



MEMORIA AÑO 2016.

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES. LAS TORRES DE COTILLAS

MEMORIA DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES 2016

INDICE

INTRODUCCIÓN.

1. INFORMACIÓN , ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO Y DIAGNOSTICO

1.1. Atención al público:

- 1.1.1. Datos estadísticos del año 2016.**
- 1.1.2. Ayudas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) solicitadas y concedidas en 2016 en el municipio de Las Torres de Cotillas.**
- 1.1.3. Ayudas económicas municipales.**
- 1.1.4. Asesoramiento jurídico.**
- 1.1.5. Unidad Administrativa y Conserje.**
- 1.1.6. Reuniones Interinstitucionales.**
- 1.1.7. Formación trabajadores Servicios Sociales**
- 1.1.8. Prácticas de Alumnos.**

2. AUTONOMÍA PERSONAL, ATENCIÓN EN EL DOMICILIO Y RESPIRO FAMILIAR.

- 2.1. Servicio de Ayuda a Domicilio.**
- 2.2. Servicio de Teleasistencia domiciliaria.**

3. FAMILIA E INFANCIA

3.1. Programa de Familia:

- 3.1.1. Atención psicosocial personalizada a unidades familiares en situación de crisis.**
- 3.1.2. Intervención social en unidades familiares con menores en situación de riesgo.**

3.2. Absentismo Escolar:

- 3.2.1. Programa de prevención del absentismo y abandono escolar.**
- 3.2.2. Comisión municipal de absentismo y abandono escolar.**
- 3.2.3. Plan Municipal de Prevención, Seguimiento y Control del absentismo y abandono escolar de Las Torres de Cotillas.**

4. PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL.

- 4.1. Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social.**
- 4.2. Programa Municipal de prevención de Drogodependencias.**
- 4.3. Actividades de ocio y comedores escolares para la Infancia.**
 - 4.3.1. Comedor escolar durante el curso.**
 - 4.3.2. Comedor escolar durante el periodo estival.**
 - 4.3.3. Actividades de Ocio y Comedor para menores del Barrio de La Florida y Barrio del Carmen.**
- 4.4. Programa de Apoyo Económico a Familia e Infancia**

- 4.5. Programas de Inserción de Inmigrantes.**
- 4.6. Taller de Alfabetización para personas en proceso de inserción socio-laboral.**
- 4.7. Plan de Desarrollo Gitano.**
- 4.8. Programa del Voluntariado Social en Las Torres de Cotillas.**
- 4.9. Elaboración de Informes de Alimentos.**
- 4.10. Colaboración con Asociaciones y ONG's del municipio.**
- 4.11. Colaboración con Programas de Empleabilidad.**

**5. SUBVENCIONES Y CONVENIOS RECIBIDOS PARA EL
DESARROLLO DE PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES.**

6. AGRADECIMIENTOS.

INTRODUCCIÓN

Esta MEMORIA presenta la información derivada de la atención de los usuarios y del desarrollo de los servicios, proyectos, actividades y recursos prestados por el Centro de Servicios Sociales.

Su objetivo es servir de difusión y análisis de sus actividades y para ello, la distribución de la información sigue intencionadamente el orden de la estructura organizativa del servicio, por Prestaciones Básicas, ya que de esta manera facilitará la consulta de la misma.

CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

Un Centro de Servicios Sociales es el equipamiento básico de la Red Pública de Servicios Sociales dirigido a desarrollar proyectos y acciones sociales a toda la población residente en su ámbito de actuación.

