ILLESCAS

SERVICIOS SOCIALES
DE ATENCIÓN PRIMARIA

Memoria 2019

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

INDICE

ESCENARIO LOCAL ECONOMIA Y SOCIEDAD, 6

1.-PROGRAMA DE APOYO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA, 16

OBJETIVO: Garantizar los derechos sociales del ciudadano 16
Facilitar a los ciudadanos el conocimiento de los recursos,14
Capacitar a las personas para desenvolverse en el Sistema de Protección, 18
Observar la evolución social de cara a futuras planificaciones, 18
Conclusiones, 18

2.-PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA FAMILIA, 21

OBJETIVO: Mejorar las condiciones de vida y la convivencia, 21
Mejorar la organización familiar, 22
Favorecer dinámicas familiares positivas, 23
Favorecer responsabilidades y funciones familiares, 24

3.- PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN, 30

OBJETIVO: Prevenir el riesgo de exclusión y marginación, 31
Motivar a la persona en su proceso de inclusión, 31
Mejorar la situación económica familiar, 32
Promover el acceso y la mejora del empleo, 33
Vincular a las personas a la vida comunitaria, 34
Mejorar las habilidades de desarrollo personal, 35
Conclusiones, 36

4.- PROYECTO LOCAL DE INCLUSION, 39

Área de Empleabilidad, 39
Área de familia, 41
Área de Vivienda, 45
Área de Participación, 46
Conclusiones, 48

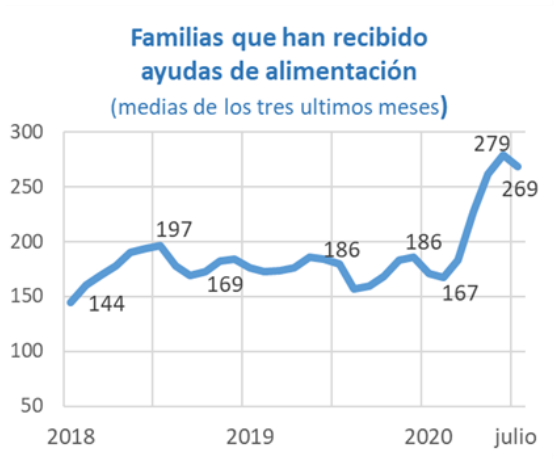
IDEAS FINALES DESTACADAS 49

Introducción, agosto de 2020

Este informe debía haberse hecho público en marzo de 2020, un mes en que la vida nos dio un vuelco a causa de la propagación del virus Covid-19. Desde entonces la actividad de nuestros Servicios Sociales se ha orientado en buena parte a la tramitación de ayudas de emergencia como respuesta a los efectos de la pandemia. Una tarea intensa que impidió la revisión a tiempo de este documento por nuestro equipo y su terminación definitiva.

Aunque la segunda ola de contagios está obligando a medidas rigurosas nuestra cercanía y compromiso continúan intactos. A lo largo de los últimos meses hemos visto crecer considerablemente la demanda de apoyo social. En abril, en pleno confinamiento, repartimos ayuda de alimentación a casi trescientas familias. Nunca antes habíamos atendido a tanta gente en un periodo tan especial. A muchas les abrimos registro familiar para continuar interviniendo con ellas y, de este modo, de marzo a julio abrimos centenar y medio de nuevos expedientes que ya son un nuevo reto.

Lo habitual es que mensualmente hagamos la apertura de unas 20-24 historias familiares de las cuales una tercera parte guardan relación con procesos relacionados con la Ley de Dependencia. El resto, en torno a 14-16 expedientes, se corresponderían con diferentes situaciones de precariedad que en los primeros meses de la pandemia se han incrementado por encima de los 40.



Por otra parte, la histórica aprobación del Ingreso Mínimo Vital que debe facilitar una renta mínima a varios cientos de familias del municipio sigue un proceso más lento del esperado. Veremos cuál es la evolución de la implementación de esta ayuda y de ello informaremos.

Son momentos de incertidumbre, pero también momentos para trabajar con pasión. Este verano que pronto declinará es también especial en nuestro Centro Social por otro motivo, y es que dos de nuestros compañeros acaban de finalizar su vida laboral después de muchos años de dedicación, de trabajo tenaz y apasionado.

Jesús de Pinto Muñoz, nuestro coordinador desde los primeros años ochenta y nuestra trabajadora social Inmaculada Aguado Martín nos dejan un gran legado y también el mejor ejemplo. Muchas gracias por ello.

PRESENTACION

Este es la memoria 2019 de los Servicios Sociales de Atención Primaria de Illescas.

La estructura del documento es la habitual de otros años, empezando por una descripción del contexto social de nuestra localidad para luego abordar en detalle resultados de la intervención en los programas de Apoyo y Atención, Familia, Integración y el Proyecto de Inclusión PLIS.

Todos los objetivos, actividades, tareas e indicadores de los que se hacen referencia a nuestra programación, disponible en nuestro documento marco. La última versión de este documento puede consultarse en la página web del Ayuntamiento de Illescas.

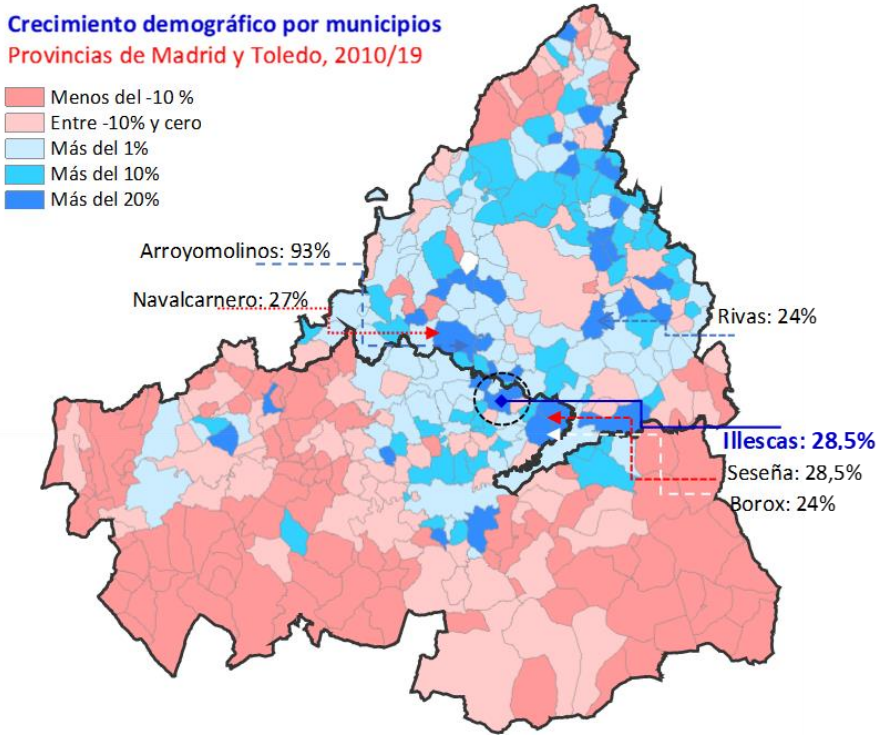
ESCENARIO LOCAL, ECONOMIA Y SOCIEDAD

Illescas roza los treinta mil habitantes a inicios de 2020, en concreto 29.974 personas; una cifra que extraemos directamente del propio padrón (dato por tanto no oficial). En 2019 la localidad incrementó su población el 2,6%, un poco menos que el año anterior. Ya quedan lejos los tiempos en que Illescas crecía por encima del 10% anual coincidiendo con la burbuja inmobiliaria y la amplia oferta de vivienda; una oferta que aparece hoy menguada y que tiene como consecuencia la contención del crecimiento demográfico local.

Si en la primera década de siglo se duplicó la población, en está que termina aumenta el 28%. Entre las ciudades del centro-Sur de España - la zona que más crece del país- Illescas solo es superada por Arroyomolinos (93%) y Seseña (47%).

El tercer municipio de La Sagra, Yuncos, con más de once mil residentes, aumentó su población el 15%, mientras que otras localidades sagreñas con más de cinco mil residentes lo hicieron entre el 3% de Esquivias y el 10% de Yeles. El resto de los pueblos presenta evoluciones dispares: mientras El Viso de San Juan, Cedillo o Carranque lo hacen alrededor del 20%, otros pierden habitantes como Cobeja o Pantoja.

En cuanto al Sur de Madrid además de Arroyomolinos (31 mil habitantes) destacan Navalcarnero, Rivas con un aumento del 24%, Pinto con el 18%, Valdemoro (15%) y Ciempozuelos que con una población de 24 mil residentes creció el 8%.



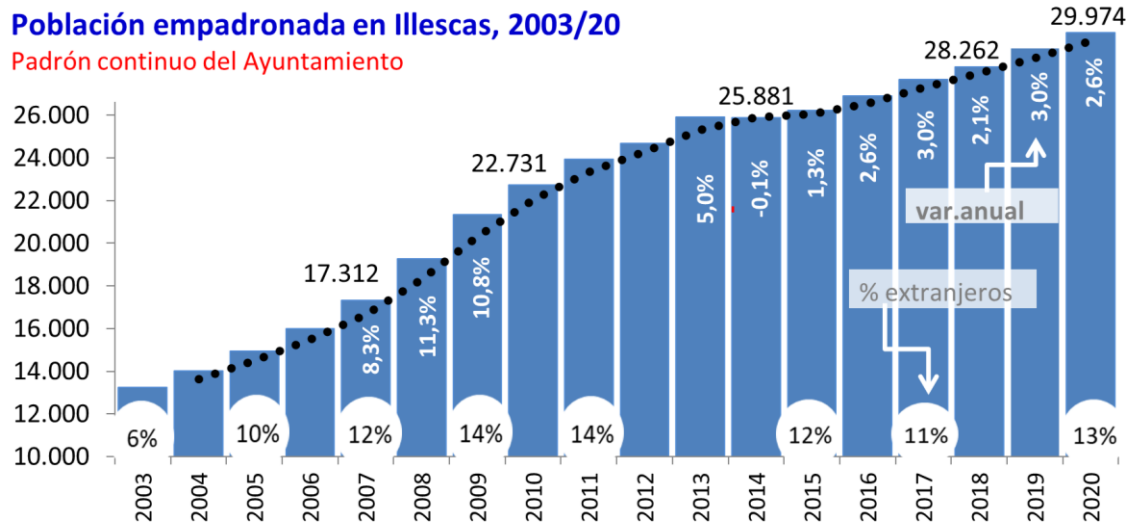
Ninguna otra ciudad del Sur madrileño experimentó variaciones extraordinarias; los mayores crecimientos correspondieron a Getafe y a Parla (8%) seguidas de

Móstoles, Leganés y Alcorcón con un exangüe 1%. Incluso Fuenlabrada pierde población.

Si atendemos a valores absolutos Rivas, Arroyomolinos, Getafe y Parla lideran el crecimiento, si bien entre esta última ciudad y Seseña la diferencia es estrecha, e incluso Illescas crece más que Móstoles o Alcorcón a pesar de las diferencias que las distinguen en servicios de transporte.

Hasta aquí este repaso a la zona fronteriza sin adentrarnos en las infraestructuras, desde luego cuestión clave pero que no es nuestro objeto. Centrándonos en Illescas y en otra cuestión demográfica como el aumento de extranjeros de países en crisis, destacamos este nuevo flujo de entradas que está embotellando las peticiones de asilo y afluyendo a ciudades de la zona como Seseña, Arroyomolinos, Ocaña y en menor medida a Illescas.

Así, las personas extranjeras en Illescas son ahora el 13% de la población con la llegada de casi cuatrocientos nuevos habitantes de Colombia, Venezuela, Nicaragua y Honduras, en tan solo dos años. Un grupo en precariedad como lo demuestra el hecho de que muchas han acudido a solicitarnos apoyo, y sean el grupo mayoritario entre quienes actualmente reciben el apoyo de Cáritas, una organización que por primera vez está utilizando la cita previa en la localidad previa debido al aumento en las de demandas de ayudas iniciales.



Se presentan los datos no depurados del padrón del ayuntamiento en lugar de los habituales del INE con el fin de ofrecer los de enero de 2020. Los oficiales son muy ligeramente inferiores.

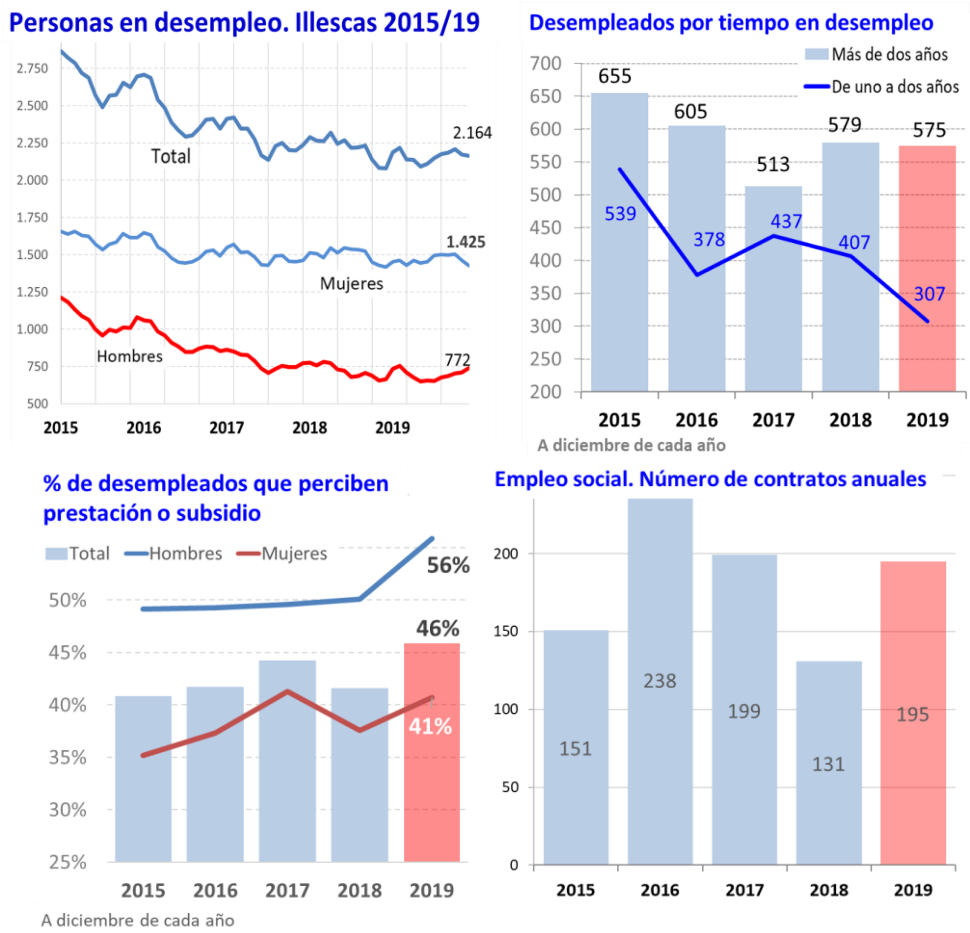
Pasamos a ver el panorama laboral. Referente a las nuevas empresas de logística son el motor creando empleo en Illescas, el año pasado 260 puestos, tres de cada cuatro empleo creados. Un dato importante para nuestras acciones porque es el momento idóneo para ofrecer oportunidades a las personas con dificultades. Una cuestión clave como llevamos tiempo indicando.

Estas empresas han salvado este año la actividad y el empleo. No cabe duda de que su llegada y el proceso de dispersión urbana de la capital son ya un hecho y una oportunidad, con lo que conlleva de mayor capacidad presupuestaria y de oportunidades para impulsar retos.

Pasamos a los datos. Lo primero es la evolución del desempleo cuya reducción iniciada en 2013 se ha ido desacelerando hasta desaparecer en 2019, un año en que el paro aumenta (+4%) coexistiendo con un flujo positivo de afiliaciones a la Seguridad Social (+3,7%) casi por completo producto de la logística que afortunadamente impide el freno en la creación de empleo: en 2018 se generaron 543 puestos y en el pasado año 343.

*Este descenso viene provocado por la eliminación de los afiliados contratados por las agencias de trabajo temporal ubicadas en Illescas, que desde esa fecha contabilizan en el municipio en donde está localizada la empresa para la que relizan el servicio.

