



SERVICIOS SOCIALES:

un derecho



Centro Social de Illescas

Memoria del Plan Concertado 2015

Centro Social de Illescas
Memoria del Plan Concertado
2015

INDICE

INTRODUCCIÓN, 5

Vuelta al crecimiento demográfico y emigración de los jóvenes, 6

Recuperación del empleo: ¿para todos?, 6

Estimación de índices: desempleo, pobreza y exclusión, 8

Atención en Servicios Sociales, un cambio significativo, 9

Consolidación de las ayudas municipales, 12

1.-PROGRAMA DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA, 15

OBJETIVO GENERAL: Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad social, 15

OE1. Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales, 16

OE2. Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social, 17

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

2.-PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA UNIDAD FAMILIAR Y DE CONVIVENCIA, 21

OBJETIVO GENERAL: Mejorar las condiciones de vida y de convivencia de las familias, 21

OE1: Mejorar la organización familiar, 22

OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas, 24

OE3: Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones, 25

OE4: Promover la autonomía de las familias, 28

3.- PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL, 31

OBJETIVO GENERAL: Prevenir el riesgo de exclusión y la marginación social, 31

OE1: Motivar a la persona en su proceso de inclusión, 32

OE2: Mejorar la situación económica familiar, 33

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

OE4: Vincular a las personas a la vida comunitaria, 36

OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social, 37

IDEAS DESTACADAS, 41

INTRODUCCIÓN

Cumpliendo con el compromiso de transparencia presentamos un nuevo documento anual de la actividad de los Servicios Sociales de Illescas. Como siempre detallamos muchas cuestiones de la atención prestada a los ciudadanos en cada uno de los más de 50 objetivos de nuestro Plan Concertado.

Desde que en 2011 renovamos la estructura de programas y parte de los protocolos podemos evaluar la evolución de las demandas así como la calidad de nuestra atención. La gestión basada en objetivos nos permite saber con qué intensidad y nivel de logro hemos intervenido en cada aspecto social a lo largo de toda la década con el fin de medir el impacto alcanzado.

Se trata de indicadores cuantitativos medidos con los registros de las bases de datos que empleamos para hacer el seguimiento de cada una de los cientos de familias atendidas. Desde luego una información que se enriquece con el análisis de los cuadernos de campo, el análisis cualitativo o participativo sería enorme.

El índice del documento sigue la estructura de nuestra matriz de objetivos. Inicialmente describimos el contexto social y económico de Illescas, y posteriormente entramos en los resultados de nuestra acción dividida en tres capítulos que se corresponden con los programas del Plan Concertado (Información, Familia e Integración). Al final del informe presentamos unas breves conclusiones.

Vuelta al crecimiento demográfico y emigración de los jóvenes.

A final de 2015 Illescas cuenta con 26.895 habitantes, medio millar más que en año antes, lo que significa la vuelta al crecimiento demográfico con un aumento del 2,6% frente al 1,3% del año anterior y el estancamiento en el peor periodo de la crisis. Parece que las cosas van volviendo a su cauce. La habitual tendencia al alza se recupera y a corto plazo es previsible que lo haga, más si nos fijamos en el actual crecimiento del PIB así como en el incremento en la venta de viviendas que, como sabemos, es el dato que correlaciona de manera más positiva con la llegada de nuevos residentes a la localidad.

A nivel demográfico destaca otra cuestión; se trata de los jóvenes, y es que parte de ellos se van de Illescas. También de Castilla-La Mancha y de España. El grupo de edad de los 16 a los 29 años se reduce por las salidas a otros municipios y, probablemente, al extranjero. A pesar del aumento de habitantes actualmente hay menos residentes de esta edad, un 14% menos que hace cuatro años, y ello no se debe a los habituales efectos del movimiento en la pirámide de edad. También se marchan los jóvenes extranjeros y en proporción aún mayor.

Población de Illescas por grupos de edad						
Diciembre 2011/15						
	0/15	16/29	30/45	46/64	65 y +	Total
dic-11	5.076	4.572	8.441	4.658	1.944	24.691
dic-13	5.622	4.224	8.815	5.098	2.122	25.881
dic-15	6.072	3.942	9.040	5.526	2.315	26.895

A final de 2015 en Illescas residen 3.218 extranjeros, un número similar al de un año antes. Entre las nacionalidades con más empadronados (marroquíes y rumanos) no hay variaciones en número, pero sí entre los chinos, que siguen aumentando pero a un ritmo bastante más lento que a inicios de década.

Recuperación del empleo: ¿para todos?

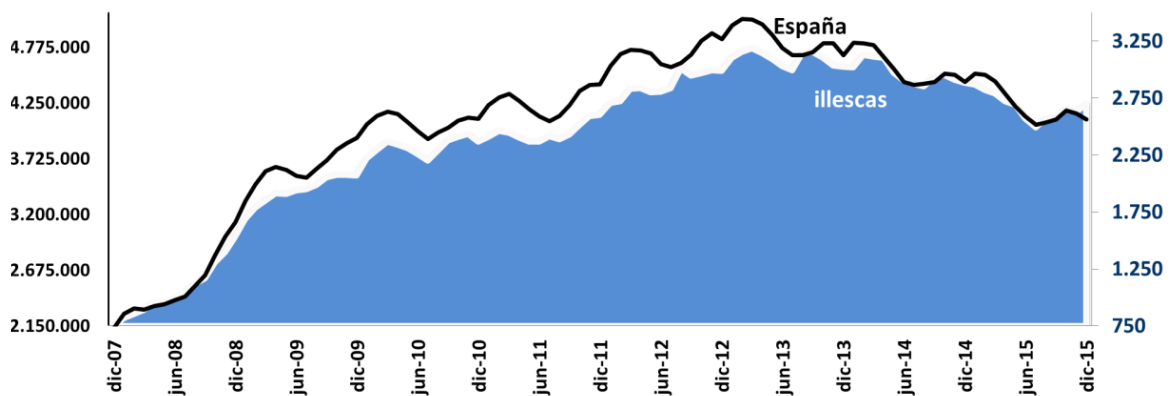
Poco antes de iniciarse la crisis Illescas contaba con casi nueve mil trabajadores en activo. Tras la gran destrucción de empleo Illescas empieza a asomar la cabeza, y casi una década después acaba el año con 7.500 altas en la Seguridad Social.

Lentamente se empieza a generar empleo pero aún un queda para recuperar lo perdido. En el siguiente gráfico se incluye la evolución del desempleo. En este

tercer año de reducción del paro destacan las perspectivas menos favorables de las mujeres y de los mayores de 45 años, si bien estos últimos aparecen por primera vez asociados a una estadística esperanzadora.

En la parte más negativa el deterioro de la situación de quienes nunca han tenido un trabajo, la mayoría jóvenes y sobre todo mujeres inmigrantes, estas últimas en ocasiones quizá inscritas en la oficina de empleo con la vista puesta en la consecución de un trabajo público protegido. Unos empleos que, financiados desde 2011 únicamente por el Ayuntamiento, han permitido que el número de desempleados que perciben prestación o subsidio no se haya desplomado. No cabe duda de que la repercusión de estos empleos en las condiciones de vida de muchas familias de la localidad ha sido de una importancia enorme.

Evolución del desempleo en España e Illescas Dic07-Dic15



VARIACION DEL DESEMPLEO REGISTRADO EN ILLESCAS (Diciembre 2014/15)

Illescas: -6,4%
Provincia: -6,5%
CLM: -7,3%
España: -8%

Hombres: -12,7%
Mujeres: -1,6%

*Menores de 25 años: **0,8%**
*De 25 a 44 años: **-9,8%**
*Más de 45 años: **-3,2%**

*Industria: **-26,8%**
*Construcción: **-14,7%**
*Servicios: **-2,9%**
*Sin empleo anterior: **11,7%**

*Españoles: **-11,6%**
*Extranjeros: **-4,9%**

*Hombres españoles: **-18,2%**
*Hombres extranjeros: **-16,3%**
*Mujeres españolas: **-6,7%**
*Mujeres extranjeras: **5,3%**

*Analf o sin est.: **-17,6%**
*Primaria: **-10,4%**
*Secundaria: **-5,6%**
*Universitaria: **-3,6%**

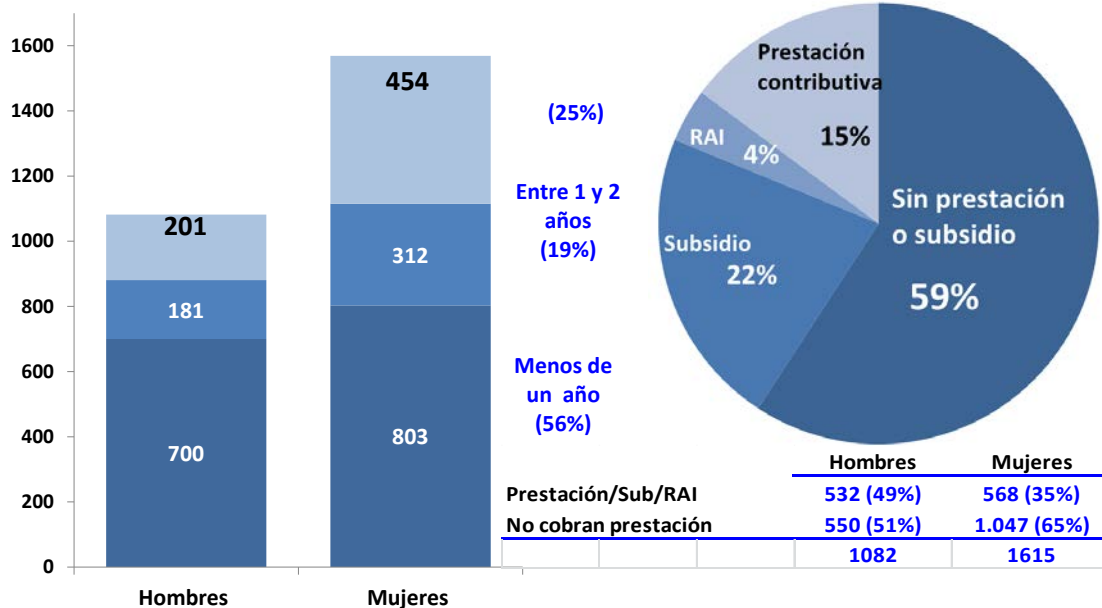
Técnicos, prof. Intelect: **6%**
Técnicos de apoyo. : **-11,4%**
Oficinas, contabilidad, etc: **-3,9%**
Ventas, serv. segur, rest.: **-6,9%**
Trab, indus. Manuf. mant.: **-12,1%**
Otros profes. Instal.montad: **-12,1%**
Ocupaciones elementales.: **-2,4%**

En el siguiente gráfico se presentan personas con y sin prestación o subsidio así como el tiempo que llevan en paro. Aparte de la caída en la cobertura, que cada vez es menor, hay otra cuestión destacable y es que el descenso del desempleo no va acompañado de una reducción de personas que llevan más de dos sin trabajo. Siguen siendo muchas y su número no desciende; en ello tampoco parece influir el empuje dado al empleo protegido que como sabemos favorece en el proceso de selección de los parados de más larga duración. Así, el año 2015 finaliza con más de 650 personas en esta situación, es decir, las mismas que

hace dos años. El dato es importante porque nos está mostrando que para todos no existen las mismas posibilidades de incorporarse al mercado laboral. Mucha gente se sitúa en la exclusión laboral. Como decimos serían más de no ser por los planes sociales.

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

ILLESCAS, DICIEMBRE 2015



Estimación de índices: desempleo, pobreza y exclusión.

Hemos hablado de la evolución del empleo pero no de la tasa que mide la Encuesta de Población Activa (EPA), el mejor indicador y que en el caso de Illescas sería similar a la tasa regional, que para el tercer trimestre de 2015 es prácticamente del 25%. Es decir, una de cada cuatro personas que desea trabajar no puede hacerlo; de casi doce mil personas de Illescas tres mil no pueden. No todas ellas están inscritas en las oficinas de empleo.

