas: 1) absentismo escolar debido a circunstancias socio familiares, 2)

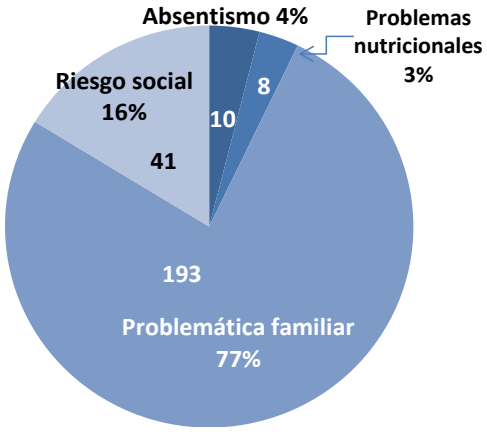
problemática familiar, 3) riesgo social y 4) problemas de inadecuada nutrición.

ATENCIÓN A MENORES
Y COORDINACIÓN CON CENTROS EDUCATIVOS.
Datos básicos 2014

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO
COORDINACIÓN CON CENTROS EDUCATIVOS
Menores derivados y atendidos por centro educativo, 2014

	Menores atendidos	% de atendidos	Menores derivados
Ceip Martín Chico	83	33%	14
Ceip Constitución	44	17%	6
Ies Juan de Padilla	35	14%	11
Ies Condestable	33	13%	16
Ceip El Greco	19	8%	1
Ceip Ilarcuris	19	8%	2
Ceip Cl.Campoamor	15	6%	4
Fuera de Illescas	2	1%	1
Ceip Mercedarias	1	0%	0
Ies La Sagra	1	0%	0
TOTAL	**252**	**100%**	**55**

Menores atendidos por problemática (2014)



Hemos trabajado con diez casos de absentismo, un número no significativo si bien consideramos que existen más casos de los que nos llegan derivados. Acerca de esta problemática contamos dentro del Plan Local con el Proyecto de Prevención del Absentismo y Abandono Educativo gestionado por Save The Children.

En lo referente a problemática familiar nos encontramos a la mayoría de los menores atendidos (77%), con los que intervenimos transmitiendo estrategias para mejorar las funciones familiares generando cambios en algunos de los miembros, en las condiciones de vida, y en una adecuada integración de ésta en redes de apoyo social de manera que se proporcione a los niños y adolescentes un ambiente familiar afectivo y protector.

Como se ha indicado también orientamos para la adquisición de habilidades parentales y hábitos adecuados. Acerca de esto es preciso destacar que a lo largo de este año hemos observado un aumento en la problemática de salud mental de los menores, provocada en algunos casos y aumentada en otros, por las carencias de habilidades parentales y la ausencia de atención especializada. En los casos en que hemos intervenido los menores han evolucionado favorablemente tras el asesoramiento de las educadoras y una vez derivados a los recursos externos especializados.

Con 41 menores que incluimos dentro de la categoría de riesgo social hemos intervenido con el fin de generar cambios en los factores que

producen la situación, promoviendo todos los recursos necesarios para garantizar su desarrollo integral así como la cobertura de sus necesidades básicas. En este grupo incluimos a los menores afectados por circunstancias familiares o que dicha afectación sea lo suficientemente grave como para ser tutelados por la comunidad. Incluimos también a, aquellos que por cualquier circunstancia tienen algún tipo de relación con Protección de Menores, o bien tienen aplicada alguna medida judicial.

OE4: Promovida la autonomía de las familias.

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

La atención de las auxiliares nos permite conocer la situación de las personas dependientes de forma continua, identificando nuevas necesidades y demandas que pueden surgir, e intentando proporcionar la respuesta más adecuada a cada situación.

Con nuestro Servicio de Ayuda a Domicilio hemos atendido a 93 personas de las que 55 tienen reconocida la situación de dependencia. La tendencia en el número de ciudadanos que las auxiliares vienen atendiendo sigue una línea descendente que puede verse en la siguiente tabla.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO OBJETIVO ESPECÍFICO **Promovida la autonomía de las familias**				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Personas atendidas en SAD.	111	110	104	**93**
Pers. en sit. de dependencia.	36	41	52	**55**
Facilitada la autonomía en la vida diaria				
Atendidas en SAD ordinaria.	111	100	104	**93**
Atendidas en SAD extraord.	10	10	8	**9**
Mantenido el contacto con el entorno social				
Nº prest. teleasistencia solicitadas y concedidas	37/25	30/14	18/19	25/15
Valorada periódicam. la situación de las pers. dependientes				
Personas atendidas.	114	133	149	166
Nº de seguimientos (visitas)	57	109	121	137

Las tareas de apoyo han consistido en tareas de aseo personal (realizadas con el 41%% de los usuarios) labores de limpieza y mantenimiento de la vivienda (75%), lavado y planchado de ropa (14%), preparación de comidas (9%) y compra de alimentos (2%). Los tipos apoyo prestados son casi iguales a los de años anteriores.

