# ILLESCAS

## SERVICIOS SOCIALES
## DE ATENCIÓN PRIMARIA

# Memoria 2018

**Servicios Sociales de Illescas**
Concejalía de Sanidad, Cultura, Servicios Sociales e Igualdad.
**Ayuntamiento de Illescas**

# ÍNDICE

**PRESENTACION,3**

**ESCENARIO LOCAL; ECONOMIA Y SOCIEDAD, 4**

**1.-PROGRAMA DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA,12**
**Objetivo: Garantizar los derechos sociales del ciudadano, 12**
Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales, 13
Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección Social, 14
Observar la evolución social de cara a futuras planificaciones, 15
Conclusiones, 15

**2.-PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA UNIDAD FAMILIAR,** 17
**Objetivo: Mejorar las condiciones de vida y la convivencia,** 17
Mejorar la organización familiar, 18
Favorecer dinámicas familiares positivas, 19
Favorecer responsabilidades y funciones familiares, 20

**3.- PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL, 25**
**Objetivo: Prevenir el riesgo de exclusión y marginación social,** 25
Motivar a la persona en su proceso de inclusión,26
Mejorar la situación económica familiar,26
Promover el acceso y la mejora del empleo, 27
Vincular a las personas a la vida comunitaria, 28
Mejorar las habilidades de desarrollo personal, 28
Conclusiones, 29

**4.- PROYECTO LOCAL DE INCLUSION (PLIS), 32**
Área de empleabilidad, 33
Área de familia, 35
Área de vivienda, 37
Área de participación, 39
Conclusiones, 40

**IDEAS FINALES DESTACADAS,** 41

# PRESENTACION

Presentamos el informe anual de los Servicios Sociales de Atención Primaria de Illescas. Como cada año comenzamos estas páginas resumiendo el contexto de nuestra localidad mediante la actualización de indicadores sobre desempleo y número de familias atendidas, para después abordar los resultados de nuestra acción en los programas de Apoyo y Atención, Familia, Integración y nuestro Proyecto de Inclusión PLIS.

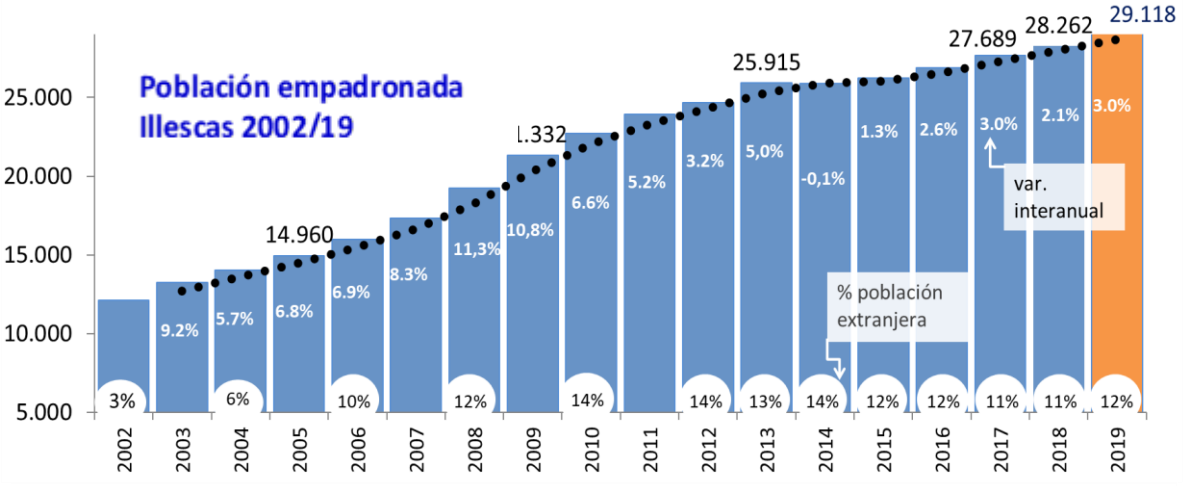
Como veremos, este año se han obtenido metas muy positivas. Nuestro sistema de valoración de los procesos de intervención nos permite verificar que efectivamente los objetivos alcanzados por nuestras familias son los mejores de la década en la mayoría de los ámbitos en que intervenimos.

Poder decir esto en una memoria anual es una gran satisfacción. Esperemos que en los próximos años sigamos por esta vía, avanzando, progresando y ofreciendo cada vez un mejor servicio público.

.

# ESCENARIO LOCAL; ECONOMIA Y SOCIEDAD

Illescas cuenta a inicios de 2019 con más de 29 mil residentes, casi mil personas más que un año antes. Hablamos de cifras del propio Ayuntamiento; si nos basamos en cifras oficiales tenemos que fijarnos en las que publica el Instituto Nacional de Estadística que para enero de 2018 ofrece un número de 28 mil habitantes, un dato siempre más reducido que el del Ayuntamiento.




Padrón continuo del Ayto. Se presentan los datos no depurados del padrón del ayuntamiento en lugar de los habituales del INE. con el fin de ofrecer los más actualizados posibles. Los oficiales son ligeramente inferiores

Los extranjeros residentes son ahora el 12% de los empadronados después de que una parte de ellos, sobre todo bolivianos y ecuatorianos, se marcharan a su país de origen y de que muchos otros se hayan ido nacionalizando. Actualmente estamos recibiendo nuevas llegadas de colombianos y de venezolanos que entran a España con la esperanza de ser acogidos como refugiados. Se trata de un grupo de población en clara situación de precariedad como lo demuestra el hecho de que mucho de ellos ya hayan acudido a solicitarnos apoyo, y de que sean las nacionalidades mayoritarias entre las familias que reciben de emergencia de Cáritas.

En cuanto a la dinámica demográfica general en la zona centro del país y en Castilla-La Mancha es bien conocida; ya sabemos que las zonas rurales sufren un notorio traslado de población y ausencia de reemplazo vegetativo. Las cabeceras de las comarcas y las pequeñas ciudades de nuestra región, también algunas de las grandes, se sitúan ya en un proceso de reducción poblacional del que se desconocen los límites a medio y largo plazo.

La ciudad de Puertollano ha perdido en esta década más del 8% de sus residentes y Talavera y Tomelloso más del 6%. Localidades más pequeñas que rondan los diez mil habitantes también perdieron hasta uno de cada diez vecinos como es el caso de Villarrubia de los Ojos, Socuéllamos o Campo de Criptana en Ciudad Real. En el caso de Quintanar de la Orden la reducción fue del 15%.

Mientras tanto la zona centro de España lo atrae todo. Illescas ha crecido casi el 25% en esta década. Después de Arroyomolinos y Seseña es el municipio que más crece y se prevé lo siga haciendo a tenor de las empresas que están construyendo plantas de distribución logística en el municipio.

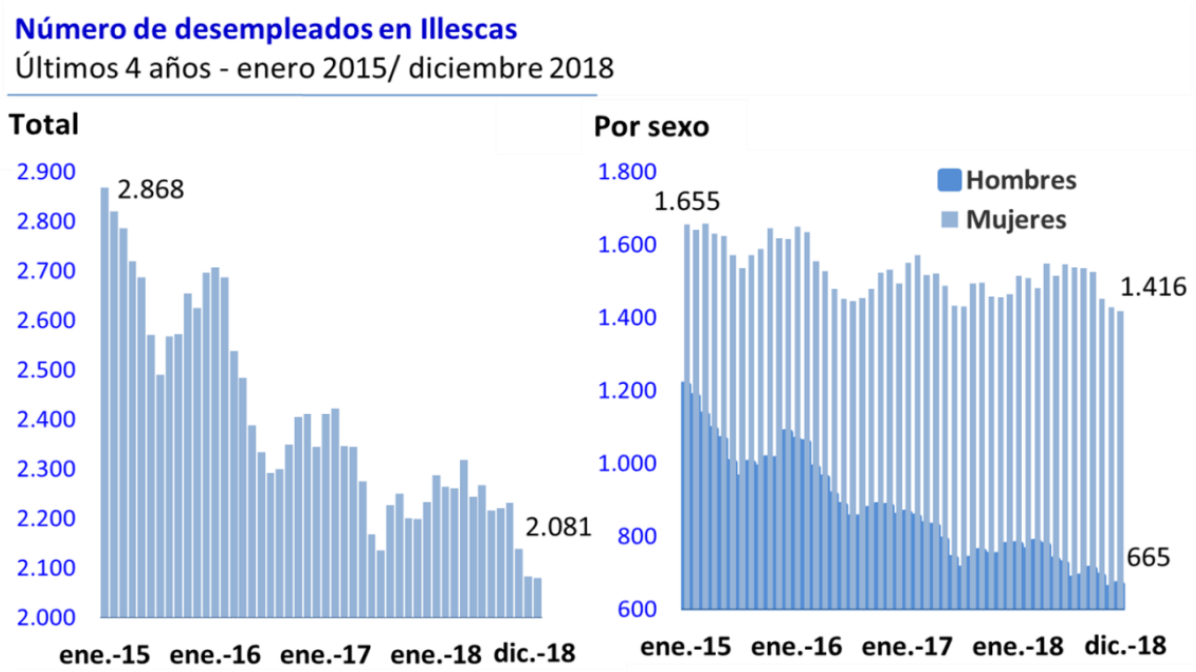
Unas nuevas empresas que ya son uno de los grandes vectores del empleo local, y cuya creación de puestos de trabajo conforman una de las cuestiones clave que marcarán el escenario y la oportunidad para progresar en inclusión. De hecho, y como veremos, las condiciones de vida han mejorado gracias a la creación de más de dos mil empleos en cinco años, y a la mejora de las ayudas sociales generadas que han permitido que los procesos de inclusión de cientos de personas se hayan podido hacer efectivos.

En esta misma línea otra cuestión crucial, otra oportunidad o bien cuello de botella, será el comportamiento del mercado de la vivienda, sobre todo en lo referente al alquiler dada la actual dinámica de precios, por lo que la amortiguación de estos vía ley de arrendamientos y modelización de ayudas, debería complementarse con nuevas ideas desde lo local que amplíen la oferta y si es posible limiten rentas; mucho más cuando la mayoría de los nuevos empleos esperados se corresponden con puestos con poderes adquisitivos limitados en relación a los habituales alquileres que es habitual encontrar en el entorno de una gran capital europea.

Hablamos de cientos de nuevos puestos de trabajos del sector industrial y de servicios para los que es necesario contar con formación. Si nos centramos en los mayoritarios, auxiliares de almacén y similares, es necesario el certificado correspondiente o bien el carné de carretillero. En este sentido el Ayuntamiento está haciendo un gran esfuerzo en el área de la formación con el apoyo del gobierno regional impartiendo cursos para las personas desempleadas de la localidad.

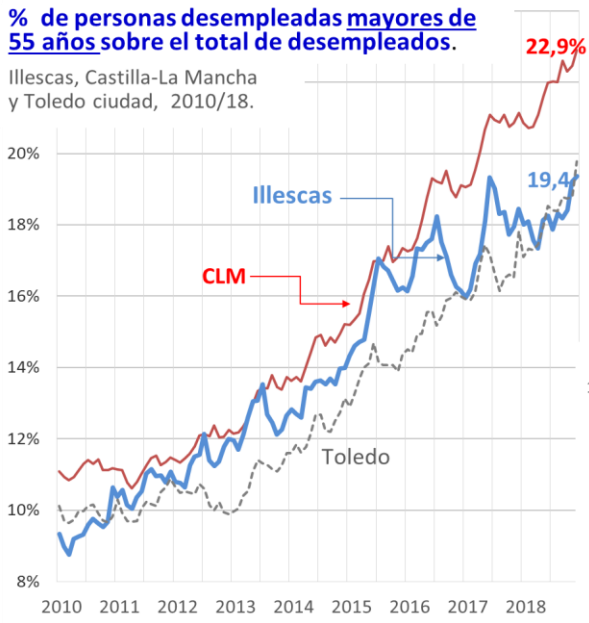
Anotadas estas cuestiones acerca de la vivienda, la formación y la inclusión social en el municipio chequeamos algunos datos del mercado laboral. Sería interesante que a corto plazo creáramos además indicadores precisamente para diagnosticar y proponer localmente, en definitiva valorar en qué medida se cumplen acciones.

Durante 2018 el paro disminuyó en Illescas casi el 7%, una reducción similar a la de Castilla-La Mancha y el conjunto de España. Si tomamos como referencia los últimos cuatro años el descenso es de ocho centenares de desempleados, lo que significa más de la cuarta parte de los que había a inicios de 2015.



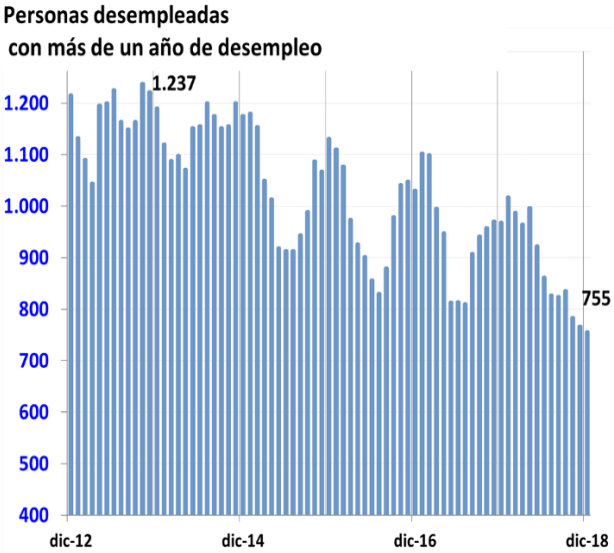
Existen no obstante importantes diferencias por sexo; mientras que entre los varones se redujo el desempleo el 13%, entre las mujeres solo lo hizo el 3%. Destaca también el descenso entre los hombres extranjeros (-18%) frente a las mujeres extranjeras (+12%), así como la reducción en el sector industrial (-9%) frente al grupo de quienes no han tenido nunca un empleo (+7%).

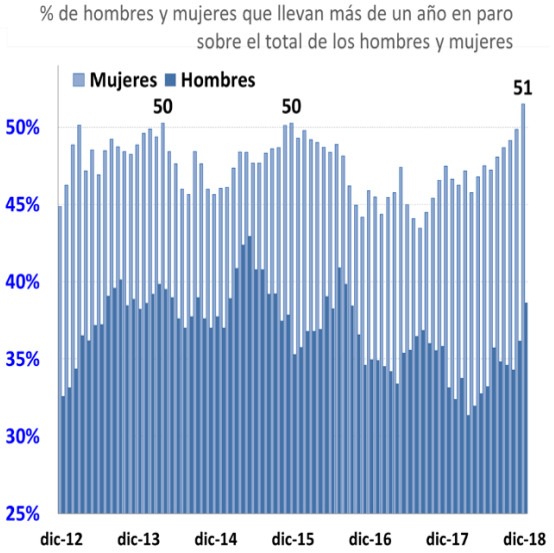
Lo mismo podemos decir de los mayores de 45 años que cada vez son una parte más significativa del total de personas sin trabajo. Como podemos observar en la infografía entre las mujeres el número de registradas en la oficina del SEPE no deja de incrementarse y va camino de convertirse en un grupo conformado por la tercera parte de las personas desempleadas de Illescas.



De estas 592 mujeres mayores de 45 años nueve de cada diez son españolas y 385 llevan más de un año en paro. Como decimos cada vez son más a pesar de que llevamos 6 años seguidos de creación de empleo.

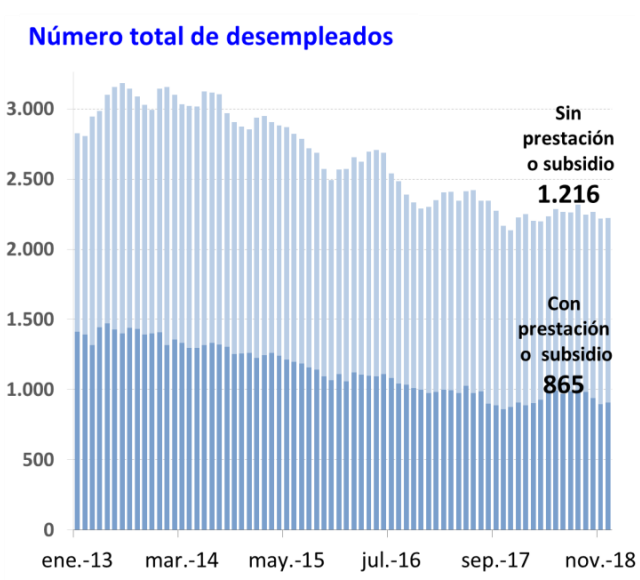
En los dos siguientes gráficos pueden verse las personas que llevan más de un año sin trabajo. En el primero en donde incluimos la evolución para ambos sexos, vemos como efectivamente se reduce este grupo y podemos observar también los dientes de sierra en parte atribuibles a las contrataciones en los planes del Ayuntamiento.