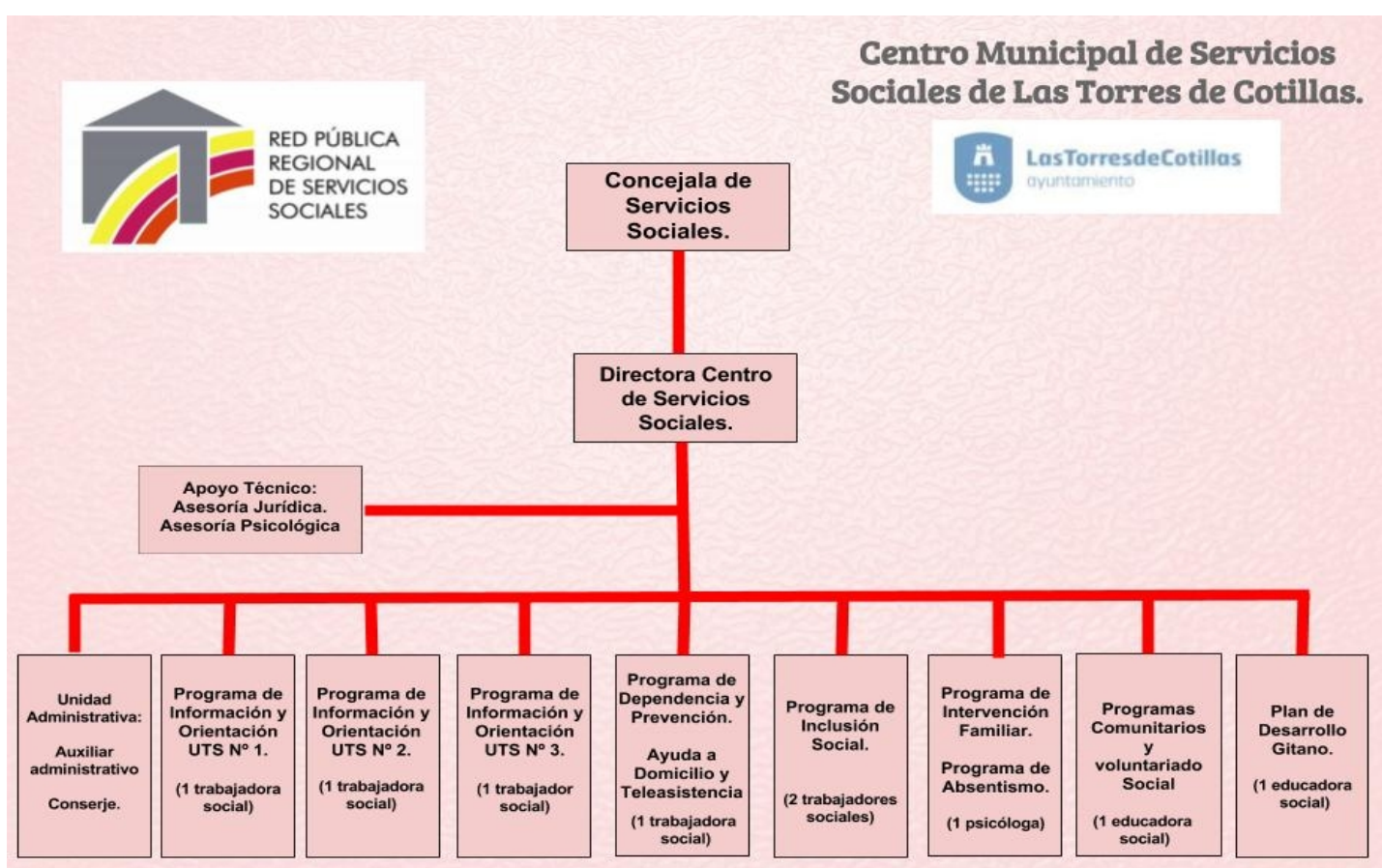
Se caracterizan por actuar como una estructura descentralizada, combinar actuaciones preventivas, promocionales y recuperadoras de los problemas sociales, gestionar de forma integrada las diversas prestaciones y actividades que se programan y desarrolla y, por hacerlo desde una perspectiva de dinamización de los recursos y las necesidades de la población.

Los servicios y prestaciones que se desarrollan , se llevan a cabo a nivel individual, familiar, grupal y comunitario.