La valoración periódica del servicio se realiza mediante visitas domiciliarias de la responsable del servicio o la trabajadora social de referencia, y mediante entrevistas con los usuarios y familiares. Lógicamente la valoración también es continua a través de las auxiliares de ayuda a domicilio, figura profesional que lógicamente ocupa el papel relevante en la prestación.

Programa 2

ATENCION A LA UNIDAD FAMILIAR

Prestación de atención familiar

Prestación de ayuda a domicilio

Mejorar la convivencia de las personas y la autonomía	2011	2012	2013	2014
1.- Nº de familias atendidas.	251	271	303	**302**
2.- Nº de personas atendidas	436	458	527	**445**
3.- Familias con nuevo diseño Interv. consensuado.	66	102	74	**55**
4.- Nº de casos abiertos.	82	43	73	**57**
5.- Nº de casos reabiertos.	5	6	7	**10**
6.- Nº de casos cerrados.	8	13	9	**15**
7.- Nº de casos terminados.	20	34	60	**41**
Mejorar la organización familiar.				
1.- Nº personas atendidas /familias	127	125/77	171/103	**181/118**
2.- Nº familias mejoran o alcanzan el objetivo.	38/44	46/51	70/77	**71/81**
Facilitar la reestructuración del sistema familiar				
1.- Nº de personas atendidas/familias	101	98/65	143/95	**170/117**
2.- Nº de familias mejoran o alcanzan el objetivo.	31/40	41/45	61/71	**56/73**
Promover hábitos adecuados en aspectos del ámbito convivencial.				
1.-Nº de personas atendidas /familias	53	93/55	110/69	**165/107**
2.-Nº de familias mejoran o alcanzan el objetivo.	23/28	36/40	47/52	**59/68**
Mejorar la organización económica familiar				
1.- Nº de personas atendidas	61	52/38	70/56	**112/87**
2.- Nº de familias mejoran o alcanzan el objetivo.	22/26	27/28	28/30	**35/42**
Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.				
1.- Nº de personas atendidas.	44	16/15	15/14	**34/32**
2.- Nº de familias alcanzan el objetivo o mejoran.	12/13.	11	08/09.	**18/19**
Favorecer dinámicas familiares positivas				
1.- Nº de personas atendidas.	155	154/82	206/109	**228/132**
2.- Nº de familias mejoran o alcanzan el objetivo.	37/43	47/53	64/78	**66/76**
Mejorar la comunicación familiar.				
1.- Nº de personas atendidas.	93	84/55	136/81	**139/95**
2.- Nº de familias alcanzan el objetivo o mejoran.	32/35	38/42	49/57	**51/61**
Reducir los niveles de estrés familiar.				
1.-Nº de personas atendidas.	88	83/53	122/74	**148/96**
2.-Nº de familias alcanzan el objetivo o mejoran.	31/33	34/38	40/49	**53/63**
Reducir y eliminar la violencia familiar.				
1.- Nº de personas atendidas.	24	17/13	30/19	**41/24**
2.- N1 de personas con nuevas deriv. a r. especializ.	24	17	30	**41**
3.- Nº de familias consiguen el objetivo o mejoran.	10/11	7/7	7/8	**9/10**
Mejorar la convivencia intergeneracional.				
1.- Nº de personas atendidas.	39	26/19	40/24	**29/24**
2.- Nº de familias mejoran o alcanzan el objetivo.	13/14	10/13	17/19	**8/9**
Promover la participación social para facilitar el desarrollo personal.				
1.- Nº de personas este objetivo.	114	106/54	129/70	**155/92**
2.- Nº de familias mejoran o alcanzan el objetivo.	24/32	31/41	29/40	**34/48**

Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones	2011	2012	2013	2014
1.- Nº personas atendidas.	176	193/84	202/102	269/132
2.- Nº de familias mejoran o alcanzan el objetivo.	33/39	45/52	68/76	71/82
Fomentar la adquisición y adecuación de habilidades parentales				
1-Nº de personas atendidas	102	116/69	132/83	198/119
2: Nº de familias mejoran o alcanzan el objetivo.	31/39	45/49	57/63	66/74
Facilitar el bienestar integral de los menores.				
1.- Nº de personas con que se previene la situación.	89	102/47	99/63	112/72
2.- Nº de familias consiguen el objetivo o mejoran.	20/23	31/33	33/39	44/45
Fomentar la colaboración e implicación con el centro educativo.				
1.- Nº de personas atendidas.	140	156/62	169/83	236/111
2.- Nº de familias consiguen el objetivo o mejoran.	33/37	41/46	52/59	55/65
3.- Nº de coord.. con profesionales de centros.	231	293	294	310
Promovida la autonomía de las familias				
1.-Personas atendidas en SAD.	111	110	104	93
2.-Pers. en sit. de dependencia.	36	41	52	55
Facilitada la autonomía en la vida diaria				
1.-Atendidas en SAD ordinaria.	111	100	104	93
2.-Atendidas en SAD extraordinaria	10	10	8	9
Mantenido el contacto con el entorno social				
Prest. teleasistencia solicitadas y concedidas	37/25	30/14	18/19	25/15
Valorada periódicamente la situación de las pers. dependientes				
1.-Personas atendidas.	114	133	149	166
2.- Nº de seguimientos (visitas)	57	109	121	137

3.- Programa de Prevención e Integración Social

El Programa dirige su acción a prevenir la exclusión social proporcionando apoyo para la integración plena. Para ello trabajamos desde la prestación PAISES (Prestación de Atención Integral ante Situaciones de Exclusión Social) y desde la prestación PLIS (Plan Local de Integración).