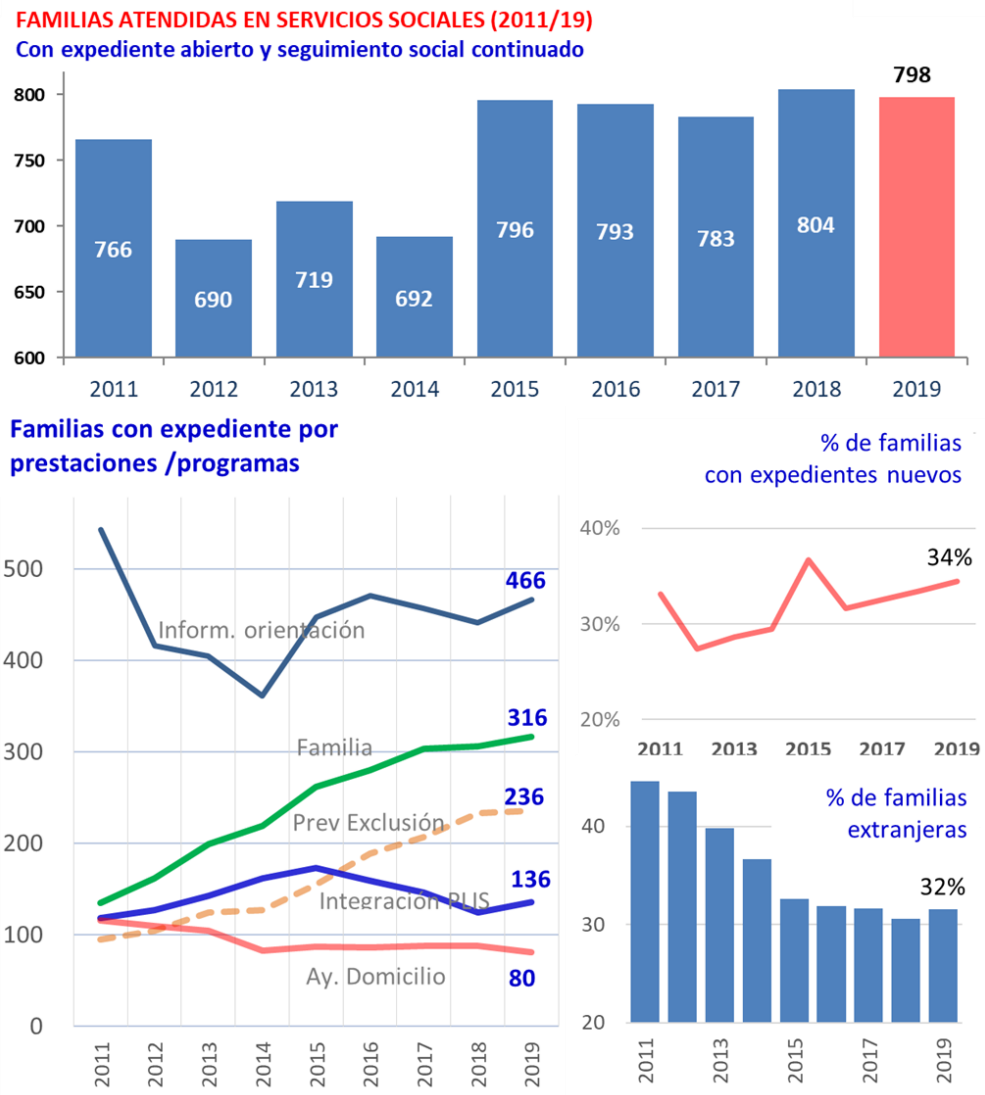
Para continuar nos interesa observar el desempleo de larga duración, así como chequear cuantas personas cobran prestación. Esto es lo que incluimos en la siguiente infografía, en donde se observa que la cobertura de prestaciones remonta producto de la mayor rotación laboral, un proceso que también hace descender la cifra de quienes llevan más tiempo sin trabajo.



Es decir, aunque la reducción del paro se frene por completo, la bolsa de los más precarios no adquiere mayor volumen y sus condiciones no empeoran. Como también sabemos, el esfuerzo que se está haciendo en formación es el mejor complemento para la evolución mostrada.

Son las mayores opciones de empleo, aunque transitorias, las que están solventando las situaciones precarias, y entre ellas, como no, destacan los puestos de trabajo facilitados en los planes sociales que no sólo significan la reincorporación al mercado laboral, sino también la posibilidad de retomar, una vez finalizado el contrato, la prestación o el subsidio, y por supuesto el inicio de una nueva motivación para muchos a la hora de buscar posteriores trabajos.

En los últimos cuatro años casi 200 personas por año se ha incorporado a estos planes de los que la mitad vienen siendo usuarios activos de Servicios Sociales en el momento de ser contratados. Es decir, forman parte de alguna de las 798 unidades familiares que hemos atendido en 2019. Familias formadas por 2.592 personas y que son prácticamente el mismo número que en los últimos años.



En el gráfico se presentan otros indicadores, entre estos el número de familias en cada uno de nuestros programas de intervención teniendo siempre en cuenta

que pueden haber estado en más de uno a lo largo del año. Esa sería, por ejemplo, la situación de alguien que llega al Servicio de Información Valoración y Orientación (PIVO) y posteriormente entra en Atención ante Situaciones de Exclusión Social, Prevención e Integración (PAISES), o bien de alguien que es atendido tanto en Familia como en Integración.

En cuanto a la evolución por programa lo más destacado quizá sea el descenso del número de casos en Familia, un hecho puede que más relevante incluso que el mantenimiento del número de expedientes en integración, a pesar del reto de acogida a las nuevas familias extranjeras que han llegado.

Referente a las familias con nuevo expediente su porcentaje vuelve a crecer debido a la afluencia de nuevos casos de PIVO, que a su vez es debido a los cada vez más numerosos trámites de dependencia, y a que existe cierta movilidad laboral y bajas de expedientes en Integración debido a la gente que encuentra empleo. Con nuestras familias también es posible que la movilidad residencial se haya incrementado debido a que existen más familias ahora que dejan la localidad a causa del incremento del precio de los alquileres.

Cambiando de tema en la tabla siguiente se presentan las personas que utilizan los Servicios Sociales por grandes zonas de la localidad y en ella vemos como el porcentaje de residentes en el Señorío se han ido incrementando hasta llegar a ser el 15% del total. No obstante, por cada cien personas de esta zona, ya con más de ocho mil vecinos, contabilizamos 1,5 expedientes familiares frente a los 3,2 del núcleo urbano.

Familias con expediente activo en Servicios Sociales por unidades poblacionales (2009/19)

	2009	2011	2013	2015	2017	2019 Porcen	2019 Exptes
Señorío de Illescas	7%	11%	12%	12%	12%	15%	123
Núcleo Urbano	91%	88%	87%	86%	85%	82%	625
Resto	2%	1%	1%	2%	3%	3%	23
	100	100	100	100	100	100	798

La categoría “resto” incluye las unidades poblacionales de Balaguera, Cárcavas, Los Almorales, Los Negretes, Los Pradillos, Moratalaz, Villarreal y Viñas Perdidas.

Pasamos a las ayudas directas ofrecidas. Algunas son de ámbito regional, otras ofrecidas por entidades privadas y otras por el propio Ayuntamiento. Destaca el Plan Extraordinario por el Empleo con el que se han creado casi dos mil puestos de trabajo en esta década, 1.300 desde 2015 siendo contratos de seis meses de duración, y habiéndose alcanzado el objetivo de frenar la bolsa de exclusión generada durante la crisis. De esos empleos casi 400 son de personas que en el momento de ser contratados pertenecían a familias con expediente abierto en Servicios Sociales. El aporte por tanto de estos contratos es enorme para el desarrollo de nuestra intervención.

Las dos principales ayudas regionales para personas en situación de vulnerabilidad económica, las Ayudas de Emergencia Social y el Ingreso Mínimo, la prestación más parecida a una renta básica y que en Castilla La Mancha se ofrece durante dos años, han seguido su recuperación aunque el agotamiento del presupuesto autonómico destinado a este fin ha supuesto la no concesión de todas las solicitudes presentadas en la segunda parte del año.

RESUMEN DE AYUDAS CONCEDIDAS

Principales ayudas no municipales

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Ayuda Emergencia Social	39	17	16	49	59	53	59	70	**60**
Ingreso Mín. Solidaridad	13	10	6	7	8	12	27	28	**35**
Pobreza energética	*	*	*	*	*	68	113	102	**99**
Ayudas alquiler Fomento (40%) *	*	*	sd	sd	24	32	75	64	**64**
Materiales curriculares	*	*	*	*	*	694	273	900	**993**
Comedores de colegios	*	*	*	*	*	276	273	435	**501**
Prest. Cruz Roja (varias)	*	9	4	45	68	45	36	21	**17**
Diputación Provincial (varias)	*	*	*	*	*	28	5	17	**19**
Reconocimiento de dependencia	20	25	14	10	31	46	64	66	**91**
Prest. Econ. Dependencia	22	9	13	6	1	23	32	37	**33**
Servicio Residencia	1	10	10	8	17	29	25	30	**20**
Teleasistencia	25	14	7	15	21	28	28	21	**34**
Ayuda a Domicilio	3	7	7	1	6	7	11	16	**5**

**Solo ayudas concedidas a familias de alta en Servicios Sociales (125 en toda la localidad en 2017 y 158 en 2018/19).*

Ayudas Municipales de Emergencia Social

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Familias que reciben vales de alimentos	134	211	297	387	364	345	297	327	**298**
Vales de alimentación	301	772	1.651	2.732	2.949	2.802	2.425	2.572	**2.501**
Vales de farmacia	57	45	85	97	88	64	39	59	**93**
Alquiler de vivienda	7	104	70	93	104	88	61	65	**70**
Facturas de luz y suministros	*	*	54	131	152	145	139	132	**87**
Libros y material escolar	*	*	*	*	85	58	69	78	**70**

Ayudas municipales. Exención de tasas y comedores

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Centros Atención Infancia	9	6	1	2	5	3	4	1	0
Conciliación escolar	8	3	2	18	3	7	18	5	2
Campamento verano (incl. comida)	15	3	7	135	112	135	61	7	0
Ludoteca	0	4	12	16	5	0	0	0	0
Comedor escolar (curso)	*	*	*	*	66	27	54	39	30
Comedor escolar (verano)	*	*	*	107	109	39	27	7	*

PLANES SOCIALES,

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Contratados totales	221	75	148	99	151	238	199	131	**195**
Usuarios con expte de Serv.Sociales.	65	20	13	17	26	102	108	67	**86**

CARITAS PARROQUIAL, Acogida. Alimentación

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Familias – lotes mensuales	438	489	561	416	347	279	181	136	**177**

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

Otras ayudas, varias entidades

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Banco de alimentos (FEAD)									
AISA (familias)	2	154	341	337	352	257	95	94	**82**
Cruz Roja (familias)	125	181	89	124	55	143	181	95	**69**
Libros texto y mater. escolar									
FUNCAVE	*	*	*	*	61	183	166	204	**235**
Cáritas	*	*	73	86	65	64	56	40	**31**
Cruz Roja	*	*	*	23	66	sd	sd	sd	**sd**
Otras ayudas de Cáritas									
Pago de suministros	*	*	104	84	50	12	24	14	**9**
Pago de alquileres	*	*	17	25	13	9	10	3	**9**
Ayudas para formación	*	*	2	2	2	3	1	0	**0**
Otras									
Niños con juguetes (Airb, CR,Caixa, ayto)			223	168	241	135	196	229	**193**

Una paralización de ayudas que continua en el inicio de 2020 y que ya afecta al trabajo diario con las familias en situación de mayor urgencia.

Otras ayudas regionales también relacionadas con la precariedad mantienen un ritmo estimable como las destinadas al pago de los recibos de luz que continúan en torno al centenar cada año, las ayudas de Fomento del 40% de los recibos de alquileres que son recibidas por 64 de nuestras familias, y las ayudas de libros de texto y de comedor escolar, que al ser cubiertas por fondos regionales han hecho descender las ayudas municipales destinadas al mismo objetivo.

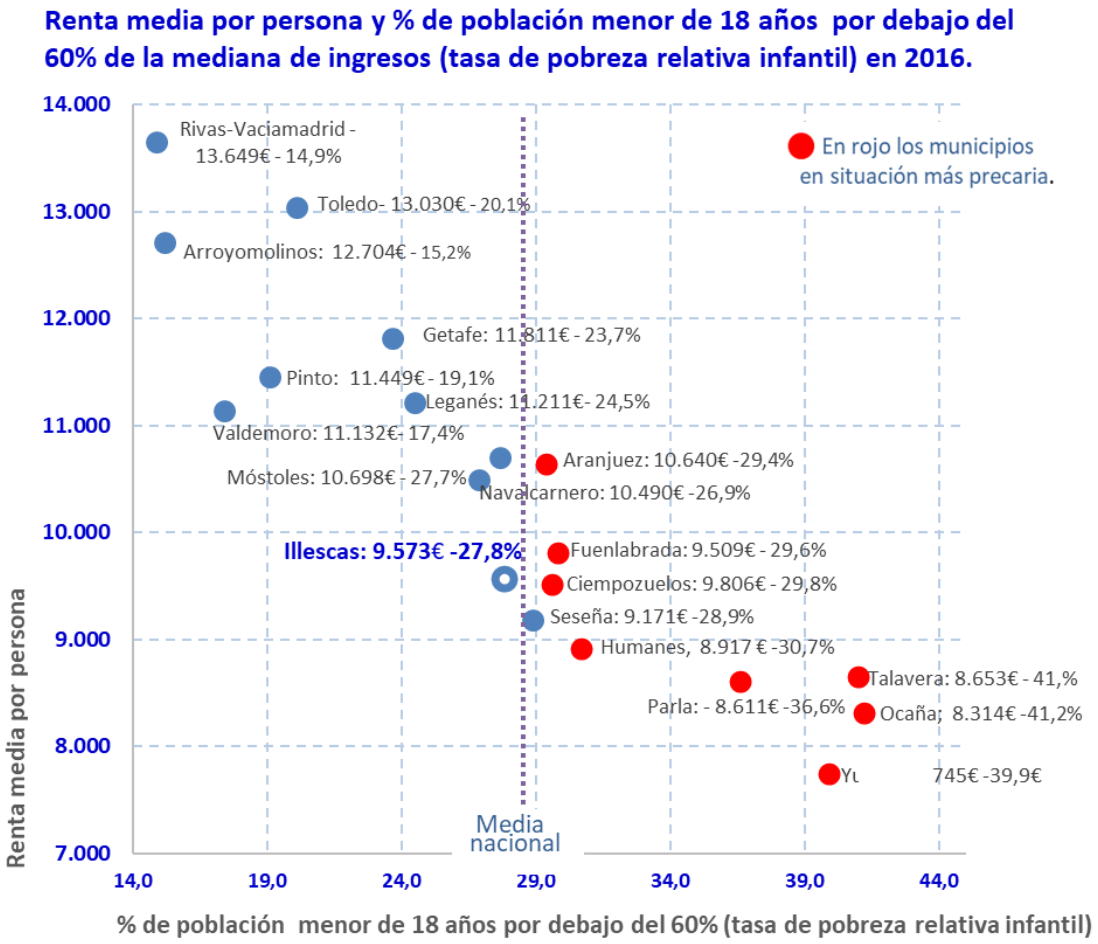
En relación con la Ley de Dependencia y su desarrollo se reconocieron 91 situaciones lo que significa un aumento destacado, mientras que se concedieron 33 prestaciones siguiendo la línea de los últimos años. Una diferencia entre datos que apunta a una ampliación de personas en el "limbo" en el sentido de que tienen aprobado el reconocimiento, pero no la prestación, y que es una situación derivada de las limitaciones presupuestarias).

Del Ayuntamiento destacamos la ayuda de emergencia municipal en concepto de alimentación mediante vales que se han ofrecido a casi 300 familias, algunas menos que el año anterior, lo contrario a lo que sucede con los lotes mensuales de alimentos no perecederos que reparte Cáritas, que aumenta sus familias después de seis años de reducción.

No nos detenemos más en las ayudas y pasamos por último a presentar la posición ocupada por Illescas con respecto a los municipios con los que debe referenciarse. Su posición en la periferia de capital, sus particularidades y su proceso demográfico aconsejan el seguimiento topológico de su posición en la zona en relación con diferentes variables. En este caso hemos situado las localidades con respecto a la renta media de ingresos por persona en 2016 y en relación la tasa local de pobreza relativa de los menores de 18 años. Esta tasa hace referencia al porcentaje de personas que cuentan con unos ingresos por debajo del umbral del 60% de la renta mediana. Como valores ilustrativos sería el caso de las personas que viven solas y para la fecha de referencia disponen de menos de 8,4 mil euros al año, o bien de los hogares con dos adultos y dos niños que ingresan menos de 17 mil euros.

Vemos que Illescas queda ligeramente en mejor posición que la media nacional (28,3%), y también por delante de municipios como Aranjuez o Fuenlabrada además de Parla y de las localidades de Yuncos y Ocaña que se sitúan alrededor de una tasa del 40%.