En lo que se refiere al índice de pobreza relativa para la localidad, y según los últimos estudios de referencia, podemos asumir como válido el índice del 28% de tasa de riesgo de pobreza. Hablaríamos en consecuencia de cerca de ocho mil personas.

Por otra parte, y como ponen de manifiesto otras fuentes oficiales, el índice de desigualdad económica del municipio es sensiblemente más acusado que en el conjunto del país, lo que unido a otros factores como el desempleo de larga duración, o la estructura económica y demográfica, nos lleva a concluir que la repercusión social de la crisis ha sido, y está siendo, especialmente virulenta en Illescas.

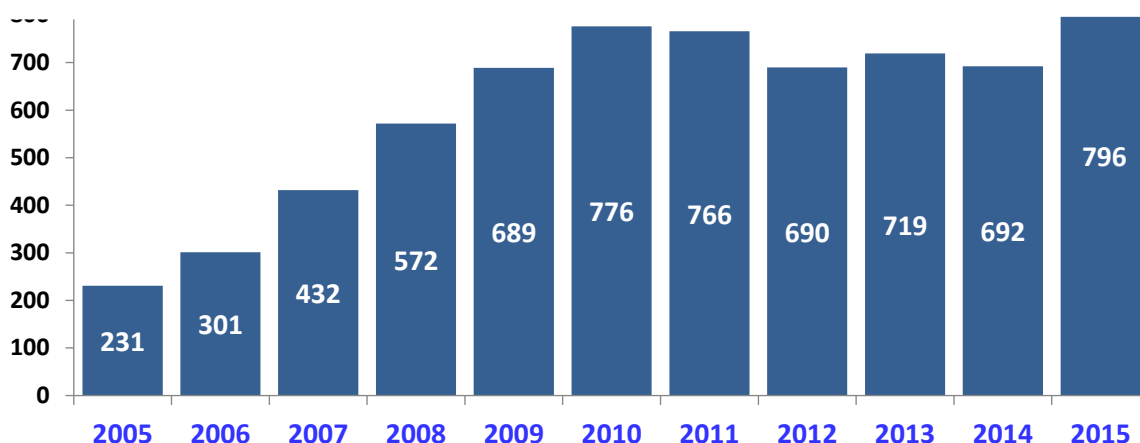
Atención en Servicios Sociales, un cambio significativo

Con el fin de mostrar de manera sencilla en qué medida hemos atendido a los ciudadanos incluimos inicialmente algunos indicadores básicos. En apartados posteriores entraremos en detalles de cada una de las tres áreas o programas del Plan Concertado (Información y Valoración, Familia, e Integración).

Para hacer además un acercamiento a cómo es la intervención con nuestros usuarios, lo que podría ser un primer diagnóstico, lo más adecuado es dividir a las personas en función de si con ellos o sus familias hemos llevado a cabo una atención extensa en el tiempo durante semanas, meses o años, o si bien sólo han requerido una atención de información o tramitación rápida en nuestra oficina de atención inicial (Programa PIVO).

De este segundo caso (información o tramitación) venimos atendiendo a alrededor de unos mil ciudadanos cada año. Sobre ello hablaremos más adelante al entrar en el detalle del Programa de Información. En cambio en este documento nos interesa el otro tipo de usuarios, aquellos de quienes abrimos expediente familiar y con los cuales llevamos una intervención que se extiende en el tiempo.

Este año el número de familias atendidas con expediente marcó un nuevo record llegando a casi ochocientas. Estas familias de las que hablamos, y de las que vamos a seguir hablando en esta memoria, están formadas por 2.502 personas - casi la décima parte de los residentes del municipio- de las cuales hemos intervenido directamente con más de la mitad.



En la siguiente tabla incluimos un indicador diferente. Se trata de los casos anuales, pero contabilizando a las familias dos veces si a lo largo del año han estado dadas de alta en dos programas distintos. Es decir, si una familia ha estado en el programa de información y posteriormente en Familia, contabiliza en ambos.

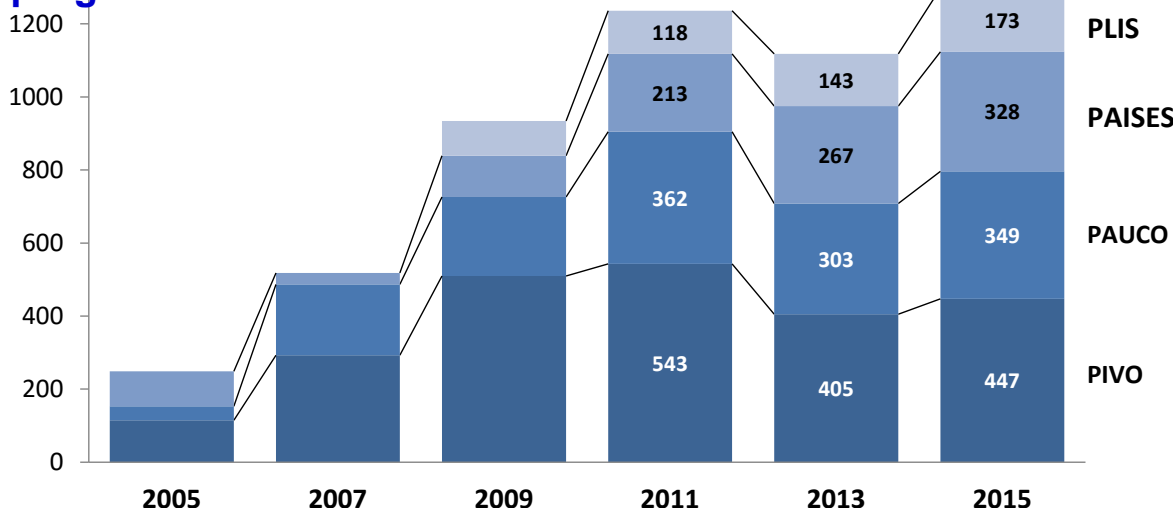
De esta manera podemos saber a cuántas se ha atendido en cada uno con lo cual podremos analizar cada programa de manera independiente.

Casos atendidos en Plan Concertado (2005/15)

	2005	2007	2009	2011	2013	2015
Familias únicas	231	432	689	766	719	796
Nº de familias (casos)	272	518	934	1.236	1.118	1.297

En el siguiente gráfico seguimos hablando de casos. Vemos que en 2009, ya en plena crisis, iniciamos la acción del Plan Local de Inclusión (PLIS) que como vemos llega a abarcar en 2015, junto a la intervención en PAISES, buena parte del conjunto de nuestra atención global. No aparece en cambio en el gráfico el Servicio de Atención a Domicilio (SAD) al incluirse en el Programa Atención a la Familia (PAUCO) si bien el número de usuarios de este servicio es cada vez menor. Así en 2015 se interviene sólo con 87 usuarios bajando desde el máximo de 137 alcanzado en 2008.

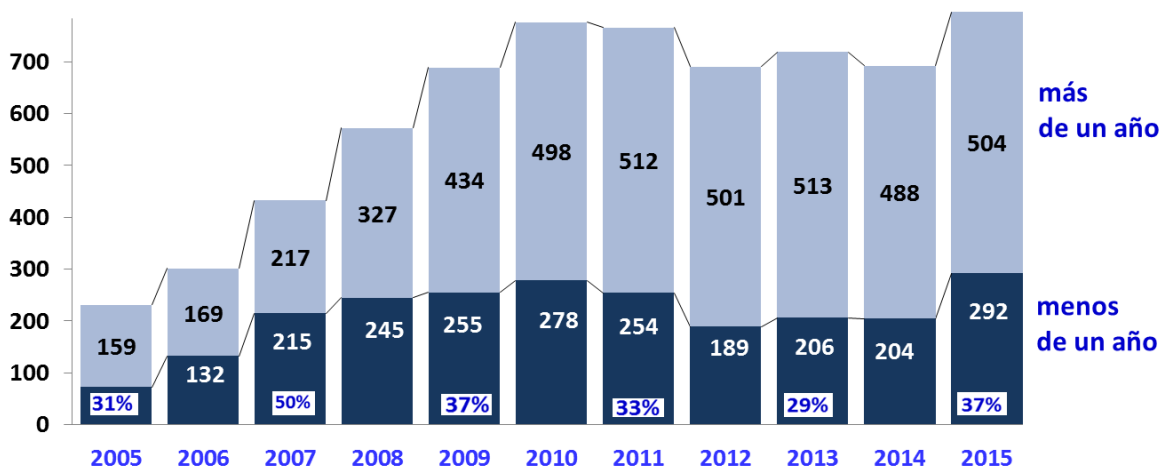
programas en Plan Cor



La importancia que ha ido adquiriendo la intervención en PLIS Y PAISES, es decir, la acción orientada a la exclusión, ha conllevado que con el transcurso de los años atendamos a un mayor número de usuarios en una situación que requiere mayor atención y durante un tiempo más prolongado. Como telón de fondo lógicamente la crisis y el incremento de la precariedad.

Como consecuencia del mayor peso que han alcanzado los programas destinados a la exclusión, el Programa de Información (PIVO) ha ido reduciendo su volumen de actividad en relación al conjunto del trabajo. Pero esta tendencia se rompe este año, toda una novedad sobre la que es necesario profundizar. De hecho por primera vez desde el comienzo de la crisis incrementamos nuestros usuarios con

menos de un año en situación de alta, algo también novedoso desde hace una década, cuando empezaban a afluir tantas nuevas demandas a mediados de la pasada década. ¿A qué se debe este cambio?



Esta novedad sólo puede responder a dos razones; la primera a un proceso extraordinario de tramitación administrativa en que sea preciso la intervención oficial de Servicios Sociales, y la segunda a una extensión de las situaciones de pobreza o precariedad social.

La respuesta a este dilema, como tantas veces, es una mezcla de ambas razones. Buena parte de esta afluencia ha venido originada por la derivación desde los centros educativos al no obtener muchas familias las nuevas ayudas regionales para la compra de libros de texto, e intentar obtenerla mediante la vía municipal también recién estrenada. Esta es la primera de las razones y que podemos asimilar a un proceso extraordinario, en este caso a una novedad como es la aparición de nuevas ayudas convocadas por los nuevos gobiernos regional y local.

En que lo se refiere al segundo motivo -extensión o continuación de la precariedad- ya hemos hablado de que la recuperación económica es reciente y no está afectando de forma generalizada y positiva a todos los ciudadanos, lo que unido al fuerte impulso dado desde el Ayuntamiento a las ayudas de emergencia, está atrayendo nuevas demandas de ciudadanos que hasta el momento no eran usuarios.

Es decir hablamos de una nueva etapa en la que se combinan cambios políticos, nuevas prestaciones y la consolidación de la ayuda de emergencia social municipal. Todo ello en un marco en el que la vulnerabilidad y el riesgo de exclusión siguen estando tan presentes como en los peores años de la crisis económica.

Consolidación de las ayudas municipales.

El avance dado en las prestaciones sociales municipales sigue siendo extraordinario. Además de las ayudas de emergencia mediante vales de supermercado, el pago de recibos, las ayudas al alquiler y otras, debe destacarse el empleo público protegido que desde los recortes regionales iniciados en 2012 el Ayuntamiento asumió con fondos propios.

Empleo social municipal (2011/15)					
	2011	2012	2013	2014	2015
Contratos de 3 meses	185	0	0	0	0
Contratos de 6 meses	36	75	148	99	151

**Los contratos de 2011 estuvieron cofinanciados por la JCCM.*

Mostramos a continuación las prestaciones de tipo regional que han percibido nuestros usuarios. Son un número bastante más reducido que las del propio municipio y de tipo diverso. Las regionales de Ayudas de Emergencia Social están en el intervalo de los 700-1.200 euros, otras consisten en una mensualidad durante un corto periodo (IMS) o un periodo prolongado o indefinido (reconocimiento de dependencia).