El programa se compone de un objetivo general: prevenir el riesgo de exclusión y la marginación social, y de cinco objetivos específicos:

1.- Motivar a la persona en su proceso de inclusión.
2.- Mejorar la situación económica familiar.
3.- Promover el acceso y la mejora del empleo.
4.- Vincular a las personas a la vida comunitaria.
5.- Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.

Estos objetivos a su vez se dividen en 12 operativos para cada uno de los cuales mostramos los resultados definidos en nuestra matriz.

Antes de entrar en ello es conveniente llamar la atención acerca de que es en este programa en el que trabajamos la mejora de la situación económica, lo que implica que la distribución de vales de alimentación se hace en el marco de este programa.

Ya hemos detallado las ayudas que se han facilitado a los ciudadanos y no entraremos de nuevo en este tema. No obstante queremos llamar la atención acerca de la tensión lógica que la ayuda de emergencia acarrea a la hora de combinar el reparto de vales con la acción para salir de la exclusión social; es decir, la tensión entre el enfoque benéfico y la

promoción del desarrollo personal. Dicho de otra forma; ¿debemos limitar el pago de ayudas (pago de luz o vales de supermercado, por ejemplo) a quien se niega a hacer una acción formativa por mínima que sea? ¿debe el municipio pagar un mes de alquiler a una persona desempleada, y con familia numerosa, que desde años se niega a aprender castellano?

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

A lo largo de 2014 hemos atendido a 362 personas, un número similar al del pasado año. El número de intervenciones en el programa ha ascendido a 4.500 a las que hemos dedicado el 17% de la totalidad del tiempo empleado en Servicios Sociales.

El avance de la precariedad y la pobreza se hacen patentes en el número de altas en este programa PAISES, en los últimos cinco años hemos duplicado el número de personas atendidas. Afortunadamente hemos podido ofrecer respuesta gracias a los recursos profesionales con que contamos y al incremento de las ayudas económicas directas de las que hemos hablado de manera extensa en la primera parte del informe.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES OBJETIVO GENERAL **Prevenir el riesgo de exclusión y marginación.**			
	2012	**2013**	**2014**
Nº de familias atendidas.	231	267	**289**
Nº de personas atendidas.	341	365	**362**
Nº nuevos casos abiertos.	62	78	**74**
Nº de casos reabiertos.	1	9	**6**
Nº de casos cerrados.	25	10	**14**
Nº de casos terminados.	27	18	**43**

Hemos atendido 289 familias formadas por 975 personas, de las cuales hemos trabajado con 362, es decir, el 37% de ellas.

El perfil mayoritario es el de una mujer (59%), con graduado escolar (51%) y sin ocupación laboral.

INDICADORES GLOBALES **Programa de Prevención e Integración Social**					
	2010	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Nº familias	145	213	231	267	**289**
Personas que las forman	410	705	775	896	**975**
Personas atendidas	188	318	341	365	**362**
Tiempo utilizado (horas)	674	1207	911	1.141	**1.221**
Nº interv. totales	2.092	3.573	3.299	3.925	**4.516**
Nº interv. por familia	14	17	14	15	**16**

Atendemos a personas en exclusión social, fuera del mercado laboral y con problemas económicos. También abordando todo tipo de dificultades: aislamiento, marginación, dificultades competenciales, nula formación básica, ocupacional o reglada, entornos familiares problemáticos, etc. En función de las necesidades y de los recursos que se requieran los usuarios son atendidos desde nuestra prestación PAISES o bien desde PLIS para que cuenten con el recurso de mediadoras de empleo y vivienda, facilitar los mecanismos de coordinación con las organizaciones colaboradoras, y hacer un seguimiento más exhaustivo del caso.

En los últimos cinco años se duplica el número de personas atenidas en el programa.

Todos los usuarios cuentan con una trabajadora social de referencia y el resto de figuras profesionales las consideramos recursos internos. El más utilizado es el recurso de educadora. Las mediadoras de empleo y de vivienda no atienden a personas de esta prestación al estar dedicadas en exclusiva a los usuarios de la prestación PLIS.

RECURSOS UTILIZADOS **Programa de Prevención e Integración.**				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Psicología	10	6	7	**5**
Educadoras	72	103	143	**145**
SAMI *	48	0	0	**0**
Animadora	2	9	4	**2**
Derivación parcial	123	136	147	**115**
Total Recursos	**255**	**254**	**301**	**330**

* SAMI, mediadoras interculturales que desarrollaron su trabajo hasta final de 2011.

Casi la mitad de las derivaciones en este programa son realizadas a recursos externos; con quien más trabajamos es Cáritas, sobre todo para ayudas de emergencia, seguida del Centro de Educación de Personas Adultas que con 35 nuevas derivaciones este año supera al proyecto de Inserción Laboral de Jóvenes gestionado por Save The Children (10 nuevas derivaciones).