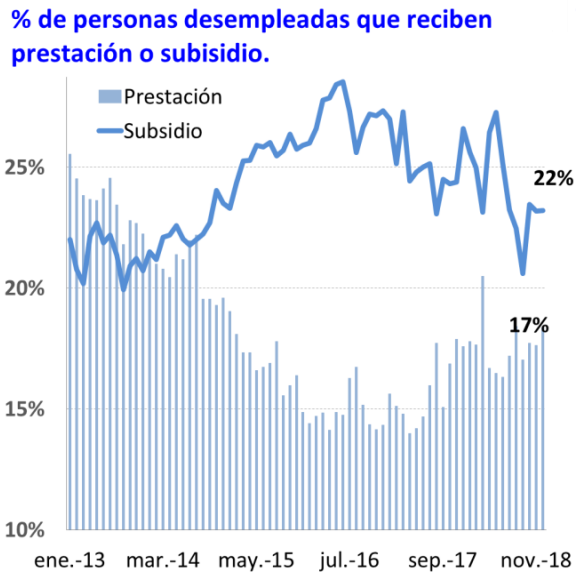


Estos empleos protegidos son claves, el apoyo más importante de quienes se encuentran en precariedad; no solamente por el salario sino por la recuperación de la prestación o subsidio al que dan acceso en caso de tener cargas familiares.

En los últimos tres años se contrataron 577 personas de las cuales la mitad tenían expediente familiar activo en Servicios Sociales. Como decimos gracias a este trabajo pudieron reincorporarse a las ayudas. Si no fuera por estos cientos de empleos el panorama de una capa de la población sería muy diferente. La tasa de cobertura de personas con prestación subsidio bajaría ostensiblemente del 39% actual y del 20% de las mujeres.




Por resumir destacamos la gran heterogeneidad de los desempleados en muchos sentidos. Acerca de su muy diferente empleabilidad está en proceso en el Servicio Público de Empleo una catalogación de los inscritos en función de sus dificultades para encontrar trabajo. Dentro de ese 47% de personas que en nuestro municipio lleva más de un año sin trabajar hay muchas cuya empleabilidad es muy reducida y otras muchas cuya disposición para incorporarse a un empleo es también muy limitada.

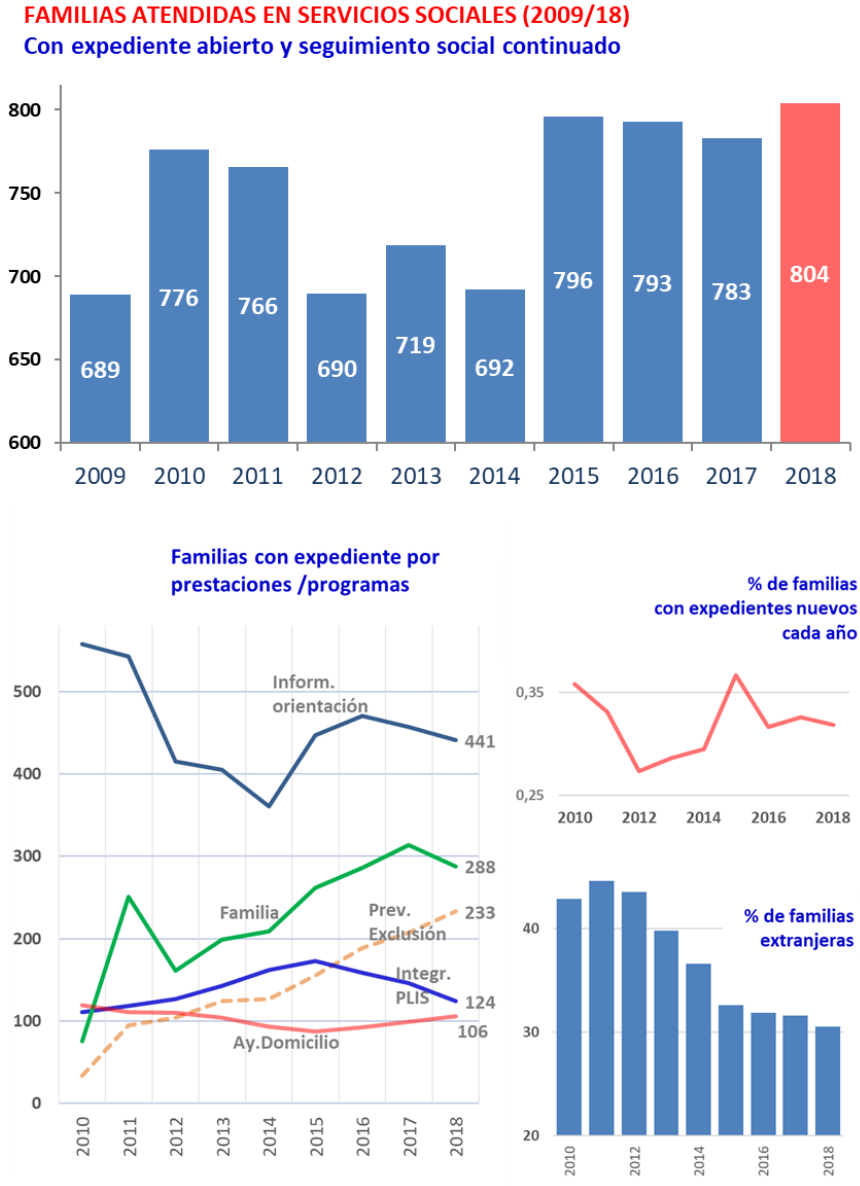
De hecho próximamente se espera que a nivel nacional la tasa nacional de paro registrado supere a la tasa de desempleo EPA debido a que la metodología de esta encuesta no va a considerar como desempleados a personas que se encuentran registradas como demandantes en las oficinas del paro.

Aunque también existe el caso contrario, como ocurre entre los jóvenes que no siempre se anotan en las oficinas de desempleo. En el caso de Illescas estimamos que a los 170 menores de 25 años registrados habría que sumar otro centenar y medio no registrados para reunir a todos los de esa edad que no cuentan con un empleo cuando desearían tenerlo.

Es decir, dentro de las personas de Illescas registradas como desempleadas la heterogeneidad es la norma. Una vez señalado esto entramos en nuestras familias

atendidas desde Servicios Sociales y que han contado con expediente activo en 2018.

Hemos contabilizado 804 familias formadas por 2.251 personas, lo que viene a ser prácticamente el mismo número que el año anterior. Como siempre no contamos a aquellas que sólo han requerido una atención de información o tramitación rápida.




Ya hemos indicado que la creación de empleo da comienzo en 2013, tras seis años de crisis. Ese año era todavía momento de ajustes que hicieron menguar la demanda a Servicios Sociales (véase gráfico) hasta que llegaron a su fin, pasando así a una nueva etapa con creación de empleo y puesta en funcionamiento de nuevas prestaciones entre las que destaca el Plan Extraordinario por el Empleo del que en Illescas se crean más de siete centenares de puestos de trabajo hasta 2018, alcanzándose el objetivo de frenar la importante bolsa de exclusión social generada anteriormente.

No obstante en este tiempo de crecimiento se demuestra que el desarrollo no acarrea por si solo una reducción de la desigualdad de la precariedad al mantenerse e incluso crecer la población con dificultades de inclusión. Algo que se deja sentir en

el número de usuarios de nuestro Programa de Exclusión PAISES y en nuestro Proyecto de Inclusión PLIS.

También en las personas asignadas al programa de Familia, si bien en este caso, y en este 2018, observamos una reducción de usuarios que resulta tranquilizador, más todavía si atendemos a los resultados de los procesos de intervención con estas familias, que como veremos son los mejores obtenidos desde que tenemos capacidad para estimarlos. Esto es muy importante y sin duda es nuestra mejor noticia en este nuestro informe anual.

En lo que se refiere a nuestro Programa de Información y Orientación nos encontramos al igual que en Familia con una reducción del número de familias activas con expediente tras la afluencia que originaron las nuevas ayudas de años anteriores (comedores, ayudas para libros de texto, etc.) y el gradual incremento de las solicitudes de Dependencia cuyos expedientes ya significan uno de cada tres nuevos casos abiertos en este programa.

Es decir, también buenas noticias, porque tras la completa superación de los recortes, no aumentó la demanda ciudadana a pesar de que como veremos la oferta de ayudas no retrocede.

Pasamos pues a ver estas ayudas directas ofrecidas. Algunas de ellas son de ámbito regional, otras ofrecidas por entidades locales privadas y otras por el propio Ayuntamiento. Se trata solo de apoyos a familias destinadas desde los servicios de atención local por lo que nada tienen que ver con lo que debe ser el grueso de la redistribución que como obligación le corresponde al Estado vía presupuestos generales y que como es lógico trasciende los objetivos de este informe.

La progresión es importante. Las dos principales prestaciones de origen regionales para personas en situación de vulnerabilidad económica han alcanzado su máximo en 2018. Las Ayudas de Emergencia Social con 70 nuevas prestaciones y los Ingresos Mínimos de Solidaridad con 28 nuevas altas.

También alcanzaron máximos otras prestaciones menos importantes pero mucho más generalizadas como las 900 ayudas de materiales curriculares para libros de texto, y las 435 de comedores escolares en sus vertientes parciales o totales. En cuanto a otras relacionadas con la precariedad prosiguieron a un ritmo estimable las destinadas para el pago de recibos de luz y el alquiler y en relación con las ayudas y reconocimientos de Teleasistencia y a la Dependencia.

En lo que se refiere ayudas del Ayuntamiento destacamos los vales para compra de alimentos en supermercado que se han ofrecido a 327 familias por lo que después de dos años de reducción en el número se incrementan las familias beneficiarias que al menos reciben un vale a lo largo del año. Una cuestión esta que no tiene por qué responder a un incremento de las necesidades, sino más bien a un mayor apoyo en este sentido.

Caritas también ofrece alimentos a sus usuarios aunque no facilita vales para su compra sino que reparte directamente lotes mensuales de productos no perecederos. Su evolución en el reparto de estos lotes puede observarse en nuestra tabla resumen. De 561 familias beneficiarias pasaron a 136 en el periodo 2013-18 si bien hay que tener en cuenta que esta reducción en parte se debe a un cambio de estrategia de Caritas, y que es precisamente en 2013 cuando el Ayuntamiento intensifica su ayuda mediante vales de supermercado.

## RESUMEN DE AYUDAS CONCEDIDAS

### Principales ayudas no municipales

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ayuda Emergencia Social | 39 | 17 | 16 | 49 | 59 | 53 | 59 | **70** |
| Reconocimiento de dependencia | 20 | 25 | 14 | 10 | 31 | 46 | 64 | **66** |
| Prest. Cruz .Roja (varias) | * | 9 | 4 | 45 | 68 | 45 | 36 | **21** |
| Diputación Provincial (varias) | * | * | * | * | * | 28 | 5 | **17** |
| Servicio Residencia | 1 | 10 | 10 | 8 | 17 | 29 | 25 | **30** |
| Teleasistencia | 25 | 14 | 7 | 15 | 21 | 28 | 28 | **21** |
| Prest. Econ. Dependencia | 22 | 9 | 13 | 6 | 1 | 23 | 32 | **37** |
| Ingreso Mín. Solidaridad | 13 | 10 | 6 | 7 | 8 | 12 | 27 | **28** |
| Ayuda a Domicilio | 3 | 7 | 7 | 1 | 6 | 7 | 11 | **16** |
| Ayudas alquiler Fomento (40%) * | * | * | sd | sd | 24 | 32 | 75 | **64** |
| Pobreza energética | * | * | * | * | * | 68 | 113 | **102** |
| Materiales curriculares | * | * | * | * | * | 694 | 273 | **900** |
| Comedores de colegios | * | * | * | * | * | 276 | 273 | **435** |

**Solo ayudas concedidas a familias de alta en Servicios Sociales (125 en toda la localidad en 2017). Sin dato de 2018.*

### Ayudas Municipales de Emergencia Social

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Familias que reciben vales de alimentos | 134 | 211 | 297 | 387 | 364 | 345 | 297 | **327** |
| Vales de alimentación | 301 | 772 | 1.651 | 2.732 | 2.949 | 2.802 | 2.425 | **2.572** |
| Vales de farmacia | 57 | 45 | 85 | 97 | 88 | 64 | 39 | **59** |
| Alquiler de vivienda | 7 | 104 | 70 | 93 | 104 | 88 | 61 | **65** |
| Facturas de luz y suministros | * | * | 54 | 131 | 152 | 145 | 139 | **132** |
| Libros y material escolar | * | * | * | * | 85 | 58 | 69 | **78** |

### Ayudas municipales. Exención de tasas y comedores

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Centros Atención Infancia | 9 | 6 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | **1** |
| Conciliación escolar | 8 | 3 | 2 | 18 | 3 | 7 | 18 | **5** |
| Campamento verano (incl. Comida) | 15 | 3 | 7 | 135 | 112 | 135 | 61 | **61** |
| Ludoteca | 0 | 4 | 12 | 16 | 5 | 0 | 0 | **0** |
| Comedor escolar (curso) | * | * | * | * | 66 | 27 | 54 | **39** |
| Comedor escolar (verano) | * | * | * | 107 | 109 | 39 | 27 | **7** |

### PLANES SOCIALES,

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Contratados totales | 221 | 75 | 148 | 99 | 151 | 238 | 199 | **131** |
| Usuarios con expte de Serv.Sociales. | 65 | 20 | 13 | 17 | 26 | 102 | 108 | **67** |

### CARITAS PARROQUIAL, Acogida. Alimentación

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Familias – lotes mensuales** | 438 | 489 | 561 | 416 | 347 | 279 | 181 | **136** |

*Incluye familias que han recibido al menos una vez al año alimentos en el reparto mensual.*

### Otras ayudas, varias entidades

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Banco de alimentos (FEAD)** | | | | | | | | |
| AISA, inmigrantes | 2 | 154 | 341 | 337 | 352 | 257 | 95 | **94** |
| Cruz Roja | 125 | 181 | 89 | 124 | 55 | 143 | 181 | **95** |
| **Libros texto y mater. escolar** | | | | | | | | |
| FUNCAVE | * | * | * | * | 61 | 183 | 166 | **204** |
| Cáritas | * | * | 73 | 86 | 65 | 64 | 56 | **40** |
| Cruz Roja | * | * | * | 23 | 66 | sd | sd | **sd** |
| **Otras ayudas de Cáritas** | | | | | | | | |
| Pago de suministros | * | * | 104 | 84 | 50 | 12 | 24 | **14** |
| Pago de alquileres | * | * | 17 | 25 | 13 | 9 | 10 | **3** |
| Ayudas para formación | * | * | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | **0** |
| **Otras** | | | | | | | | |
| Niños con juguetes (Airb, CR,Caixa, ayto) | | | 223 | 168 | 241 | 135 | 196 | **229** |

# PROGRAMA DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

OBJETIVO GENERAL, ESPÉCIFICOS Y OPERATIVOS

## GARANTIZAR LOS DERECHOS SOCIALES DEL CIUDADANO Y CONOCER LA REALIDAD SOCIAL

Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos sociales.

Difundir la información sobre programas, prestaciones y recursos

Capacitar a la persona para desenvolverse en el Sistema

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

Registrar los datos que nos permitan la planificación e intervención social

# 1.-PROGRAMA DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

Este programa es la puerta de entrada al sistema, el lugar en donde se presta la información inicial y se hace la valoración de la demanda que puede dar lugar a un proceso de apoyo duradero.

Hay muchas consultas que quedan solucionadas en esta primera cita al tratarse de cuestiones que requieren solo una respuesta rápida, pero en otros casos es preciso la asignación del caso a una trabajadora social para iniciar trámites. Tanto si esto es así como si son necesarios otros recursos como la psicóloga o las educadoras se expondrá la historia en el plenario semanal de trabajadoras sociales. Posteriormente en una fase más avanzada de diagnóstico y con la presencia de todos los recursos, se decide si se va intervenir desde esta prestación inicial o bien desde nuestras áreas de Familia o de Inclusión.