Ayudas no municipales concedidas (2011/15)					
	2011	2012	2013	2014	2015
Ayuda Emergencia Social	39	17	16	49	59
Reconocimiento dependen.	20	25	14	10	31
Teleasistencia	25	14	7	15	21
Servicio Residencia	1	10	10	8	17
Ingreso Mínimo Solidaridad	13	10	6	7	8
Prest. Econ. Dependencia	22	9	13	6	1
Ayuda a Domicilio	3	7	7	1	6
Otras	70	22	54	51	68
TOTAL	193	114	127	147	211

Pasamos a las ayudas del municipio entre las que destacan casi 2.400 vales de supermercado (de 42 euros de media y ofrecidos a más de 300 familias) y de farmacia, un centenar de mensualidades de alquiler y 152 pagos de suministro eléctrico. A ellas hay que sumar las 300 concesiones de gratuidad de servicios municipales como las guarderías, los servicios de conciliación en los colegios, o los comedores infantiles.

Ayudas Municipales de Emergencia Social (2011/15)					
	2011	2012	2013	2014	2015
Vales de alimentación	210	582	1.369	2.285	2.394
Vales de farmacia	56	42	84	96	86
Meses alquiler de vivienda	7	104	70	93	104
Pago de facturas de luz	0	0	54	131	152
Libros y material escolar	0	0	0	85	85
TOTAL	273	728	1577	2.605	2.736

Ayudas municipales. Exención de tasas y comedores (2011/15)					
	2011	2012	2013	2014	2015
Centros Atención Infancia	9	6	1	2	5
Conciliación escolar	8	3	2	18	3
Escuela de verano	15	3	7	135	112
Ludoteca	0	4	12	16	5
Comedor escolar (curso)	0	0	0	0	66
Comedor escolar (verano)	0	0	0	107	109
TOTAL	32	16	22	278	300

También sigue siendo importante el esfuerzo del resto de instituciones locales involucradas en dar respuesta de manera coordinada con el Centro Social. Existe una efectiva red de apoyo a los ciudadanos y el contraste acerca de los apoyos que necesitan los usuarios es constante. En la tabla siguiente no se contabilizan todas las prestaciones que estas entidades ofrecen sino parte de las ayudas extraordinarias facilitadas a las familias con expediente activo de Servicios Sociales.

Otras ayudas locales (facilitadas a usuarios de SS.SS con expediente).					
	2011	2012	2013	2014	2015
Banco de alimentos					
Asoc Inmigr. AISA (alimentos)	2	154	341	337	352
Cruz Roja (alimentos)	125	181	89	124	55
Libros texto y mater. escolar					
FUNCAVE	sd	sd	sd	56	61
Cáritas	sd	sd	sd	56	61
Cruz Roja	sd	sd	sd	23	66
Otras					
Juguetes (Airbus, CR, Ayto)	sd	sd	223	168	241

La acción local es patente y desde hace años camina por delante de las respuestas de otras administraciones. El reto ante una situación de precarización que ya parece estructural debe proseguir mediante la facilitación de ayudas directas, pero recuperando las cada vez más abandonadas políticas activas, de iniciativas de fomento de la empleabilidad y de la cualificación, que deben recuperarse de manera urgente.

1.-PROGRAMA DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

Este programa que habitualmente denominamos PIVO constituye la puerta de entrada al sistema de Servicios Sociales con el fin de ofrecer la primera respuesta mediante la información y la tramitación de prestaciones económicas y sociales.

Además es la instancia donde se realiza la valoración inicial que puede dar lugar a una atención continuada en caso de considerarse conveniente. Esta valoración se realiza por el conjunto de trabajadores sociales y da lugar a una primera propuesta de intervención, tras la cual empiezan los contactos y el proceso hasta la definición de un itinerario.

En el marco de este programa en nuestra oficina de primera atención atendemos a cuarenta personas cada semana. Así, a lo largo del año hemos atendido a más de 800, de las cuales hemos abierto 292 expedientes para hacer una intervención continuada. Como ya hemos indicado las nuevas ayudas regionales y locales (libros de texto, comedores escolares, ayudas de emergencia,) han repercutido en un aumento de la demanda de información y por consiguiente en la apertura de nuevos casos

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

Existe un aumento de la demanda en PIVO debido a que persiste la situación de fragilidad social, han aumentado n las prestaciones y existe mayor conocimiento de las mismas. Iniciábamos el año con 155 expedientes activos y lo cerramos con 239. El aumento es considerable. Como consecuencia de esta afluencia el tiempo empleado por el equipo en este programa se ha incrementado. Un ejemplo de ello es que durante varias semanas a inicio del curso escolar la oficina de acogida fue atendida por dos profesionales en lugar de uno, algo nada habitual.

A muchas de las familias que llegaron se les abrió el correspondiente expediente, lo que generó un importante volumen de trabajo. De este modo, la proporción del tiempo empleado en el programa sobre el total se sitúa cercano a la sexta parte del global de los Servicios Sociales.

En lo que se refiere al tipo de intervenciones, y dadas las características de este área, las más habituales son las orientaciones, las gestiones y las tramitaciones (renovaciones, tarjetas, ayudas, etc.), y las menos frecuentes las evaluaciones que disminuyen este año debido a la reducción en el número de casos finalizados.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PIVO

Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad.

	2011	2012	2013	2014	2015
Nº de familias atendidas con expte.	543	415	405	361	447
Personas que forman estas familias.	1101	809	948	960	1.076
Familias (nuevo expte abierto reabierto)	254	189	206	238	292
Familias expte cerrado (falta de contacto)	56	29	44	28	19
Familias con expediente terminado	143	106	120	82	79
Familias derivadas a PAUCO y PAISES	54	116	81	117	94

Las demandas explícitas más destacables se relacionan con las prestaciones económicas y sociales (dependencia y teleasistencia) seguidas ya a gran distancia por las reagrupaciones familiares, los arraigos de extranjeros, así como las solicitudes acerca de aspectos relacionados con la educación de los hijos.

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

Con este primer objetivo de PIVO nos referimos a la información facilitada a las personas que llegan a nuestro centro por primera vez, y a los casos en que abrimos un expediente nuevo, es decir, a las 292 familias a quienes hemos abierto o reabierto un historial para realizar una intervención más o menos duradera en el tiempo.

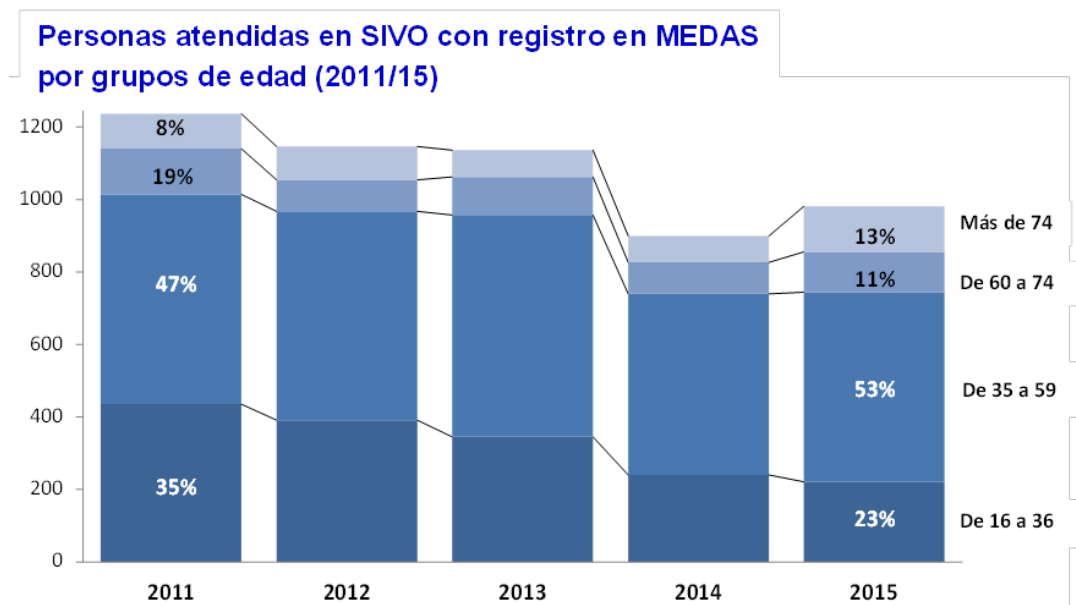
Tal y como demuestran las 238 evaluaciones de estas familias, la amplia mayoría de ellas fueron adecuadamente informadas (215), mientras que en una minoría de casos (sólo 3) no se consiguieron los objetivos, y en otros 21 no se pudo completar la información debido a ausencia de contacto.

Además de la información facilitada a estas personas a las que hemos abierto un historial, debemos hablar de otros usuarios que han acudido a Servicios Sociales pero a las que no hemos abierto expediente, y que no obstante su demanda queda incluida en la aplicación regional MEDAS.

En esta base de datos hemos registrado demandas de más de 800 personas. La consulta más numerosa es la agrupada bajo el concepto "familia-menores", una categoría muy amplia que incluye las consultas sobre ayudas económicas y que

constituye la amplia mayoría de las planteadas. Le siguen las relacionadas con la discapacidad (12%) y las consultas sobre trámites de extranjería (7%). Con respecto a otros años apenas hay variaciones.

Sí observamos en cambio en los registros MEDAS algunas variaciones que nos reafirman en lo que pudiera llegar a ser una nueva etapa coincidiendo con el nuevo ciclo político y económico. En el siguiente gráfico hemos mejorado la serie para observar, entre otras cosas, que la demanda vuelve a incrementarse este año tras la disponibilidad de nuevas ayudas sociales.



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

En el marco de este segundo objetivo se trata de ayudar a resolver las demandas canalizándolas hacia los recursos adecuados, incluidos los Servicios Sociales especializados, y nuestros propios programas de Familia e Integración.

Esta intervención, llevada a cabo por las trabajadoras sociales, se articula mediante la elaboración de un diseño de intervención que incluye los objetivos a cumplir, las intervenciones a realizar, las posibles prestaciones a solicitar y, de darse el caso, las colaboraciones de los recursos internos (educadoras o psicóloga), o las derivaciones externas idóneas que pueden ser útiles en cada caso.

En la siguiente tabla vemos algunos de los indicadores de este objetivo. De las 447 personas atendidas con expediente se ha realizado algún tipo de diagnóstico con 329, ya sea inicial o complementario, y a 120 se les ha realizado algún tipo de informe para solicitar una prestación o un trámite que lo requería; es decir,

bastantes más que en años anteriores. Hay que remontarse hasta el pico de la crisis para encontrar cifras tan elevadas.

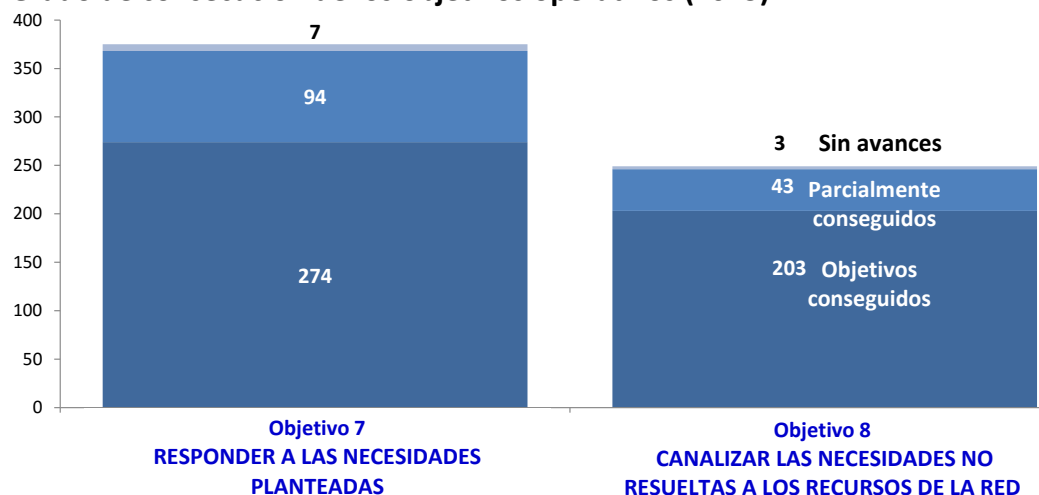
RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PIVO					
OBJETIVO ESPECÍFICO 2					
Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social					
	2011	2012	2013	2014	2015
Personas con intervención de informe.	180	105	72	76	120
Personas con diagnóstico.	321	233	238	271	329
Personas con diseño de intervención.	238	185	157	157	254
Personas con prestación concedida.	65	70	101	113	278
Personas derivadas a PAUCO	82	43	65	67	103
Personas derivadas a PAISES	85	62	81	80	95

En consonancia con los informes realizados también se intensifica la afluencia de familias derivadas a nuestros programas de Familia (PAUCO) e Integración (PAISES).

