CENTRO SOCIAL ILLESCAS

Castilla-La Mancha

Consejería de
Sanidad y Asuntos Sociales

Ayuntamiento de Illescas

SERVICIOS SOCIALES: un derecho

Centro Social de Illescas

Memoria del Plan Concertado

2016

Índice

INTRODUCCIÓN, 5
¿Reinicio del crecimiento demográfico?, 5
Recuperación del empleo y trabajo social protegido, 6
A modo de recordatorio: estimación de la pobreza, 8
Evolución de la atención social: continuidad del nuevo ciclo, 9
El nuevo ciclo de prestaciones sociales, 11

1.-PROGRAMA DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA, 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, 18

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, 26
OE4: Promovida la autonomía de las familias.... 28
Conclusiones, 29

3.- PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL, 32
OBJETIVO GENERAL: Prevenir el riesgo de exclusión y la marginación social, 32
OE1: Motivar a la persona en su proceso de inclusión, 33
OE2: Mejorar la situación económica familiar, 34
OE3:Promover el acceso y la mejora del empleo,35
OE4: Vincular a las personas a la vida comunitaria, 37
OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social, 38
Conclusiones, 40

IDEAS DESTACADAS FINALES, 42

Tabla de objetivos del Plan Concertado

PRESTACIÓN DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

Garantizar los derechos del ciudadano y conocer la realidad social

Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos.
- Difundir la información sobre programas, prestaciones y recursos

Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección
- Responder a las necesidades y demandas planteadas
- Canalizar las necesidades y demandas a los recursos de la red

Observar el desarrollo de la realidad social para la planificación.
- Registrar los datos que nos permitan la planificación e intervención

PRESTACIÓN DE ATENCIÓN A LA UNIDAD FAMILIAR

Mejorar la convivencia de las familias y la autonomía de las personas

Mejorar la organización familiar
- Facilitar la reestructuración del sistema familiar
- Promover hábitos adecuados en aspectos del ámbito convivencial
- Mejorar la organización económica familiar
- Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral

Favorecidas dinámicas familiares positivas
- Mejorar la comunicación familiar
- Potenciar las habilidades sociales para reducir el estrés familiar
- Reducir y eliminar la violencia familiar
- Mejorar la convivencia intergeneracional
- Promover la participación para facilitar el desarrollo personal

Favorecer las responsabilidades y funciones familiares
- Fomentar la adquisición y adecuación de habilidades parentales
- Facilitar el bienestar integral de los menores en el ámbito familiar
- Fomentar la implicación de los padres en el centro educativo

Promovida la autonomía de las familias.
- Favorecida autonomía en actividades básicas de la vida diaria
- Mantenido el contacto con su entorno social.
- Valorada periódicamente la situación de la persona dependiente

PRESTACIÓN DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN

Prevenir el riesgo de exclusión y marginación

Motivar a las personas en su proceso de inclusión
- Facilitar que las personas conozcan su realidad y vincularlas en su proceso.

Mejorar la situación económica familiar
- Satisfacer las necesidades básicas familiares

Favorecer la empleabilidad
- Mejorar las habilidades pre-laborales y laborales
- Facilitar el acceso a la formación básica y profesional
- Facilitar el acceso al Plan de Empleo

Vincular a las familias a la vida comunitaria
- Prestar información sobre los beneficios de la participación
- Fomentar el sentimiento de pertenencia a la comunidad
- Propiciar la participación en actividades comunitarias
- Establecer relaciones de convivencia intercultural

Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social
- Elevar la autoestima
- Mejorar las habilidades de comunicación
- Adquirir habilidades para la resolución de conflictos.

INTRODUCCIÓN

Cumpliendo con nuestro compromiso de transparencia presentamos un nuevo documento anual acerca de la actividad de los Servicios Sociales de Illescas en el Plan Concertado.

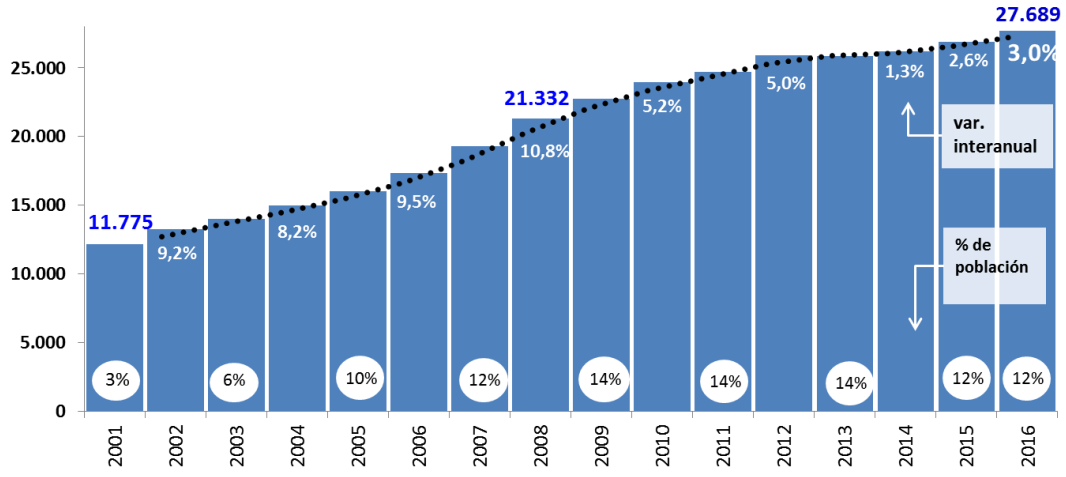
Como cada año empezamos ofreciendo información sobre la evolución demográfica, el mercado laboral, acerca de la atención global ofrecida por el sistema local de protección social, para más adelante detallar el servicio prestado a los ciudadanos en cada uno de los objetivos en los que dividimos nuestra acción.

Nuestra gestión basada en objetivos nos permite conocer con qué intensidad y con qué nivel de logro hemos actuado en cada aspecto para así medir el impacto local alcanzado. Utilizamos para ello indicadores medidos con los registros de las bases de datos que empleamos para hacer el seguimiento de cada una de las familias usuarias.

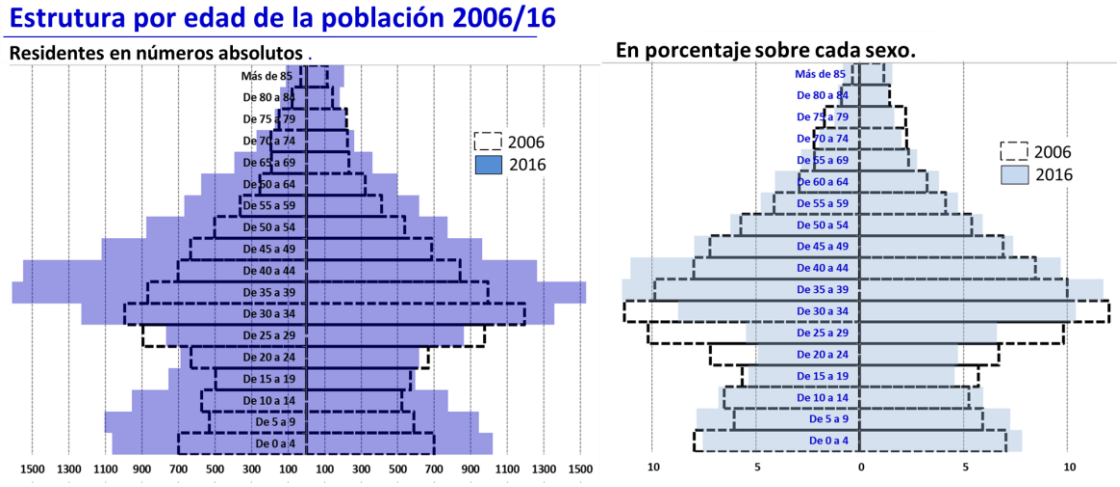
Dicho esto, presentamos los resultados del trabajo dividido en tres grandes apartados que se corresponden con los programas del Plan Concertado (Información, Familia e Integración). Como en otras ocasiones, al final de cada programa, se incluyen la totalidad de los indicadores comprometidos en nuestros documentos marcos de calidad, y al final del informe presentamos unas breves conclusiones.

¿Reinicio del crecimiento demográfico?

Illescas cuenta con 27.689 habitantes a final de 2016, novecientas personas más que un año antes, lo que significa el mayor incremento anual de los últimos cuatro años con una subida del 3%. La evolución demográfica del municipio siempre correlaciona de modo retardado y positivamente con la actividad económica.



Nos interesa una cuestión a nivel demográfico, se trata de los jóvenes que dejan la localidad. Aunque no es una emigración de salida intensa a lo largo de la década se han marchado del municipio varios cientos. Según los datos del padrón entre diciembre de 2015 y 2016, los empadronados de este grupo descienden en cerca de 300.



En cuanto a la población extranjera se incrementa en un centenar de personas y llegamos a 3.329 residentes que forman el 12% del total; la misma proporción del año anterior e inferior a los últimos años de la pasada década. Las nacionalidades con más empadronados, los marroquíes y los rumanos, estos últimos poco usuarios de Servicios Sociales.

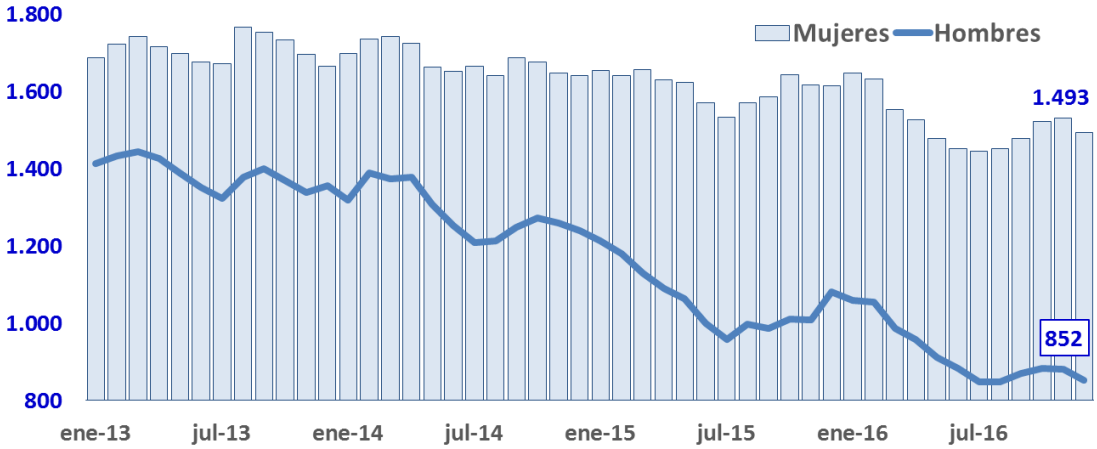
Recuperación del empleo y trabajo social protegido.

Poco antes de iniciarse la crisis Illescas contaba con casi nueve mil trabajadores en activo en empresas radicadas en el propio municipio. Esta sería la cifra clave a la hora de observar si hemos recuperado el camino perdido o si, por el contrario, seguimos todavía en esta lenta recuperación.

Tras un trienio de restablecimiento quedan tres centenares de puestos de trabajo para recuperar el nivel. Pero la evolución es positiva. El año pasado, en este mismo informe anual, hablábamos de 7.500 empleos en activo (altas en la Seguridad Social) y decíamos que Illescas empezaba a asomar la cabeza. Este año, tras más de mil empleos creados en solo un año, con algunos sectores de actividad pujantes, rozamos los nueve mil empleos.

En el siguiente gráfico se incluye la evolución del desempleo desde el cambio de tendencia, pero se observa también la reducción de daños no es la misma la misma para los hombres y para las mujeres. Aunque el paro desciende para todos los grupos de edad, para los sectores y niveles educativos, no lo hace por igual para todos. Para algunos colectivos el cambio se produce solo gracias a los empleos sociales financiados por el Ayuntamiento y por el gobierno regional.

Número de desempleados registrados por sexo, Illescas, 2013/16



Variacion anual del desempleo según grupos (dic 2015/16)

Illescas: -13,1%
Provincia: -9,8%
CLM: -9,8%
España: -9,5%

Hombres: -21,3%
Mujeres: -7,6%

*Españoles: **-12,8%**
*Extranjeros: **-14,2%**

*Hombres españoles: **-21,7%**
*Hombres extranjeros: **-18,9%**
*Mujeres españolas: **-6,9%**
*Mujeres extranjeras: **-10,9%**

*Menores de 25 años: **-20,0%**
*De 25 a 44 años: **-22,8%**
*Más de 45 años: **-12,3%**

*Analf o sin est.: **-23,8%**
*Primaria: **+63,6%**
*Secundaria: **-38,4%**
*Universitaria: **-11,4%**

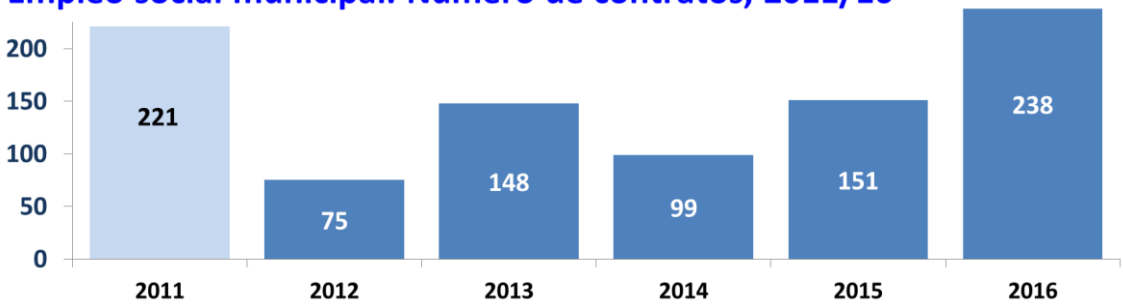
*Industria: **-40,2%**
*Construcción: **-39,2%**
*Servicios: **-13,7%**
*Sin empleo anterior: **3,9%**

Técnicos, prof. Intelect: **-4,8%**
Técnicos de apoyo. : **-12,3%**
Oficinas. contabilidad, etc: **-6,8%**
Ventas, serv. segur, rest.: **-9,0%**
Trab, indus. Manuf. mant.: **-14,3%**
Otros profes. Instal.montad: **-27,1%**
Ocupaciones elementales.: **-11,7%**

Es decir, la evolución global no es suficiente para reducir el paro, por ejemplo, entre la gente con más de dos años sin trabajo. En cambio, los nuevos trabajos generados sí contribuyen a rebajar el número de los que llevan entre uno y dos y además de manera bastante intensa; de 688 personas en esta situación a 357 en los tres últimos años.