## OBJETIVO GENERAL: garantizar los derechos sociales del ciudadano

En el gráfico incluimos la evolución del número de familias con expediente atendidas en este programa. Han sido muchas más pero nos centramos solo en aquellas a las que abrimos expediente. Como se puede ver el pasado año fue el segundo consecutivo que se redujo el número de personas con historial abierto. También mostramos más adelante en tabla cuántas de ellas guardan relación con trámites relacionados con la Ley de Dependencia y cuantas con asuntos relacionados con temas de familia o de inclusión social.

El número de familias que atendemos guarda relación con los plazos de las prestaciones o procesos entre las que destacan las demandas de dependencia y teleasistencia. En cuanto a las demandas no relacionadas con tramitaciones destacan las solicitudes para hacer frente a las situaciones de precariedad económica que afortunadamente siguen descendiendo gracias a la recuperación del empleo.

Acerca de esta reducción ya hemos hablado. Este hecho, junto a la estabilidad de la solicitud de Ayudas a la Dependencia ha contribuido en gran medida a reconfigurar

la distribución por edad de los usuarios. Lo vemos en el siguiente gráfico referido a los registros en la base regional MEDAS correspondientes a primeras demandas. Es decir, no son personas de las que tengamos expedientes de atención sino registros de atenciones iniciales. Como se aprecia las atenciones de menores de 35 años se reducen sensiblemente y se incrementan las de personas de mayor edad.

1.180 personas atendidas en el Programa de Apoyo y Atención Personalizada y registradas en la base de datos regional MEDAS. No todas las familias registradas en esta base de datos cuentan con expediente propio en los Servicios Sociales de Illescas.

Volviendo a personas con expediente se abrieron nuevos a 269 familias para hacer una intervención continuada, un número similar a años anteriores tras la mayor afluencia que en un primer momento, y debido a algunas nuevas ayudas, hicieron aumentar la demanda tras la época de recortes .

**RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PEVA**

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

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Familias atendidas con expediente.** | 405 | 361 | 447 | 471 | 457 | **441** |
| Personas que forman estas familias. | 948 | 960 | 1.076 | 978 | 918 | **1.036** |
| Familias (nuevo expte abierto/reabierto) | 206 | 238 | 292 | 251 | 255 | **269** |
| Familias con nuevo caso (solo dependencia) | sd | sd | 66 | 86 | 88 | **92** |
| Familias expte cerrado (falta de contacto) | 44 | 28 | 19 | 23 | 19 | **16** |
| Familias con expediente terminado | 120 | 82 | 79 | 120 | 125 | **100** |
| Familias derivadas a Familia PAUCO | 80 | 67 | 103 | 91 | 110 | **94** |
| Familias derivadas a Inclusión PAISES | 87 | 80 | 95 | 85 | 81 | **86** |

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

Nos referimos con este objetivo a la calidad de la información facilitada a las personas que nos llegan en torno al 15% preguntaron sobre la Ley de Dependencia, un 8% sobre la calificación de minusvalía y un 4% sobre la prestación de teleasistencia. Con proporciones menores también nos requirieron sobre cuestiones como el Servicio de Ayuda a Domicilio, la tarjeta de accesibilidad, las pensiones no contributivas o los centros residenciales.

Por otro lado la cuarta parte de las demandas que recibimos guardan relación con las ayudas económicas si bien, como decimos, en una tendencia a la baja. Sin duda la creación de empleo ha amortiguado las dificultades aunque la precariedad laboral continua, y a los bajos salarios habituales se une ahora el cada vez más complicado acceso a la vivienda una vez el mercado residencial de Illescas se alinea dentro la órbita madrileña.

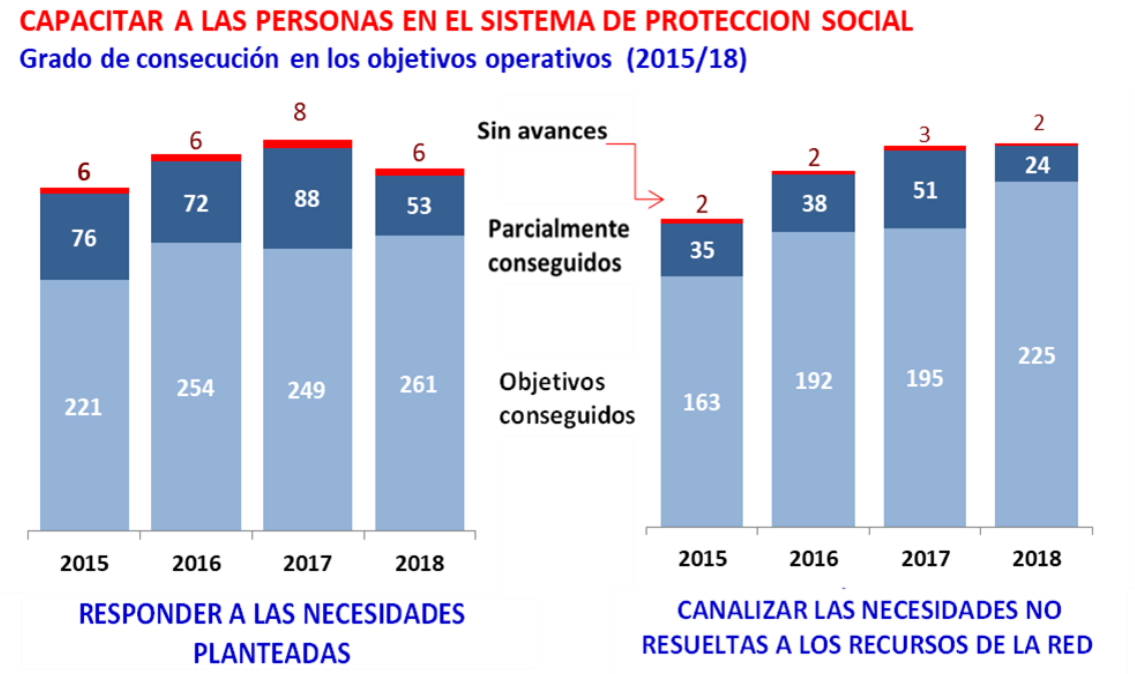
Los recursos asistenciales sobre los que más hemos venido informando han sido Cáritas, las residencias de mayores, el servicio de vivienda de la Mancomunidad de la Sagra Alta, el Comedor Social y el servicio de empleo de Cruz Roja del cual no obstante reducimos la información que de él venimos haciendo al igual que de otros recursos como por ejemplo el Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SEPAP).

En cuanto a las coordinaciones con otros recursos destacan las realizadas con el Equipo de Valoración Dependencia superando su número año tras año, y seguidas ya de lejos por otras como los Servicios Especializados de la Dirección Provincial, Caritas, y los Servicios Básicos también de la Dirección Provincial para situaciones de vulnerabilidad económica.

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

Los profesionales tienen la obligación de evaluar todos los casos en los que han intervenido considerando en qué medida se han cumplido los objetivos propuestos en cada uno de los diseños de acción personalizados[1].

Gracias a esta evaluación sabemos hasta qué punto hemos conseguido resolver las demandas ya sea de forma directa o bien canalizándolas hacia los recursos idóneos tanto externos o internos así como nuestros programas de Familia e Integración.




[1] Véase el último documento marco de Servicios Sociales en https://bit.ly/2Stvq5c

Tal y como demuestran las evaluaciones realizadas de nuestras familias, la amplia mayoría de ellas fueron informadas adecuadamente (263), mientras que en una minoría de casos (sólo 4) no se consiguieron objetivos, y en el resto se cumplieron en parte. Estos resultados vienen a significar el mejor índice desde que en el programa disponemos del indicador.

En cuanto al índice de los objetivos operativos que forman el específico lo vemos en los gráficos. Tanto en la respuesta directa a la demanda, como en la canalización a otros recursos, los resultados obtenidos son los mejores de la serie.

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

Este objetivo es muy distinto a otros incluidos en este programa sobre los que hemos hablado. Se trata de mantener al día el sistema de gestión de tal forma que permita el conocimiento de la realidad del municipio. Los procedimientos que seguimos facilitan la elaboración de informes individuales de cada caso, así como a nivel estadístico gracias a la suma agregada de datos.

Estos datos primarios propios pueden complementarse con datos de fuentes secundarias. Para ello contamos con información pública bajo demanda así como con datos de libre acceso. Entre los últimos incorporados a nuestro catálogo podemos destacar información sobre desahucios ejecutados por partido judicial.

## Conclusiones.

Desde 2015 en que se inicia la etapa de estabilidad posterior a los recortes, se empieza a crea empleo y aparecen nuevas prestaciones, el número de familias con expediente abierto permanece estable atendiéndose en torno a los 450 casos al año.

Cada año atendemos a más personas en relación con la Ley de Dependencia mientras disminuyen lentamente las solicitudes relacionadas con la pobreza. De este modo las demandas más habituales siguen siendo acerca de prestaciones de dependencia y teleasistencia mientras que descienden las consultas sobre precariedad económica.

En cuanto a expedientes derivados desde este programa de valoración hacia nuestro programa de Familia, y desde la fecha de referencia de 2015, es de unos 90-100 casos familiares por año, y de otros 80-90 hacia nuestro Programa de Prevención de la Exclusión.

# PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA FAMILIA

OBJETIVO GENERAL, ESPÉCIFICOS Y OPERATIVOS

## 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 social para facilitar el desarrollo personal

Favorecer la asunción de responsabilidades y funciones

- Fomentar la adquisición y adecuación de habilidades parentales
- Facilitar el bienestar integral de los menores en el ámbito familiar
- Fomentar la colaboración e implicación de los padres en el centro educativo

Promovida la autonomía de las familias.

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

# 2.-PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA FAMILIA

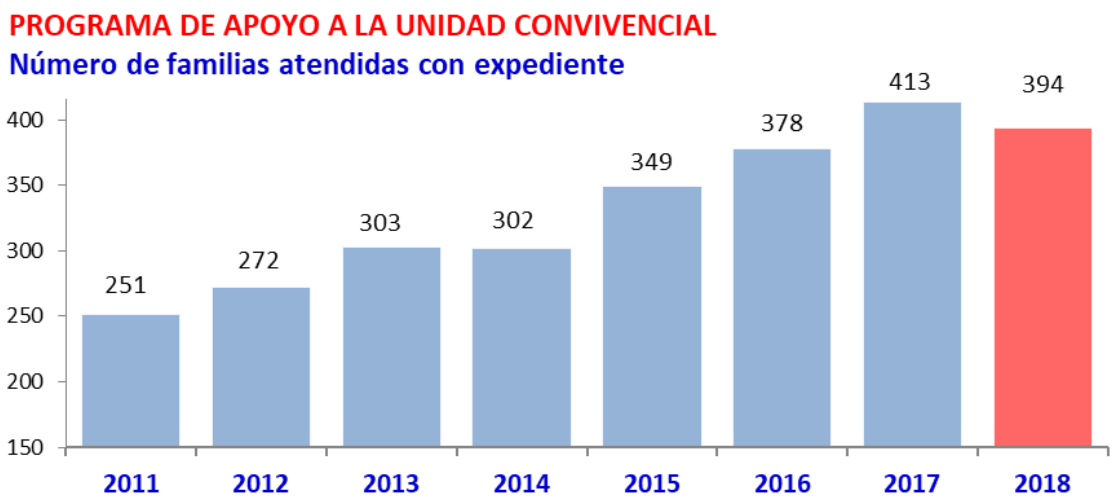
Nuestro programa de Atención a la Unidad Familiar se compone de dos prestaciones que son el Apoyo a la Unidad Convivencial (PAUCO) y la prestación de Ayuda a Domicilio. Con la prestación PAUCO apoyamos a las familias a mejorar sus condiciones de vida y a mejorar su convivencia a través del desarrollo de las competencias, las habilidades y los hábitos de sus miembros. Mediante la prestación o el Servicio de Ayuda a Domicilio atendemos a las personas en sus propios hogares facilitando la autonomía y ofreciendo apoyo doméstico y psicosocial.

En estas dos prestaciones ofrecemos asistencia estrictamente familiar por lo que no se incluyen aquí acciones directas ante la precariedad económica al abordarse este apoyo desde la Prestación de Prevención e Integración (PAISES) que más adelante detallaremos. Ahora bien, una parte de las personas en alta en este programa de familia son a la vez usuarias de PAISES debido a que su situación económica así lo requiere.

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

Empezábamos 2018 trabajando con 300 familias y lo acabamos con 314 por lo que la serie sigue creciendo a pesar de que a lo largo del año atendimos a menos familias que el año anterior. Lo observamos en el gráfico en donde vemos que se atendieron a 394 familias bajando el listón de las cuatrocientas, un límite solo superado en 2017.

Una parte importante de las miembros de estas familias, el 4% de la población del municipio, lógicamente son menores sobre quienes hacemos un seguimiento en contacto con los equipos de orientación de los colegios e institutos. Un contacto que es mayor cada año y no sólo con los colegios, sino también con Save The Children, la organización que gestiona la ludoteca municipal y otros proyectos con menores de edad.




En lo que se refiere a los recursos con quienes hemos coordinado destacamos una vez más y con gran diferencia los equipos y departamentos de orientación, además de Save The Children (Ludoteca y Centro de Adolescentes), y como es habitual los

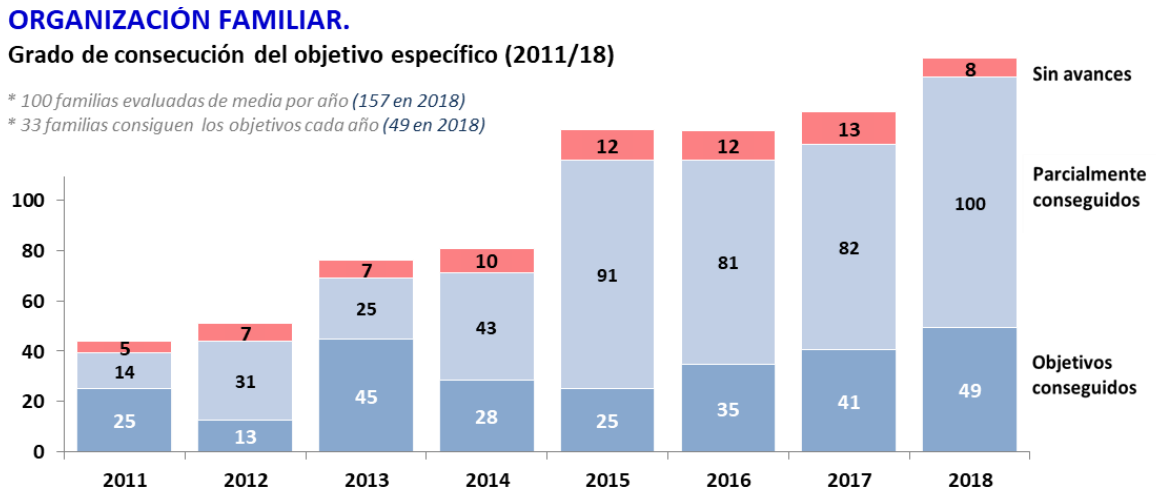
Equipos de Valoración de Dependencia, y a gran distancia ya el Centro de Educación Especial, los CAI de la localidad, la Policía Local (que aumenta este año al coordinarnos puntualmente con 7 familias) y los Técnicos de Medio Abierto.

| RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAUCO y PAD<br>Programa de Atención a la Unidad Familiar | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2013** | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** |
| **Nº de familias con expediente** | 303 | 302 | 349 | 378 | 413 | **394** |
| **PAUCO** | 199 | 209 | 262 | 286 | 314 | **279** |
| **SAD** | 104 | 93 | 87 | 92 | 99 | **115** |
| Personas que forman estas familias | 932 | 956 | 1.204 | 1.187 | 1.282 | **1.277** |
| Personas que han sido atendidas | 527 | 514 | 648 | 592 | 622 | **582** |
| Abiertos y reabiertos | 80 | 67 | 103 | 91 | 110 | **94** |
| Cerrado (falta de colaboración) | 9 | 15 | 18 | 22 | 25 | **19** |
| Terminado (objetivos conseguidos) | 60 | 41 | 44 | 55 | 88 | **74** |

Dicho esto pasamos a la evaluación de los objetivos de nuestro PAUCO. Antes de ello recordamos que los objetivos de los diseños con que operamos para elaborar las estadísticas parten de itinerarios que como sabemos no son elementos idénticos que puedan adicionarse unos a otros de forma automática. Cada itinerario es una realidad de cada familia, un material cualitativo único, un documento propositivo temporalizado y por supuesto personal, por lo que hacer una codificación y operar estadísticamente acarrea la obligación de tomar con cautela las conclusiones.