El grado de concesión de objetivos ya no es tan mayoritario como el que veíamos en el objetivo anterior referente a la información. De las más de trescientas personas evaluadas todas mejoran en su capacidad para desenvolverse en Servicios Sociales, pero hay un 24% que consiguen el objetivo de modo parcial y no por completo, algo que guarda relación con el objetivo operativo que obliga elaborar los diseños de intervención de modo consensuado con los usuarios. Un momento en el no cabe duda de que existe un salto más allá de la simple recepción de información. Ya no se trata sólo de ser informado sino de empezar un dialogo con el personal técnico.

CAPACITAR A LAS PERSONAS PARA DESENVOLVERSE EN EL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL.

Grado de consecución de los objetivos operativos (2015)



En cuanto a las prestaciones municipales concedidas, no entramos en detalles al no ser este el programa más significativo en que suelen facilitarse, sino más bien en PAISES y PLIS en donde están dados de alta los usuarios en situación de exclusión económica más persistente. En el caso de las más de 59 ayudas de emergencia social solicitadas en el conjunto del Centro Social sólo 8 se concedieron a familias que seguían dadas de alta en PIVO. En cambio destacan los reconocimientos de dependencia (24), el servicio de teleasistencia (19) y las residencias para la tercera edad (13).

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

Gracias a nuestros sistemas de evaluación de los itinerarios de nuestras familias somos capaces de realizar los seguimientos de los casos, pero a la vez podemos sumar resultados individuales con el fin de conocer qué programas, proyectos o aspectos de la acción (objetivos) deben ser fortalecidos.

En lo que se refiere a datos secundarios contamos con toda la información de tipo local disponible. También recibimos mensualmente información a medida de algunas instituciones y observatorios. Estas series, unidas a datos del padrón y a estimaciones a partir de series nacionales extrapolables localmente, complementan cualquier análisis no cuantitativo.

Todo ello es de gran utilidad para complementar la evaluación participativa que todo el equipo técnico realiza de modo continuo.

Programa 1**(2) APOYO Y ATENCION PERSONALIZADA****Prestación de información, valoración y orientación**

	2011	2012	2013	2014	2015
(3) Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad social.					
1.- N° de casos atendidos (familias).	543	415	405	361	394
2.- N° de personas atendidas.	590	435	424	419	523
3.- N° de casos abiertos	204	146	145	162	203
4.- N° de casos reabiertos	50	43	61	76	89
5.- N° de casos cerrados	56	29	44	28	19
6.- N° de casos terminados	143	106	120	82	79
7.- N° de casos derivados.	116	81	117	94	129
8.- N° de casos pendientes para el próximo año.	228	199	124	157	239
(4) Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales.					
1.- N° personas con expediente informadas.	320	219	255	292	252
2.- N° de personas con expediente con informaciones sobre recursos.	92	68	65	96	93
3.- N° de personas con expediente con informaciones sobre prestacion	*97	*68	*65	167	203
(5) Difundir la información sobre programas, prestaciones y recursos.					
1.- N° total de personas atendidas MEDAS.	1240	1151	1140	530	820
2.- N° de demandas MEDAS.	1475	1347	1353	634	973
(6) Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sist. de Prot. Social.					
1.- N° de personas atendidas.	542	394	374	356	429
2.- N° personas con intervenciones de derivación.	29	20	7	14	20
3.- N° personas con intervenciones de informe.	180	105	72	76	120
(7) Resolver las necesidades y demandas planteadas.					
1.- N° personas con diagnostico.	321	233	238	271	329
2.- N° personas con Diseño de Intervención elaborado	238	185	157	157	254
3.- N° de personas con diseño de intervención consensuados.	233	174	149	148	242
4.- N° personas con diseños evaluados.	327	251	328	267	320
5.- N° de personas con prestaciones solicitadas.	134	111	119	194	470
6.- N° de personas con prestaciones concedidas.	65	70	101	113	278
(8) Canalizar las necesidades y demandas no resueltas a los recursos de la red.					
1.- N° de personas atendidas derivadas a recursos externos.	179	262	231	184	118
2.- Personas con derivadas a PAUCO	92	59	80	67	103
3.- Personas derivadas a PAISES	86	63	87	80	95
(9) Observar el desarrollo de la realidad social para futuras planificaciones.					
1.- N° de informes estadísticos.	7	7	6	6	6
2.- Bases de datos.	2	2	2	6	6
(10) Registrar los datos que permitan la planificación e intervención.					
1.- N° de registros de demandas.	17.237	16.165	19.438	12.785	13.978
2.- N° de series estadísticas secundarias.	32	32	38	38	38

2.-PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA UNIDAD FAMILIAR Y DE CONVIVENCIA

Con este programa de Atención a la Familia o Unidad Convivencial (aunque habitualmente lo denominamos programa de familia o bien PAUCO) apoyamos a las personas a mejorar sus condiciones de vida y conseguir una mejor convivencia a través de la mejora de sus habilidades y hábitos.

Se compone de los objetivos de 1) organización familiar, 2) dinámicas, y 3) responsabilidades y funciones familiares. Además incluye 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).

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO					
Programa de Atención a la Unidad Familiar y de Convivencia					
	2011	2012	2013	2014	2015
Nº familias	251	271	303	302	347
Personas que las forman	716	812	932	956	1.204
Intervenciones por familia	15	15	15	18	16

A lo largo del año se ha atendido a 347 familias formadas por 1.204 miembros, parte de cuales son menores sobre los que se hace un seguimiento con los centros escolares. Un contacto que cada año es mayor y no sólo con los colegios, sino también con los recursos gestionados por Save The Children (ludoteca y los proyectos del PLIS orientados a la prevención del abandono educativo, el reenganche escolar y el proyecto destinado a adolescentes), con el Servicio de Salud Mental, los técnicos de Medio Abierto y otros como pueden ser algunos servicios o proyectos de Cruz Roja o Cáritas.

Al programa se le ha dedicado cerca de la cuarta parte del tiempo empleado en el Centro Social, lo que es una proporción similar a años anteriores tras pasar en 2009 parte de la intervención de familia a la prestación PLIS para una intervención integral con parte de las de personas con quienes además se interviene incluyendo acciones de empleo, formación, participación, vivienda, etc.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO
OBJETIVO GENERAL

Mejorar la convivencia de las familias

	2011	2012	2013	2014	2015
Familias con nuevo diseño.	66	102	86	55	86
Nº de casos abiertos y reabiertos	82	43	73	57	103
Casos cerrados (no contacto).	8	13	9	15	18
Casos terminados (fin de intervención).	20	34	60	41	44

Dejamos aquí esta valoración general y entramos en los objetivos específicos y operativos advirtiendo que cuando valoramos itinerarios en PAUCO lo hacemos del conjunto de la unidad familiar y no de sus miembros individualmente.

OE1: Mejorar la organización familiar.

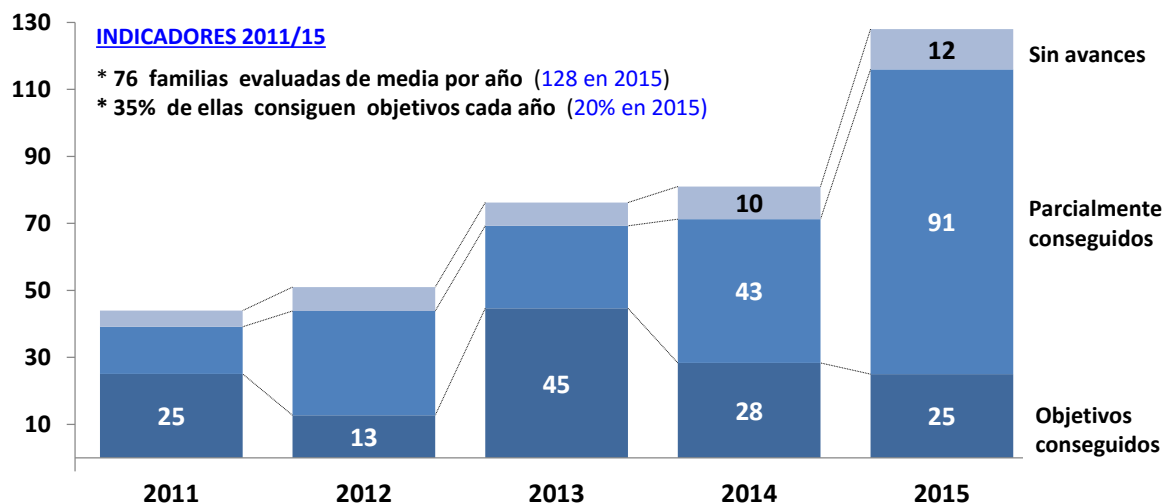
El objetivo de organización se ha trabajado con 211 familias, pero con una parte de ellos de forma puntual al no tener esta meta contemplada en su diseño. Esa es la razón por la que no se ha evaluado a todas ellas, sino a 128 de las cuales el 88% presentan algún avance.

Tal y como titulamos en el siguiente gráfico, las familias incluidas en la categoría “parcialmente” no han llegado al nivel previsto planificado en sus itinerarios con el fin de pautar sus avances, pero han mejorado un mínimo. Por esa razón el dato es positivo, si bien sólo 25 familias han conseguido los objetivos intermedios de entrada previstos, un menor número que a años anteriores.

ORGANIZACIÓN FAMILIAR

Grado de consecución del objetivo específico (2011/2015)

Número de familias evaluadas.



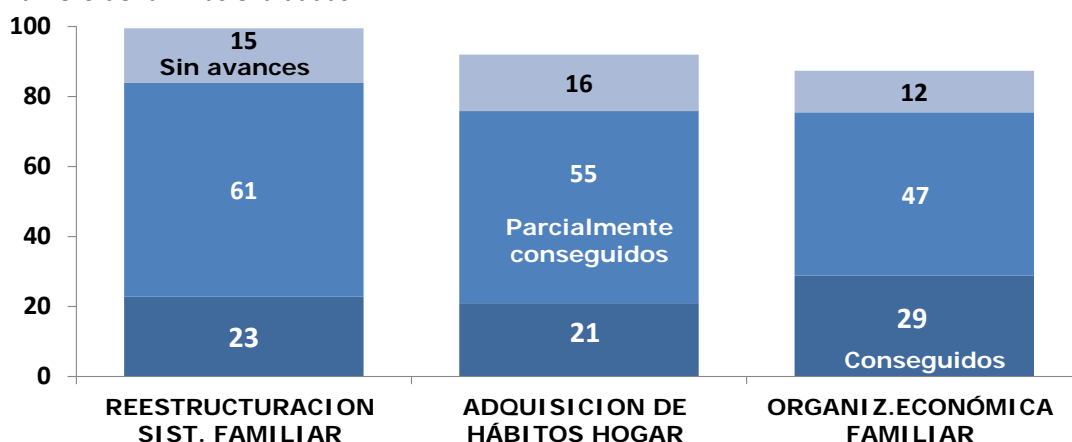
Es posible que el mayor número de familias atendidas esté influyendo negativamente en la consecución de resultados, también que los problemas de las familias sean ahora más graves, que la última fase del itinerario de muchas de ellas sea de mayor dificultad de logro, o que la persistencia del desempleo y la ausencia de ingresos sea cada vez más generalizada y esté impidiendo mejorar la convivencia y reestructurar lo dañado entre sus miembros.