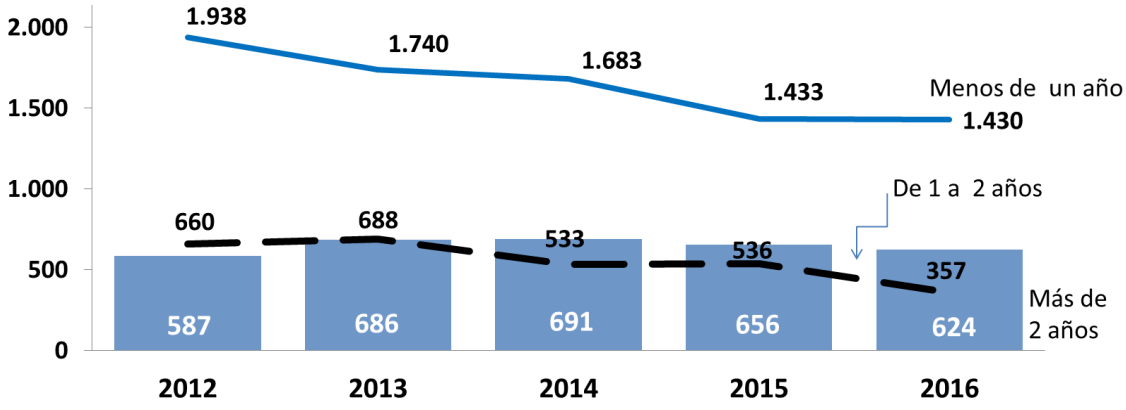
En muy buena medida un descenso que se debe al empleo social. Unos empleos protegidos que frenan la caída en la cobertura de las prestaciones por desempleo, que cada vez había ido siendo menor, con lo cual el impacto de estos planes de empleo entre los más desprotegidos tiene una importancia muy notable. Un impacto que será bastante más notorio, vía prestaciones y subsidios por desempleo, el próximo año, una vez parece definitiva la continuidad de estos planes extraordinarios en 2017.

Empleo social municipal. Número de contratos, 2011/16

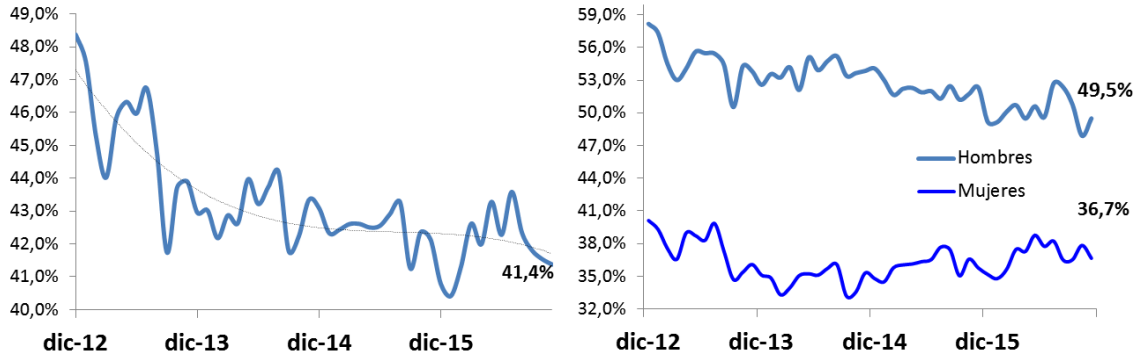


Todos los contratos son semestrales excepto en 2011 (185 trimestrales y 36 semestrales)
Entre 2012 y 2015 estuvieron financiados únicamente por el Ayuntamiento

Número de parados por tiempo en desempleo. Nov 2012/16



Porcentaje de desempleados registrados que cobran algún tipo de prestación o subsidio.
Illescas: Total y por sexo (Dic12/Nov16).



A modo de recordatorio: estimación de la pobreza.

En otros informes hemos hecho un acercamiento a otras cifras de desempleo, desigualdad o pobreza que se manejan a nivel regional y nacional pero que, al tratarse de indicadores basados en encuestas, lógicamente no ofrecen resultados a nivel local. En cambio se trata de indicadores que son útiles tanto para enmarcar contextos locales, como para inducir estimaciones a nuestro ámbito municipal.

Así, podemos estimar que para el municipio la tasa de paro EPA se situaría en torno al 20%. Y así, por ejemplo, mediante la aplicación de un factor de corrección, podemos saber que el número de desempleados menores de 25 años son unos 160 más de los 200 que en números redondos efectivamente aparecen registrados en las oficinas de empleo.

En lo que se refiere al índice de pobreza relativa en la localidad, y según los últimos estudios de referencia, podemos asumir el índice del 33% de la tasa nacional para 2015, con lo cual hablaríamos de cerca de nueve mil personas en esta situación en el municipio. Un volumen de población que sería ligeramente mayor si aplicamos la tasa regional (35%), o mucho menor si utilizamos la tasa correspondiente a la Comunidad de Madrid (19%).

Se trata como decimos de los últimos índices publicados y que se corresponden con 2015. Es de esperar que cuando se hagan públicos los resultados de la Encuesta de Condiciones de Vida de 2016 sea visible un descenso de las situaciones de precariedad en consonancia con la creación de empleo.

En este sentido, y como se desprende de los indicadores presentados en este informe, la situación de Illescas evolucionaría más favorablemente a tenor de la creación de empleo o la generación de puestos de trabajo protegidos.

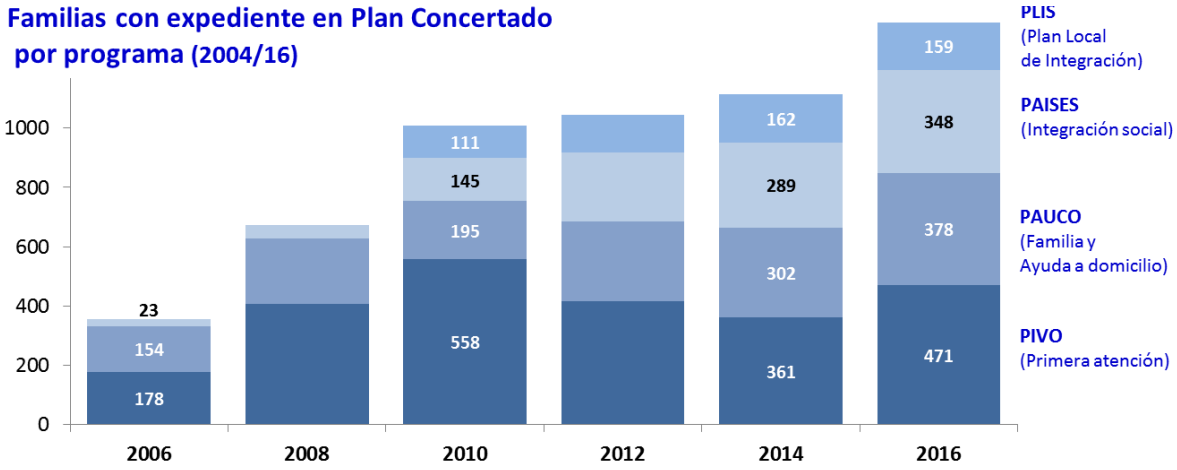
Evolución de la atención social: continuidad del nuevo ciclo.

El número de familias atendidas en 2016 que han contado con expediente abierto a lo largo del año ha sido casi de 800. Estas familias, prácticamente el mismo número que en el año anterior, están formadas por 2.202 personas de las cuales hemos intervenido con más de la mitad.

No se contabilizan entre estas familias aquellas que sólo han requerido una atención de información o tramitación rápida, de las que hablaremos más adelante.

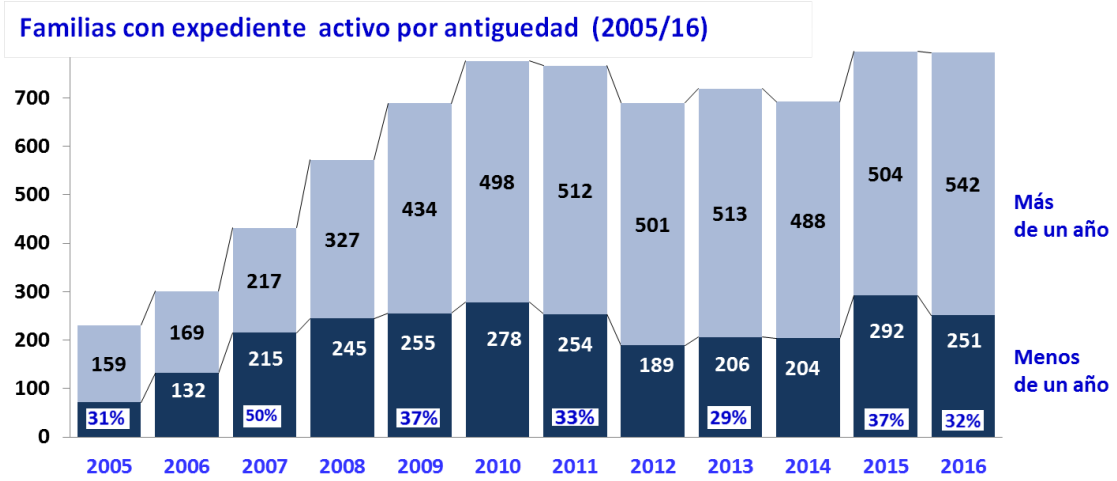
La evolución de las familias con expediente a lo largo de la última década se presenta en el siguiente gráfico y que se puede enmarcar en varias fases o procesos que muy sintéticamente podríamos abreviar en las siguientes: 1) llegada de la crisis, el 2) incremento poblacional de Illescas, la 3) posterior época de recortes sociales que da inicio en 2011/12, y la 4) última etapa que comienza en el periodo 2014/15 con el lento cambio de ciclo en el mercado laboral y el cambio de tendencia posterior en la prestación de ayudas de emergencia a la ciudadanía.

En cuanto al gráfico posterior hemos incluido los programas en que han estado asignadas las 793 familias en todo el año. En el caso de que hayan estado en más de uno contabilizan en ambos y por eso la suma supera con mucho el número de familias. Como se observa todos los programas crecen en número de usuarios y sobre todo aquellos destinados a la integración.



En lo que se refiere al programa PIVO, que parecía reducirse en los últimos años, el volumen de gente atendida vuelve a crecer debido a dos razones fundamentales; en primer lugar a la disposición de nuevas ayudas regionales, y a la continuidad de las municipales que cada vez son más conocidas entre los ciudadanos y que generan un efecto llamada atrayendo a potenciales beneficiarios. Y, en segundo lugar, a la persistencia de la precariedad que, a pesar de la adecuada evolución del mercado laboral, parece no reducirse.

Estas razones, las mismas que ya ofrecíamos el pasado año en nuestro informe anual, se vuelven a confirmar si bien parece frenarse la tendencia inicial como se desprende de la menor incorporación de casos nuevos en 2016. Lo vemos en el siguiente gráfico.



Los resultados son congruentes con las tendencias observadas en los últimos estudios a nivel estatal que refieren a transformaciones en el mercado laboral (amplitud del segmento de empleos peor pagados), y en la distribución de la renta camino de una sociedad más segmentada.

Pero junto a esto, al menos en Illescas, aumenta el empleo protegido, se amplían los recursos de emergencia y parece otearse cierta garantía frente a la exclusión y la pobreza severa. No cabe duda que de la vía que tomen todas estas cuestiones se definirán las especificidades de la atención posible a prestar en el futuro a medio plazo, el volumen de gente familias a atender, su perfil y el enfoque y utilidad real de la acción.

El nuevo ciclo de prestaciones sociales.

En esta línea camina el avance dado en las prestaciones municipales que son cada vez más destacables. Además de las ayudas de emergencia mediante vales de supermercado, pago de recibos, apoyos para el abono de alquileres y otras, debe resaltarse sin duda alguna el empleo público protegido que desde los recortes autonómicos iniciados en 2012 el Ayuntamiento asumió con fondos propios, y que en el pasado año, gracias a la recuperación de fondos regionales, han crecido de manera muy importante llegando a ofrecer empleo a 238 parados durante seis meses, casi la mitad a personas con expediente activo en el sistema de Servicios Sociales .

El impacto por consiguiente es muy notable, tanto a nivel social del municipio, como a nivel del sistema de Servicios Sociales al significar estas contrataciones una verdadera sacudida. Si a las casi ochocientas familias que hemos atendido el pasado año restáramos aquellas que no se encuentran en una situación de precariedad económica, nos encontraríamos con que, aproximadamente, a una de cada seis familias se le ha facilitado un puesto de trabajo de seis meses, así como la posibilidad de reenganchar a posibles prestaciones de desempleo o subsidios.

Antes de antes a detallar otras ayudas municipales, nos detenemos un momento en las prestaciones de tipo regional que también se han percibido. Son un número más reducido que las del propio Ayuntamiento y de tipo muy diverso. Las Ayudas de Emergencia Social están en el intervalo de los 600-1.200 euros, mientras otras consisten en una mensualidad durante un corto periodo (IMS) o un periodo prolongado o indefinido (reconocimiento de dependencia).

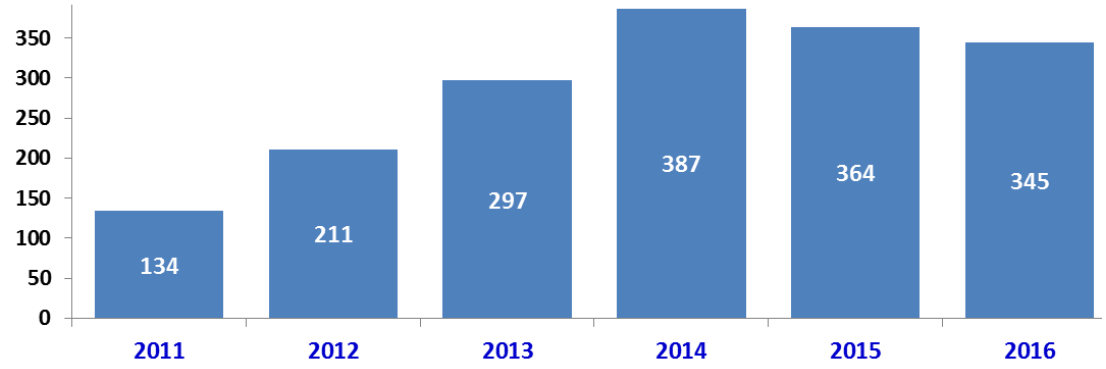
Como se observa en la tabla el pasado año han aparecido como novedad las ayudas de pobreza energética (pago de recibos de luz), se han seguido recuperando las Ayudas de Emergencia Social, los reconocimientos de dependencia, la teleasistencia y, entre otros, los Ingresos Mínimos de Solidaridad.