## OE1: Mejorar la organización familiar.

Nuestro primer objetivo específico, la organización del sistema, es un aspecto que incluye desde la corresponsabilidad en las tareas y responsabilidades del hogar hasta la conciliación entre el trabajo y las obligaciones familiares pasando por las habilidades para la autonomía personal, una cuestión evaluada esta con 156 familias de las cuales una tercera parte ha logrado por completo las metas intermedias propuestas en sus diseños y que el resto las han conseguido parcialmente, a excepción de 8 casos que no registraron ningún avance.




Estos casos en los que no ha habido avances son sobre todo casos de españoles entre las que destacan algunas familias en que conviven tres generaciones con miembros que entran y salen del hogar por temporadas, y que presentan roles

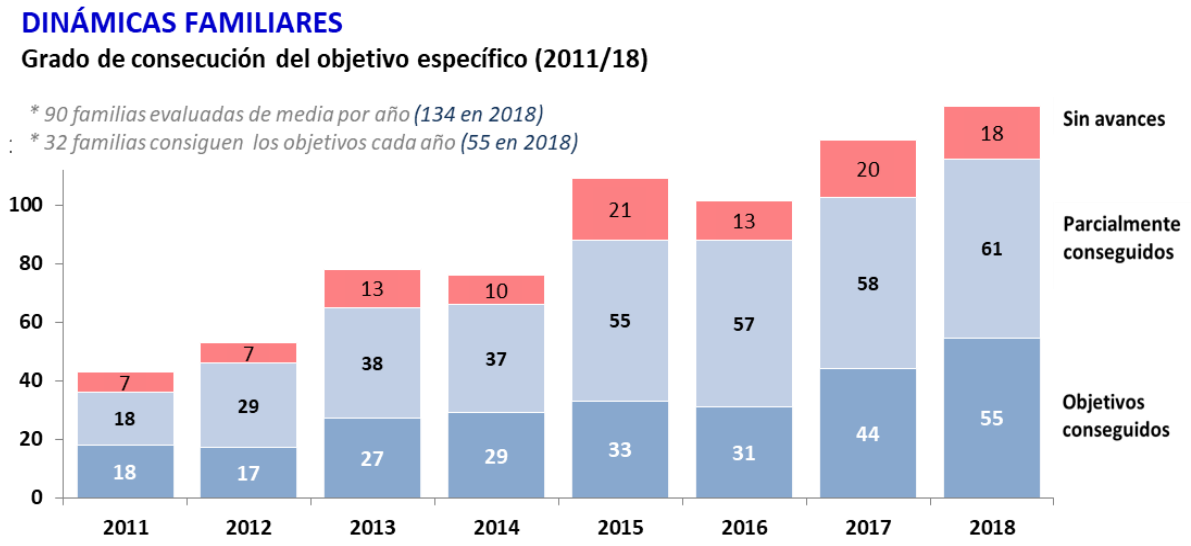
confusos. No obstante no son los roles y las funciones de los miembros el aspecto más carencial de este objetivo entre nuestros usuarios sino los hábitos familiares de alimentación, de aseo y cuidado personal, así como las rutinas adaptadas a las necesidades evolutivas de los menores.

A pesar de ello los resultados son de nuevo los mejores de nuestra serie al significar que el 96% de los procesos en esta área avanzan adecuadamente a la vez que el impacto se supera al intervenirse con más familias.

En todos los objetivos operativos que conforman este específico de organización se mejora con respecto a años anteriores. El mayor nivel de logro se alcanza en conciliación, mientras que el salto mayor en resultados le encontramos en la reestructuración del sistema en lo que atañe a la reorganización de los roles, en el estatus de los miembros, en lo referente a la corresponsabilidad en las tareas y en lo que concierne a la toma de decisiones. En todo ello influyen los nuevos modelos de familia, muchas de ellas reconstruidas, donde los procesos de readaptación de los miembros resultan complicados y a veces conflictivos.

## OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas.

En dinámicas hemos evaluado a 134 familias de las cuales 55 consiguen enteramente las metas propuestas en los itinerarios.




En los objetivos operativos de comunicación, en estrés, y en participación para el desarrollo personal la tendencia camina hacia la mejora de los resultados mientras que en violencia familiar, con un número de escaso de familias evaluadas, son peores. Ni que decir tiene que se trata de casos importantes por la naturaleza del problema, y porque para su resolución son necesarios cambios de actitudes y comportamientos lo que acarrea una intervención compleja que necesariamente se alarga en el tiempo.

Precisamente una forma de “valorar la evaluación”, si se nos permite, consiste en fijarse en los procesos “no conseguidos”. Con lo cual de este modo también podemos considerar que en comunicación o en estrés los resultados son muy aceptables y que en un vistazo a las personalizaciones de los itinerarios de las familias que no han alcanzado los objetivos propuestos destacan aspectos

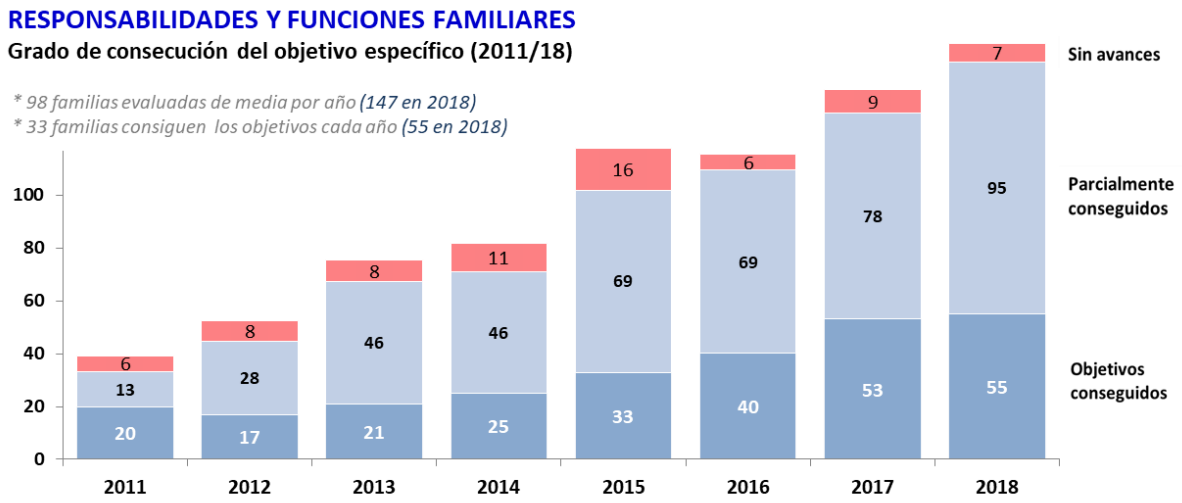
recurrentes. Así en el operativo de comunicación vemos que en el caso de las mujeres separadas se repite la necesidad de mejorar el diálogo con el padre de los hijos, y que en el objetivo de estrés también se reitera la necesidad de acudir al recurso de Psicología para mejorar la resistencia a la frustración.

## OE3: Favorecer responsabilidades y funciones familiares.

En el mes de junio y coincidiendo con el final de cada curso presentamos al Consejo Escolar de Localidad un breve documento acerca de los menores escolarizados. En el último informe indicábamos que en el curso 2017/18 hicimos el seguimiento de la evolución de 354 chicos y chicas con expediente familiar en Servicios Sociales.

Este número de alumnos con quienes coordinamos con colegios e institutos se redujo muy ligeramente con respecto al curso anterior, por lo que por vez primera la serie se frenó como lo ha hecho también el número de usuarios de este Programa. No ocurrió así con los menores en situación de riesgo social que continuaron su línea ascendente (66) o con los casos de absentismo derivados mediante protocolo a Servicios Sociales (22) al considerarse que su situación estaba relacionada con factores de tipo familiar.

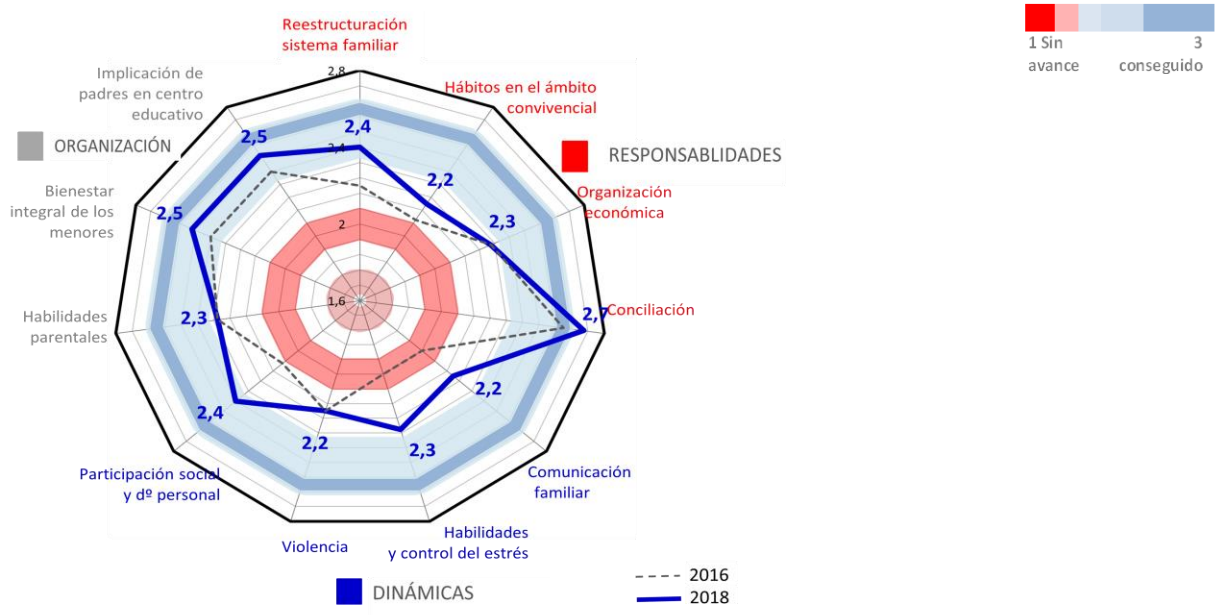
Dicho esto mostramos en gráfico los resultados de nuestro objetivo de responsabilidades y dinámicas. Hemos evaluado a 157 familias de las cuales la amplia mayoría avanzan en su proceso, lo que en este caso viene a significar también el mejor año de la década.




La diferencia con respecto al pasado año no es tan sustancial pero si lo es, en cambio, si contrastamos con años anteriores; véanse por ejemplo las 16 familias con diseños sin avances en 2015.

Hemos intervenido en la adquisición y adecuación de las destrezas de cuidado y crianza, en la resolución de conflictos y en el establecimiento de normas en el hogar. También en la prevención del riesgo en menores mejorando las habilidades parentales y facilitando los recursos que de manera integral cubran sus necesidades básicas. Hemos fomentado la implicación de los padres en el proceso educativo de sus hijos favoreciendo el contacto con tutores y orientadores. Como podemos ver en el gráfico de radar, uno de los aspectos más sobresalientes en cuanto a nivel de logro se corresponde precisamente con esta implicación.

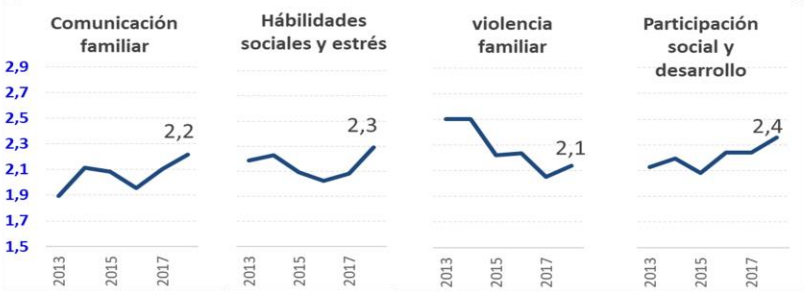
## ATENCIÓN A LA UNIDAD FAMILIAR
## GRADO DE CONSECUCIÓN EN LOS OBJETIVOS OPERATIVOS, 2018



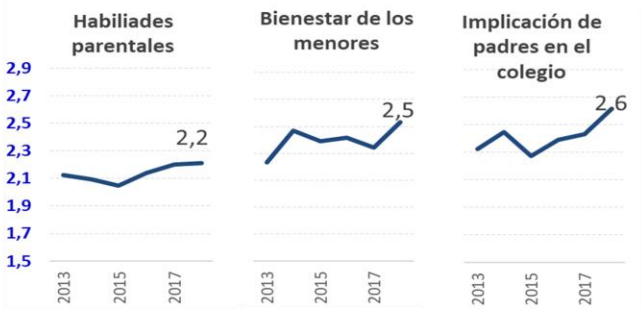

## Serie histórica.

**Organización familiar**

**Dinámicas familiares**




**Responsabilidades y funciones**



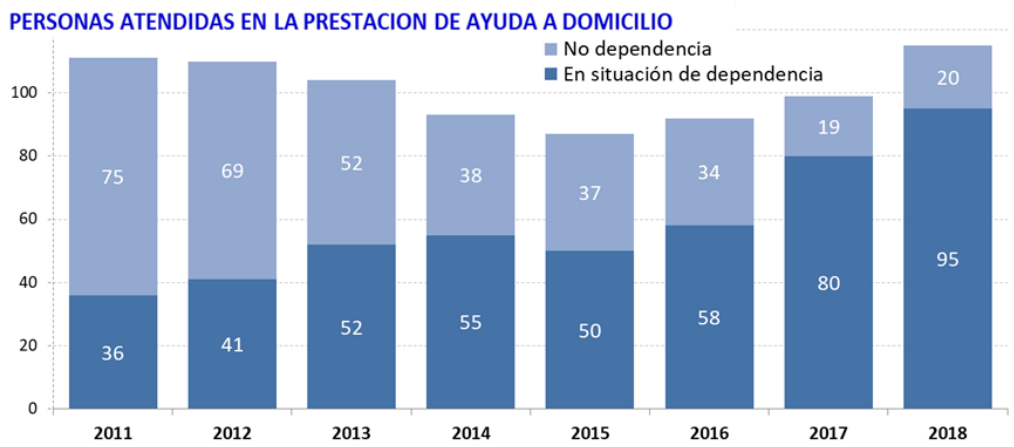

Para el cálculo de este índice se ha realizado una media aplicando un **1** a las evaluaciones de las familias que no han mostrado avances en su itinerario, un **2** a aquellas que han mostrado avances pero no han conseguido el objetivo marcado, y un **3** a las que lo obtuvieron.

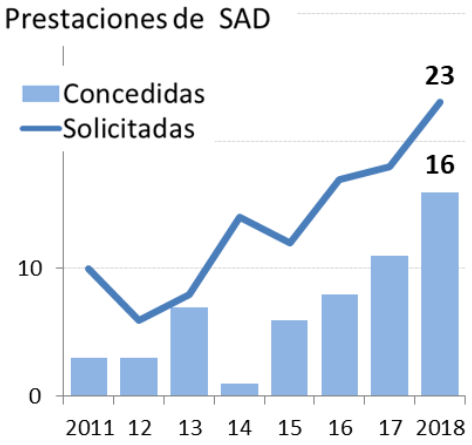
## OE4: Promovida la autonomía de las familias.

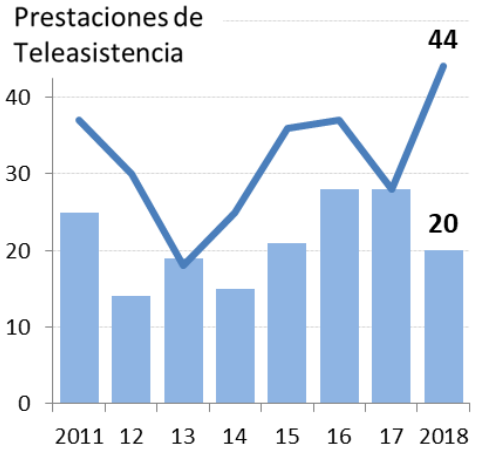
Este cuarto objetivo ya no se corresponde con la prestación PAUCO sino con la Prestación de Ayuda a Domicilio mediante la que proporcionamos apoyo doméstico, psicosocial, educativo y técnico a 115 personas en su propio domicilio, la mayoría personas de edad avanzada y de las cuales 95 tienen reconocida la situación de dependencia.