La finalidad de incluir este cuadro es no solo situar al municipio sino también mostrar la existencia de nuevos datos para el trabajo en intervención a nivel local. A partir de 2019 disponemos incluso de datos por sección de ingresos que combinados con fuentes primarias auguran un gran potencial para la planificación y evaluación una vez vayamos disponiendo de series.

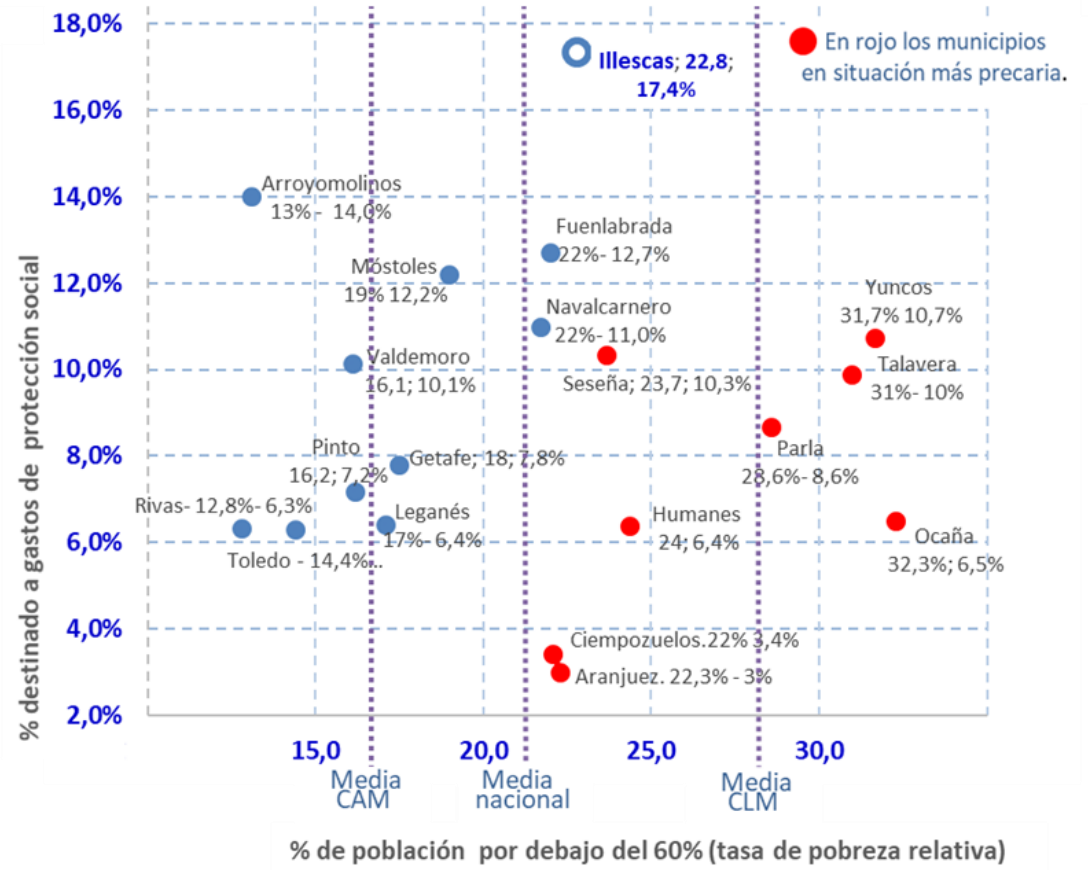


Actualmente el Instituto Nacional de Estadística solo ha hecho pública información de 2015 y 2016 pero conforme se vayan difundiendo más años y nuevas variables el aporte será más significativo. En este sentido trabajar la información primaria disponible del propio Ayuntamiento es una tarea que tendría ahora un valor mayor añadido dada la progresiva disponibilidad de más y mejores indicadores secundarios, y en este sentido las opciones existentes a la hora de monitorizar acciones de otras serian cada vez de mayor utilidad. Más aun en el caso de una localidad en transformación como Illescas en donde la relación entre las acciones políticas y los factores, entendidos como conjuntos de retos, van a definir la posición local en torno a unas determinadas dimensiones de calidad de vida.

Y así acabamos esta parte inicial de nuestro informe. Solo queda insertar un segundo cuadro en donde referenciamos de nuevo la localidad con la tasa de pobreza, esta vez de la totalidad de la población, en relación con el porcentaje del presupuesto que cada ayuntamiento destina a las partidas de protección y promoción social.

Como vemos, Illescas es con diferencia la localidad que más fondos destinada a esta finalidad con el 17% de su presupuesto seguida de Arroyomolinos (14%) y de Fuenlabrada (12%), dos ciudades diferentes entre sí tanto en renta como en pobreza. Y es que como se constata no existe relación entre las necesidades, o la precariedad, y el gasto que los distintos municipios dedican a la promoción y protección de sus ciudadanos.

% de población por debajo del 60% de la mediana de ingresos en 2016 (pobreza relativa) y % del presupuesto municipal destinado a gastos de promoción y protección social (2018).



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 a los Servicios Sociales, el lugar donde prestamos la información y orientación inicial, y hacemos la valoración que puede quedar solventada en este propio programa o bien dar lugar a un proceso de atención que dependiendo de la problemática atendida se continuaría en nuestros programas de Familia o de Inclusión.

Semanalmente atendemos a unas cuarenta personas con cita previa de lunes a jueves excepto en algún momento que podemos doblar la atención dedicando dos técnicos. Según consta en la aplicación MEDAS establecida regionalmente, este año hemos registrado la resolución a más de millar y medio de requerimientos de más de mil ciudadanos. Además de estas consultas hemos abierto nuevos expedientes a 275 personas para hacer una intervención continuada, un número en sintonía con años anteriores.

Lógicamente el volumen de afluencia guarda relación con los específicos momentos económicos, con los plazos de las prestaciones, con los procesos extraordinarios de ayudas, y sobre todo con las políticas sociales y con la posibilidad de dar respuesta a la demanda recibida tanto de información como de ayuda mediante las prestaciones existentes en cada momento.

Cuando se redacta este informe a inicios de 2020 estamos emplazando a la ciudadanía que nos requieren una primera atención a una cita a las dos semanas, si bien el plazo en otras épocas del año ha sido más corto.

OBJETIVO GENERAL: garantizar los derechos sociales del ciudadano

En el gráfico que incluimos vemos la evolución de las familias con expediente. Como se puede ver cada año atendemos en torno a 450 después de haber llegado a más de 550 y de haber existido un descenso en la última parte de la crisis; un descenso que se originó a consecuencia de la caída de prestaciones y recursos.

Hablamos ahora sólo de las familias que han tenido expediente este año y no de las mil que han requerido atención puntual, es decir, nos centramos en las que cuentan con un itinerario, unos objetivos a cumplir y a quienes acompañamos.

En la tabla mostramos además cuántas de ellas guardan relación con trámites relacionados con la Ley de Dependencia y cuantas con procesos de inclusión.

En aquellos casos con objetivos familiares la intervención dará lugar a una derivación hacia nuestro programa de Familia (PAUCO), y en las situaciones de dificultades económicas el proceso seguirá hacia el área de Integración (PAISES). Esto será lo que ocurra con quienes llegan requiriendo información sobre prestaciones económicas.

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

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Familias con expediente.	361	447	471	457	441	**466**
Personas que forman estas familias.	960	1.076	978	918	1.036	**1.015**
Familias (nuevo expte abierto/reabierto)	238	292	251	255	269	**275**
Familias con nuevo caso de dependencia	sd	66	86	88	92	**99**
Familias expte cerrado (falta de contacto)	28	19	23	19	16	**28**
Familias con expediente terminado	82	79	120	125	100	**133**
Familias derivadas a Familia PAUCO	67	103	91	110	94	**84**
Familias derivadas a Inclusión PAISES	80	95	85	81	86	**94**

Como se observa la estabilidad es la norma en los últimos cinco años a excepción del peso cada vez más sustancial que la Ley de Dependencia tiene en el volumen del trabajo.

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

Nos referimos con este objetivo a la calidad de la información facilitada a las más de mil personas que nos llegan de las cuales en torno al 18% preguntaron sobre la Ley de Dependencia, un 8% sobre la calificación de minusvalía y un 4% sobre la prestación de teleasistencia. Se tratan todas ellas de consultas con demanda creciente.

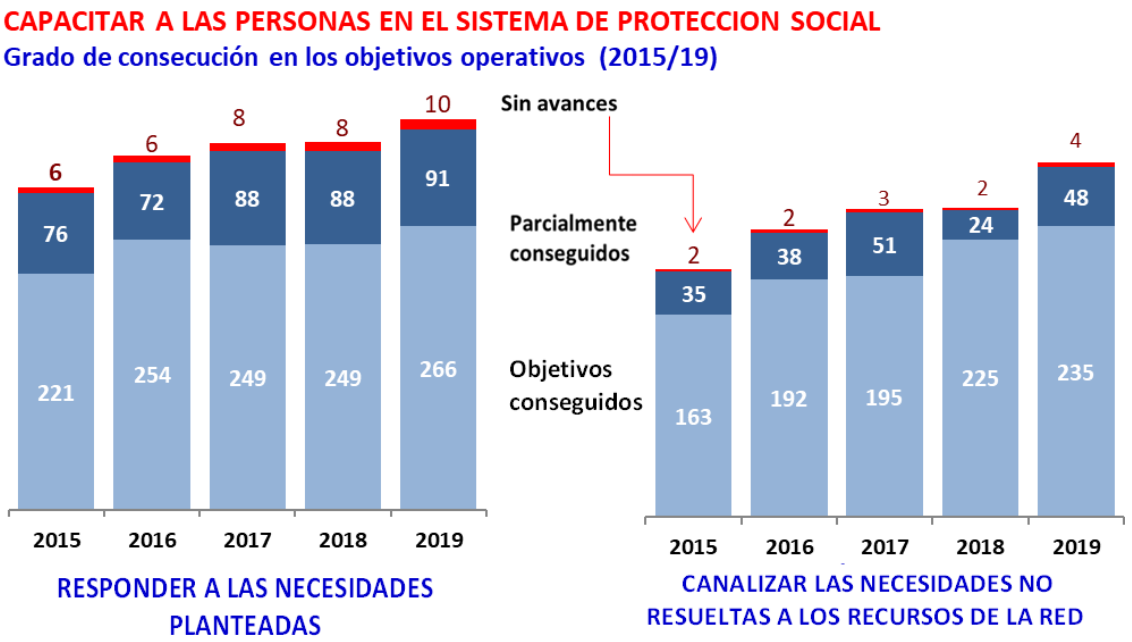
Las solicitudes de apoyo ante condiciones de necesidad económica continúan a la baja desde 2015 (primer año de este “indicador medas”) siendo el 12% cuando eran la tercera parte de las demandas en nuestra oficina de acogida, si bien otras categorías relacionadas crecen en número como son las concernientes con el empleo, la vivienda o las prestaciones no contributivas.

En cuanto a los recursos sobre los que más hemos informado han sido las residencias de mayores (en tendencia ascendente), nuevamente Cáritas (descendente) y acerca de las coordinaciones destacan con diferencia las realizadas con el Equipo de Valoración Dependencia superando su número cada año, y seguidas como es habitual con las realizadas con Caritas y con los Servicios Básicos de la Dirección Provincial para temas de prestaciones económicas.

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

Los profesionales tienen la obligación de evaluar cada uno de los casos considerando si se han cumplido objetivos. De esta manera valoramos en qué medida hemos logrado resolver las demandas directamente o bien canalizándolas hacia las instancias adecuadas incluyendo nuestros programas de familia e integración.

Según las evaluaciones realizadas, la amplia mayoría fueron informadas adecuadamente mientras que sólo en una minoría de casos no se consiguieron las metas mínimas.



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

En los Servicios Sociales de Illescas mantenemos al día nuestro sistema de gestión de indicadores de tal forma que permite el conocimiento de la realidad del municipio.

Nuestros datos nos facilitan informes individuales que pueden agregarse para el diagnóstico local así como complementarse con datos de fuentes secundarias de libre acceso, así como relacionarse con información pública bajo demanda que solicitamos periódicamente.

Conclusiones.

Desde que se inicia la etapa de estabilidad posterior a los recortes, se empieza a crear empleo y aparecen nuevas prestaciones, el número de familias con expediente en este programa permanece estable con alrededor de 450 casos cada año. Iniciábamos el pasado año con 191 familias con expediente familiar y lo finalizamos con 169.

Las demandas más habituales siguen siendo acerca de prestaciones de dependencia y teleasistencia mientras descienden las consultas sobre precariedad económica. Las personas con expediente en relación con la Dependencia son más de la tercera parte en este programa.

En cuanto a los expedientes derivados a nuestros programas de Familia y Prevención de la Exclusión se mantienen estables en unos 90 casos anuales hacía cada uno.

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 Familia 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 su convivencia mediante el desarrollo de sus competencias, de sus habilidades y sus hábitos parentales, relacionados con su vida en pareja y sus rutinas domésticas. Así, el programa que desarrolla la prestación incluye objetivos como organización presupuestaria, comunicación o conciliación de la vida laboral y familiar.

Mediante la Ayuda a Domicilio (SAD) las profesionales de atención sociosanitaria atienden a las personas en sus propios hogares facilitando la autonomía y ofreciendo apoyo doméstico en tareas de aseo personal, en limpieza, mantenimiento de las viviendas, en la compra y en la preparación de comidas y en apoyo psicosocial.

Estas dos prestaciones no incluyen asistencia ante la precariedad económica, un apoyo que se aborda desde Prevención e Integración Social (PAISES). Ahora bien, una parte de las familias incluidas en este programa de familia son a la vez usuarias de PAISES debido a la situación económica que padecen.

Estas dos ayudas no incluyen asistencia ante la precariedad económica, un apoyo que se aborda desde nuestro programa de Prevención e Integración (prestación PAISES). Ahora bien, una parte de las familias incluidas en este programa de familia son a la vez usuarias de PAISES debido a la situación socioeconómica y laboral que padecen.

Como decimos esta simultaneidad de prestaciones, es decir, estar a la vez de alta en dos programas, ocurre solo con una parte de las familias, pero no con todas. De hecho, prácticamente todas las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) son únicamente beneficiarias de esta prestación, y estas son el 10% del total de las familias que atendemos. Luego nos encontramos en torno a cuarenta de nuestras familias que, sin ser atendidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio, solo están en este programa de Familia al no tener asignados apoyos de tipo económico, ni de mejora de la empleabilidad o de vivienda.

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

En este programa empezábamos el año trabajando con 300 familias y lo finalizamos con 287 por lo que se reduce después del máximo de hace dos años y tras un ascenso continuado. Una buena noticia al poderse considerar que con nuestra acción se están cubriendo adecuadamente las necesidades.

En todo caso seguimos atendiendo a más de tres centenares de familias formadas por más de mil personas (casi el 4% de la población) de las cuales la mayoría son menores de edad de los que hacemos un seguimiento continuado. Una tarea desarrollada fundamentalmente por nuestras cuatro educadoras además de Save The Children, la organización que colabora estrechamente con nosotros y que gestiona la ludoteca municipal, el Centro de Atención a Familia y la Adolescencia y otros proyectos con menores.

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

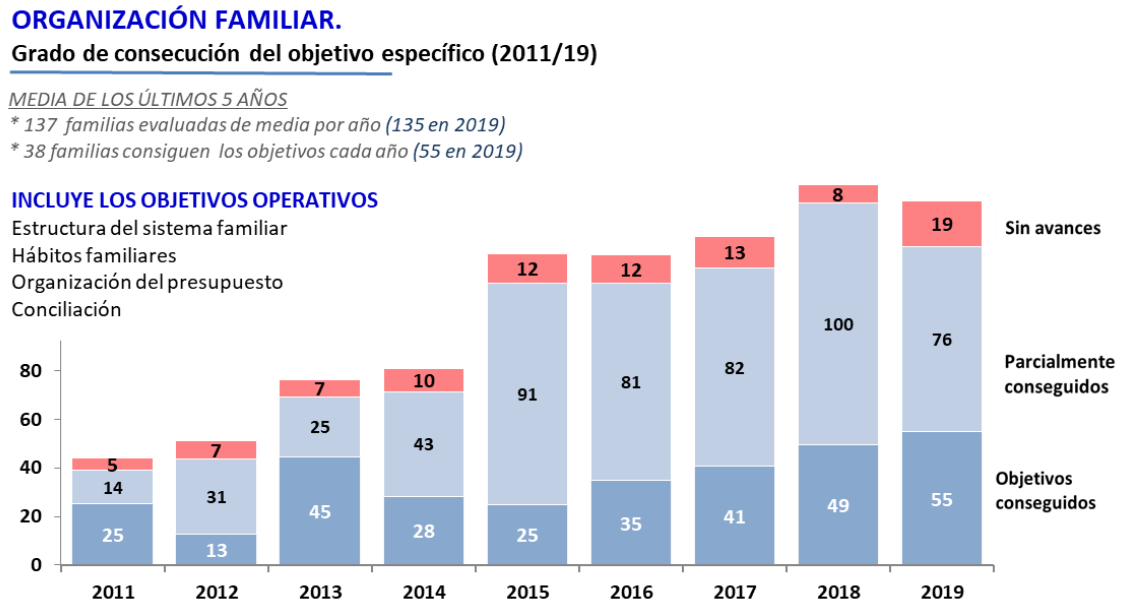
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nº de familias con expediente	282	349	366	391	394	**397**
PAUCO – Apoyo unidad convivencial	199	262	280	303	306	**316**
SAD – Servicio Ayuda Domicilio	83	87	86	88	88	**81**
Personas que forman estas familias	893	1.204	1.214	1.234	1.255	**1.310**
Personas que han sido atendidas	514	648	592	622	582	**490**
Abiertos y reabiertos	67	103	91	110	94	**97**
Cerrado (falta de colaboración)	15	18	22	25	19	**29**
Terminado (objetivos conseguidos)	41	44	55	88	74	**81**

En cuanto a recursos con quienes coordinamos destacamos nuevamente los equipos y departamentos de orientación además de los docentes y los equipos de valoración de dependencia. En lo que se refiere a nuevas derivaciones en general se reducen pero repuntando por encima de otros años el Centro de la Mujer.