Seguimos con organización pero observando distintos aspectos trabajados. Así se ha facilitado la reestructuración del sistema familiar a 122 familias, los hábitos (como el aseo, el cuidado personal, la alimentación, el ocio, etc.) a 112 y la organización económica a 110. A la amplia mayoría de ellas se las ha evaluado al tener contemplados estos objetivos en sus diseños, y en los tres casos se han obteniendo niveles de logro en torno al 80%. Un indicador que no es demasiado explícito al contrario del que se presenta en el siguiente gráfico, en el que incluimos desagregadas las familias que han alcanzado por completo las metas intermedias.

ORGANIZACIÓN FAMILIAR

Grado de consecución de los objetivos operativos (2015)

Número de familias evaluadas.



Podemos considerar que existe en torno a una quinta parte de los usuarios que vienen alcanzando por completo las metas consensuadas con sus responsables de caso. Pero al mismo tiempo hay otra parte que parece desvincularse de las intervenciones propuestas. Como indican las educadoras, el nivel de implicación en ocasiones es menor al requerido. De hecho este año se elevó el número de casos cerrados por falta de contacto, hablamos de gente que no coge el teléfono o que faltan a las citas. Efectivamente a veces la prioridad es cubrir las necesidades básicas, y en esa preocupación no es difícil olvidar que existen otras dificultades añadidas.

En cuanto a los niveles de consecución mostrados en el gráfico, son un poco más escasos que en años anteriores. Además de lo indicado también en el indicador influye el hecho de que atendamos a un grupo de familias que, tras varios años de

intervención, siguen con expediente activo en Servicios Sociales y orientándose con pautas incorrectas muy arraigadas.

En cuanto al último de los objetivos operativos, la conciliación familiar, se han obtenido resultados bastante más positivos gracias al empuje que el Ayuntamiento ha dado a los servicios de este tipo como los centros de atención a la infancia, la ludoteca, los servicios de conciliación, las escuelas de verano o los comedores escolares. Ya hemos hablado de la importancia de las exenciones de tasas municipales. De las 23 familias de PAUCO evaluadas en este objetivo, 20 han evolucionado positivamente, y 14 consiguieron los objetivos por completo. Desde luego es uno de los mejores indicadores de consecución.

Con esto acabamos el objetivo. Resumiendo, existe un ligero descenso relativo en la consecución de logros pero, al atender a un mayor número de familias, nuestro impacto en la población es mayor.

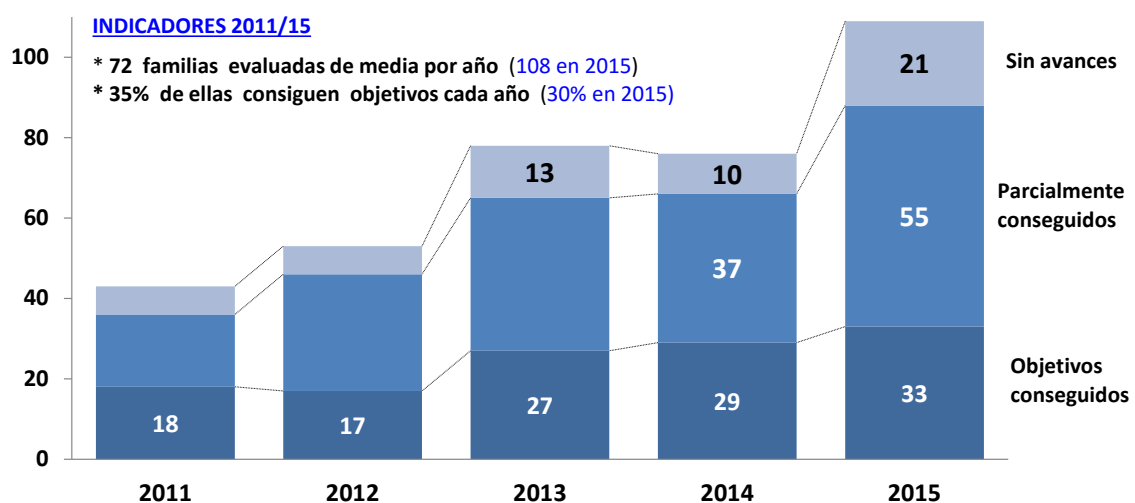
OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas.

Hablamos ahora de las dinámicas internas de las familias, una meta en la que hemos intervenido con 148 de las que hemos evaluado a más de un centenar y de las cuales el 30% consiguen por completo los propósitos intermedios. Es decir, al igual que cuando hablamos de la organización, los resultados son limitados aunque llegamos a más ciudadanos y por lo tanto se alcanza un impacto mayor que en el pasado año.

DINÁMICAS FAMILIARES

Grado de consecución del objetivo específico (2011/15)

Número de familias evaluadas.



Pasamos a los objetivos operativos. La comunicación, el diálogo y el respeto se han trabajado con 125 familias, la reducción del estrés con 148, y la eliminación de la violencia familiar, que sobre todo hace referencia a situaciones de violencia

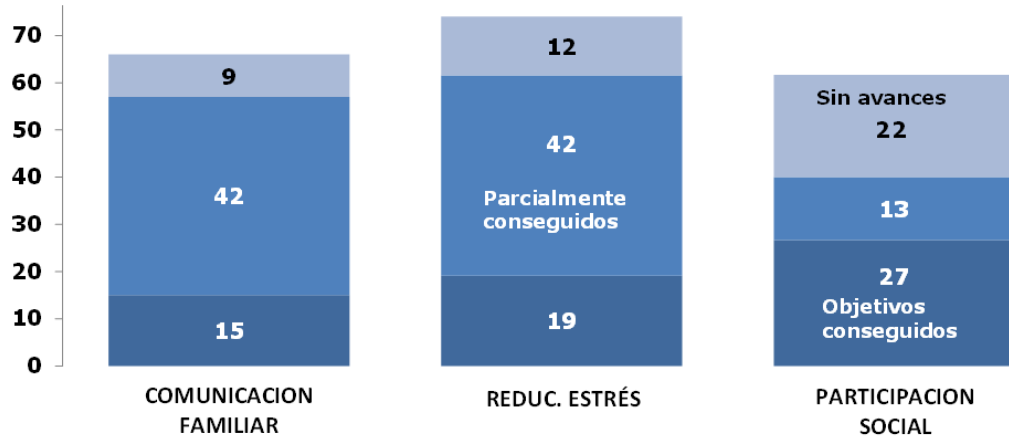
verbal y falta de respeto entre padres e hijos, con 32. En estos tres aspectos el índice de mejora, por mínimo que ésta sea, se sitúa entre el 75- 85% de los casos evaluados. También las metas alcanzadas son similares desagregando entre quienes consiguen por completo objetivos

Otra cuestión diferente es el grado de consecución que las familias obtienen en el objetivo de desarrollo personal por medio de la participación social, que se sitúa en un escaso 57% sólo comparable a algunos objetivos del programa PAISES relacionados con la necesidad de formación profesional.

DINÁMICAS FAMILIARES

Grado de consecución de los objetivos operativos (2015)

Número de familias evaluadas.



En cuanto al objetivo de convivencia intergeneracional llama la atención el escaso número de familias con quienes intervenimos, sólo 18. Ello se debe muy posiblemente al registrarse este tipo de intervenciones dentro del objetivo operativo de comunicación o al correspondiente de violencia en los casos de conflictos graves. De cualquier manera los resultados son adecuados, habiéndose evaluado a 8 familias y habiendo mejorado todas su situación en mayor o menor medida.

OE3: Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones.

Es el objetivo más trabajado de PAUCO al haberse intervenido de manera presencial con 237 personas pertenecientes a 163 familias. El incremento es enorme con respecto a años anteriores, y sobre todo viene originado por la sustancial mejora en la comunicación con el personal de orientación y apoyo familiar de los centros educativos.

Lógicamente es con diferencia el aspecto en el que hemos atendido a más personas de cada familia, y en el que más hemos colaborado con más recursos externos. Esta colaboración no ha sido únicamente con colegios e institutos, sino

también con los proyectos gestionados Save The Children ya citados. De estos proyectos puede verse una información detallada en las memorias del Plan Local de Inclusión Social que se realiza de manera independiente a este documento anual.

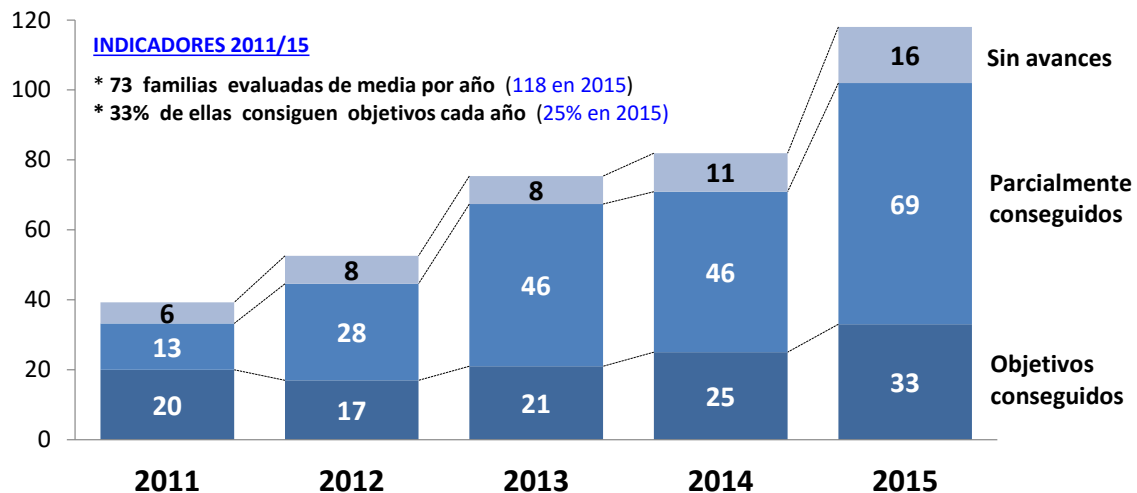
Hemos trabajado además en la adquisición y adecuación de las habilidades de cuidado y crianza, resolución de conflictos, y en el establecimiento de normas y límites. También en el bienestar integral de los menores para la detección y prevención del riesgo y desamparo, así como en el fomento de la implicación de las familias con los colegios, una tarea en la que cada año intervenimos con más intensidad.

De las familias atendidas se han evaluado a 118, de las cuales la amplia mayoría avanzan alcanzando las metas 33, lo que viene a significar una proporción por debajo de la media de los últimos años. Un descenso que, como en otros objetivos analizados, nos hace pensar de nuevo en dos posibilidades. La primera en que el aumento de usuarios puede estar limitando los resultados. La segunda en que quizá haya que temporalizar mejor las metas intermedias que definimos en los itinerarios.

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES FAMILIARES

Grado de consecución del objetivo específico (2011/15)

Número de familias evaluadas.



Vemos a continuación los objetivos operativos incluidos dentro de las responsabilidades y funciones. El primero es la adquisición y adecuación de las habilidades parentales, cuya insuficiencia origina dificultades en parte de nuestras familias. Los padres, por desconocimiento, por falta de información o utilización de estilos educativos inadecuados en ocasiones no son capaces de dar respuesta a las necesidades de sus hijos. A través de una valoración individualizada las educadoras establecen de manera consensuada con ellos las pautas de los hijos a la vez que se mejoran las habilidades parentales. Se trata de un ámbito

trabajado con 136 familias de las cuales muestran avances el 84%, una proporción similar a años anteriores.