En este sentido destacamos también la puesta en marcha del proyecto de Cruz Roja también destinado a la inserción laboral de jóvenes, que con 21 derivados en el escaso periodo de tiempo en que ha estado activo (en torno a un año) ha sido una referencia. Desde luego se trataba de un recurso de utilidad al programar entre sus actividades cursos gratuitos, algo que siempre echamos en falta.

Otro recurso de Cruz Roja también referente es el programa Interlabora que tiene como fin la atención relacionada con el empleo a personas inmigrantes extracomunitarias. Limitado en consecuencia por estar destinado sólo a este colectivo ha variado este año su perfil destinatario de atención al incluir entre los criterios de admisión el dominio del castellano hablado y un nivel medio de lectoescritura. Este cambio ha dejado en el aire a una parte de nuestros usuarios, sobre todo marroquíes, que ya no pueden hacer uso de él por no llegar al mínimo exigido. Detrás de esta variación de perfiles se hace cada vez más visible un proceso ya observado en otros proyectos en cuya evaluación y financiación está muy presente la exigencia de inserciones laborales efectivas, un requerimiento que se traslada a su vez a los ciudadanos exigiéndoles un mayor nivel de empleabilidad para formar parte como usuarios. No cabe duda de que muchos de los nuestros quedan fuera de este tipo de proyectos.

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

El primer objetivo específico de PAISES incluye una nueva fase de diagnóstico con el fin de ajustar los objetivos personalizados a las necesidades. Se trata de valorar además la posibilidad de una adecuada participación posterior en PLIS, prestación en la que es imprescindible un mínimo de motivación personal para el cambio en hábitos, habilidades sociales y mejora de competencias básicas y profesionales.

Se han diagnosticado un total de 136 usuarios y se han sean realizado planes de intervención a 62 personas con nueva alta en el programa.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES OBJETIVO ESPECÍFICO **Motivar a la persona en su proceso de inclusión.**			
	2012	**2013**	**2014**
Personas diagnosticadas.	113	150	**136**
Personas con Plan Intervenc. consensuado.	96	103	**62**
Nº de personas con derivaciones.	58	82	**98**
Facilitar conocimiento de la realidad y vincular en proceso.			
Nº total intervenciones en el objetivo.	540	569	**685**
Personas alcanzan objetivos o mejoran.	58/76	57/66	**74/92**

Como meta operativa la motivación incluye el conocimiento de la realidad social, así como la vinculación personal con las posibles estrategias y acciones concretas para resolver los problemas. Este objetivo tan importante no se ha conseguido con una parte de los usuarios que en su itinerario tienen incluido de manera explícita este objetivo.

Como hemos indicado varias veces el problema principal es el económico pero en no pocas ocasiones hay otros problemas que dificultan las posibilidades de inclusión plena. Conocer adecuadamente la realidad es un objetivo básico que guarda relación directa con el grado de formación básica, humanista podríamos decir, de cada persona. Estar informado, ser realista, conocer los mecanismos de organización social y tener conciencia de la posición que se ocupa son algunas de las finalidades a perseguir dentro de este objetivo.

E2: Mejorar la situación económica familiar.

El objetivo se ha trabajado con 248 personas del programa de las cuales el 94% mejoran su situación en mayor o menor medida. Asimismo se han solicitado casi mil prestaciones, destacando con diferencia las ayudas de Emergencia Social Municipal mediante vales de supermercado. En la parte introductoria de este informe hemos detallado las ayudas y allí remitimos. En cualquier caso recordamos de nuevo que estamos en una nueva fase de la atención social. Los vales municipales, el Banco de Alimentos y Cáritas están haciendo que no se hundan las condiciones de vida de muchas familias.

Cada año son más las familias de las que hacemos un seguimiento continuo en el ámbito económico.

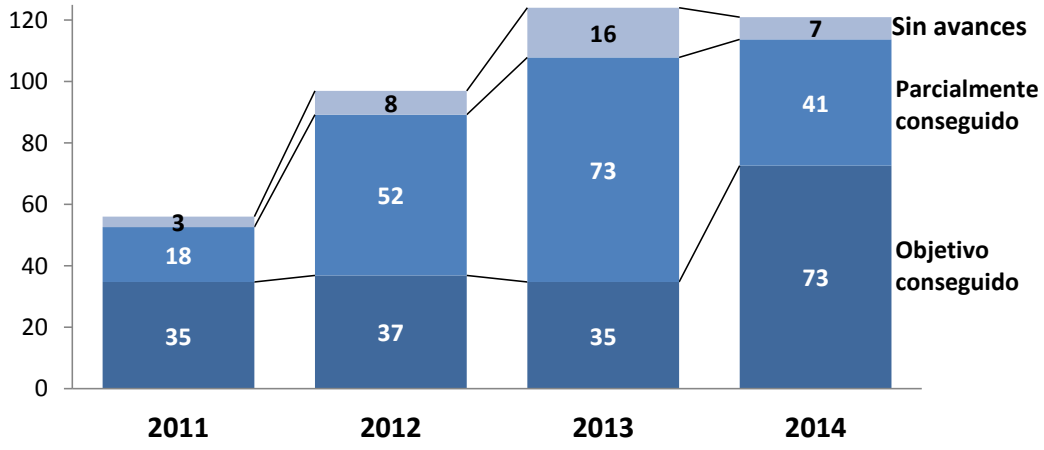
RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES OBJETIVO ESPECÍFICO **Mejorar la situación económica familiar.**			
	2012	**2013**	**2014**
Personas atendidas.	188	225	**248**
Pers.consiguen objetivos o mejoran	91/97	110/124	**114/121**