OE1: Mejorar la organización familiar.

El objetivo de organización incluye desde la corresponsabilidad en las tareas del hogar hasta la conciliación, pasando por las habilidades para la autonomía o la organización de roles y funciones de los miembros.

Este objetivo le hemos trabajado este año con 173 familias de las cuales 150 han sido evaluadas; una proporción del 88% que es la más más baja de la serie desde que hace cinco años empezamos a hacer seguimiento del indicador.



Dicho esto, de estas familias valoradas en sus procesos más de la tercera parte han logrado por completo las metas propuestas si bien 18 no registraron avances en su itinerario, es decir el doble que el año anterior. Entre quienes han tenido resultados más limitados en este ámbito de organización han destacado las familias con miembros más jóvenes.

Esto en cuanto a lo referente al primer objetivo específico que mostramos en el gráfico. En resumen, similar grado en resultados, pero mayor conjunto de familias sin avances.

En lo concerniente a objetivos operativos se reducen las familias con quienes intervenimos en la estructura de roles, en la distribución de tareas y en los hábitos, aspectos en donde también reducimos los logros en la misma línea que sucede con el específico y donde igualmente el nivel la calidad de la evaluación se resiente, algo que sucede en la totalidad de los operativos del programa.

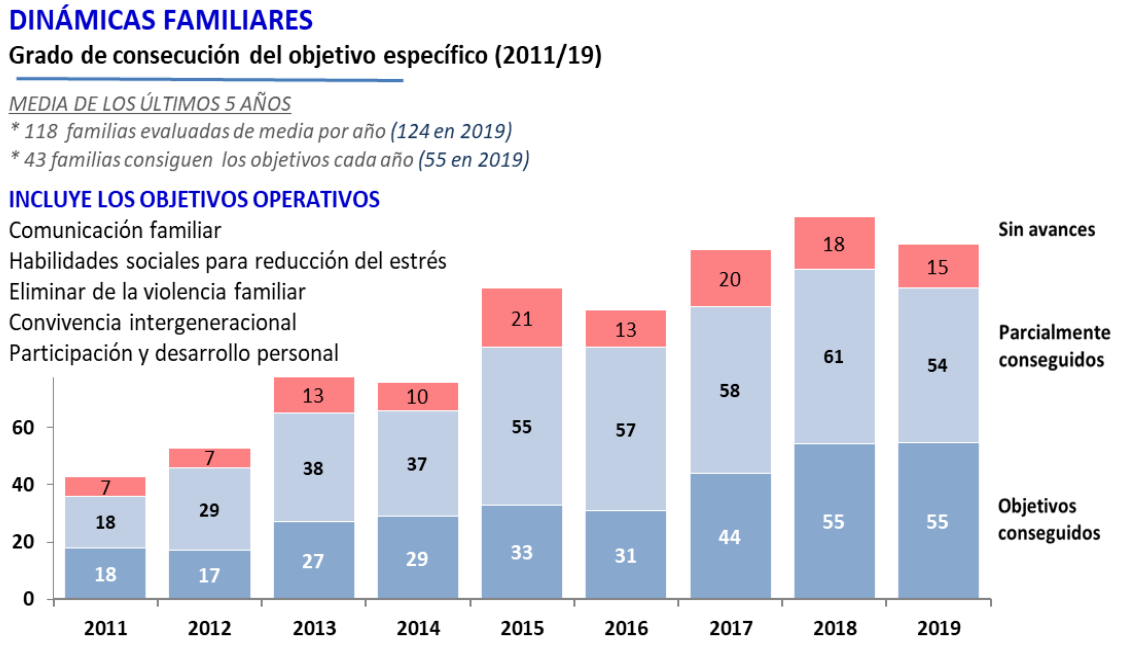
En cuanto a la organización económica la evolución de los resultados obtenidos sigue con el mismo nivel de resultados de años anteriores, y lo mismo cabe decir en lo concerniente a la conciliación, donde además aumentamos las familias evaluadas a 35, de las cuales 23 alcanzan enteramente las metas propuestas en sus diseños.

En definitiva, de este primer específico referido a la organización, podemos concluir que el nivel de consecución ha sido el adecuado y con un impacto en general más limitado que en años anteriores debido al menor número de familias con las que hemos intervenido.

OE2: Favorecer dinámicas familiares positivas.

Pasamos al segundo gran objetivo de PAUCO orientado al perfeccionamiento de la comunicación, a las habilidades sociales, a la reducción del estrés, la convivencia intergeneracional y el desarrollo personal por medio de la participación.

En este ámbito hemos diseñado también itinerarios para algunas familias menos que el pasado año pero de las cuales el 44% consiguen enteramente las metas, una proporción que es mayor que cualquier otro año.



No se aprecian diferencias significativas atendiendo a la edad de los miembros, según el sexo o a que se trate de personas españolas o extranjeras. En cambio, en los resultados de cada operativo observamos distinciones obteniendo las familias españolas mayores avances en comunicación y las mujeres extrajeras en reducción del estrés.

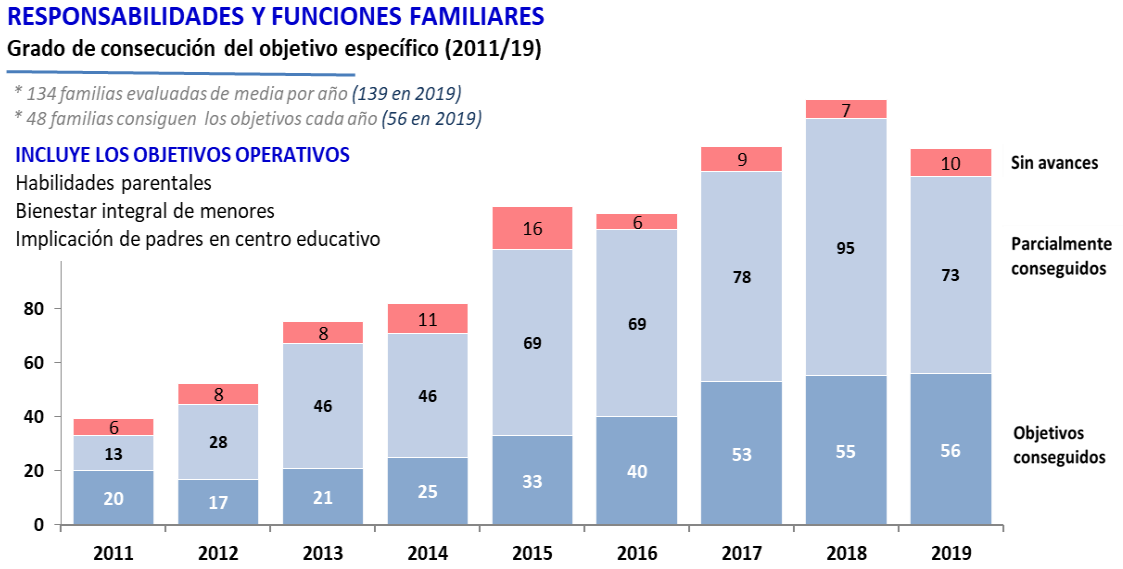
En violencia, con un número escaso de familias, no se pueden establecer conclusiones dado que como es habitual tenemos solo una veintena de casos con diseños de los que sólo cuatro constan sin avances. El resto evoluciona adecuadamente, parte de ellos gracias a la colaboración del programa de violencia de la Asociación de Mujeres para la Formación y el Desarrollo (AMFORMAD) y el Equipo Técnico de Medio Abierto de Menores.

OE3: Favorecer responsabilidades y funciones familiares.

Tradicionalmente este ámbito de responsabilidades es el más trabajado por el equipo de Educación que prosigue intensamente la coordinación con los profesionales de los centros educativos y como todos los años en junio, al final de cada curso, presenta al Consejo Escolar un informe rindiendo cuentas acerca de los menores con quienes realizamos seguimientos. En el último informe se informaba que en el curso 2018/19 se coordinó acerca de la evolución de 272 chicos y chicas con expediente abierto.

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 colegios y los institutos.

De las familias atendidas hemos evaluado a 139 de las cuales 56 alcanzan por completo las metas, por lo que se mantienen los niveles medios de consecución de años anteriores aunque aumentan los itinerarios sin avances.



Entrando en los objetivos operativos y comenzando por las habilidades parentales se trata de un ámbito trabajado con 143 familias, evaluado con 123 de las cuales muestran avances más del 90%, por lo que nos encontramos con un nivel de logro estable y trabajado con un menor número debido a las bajas de expedientes ya citadas.

Al hilo de las habilidades y la implicación de los padres citamos aquí el Taller de Juegos llevado a cabo este año celebrado con la finalidad de conocer el juego por edades, la importancia del juego libre, los juegos no violentos, libres de prejuicios y fomentar las alternativas al consumismo, el reciclaje, la economía circular y el intercambio.

En cuanto al objetivo operativo de bienestar integral de los menores, objetivo en donde también reducimos el número participantes, hemos intervenido para generar cambios promoviendo todos los recursos para garantizar el desarrollo y la cobertura de las necesidades, siendo los resultados más limitados que en años anteriores; solo 13 de 36 menores cumplieron las metas propuestas.

El dato es el peor de la serie y es importante porque aquí incluimos a los menores con problemáticas y a quienes por cualquier circunstancia tienen algún tipo de relación con Protección de Menores, o bien tienen aplicada alguna medida judicial, así como los casos de absentismo señalados.

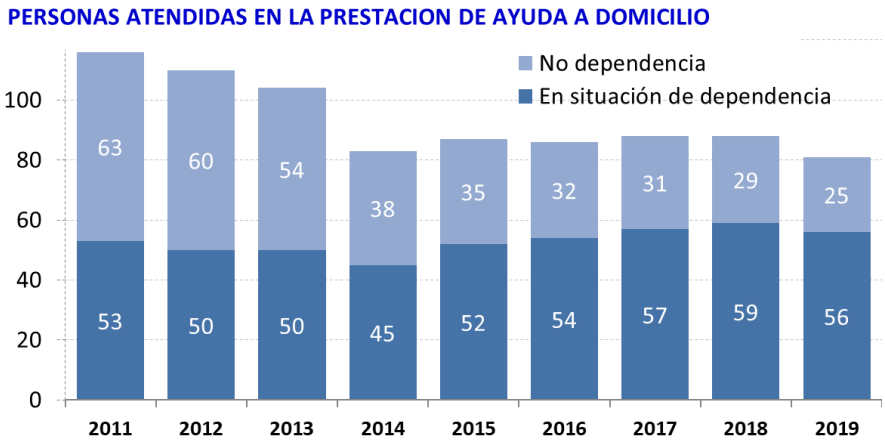
En nuestro último informe al consejo Escolar informábamos de 22 menores con quienes llevábamos a final del último curso (2018/19) una actuación mediante el Protocolo Local de Absentismo y de otros 16 a los que considerábamos en situación de riesgo al verse afectados por situaciones de negligencia o bien por tener algún tipo de relación con Protección de Menores. Ahora, con nuestra evaluación por resultados anual, confirmamos que efectivamente son uno de los retos de nuestra intervención en Familia.

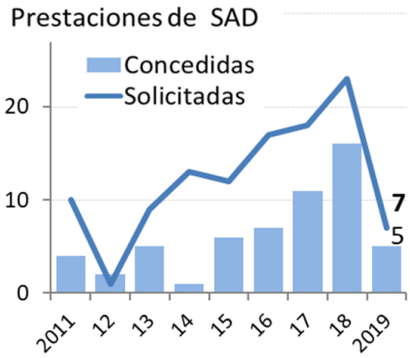
OE4: Promovida la autonomía de las familias.

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 81 personas en su domicilio, la mayoría personas de edad avanzada y de las cuales 56 tienen reconocida la situación de dependencia.

Para poder acceder al servicio la ciudadanía 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 del personal Auxiliar de Ayuda a Domicilio y de las incidencias por parte de la coordinadora, las trabajadoras sociales de referencia asignadas a cada usuario realizan seguimientos periódicos según los casos y visitan al menos semestralmente a las personas en sus domicilios, acompañadas de la responsable del servicio.

Este año 2019 se concedieron 7 nuevas prestaciones de ayuda a domicilio frente a 16 del pasado año. En cuanto a Teleasistencia se adjudicaron 31, bastantes más que un año antes.





Las tareas de apoyo en SAD han consistido en labores de limpieza y mantenimiento de la vivienda (realizadas con el 73% de los usuarios), aseo personal (realizadas con el 65%% de los usuarios), lavado y planchado de ropa (9%), preparación de comidas (4%) y compra de alimentos (1%)

Conclusiones

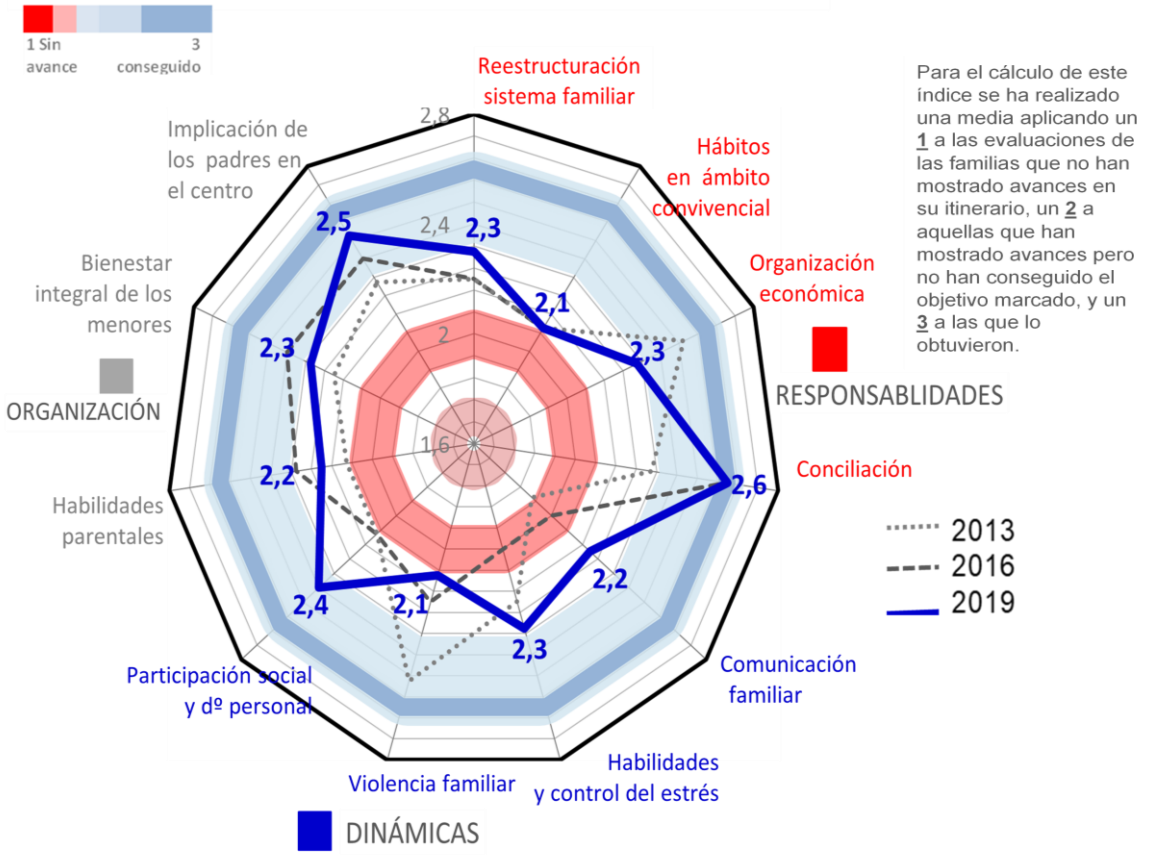
En nuestro Programa de Familia hemos atendido a 397 familias de las cuales 316 corresponden a nuestra prestación de Atención a la Unidad Convivencial PAUCO y 81 a la prestación de Ayuda a Domicilio.