Para poder acceder al servicio el ciudadano se debe tener reconocida esta situación, una vez se produce este reconocimiento se incluye a la persona en lista de espera para posteriormente comunicarle fecha de inicio de la prestación. Además del seguimiento diario por parte de las auxiliares y de las incidencias por parte de las coordinadora del Servicios, las trabajadoras sociales de referencia de cada usuario visitan al menos semestralmente a las personas en sus domicilios.

Por otra parte este 2018 se concedieron 16 nuevas prestaciones de ayuda a domicilio frente a 11 del pasado año y 8 del anterior. En cuanto a las prestaciones de Teleasistencia se adjudicaron 20 de las 44 que se solicitaron.




Las tareas de apoyo en SAD han consistido en labores de limpieza y mantenimiento de la vivienda (realizadas con el 56% de los usuarios), aseo personal (realizadas con el 45%% de los usuarios), lavado y planchado de ropa (8%), preparación de comidas (4%) y compra de alimentos (1%)

## Conclusiones

En nuestro Programa de Familia hemos atendido a 394 casos de los cuales 279 corresponden a nuestra Prestación de Atención a la Unidad Convivencial PAUCO. Este número es inferior a los dos años anteriores lo que significa la primera reducción en la serie de esta prestación.

Al mismo tiempo los resultados alcanzados por las familias en los itinerarios de mejora de sus competencias, habilidades, potencialidades, aprendizajes y en definitiva procesos definidos por las educadoras, son los mejores desde que evaluamos estos.

Este importante logro es fruto de la constancia y el trabajo continuado; no en vano en los últimos cuatro años se dieron por terminados cerca de doscientos expedientes familiares en PAUCO por cumplimiento de objetivos.

En lo que refiere a la otra prestación del programa, el Servicio de Ayuda a Domicilio, también podemos hablar de marcas máximas al superar también este año tanto el número de personas atendidas (115) como el de nuevas ayudas ofrecidas (16).

# PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN SOCIAL

OBJETIVO GENERAL, ESPÉCIFICOS Y OPERATIVOS

## PREVENIR EL RIESGO DE EXCLUSIÓN Y MARGINACIÓN SOCIAL

Motivar a la persona en su proceso de inclusión

Facilitar que la persona conozca su realidad y vincularla 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 Social 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 personales y sociales

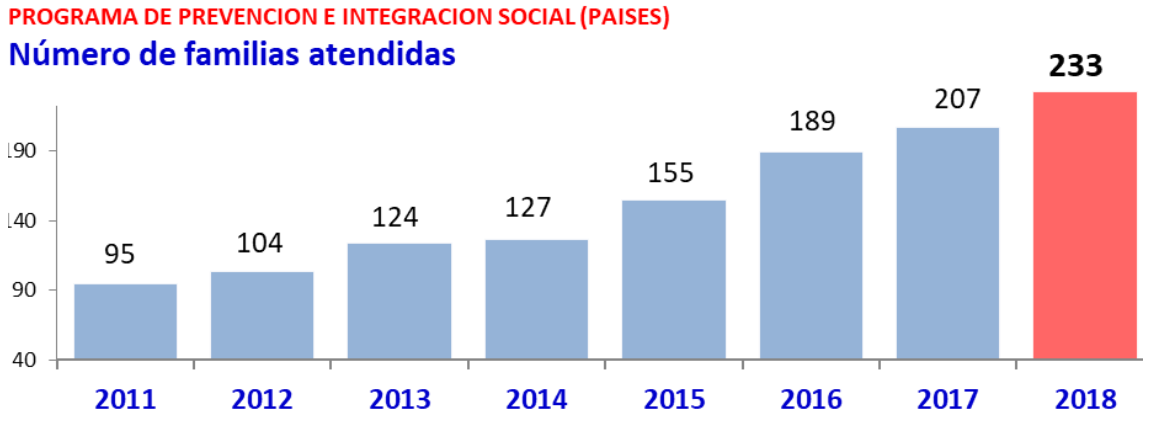
# 3.- PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN

Este programa que solemos denominar PAISES tiene como objetivo la prevención de la exclusión, una meta que procuramos a través de sus objetivos y en donde desarrollamos la ayuda de emergencia mediante la entrega de vales para compra de productos de alimentación que el pasado año prestamos a 327 familias.

Es por tanto el programa que junto con nuestra prestación local PLIS está destinada a las personas en riego de exclusión del municipio. Dos prestaciones cuyas dos matrices actuales de objetivos reconfiguraremos para convertir en una única prestación gestionando así la totalidad de la intervención de inclusión de Illescas desde un único programa.

## OBJETIVO GENERAL: Prevenir el riesgo de exclusión y marginación

Dicho esto, en el gráfico se muestra la evolución del número de usuarios, un número que no ha parado de crecer y en el que este año por primera vez ya no hay predominio de mujeres. .




Esta tendencia creciente hay que relacionarla también con la inclinación a la baja de los participantes en PLIS, como sabemos también personas en riesgo de exclusión, que por diferentes razones se reducen por cuarto año consecutivo.

En la siguiente tabla podemos ver la evolución de los expedientes activos tanto en PAISES como en PLIS. Igualmente hemos incluido las personas que forman estas familias y el número de casos abiertos cada año que vienen siendo son unos ochenta.

**RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES**
**Programa de prevención e integración social**

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Nº de familias con expediente** | **124** | **127** | **155** | **189** | **207** | **233** |
| Personas que forman estas familias | 416 | 428 | 553 | 557 | 633 | 805 |
| Abiertos y reabiertos | 87 | 80 | 95 | 85 | 81 | 86 |
| Familias expte cerrado (no contacto) | 10 | 14 | 20 | 25 | 29 | 11 |
| Familias con expediente terminado. | 38 | 43 | 46 | 50 | 54 | 69 |
| Personas participantes en PLIS | 143 | 162 | 173 | 159 | 146 | 124 |

Existen dos datos que merecen destacarse; en primer lugar los casos cerrados por falta de contacto que son sólo 11 este año, y por otro los casos terminados por cumplimiento de objetivos (69) que son los más elevados de toda la serie.

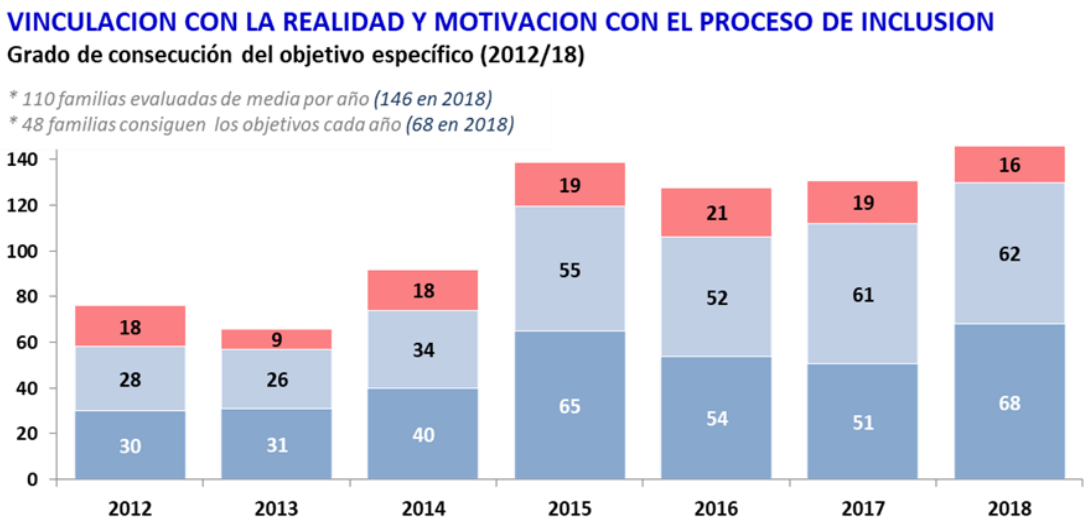
Acerca de los recursos externos utilizados hay que señalar la mayor intensidad del contacto con la Dirección Provincial de Bienestar, sobre todo las secciones de Prestaciones Económicas y de Integración, además de con el propio Ayuntamiento. En un nivel de menor asiduidad destacan también el contacto con el Servicio de Empleo y con las compañías eléctricas.

En lo que se refiere a nuestros usuarios y las entidades locales como siempre destacan Caritas por encima de Cruz Roja y también Save The Children. En cuanto a la Escuela de Adultos el contacto se reduce un año más.

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

Con este primer objetivo pretendemos motivar a la gente con sus itinerarios y que se aprenda a vincular la realidad con las acciones adecuadas para mejorar las condiciones de vida. Superar la falta de realismo y estimular la motivación son también finalidades consideradas aquí.

Debido a que en este programa incluimos a las personas que vienen desde el programa de valoración y reciben ayudas directas como vales de alimentos o las Ayudas de Emergencia de tipo regional, nos encontramos con personas que efectivamente se encuentran en situación de vulnerabilidad evidente. Ahora bien no todas ellas muestran vinculación o implicación proactiva ante un proceso o un itinerario propuesto.

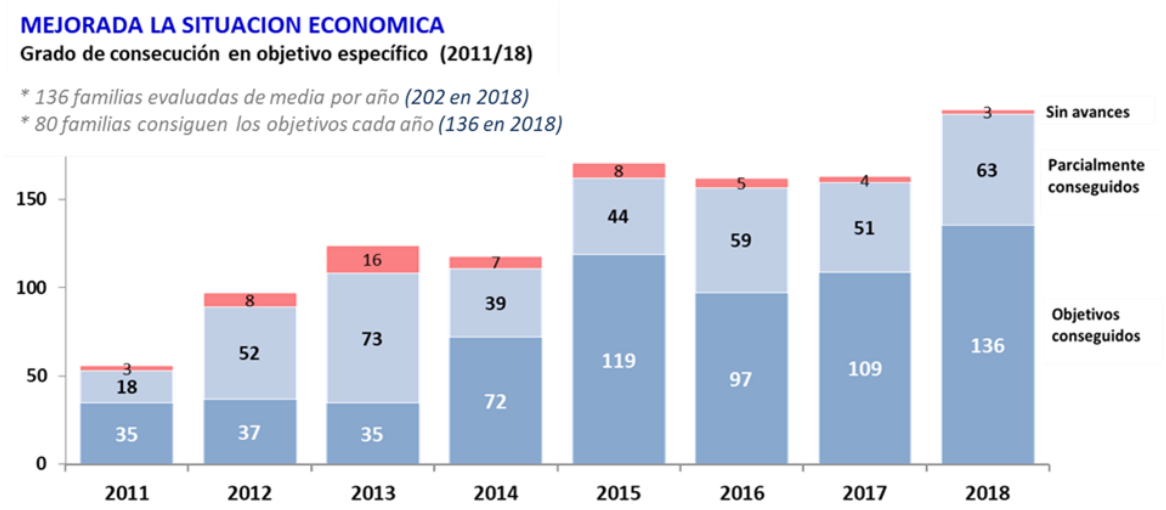



De hecho, tal y como han valorado las profesionales el 11% de los usuarios con este objetivo no consiguió una motivación mínima y el 43% solo mostró una motivación parcial, lo que ofrece una idea acerca de la dificultad de iniciar procesos de empoderamiento.

## OE2: Mejorar la situación económica familiar.

Ya hemos visto las prestaciones ofrecidas desde los Servicios Sociales desde el punto de vista del número de ayudas ofrecidas. Ahora lo vemos desde la perspectiva de la valoración que hacemos de los usuarios de este programa

El objetivo se ha trabajado con casi todas las familias de las cuales hemos evaluado a más de 200 y con las que se han cumplido los objetivos previstos con 136 y de un modo parcial con 63. Es decir, a juicio de las profesionales el 98% de ellas han mostrado avances en su situación. Siempre que hablamos lo hacemos así, a juicio de las valoraciones que hacen los profesionales cuando evalúan los diseños que han realizados de sus familias.

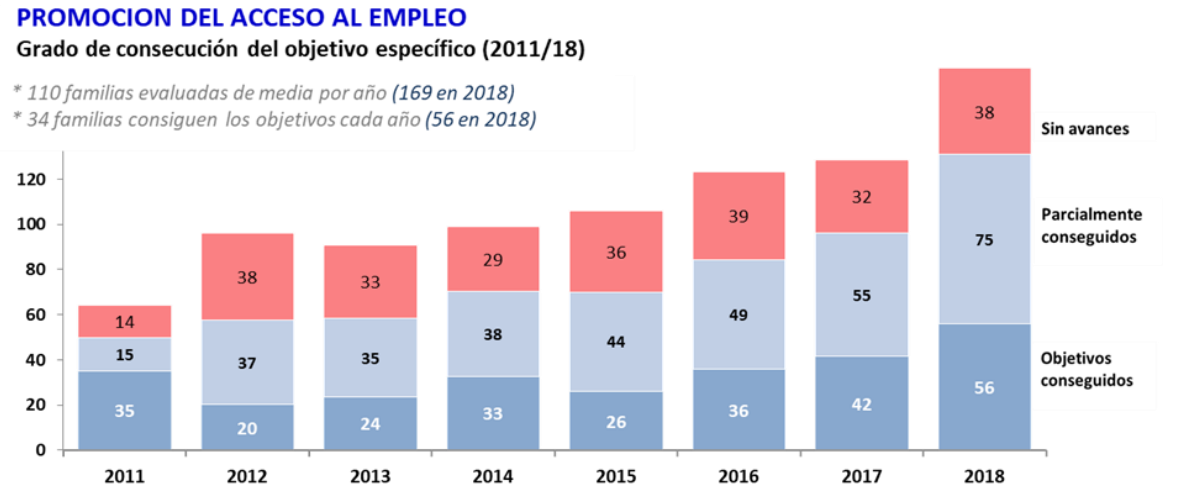



## OE3: Promover el acceso y la mejora del empleo.

En este objetivo hemos atendido a un número similar de personas (192) al del año anterior pero hemos evaluado a más gente y el índice de consecución es mayor.

No obstante, y como es habitual en PAISES, existe un grupo destacable que no consigue avances, algo congruente al coexistir distinto tipo de participantes; unos que verdaderamente tienen motivación para realizar acciones que puedan originar cambios y buscan ayuda con este fin, y otros que buscan ayudas materiales directas para paliar su precariedad.

Dentro de empleabilidad se interviene en las habilidades para acceder a un trabajo así como en la formación básica y profesional. En este aspecto el balance es positivo pues los itinerarios con avances vuelven a superar a los negativos lo que hace que de nuevo nos encontremos con el mejor dato de toda la serie estadística que comenzábamos a inicios de la actual década.



Muy interesante por tanto este avance dado en el asesoramiento en empleo y que como recordamos se trata de una orientación ofrecida por las propias educadoras y trabajadoras sociales y por varios recursos externos colaboradores. Una orientación e presumiblemente este año se abrirá a ofrecerse a los usuarios de PAISES por los propios insertores laborales de Servicios Sociales que hasta 2018 solo venían ofreciendo atención a los participantes PLIS.

En cuanto a las habilidades previas para acceder a un trabajo (sentimientos de exclusión, autoestima, comunicación, responsabilidad, resistencia a la frustración, etc.) los resultados obtenidos son un poco mejores que en formación y similares a años anteriores.

Por último y acerca de la utilización de los recursos externos colaboradores en materia de empleo es necesario recordar que su número es escaso y su utilización insuficiente como se desprende de los registros de derivaciones.

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

Sobre este objetivo la situación es similar a años anteriores. A pesar de que mejoramos resultados el específico y los cuatro operativos que lo conforman necesiten modificaciones y deben idearse y reformularse nuestros objetivos de nuestras matrices de planificación.

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

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Personas con intervenciones | 55 | 50 | 46 | 33 | 26 | 40 | **38** |
| Personas evaluadas | 50 | 23 | 20 | 29 | 19 | 25 | **31** |
| Personas mejoran/alcanzan objetivos. | 32 | 18 | 13 | 13 | 9 | 20 | **25** |

Las acciones grupales llevadas a cabo han sido de dos tipos. Se han impartido sesiones de castellano de tres niveles gracias a una profesora de la Asociación de Jóvenes Agricultores y tres cursos de informática básica con personal propio.