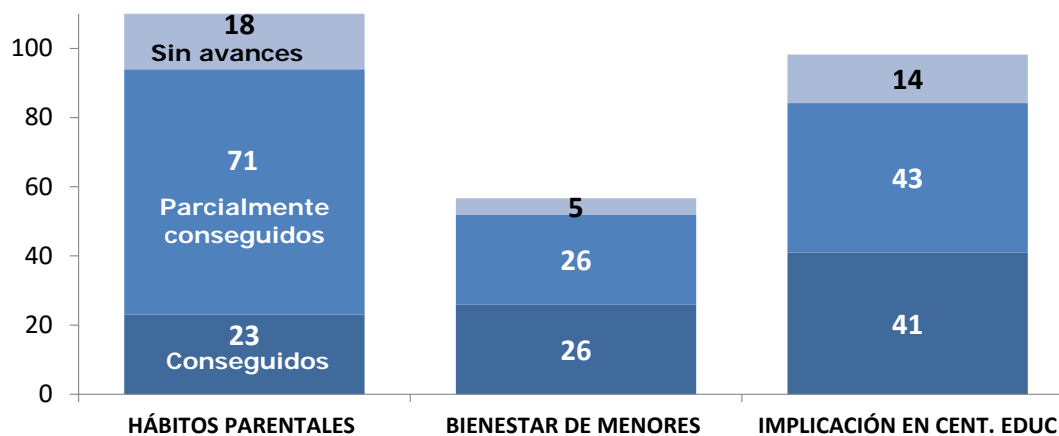
Una tendencia descendente la encontramos en cambio en el operativo correspondiente a la facilitación del bienestar de los menores, en donde incluimos la prevención de situaciones de absentismo, el riesgo social y el apoyo general a los menores en peligro de desprotección o con medidas judiciales. Mientras que en este aspecto el pasado año solo tuvimos un caso estancado este año tenemos cinco.

En lo que se refiere a la implicación y colaboración con los colegios ya hemos indicado que el aumento de actividad es intenso en buena parte gracias a la mejora en la coordinación. De 62 familias con que interveníamos en 2012 pasamos a 144.

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES FAMILIARES

Grado de consecución de los objetivos operativos (2015)

Número de familias evaluadas.



Efectivamente hay un gran incremento de la actividad con los menores y no sólo en PAUCO. Tal y como indicábamos en el informe de Servicios Sociales al Consejo Escolar de junio de 2015, en el último curso hicimos un seguimiento de 270 niños y adolescentes de los cuales la mayoría pertenecían a familias cuyos padres presentaban carencias en habilidades parentales (83%) o dificultades de organización o dinámicas (63%).

Dentro de estos menores incluimos a los 13 con quienes llevábamos a esa fecha una actuación mediante el Protocolo Local de Absentismo, y a los 46 que considerábamos en situación de riesgo social, bien al verse afectados por situaciones de negligencia no lo suficientemente graves como para ser tutelados por la comunidad, bien por tener algún tipo de relación con Protección de Menores como prevención de situaciones de riesgo, acogimientos, adopciones o bien medidas judiciales.

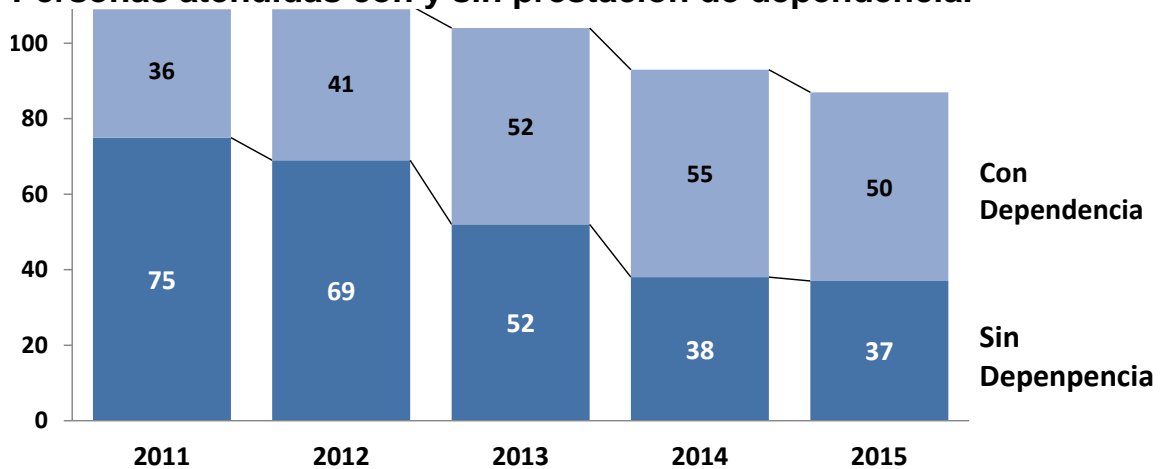
OE4: Promovida la autonomía de las familias.

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

Hemos atendido a 93 personas de las cuales 50 tienen reconocida la situación de dependencia. La tendencia sigue descendiendo.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (2001/15)

Personas atendidas con y sin prestación de dependencia.



Las tareas de apoyo han consistido en aseo personal (realizadas con el 45% de los usuarios), labores de limpieza y mantenimiento de la vivienda (75%), lavado y planchado de ropa (15%), preparación de comidas (9%) y compra de alimentos (2%)

La valoración periódica del servicio se realiza mediante visitas domiciliarias de la responsable del servicio o la trabajadora social de referencia, así como en entrevistas con los usuarios y familiares. Lógicamente la valoración también es continua a través de las auxiliares de ayuda a domicilio. Además la atención diaria de estas nos permite conocer de forma continua la situación de las personas dependientes, identificando nuevas necesidades y proporcionando la respuestas adecuadas.

Programa 2
(11) ATENCION A LA UNIDAD FAMILIAR
Prestación de atención familiar
Prestación de ayuda a domicilio

	2011	2012	2013	2014	2015
(12) Mejorar la convivencia de las personas y la autonomía de las personas					
1.- Nº de familias atendidas.	251	271	303	302	347
2.- Nº de personas atendidas	436	458	527	445	650
3.- Nº de familias con nuevo diseño de Intervención.	66	102	86	55	86
4.- Nº de casos abiertos.	82	43	73	57	81
5.- Nº de casos reabiertos.	5	6	7	10	22
6.- Nº de casos cerrados.	8	13	9	15	18
7.- Nº de casos terminados.	20	34	60	41	44
8.- Nº de casos derivados.	0	1	0	0	0
(13) Mejorar la organización familiar.					
1.- Nº personas atendidas.	127	125	171	181	211
Familias		77	103	118	155
2.- Nº familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	38/44	46/51	70/77	71/81	114/128
(14) Facilitar la reestructuración del sistema familiar.					
1.- Nº de personas atendidas.	101	98	143	170	157
Familias		65	95	117	122
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	31/40	41/45	61/71	56/73	82/99
(15) Promover hábitos adecuados en aspectos del ámbito convivencial.					
1.- Nº de personas atendidas.	53	93	110	165	151
Familias		55	69	107	112
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	23/28	36/40	47/52	59/68	74/89
(18) Mejorar la organización económica familiar.					
1.- Nº de personas atendidas	61	52	70	112	138
Familias		38	56	87	110
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	22/26	27/28	28/30	35/42	73/85
(19) Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.					
1.- Nº de personas/familias atendidas.	44	16	15	34	33
Familias		15	14	32	32
2.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	12/13.	11	8/9.	18/19	20/23
(20) Favorecer dinámicas familiares positivas.					
1.- Nº de personas atendidas.	155	154	206	228	237
Familias		82	109	132	148
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	37/43	47/53	64/78	66/76	89/108
(21) Mejorar la comunicación familiar.					
1.- Nº de personas atendidas.	93	84	136	139	125
Familias		55	81	95	92
2.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	32/35	38/42	49/57	51/61	58/65
(22) Reducir los niveles de estrés familiar.					
1.- Nº de personas atendidas.	88	83	122	148	132
Familias		56	74	96	98
2.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	31/33	34/38,	0,82	53/63,	62/72,
(23) Reducir y eliminar la violencia familiar.					
1.- Nº de personas atendidas.	24	17	30	41	51
Familias		13	19	24	32
2.- Nº personas derivadas a recursos especializados.	24	17	30	41	51
3.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	10/11	7/7.	7/8.	09/10.	14/18

	2011	2012	2013	2014	2015
24.- Mejorar la convivencia intergeneracional.					
1.- Nº de personas atendidas.	39	26	40	29	22
Familias		19	24	24	18
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	13/14	10/13.	17/19	8/9.	9/9.
25.- Promover la participación social para facilitar el desarrollo personal					
1.- Nº de personas con las que se trabaja este objetivo.	114	106	129	155	162
Familias		54	70	92	98
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	24/32	31/41	29/40	34/48	42/63
(26) Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones					
1.- Nº personas atendidas.	176	193	202	269	327
Familias		84	102	132	163
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	33/39	45/52	68/76	71/82	102/118
(27) Fomentar la adquisición y adecuación de habilidades parentales					
1.- Nº de personas atendidas	102	116	132	198	210
Familias		69	83	119	136
2: Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	31/39	45/49	57/63	66/74	94/112
(28) Facilitar el bienestar integral de los menores.					
1.- Nº de personas atendidas con las que se previene la	89	102	99	112	125
Familias		47	63	72	86
2.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	20/23	31/33	33/39	44/45	52/57
(29) Fomentar la colaboración e implicación con el centro educativo.					
1.- Nº de personas atendidas.	140	156	169	236	280
Familias		62	83	111	144
2.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	33/37	41/46	52/59	55/65	84/98
3.- Nº de coordinaciones con profesionales de los centros	231	293	269	310	349
(31) Promovida la autonomía de las familias.					
1.- Nº de personas atendidas en Serv. Ayuda a Domicilio.	111	110	104	93	87
2.- Nº de personas en situación de dependencia atendidas	36	41	52	55	50
(32) Favorecida la autonomía de las personas en las actividades diarias.					
1.- Nº personas atendidas en SAD ordinaria.	111	100	104	93	87
2.- Nº de personas atendidas en SAD extraordinaria.	10	10	8	9	9
3.- Nº de prestaciones SAD solicitadas.	10	6	8	14	12
4.- Nº de prestaciones SAD concedidas.	3	3	7	1	6
5.- Nº personas con apoyo en aseo personal		40	43	38	39
5.- Nº personas con apoyo en limpieza	95	88	82	70	65
6.- Nº personas con apoyo en lavado y planchado.	16	16	14	13	13
7.- Nº personas con apoyo en comidas.	10	10	9	8	8
8.- Nº personas con apoyo en compra de alimentos.	4	3	3	2	2
9.- Otros apoyos		3	4	3	3
(33) Mantenido el contacto con su entorno social.					
1.- Nº de prestaciones de teleasistencia solicitadas.	37	30	18	25	36
2.- Nº de prestaciones concedidas.	25	14	19	15	21
(34) Valorada periódicamente la situación de la persona dependiente.					
1.- Nº de personas atendidas.	114	133	149	166	165
2.- Nº de seguimientos.	57	109	121	137	100

3.- PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL

Desde este programa trabajamos para prevenir la exclusión proporcionando apoyo para la una inclusión plena. Por eso se compone de ámbitos de acción diferentes y amplios.

El programa consta de un objetivo general: prevenir el riesgo de exclusión y la marginación, 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 comprometidos. Antes de ello destacamos dos cosas: primero que este programa incluye la mejora de la situación económica, con lo cual buena parte de la ayuda de emergencia se realiza a los usuarios del mismo. Y segundo que, a diferencia del programa PAUCO, las evaluaciones y resto de indicadores hacen referencia a personas y no a familias, salvo que se diga expresamente otra cosa.

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

A lo largo del año hemos atendido a 312 familias, un 8% más que el pasado año, si bien el aumento de personas es aún bastante mayor, superando ya las 500. Esto significa que atendemos presencialmente a 1,7 miembros de cada familia, también por encima de años anteriores. Es decir, cifras coherentes con todo lo señalado, mayor demanda en un contexto de precariedad, y refuerzo de las ayudas de emergencia que lógicamente promueven la demanda.

Ya hemos dicho en la introducción que, extrapolarlo las tasas de pobreza relativa y exclusión para el municipio, nos encontramos con un intervalo de población entre las siete mil y las ocho mil personas. Afortunadamente muchas de ellas tienen una red de apoyo que amortigua sus precarias condiciones, sin embargo

otras no cuentan con esta red. El hecho de no tener la cooperación de gente muy cercana es determinante a la hora de tomar la decisión de solicitar ayuda para lo más básico, y esa es una de las razones por las que entre nuestros usuarios exista mayor proporción de población extranjera al no contar estos con ayuda familiar.