Este número significa la primera reducción de familias en este programa lo que puede interpretarse como una mejora de la situación social en el municipio tras la mejora económica general y el trabajo desarrollado en el transcurso de los años.

Por otra parte, el grado de obtención de resultados ha sido similar al año anterior si bien hay que hay hacer algunas anotaciones. Primero que debemos proseguir el camino en el ámbito de las responsabilidades con la infancia, y en lo que concierne a la coordinación con los colegios e institutos, que sin duda es el aspecto más destacado del programa; y segundo, que existen vacíos -que podrían ser a abordados por posibles recursos puente por parte de la Junta - en lo que se refiere a la infancia en situación de riesgo y judicializados.

ATENCIÓN A LA UNIDAD FAMILIAR

GRADO DE CONSECUCIÓN EN LOS OBJETIVOS OPERATIVOS, 2019

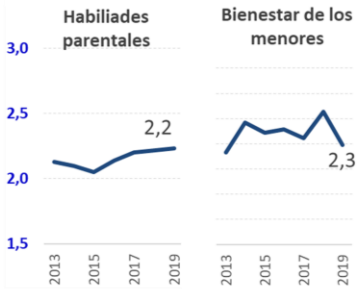


Para el cálculo de este índice se ha realizado una media aplicando un 1 a las evaluaciones de las familias que no han mostrado avances en su itinerario, un 2 a aquellas que han mostrado avances pero no han conseguido el objetivo marcado, y un 3 a las que lo obtuvieron.

Serie histórica.

Organización familiar

Responsabilidades y funciones



Dinámicas familiares

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 prelaborales y laborales

Facilitar el acceso a la formación básica y profesional

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

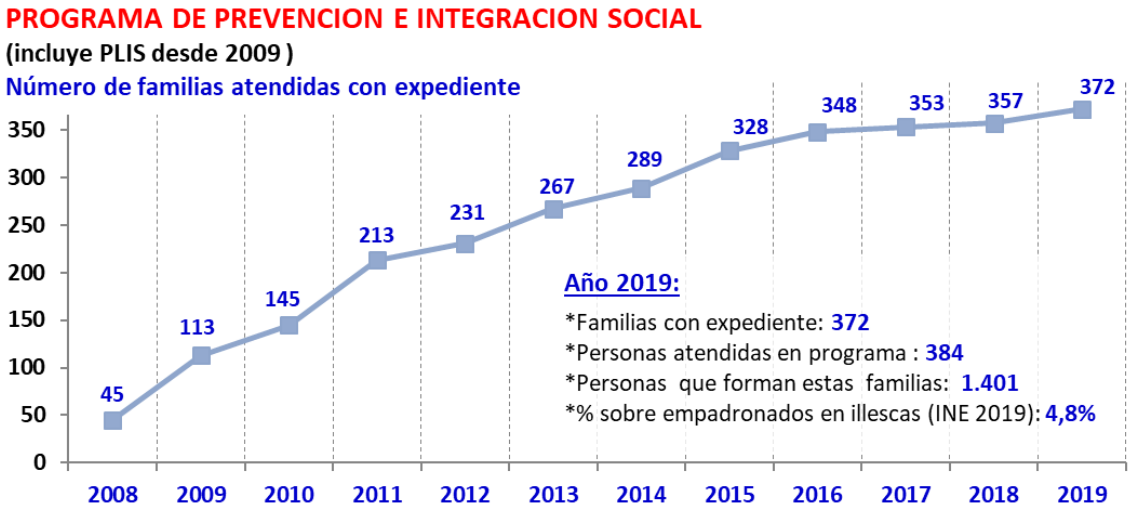
3.- PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTEGRACIÓN

Este tercer programa tiene como objetivo prevenir la exclusión y se asocia a la Prestación de Atención Integral ante Situaciones de Exclusión (PAISES) y la prestación local asociada al Proyecto Local de Inclusión (PLIS).

Los resultados de estas dos prestaciones y dispositivos las presentamos por separado y aunque ahora nos centraremos en PAISES es obligado mostrar la evolución del número de familias atendidas en el conjunto del programa. Como se observa en gráfico el aumento ha sido considerable desde que se inicia la última crisis. Por suerte esto sucede cuando a nivel regional se empiezan a dar los primeros pasos para organizar este programa de prevención gracias a los denominados “planes locales”, por lo que Illescas empieza a contar ya en 2009 con recursos y procedimientos para hacer frente a las nuevas necesidades que se inician la pasada década cuando cae la actividad económica.

La evolución de personas en riesgo de exclusión y de familias atendidas en este programa muestra una pendiente pavorosa que solo a partir de 2015, tras dos años de descenso del paro, se endereza. No obstante, y como sucede con las tasas de pobreza y exclusión a nivel nacional, el número de familias que atendemos ya no se recuperan a los niveles previos a la crisis.

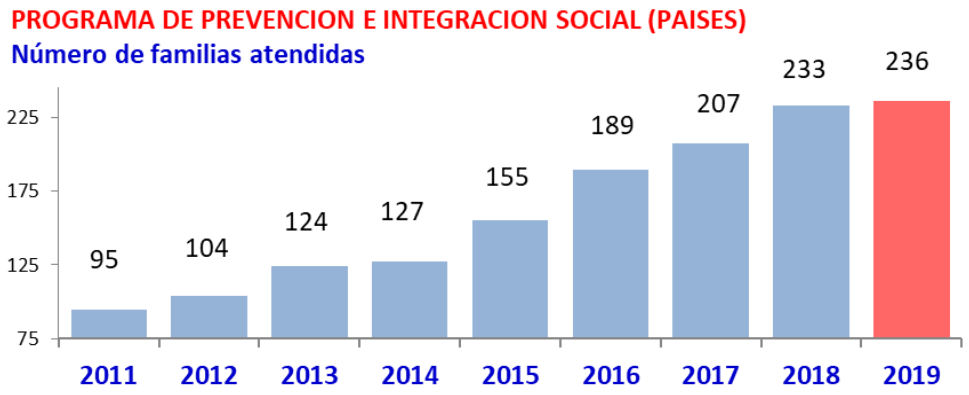
Actualmente las 372 de familias en nuestro programa significan el 47% de la totalidad de los ocho centenares de familias que atendemos en el Centro Social. Aproximadamente la mitad son personas extranjeras.



Dicho esto, pasamos a detallar los resultados de la prestación PAISES que incluye entre sus objetivos la ayuda de emergencia mediante vales para compra en supermercados. Una ayuda que el pasado año se prestó a 298 familias al menos una vez a lo largo del año.

OBJETIVO GENERAL: Prevenir el riesgo de exclusión y marginación

En el marco este objetivo general el pasado año atendimos a 236 familias por lo que se frena la habitual subida y despunta el predominio de mujeres.



En la siguiente tabla se incluyen el número de personas que forman estas familias y el número de casos abiertos que han sido 94; más que en años precedentes de los que buena parte son colombianos, venezolanos y peruanos.

RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN PAISES

Programa de prevención e integración social

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nº de familias con expediente	127	155	189	207	233	**236**
Personas que forman estas familias	428	553	557	633	805	**810**
Abiertos y reabiertos	80	95	85	81	86	**94**
Familias expte cerrado (no contacto)	14	20	25	29	11	**34**
Familias con expte terminado.	43	46	50	54	69	**73**

Todos los indicadores superan los datos de ejercicios precedentes, como los casos cerrados por falta de contacto o las bajas por cumplimiento de objetivos que cada año son también mayores.

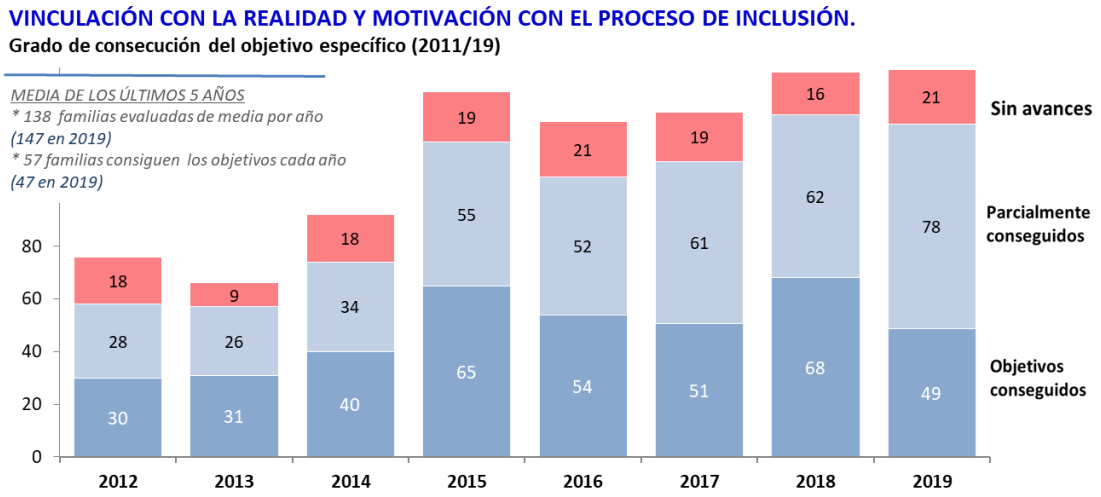
Acerca de los recursos empleados destacamos por este orden Caritas, el proyecto Vives Emplea de Acción contra el Hambre que cumple su tercer año en Illescas, los distintos programas de empleo de Cruz Roja y ya con menos de diez registros de derivación el Servicio de Vivienda de la Mancomunidad de La Sagra (9), la Escuela de Adultos -cada vez con menor peso en nuestra acción- el Comedor Social (6) y el Centro de la Mujer (6).

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

Este objetivo de carácter motivacional contempla también un nuevo diagnóstico de cara a afinar el ajuste entre las necesidades de los participantes -muchos de los cuales llegan desde el programa inicial de valoración- y sus posteriores diseños. Además, se trata de que la gente se vincule con las acciones

adecuadas, superar temores, suspicacias, establecer metas realistas, y en definitiva vincularse al proceso.

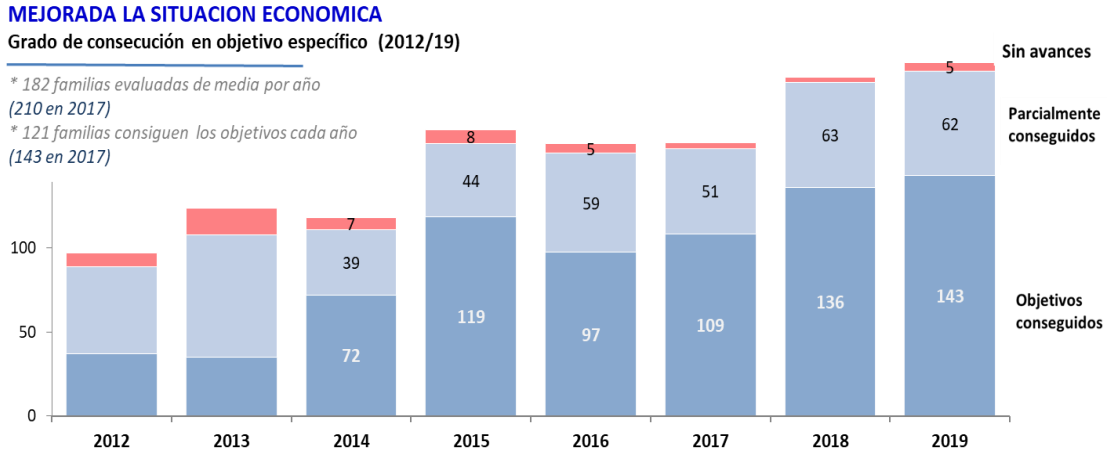
Son cuestiones trabajadas con dos centenares de personas de los que la mitad son extranjeros. De todos ellos hemos evaluado a 147 de los que el 15% no mostró ningún progreso. En definitiva, un nivel consecución de metas inferior a 2018 pero similar al año anterior y en coherencia con lo diverso de los perfiles. No hay diferencias por sexo, edad o por origen.



Además de las 21 personas usuarias sin motivación hay que destacar otros 29 casos que a pesar de contar con plan de intervención no cuentan con intervenciones. Es decir, con una de cada seis personas no se abordó esta problemática a pesar de estar planeada, por lo que se confirma que también en PAISES existe un desajuste que nos impide abordar todo lo proyectado.

OE2: Mejorar la situación económica familiar.

En la primera parte del informe hemos visto las ayudas desde el punto de vista de su número global. Ahora las vemos desde la valoración que hacemos de la prestación PAISES y este objetivo trabajado con 241 personas de las cuales se evaluaron 210 de los que, a juicio del equipo del caso, mostraron avances en su economía el 94%.



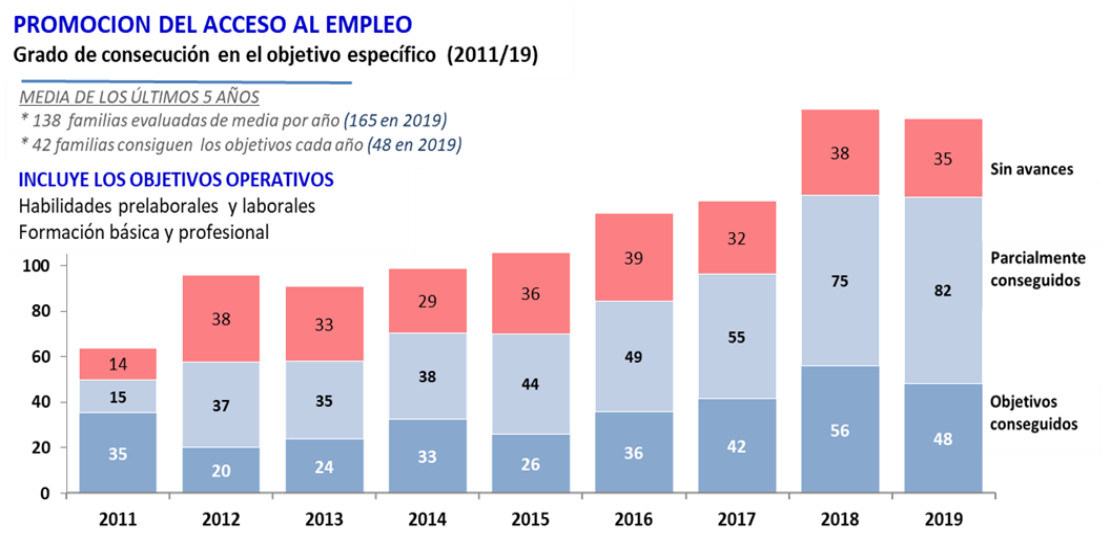
En cuanto a las prestaciones concedidas además de las recurrentes como vales de supermercado o lotes del banco de alimentos, se han concedido 14 contratos en planes de empleo, 53 pagos de suministros, 39 Ayudas de Emergencia Social regional, 14 Ingresos Mínimos regionales, 22 ayudas de farmacia y entre otras 9 mensualidades de alquiler.

OE3: Promover el acceso y la mejora del empleo.

Sobre el tema de empleo recordamos que desde 2018 nuestro programa de empleo, que tradicionalmente solo había orientado a personas de PLIS, empezaron a hacerlo también con personas de PAISES, teniendo las personas una atención más intensa en el ámbito al ser un área antes atendida por el equipo de Trabajo Social, Educación Social y algún recurso externo.

Recordado esto, de las 221 personas con intervenciones 145 fueron atendidas por vez primera por parte de nuestro equipo de empleo. No obstante, la heterogeneidad de los participantes de PAISES y la existencia un grupo destacable de personas que no consigue ningún avance, hace que el esfuerzo invertido no se deje sentir lo deseable.

A pesar de ello no queremos dejar de destacar un hecho y es que entre 2012 y 2016, los itinerarios sin avances superaron todos los años en número a los itinerarios con metas conseguidas, algo que posteriormente ya no ha vuelto a suceder. Es decir, que poco a poco hemos logrado modificar levemente la cultura de la formación en nuestra realidad más inmediata.