Personas que hacen posible el desarrollo de estas prestaciones:

- **Concejala de Servicios Sociales (M.^a Dolores Sánchez Hernández)**
- **Directora del Centro. (Águeda Sánchez García)**
- **Trabajadores Sociales del servicio de Información y Orientación , U.T.S.-1 (Ana Belén Miñarro Martínez.**
- **Trabajadora Social de servicio de Información y orientación U.T.S...-2 (Rebeca Alcántara López)**
- **Trabajador Social del servicio de Información y orientación U.T.S..3 (José Joaquín Martínez Rosauero)**
- **Trabajadores Sociales del Programa de Inclusión Social (Begoña Martínez- Corbalán Larrea. Juan Pedro Bermejo Jódar)**
- **Trabajadora Social del Programa de Dependencia (M.^a Dolores Pérez Abellán**
- **Psicóloga del Programa de Familia y Absentismo Escolar (M.^a José Dólera Dólera)**
- **Auxiliar Administrativo. (Catalina Fernández González)**
- **Personal de Atención al Público (Ordenanza) (Francisco Sarábia Jiménez)**
- **Educadora Social Plan Desarrollo Gitano (Patricia Martínez Valero)**
- **Educadora Social del Programa de Familia y Servicios Comunitarios (Cristina Rosauero Valero)**

ORGANIGRAMA CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES



PRESTACIONES BÁSICAS

1.- INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO Y DIAGNOSTICO.

1.1. ATENCIÓN AL PÚBLICO.

A) OBJETIVOS:

- Hacer llegar la información sobre Servicios Sociales a todos los ciudadanos, instituciones y grupos del municipio.
- Recoger las demandas sociales planteadas y posibilitar el recurso más idóneo.
- Detectar núcleos familiares en los que se produzcan dificultades para el acceso normalizado a los recursos sociales, derivándolos a los organismos correspondientes (Instituciones especializadas, IMAS, Programa de Familia, Programa de Inclusión...).
- Diseñar actuaciones que favorezcan el acceso normalizado a los recursos sociales.
- Detectar situaciones de marginación.
- Detectar necesidades de carácter individual y/o social.
- Fomentar y ofrecer la posibilidad de la participación organizada y el desarrollo de las potencialidades de los agentes sociales del municipio.
- Promover la creación, el desarrollo y la mejora de los recursos comunitarios, propiciando el trabajo en red.

B) ACTUACIONES BÁSICAS:

- Atención a las demandas que los ciudadanos efectúen con relación a las necesidades sociales, ofreciéndoles información en relación a los derechos y recursos sociales.
- Gestión de los recursos en relación con las demandas.
- Valoración de recursos a aplicar frente a una demanda social.
- Movilizar a las personas para favorecer el acceso a otros sistemas de protección.
- Detección , estudio, valoración, diagnóstico y evaluación de las necesidades y problemas sociales de la comunidad.
- Propuesta de proyectos de intervención con relación a las necesidades sociales detectadas, tanto a nivel individual como grupal.
- Impulsar y desarrollar proyectos de promoción, prevención y asistencia al desarrollo de la comunidad.
- Aportación de información en relación a la eficacia y la eficiencia de los recursos invertidos en la comunidad.
- Ejecución de tareas derivadas de su propio trabajo (gestiones, entrevistas, informes sociales, reuniones con colegios, centros de salud, centro de salud mental., visitas domiciliarias,...).
- Intervenciones, seguimiento y apoyo a unidades familiares en situación de riesgo social, que requieran una intensidad media.
- Registrar la información necesaria para la gestión y evaluación, para facilitar una mayor calidad en la atención y poder compartir la información de manera ágil, eficaz y efectiva.

C) HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

- En el Centro Municipal de Servicios Sociales:
 - **U.T.S. 1:**
Lunes de 09:00 h. a 14: 30 h.
Miércoles de 12:00 h a 14:30 h.
Jueves de 09:00 h. a 14:00 h.
 - **U.T.S. 2:**
Martes de 09:00 h. a 11:00 h.
Miercoles de 11:30 a 14:00 h.
Jueves de 09:00 h. a 14:00 h.
 - **U.T.S. 3:**
Lunes de 09:00 h. a 14:00 h.
Miércoles de 09:00 h. a 12:00 h.
 - **Programa de acompañamiento para la Inclusión social:**
Martes de 09:00 h a 14:00h.
Miércoles de 09:00 h a 14:00 h.

1.1.1. DATOS ESTADÍSTICOS DEL AÑO 2016.

Los datos correspondientes a la atención de la demanda formulada por los/as usuarios/as se registran en la aplicación informática SIUSS mediante la apertura de un **expediente** -*unidad familiar*-. Se entiende como **Intervención** aquella actuación profesional que implica al menos una **Valoración Social**, el registro de una **Demanda** planteada y en la que se decide el **Recurso a Aplicar** para hacer frente a la situación de

necesidad, teniendo al menos un **Usuario**, entendiendo éste como toda persona que demanda de la UTS atenciones que sean objeto de intervención de los servicios sociales.