En la siguiente tabla se muestran los indicadores básicos del programa. El total de personas que forman son 1.170 que representan más del 4% del total de la población de Illescas.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES					
Prevenir el riesgo de exclusión y la marginación social.					
	2011	2012	2013	2014	2015
Nº de familias atendidas.	213	231	267	289	312
Nº de personas atendidas.	318	341	365	409	536
Familias con nuevo exp abierto reabierto	85	63	87	80	95
Familias expte cerrado (falta de contacto)	18	25	10	14	20
Familias con expediente terminado.	26	27	18	43	46

Como vemos se han cerrado exitosamente 46 expedientes familiares. Si aplicamos un indicador de eficacia haciendo el cociente entre casos terminados y total de atendidos, nos encontramos con una especie de tasa de eficacia del 15% ($46/312 = 15\%$), un indicador útil - aunque a tomar con cautela- que en todo caso nos vale para saber que en 2015 la tasa supera a la media de la serie histórica. Es decir, según este dato habría un avance en las posibilidades de salir de la precariedad social que sería coherente con la lenta recuperación de empleo.

En todo caso en PAISES no sólo atendemos a personas excluidas del mercado del laboral y con problemas económicos, también se abordan problemas de aislamiento, marginación, dificultades competenciales, formación básica, ocupacional o reglada, entornos familiares problemáticos, etc.

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

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

Se han diagnosticado un total de 158 usuarios y se han sean realizado planes de intervención a 108 personas con nueva alta en el programa. Bastantes personas más que el pasado año. 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. El

problema principal es el económico pero en ocasiones es habitual que existan otras dificultades, cuestiones que impiden las posibilidades de inclusión. Conocer adecuadamente la realidad es uno de ellos. Estar informado, ser realista, conocer los mecanismos de organización social y tener conciencia de la posición que se ocupa, son algunas de las finalidades de este objetivo.

En este objetivo de motivación y vinculación con el proceso de inclusión hemos trabajado con más personas que el pasado año, mientras que los resultados obtenidos en las evaluaciones muestran que los avances por las personas han sido similares. Eso significa que el impacto de la acción desarrollada en el objetivo ha sido en consecuencia mayor.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES				
OBJETIVO ESPECÍFICO				
Motivar a la persona en su proceso de inclusión.				
	2012	2013	2014	2015
Personas diagnosticadas.	113	150	136	158
Personas con Plan Intervención consensuado.	96	103	62	108
Nº de personas con derivaciones.	58	82	98	80
Facilitar conocimiento de la realidad y vincular al proceso.				
Personas evaluadas	76	66	92	136
Personas alcanzan objetivos o mejoran.	58	57	74	116

OE2: Mejorar la situación económica familiar.

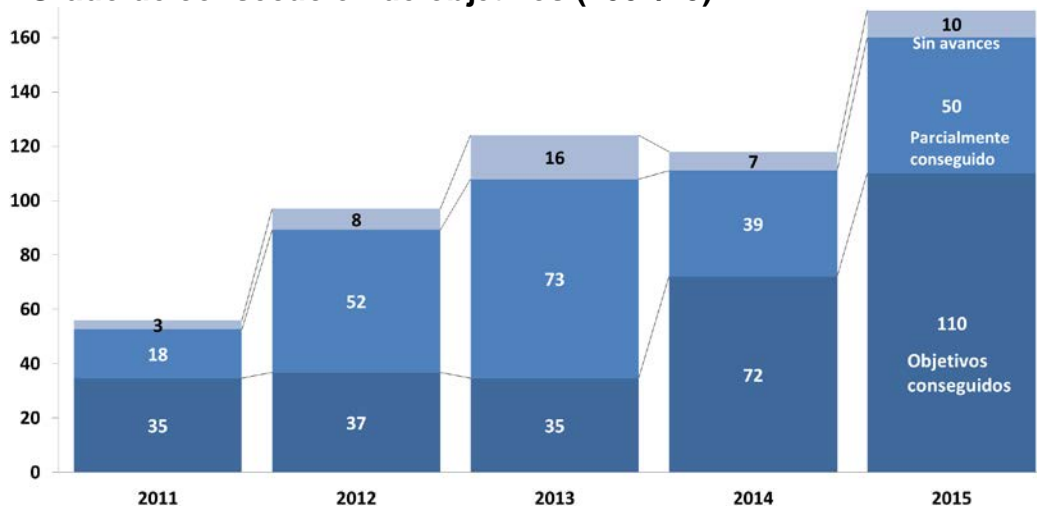
Cada año son más las familias de las que hacemos un seguimiento continuo en el ámbito económico. El objetivo se ha trabajado con 381 personas del programa, de las cuales el 94% muestran algún avance, algo coherente dado el nivel de ayudas facilitadas que en las personas de este programa han sido especialmente numerosas.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES					
OBJETIVO ESPECÍFICO					
Mejorar la situación económica familiar.					
	2011	2012	2013	2014	2015
Personas atendidas.	172	188	225	248	381
Personas evaluadas	56	97	124	118	160
Pers.consiguen objetivos o mejoran	56	91	110	111	170

Atendiendo a las personas, y por tanto familias, que han mejorado sus condiciones de vida, podemos estar satisfechos del impacto logrado. Para conocer con detalle el grado de consecución y la serie histórica se incluye el

siguiente gráfico. Los resultados son mejores cada año, si bien hay que recordar que nos estamos refiriendo al simple hecho de tener cubiertas las necesidades más básicas, que es como en gran parte de los casos se define este objetivo en los itinerarios.

MEJORADA LA SITUACION ECONOMICA FAMILIAR Grado de consecución de objetivos (2011/15)



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, las trabajadoras sociales y por varios recursos externos colaboradores. Solamente los usuarios de alta en la prestación PLIS pueden tener como recurso interno a nuestra técnico de empleo.

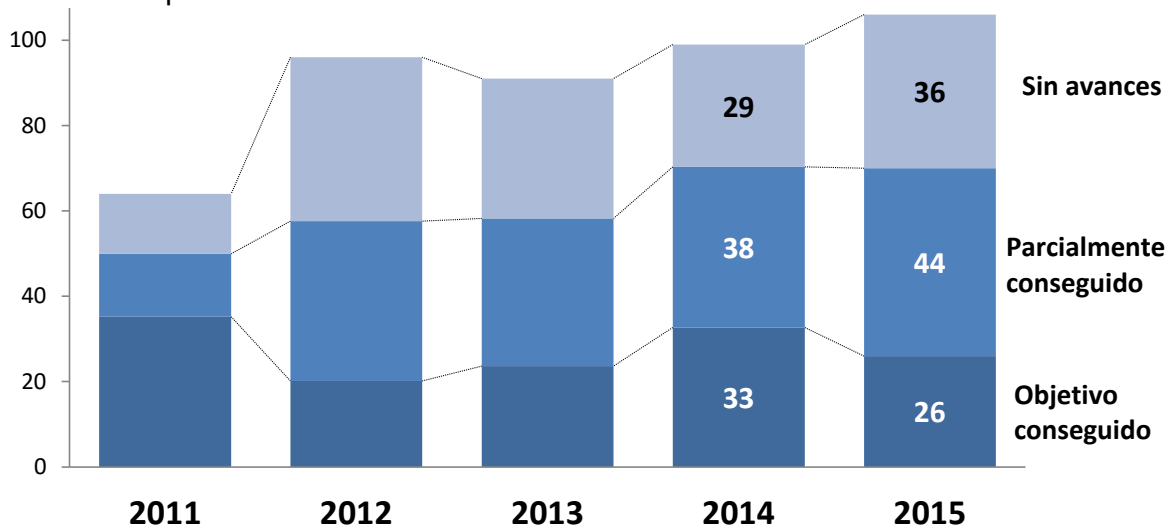
El perfil de los usuarios del programa es de dos tipos: personas que están a la espera de incorporarse a PLIS y personas en exclusión con especiales dificultades de inclusión debido a una limitada pro actividad que dificulta reorientar sus hábitos. Un público frágil por sus características y por la discriminación que pueden llegar a sufrir en el mundo laboral. La amplia mayoría carece de estudios básicos y, en caso de ser extranjeros, saben hablar castellano pero no leer y escribir. Una parte además no tiene una percepción realista del mercado de trabajo.

Como vemos en el gráfico siguiente, los resultados son peores que los del año anterior. Y como veremos de inmediato, en ello influyen los recortes y el empeoramiento de la oferta de formación en Illescas.

PROMOCIÓN DEL ACCESO AL EMPLEO

Grado de consecución del objetivo específico (2011/15)

Número de personas evaluadas.



Observamos ahora los resultados en los objetivos operativos. Hemos derivado a recursos externos de empleo a sólo 12 personas, cuando el pasado año fueron 25. La causa hay que buscarla en la desaparición de un programa de atención a jóvenes gestionado por Cruz Roja desaparecido a final de 2014. Lógicamente las derivaciones son escasas debido a que prácticamente no existen recursos, tan solo el programa de Interlabora de Cruz Roja que está limitado al atender únicamente a extranjeros extracomunitarios con un nivel de castellano al que no suelen llegar la mayoría de nuestros usuarios.

Se muestran ahora otros indicadores de los objetivos operativos. Nos fijamos en los aspectos que nuestros usuarios deben mejorar previamente a la obtención de un empleo, como saber buscar ofertas de trabajo, concienciarse de la necesidad de la formación, reforzar las propias habilidades (responsabilidad, resistencia a la frustración, cuidado del lenguaje, comunicación, etc.). Como vemos en la tabla sólo 53 de 84 personas evaluadas mostraron algún avance en estos requisitos pre-laborales, una proporción que es el peor resultado de toda la serie.

**RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES
OBJETIVO ESPECÍFICO**

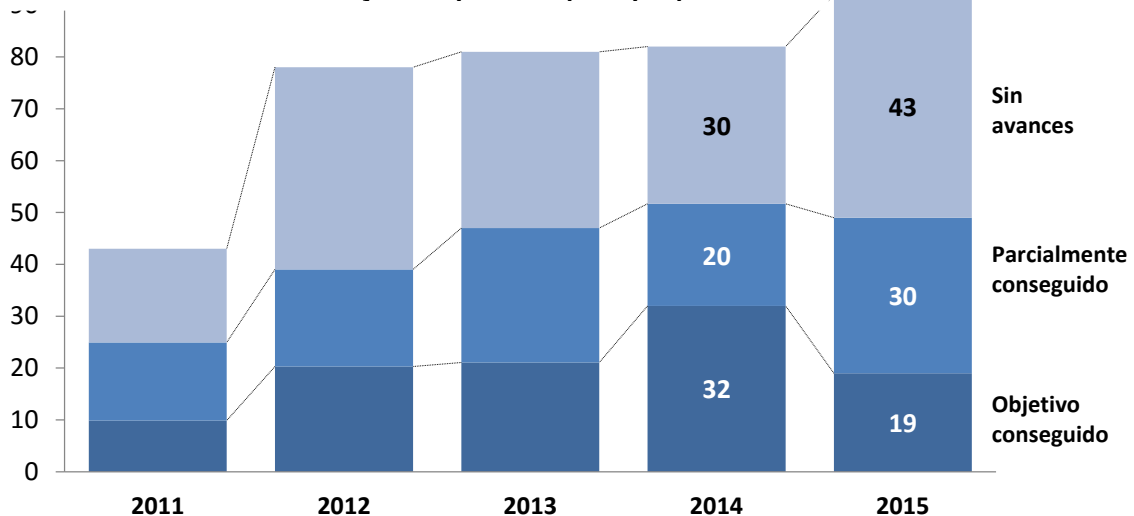
Promoción del acceso y la mejora del empleo.