Dentro del empleo intervenimos para mejorar las habilidades para acceder a un trabajo, así como en la formación básica y en la cualificación profesional. En habilidades el balance es positivo pues se repite el nivel del pasado año con una puntuación de 2,1 en nuestra escala igualando las puntuaciones más altas.

En cambio, en formación tanto básica como profesional en donde nuestra tarea se basa sobre todo en facilitar el acceso a otros recursos, la puntuación queda en el 1,8 debido a que la mayoría de la gente no muestra avances o bien no sabemos qué hacer para influir en ese sentido. Una situación indeseable que nos debe llevar a cuestionarnos cosas, si estamos asignando erróneamente

esta meta a usuarios sin motivación, o volver a preguntarnos si los recursos se adaptan a las necesidades.

OE4: Vincular a las personas a la vida comunitaria.

Aunque el nivel de intervención en este objetivo podemos considerarlo escaso, hemos logrado romper la tendencia gracias a que hemos mejorado la fijación de metas de participación en los itinerarios, y hemos mejorado la organización de acciones comunitarias. No obstante la consecución de resultados queda por debajo del índice 2 en nuestra escala debido a 11 itinerarios no alcanzados frente a 8 conseguidos.

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Personas con intervenciones	50	46	33	26	40	38	**38**
Personas evaluadas	23	20	23	20	25	30	**35**
Mejoran/alcanzan objetivos.	18	13	13	9	20	25	**23**

En cuanto a las acciones grupales en el segundo semestre se han dejado de organizar las sesiones de castellano que se venían impartiendo gracias a la Asociación de Jóvenes Agricultores y que hasta mayo sumaron 36 sesiones.

Acerca de otras acciones comunitarias ya hemos citado el Taller de Juegos coincidente en fecha con nuestro reparto navideño de juguetes, y que se ha realizado con el fin de concienciar de la importancia del juego libre edades, los juegos no violentos y libres de prejuicios.

Hemos impartido también con buena aceptación, y la participación de doce personas, el que hemos denominado Taller de Emociones con el fin educar y reconocer nuestras emociones aumentar nuestra autoconciencia emocional, aprende a automotivarnos, mejorar nuestras relaciones personales, la capacidad empática y el autocontrol. Un taller que desarrollado en cuatro sesiones y que cumple un buen número de los objetivos de nuestro catálogo de metas.

Además de estos talleres sobre juegos y emociones se han llevado a cabo a lo largo del año un total de 10 sesiones sobre sexualidad en el que se han ofrecido consejos acerca de cómo abordar la educación sexual en los primeros años de vida, en la adolescencia, sobre los anticonceptivos, sobre el sexo en los medios de comunicación y en las redes o, entre otros temas, sobre la pornografía en casa.

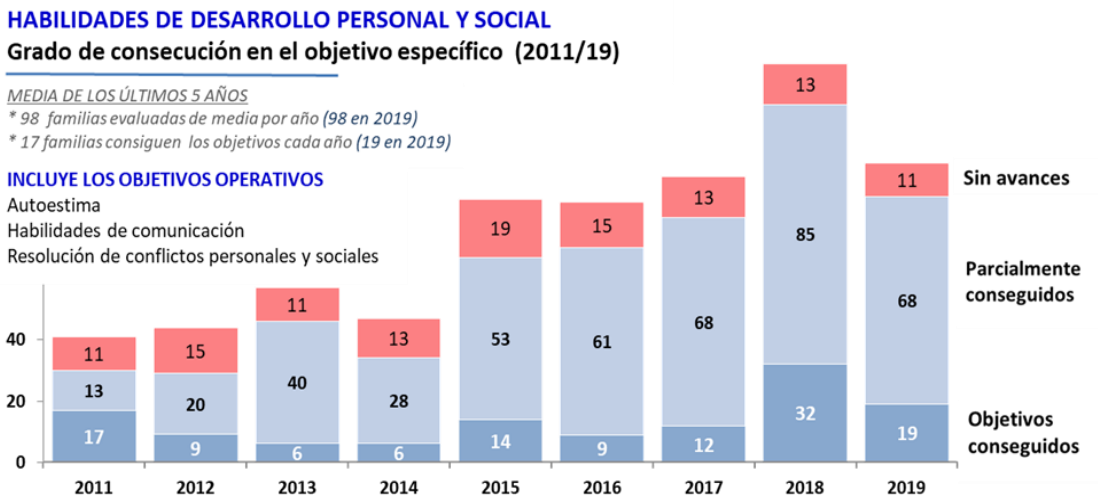
Y por supuesto hemos continuado con nuestros talleres de informática que también son de utilidad en el sentido de que abren opciones a la participación. Este año participaron 35 personas.

OE5: Mejorar las habilidades de desarrollo personal.

El último objetivo de PAISES se corresponde con las habilidades de desarrollo personal e incluye la mejora de la autoestima, la comunicación y la capacidad para hacer frente a las dificultades, y que este año se ha trabajado también en las sesiones del Taller de Emociones citado.

En este especifico hemos intervenido con 125 personas, bastantes menos que las 162 del pasado año a pesar de que, como hemos visto, el número de participantes ha sido prácticamente el mismo. De ellas hemos evaluado a 98 de las cuales solo 19 consiguieron enteramente las metas propuestas por lo que los resultados vuelven a ser mejorables. No obstante, al igual que veíamos en empleabilidad, rompemos la tendencia de que sean los itinerarios sin avances los que predominen.

Por otra parte, de los tres ámbitos en que se descompone el objetivo, el más frecuente es el referente a la adquisición de habilidades para resolver conflictos en cuestiones como la capacidad para la negociación, el autocontrol, la concentración en las tareas, o la toma de decisiones realistas, que se evaluaron con más de 85 personas de las cuales 19 alcanzaron por completo los propósitos. Una cifra bastante más reducida que en 2018 que desde luego fue extraordinario en resultados.



En cuanto a la mejora de la autoestima se valoró con 55 participantes y en habilidades de comunicación con 35. En ambos casos se mantuvieron los buenos resultados -con una puntuación de 2,2 en nuestra escala- si bien el número de personas con intervenciones y casos evaluados se redujeron de manera sensible.

Y hasta aquí el repaso a PAISES. Un resumen del conjunto de las puntuaciones en los operativos puede verse en el gráfico de radar que incluimos. Como se sabe las puntuaciones medias se han obtenido aplicando una puntuación de tres cuando el itinerario se ha considerado alcanzado en las metas planificadas, dos cuando se ha valorado como parcialmente conseguido, y uno cuando no se han apreciado avances. De este modo la puntuación media arroja como resultado un índice para cada ámbito que es el mostrado en el gráfico.

Conclusiones

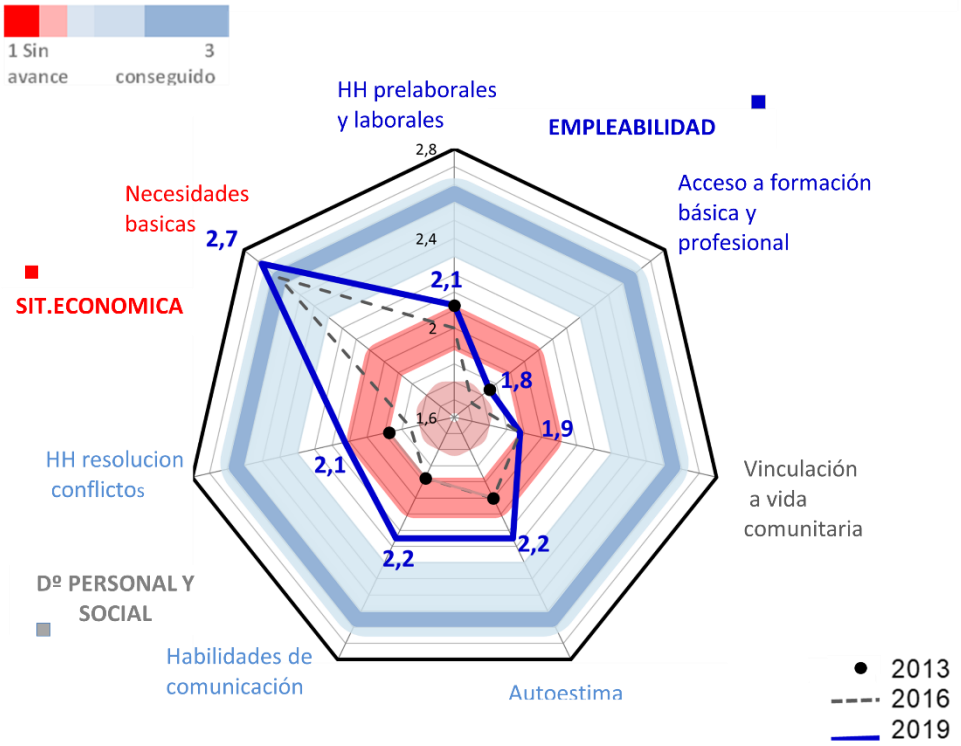
En Prevención e Integración incrementamos ligeramente el número de familias llegando a 236 formadas por 810 personas. Según han valorado el equipo profesional de Servicios Sociales el 14% de los usuarios no contaba con motivación para iniciar un proceso ajustado a itinerario y el 53% solo mostraba un interés parcial por lo que los índices son peores que el año anterior.

Y es que nos encontramos en este programa con participantes con perfiles heterogéneos, una mezcla de distintas vulnerabilidades, con personas proactivas y otras no involucradas.

Como idea clave más destacada es que también a juicio del equipo de responsables de cada caso el 94% de las familias mostraron algún avance mayor o menor en su situación económica.

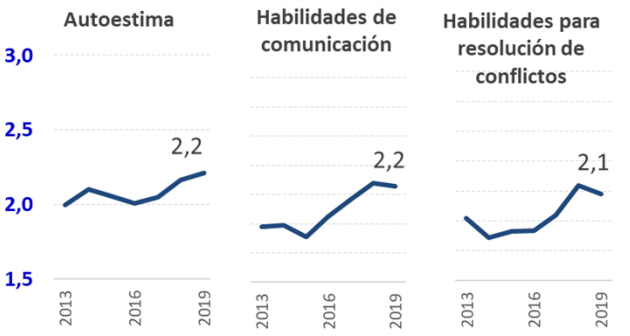
PREVENCIÓN E INTEGRACION SOCIAL

GRADO DE CONSECUCIÓN EN LOS OBJETIVOS OPERATIVOS, 2019



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

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

Asumidas responsabilidades y funciones

- 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

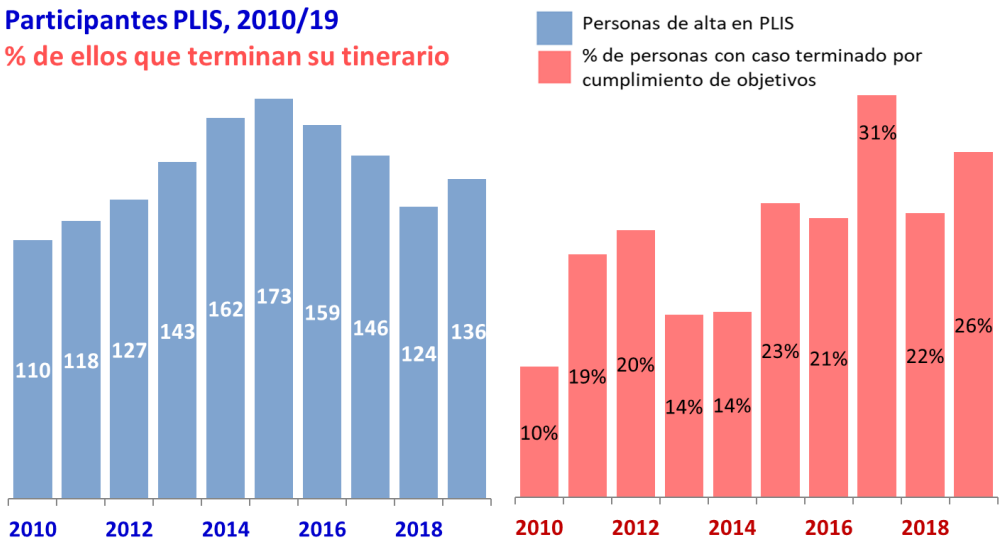
AREA DE PARTICIPACION SOCIAL

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 proyecto PLIS es también parte del Programa de Prevención y tiene su origen en 2009, cuando la puesta en marcha de este conjunto de acción proporcionó en Illescas nuevos procedimientos a los objetivos de inclusión del Plan Concertado. Vemos primero la evolución del número de personas que han tomado parte en las acciones de las cuales tres de cada cuatro son mujeres y la mitad extranjeras. El año pasado le iniciábamos con 90 participantes y le finalizamos con 93 después de haber atendido a un total de 136.



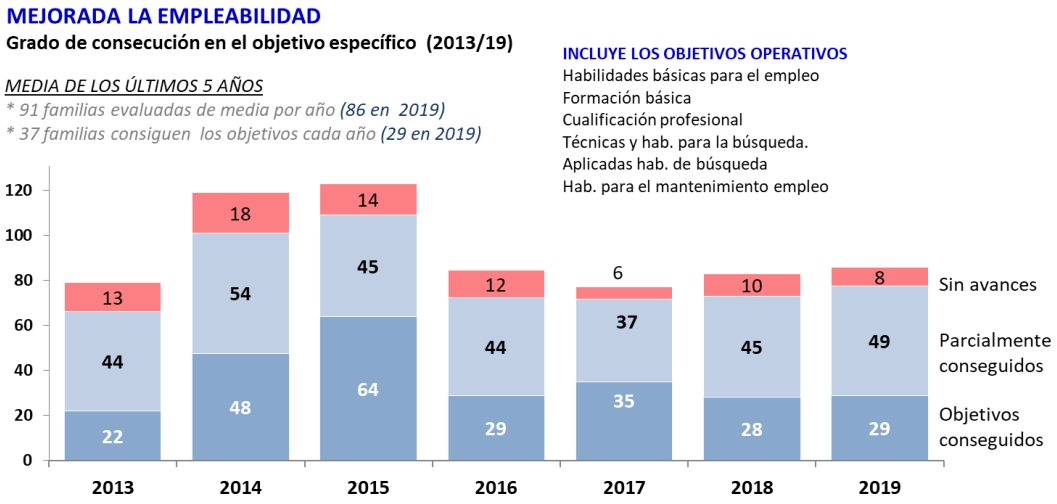
El pasado año fueron 36 las personas que terminaron su itinerario personalizado en PLIS, lo que no quiere decir que su expediente fuera definitivamente dado de baja de Servicios Sociales al ser muy posible que su intervención siguiera de alta en PAISES o PAUCO. En cuanto a nuevas altas se contabilizaron 43 frente a una media de 40 en los últimos años.

Área de Empleabilidad

Nuestra área de empleo contiene un único objetivo específico y siete operativos que incluyen desde la formación elemental a la profesional, y desde el aprendizaje de la búsqueda de un trabajo a la adquisición de las habilidades para mantenerlo.

El número de personas atendidas por nuestros dos técnicos ha sido de 116 usuarios a los que habría que sumar los 56 que también orientan de la prestación PAISES.

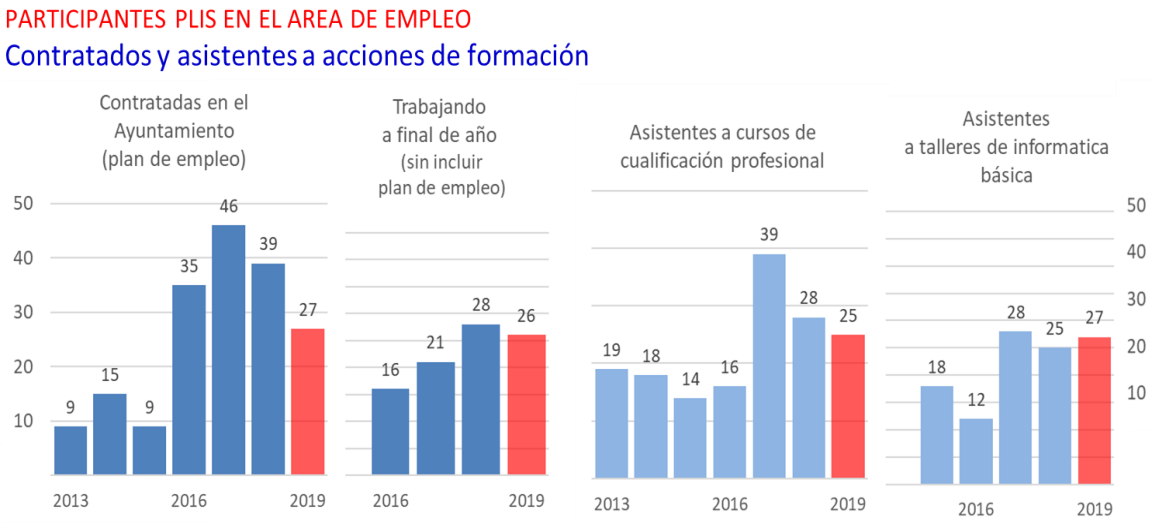
Nos centramos en la valoración del centenar largo de participantes PLIS de los cuales se han evaluado los itinerarios de menos de noventa por lo que tenemos de nuevo un sesgo a corregir. En cualquier caso, nos encontramos con 29 personas usuarias con objetivos alcanzados, casi el mismo resultado que el año anterior.