Principales ayudas no municipales concedidas (2011/16)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Pobreza energética	*	*	*	*	*	**68**
Ayuda Emergencia Social	39	17	16	49	59	**53**
Recon. dependendencia	20	25	14	10	31	**46**
Prest. de Cruz .Roja (varias)	*	9	4	45	68	**45**
Servicio Residencia	1	10	10	8	17	**29**
Teleasistencia	25	14	7	15	21	**28**
Prest. Econ. Dependencia	22	9	13	6	1	**23**
Ayuda alquileres (varias)	*	*	5	4	15	**16**
Ingreso Mín. Solidaridad	13	10	6	7	8	**12**
Ayuda a Domicilio	3	7	7	1	6	**7**
Total ayudas principales	**123**	**101**	**82**	**145**	**226**	**327**

Volviendo a las ayudas municipales hay que comenzar señalando el indicador clave que es el número de familias que han recibido tickets para comprar alimentos. Como se observa en el gráfico han sido 345, es decir menos que el año anterior, que a su vez ya fue un número más reducido que en 2014[1].

Familias con expediente que han recibido vales de alimentos (2011/16)



Esta disminución no responde a un recorte del presupuesto sino a una reducción de las necesidades. Son datos coherentes con los datos que manejamos de Cáritas que, con una reducción de familias beneficiarias más intensa que la nuestra, inicio la reducción incluso un año antes.

[1] El importe medio del ticket en 2016 fue de 53 euros, de 51 en 2015 y de 42 en 2014.

Otras ayudas municipales también se han reducido como los vales de farmacia, las facturas de la luz (debido a las nuevas ayudas de la Junta), y las ayudas para libros de texto que también se han reducido debido a varios cientos de ayudas regionales sobre las que no existen estadísticas publicadas.

Ayudas Municipales de Emergencia Social (2011/16)						
	2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Vales de alimentación	210	582	1.369	2.285	2.394	2.365
Vales de farmacia	56	42	84	96	86	63
Meses alquiler de vivienda	7	104	70	93	104	88
Pago de facturas de luz	0	0	54	131	152	145
Libros y material escolar	0	0	0	85	85	33
TOTAL	**273**	**728**	**1.577**	**2.605**	**2.736**	**2.694**

Algo extraño esto de las estadísticas que también sucede con las ayudas sobe comedores escolares, que para Illescas estimamos en dos o tres centenares y que también han permitido reducir las ayudas municipales en este área.

Ayudas municipales. Exención de tasas y comedores (2011/16)						
	2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Centros Atención Infancia	9	6	1	2	5	**3**
Conciliación escolar	8	3	2	18	3	**7**
Escuela de verano	15	3	7	135	112	**135**
Ludoteca	0	4	12	16	5	**0**
Comedor escolar (curso)	0	0	0	0	66	**27**
Comedor escolar (verano)	0	0	0	107	109	**39**
TOTAL	32	16	22	278	300	**211**

Además de las ayudas públicas continúa la colaboración con el resto de instituciones locales implicadas en dar respuesta a la emergencia. En la tabla siguiente no se contabilizan ni mucho menos todas las prestaciones que estas entidades ofrecen sino las ayudas extraordinarias facilitadas en colaboración puntual con nosotros.

Otras ayudas locales (Sólo las facilitadas a usuarios de SS.SS con expediente).						
	2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Banco de alimentos						
AISA, inmigrantes	2	154	341	337	**352**	**257**
Cruz Roja	125	181	89	124	**55**	**143**
Libros texto y mater. escolar						
FUNCAVE	sd	sd	sd	56	**61**	**183**
Cáritas	sd	sd	sd	56	**61**	**64**
Cruz Roja	sd	sd	sd	23	**66**	**11**
Otras						
Juguetes (Airbus, CR, Ayto)	sd	sd	223	168	**241**	**135**

Como conclusión nos felicitamos del buen trabajo asistencial. La acción local es sólida y debe proseguir por este camino. Como segunda conclusión, otra

vez, recordamos que debemos recuperar urgentemente las políticas activas, de fomento de la empleabilidad y de la cualificación.

1.-PROGRAMA DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

Constituye este programa la puerta de entrada al Sistema de Servicios Sociales, la instancia en la que realizamos la primera valoración que puede dar lugar a una primera propuesta de intervención, y tras la cual puede iniciarse un proceso de apoyo duradero.

En este espacio atendemos semanalmente las demandas de unas cuarenta personas. Según consta en la aplicación MEDAS, la base de datos regional establecida según el protocolo de la Consejería, a lo largo del último año hemos registrado datos acerca de la resolución dada a casi un millar de requerimientos de nueve centenares de ciudadanos.

Además de estas consultas rápidas hemos abierto nuevos expedientes a 251 personas para hacer una intervención continuada, un número inferior a 2015 en el que abrimos 291. Considerábamos el pasado año que las nuevas ayudas tanto regionales como locales (libros de texto, comedores en los colegios, etc.) habían influido en el aumento de la demanda de información, pero ahora, tras la obtención de nuevos datos observamos que la continuidad de peticiones no ha continuado al mismo ritmo que en los primeros meses del ciclo iniciado con los nuevos gobiernos regional y municipal.

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

El número de familias con expediente va de la mano de los plazos de las distintas prestaciones o procesos extraordinarios y de la afluencia de ciudadanos que estos trámites van generando. Es el caso que ocurre, por ejemplo, cuando existe una nueva ayuda como puede ser la petición de gratuidad de libros de texto escolares, o el sucedido hace años con la apertura del reconocimiento de las situaciones de dependencia.

Por supuesto también influye el escenario social y económico de cada momento. En este sentido el contexto definido en las primeras páginas de nuestro informe enmarcan la situación y en él lógicamente situamos lo indicado en el conjunto de este informe.

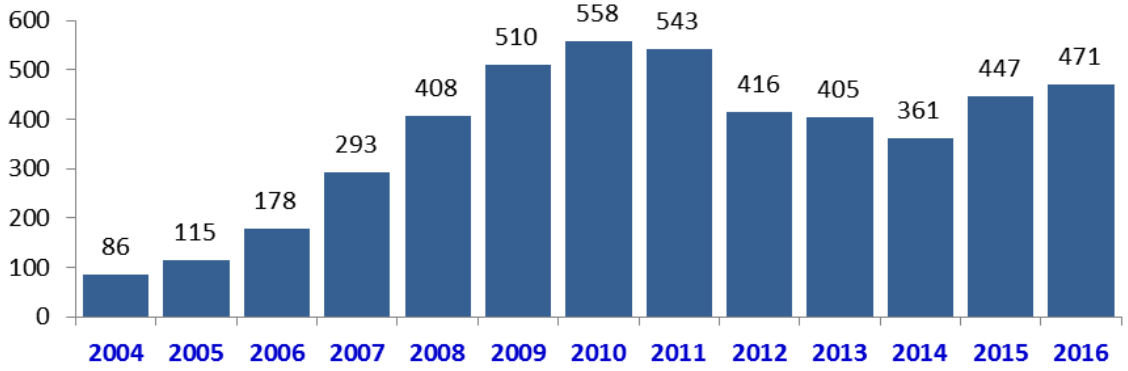
Estas son el conjunto de las razones y las causas de los vaivenes que están detrás del número de expedientes que abrimos en este este programa y que cuenta con casos de muy diverso tipo: buena parte de ellos guardan relación

con las demandas de prestaciones de dependencia y teleasistencia (las dos más importantes), seguidas de las reagrupaciones familiares de los extranjeros que aún viven alejados de sus familiares, los arraigos sociales de aquellos que siguen sin papeles de residencia y las solicitudes de padres y madres de familias que piden consejo acerca de la forma de educar a sus hijos ante circunstancias de conflicto.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PIVO
Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad.

	2012	2013	2014	2015	2016
Nº familias atendidas con expediente.	415	405	361	447	**471**
Expedientes familiares nuevos.	189	206	238	292	**251**
Familias expte cerrado - falta contacto	29	44	28	19	**23**
Familias con expediente terminado	106	120	82	79	**120**

PROGRAMA DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA
Número de Familias atendidas con expediente

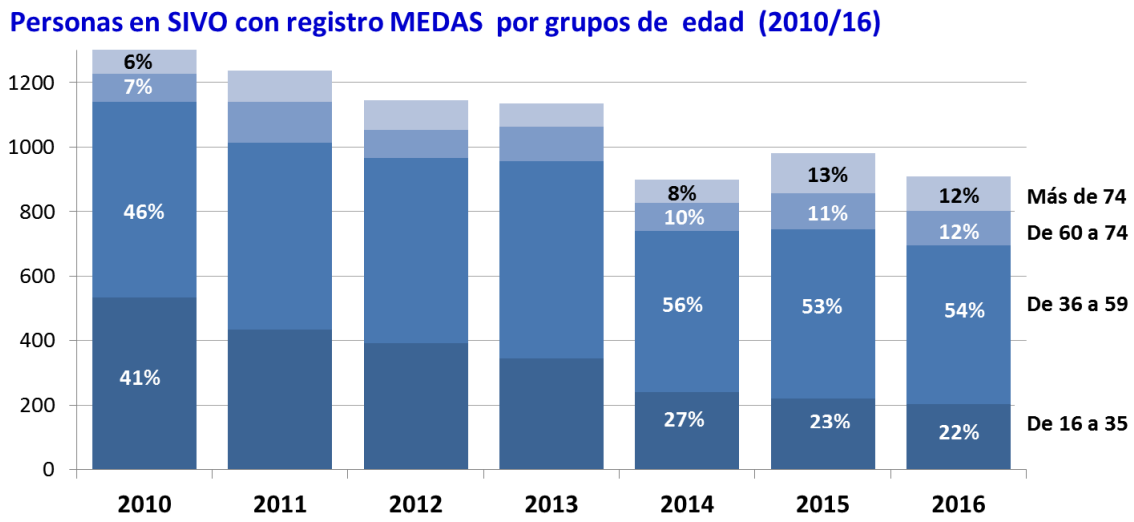


Si en el caso de las orientaciones familiares la intervención va dar lugar probablemente a una derivación interna hacia nuestro programa de familia (PAUCO) en el caso de los habituales entornos de dificultades económicas el proceso de intervención va a seguir un camino dirigido hacia el programa de Integración (PAISES). Este va a ser el caso de muchas de las familias que llegan requiriendo información acerca de prestaciones con las que poder sobrellevar realidades de desempleo y pobreza.

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

En lo que se refiere a aquellas personas con intervenciones registradas en la plataforma regional MEDAS, es decir, que cuentan con este registro al considerarse que la demanda no requiere seguimiento, hemos anotado casi un millar de demandas de información siendo las consultas más numerosas las agrupadas bajo el concepto de “ayudas económicas” (77%) seguidas de las relacionadas con la discapacidad (11%) y extranjería (6%). El resto de categorías (juventud, mujer, transeúntes y mayores) ya son muy minoritarias.

Un vistazo a través del siguiente gráfico a personas con demandas MEDAS registradas en el programa demuestra cómo permanece el número de las que se vienen realizando por las personas más mayores (más relacionadas con la dependencia y teleasistencia) mientras disminuyen las efectuadas por los más jóvenes. Tras ello sin duda la amortiguación de la precariedad de los últimos tres años ya examinada en la primera parte de este informe.



En cuanto a las 471 familias atendidas con expediente de Servicios Sociales con alta en este programa nos constan informaciones ofrecidas a 280 personas, de ellas a 140 sobre otros recursos disponibles sobre su situación y a 233 sobre prestaciones relacionadas con su demanda.

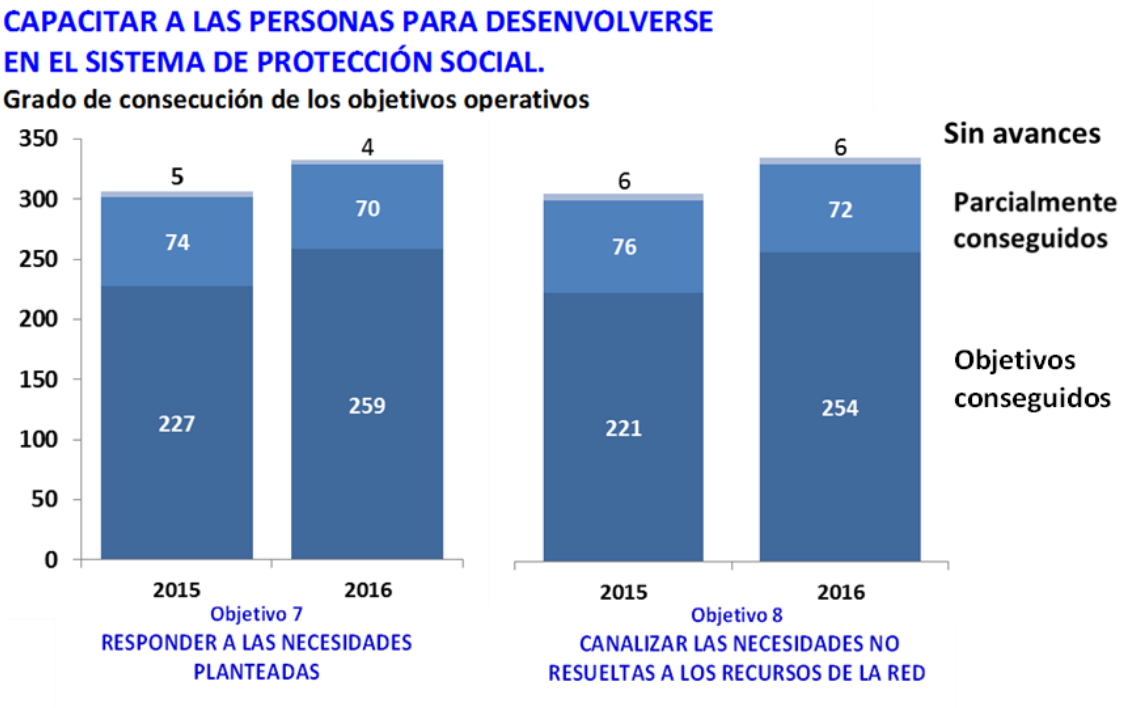
OE2. Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social.