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

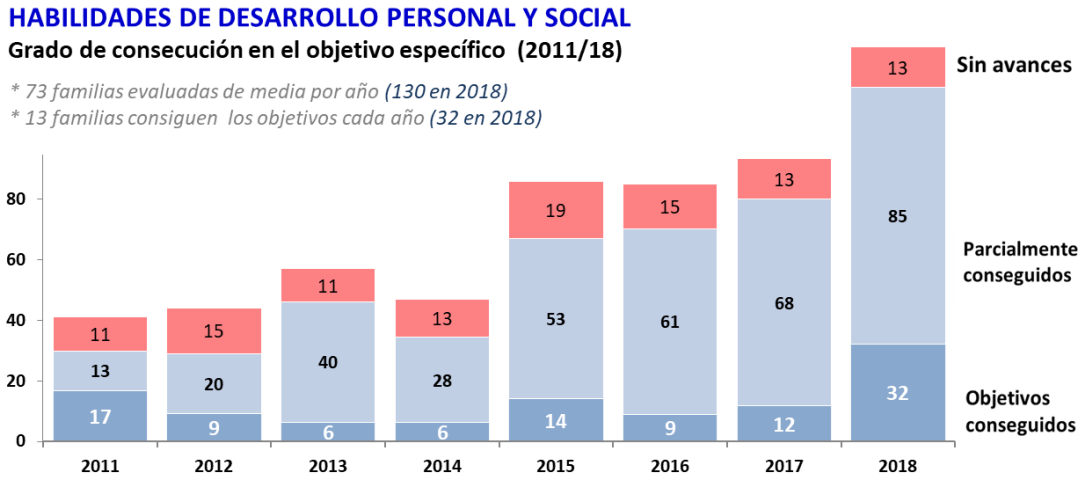
## OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal.

Cuando en este mismo informe anual hemos presentado los resultados nuestro programa de Familia veíamos que en todos los objetivos los resultados alcanzados habían sido mejores que en años precedentes. También lo hemos podido comprobar en este programa de prevención y ahora también lo constatamos en este objetivo de habilidades de desarrollo personal.

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.

En cuestiones como la capacidad para la negociación, el autocontrol, la concentración en las tareas, o la toma de decisiones realistas, se evaluaron con

más de 100 personas de las cuales 32 alcanzaron por completo los propósitos. Una cifra igualmente por encima de años anteriores.




En cuanto a la mejora de la autoestima se valoró con 75 participantes y en habilidades de comunicación con 45. En ambos casos los resultados fueron también los mejores de la década.

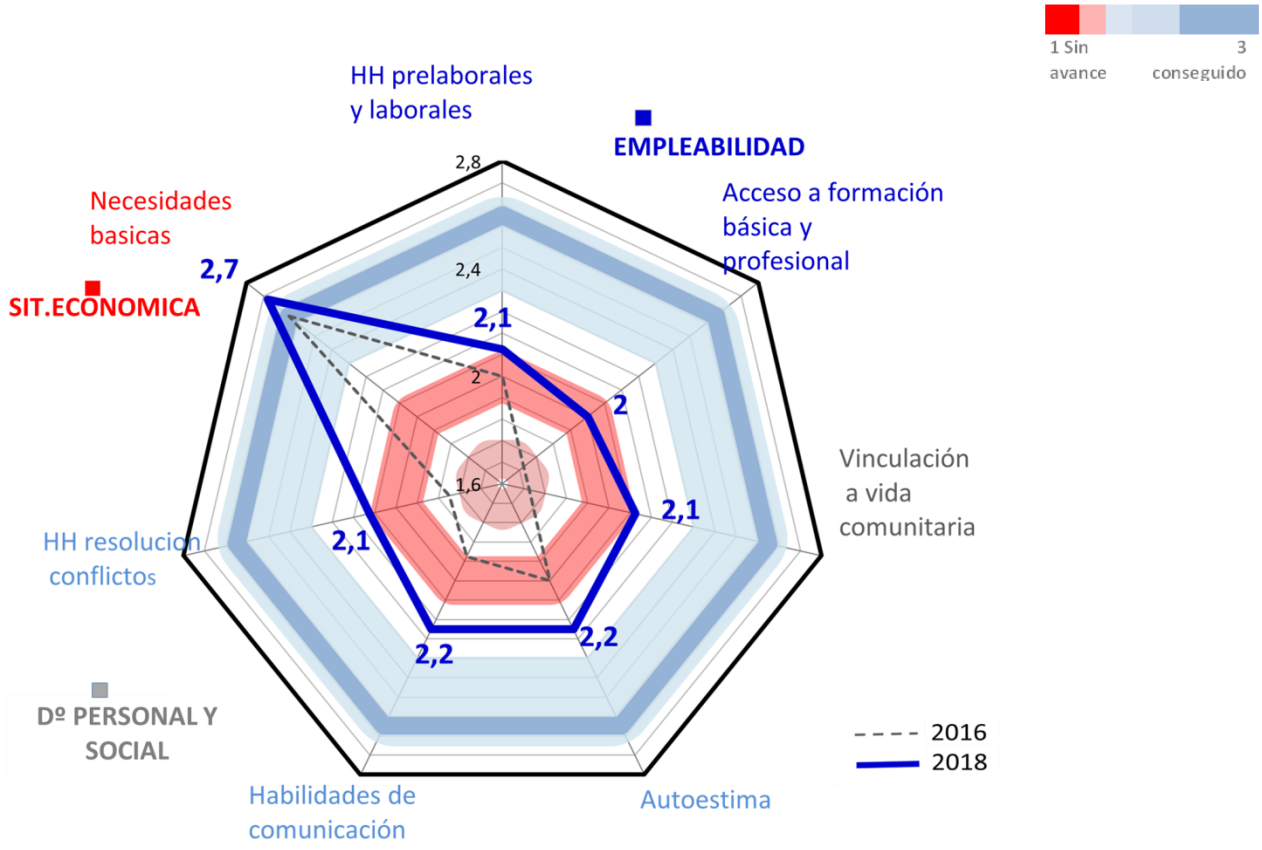
Dejamos aquí el repaso a nuestro Programa PAISES. Un resumen del conjunto de las puntuaciones obtenidas en los objetivos operativos puede verse en la siguiente infografía en donde presentamos las puntaciones medias de todos los objetivos abordados. Como decimos los resultados son los mejores de toda la serie.

## Conclusiones

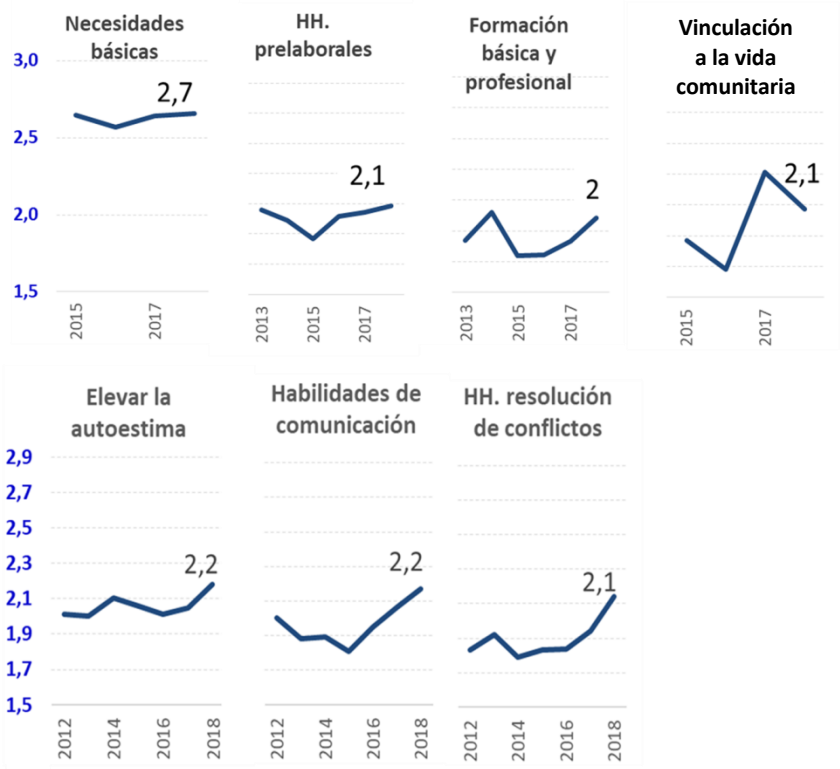
A diferencia de lo que hemos visto en la prestación PAUCO en este programa de Prevención e Integración continuamos incrementando el número de familias usuarias llegando este año a 233 formadas por 805 personas.

Según valoraron las profesionales el 11 % de los usuarios no contaba con la mínima motivación para iniciar un proceso de integración ajustado a itinerario y el 43% solo lo mostraba de un modo parcial. A pesar de ello también en este programa los resultados alcanzados son los mejores desde que disponemos de registros.

## PREVENCION E INTEGRACION SOCIAL
## CONSECUCIÓN EN LOS OBJETIVOS OPERATIVOS, 2018




## Serie histórica.




Para el cálculo de este índice se ha realizado una media aplicando un **1** a las evaluaciones de las familias que no han mostrado avances en su itinerario, un **2** a aquellas que han mostrado avances pero no han conseguido el objetivo marcado, y un **3** a las que lo obtuvieron.

# PROYECTO DE INCLUSION SOCIAL (PLIS)

OBJETIVO GENERAL, ESPÉCIFICOS Y OPERATIVOS

**AREA DE EMPLEO**

Potenciada la empleabilidad

- Conocidas las potencialidades
- Desarrolladas habilidades básicas previas al empleo
- Adquirida formación básica.
- Mejorada la cualificación profesional.
- Conocidas las técnicas y habilidades para la búsqueda activa
- Aplicadas las habilidades de búsqueda
- Aplicadas las habilidades para el mantenimiento empleo.

**AREA DE FAMILIA**

Mejorada la organización familiar

- Reestructurado el sistema
- Desarrollados hábitos adecuados
- Utilizados los recursos sanitarios
- Mejorada la organización económica
- Conciliada la vida familiar y laboral

Desarrolladas dinámicas familiares positivas

- Mejorada la comunicación
- Reducido el estrés.
- Reducida y eliminada la violencia

Asumidas responsabilidades y funciones familiares

- Adecuadas las habilidades parentales.
- Desarrolladas funciones protección a menores
- Establecida la colaboración con el centro educativo
- Mantenida la permanencia de los menores en el centro escolar

Cubiertas las necesidades básicas

- Satisfechas las necesidades básicas
- Mejorada la situación mediante ingresos propios

**AREA DE VIVIENDA**

Facilitado el acceso y permanencia en la vivienda

- Concienciado de su situación y sus necesidades
- Desarrollados medios para búsqueda
- Realizados trámites para el acceso
- Lograda la permanencia
- Adquirido el uso normalizado

**AREA DE PARTICIPACION SOCIAL**

Promovida la adaptación y participación social

- Proporcionada formación en castellano.
- Conocida la cultura local.
- Conseguida la participación social
- Adquiridas habilidades sociales
- Conseguidas redes de apoyo

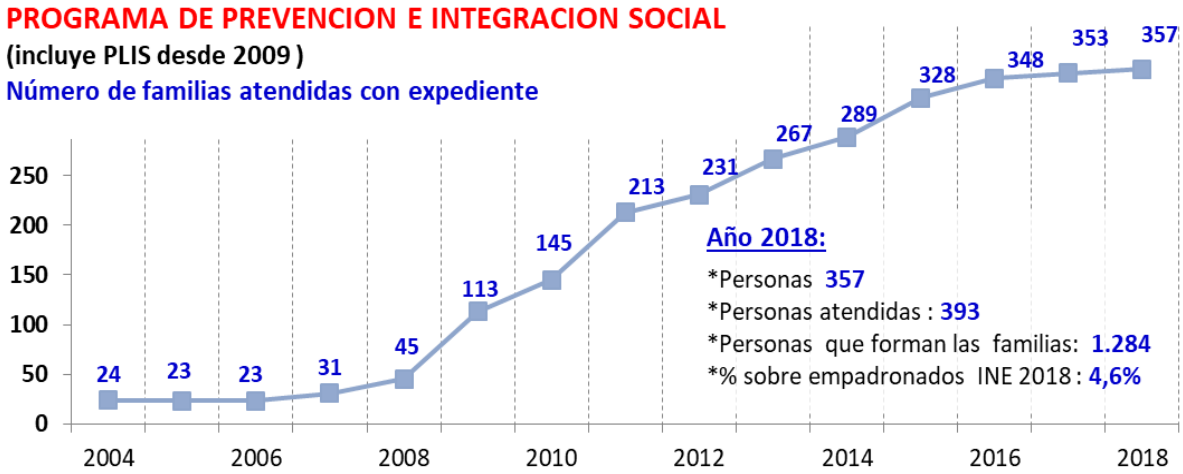
# 4.- PROYECTO LOCAL DE INCLUSION (PLIS)

Nuestro ahora Proyecto Local de Inclusión (PLIS) fue hasta 2017 el denominado Plan Local de Integración y pasó a ser proyecto una vez se crearon a nivel regional los Equipos Técnicos de Inclusión financiados por el Fondo Social Europeo.

Sin ánimo de entrar en los requerimientos de las líneas de subvención podemos resumir señalando que en la actualidad nuestro PLIS se asimila por entero a la acción de estos Equipos Técnicos (ETIs) con el añadido de que a estas unidades nosotros añadimos las áreas de empleo y vivienda con las figuras profesionales encomendadas a estos apoyos específicos.

Del mismo modo nuestro Programa de Prevención PAISES, también se asimila a estos ETIs una vez desde la Consejería se ha ido dotando de contenido a este programa contra la exclusión, una intención que recordemos ya estaba en el origen de los primeros planes locales de integración la pasada década, cuando se hicieron las iniciales gestiones para dar tangibilidad a esta prestación que hasta ese momento no contaba con una realidad de objetivos verificables a cumplir, unos recursos reconocibles así como unos procedimientos concretos.

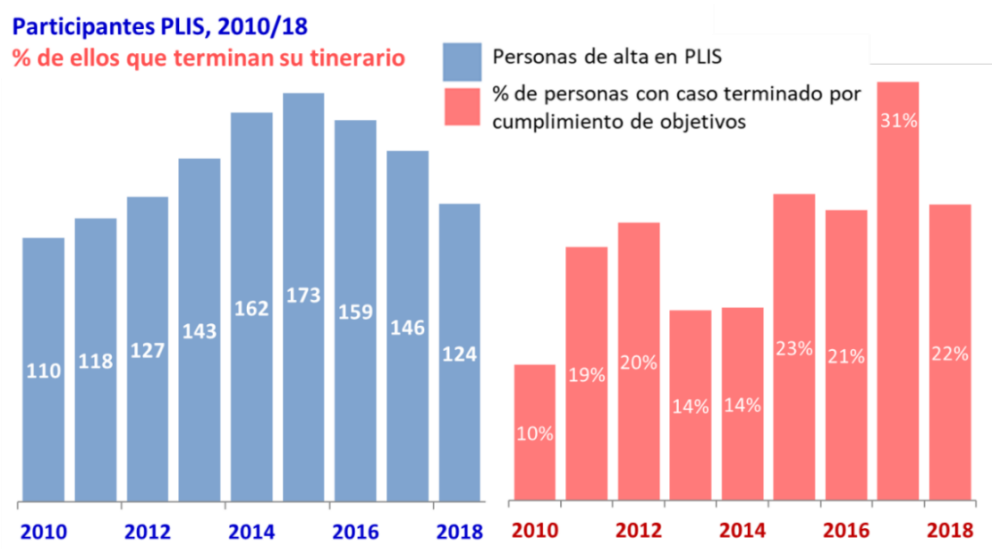
Es decir hasta que no se impulsaron y aparecieron los planes locales en algunos municipios de la región no existían dispositivos mínimos reconocibles contra la exclusión.




Actualmente, una vez el panorama ha cambiado tras la última crisis, y una vez existe un dispositivo regional originario reconocible formado por los ETIs, está también en marcha un incipiente plan regional de ayudas o garantías, y tras haberse consolidado enteramente en Illescas nuestro sistema de gestión mediante itinerarios, es el momento de refundir nuestras prestaciones de inclusión de las prestaciones PAISES y PLIS.