En el gráfico siguiente presentamos la evolución de los usuarios en este objetivo. Efectivamente los resultados son mejores que en años anteriores, en todo caso esa mayoría de personas que consiguen objetivos no es que haya salido a flote sino que por lo general ha visto sus necesidades más básicas cubiertas tal y como se define en muchos de nuestros itinerarios. Así de modestas pueden llegar a ser las metas posibles en muchas ocasiones.

SATISFACCION DE NECESIDADES BASICAS FAMILIARES

Grado de consecución del objetivo específico (2011/14)

Número de personas evaluadas.



OE3: Promover el acceso y la mejora del empleo.

En este programa el asesoramiento sobre la formación y el empleo se realiza por parte de las educadoras o trabajadoras sociales y por varios recursos externos colaboradores.

En este objetivo hemos atendido a un mayor número de ciudadanos en un contexto nada fácil de práctica inexistencia de ofertas de trabajo, desmotivación generalizada y falta de expectativas. El público a atender es difícil por sus características y por la discriminación que puede sufrir

en el mercado laboral. La amplia mayoría no tiene estudios básicos y en el caso de ser extranjeros (la mitad en este programa) se trata de personas que saben hablar castellano pero no leer y escribir. Como hemos visto además una minoría no tiene una percepción realista del mercado de trabajo.

Existen múltiples combinaciones de factores que afectan a la situación de exclusión laboral pero entre los usuarios de PAISES destacamos tres: 1) escaso o nulo nivel de formación, 2) dificultades con el idioma, y 3) ausencia de red social de apoyo para facilitar la inclusión laboral.

Observamos ahora los resultados en los objetivos operativos. Hemos informado sobre recursos externos de empleo a 75 personas de las cuales hemos derivado a 25. En cuanto a la formación básica y profesional hemos derivado a recursos formativos a 17. Con todo, el nivel de consecución es bastante menor que en otros objetivos debido a lo difícil que resulta motivar para que se acceda a acciones de mejora de la cualificación, debido igualmente a la reducida oferta de formación existente, y a las dificultades que nuestros usuarios tienen para poder acceder a cursos al no contar con el graduado escolar exigible para ser alumnos.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES OBJETIVO ESPECÍFICO **Promoción del acceso y la mejora del empleo.**			
	2012	**2013**	**2014**
Personas atendidas.	182	168	**193**
Personas consiguen objetivos o mejoran.	60/96	58/91	**70/99**
Mejora de hh. pre-laborales y laborales.			
Personas atendidas.	120	105	**146**
Personas con interv. de información.	86	70	**78**
Derivación a recursos de empleo	10	10	**25**
Personas mejoran hh. pre o laborales.	44/67	42/58	**49/70**
Facilitar formación básica y profesional.			
Personas atendidas.	131	131	**177**
Personas con interv.de información.	59	50	**48**
Personas con intervenciones de derivación.	16	17	**17**
Personas mejoran o alcanzan objetivos.	41/78	47/81	**52/82**
Facilitar el acceso al Plan Social de Empleo.			
Personas informadas.	33	25	**32**
Personas admitidas en planes sociales.	5	12	**8**

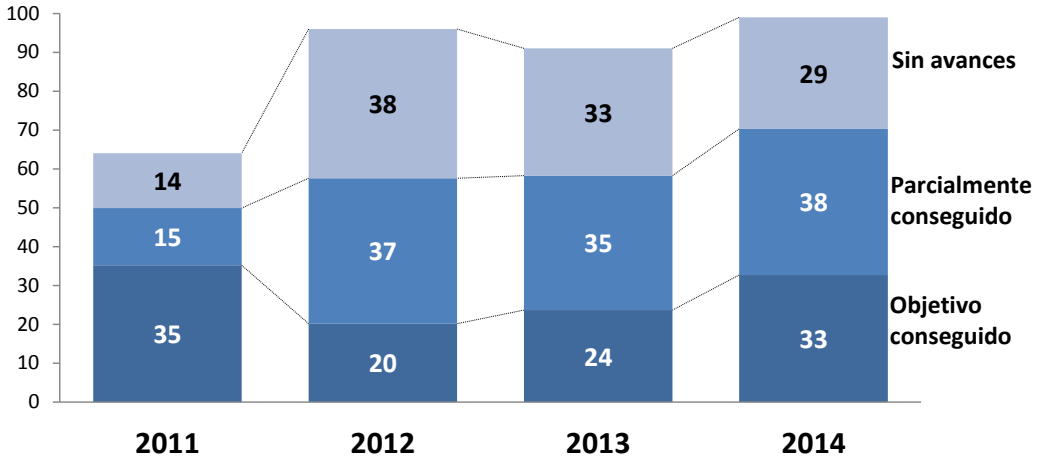
El 39% de las personas evaluadas en el área de empleo alcanzan la meta planificada en itinerario. El índice de consecución sigue siendo reducido.