A final de año trabajan 41 personas (35%) sin contar una decena que lo hacen sin contrato. De quienes trabajan 26 lo hacen de manera normalizada predominando el trabajo en la hostelería, en servicio doméstico y en menor medida en residencias. Hay también 15 que lo hacen para el Ayuntamiento en los planes sociales. Unos empleos que como sabemos son la ayuda número uno pues no solo facilitan seis meses de contrato, sino que abren la puerta a casi dos años de subsidio en caso de tener cargas familiares.

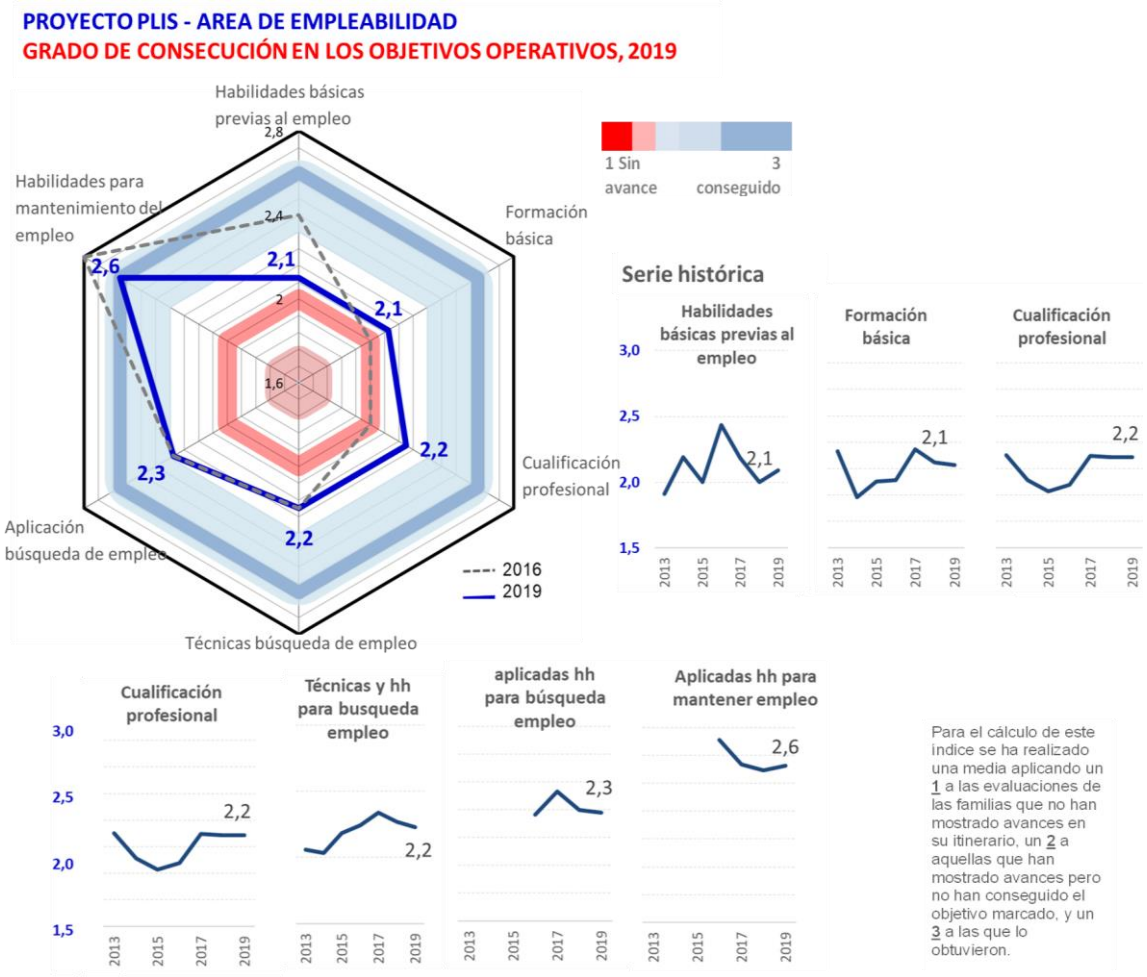
A final de año trabajan 41 personas (35%) sin contar una decena más que trabajan sin contrato. De quienes trabajan 26 lo hacen de manera normalizada predominando el trabajo en la hostelería, en servicio doméstico y en menor medida en residencias. Hay también 15 que lo hacen para el Ayuntamiento en los planes sociales. Unos empleos que como sabemos son la ayuda número uno pues no solo facilitan seis meses de contrato sino que abren la puerta a casi dos años de subsidio en caso de tener cargas familiares.

A nuestros dos cursos de informática asistieron 25 personas de la prestación PLIS (el 22%) y 27 a algún curso de cualificación profesional (23%) manteniendo por tanto el buen nivel de asistencia de años anteriores



En lo que se refiere a empleos en logística aún no podemos hablar de incorporaciones de nuestros participantes, es pronto, pero este el primer año en que verdaderamente destaca su formación en cursos de carretillero, de auxiliares y de gestión de almacenes. En total han sido 16 los usuarios PLIS que han tomado parte en alguna acción sobre este tema, ya sea de las organizadas por el propio Ayuntamiento o bien de los que ha gestionado sobre todo Cruz Roja.

Pasamos a nuestro gráfico resumen en el que se muestran las puntuaciones en los objetivos. En este gráfico de radar hemos marcado con línea discontinua las puntuaciones de 2016 con lo cual podemos apreciar que en formación básica y profesional las personas usuarias han obtenido este año mejores resultados. En resumen podemos señalar que lo obtenido es satisfactorio y que para parte de la gente los contratos del Plan Social no provocan una paralización definitiva del proceso más allá de los seis meses que dura su contrato.



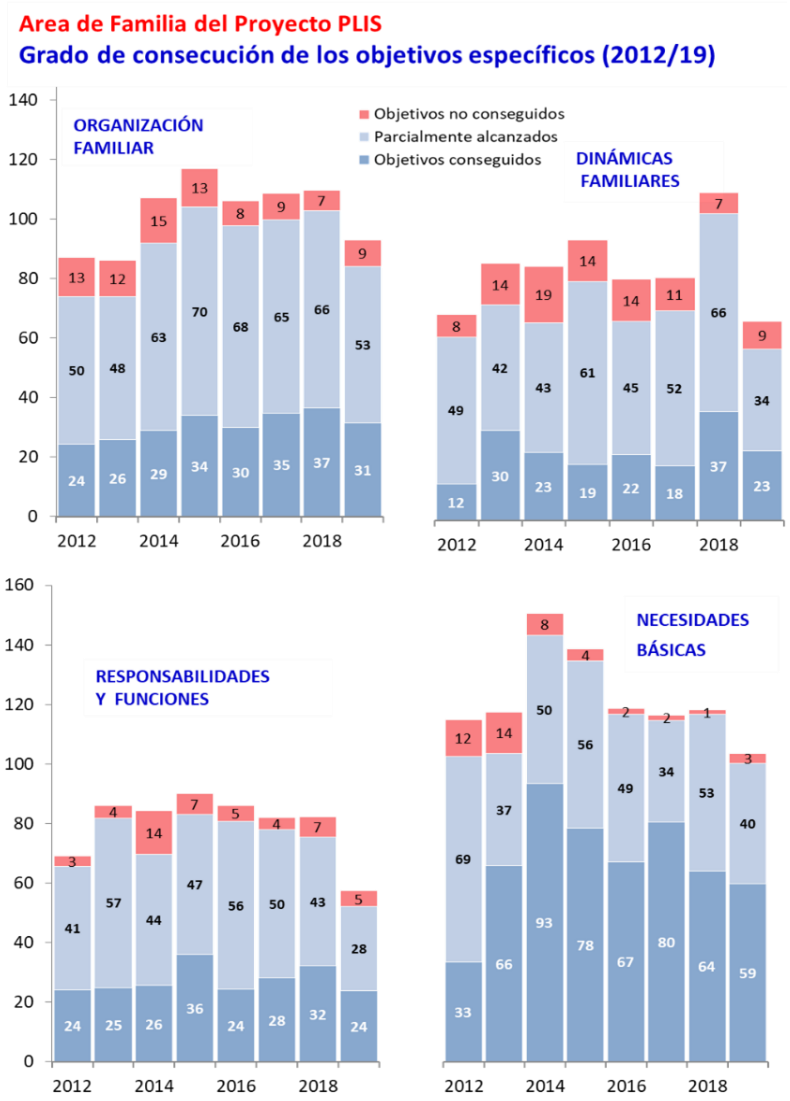
Área de familia

En el Área de Familia lo primero es recordar que se trata de un conjunto de objetivos casi iguales a los de PAUCO por lo que en la reformulación siguiente de nuestras matrices quedaran fundidas en una sola. Además, recordamos también que en 2018 los resultados fueron los mejores de toda la serie con lo

cual es normal que este año hayamos reducido ligeramente los indicadores de logro.

Nuestro primer objetivo es la organización que incluye operativos en los que se reducen resultados como son la reestructuración de roles y funciones, los hábitos (alimentación, cuidados, higiene, etc.), la utilización de recursos sanitarios, la organización del presupuesto o la conciliación, una meta en donde es un poco más destacable este descenso (dos décimas en nuestra escala sintética) aunque en este caso puede ser atribuible a la evolución de las ayudas disponibles y no solo a la implicación de los participantes.

Al igual que en otros años se observan además menores utilidades entre las mujeres y sobre todo entre las españolas. Una distinción no visible en el objetivo de dinámicas, pero sí en lo concerniente a las responsabilidades, en el cuidado de la infancia en donde los autóctonos, tanto mujeres como hombres, han mostrado también menores logros.



Indicadas estas diferencias también en dinámicas nos encontramos con menos personas evaluadas y leves variaciones en los logros; así, en comunicación se

reducen, mientras que, en estrés, por el contrario, mejoramos levemente gracias a que el grupo de personas sin avances no es tan numeroso este año.

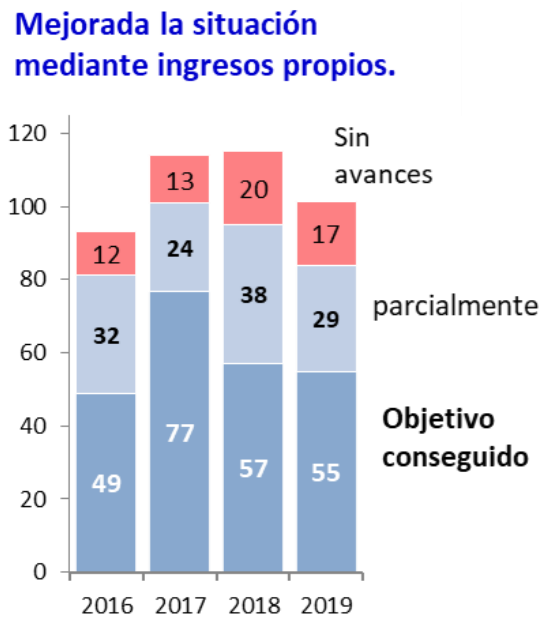
En las personalizaciones de los itinerarios relacionados con la comunicación suele haber referencias a mantener el contacto con la familia, con los hermanos, a reestablecer relaciones con los padres y la familia extensa, mantener conversaciones con instrucciones en positivo o bien a enfrentarse al enfado de los demás evitando actitudes violentas.

En cuanto al estrés nos encontramos repetidamente con precisiones sobre como solicitar ayuda cuando se sienta esta necesidad, y sobre como disminuir la utilización de gritos en las discusiones cotidianas o mejorar el autocontrol, una anotación bastante habitual en los itinerarios.

Igualmente, en los específicos de responsabilidades hay un número menor de familias con intervenciones, un hecho observado este año en PAUCO por primera vez, con lo cual se constata un cambio de panorama: menos personas a atender y menor número de problemas gracias a la identificación más temprana de situaciones de riesgo así como una mejor coordinación con los centros educativos.

Un hecho este que se desprende de los datos y que coexiste con otras evidencias acerca de la incapacidad para intervenir en ciertos casos en los que la falta de la implicación familiar, la precocidad de las conductas problemáticas y la lejanía de los equipos de protección de menores hacen demandar nuevas formas de intervención e incluso nuevas figuras técnicas.

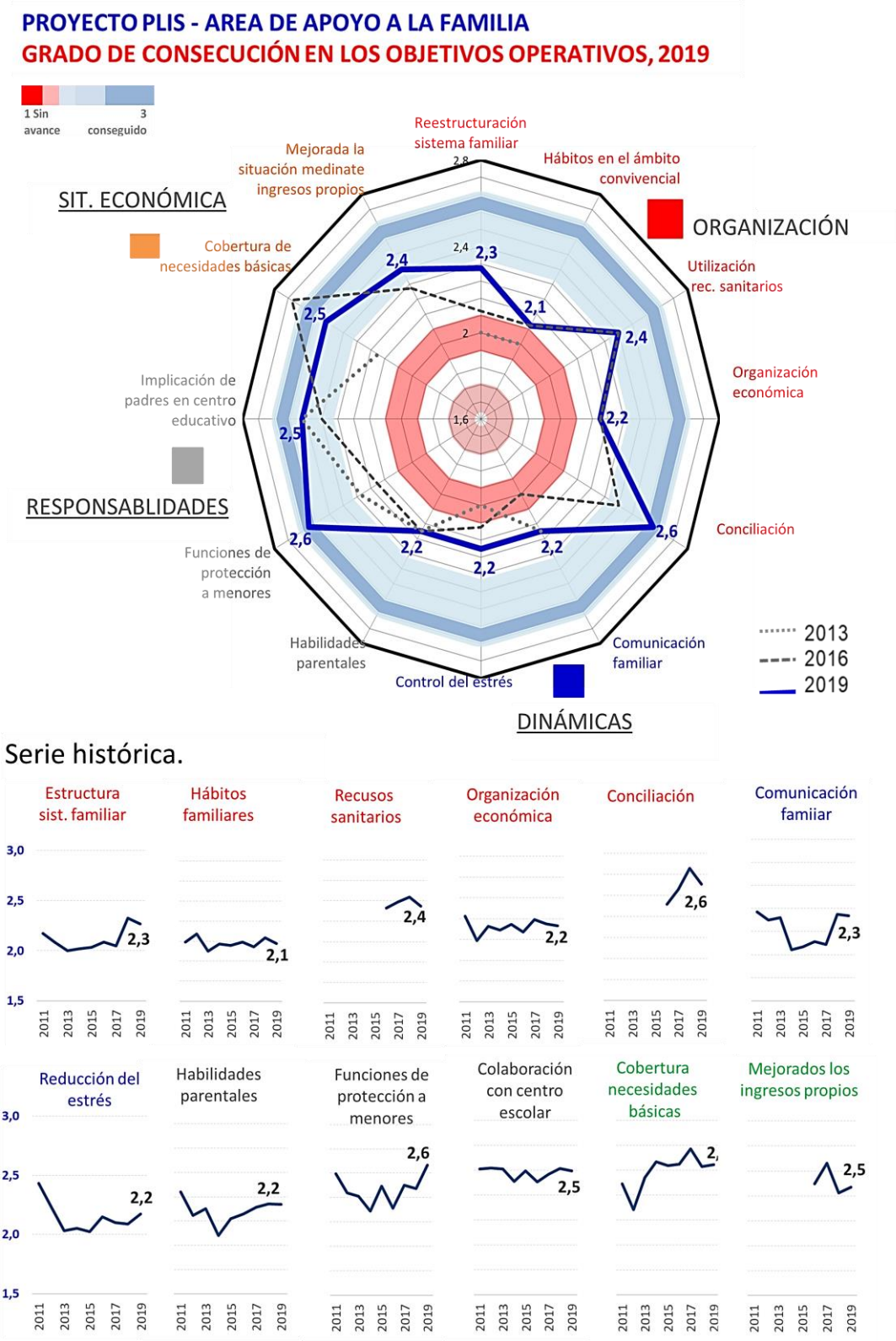
Un diagnostico compatible con lo identificado con nuestra evaluación mediante el registro de intervenciones en donde también se observa que en protección del riesgo trabajamos con la tercera parte de los usuarios con que lo veníamos haciendo a mediados de década.