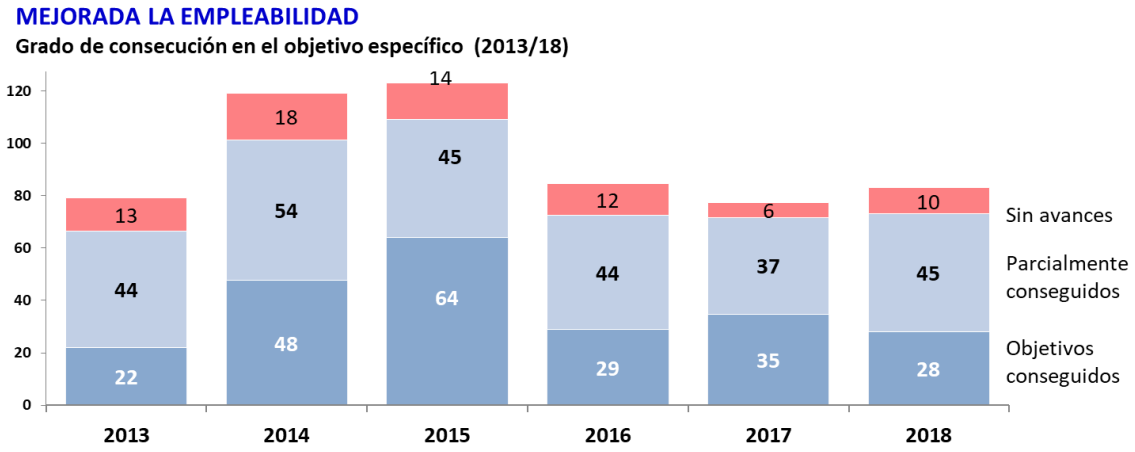
Recordado de nuevo esto entramos en la evolución del número de participantes en nuestro Proyecto de Inclusión y lo vemos con dos gráficos en donde observamos la reducción del número de usuarios de los cuales tres de cada cuatro son mujeres y la mitad extranjeros. El año pasado le iniciábamos con 90 personas y le finalizamos

con 93 después de que 27 finalizaran exitosamente su proceso. En cuanto a nuevas altas se contabilizaron 34 frente a una media de 40 en los últimos cinco años.




## Área de empleabilidad

Tenemos en este ámbito a varias personas que no pudieron ser evaluadas con lo cual existe un pequeño sesgo en nuestros datos. Aun así podemos concluir que en nuestro objetivo principal nos encontramos con 28 usuarios con itinerarios alcanzados frente a 35 del pasado año por lo que este año los resultados no son tan positivos.




En lo que se refiere a otros indicadores 39 usuarios obtuvieron un puesto de trabajo en planes sociales, 25 asistieron a nuestros talleres de informática y 28 a algún curso de cualificación profesional.

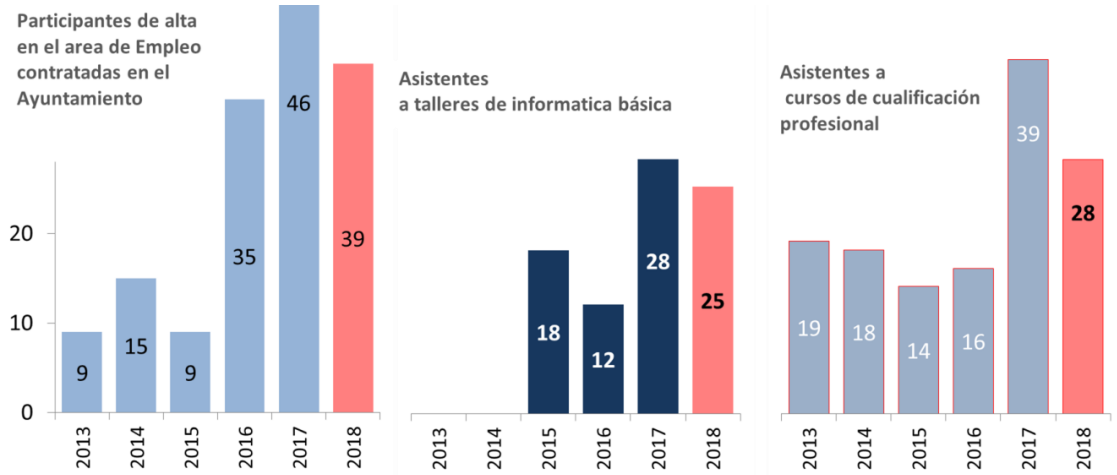
Destacan en formación tres asistentes a cursos de auxiliares de almacén, dos a cursos de auxiliares de atención socio-sanitaria y dos a talleres de empleo. En cuanto a la formación básica dos mujeres consiguieron homologar su bachiller, otra más siguió su formación en Secundaria Obligatoria y otra continúo en la Escuela de Adultos en Competencias Básicas.

También, y estos no se incluyen en el siguiente gráfico, una quincena de personas ha optado por acudir a los exámenes de Competencias Clave, un examen que

ofrece entrada a cursos de cualificación en los que se exige la ESO y que ahora es posible vía este examen. De estas personas, casi todas mujeres, 12 han aprobado al menos una de las dos materias de las que consta el examen, Matemáticas o Lengua.

**Participantes del área de empleo.**

**Contratados en el Ayuntamiento y asistentes a cursos.**




En los cursos de cualificación profesional se han contabilizado también 5 asistentes al Programa Vives Emplea de Acción contra el Hambre.

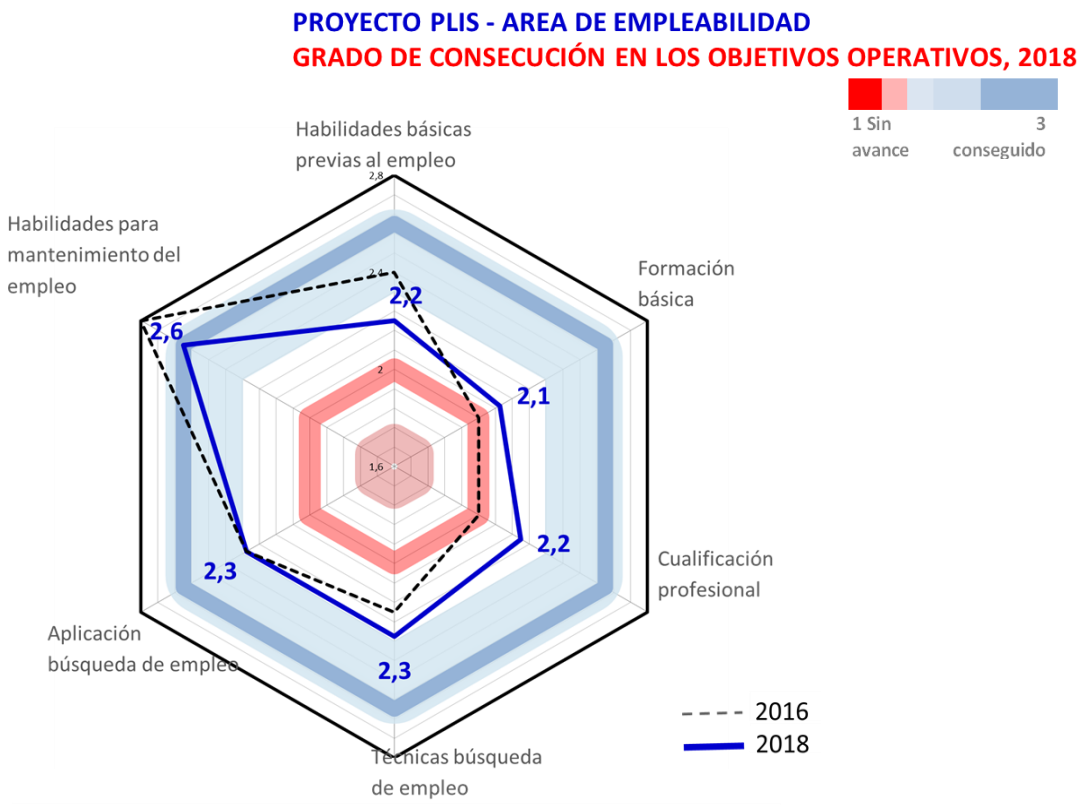
Pasamos a nuestro gráfico resumen. En él mostramos las puntuaciones medias en los objetivos en una escala de uno a tres. A diferencia de otros años no podemos considerar suspendido ningún objetivo. En habilidades básicas previas al empleo contamos con pocas personas pero reducimos la media debido a cinco casos con malos resultados.

En un vistazo a las personalizaciones de itinerarios para conocer un poco más detalles de estas personas se apuntan a las especiales dificultades de un usuario para engancharse con la enseñanza del castellano, en otros dos casos es necesario un estrecho apoyo para reducir la angustia y mejorar la autoestima, y en otros dos no es posible de momento una comunicación con la orientadora debido a la falta de realismo de las personas usuarias.

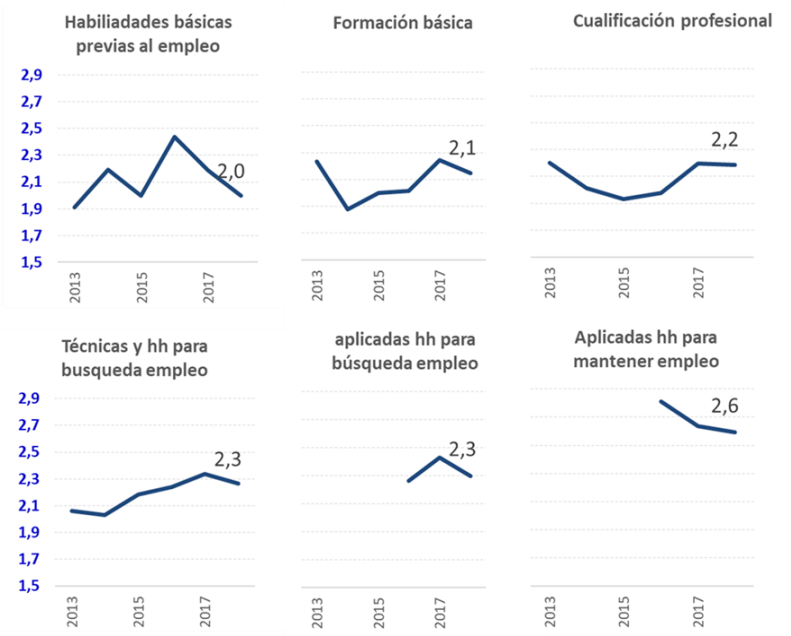
En el gráfico de radar hemos marcado con línea discontinua las puntuaciones de 2016 con lo cual podemos apreciar que en formación básica y profesional nuestros usuarios han obtenido este año mejores resultados que entonces.

El último de los objetivos es el mantenimiento del empleo. Como se ha dicho 39 personas obtuvieron un empleo del Ayuntamiento y 28 consiguieron algún otro trabajo a lo largo del año, casi todas temporalmente y parte de ellas en la economía sumergida. La valoración que hacen los orientadores de sus habilidades para mantener estos empleos es bastante positiva pero ligeramente inferior a años anteriores.

En resumen podemos abreviar señalando que los resultados son satisfactorios. Aunque en formación no son tan excelentes como el año anterior el nivel alcanzado es bastante aceptable teniendo en cuenta el elevado peso de los contratos en el Plan Social, y que estos ya llevan años facilitando la vida de los participantes sin que podamos considerar que en general hayan paralizado los itinerarios y la mejora de los itinerarios y de la empleabilidad.




Serie histórica.




Para el cálculo de este índice se ha realizado una media aplicando un **1** a las evaluaciones de las familias que no han mostrado avances en su itinerario, un **2** a aquellas que han mostrado avances pero no han conseguido el objetivo marcado, y un **3** a las que lo obtuvieron.

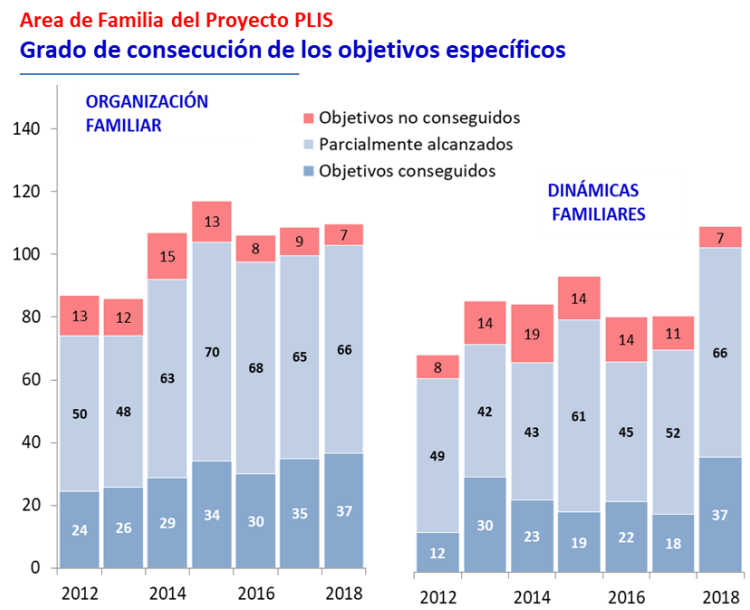
## Área de familia

Pasamos a los resultados del Área de Familia. Nuestro primer objetivo específico es la organización que incluye aspectos como la reestructuración del sistema, los hábitos, la utilización de los recursos sanitarios, la conciliación y la organización económica.

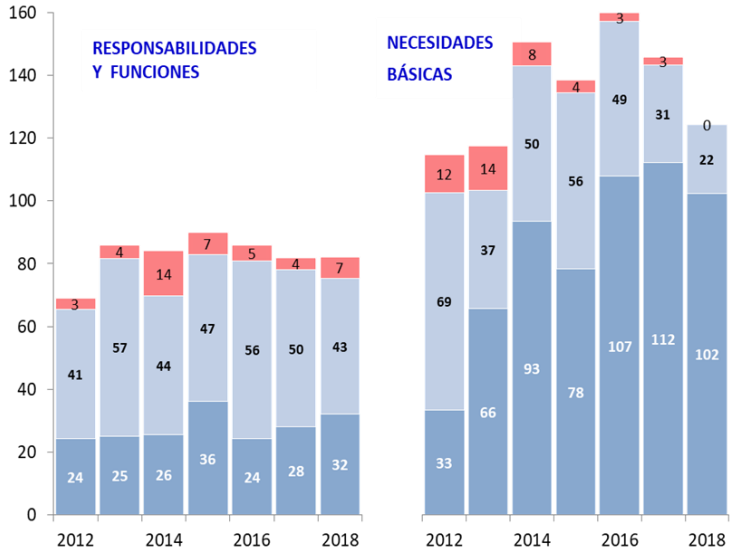
En este ámbito los resultados son de nuevo los mejores de nuestra serie, tan solo resalta un pequeño repunte hacia abajo en lo que se refiere a organización económica. Con respecto a esto recordamos que muchas de las familias con esta

meta son orientadas por las educadoras para hacer buen uso de los vales de supermercado con el fin de que se haga una compra ajustada a las normas, siguiendo las pautas de ahorro y en función de lo considerado saludable.

En cuanto al resto de objetivos que componen la dimensión de organización no existen tampoco diferencias con los resultados de PAUCO, como tampoco existen en la dimensión de dinámicas (comunicación, estrés, etc.) o en responsabilidades (implicación en el contacto con el colegio de los hijos, habilidades parentales, etc).