Si bien hemos avanzado en la motivación para acceder a la educación básica y el aprendizaje del castellano, los resultados en lo que se refiere a mejorar la empleabilidad son discretos al no haber avanzado en este sentido 29 de los evaluados. Los niveles de consecución se muestran en los siguientes gráficos.

PROMOCIÓN DEL ACCESO AL EMPLEO

Grado de consecución del objetivo específico (2011/14)

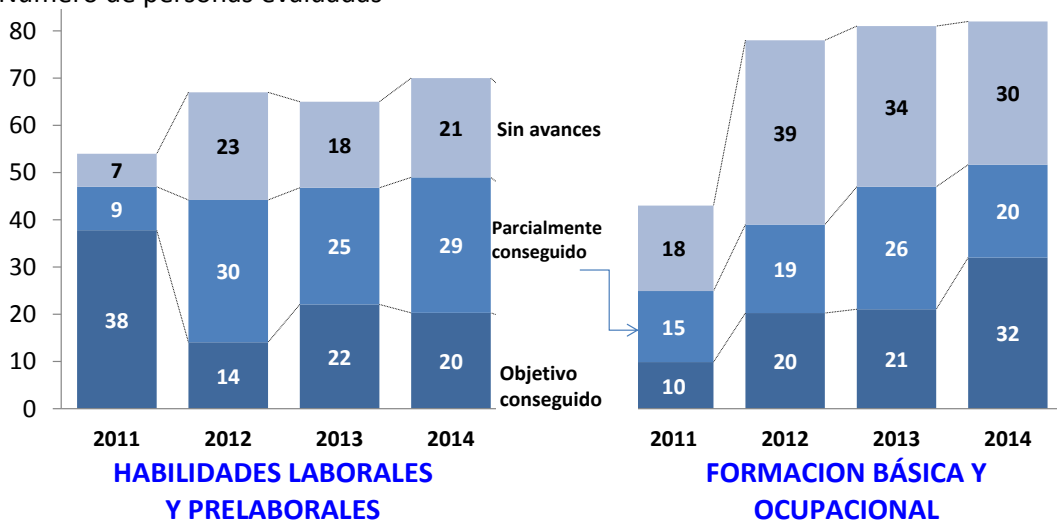
Número de personas evaluadas.



PROMOCION DEL ACCESO AL EMPLEO

Grado de consecución de los objetivos operativos (2011/14)

Número de personas evaluadas



OE4: Vincular a las personas a la vida comunitaria.

Los logros conseguidos en este aspecto son más modestos que en años anteriores tras la eliminación del programa de participación del Plan Concertado, y la ausencia de financiación destinada a acciones comunitarias. Se observa en la tabla que de 50 personas evaluadas hace dos años pasamos a sólo 20 de las cuales la tercera parte no muestra avances. Es decir, el objetivo se trabaja menos y cuando se aborda los resultados son limitados.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES OBJETIVO ESPECÍFICO **Vincular a las personas a la vida comunitaria.**			
	2011	**2012**	**2013**
Personas informadas.	55	**50**	**43**
Personas que participan en actividades.	52	**19**	**sd**
Personas mejoran o alcanzan objetivos.	32/50	**18/23**	**13/20**

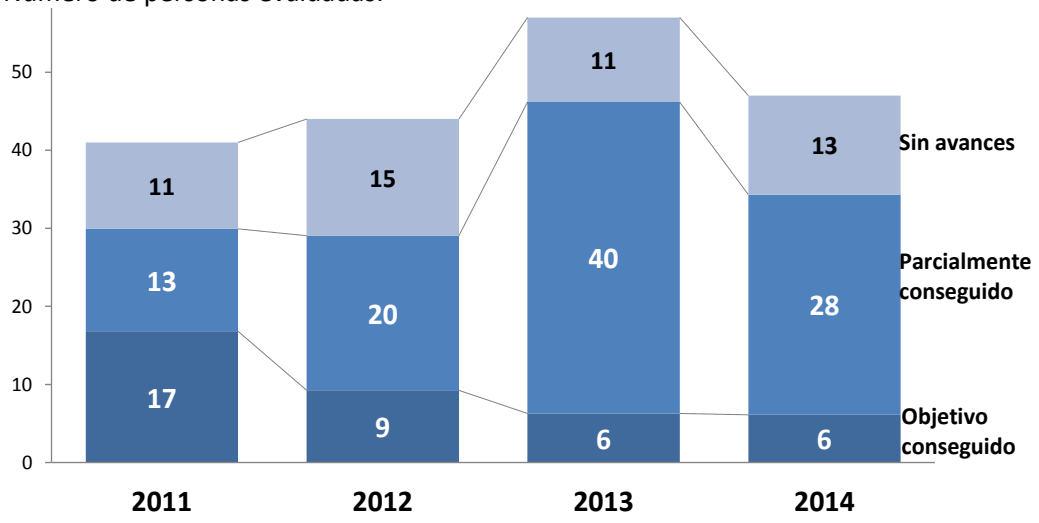
OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.