Con este segundo objetivo evaluamos en qué medida hemos resuelto las demandas canalizándolas hacia los recursos adecuados, incluidos los Servicios Sociales especializados, y nuestros propios programas de familia e integración. Esta intervención se articula mediante la elaboración de un diseño de intervención que incluye los objetivos a cumplir, las intervenciones a realizar, las prestaciones a solicitar y, de darse el caso, las colaboraciones de los recursos internos (educadoras o psicóloga) y externos que pueden ser útiles.

Al hilo de esto observamos en la tabla siguiente un ligero descenso en los informes realizados, bastante mayor en los diagnósticos, que tiene su correspondencia en el revelador freno en la afluencia de familias derivadas a nuestros programas de Familia (PAUCO) e Integración (PAISES). Un freno en coherencia con la sujeción de la precariedad ya apuntada al hablar del contexto económico.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PIVO OBJETIVO ESPECÍFICO 2 **Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social**					
	2012	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Personas con interv. de informe.	105	72	76	120	**117**
Personas con diagnóstico.	233	238	271	329	**255**
Pers. derivadas a PAUCO	43	65	67	103	**91**
Pers. derivadas a PAISES	62	81	80	95	**86**

Por otra parte, de las más de trescientas personas evaluadas todas mejoran en su capacidad para desenvolverse en el sistema de Servicios Sociales, aunque hay un 21% que consiguen el objetivo de modo parcial y no por completo, así como algún caso aislado que se ha valorado con el objetivo no conseguido. En todo caso acerca de estos últimos se trata de una minoría que se sitúa por debajo del 2% de los evaluados, si bien resulta ser un número menos significativo que los 30 expedientes anuales que en este objetivo no se evaluaron al haberse perdido el contacto con sus titulares.



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

Una vez más destacamos la coherencia de nuestro sistema de evaluación que nos permite realizar el seguimiento no sólo de cada caso concreto, sino también el nivel global de consecución de los objetivos gracias a la suma de los resultados individuales. Al mismo tiempo la construcción de series estadísticas, como la continua revisión de nuestros objetivos, indicadores y fuentes de verificación, perfecciona de manera constante nuestro sistema de

cara a observar la realidad social del municipio y la calidad y el ajuste de nuestra acción en relación con el contexto local.

En lo referente a datos secundarios contamos con toda la información local actualmente disponible, así como datos bajo demanda de algunas instituciones. Estas series, unidas a datos del padrón continuo y a estimaciones a partir de series nacionales y regionales, forman el conjunto de indicadores junto a las bases de datos propias.

En cuanto a los últimos datos incorporados al catálogo de fuentes que venimos utilizando queremos destacar los microdatos del Servicio Público de Empleo Estatal.

Conclusiones.

- El número de familias con atención continuada en nuestro Programa de Información y Valoración se incrementó por segundo año consecutivo. Empezábamos el año con 220 expedientes activos y lo finalizamos y con 246.

- Las demandas más habituales siguen siendo acerca de ayudas y prestaciones para situaciones de precariedad económica y para situaciones de dependencia y teleasistencia domiciliaria.

- En cuanto al perfil de los usuarios continua la reducción de las demandas de la población de edad más joven.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(3) Garantizar los derechos sociales y conocer la realidad social.						
1.- Nº de casos atendidos (familias).	543	415	405	361	394	**421**
2.- Nº de personas atendidas.	590	435	424	419	523	**473**
3.- Nº de casos abiertos	204	146	145	162	203	**183**
4.- Nº de casos reabiertos	50	43	61	76	89	**68**
5.- Nº de casos cerrados	56	29	44	28	19	**23**
6.- Nº de casos terminados	143	106	120	82	79	**120**
7.- Nº de casos derivados.	116	81	117	94	129	**10**
8.- Nº de casos pendientes para el próximo año.	228	199	124	157	239	**246**
(4) Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales.						
1.- Nº personas con expediente informadas.	320	219	255	292	252	**280**
2.- Nº de personas con expte con info. sobre recursos	92	68	65	96	93	**140**
3.- Nº de personas con expte con info sobre prest.	*97	*68	*65	167	203	**233**
(5) Difundir la información sobre programas, prestaciones y recursos.						
1.- Nº total de personas atendidas MEDAS.	1240	1151	1140	530	820	**808**
2.- Nº de demandas MEDAS.	1475	1347	1353	634	973	**934**
(6) Capacitar a las personaspara desenvolverse en el Sistema de Protección Social.						
1.- Nº de personas atendidas.	542	394	374	356	429	**446**
2.- Nº personas con intervenciones de derivación.	29	20	7	14	20	**30**
3.- Nº personas con intervenciones de informe.	180	105	72	76	120	**117**
(7) Resolver las necesidades y demandas planteadas.						
1.- Nº personas con diagnostico.	321	233	238	271	329	**255**
2.- Nº personas con Diseño de Intervención elaborado	238	185	157	157	254	**314**
3.- Nº de personas con diseño de intervención consen	233	174	149	148	242	**307**
4.- Nº personas con diseños evaluados.	327	251	328	267	320	**254**
5.- Nº de personas con prestaciones solicitadas.	134	111	119	194	470	**203**
6.- Nº de personas con prestaciones concedidas.	65	70	101	113	278	**99**
(8) Canalizar las necesidades y demandas no resueltas a los recursos de la red.						
1.- Nº de personas atendidas derivadas a rec. externo	179	262	231	184	118	**160**
2.- Personas con derivadas a PAUCO	92	59	80	67	103	**80**
3.- Personas derivadas a PAISES	86	63	87	80	95	**63**

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

Con el programa de Atención a la Familia o Unidad Convivencial (PAUCO) apoyamos a las familias a mejorar sus condiciones de vida y a mejorar su convivencia a través del desarrollo de las competencias, las habilidades y los hábitos de sus miembros.

Según definimos en nuestra programación se compone de cuatro objetivos específicos: 1) organización familiar, 2) dinámicas, 3) responsabilidades y funciones, y 4) la atención mediante el Servicio de Ayuda a Domicilio. Como ya sabemos estos objetivos específicos se desarrollan por medio de los que llamamos objetivos operativos.

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

Este programa, en el que cuatro de cada diez participantes son mujeres, se compone igualmente de dos prestaciones, la Prestación de Apoyo a la Unidad Convivencial (PAUCO) y la Prestación de Ayuda a Domicilio (PAD). Como se indica en la tabla siguiente este año hemos atendido a 378 familias formadas por 1.187miembros (el 4,4% de la población de Illescas), una parte de los cuales son menores sobre los que hacemos un seguimiento acerca de su evolución en los colegios. Una tarea desarrollada fundamentalmente por las cuatro educadoras de Servicios Sociales, además de Save The Children, la organización que colabora con nosotros estrechamente en el ámbito de familia.

De estas mil personas en números redondos atendemos directamente a más de la mitad. En este sentido queremos llamar la atención de que en nuestra base de datos existe un sesgo a la baja al registrarse a nombre de los padres parte de los seguimientos de los niños, por lo que la cifra de 592 personas atendidas que presentamos es mayor en realidad. Efectivamente se trata de una minoría de la población, pero de una minoría reveladora.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO
Programa de Atención a la Unidad Familiar y de Convivencia

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nº familias	251	271	303	302	349	**378**
Personas que las forman	716	812	932	956	1.204	**1.187**
Personas atendidas	415	458	527	514	648	**592**

Comenzábamos 2016 trabajando con 287 familias y lo acabamos con 313, por lo que la demanda sigue creciendo. Como consecuencia de ello conviene vigilar como está influyendo esta marcha en la calidad con que

estamos prestando la atención. Así lo tendremos en cuenta a lo largo de este informe.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO OBJETIVO GENERAL **Mejorar la convivencia de las familias**					
	2012	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Nº de casos abiertos y reabiertos	43	73	57	103	**91**
Casos cerrados (no contacto)	13	9	15	18	**22**
Casos terminados -fin intervención	34	60	41	44	**55**

Entramos en la evaluación para ver también en qué medida el incremento del volumen de actividad ha influido en la consecución de las metas incluidas en los itinerarios individualizados.

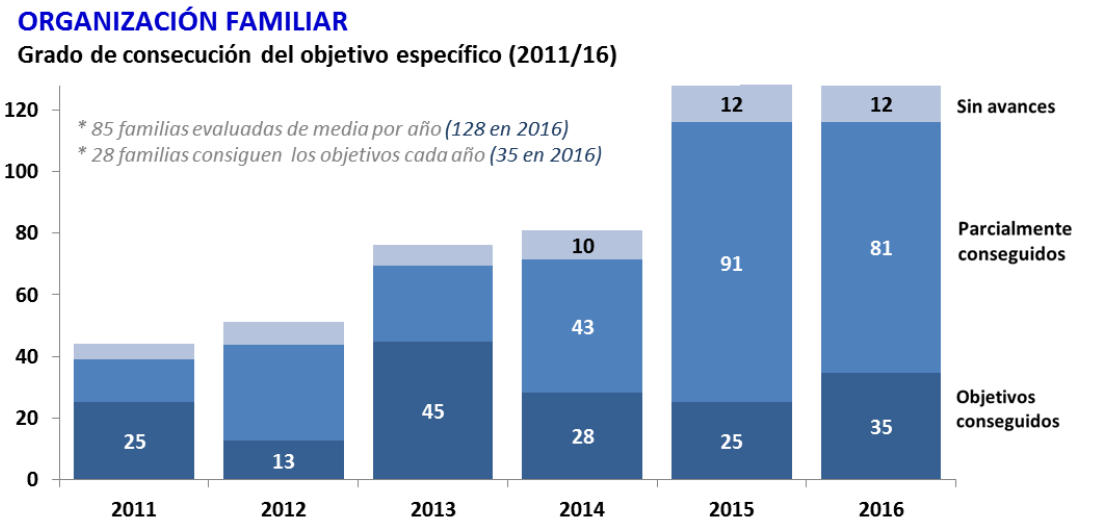
OE1: Mejorar la organización familiar.

Empezamos con la organización, un aspecto evaluado de 128 familias de las cuales 16 constan como no valoradas al haberse marcado la casilla “sin intervención” en la ficha que empleamos para este proceso. El año pasado, con un número igual de unidades familiares valoradas, está casilla se marcó en sólo 6 casos. Es decir, ha existido un cambio en este sentido en lo que se refiere al proceso que conviene destacar: familias que a pesar de tener este objetivo planificado en su diseño quedan sin evaluar al no contar con intervenciones.

Ciertamente este problema es un hecho en varios objetivos y puede ser una de las consecuencias del continuo incremento de la carga de trabajo. Así, el volumen de atención estaría repercutiendo en la calidad de la evaluación, o bien –y esto es peor- estaría afectando a la propia atención quizá desajustándola de la planificación o del itinerario. Quizá también influyendo en una atención no exhaustiva con la totalidad de los usuarios en función de múltiples factores, entre ellos, probablemente, la escasa cooperación de algunas familias.

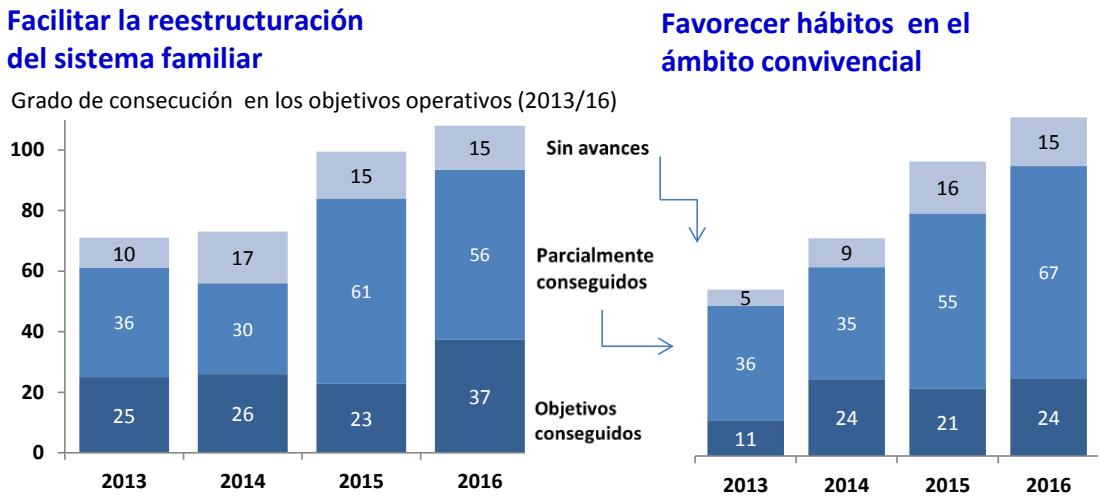
Son, en cualquier caso, hipótesis acerca de una situación indeseable: existe una necesidad y la intervención profesional de respuesta no consta como evaluada, o bien no se ha llevado a cabo. Tendremos que discutir sobre esto en los próximos meses.

Sea como fuere los niveles de consecución de este objetivo de organización se muestran en el gráfico. La amplia mayoría de las familias han llegado parcialmente a lo previsto en sus itinerarios con el fin de pautar sus avances y 35 han conseguido las metas previstas. Por esa razón el dato es bastante aceptable. En sólo 12 casos se consideró que no habían existido avances.