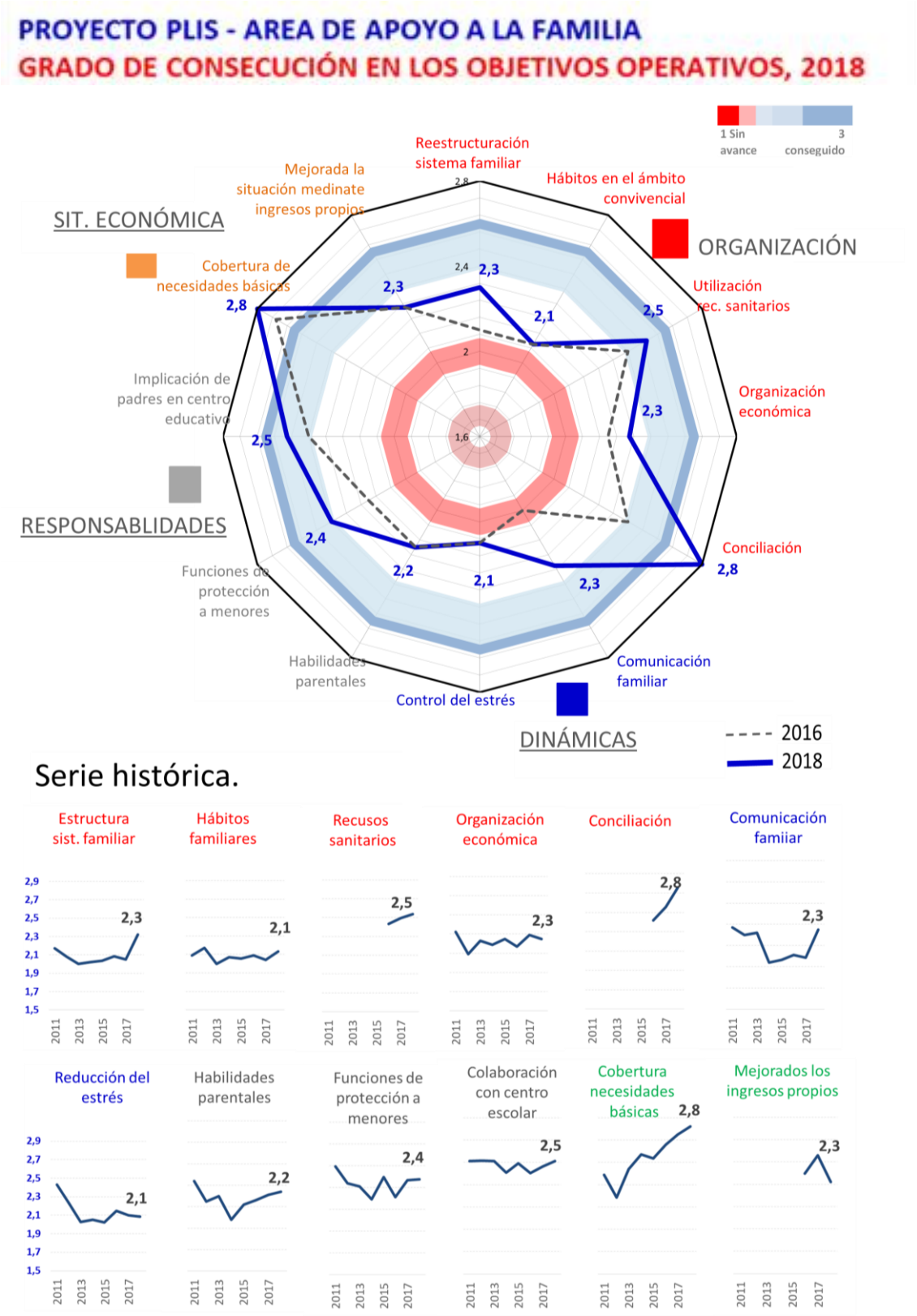

Es este objetivo de dinámicas familiares en donde obtenemos un resultado bastante aceptable con 37 itinerarios con objetivos alcanzados frente a solo 18 del año anterior, y en donde se incluyen los diez casos evaluados en el operativo de violencia familiar de los cuales nueve evolucionaron de modo favorable.




También en los específicos de responsabilidades y funciones hay una evolución positiva teniendo cada vez un número menor de familias, un hecho que por primera vez en la década se produce este año también en PAUCO.

Es decir, el panorama ha cambiado positivamente y no solo por la reducción de personas atendidas, sino por los propios problemas que ahora son de menor gravedad gracias a la mejor identificación temprana de las situaciones de riesgo, así como a la mejorada coordinación con los centros educativos. Así por ejemplo, en el objetivo de desarrollo de funciones de protección a menores que incluye la información sobre situaciones de riesgo, se desarrolló con 16 usuarios en PLIS (frente a los 43 del año 2015), y en PAUCO con 87 lo que significa una reducción del 40% con respecto a cuatro años antes.

En cuanto al objetivo operativo orientado a evitar el abandono escolar se trabajó con tan solo 3 familias frente a las 18 de 2015. Como vemos un cambio destacable: menos usuarios en los problemas más graves.



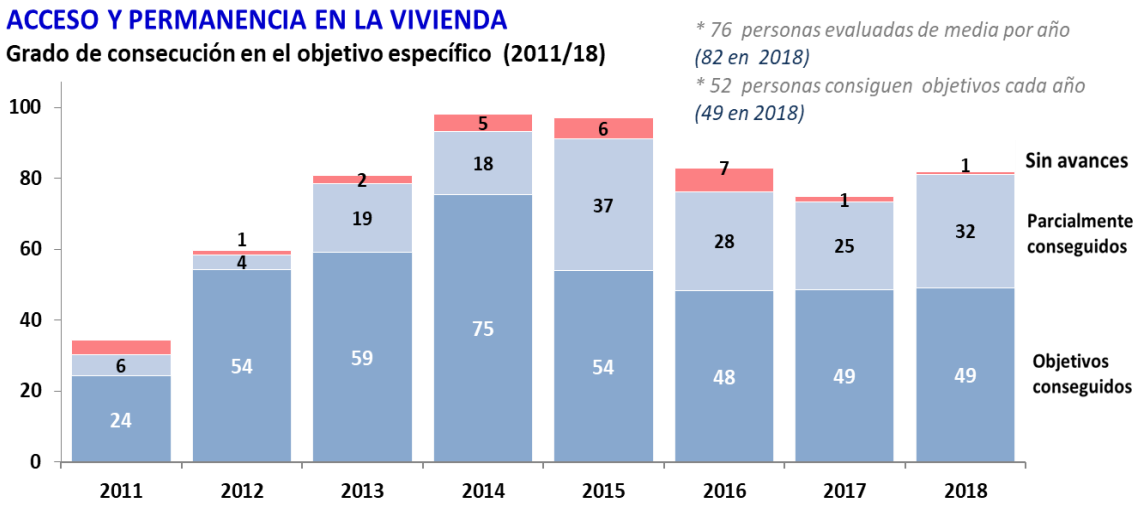

## Área de vivienda

En el mercado del alquiler se están produciendo destacables subidas de precio debido a la escasa oferta local de viviendas disponibles. Aunque no hay datos

registrados podemos estimar que en los dos últimos años las rentas de las casas más modestas pueden han incrementado su precio en torno al 10 o 15% anual. Lógicamente esta subida debe ser respondida por las familias destinando una mayor cantidad de ingresos a este pago, y hablamos de muchas familias pues ya podrían acercarse al 20% las personas de la localidad que residen en viviendas alquiladas.

Entrando ya en nuestros participantes lo primero que debemos advertir es que ha sido en esta Área de Vivienda en donde primero hemos abierto nuestras acciones de PLIS al conjunto de usuarios de Servicios Sociales. En un primer momento consideramos que las ayudas al alquiler, es decir las mensualidades al pago de alquileres con fondos propios del Ayuntamiento, se facilitarán a cualquier familia, y no solo a las personas en situación de alta en esta prestación. Posteriormente, en 2018, decidimos que además la profesional responsable de esta área tutorizase a cualquier usuario con dificultades en el ámbito.

Así de este modo íbamos progresando en la línea de hacer desaparecer paulatinamente la línea entre nuestros dos compartimentos de Inclusión, PAISES y PLIS, y acercarnos cada vez más a una gestión por objetivos, y no tanto por programas.




Dicho esto pasamos a ver los resultados que, de momento, solo incluyen a personas de la prestación PLIS. Se trata de datos similares al año anterior en donde son amplia mayoría las personas que consiguen por entero las metas propuestas. Además, según nuestra mediadora ha valorado, 18 familias podrían haber perdido su vivienda y gracias a la intervención pueden permanecer vivienda en ella.

| AREA DE ACCESO Y PERMANENCIA EN LA VIVIENDA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **2014** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** |
| Familias que acceden a una vivienda | 18 | 17 | 11 | 20 | **6** |
| Familias con posible pérdida que permanecen | 17 | 5 | sd | 7 | **18** |
| Reducciones de alquiler con mediación | 11 | 8 | 3 | 4 | **3** |
| Denuncias por impago evitadas | 8 | 4 | 2 | 7 | **2** |
| Aplazamientos de deuda logrados | 20 | 4 | 2 | 5 | **2** |
| Ayudas de alquiler municipales concedidas | 93 | 104 | 89 | 61 | **64** |
| Familias reciben ayudas alquiler municipales | 43 | 46 | 49 | 35 | **44** |
| Familias reciben ayudas alquiler de Fomento | 0 | 14 | 16 | 27 | **19** |

*Todos los indicadores se refieren solo a personas de alta en este área*

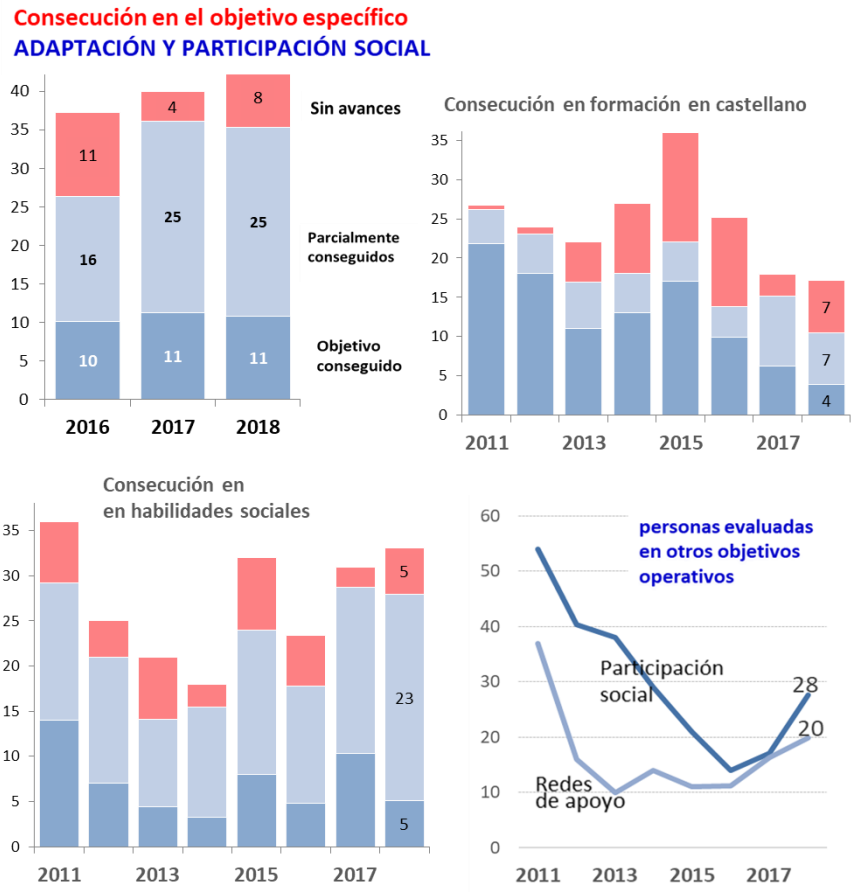
## Área de participación

Esta área incluye un objetivo específico, promovida la adaptación y la participación, y cuenta con cinco operativos. Por un lado dos destinados a extranjeros (enseñanza del castellano y cultura española), y por otro lado la adquisición de habilidades sociales, la participación y el fomento de redes de apoyo.

Se trata de objetivos que no tienen mucha presencia en los diseños debido a la ausencia de demanda de los usuarios al tratarse de necesidades no sentidas, así como debido a la inexistencia de una figura profesional que los requiera en los itinerarios.

Es un Área que no acaba de competer enteramente a varias figuras profesionales cuando además puede considerarse que alguno de los objetivos, como por ejemplo las habilidades sociales, puede ser susceptible de intervenirse desde otros de los objetivos del Área de Familia. Teniendo en cuenta esto la idea de cara a nuevas reformulaciones es incluir varios de estos operativos en una futura matriz única de Familia, quizá situar el conocimiento del castellano en el Área de Empleabilidad y también probablemente eliminar el conocimiento de la cultura local, un ámbito sobre el que no intervenimos.

En lo que se refiere a los resultados señalar que en el aprendizaje del castellano continuamos con resultados cortos y con solo 11 personas con intervenciones. Se continúan impartiendo clases un día la semana por una profesora financiada por Jóvenes Agricultores. Unas clases a las que solo asisten mujeres árabes.



## Conclusiones

Nuestro Proyecto de Inclusión forma junto al programa PAISES los dos espacios para favorecer los procesos de integración. En 2018 hemos atendido en el proyecto a 124 personas de las cuales 39 han sido contratados por el Ayuntamiento en el Plan Social de Empleo. Otras 28 también consiguieron otro empleo y 28 más realizaron algún curso de cualificación profesional.

En el Área de Familia  además de alcanzarse los mejores resultados de la serie al igual en el programa PAUCO, existe un cambio destacable al reducirse el número de usuarios asignados a los objetivos con problemáticas que podríamos considerar especialmente sensibles como son la protección y el riesgo de los menores y el objetivo destinado a prevenir el abandono escolar.  En este sentido es destacable el papel que está jugando la mejora en la coordinación con los profesionales de los centros educativos de la localidad.

# IDEAS FINALES DESTACADAS

Illescas cuenta a inicios de 2019 con más de 29 mil residentes. Desde el inicio de la década el aumento se sitúa en torno al 25%; una cifra que contrasta con la generalizada pérdida de población en la mayor parte de la comunidad autónoma.

Durante 2018 el desempleo se redujo casi el 7%, una variación similar a la de Castilla-La Mancha y el conjunto de España. Por sexos hay grandes diferencias, entre los varones el descenso es del 13% y entre las mujeres solo del 3%.

A mayor edad menor reducción del desempleo. Así, el grupo formado por las mujeres mayores de 45 años va camino de conformar la tercera parte del total de personas desempleadas.

Este año hemos atendido a 804 familias formadas por 2.251 personas. Este número es casi el mismo desde 2015 y significa en torno al 8% del total de la población del municipio.

En el último año 131 personas fueron contratadas por medio del plan de empleo, de los cuales 67 contaban con expediente familiar abierto y activo en Servicios Sociales en el momento de su contratación. En los últimos tres años los contratados fueron 577, de los cuales 277 contaban con expediente.

Las familias que han recibido vales para compra de alimentos han sido 327, un número superior al año anterior a pesar de haberse reducido las necesidades y en general la emergencia social.

Otras ayudas municipales de emergencia como los vales de farmacia, pagos de alquileres, y libros y material escolar también aumentaron. En cuanto a los suministros se mantiene el pago de dos centenares de facturas anuales sumados los pagos regionales y los municipales.

Las ayudas regionales evolucionaron también positivamente. Las prestaciones más importantes como los Ingresos Mínimos o las Ayudas de Emergencia Social se incrementaron de manera progresiva. Otras ayudas más generalizas como la gratuidad de libros de texto o los comedores de los colegios intensificaron bastante el número de beneficiarios.

Las familias con atención continuada en el Programa de Información y Orientación permanecen estables desde 2015 y con cerca de 450 casos cada año. En este espacio atendemos cada vez a más personas en relación con la Dependencia.

En cuanto a las familias que son conducidas desde este programa hacia nuestros otros dos programas seguimos moviendo en la horquilla de 90-100 casos anuales destinados a Familias y de otros 80-90 casos hacia nuestro programa de Exclusión.

En nuestra prestación de Familia PAUCO hemos atendido a 274 unidades familiares lo que significa una reducción destacable ya que es la primera vez que se produce esta reducción después de subidas continuas del volumen de personas a atender. También porque este descenso coincide con los mejores resultados obtenidos hasta ahora por las familias usuarias en sus procesos y ajustes familiares.

En lo referente al Servicio de Ayuda a Domicilio se supera el número máximo de personas atendidas llegando a 115 usuarios así como el de nuevos usuarios incorporados al Servicio.

En cuanto a nuestros espacios para la lucha contra la exclusión sumamos en total tres centenares y medio casos entre nuestros dos espacios destinados a esta meta, añadiendo por tanto cada año a nuevas familias como destinatarios de nuestras acciones.

Tal y como demuestran los hechos, la creación de empleo y la mejora de la situación económica no son suficientes para reducir todo lo deseable las bolsas de precariedad y exclusión existentes. Así, en nuestro programa de Prevención e Integración atendimos a 233 familias formadas por más de ochocientas personas que, al igual que en nuestra prestación de Familia, alcanzaron en el desarrollo de sus itinerarios los mejores resultados de la serie histórica.

Sumadas a esta intervención frente a la exclusión hay que añadir la acción llevada a cabo en nuestro proyecto PLIS en el cual atendimos a 124 personas con resultados muy positivos en el Área de Empleo con 39 contratados por el Ayuntamiento, 28 en otros puestos de trabajo, y con unos resultados en el Área de Familia muy similares a los de nuestra prestación PAUCO.