Lo mismo en cuanto al operativo orientado a evitar el abandono escolar en donde se intervino con solo 5 personas de la prestación PLIS frente a las 18 de 2015. Como vemos un cambio importante: menos familias, menos usuarios y menos problemas graves. En cambio mayor dificultad declarada por los profesionales en conversaciones abiertas y limitaciones debido a la distancia sentida del servicio regional de protección de menores. Ya lo señalábamos en años anteriores.

En el objetivo específico de satisfacción de necesidades básicas, con el que hacemos referencia a la

recepción de ayudas para solventar la pobreza, el nivel de consecución vuelve a ser el más elevado del Área de Familia con un número de personas evaluadas que se reduce cada año desde el máximo de 2014.



Y ya por último en cuanto al operativo de mejora económica mediante la obtención de ingresos propios -un objetivo incluido hace unos años para

diferenciarlo de la evolución de los resultados obtenidos de la mejoría económica como consecuencia de las ayudas sociales- nos encontramos con unos resultados similares a los del pasado año con más de la mitad de los participantes con resultados conseguidos, si bien hay que tener presente que la obtención de un empleo protegido del Ayuntamiento contabiliza como un ingreso propio y no como una prestación.

Área de Vivienda

Illescas se ha unido de lleno a la escalada del precio de los alquileres. Para conocer esta subida y a falta de una referencia pública debemos acudir a alguno de los portales de internet que elaboran series mensuales a partir de los anuncios publicados. Este el caso de la página de Idealista que ofrece para Illescas el dato de 5,9 euros el metro cuadrado en alquiler para diciembre de 2019 frente a los 4,4 euros de enero de 2018. Es decir, una subida del 34% para los dos últimos años.

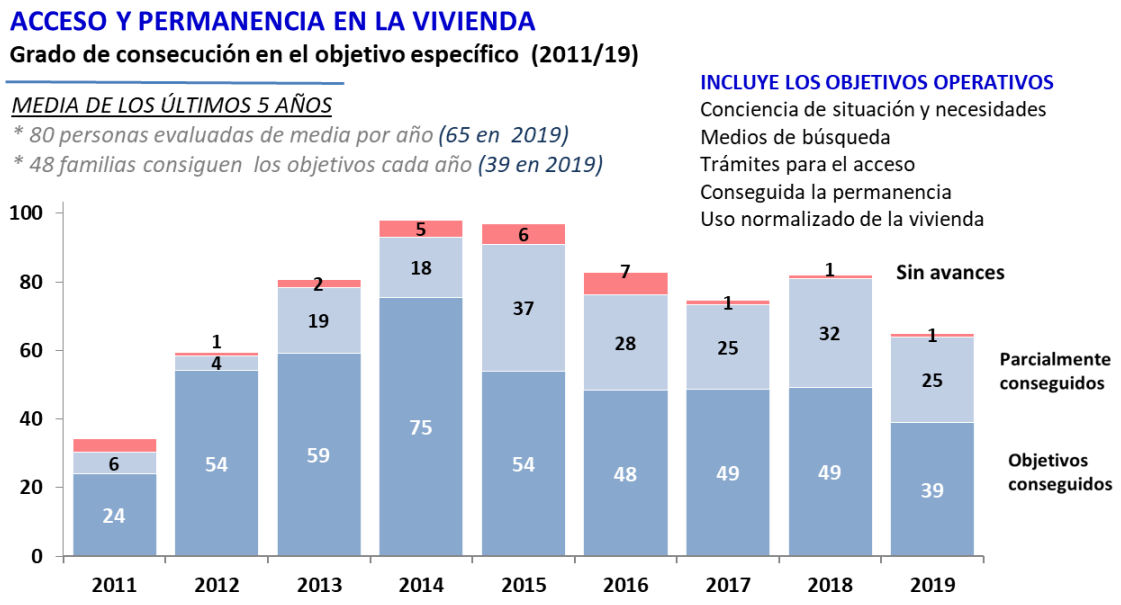
Efectivamente es en 2018 cuando se produce esa subida general, no obstante, los precios de las casas más modestas, precisamente las que habitan nuestros usuarios de inclusión, ya estaban encareciéndose y obligando a las familias destinar una mayor cantidad de ingresos al pago del alquiler.

Además, el aumento obliga a permanecer en viviendas en un insuficiente estado de conservación, y así se nos dan casos de familias usuarias con agravamientos de problemas respiratorios en bebés y niños de corta edad. La solución es complicada al ser casas muy deterioradas que habría que derribar, pero por otro lado, los inquilinos no tienen posibilidad de acceso a otra vivienda al no contar con recursos.

Otro factor que viene de la mano de la subida de precios es la proliferación de los seguros de impago impuestos por los arrendadores, lo que dificulta aún más el acceso al solicitarse una serie de garantías que son difíciles de asumir. Asimismo, el mercado se encuentra en su mayoría gestionado por agencias que encarecen y dificultan, una vez más, el acceso por personas con bajos recursos económicos y precariedad laboral.

Dicho esto, pasamos a ver los resultados que de momento solo incluyen a personas de PLIS si bien nuestra mediadora atiende a muchas más familias usuarias. Se trata de datos similares al año anterior en donde son mayoría quienes alcanzan por entero las metas propuestas. Además, según ha valorado nuestra técnica, 11 familias podrían haber perdido su vivienda y gracias a la mediación pueden permanecer en ella.

En el proyecto, además, se trabajan áreas que favorecen la permanencia en la vivienda como son, tener una previsión de plazos para el pago de las facturas de suministros, facilitar la solicitud del bono social eléctrico, mantener las justificaciones de las ayudas de al arrendamiento convocadas por la Consejería Fomento al día, etc.



Desde luego la situación no es la vivida en 2014 cuando llegamos a detener 17 posibles desahucios o logramos 20 aplazamientos de deuda. El proyecto incluso atiende a menos personas una vez muchos usuarios ya cuentan con alta en bonos sociales, manejan sus justificaciones con Fomento, etc.

AREA DE ACCESO Y PERMANENCIA EN LA VIVIENDA					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Usuarios con recurso de vivienda en PLIS	114	113	103	88	**89**
Familias que acceden a una vivienda	17	11	20	6	**15**
Familias con posible pérdida permanecen	5	sd	7	18	**11**
Reducciones de alquiler con mediación	8	3	4	3	**4**
Denuncias por impago evitadas	4	2	7	2	**0**
Aplazamientos de deuda logrados	4	2	5	2	**0**
Ayudas alquiler municipales concedidas	104	89	61	64	**67**
Familias reciben ayudas alquiler municipales *	46	49	35	44	**44**
Familias reciben ayudas alquiler de Fomento	14	16	27	19	**21**

Todos los datos excepto los marcados con asterisco (*) incluyen únicamente a personas de alta de PLIS

En cambio, nuestra técnica de vivienda interviene con más personas que ningún año pues como hemos indicado, y al igual que el equipo de empleo, ahora asesora a casi cincuenta participantes que no son de PLIS y que en su mayoría pertenecen a PAISES. Un asesoramiento en el que recordamos no solo se abordan los temas relacionados con la búsqueda o la permanencia en la vivienda sino también todo lo relacionado con los suministros, una cuestión sobre la que precisamente este año organizamos dos sesiones para usuarios sobre pautas de ahorro con la colaboración de técnicos de Naturgy.

Área de Participación

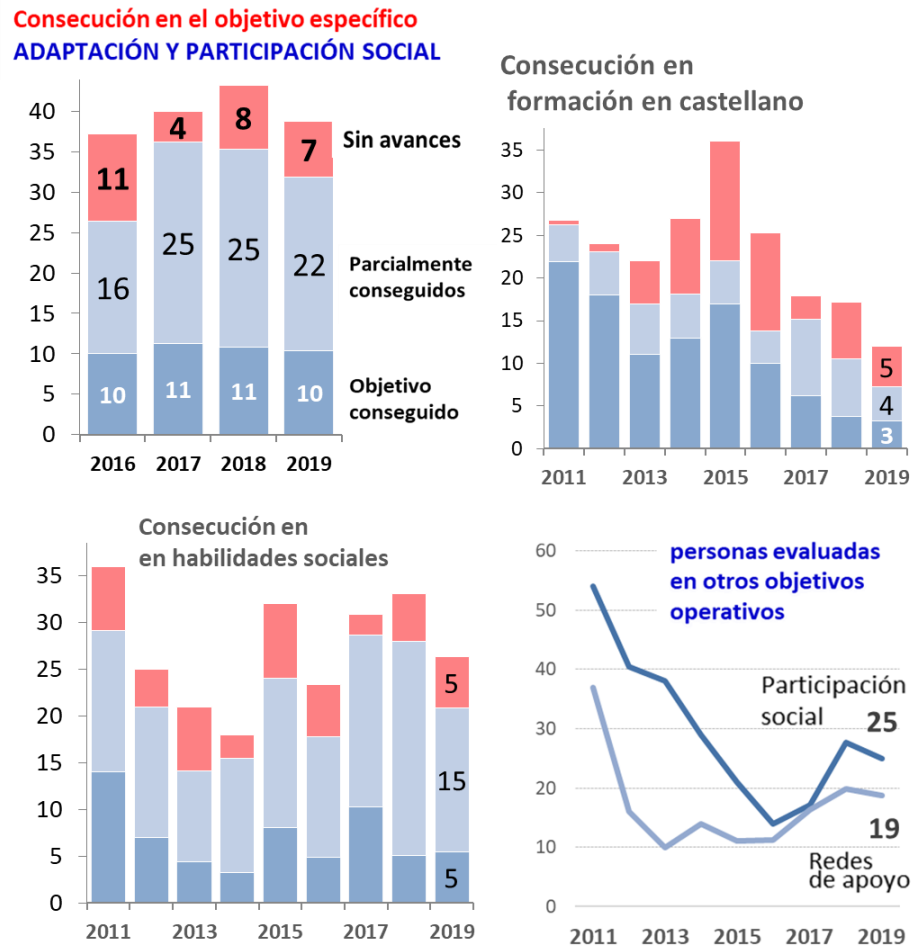
Esta área incluye un objetivo específico, promovida la adaptación y la participación, que se subdivide en cinco operativos, dos destinados a

extranjeros (castellano y cultura española), y por otro lado la adquisición de habilidades sociales, la participación y el fomento de redes de apoyo.

Son objetivos con reducido peso en los diseños; una cuestión que atribuimos a la ausencia de demanda de los usuarios al tratarse de necesidades no sentidas y a la inexistencia de una figura profesional a cargo del programa. Además, algunos de ellos, como las habilidades sociales, puede ser susceptibles de intervenirse desde Familia e incluso desde el Área de Empleabilidad en el marco de otros objetivos del catálogo.

Teniendo en cuenta esto la idea de cara a nuevas reformulaciones es incluir varios de estos operativos en una matriz única de Familia, quizá situar el conocimiento del castellano en Empleabilidad y también probablemente eliminar el conocimiento de la cultura local, un ámbito sobre el que prácticamente no intervenimos.

En lo que se refiere al objetivo específico el nivel de logro es el mismo que en los años anteriores; poca participación y resultados discretos. En el aprendizaje del castellano continuamos con resultados cortos; durante este año se han impartido durante cuatro meses del primer semestre por una profesora de Jóvenes Agricultores. Unas clases a las que prácticamente solo asisten mujeres árabes y de las que disponemos del total de clases (36) y asistencias totales (150)



Entre las acciones grupales volvemos a señalar aquí el Taller de Emociones desarrollado en cuatro sesiones con el fin de ayudar a mejorar el reconocimiento de la autoconciencia emocional, la automotivación, la empatía y el autocontrol. Un taller desarrollado en cuatro sesiones que ha cumplido también parte de los objetivos de esta área de participación.

En habilidades sociales atendemos en todo caso a menos gente que el pasado año y se consiguen índices modestos al ser el mismo número las personas con metas conseguidas y los que no registraron avances, una distribución de resultados que se traduce en una puntuación de 2,0 puntos, y que es la misma puntuación obtenida en el objetivo de fomento de redes.

En definitiva, objetivos con bajo impacto al ser pocas las personas participantes y ser también escaso el índice de resultado alcanzado.

Conclusiones

El año pasado iniciábamos el año con 90 participantes en PLIS y le finalizamos con 93 después de haber atendido a un total de 136.

En el área de Empleo el equipo ha atendido a 116 personas de las cuales al final de año trabajan 51, de ellas 41 con contrato de trabajo. La mayoría lo hacen en los planes sociales del Ayuntamiento (15) seguidos de la hostelería y el servicio doméstico.

A nuestros cursos de introducción a la informática básica acudieron 25 personas y 27 a otros cursos de formación profesional, de ellos 16 a cursos relacionados con la actividad logística.

Referente a nuestro Área de Familia la evolución se corresponde con lo señalado en PAUCO, es decir, menos familias a atender en responsabilidades y también menos problemas gracias a la identificación más temprana de situaciones de riesgo así como mejor coordinación con los colegios.

Pero como también hemos dicho, existencia de vacíos a cubrir en lo que se refiere a la infancia debido a la mayor precocidad de algunas conductas de riesgo, y a la mayor distancia que nuestras profesionales expresan con respecto al servicio regional de protección de menores.

IDEAS FINALES DESTACADAS

Illescas cuenta a inicios de 2020 con casi 30 mil residentes. Desde inicio de década el aumento de población ha sido del 28%, un incremento que entre las ciudades del centro-sur de España solo es superado por Arroyomolinos y Seseña y que contrasta con la pérdida de población en la mayor parte de Castilla-La Mancha.

Durante 2019 el desempleo aumentó el 4% frente a la reducción del -1,2% nacional. Por el contrario la afiliación a la Seguridad Social creció en Illescas el 3,8%, el doble que en el conjunto del Estado, fruto de la actividad de las nuevas empresas de logística.

Debido a esta creación de empleo y a la continuidad de los contratos de los planes sociales existe un descenso significativo del desempleo de larga duración, así como una mayor proporción de personas en paro que cobran subsidio por desempleo o prestación (46% al final de año).

En cuanto a familias y personas con expediente en Servicios Sociales este año hemos contado con una cifra similar a los últimos años, con 804 familias formadas por 2.592 personas, en tono al 8% de la población de Illescas.

Destacamos el descenso de expedientes en Familia, la ralentización en el habitual incremento en Integración, y los cada vez más numerosos expedientes del Programa de Información y Valoración para resolver trámites relacionados con el desarrollo de la Ley de Dependencia.

Acerca de las ayudas directas a los ciudadanos hay varias cuestiones a destacar. Primero las ayudas municipales de alimentación, que llegan este año a 298 familias receptoras, el mantenimiento del buen nivel del número de ayudas de los contratos laborales protegidos ya señalados, así como los Ingresos Mínimos de Solidaridad y las Ayudas de Emergencia Social, ambas regionales, que, no obstante, se han detenido por falta de fondos en la segunda parte del año y aún continúan paralizadas en 2020.

Entrando en la atención prestada en cada uno de los programas y empezando por Información y Orientación este año hemos registrado la resolución a más de millar y medio de requerimientos de más de mil ciudadanos. Además de estas consultas iniciales los expedientes activos permanecen estables en cerca de 450.

En este programa de atención atendemos cada año a más personas en relación con la Dependencia, y de los 275 expedientes nuevos anuales en torno a 180 vienen siendo derivadas a nuestros programas de Familia y Prevención para una intervención continuada.

En nuestra prestación de Familia, PAUCO, hemos atendido a 316 familias formadas por más de mil personas de las cuales la mayoría son menores de

edad de los que hacemos un seguimiento continuado en sus centros educativos.

En lo referente al Servicio de Ayuda a Domicilio se vuelve a reducir un año más el número de personas atendidas llegando a 81 así como el de nuevas personas incorporadas al Servicio.

En cuanto a nuestro Programa de Prevención e Integración sumamos en total 372 familias entre nuestras dos prestaciones, PAISES y PLIS, que significan el 47% de la totalidad de los ocho centenares de familias que atendemos. Aproximadamente la mitad son personas extranjeras.

En PAISES, Atención ante Situaciones de Exclusión, atendemos a 236 familias formadas por 810 personas con motivaciones y perfiles muy diferentes, una heterogeneidad que hace que los resultados obtenidos sean dispares y sea en consecuencia dificultoso extraer conclusiones. Sí es posible señalar, en cambio, que a juicio del equipo de profesionales el 94% de las familias de esta prestación mostraron avances en su situación económica.

Sumada a esta intervención frente a la exclusión de Países hay que añadir la acción llevada a cabo en PLIS, dispositivo con el cual atendimos a 136 personas con resultados muy efectivos en el Área de Empleo con 27 contratados por el Ayuntamiento, 26 en otros puestos de trabajo, y con unos resultados en formación que continúan siendo excelentes y que paulatinamente vamos vinculando a la actividad logística.