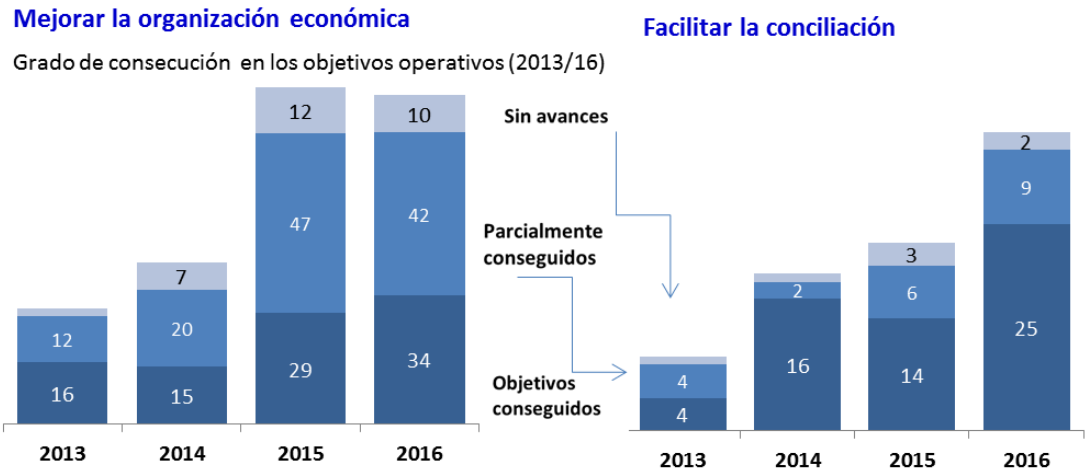
Continuamos con la organización observando otros aspectos por medio de los objetivos operativos. En lo que concerniente a los roles, las rutinas en la toma de decisiones, la distribución de las tareas en la casa y en definitiva la estructura del sistema, hemos intervenido con 165 familias y evaluado a 108, un número superior a años anteriores de las cuales han conseguido por completo resultados, o muestran algún avance, el 86%.

En lo que se refiere a los hábitos apropiados el porcentaje con avances es también del 86%, en organización económica el 88% y en conciliación de la vida laboral y familiar el 94%, un aspecto este último en el que hemos mejorado sensiblemente gracias de nuevo a las prestaciones sociales de las que hemos hablado en la primera parte del informe.



Al igual que cuando hablábamos del objetivo específico, hay que señalar que en los operativos hemos intervenido con muchas más familias de las efectivamente evaluadas. De las 164 con quienes hemos trabajado la organización económica se ha evaluado a 121 que contaban con este área en su diseño, pero de ellas 22 constan con este aspecto no intervenido

mientras el año anterior sólo fueron sólo 8. Lo mismo sucede con la promoción de hábitos (15 casos no trabajados), la reestructuración del sistema (14), y la conciliación (6).



Como decíamos, este desfase le atribuimos a la mayor actividad que estamos sobrellevando en el conjunto de Servicios Sociales, pero el análisis queda abierto de cara a ser valorado de manera participativa.

En definitiva, y para terminar, dos conclusiones; 1) por un lado, dificultades de registro de los itinerarios, y por otro 2) un nivel de consecución adecuado y un poco mejor tanto en impacto (llegamos a más gente) como en calidad (con mejores resultados). Destacan como hemos dicho los resultados en conciliación y en reestructuración del sistema familiar.

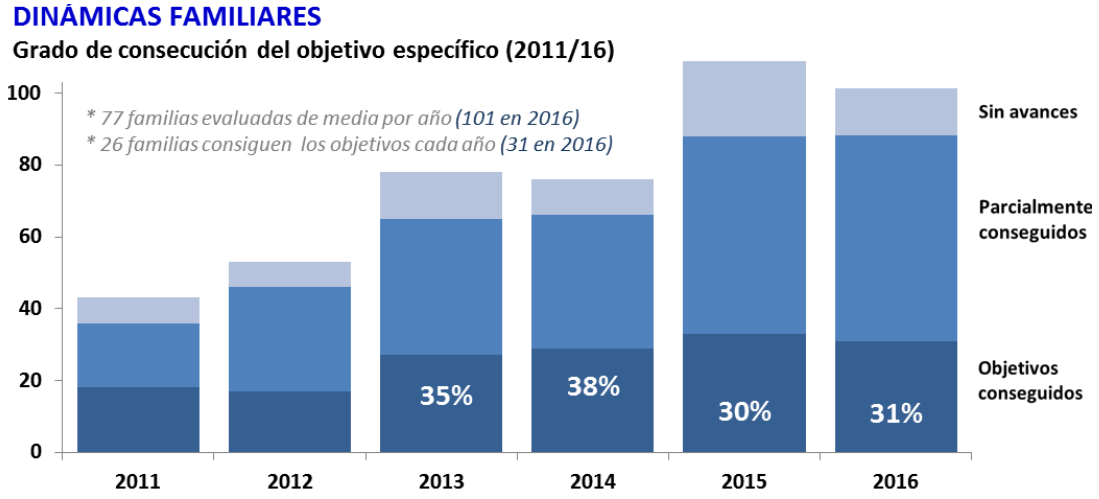
OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas.

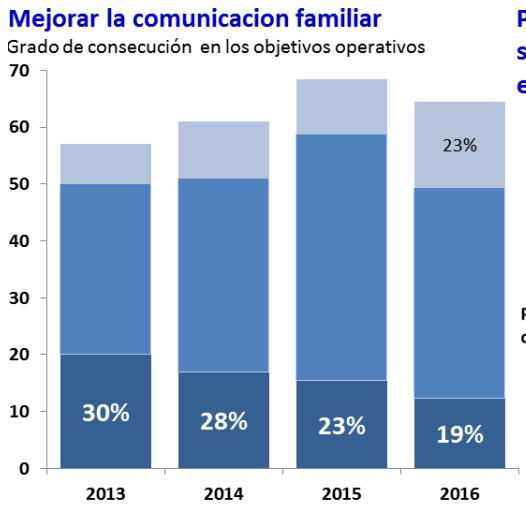
Pasamos al segundo gran objetivo del programa, las dinámicas internas, un propósito en el que hemos intervenido con 159 familias de las que hemos evaluado a un centenar y de las cuales la tercera parte consiguen las metas intermedias de una manera completa.

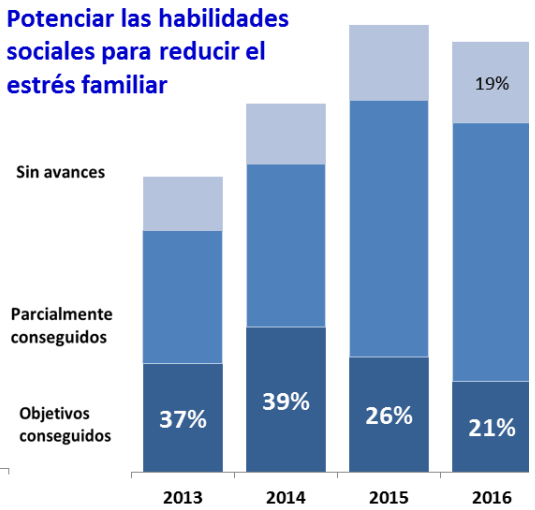
En el siguiente gráfico se presentan los resultados. Las lecturas que se pueden hacer de los datos deben ser tomadas con cautela pues, como es lógico, los itinerarios, al ser personalizados, son por definición diferentes entre sí. Los objetivos parciales de los diseños sumados para elaborar las estadísticas no son elementos iguales unos de otros, sino unidades concretas con objetivos únicos, con diferente temporalización, con momentos vitales propios de sus actores, con dificultades cualitativamente diferentes, y asociadas a problemas de contexto social que en ocasiones pueden variar de un año a otro por lo que podrían incluso llegar a invalidar la comparabilidad entre años.

Por todo esto sólo es posible la comparación si disponemos de un volumen elevado de itinerarios evaluados, y aun así sus resultados deben tomarse con prudencia y considerarse sólo como una orientación a la hora de diagnosticar la manera en que evoluciona un área de nuestra intervención o una parte de la problemática.

Dicho esto, en lo que se refiere a este este objetivo disponemos efectivamente de material suficiente como para poder teorizar acerca de la existencia de un estancamiento en la consecución de objetivos en este ámbito de las dinámicas. Un estancamiento observable tanto en la evolución del objetivo específico como en los operativos. Lo vemos en varios gráficos en el que se muestran los porcentajes anuales para el valor de consecución.







En cuanto al objetivo de desarrollo personal por medio de la participación el nivel de logro es bajo para lo habitual (71%) con 16 itinerarios no conseguidos sobre 56, a los que podríamos sumar otros 14 que no contamos al no haberse trabajado el objetivo. Ciertamente las acciones

grupales son uno de los puntos menos robustos del conjunto de la acción desarrollada, como veremos también cuando detallemos los resultados del Programa de Prevención e Integración (PAISES) en las próximas páginas.

Como resumen, en el ámbito de las dinámicas volvemos por tanto a recordar las dificultades existentes en la definición de los objetivos personalizados, en el seguimiento de estos y en su evaluación, así como la reducción sensible del número familias que alcanzan por completo las metas.

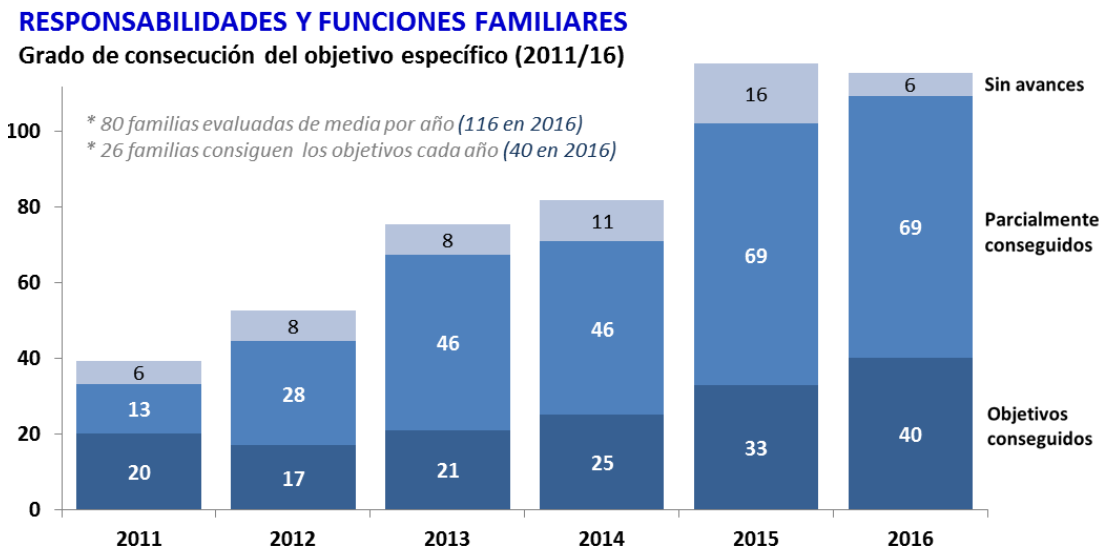
Ya por último, y en lo que concierne a las otras dos finalidades de esta área de dinámicas, señalar sólo los objetivos de eliminación de la violencia familiar y de convivencia intergeneracional, dos cuestiones en las que trabajamos con pocos casos y en las que es habitual mejorar la amplia mayoría de las situaciones. En violencia se ha evaluado a 16 familias y en convivencia intergeneracional a 10. Para más detalles remitimos a las tablas completas de indicadores unas páginas más adelante.

OE3: Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones.

Este tercer objetivo es el más trabajado del programa al haberse intervenido de manera presencial con más de trescientas personas. Proseguimos en consecuencia con el incremento de años anteriores originado por la mejora de la coordinación con el personal de los colegios y los institutos dedicado a la orientación y al apoyo familiar.

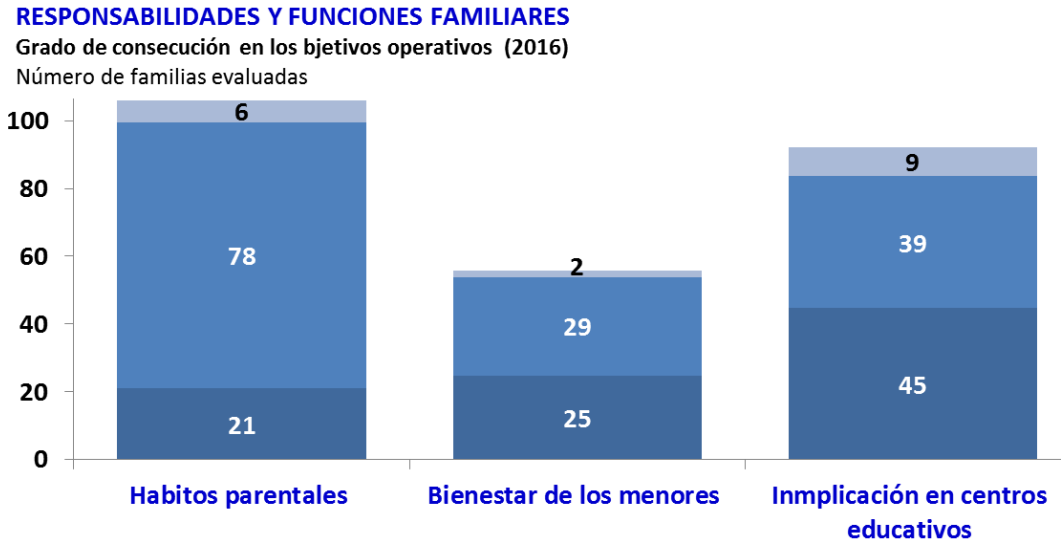
Hemos trabajado en la adquisición y en la adecuación de las habilidades de cuidado y crianza, en la resolución de los conflictos y en el establecimiento de normas y límites. También en el bienestar de los menores para la detección y en la prevención del riesgo y el desamparo, así como en el fomento de la implicación de las familias con los centros educativos.

De las familias atendidas hemos evaluado a 116 de las cuales la amplia mayoría avanzan en mayor o menor medida (69) o bien alcanzan por completo las metas intermedias de sus diseños (40), lo que viene a significar unos datos que rompen cierta tendencia que en el pasado inquietaba al tener algunos casos de itinerarios fallidos. Véase en el gráfico las familias con diseños sin avances de 2014 y 2015.



Entrando en los objetivos operativos y comenzando por las habilidades parentales se trata de un ámbito trabajado con 158 familias de las cuales muestran avances más del 90%, si bien hay que señalar que nos encontramos con uno de los más bajos niveles de logro si consideramos a quienes han alcanzado todos los objetivos intermedios, que tan solo son el 20%, un porcentaje que se mantiene estable en los últimos años.