Este último objetivo específico incluye la mejora de la autoestima, la comunicación con los demás, y la mejora en la capacidad para hacer frente a las dificultades. Del centenar de personas con quienes se ha intervenido uno o varios de estos aspectos se ha evaluado a cerca de la mitad con un nivel de resultados que consideramos mejorable.

HABILIDADES DE DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL

Grado de consecución del objetivo específico (2011/14)

Número de personas evaluadas.



RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES OBJETIVO ESPECÍFICO **Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.**			
	2012	**2013**	**2014**
Personas atendidas.	76	**100**	**101**
Personas mejoran o alcanzan objetivos.	39/44	**46/57**	**34/47**
Elevar la autoestima.			
Personas atendidas.	51	**63**	**66**
Personas mejoran o alcanzan objetivo.	29/32	**37/42**	**27/34**
Mejorar la comunicación.			
Personas atendidas.	42	**48**	**46**
Personas mejoran o alcanzan objetivo.	21/25	**19/25**	**14/18**
Adquirir habilidades para resolución dificultades.			
Personas atendidas.	69	**94**	**86**
Personas mejoran o alcanzan objetivo.	28/35	**39/47**	**29/42**

De los tres ámbitos de desarrollo personal el más trabajado con diferencia es el referente a la adquisición de habilidades para resolver los conflictos de la vida diaria, en el cual sólo el 10% de los evaluados han alcanzado por completo los propósitos intermedios mientras que la tercera parte no ha mostrado ningún avance. Los resultados en consecuencia son discretos y están en la misma línea que los obtenidos en el objetivo operativo de comunicación. Se muestra en la siguiente tabla.

La mejora de la autoestima se ha abordado con 66 personas, cerca de la cuarta parte de los usuarios de PAISES, y se ha evaluado a 34 que incluyen este aspecto en su itinerario. De ellos alcanzan los objetivos 10 y parcialmente 17. Una comparación con años anteriores muestra un descenso significativo que es comprensible al alargarse las situaciones de precariedad social y pobreza. Sin duda se trata de un indicador importante al poder considerarse en cierto modo como una síntesis del estado de ánimo del colectivo atendido.

Programa 3
PREVENCION E INTEGRACION SOCIAL
Prestación de Atención Integral ante Situaciones de Exclusión Social

	2011	2012	2013	2014
Prevenir el riesgo de exclusión y la marginación social.				
1.- Nº de familias atendidas.	213	231	267	**289**
2.- Nº de personas atendidas.	318	341	365	**362**
3.- Nº de casos abiertos.	84	62	78	**74**
4.- Nº de casos reabiertos.	1	1	9	**6**
5.- Nº de casos cerrados.	18	25	10	**14**
6.- Nº de casos terminados.	26	27	18	**43**
7.- Nº de casos derivados.	1	0	0	**0**
Motivar a la persona en su proceso de inclusión.				
1.- Número de personas diagnosticadas.	127	113	150	**136**
2.- Nº de personas con Plan de Intervención consensuado.	84	96	103	**62**
3.- Personas en situación deficitaria y muy def, según FD.	45	40	57	**35**
4.-Nº de personas con derivaciones.	83	58	107	**98**
Facilitar conocimiento realidad y vincular en el proceso.				
1.- Número intervenciones.	672	540	569	**685**
2.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.			57/66	**74/92**
Mejorar la situación económica familiar.				
1.- Nº de personas atendidas.	172	188	225	**248**
2.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	56/56	91/97	110/124	**114/121**
3.- Nº de prestaciones solicitadas.	355	325	645	**785**
Satisfacer de las necesidades básicas familiares.				
1.- Nº de prestaciones concedidas.	259	269	556	**721**
2.- Nº de prestaciones denegadas.	65	17	53	**30**
Promover el acceso y la mejora del empleo.				
1.- Nº de personas atendidas.	166	182	168	**193**
2.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	50/64	60/96	58/91	**70/99**
Mejora de habilidades prelaborales y laborales.				
1.- Nº de personas atendidas.	104	120	105	**146**
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	69	86	80	**78**
3.- Derivación a recursos de empleo	16	10	10	**25**
4.- Personas que mejoran en hh. prelaborales o laborales.	47/54	44/67	42/65	**49/70**
Facilitar formación básica y profesional.				
1.- Nº de personas atendidas.	94	131	133	**177**
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	23	59	48	**48**
3.- Nº de personas con intervenciones de derivación.	23	16	17	**17**
4.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.	25/43	39/78	50/81	**52/82**
Facilitar el acceso al Plan Social de Empleo.				
1.- Nº de personas informadas.	30	33	25	**32**
2.- Personas a las que se realiza Informe Social de Empleo.	88	24	42	**0**
3.- Nº de personas admitidas.	41	5	12	**8**
Vincular a las personas a la vida comunitaria				
1.- Nº de personas informadas.	35	55	50	**46**
2.- Nº de personas que participan en actividades.	37	52	14	**36**
3.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.	35/35	32/50	18/23	**13/20**
Prestar información sobre los beneficios de la participación.				
1.- Nº de personas informadas.	35	36	22	**46**
Fomentar el sentimiento de pertenencia a la comunidad.				
1.- Nº de personas informadas.	13	18	11	**6**
Propiciar la participación en actividades comunitarias.				
1.- Nº de personas que participan en actividades.	11	1	35	**36**
2.- Nº de coordinaciones.	11	0	1	**6**
Establecer relaciones de convivencia intercultural				
1.- Nº de personas informadas.	11	2	7	**11**
2.- Nº de personas que participan.	11	2	0	**0**
Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.				
1.- Pers atendidas en autoestima, común. y. resol. dificultades.	86	76	100	**101**
2.- Personas que mejoran globalmente en los tres aspectos.	32/44	39/44	46/57	**34/47**
Elevar la autoestima.				
1.- Nº de personas atendidas.	61	51	63	**66**
2.- Nº de personas que mejoran o alcanzan el objetivo.	24/30	28/32	37/42	**27/34**
Mejorar la comunicación.				
1.- Nº de personas atendidas.	51	42	48	**46**
2.-Nº de personas mejoran o alcanzan el objetivo.	16/24	21/25	19/25	**14/18**
Adquirir hh. para resol. de dificultades personales y sociales.				
1.- Nº de personas atendidas.	77	69	94	**86**
2.- Nº de personas mejoran o alcanzan el objetivo.	26/37	28/35	39/47	**29/42**