	2011	2012	2013	2014	2015
Personas con interv. en el objetivo.	166	182	168	193	172
Mejora de hh. pre-laborales y laborales.					
Personas atendidas.	104	120	105	146	122
Derivación a recursos de empleo	16	10	10	25	12
Pers. evaluadas en habil. pre/laborales	56	67	58	70	84
Personas mejoran hábil. pre/laborales.	47	44	42	49	53

En cuanto a la formación básica y profesional, hemos evaluado a 92 personas. En el gráfico se puede ver que, tras la mejora puntual de 2014 debido a varias acciones de formación que no han vuelto a repetirse (como las ofrecidas por el efímero recurso citado), volvemos a resultados muy limitados. Desde luego es complicado motivar cuando no hay recursos; más aún cuando hablamos de personas con especiales dificultades.

FORMACIÓN BÁSICA Y PROFESIONAL.

Grado de consecución del objetivo operativo (2011/15)



Para acabar con este objetivo de empleo solo queda resaltar los diez participantes en este que a lo largo del año se incorporaron al empleo protegido del Ayuntamiento, dos más que el anterior. Una evolución positiva en el tercer objetivo operativo (facilitar el acceso a los planes de empleo) que de no haberse producido hubiera causado un nuevo descenso del impacto en el área de empleo como el ya producido tras los recortes de 2012.

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.

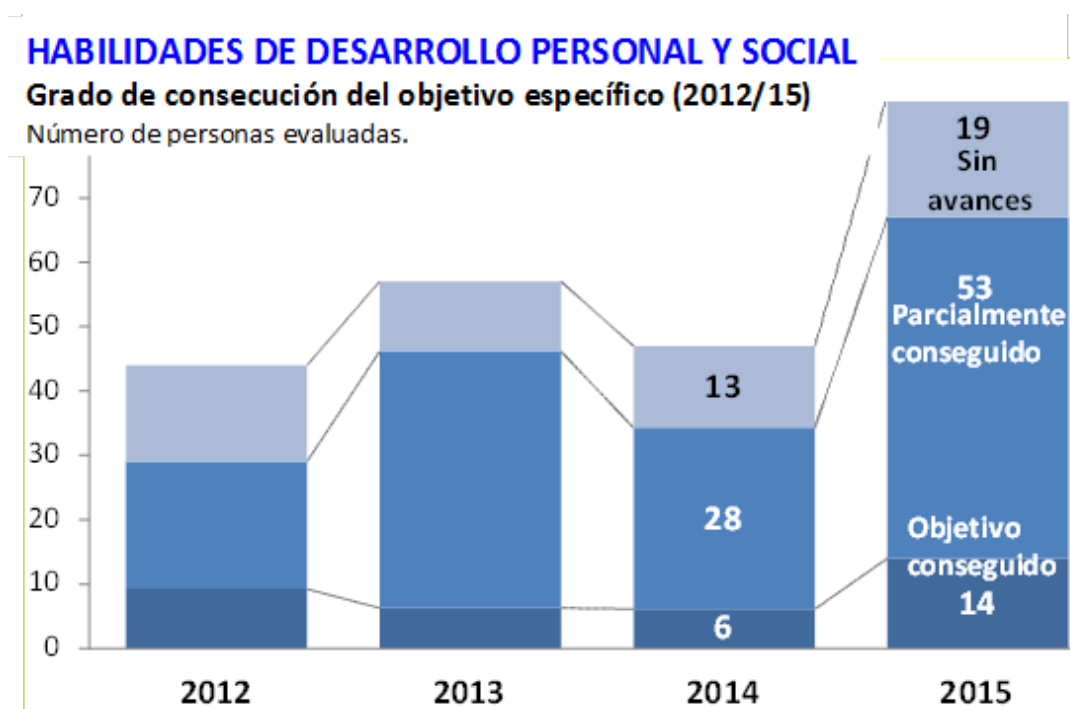
En la tabla se incluyen los principales resultados. Para mayor detalle se puede consultar el anexo de tablas al final de la descripción de objetivos, en donde se incluyen todos los indicadores contemplados en la matriz de planificación.

Cada año intervenimos con menos personas. Este año 33, si bien la amplia mayoría 29 han sido evaluadas y de las cuales 13 han mostrado algún avance. El nivel de consecución es por tanto del 45% el más bajo de todos.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES					
OBJETIVO ESPECÍFICO					
Vincular a las personas a la vida comunitaria.					
	2011	2012	2013	2014	2015
Personas con intervenciones	35	55	50	46	33
Personas evaluadas	35	50	23	20	29
Personas que mejoran/ alcanzan objetivos.	35	32	18	13	13

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. De las casi noventa personas evaluadas 14 consiguieron objetivos.



La mejora de la autoestima se ha abordado con más de cien personas, la tercera parte de los usuarios de PAISES, y se ha evaluado con 73, que incluyen este aspecto en su itinerario. De ellos alcanzan los objetivos 13. Unos resultados mejores que los del año anterior al contrario de lo que ocurre en el objetivo de comunicación, un aspecto en el que sólo 3 de los 35 evaluados consiguen por completo las metas.

En cuanto a la resolución de conflictos, que incluye aspectos como la capacidad para la negociación, el autocontrol, la concentración en las tareas o la toma de decisiones realistas, el nivel de consecución es similar al del pasado año y también discreto.

Programa 3**(35) PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL****Prestación de atención integral ante situaciones de exclusión**

	2011	2012	2013	2014	2015
(36) Prevenir el riesgo de exclusión y la marginación social.					
1.- Nº de familias atendidas.	213	231	267	289	312
2.- Nº de personas atendidas.	318	341	365	409	536
3.- Nº de casos abiertos.	84	62	78	74	84
4.- Nº de casos reabiertos.	1	1	9	6	11
5.- Nº de casos cerrados.	18	25	10	14	20
6.- Nº de casos terminados.	26	27	18	43	46
7.- Nº de casos derivados.	1	0	0	0	0
(37) Motivar a la persona en su proceso de inclusión.					
1.- Número de personas diagnosticadas.	127	113	143	136	158
2.- Nº de personas con Plan de Intervención consensuado	84	96	103	62	108
3.- Nº de personas en situación deficitaria y muy deficitaria	45	40	51	35	44
4.- Nº de personas con derivaciones.	83	58	82	98	80
(38) Facilitar el concimiento de la realidad y vincular en el proceso de inclusión					
1.- personas con intervenciones de diagnóstico.	148	132	143	148	158
2.- Número intervenciones en el objetivo.	672	540	662	685	817
3.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.		58/76	57/66	74/92	116/136
(40) Mejorar la situación económica familiar.					
1.- Nº de personas atendidas.	172	188	225	248	381
2.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	56/56	91/97	110/124	111/117	160/170
3.- Nº de prestaciones solicitadas.	355	325	645	785	1312
(41) Satisfacer de las necesidades básicas familiares.					
1.- Nº de prestaciones concedidas.	259	269	542	721	1261
2.- Nº de prestaciones denegadas.	65	17	35	30	14
(42) Promover el acceso y la mejora del empleo.					
1.- Nº de personas atendidas.	166	182	168	193	172
2.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	50/64	60/96	58/91	70/99	71/105
(43) Mejora de habilidades pre-laborales y laborales.					
1.- Nº de personas atendidas.	104	120	105	146	122
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	69	86	70	78	60
3.- Derivación a recursos de empleo	16	10	10	25	12
6.- Personas que mejoran en habilidades pre/laborales.	47/56	44/67	42/58	49/70	53/84
(44) Facilitar formación básica y profesional.					
1.- Nº de personas atendidas.	94	131	131	177	135
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	23	59	50	48	34
3.- Nº de personas con intervenciones de derivación.	23	16	17	17	17
4.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.	25/43	41/78	47/81	52/82	49/92
(45) Facilitar el acceso al Plan Social de Empleo.					
1.- Nº de personas informadas.	30	33	25	32	23
2.- Nº personas que se realiza Informe Soc. de Empleo.	88	24	42	0	0
3.- Nº de personas admitidas.	41	5	12	8	10
(46) Vincular a las personas a la vida comunitaria.					
1.- Nº de personas informadas.	35	55	50	46	33
2.- Nº de personas que participan en actividades.	37	52	19	sd	sd
3.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.	35/35	32/50	18/23	13/20	13/27
(47) Prestar información sobre los beneficios de la participación.					
1.- Nº de personas informadas.	35	36	20	22	15

	2011	2012	2013	2014	2015
(48) Fomentar el sentimiento de pertenencia a la comunidad.					
1.- N° de personas informadas.	13	18	1	6	8
(49) Propiciar la participación en actividades comunitarias.					
1.- N° de personas que participan en actividades.	11	1	35	36	17
2.- N° de coordinaciones.	11	0	1	6	9
(50) Establecer relaciones de convivencia intercultural					
1.- N° de personas informadas.	11	2	1	11	6
2.- N° de personas que participan.	11	2	0	0	0
(51) Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.					
1.- N° de personas atendidas .	86	76	100	101	137
2.- N° de personas que mejoran globalmente.	26/35	39/44	46/57	34/47	67/86
(52) Elevar la autoestima.					
1.- N° de personas atendidas.	61	51	63	66	102
2.- N° de personas que mejoran o alcanzan el objetivo.	22/26	29/32	37/42	27/34	55/65
(53) Mejorar la comunicación.					
1.- N° de personas atendidas.	51	42	48	46	55
2.- N° de personas mejoran o alcanzan el objetivo.	12/19	21/25	19/25	14/18	25/35
(54) Adquirir habilidades para la resolución de dificultades personales y sociales.					
1.- N° de personas atendidas.	77	69	94	86	106
2.- N° de personas mejoran o alcanzan el objetivo.	21/34	28/35	39/47	29/42	40/58

IDEAS DESTACADAS

POBLACIÓN

- Según el padrón continuo del propio Ayuntamiento, en 2015 Illescas ha recuperado parte de su habitual dinámica de crecimiento demográfico, llegando a los 26. 895 residentes.
- No obstante, el número de habitantes entre los 16 y los 29 de edad vuelve reducirse un año más al igual que ocurre a nivel nacional.

TRABAJO Y DESEMPLEO

- Illescas cuenta con cerca de 7.500 trabajadores de alta en la Seguridad Social, por lo que se han recuperado cinco centenares de empleos destruidos en la crisis. Aún quedan mil por recuperar.
- El desempleo registrado es de 2.697 personas lo que significa una reducción 6,4% en el último año. La tasa de cobertura (personas que cobran prestación o subsidio) es del 41%.
- El empleo público protegido financiado por el Ayuntamiento (151 contratos de seis meses en el último año) viene teniendo un impacto elevado, tanto para mantener la tasa de cobertura como para sostener la bolsa de desempleo de más larga duración.
- A pesar de todo ello es preocupante que no se aprecie una reducción significativa de las personas que llevas más de dos años sin trabajo.

ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIALES

- Este año hemos intervenido con 796 familias con expediente formadas por 2.502 miembros de los cuales hemos trabajado directamente con más de la mitad.
- El impulso dado en las prestaciones sociales municipales sigue siendo muy importante. Todas las ayudas ofrecidas se han incrementado de manera sensible (vales de supermercado, pago de recibos, ayudas al alquiler, etc.)
- Cada año son más las familias de las que hacemos un seguimiento continuo en el ámbito económico. Actualmente se hace un seguimiento de la situación de más de 300 familias.

-
- En lo que se refiere al índice de pobreza relativa para la localidad, y según los últimos estudios de referencia, podemos asumir como válido el índice del 28% de tasa de riesgo de pobreza. Hablaríamos en consecuencia de cerca de ocho mil personas.
 - Se ha dado un incremento en la derivación desde los centros educativos al no obtener muchas familias las nuevas ayudas regionales para la compra de libros de texto, e intentar obtenerla mediante la vía municipal también recién estrenada.
 - El reto ante una situación de precarización que ya parece estructural debe proseguir mediante la facilitación de ayudas directas, pero recuperando las cada vez más abandonadas políticas activas, de iniciativas de fomento de la empleabilidad y de la cualificación, que deben recuperarse de manera urgente.
 - Como resumen final podemos decir que hablamos de una nueva etapa en la que se combinan cambios políticos, nuevas prestaciones sociales y la consolidación de la ayudas de emergencia social municipales. Todo ello en un marco social en el que la vulnerabilidad y el riesgo de exclusión siguen estando tan presentes como en los peores años de la crisis económica.