En lo que se refiere a la implicación y colaboración con los colegios ya hemos indicado que el aumento de actividad se debe a la mejora en la coordinación. De cuarenta familias que evaluábamos hace cinco años a casi un centenar que evaluamos ahora.



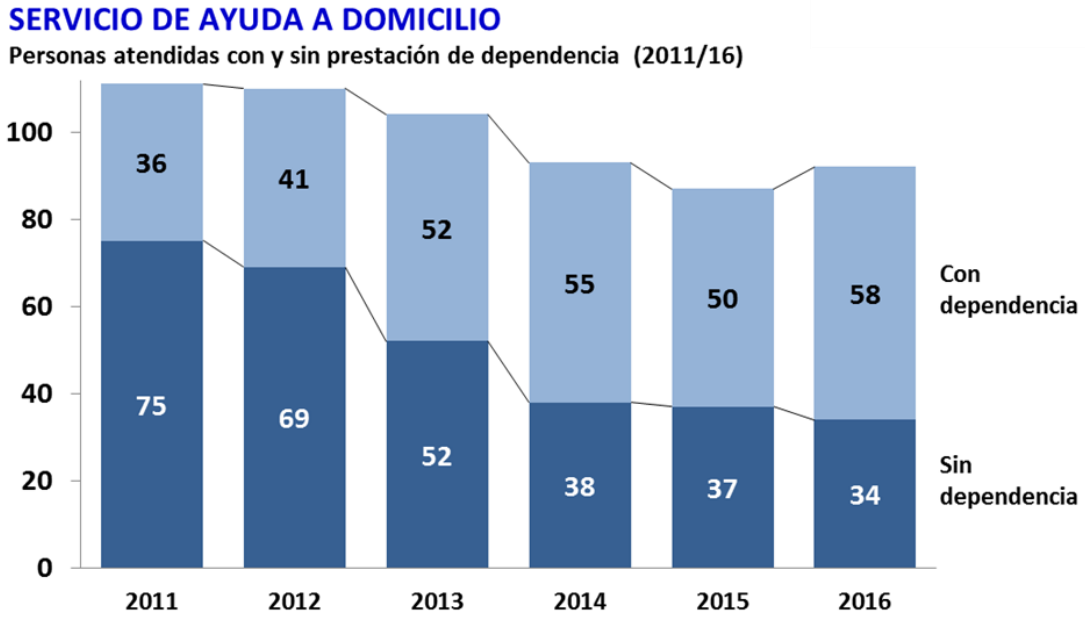
Ciertamente existe un año más un incremento importante de la actividad con los menores. Tal y como pusimos de manifiesto en nuestro último informe al Consejo Escolar en junio de 2016, en el último curso hicimos un seguimiento de 299 niños y adolescentes de los cuales la mayoría

pertenecían a familias cuyos padres presentaban carencias en habilidades parentales (80%) o dificultades de organización o dinámicas (79%).

Dentro de estos menores incluimos a los 15 con quienes llevábamos a esa fecha una actuación mediante el Protocolo Local de Absentismo, a 8 con problemas nutricionales y a los 52 que considerábamos en situación de riesgo al verse afectados por situaciones de negligencia no lo suficientemente graves como para ser tutelados por la comunidad, o 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 92 personas de las cuales 58 tienen reconocida la situación de dependencia. Las tareas de apoyo han consistido en aseo personal (realizadas con el 50%% de los usuarios), labores de limpieza y mantenimiento de la vivienda (67%), lavado y planchado de ropa (13%), preparación de comidas (8%) y compra de alimentos (2%)



Este 2016 se concedieron 8 nuevas prestaciones de ayuda a domicilio frente a 21 del pasado año y 15 del anterior.

La evaluación de la prestación se realiza periódicamente mediante visitas de la responsable del área y la trabajadora social de referencia. Lógicamente la valoración también es continua a través de las propias auxiliares de ayuda a domicilio con cuya atención diaria conocemos de forma continua la situación, las nuevas necesidades y ofreciendo con rapidez las respuestas necesarias.

Conclusiones.

En resumen y como ideas finales de este programa PAUCO resaltamos las siguientes:

- Cada vez atendemos a más familias; el volumen de trabajo puede estar empezando a repercutir en el desarrollo de la intervención. Empezábamos el año con 287 expedientes activos y lo acabábamos con 313.

- Este año ha habido dificultades para trabajar todos los objetivos incluidos en los itinerarios.

- Las familias con necesidad de progresar en aspectos relacionados con la organización y las responsabilidades familiares han mejorado su situación en mayor medida que en años anteriores. Además se ha trabajado con más familias por lo que no sólo se ha avanzado en calidad de la intervención y resultados sino también en impacto.

- En cambio se detectan perores resultados en nivel de estrés y en comunicación familiar, un aspecto este último que como veremos guardan relación con varios objetivos del programa PAISES también mejorables y que se corresponden con el desarrollo personal y la resolución de conflictos.

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(12) Mejorar la convivencia de las personas y la autonomia de las personas						
1.- Nº de familias atendidas.	251	271	303	302	347	378
2.- Nº de personas atendidas	436	458	527	445	650	592
3.- Nº de casos abiertos.	82	43	73	57	81	82
4.- Nº de casos reabiertos.	5	6	7	10	22	9
5.- Nº de casos cerrados.	8	13	9	15	18	22
6.- Nº de casos terminados.	20	34	60	41	44	55
7.- Nº de casos derivados.	0	1	0	0	0	0
(13) Mejorar la organización familiar.						
1.- Nº personas atendidas.	127	125	171	181	211	228
Familias		77	103	118	155	178
2.- Nº familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	38/44	46/51	70/77	71/81	114/128	116/128
(14) Facilitar la reestructuración del sistema familiar.						
1.- Nº de personas atendidas.	101	98	143	170	157	165
Familias		65	95	117	122	134
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	31/40	41/45	61/71	56/73	82/99	93/108
(15) Promover hábitos adecuados en aspectos del ámbito convivencial.						
1.- Nº de personas atendidas.	53	93	110	165	151	164
Familias		55	69	107	112	128
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	23/28	36/40	47/52	59/68	74/89	91/106
(18) Mejorar la organización económica familiar.						
1.- Nº de personas atendidas	61	52	70	112	138	147
Familias		38	56	87	110	100
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	22/26	27/28	28/30	35/42	73/85	76/86
(19) Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.						
1.- Nº de personas/familias atendidas.	44	16	15	34	33	47
Familias		15	14	32	32	43
2.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	12/13.	11	8/9.	18/19	20/23	34/36
(20) Favorecer dinámicas familiares positivas.						
1.- Nº depersonas atendidas.	155	154	206	228	237	247
Familias		82	109	132	148	159
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	37/43	47/53	64/78	66/76	89/108	88/101
(21) Mejorar la comunicación familiar.						
1.- Nº de personas atendidas.	93	84	136	139	125	151
Familias		55	81	95	92	120
2.- Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	32/35	38/42	49/57	51/61	58/65	49/64
(22) Reducir los niveles de estrés familiar.						
1.-Nº de personas atendidas.	88	83	122	148	132	150
Familias		56	74	96	98	112
2.-Nº de familias que alcanzan el objetivo o mejoran.	,31/33	34/38,	0,82	53/63,	62/72,	58/71
(23) Reducir y eliminar la violencia familiar.						
1.- Nº de personas atendidas.	24	17	30	41	51	58
Familias		13	19	24	32	43
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	14/16.
24.- Mejorar la convivencia intergeneracional.						
1.- Nº de personas atendidas.	39	26	40	29	22	18
Familias		19	24	24	18	15
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	13/14	10/13.	17/19	8/9.	9/9.	09/10.
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	157
Familias		54	70	92	98	102
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	24/32	31/41	29/40	34/48	42/63	40/56

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(26) Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones						
1.- Nº personas atendidas.	176	193	202	269	327	**361**
Familias		84	102	132	163	**187**
2.- Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	33/39	45/52	68/76	71/82	102/118	**109/115**
(27) Fomentar la adquisición y adecuación de habilidades parentales						
1-Nº de personas atendidas	102	116	132	198	210	**234**
Familias		69	83	119	136	**158**
2: Nº de familias que mejoran o alcanzan el objetivo.	31/39	45/49	57/63	66/74	94/112	**100/106**
(28) Facilitar el bienestar integral de los menores.						
1.- Nº de personas atendidas con las que se previene la sit	89	102	99	112	125	**98**
Familias		47	63	72	86	**79**
2.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	20/23	31/33	33/39	44/45	52/57	**54/56**
(29) Fomentar la colaboración e implicación con el centro educativo.						
1.- Nº de personas atendidas.	140	156	169	236	280	**317**
Familias		62	83	111	144	**158**
2.- Nº de familias que consiguen el objetivo o mejoran.	33/37	41/46	52/59	55/65	84/98	**84/92**
3.- Nº de coordinaciones con profesionales de los centros.	231	293	269	310	349	**414**
(31) Promovida la autonomía de las familias.						
1.- Nº de personas atendidas en Serv. Ayuda a Domicilio.	111	110	104	93	87	**92**
2.- Nº de personas en situación de dependencia atendidas.	36	41	52	55	50	**58**
(32) Favorecida la autonomía de las personas en las actividades diarias.						
1.- Nº personas atendidas en SAD ordinaria.	111	100	104	93	87	**81**
2.- Nº de personas atendidas en SAD extraordinaria.	10	10	8	9	9	**8**
3.- Nº de prestaciones SAD solicitadas.	10	6	8	14	12	**17**
4.- Nº de prestaciones SAD concedidas.	3	3	7	1	6	**8**
5.- Nº personas con apoyo en aseo personal		40	43	38	39	**46**
5.- Nº personas con apoyo en limpieza	95	88	82	70	65	**62**
6.- Nº personas con apoyo en lavado y planchado.	16	16	14	13	13	**12**
7.- Nº personas con apoyo en comidas.	10	10	9	8	8	**7**
8.- Nº personas con apoyo en compra de alimentos.	4	3	3	2	2	**2**
9.- Otros apoyos		3	4	3	3	**3**
(33) Mantenido el contacto con su entorno social.						
1.- Nº de prestaciones de teleasistencia solicitadas.	37	30	18	25	36	**37**
2.- Nº de prestaciones concedidas.	25	14	19	15	21	**28**
(34) Valorada periódicamente la situación de la persona dependiente.						
1.- Nº de personas atendidas.	114	133	149	166	165	**101**
2.- Nº de seguimientos.	57	109	121	137	100	**262**

3.- PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL

Este tercer programa está orientado a prevenir la exclusión desde la prestación que denominamos PAISES (Prestación de Atención Integral ante Situaciones de Exclusión) y desde la prestación PLIS (Plan Local de Integración). Los indicadores de estas dos prestaciones los presentamos por separado. A continuación se exponen sólo los resultados de PAISES, mientras que los correspondientes a PLIS se presentan en un documento independiente también disponible en nuestra página web.

El programa se compone un objetivo general: prevenir el riesgo de exclusión y la marginación, y de cinco específicos que son estos:

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.

Llamamos la atención de que en este programa se incluye el objetivo de mejora de la situación económica, con lo cual buena parte de la ayuda de emergencia que se realiza con las personas se hace aquí.

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

Hemos atendido directamente a 381 personas siendo el perfil mayoritario el de una mujer con graduado escolar y sin ocupación laboral. El volumen de familias que atendemos sigue creciendo y ya son 348 formadas por más de mil personas, cerca del 4% de la población de Illescas.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES **Prevenir el riesgo de exclusión y la marginación social.**					
	2012	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Nº de familias atendidas.	231	267	289	328	**348**
Familias con nuevo expediente	63	87	80	95	**85**
Familias expte cerrado (no contacto)	25	10	14	20	**25**
Familias con expediente terminado.	27	18	43	46	**50**

Como se muestra en la tabla se han cerrado exitosamente 50 expedientes familiares. Si aplicamos un indicador de eficacia haciendo el cociente entre casos terminados y atendidos, nos encontramos con una especie de tasa de eficacia del 14% (50/348 = 0,14), un indicador adecuado en línea con la tasa de los últimos años, y por encima del que se venía obteniendo en la pasada década, antes de la crisis, situado siempre por debajo del 9%. Se trataba de un momento en que la población atendida en PAISES respondía a otro patrón.

Atendemos a personas en exclusión, fuera del mercado laboral y con problemas económicos. También con todo tipo de dificultades: aislamiento, marginación, problemas competenciales, nula o escasa formación, entornos familiares problemáticos, baja motivación, etc.

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. En cuanto a las nuevas derivaciones externas la tendencia es a la baja, cada vez menos. Buena culpa de ello la tiene el descenso de las derivaciones al Centro de Educación de Personas Adultas y es que a la gente le cuesta acudir. Las clases de castellano además han reducido su oferta y a Secundaría casi no se inscriben nuestros usuarios.

De las personas que constan como derivadas la mitad se han dirigido a Cáritas y algunas personas, muy pocas, a los distintos programas de empleo de Cruz Roja. Unas acciones estás de Cruz Roja a las que no pueden acceder muchos al no contar con un perfil adecuado en el sentido de no llegar al nivel de empleabilidad suficiente requerido por el recurso, o bien al no contar con la implicación personal suficiente.

Resumiendo podemos decir que en el programa PAISES: 1) aumentamos usuarios, 2) existen un gran incremento de ayudas sociales destacando sobre todo los contratos en los planes de empleo protegido, 3) se hace menos utilización de los recursos externos destacando especialmente la escuela de adultos.

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

Este primer objetivo contempla un nuevo diagnóstico de cara afinar el ajuste entre necesidades e intervención, pues se trata de personas que vienen desde el programa de valoración, desde nuestra puerta de entrada. Muy probamente además estén percibiendo ayudas económicas y sean futuros participantes PLIS en caso de tener motivación para tomar parte en itinerarios que incluyan propuestas personales y mejora de las competencias.

Se trata de ayudar a que la gente aprenda a vincular su situación con las acciones más adecuadas para mejorar en el día a día. Atendiendo a esta meta y al conjunto de los objetivos incluidos en PAISES se han diseñado itinerarios con 157 personas.

Superar la falta de realismo, estimular la motivación y vincularse al proceso de inclusión son las finalidades de este primer objetivo sobre el que hemos intervenido con menos personas que el pasado año y con unos resultados que se han frenado.