Ideas destacadas.

Finalizamos nuestro informe anual resaltando de manera casi telegráfica algunas de las ideas, resultados y tendencias más importantes.

1. Tras un año de estancamiento Illescas vuelve a crecer en población en 2014. No obstante, el número de jóvenes menores de 30 años, y de latinoamericanos sigue un proceso descendente.

2. El desempleo baja por primera vez desde el inicio de la crisis, pero continúa creciendo de modo preocupante entre los mayores de 45 años. Solo cuatro de cada diez desempleados reciben prestación o subsidio.

3. A partir del análisis de distintos indicadores, podemos estimar que al menos el 28% de la población de Illescas se encontraría bajo el umbral que habitualmente se utiliza para medir la población en situación de pobreza o riesgo de exclusión (índice AROPE).

4. La amplia mayoría de estas personas se encuentra por encima de la tasa utilizada por Caritas para estimar las situaciones de pobreza severa y que, a nivel nacional, presenta una tasa del 6,4%. Este perfil que dibuja Cáritas está más en consonancia con las familias a quienes facilitamos ayuda económica.

5. La ayuda familiar es central para determinar si se llega o no al punto de necesitar apoyo público para las necesidades más básicas.

6. Cada año atendemos a más personas y familias con graves dificultades económicas sin ningún tipo de ingreso. Actualmente llevamos un seguimiento continuado de 300 familias que necesitan ayuda básica de subsistencia.

7. Cada vez hay más familias españolas con expediente abierto y también en esta situación crítica. La intensidad de la intervención con españoles (número de intervenciones por persona) se incrementa de manera considerable.

8. El salto en las ayudas municipales ofrecidas es muy sustancial. El municipio ha reaccionado para frenar en la medida de sus posibilidades los efectos de la crisis económica.

9. El esfuerzo de las organizaciones de Illescas -Caritas, Cruz Roja, AISA, La Caixa y FUNCAVE - ha sido sobresaliente. El intercambio de información facilita que no se produzcan duplicidades a la hora de prestar ayuda de emergencia.

10. El nivel de implicación de las personas en acciones de desarrollo personal y profesional es en ocasiones menor al requerido. La prioridad de los usuarios es cubrir las necesidades básicas.

11. De los 252 menores con quienes intervenimos en coordinación con los centros educativos, el 81% forman parte de familias con carencias en habilidades parentales.

12. El 39% de las personas evaluadas en el área de empleo alcanzan las metas intermedias planificadas en itinerario. El índice de consecución sigue siendo reducido.

13. En los objetivos referentes a las habilidades de desarrollo personal y social existe margen para mejorar la acción mediante acciones de tipo grupal. Tras la nueva fase, que la crisis ha provocado en la demanda y en la acción de los Servicios Sociales, deben considerarse nuevas acciones creativas.

14. Cada vez damos de alta a un número menor de personas (debido a la inexistencia de trámites sencillos de extranjería, dependencia, etc.). En cambio, los nuevos usuarios presentan una problemática más difícil de resolver.

15. En el conjunto de objetivos en que se divide la acción del Plan Concertado, los niveles de logro son similares a los del pasado año a pesar de que el número de familias atendidas es mayor.

16. El incremento de ayudas para la subsistencia, el considerable aumento de usuarios de largo recorrido, el cierre de recursos y prestaciones no municipales, son procesos que corren paralelos a una nueva etapa en el escenario y en la historia de los Servicios Sociales.