En parte al no haberse intervenido con algunas personas a pesar de que contaban con este objetivo de motivación diseñado en su agenda. Según queda reflejado en nuestras evaluaciones en 2015 hubo cinco casos en que este estimulo de la motivación y vinculación al proceso no se pudo trabajar mientras que el pasado año fueron 24 los casos. Es decir, con una de cada seis personas no se abordó esta problemática cuando estaba planeada, por lo que se confirma que también en PAISES existe un desajuste que nos impide abordar enteramente lo proyectado.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES
OBJETIVO ESPECÍFICO
Facilitar conocimiento de la realidad y vincular al proceso.

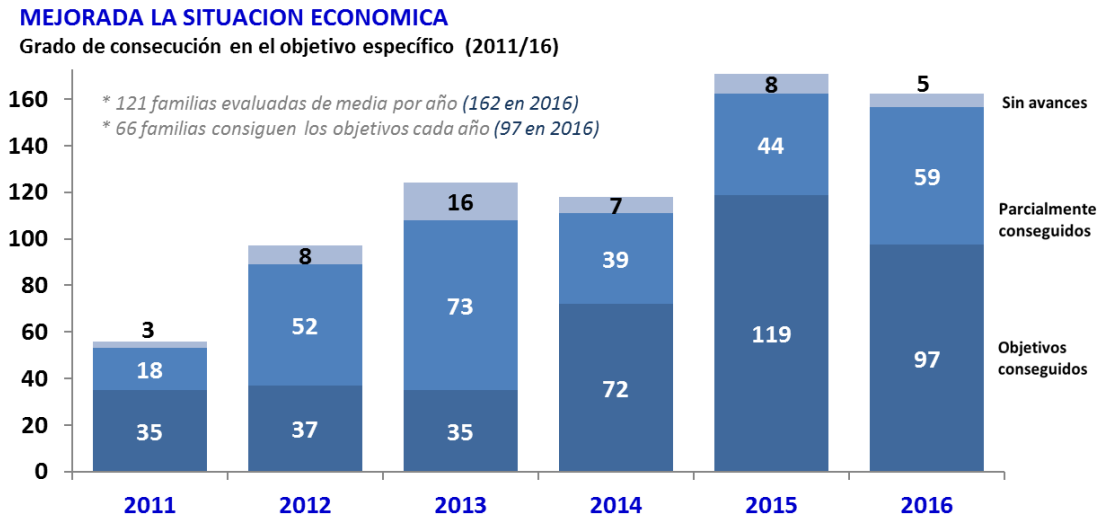
	2013	**2014**	**2015**	**2016**
Personas alcanzan obj.o mejoran.	57/66	74/92	116/136	**106/127**
Nº personas con Ficha Diagnóstico	68	48	56	**51**
Personas en sit. def/ muy deficitaria.	67	48	46	43

Por otra parte, se frenan las entradas a PLIS y, como se indica en la tabla, aquella gente que mediante nuestra ficha al efecto detectamos en una situación social deficitaria o muy deficitaria. Una buena noticia, y un descenso que responde a la mejor situación de las condiciones sociales.

OE2: Mejorar la situación económica familiar.

Cada año son más las familias de las que hacemos un seguimiento continuo en lo económico. El objetivo se ha trabajado con 241 personas del programa, de las cuales el 94% muestran algún tipo de avance, una tasa coherente dado el nivel de ayudas facilitadas a los participantes del programa.

Para conocer con detalle la serie se incluye el siguiente gráfico en el que observamos que los resultados “empeoran” debido al efecto distorsionador de la asignación de metas intermedias más avanzadas en los itinerarios una vez se han superados las fases vitales de mayor precariedad.



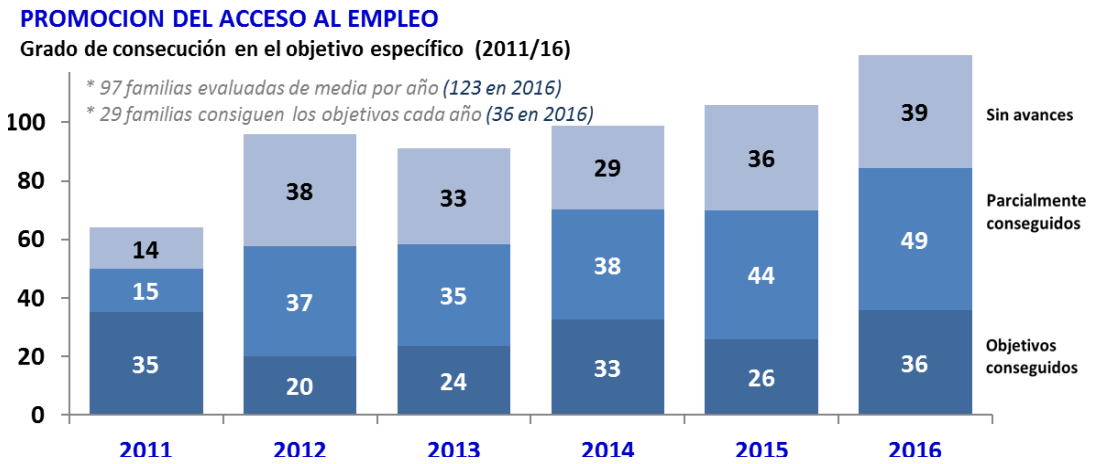
En este sentido y referente a la situación económica así como a las ayudas de ámbito regional facilitadas a los usuarios de este programa PAISES únicamente citaremos un dato para ejemplificar el cambio de ciclo del que hemos hablado al inicio del informe; frente a las dos únicas ayudas de Emergencia Social concedidas en 2013 pasamos a las 22 concedidas en este pasado año.

OE3: Promover el acceso y la mejora del empleo.

El asesoramiento sobre el tema de empleo se realiza por las educadoras, las trabajadoras sociales y por varios recursos externos colaboradores. Recursos que no son muy amplios en lo que se refiere a oferta de formación. Por otra parte, el público que atendemos es un colectivo en su mayoría formado por parados de larga duración. La mayoría sin estudios y en caso de ser extranjeros muchos de ellos marroquíes que no saben leer en castellano. Otros con una percepción no realista del mercado de trabajo, también desvinculados de cualquier actividad formativa. Mayoría de mujeres, muchas con hijos a cargo. Mayores de 55 años.

Los resultados de la intervención en este área son mejores que el año anterior y la causa número uno, por supuesto, los planes sociales de empleo.

Pero a pesar de ello la valoración predominante en el objetivo es que los usuarios de PAISES no consigan avances en esta área de intervención. En el objetivo hay más personas valorados “sin avances” que con los objetivos conseguidos con lo cual nos debemos quedar con el dato de cara a preguntar tanto a usuarios como a profesionales y profundizar en las dificultades.



Hemos derivado a organizaciones externas a sólo 21 personas cuando hace dos años fueron 33. Lógicamente las derivaciones son escasas debido a que no son muchos los recursos pero la causa, en este caso, hay que buscarla en la desaparición de un proyecto de atención a jóvenes de Cruz Roja que tuvo repercusión.

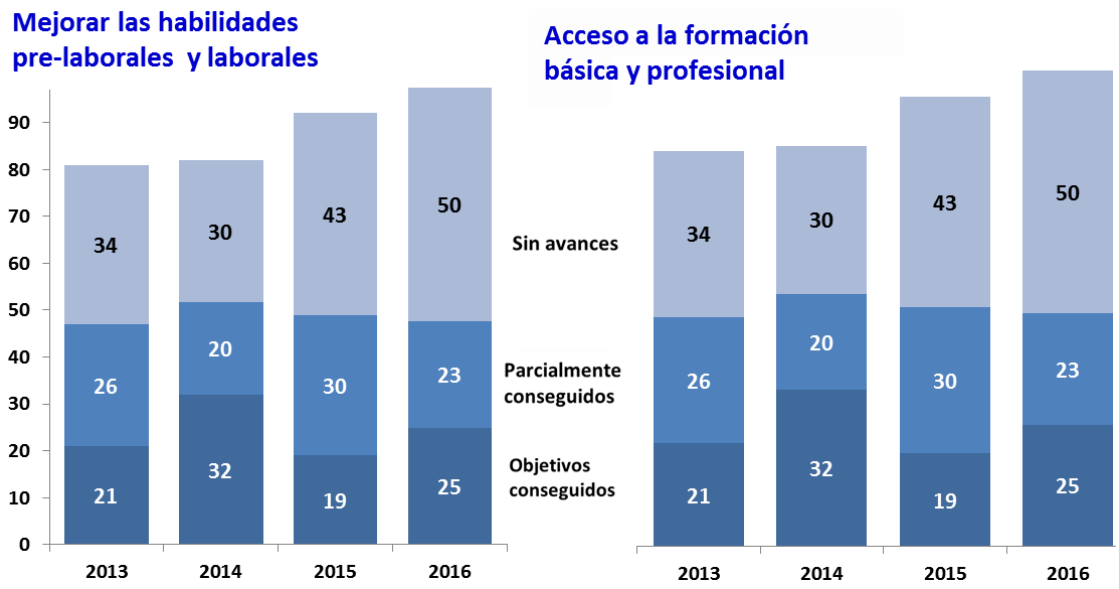
Se muestran ahora otros indicadores de objetivos operativos referentes a cuestiones más concretas, cosas que la gente debe mejorar previamente a la obtención de un empleo, como saber buscar ofertas, concienciarse de la necesidad de la formación, reforzar las propias habilidades (la responsabilidad, la resistencia a la frustración, el cuidado del lenguaje, la comunicación, etc.),

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES OBJETIVO ESPECÍFICO **Promoción del acceso y la mejora del empleo.**					
	2012	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**
Personas con intervención en el objetivo.	182	168	193	172	**222**
Mejora de hh. pre-laborales y laborales.					
Personas atendidas.	120	105	146	122	**138**
Derivación a recursos de empleo	10	10	25	12	**21**
Personas evaluadas en hh. pre/laborales	67	58	70	84	**97**
Personas mejoran hh. pre/laborales.	44	42	49	53	**67**

Como vemos en la tabla, 48 personas de las 98 evaluadas mostraron avances en estas habilidades previas y necesarias. Una proporción que significa el peor resultado de toda la serie. Otro dato más que también es importante.

En cuanto a la formación, tanto básica como profesional, hemos evaluado a 98 personas. En el gráfico se puede ver que, tras la mejora puntual de 2014 volvemos a resultados en descenso que tenemos atribuir un año más a la una mezcla existente que es difícil combinar, por un lado la escasa oferta de formación que siempre tenemos que resaltar, y la baja motivación de los

desempleados de larga duración y escaso nivel de cualificación que forman el grueso de nuestros usuarios.



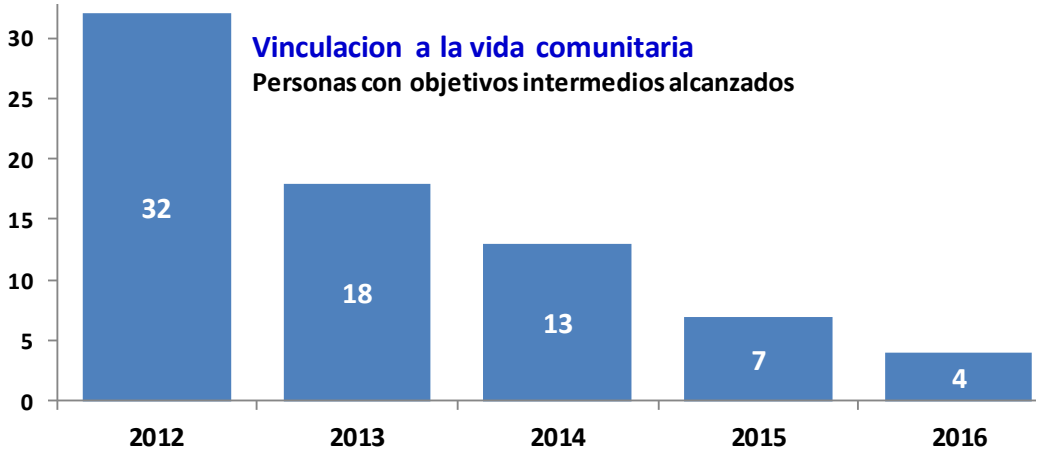
Para acabar con este objetivo de empleo solo queda resaltar los participantes en este que a lo largo del año se incorporaron al empleo protegido del Ayuntamiento. Una evolución tremendamente positiva en el tercer objetivo operativo (facilitar el acceso a los planes de empleo) que de no haberse producido 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.

En este objetivo Cada año intervenimos con menos personas; este año con 26 de las cuales 19 han sido evaluadas y 9 mostrado avances. El nivel de consecución es del 47%, el más bajo de todos y similar al del pasado año. En cuanto a las personas que consiguen por completo las metas intermedias se incluyen en el grafico siguiente en el que se observa como estos logros han ido languideciendo año a año.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES
OBJETIVO ESPECÍFICO
Vincular a las personas a la vida comunitaria.

	2012	2013	2014	2015	2016
Personas con intervenciones	55	50	46	33	**26**
Personas evaluadas	50	23	20	29	**19**
Personas mejoran/alcanzan objetivos.	32	18	13	13	**9**



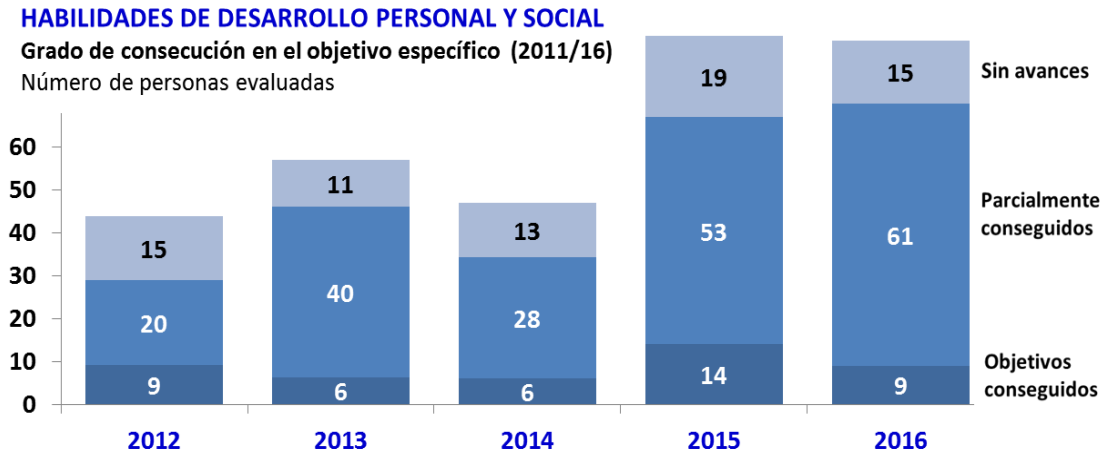
En cuanto a las personas que contaban con este objetivo y no han sido evaluadas al no tener intervención se contabilizan diez casos.

Este año se han llevado a cabo dos series de acciones grupales. Por una lado clases de castellano de las que se han realizado 16 sesiones de dos horas de duración con 25 participantes únicos, y nuestro habitual Espacio de Mujeres en seis sesiones también de dos horas en donde se han realizado monográficos sobre habilidades sociales y comunicación, salud sexual, asociacionismo, violencia de género, autoestima y desarrollo personal.

Las responsables de caso tienen información constante de las asistencias de sus usuarios y en consecuencia toman en cuenta estas participaciones a la hora de valorar los objetivos de los itinerarios.

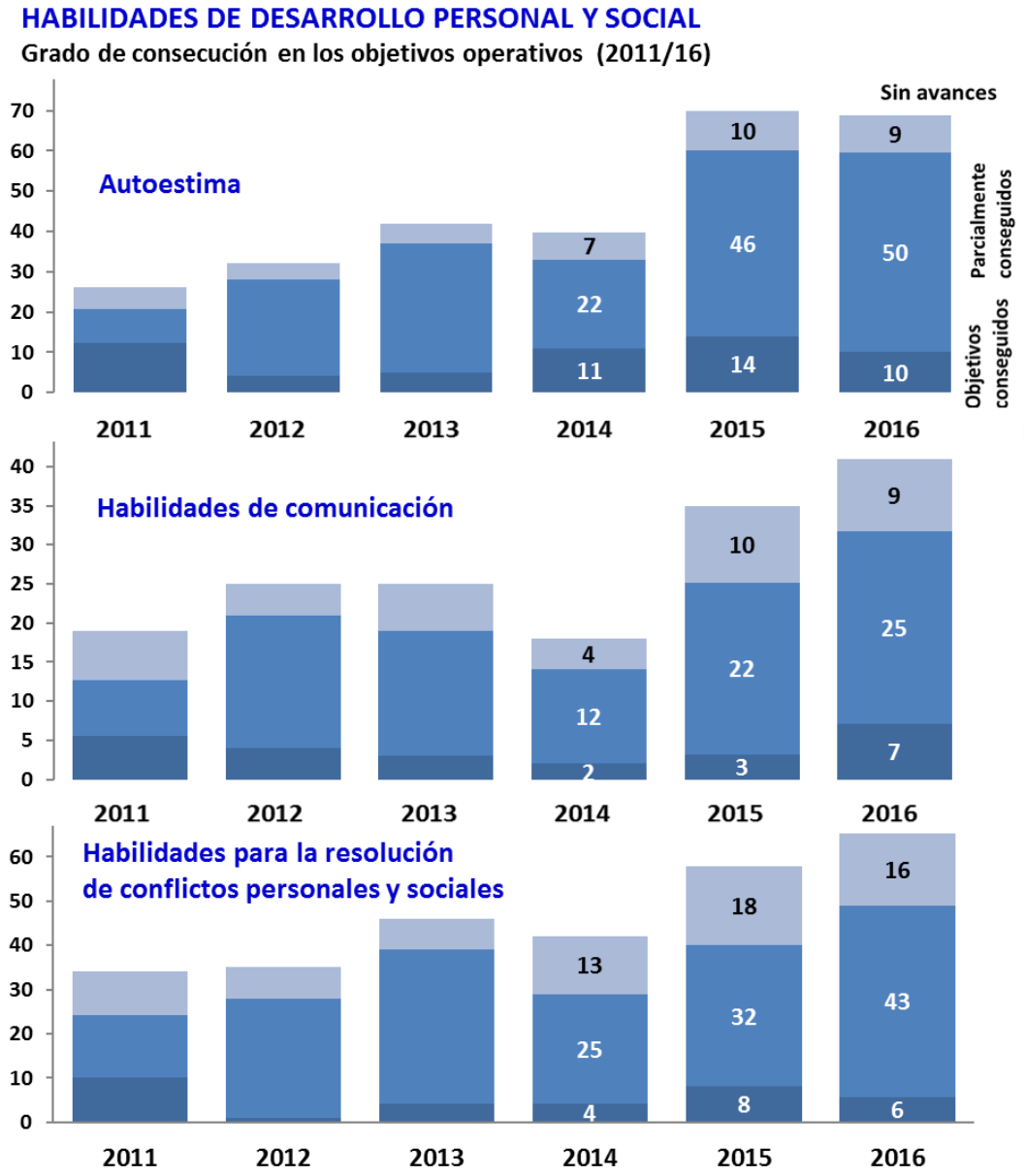
OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.

Este último objetivo específico se corresponde con las habilidades de desarrollo personal y social e 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 85 personas evaluadas sólo 9 consiguieron los objetivos por lo que los resultados son bastante mejorables. Incluso las personas sin avances superan, todos los años en número, a los que alcanzan las metas.



De los tres ámbitos en los que se descompone este objetivo el más trabajado es el referente a la adquisición de habilidades para resolver los conflictos de la vida diaria. Cuestiones como la capacidad para la negociación, el autocontrol, la concentración en las tareas, o la toma de decisiones realistas, se evaluaron con 65 personas de las cuales solo 6 alcanzaron por completo los propósitos intermedios.

En cuanto a la mejora de la autoestima se valoró con 60 participantes de los cuales 10 alcanzaron objetivos lo que también es un resultado que debemos calificar como poco favorable, sobre todo si consideramos que este indicador casi podría considerarse una síntesis del estado de ánimo del colectivo atendido.



El tercero de los aspectos del área, la comunicación, incluye las habilidades básicas de comunicación como saber presentarse en público, la capacidad de conversación, y aquellas que en nuestro catálogo denominamos "avanzadas" (como la asertividad, la capacidad para solicitar ayudas, la capacidad para expresar quejas, etc.) Los resultados obtenidos en este caso están también en la línea del objetivo específico: mayor número de itinerarios sin avances que itinerarios con las metas obtenidas. Como también habíamos visto en el programa de familia, en el área de comunicación, en su multitud de contornos y pormenores, existe bastante espacio para mejorar.

En cuanto a las personas que no tienen intervenciones en el objetivo global que agrupa a los tres operativos nos encontramos a 20 personas que no pudieron evaluarse, por lo que en este ámbito esta tasa es también elevada.

Con niveles similares nos encontramos en los objetivos operativos y sobre todo en los objetivos operativos que con 23 itinerarios no evaluados destacan sobre los otros dos.

Conclusiones.

Como ideas que sintetizan la intervención, los resultados y la situación de los usuarios dados de alta en el programa, se resaltan las siguientes:

- Debido al volumen de trabajo, y al igual que veíamos en el programa de familia, este año han existido dificultades para intervenir todos los objetivos diseñados en los itinerarios.

- Existe un incremento muy destacable de las ayudas sociales y sobre todo hay que señalar los contratos en los planes protegidos de empleo. Más de un centenar personas pertenecientes a familias con expediente de Servicios Sociales accedieron a un trabajo del Ayuntamiento. A nivel social el impacto de estos contratos es enorme.

- Además se reduce sensiblemente el número de usuarios que detectamos en situación deficitaria o muy deficitaria.

- Frente a estos valiosos avances los resultados obtenidos en todo el área de habilidades laborales y formación (básica y ocupacional) son muy escasos y peores que en años anteriores.

- También se reducen los resultados en los diferentes aspectos que conciernen al desarrollo personal y social (autoestima, comunicación y resolución de conflictos).

Programa 3
(35) PREVENCION E INTEGRACION SOCIAL
Prestación de atención integral ante situaciones de exclusión

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(36) Prevenir el riesgo de exclususión y la marginación social.						
1.- Nº de familias atendidas.	213	231	267	289	312	281
2.- Nº de personas atendidas.	318	341	365	409	536	348
3.- Nº de casos abiertos.	84	62	78	74	84	76
4.- Nº de casos reabiertos.	1	1	9	6	11	9
5.- Nº de casos cerrados.	18	25	10	14	20	25
6.- Nº de casos terminados.	26	27	18	43	46	50
7.- Nº de casos derivados.	1	0	0	0	0	0
(37) Motivar a la persona en su proceso de inclusión.						
1.- Número de personas diagnosticadas.	127	113	143	136	158	134
2.- Nº de personas con Plan de Intervención consensuado.	84	96	103	62	108	229
3.- Nº de personas en situación deficitaria y muy deficitaria.	45	40	67	48	46	43
4.-Nº de personas con derivaciones.	83	58	82	98	80	58
(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	106/127
4.- Personas con diseño						157
5.- Números de diseños						238
(40) Mejorar la situación económica familiar.						
1.- Nº de personas atendidas.	172	188	225	248	381	241
2.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	56/56	91/97	110/124	111/117	160/170	157/162
(42) Promover el acceso y la mejora del empleo.						
1.- Nº de personas atendidas.	166	182	168	193	172	222
2.- Nº de personas que consiguen objetivos o mejoran.	50/64	60/96	58/91	70/99	71/105	84/123
(43) Mejora de habilidades pre-laborales y laborales.						
1.- Nº de personas atendidas.	104	120	105	146	122	138
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	69	86	70	78	60	37
3.- Derivación a recursos de empleo	16	10	10	25	12	sd
6.- Personas que mejoran en habilidades pre/laborales.	47/56	44/67	42/58	49/70	53/84	67/93
(44) Facilitar formación básica y profesional.						
1.- Nº de personas atendidas.	94	131	131	177	135	144
2.- Nº de personas con intervenciones de información.	23	59	50	48	34	37
3.- Nº de personas con intervenciones de derivación.	23	16	17	17	17	20
4.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.	25/43	41/78	47/81	52/82	49/92	48/97
(45) Facilitar el acceso al Plan Social de Empleo.						
1.- Nº de personas informadas.	30	33	25	32	23	31
2.- Nº personas que se realiza Informe Soc. de Empleo.	88	24	42	0	0	0
(46) Vincular a las personas a la vida comunitaria.						
1.- Nº de personas informadas.	35	55	50	46	33	26
2.- Nº de personas que participan en actividades.	37	52	19	sd	sd	sd
3.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.	35/35	32/50	18/23	13/20	13/23	9/19.
(47) Prestar información sobre los beneficios de la participación.						
1.- Nº de personas informadas.	35	36	20	22	15	14
2.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.					8/10.	8/13.
(48) Fomentar el sentimiento de pertenencia a la comunidad.						
1.- Nº de personas informadas.	13	18	1	6	8	
2.- Nº de personas que mejoran o alcanzan objetivos.					1/3.	4/7.
(51) Mejorar las habilidades de desarrollo personal y social.						
1.- Nº de personas atendidas .	86	76	100	101	137	147
2.- Nº de personas que mejoran globalmente.	26/35	39/44	46/57	34/47	67/86	70/85
(52) Elevar la autoestima.						
1.- Nº de personas atendidas.	61	51	63	66	102	96
2.- Nº de personas que mejoran o alcanzan el objetivo.	22/26	29/32	37/42	27/34	55/65	60/69
(53) Mejorar la comunicación.						
1.- Nº de personas atendidas.	51	42	48	46	55	72
2.-Nº de personas mejoran o alcanzan el objetivo.	12/19	21/25	19/25	14/18	25/35	32/41
(54) Adquirir habilidades para la resolución de dificultades personales y sociales.						
1.- Nº de personas atendidas.	77	69	94	86	106	131
2.- Nº de personas mejoran o alcanzan el objetivo.	21/34	28/35	39/47	29/42	40/58	49/65

IDEAS FINALES DESTACADAS.

La población de Illescas creció un 3% en el último año, el mayor incremento de los últimos cuatro años.

En 2016 se crearon más de mil empleos reduciéndose el paro en el 13%. Más entre los hombres, en la industria, en la construcción y entre los que llevaban en paro entre uno y dos años.

En los planes sociales de empleo se han contratado a 238 personas con difícil empleabilidad. De ellas, más de cien tenían expediente abierto en Servicios Sociales. Con gran diferencia esta es la acción con mayor impacto social de los últimos años.

El número de familias atendidas con expediente abierto en Servicios Sociales fue 793. Prácticamente el mismo número que un año antes. Estas familias están formadas por 2.202 personas, el 7,9% de la población de Illescas.

Las familias que han hecho uso de vales de alimentación han sido 345. Este número se reduce por segundo año consecutivo debido a un descenso de las necesidades.

Las nuevas ayudas regionales (pobreza energética, comedores escolares y libros) han permitido reducir las ayudas municipales equivalentes.

PROGRAMA DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

Las familias con atención continuada en nuestro Programa de Información y Valoración se han incrementado por segundo año consecutivo.

Las demandas más habituales siguen siendo sobre ayudas y prestaciones relacionadas con circunstancias de precariedad económica y acerca de las prestaciones de dependencia y teleasistencia domiciliaria.

En cuanto al perfil de los usuarios continúa la reducción de las demandas de la población más joven, un hecho atribuible a la reducción de las consultas relacionadas con la situación económica y el desempleo.

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA UNIDAD FAMILIAR

Cada vez atendemos a más familias; el volumen de trabajo puede estar empezando a repercutir en el desarrollo de la intervención. Este año ha habido dificultades para trabajar todos los objetivos incluidos en los itinerarios.

Las familias con necesidad de progresar en aspectos relacionados con la organización y las responsabilidades familiares han mejorado su situación en mayor medida que en años anteriores.

En cambio, se detectan perores resultados en control estrés y en comunicación familiar.

PROGRAMA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Se reduce el número de usuarios que detectamos en situación deficitaria o muy deficitaria.

También en este programa han existido dificultades para intervenir todos los objetivos diseñados.

Los resultados obtenidos en el área de habilidades laborales y formación básica y ocupacional son escasos y más modestos que en años precedentes.

También se reducen los resultados en los diferentes aspectos que conciernen al desarrollo personal y social (autoestima, comunicación y resolución de conflictos).