Por lo tanto para que se considere que una actuación profesional es una **Intervención** se han de dar los siguientes elementos:

- **Usuario:** al menos debe de haber una persona (intervención Individual) pero pueden ser usuarios de una intervención varias personas, incluso todas las personas de la unidad familiar (intervención múltiple).
- **Valoración:** Refleja la valoración que realiza el/la Trabajador/a Social tras la entrevista con el usuario. Es pues un diagnóstico profesional. Debe de haber al menos una y se pueden registrar hasta cuatro situaciones de necesidad por intervención.
- **Demanda:** Refleja la demanda que hace el/la usuario/a. Debe de haber al menos una y se pueden registrar hasta cuatro demandas por intervención
- **Recurso Aplicado:** Se consignan las prestaciones y/o recursos sociales que deben aplicarse a la situación de necesidad del usuario. En función del momento de la gestión del recurso éste puede estar en: **estudio** -se propone un recurso, pero aún no se ha adoptado una decisión definitiva-, en **trámite** -se han iniciado los trámites formales para la concesión del recurso-, **lista de espera** -el recurso ha sido aprobado, pero no existe disponibilidad del mismo-, **concedido, denegado, anulado** -una vez concedido el recurso se considera anulado porque el usuario no lo acepta, porque no pueda hacer uso de él o han variado las circunstancias-, **no aplicable** -no se puede aplicar por alguna circunstancia y se considera que no se debe aplicar otro -**derivado** – cuando se orienta a dispositivos o recursos externos al propio Centro de Servicios Sociales- y **suspendido** -cuando el recurso se deja de prestar de forma temporal, teniendo la previsión de reiniciar en algún momento-.

Resumen de Gestión

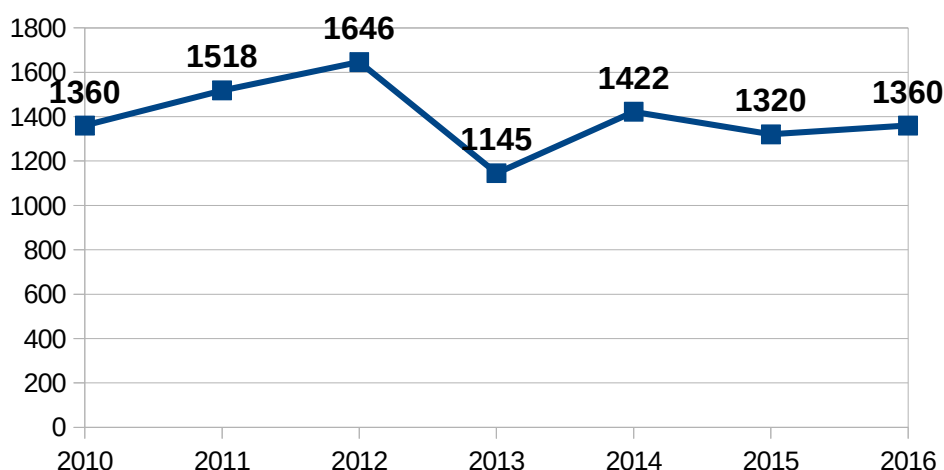
Total Expedientes:	1360
Total Usuarios (sin repetición):	1910
Número de intervenciones iniciadas:	1400
Total Intervenciones:	2664
Intervenciones por Estado:	
	Abiertas: 2029
	Cerradas: 75
	Terminadas: 560
Intervenciones por número de usuarios	
	Intervenciones Individuales: 2422
	Intervenciones Múltiples: 242
Número de Valoraciones del Periodo:	3204
Número de Demandas del Periodo:	3004
Número de Recursos Aplicados del Periodo:	3111
Total de Recursos Aplicados por Estado:	3111
01-EN ESTUDIO	431
02-EN TRAMITE	406
03-LISTA DE ESPERA	8
04-CONCEDIDO	2011
05-DENEGADO	56
06-ANULADO	90
07-NO APLICABLE	43
08-NO SE SABE	2
09-DERIVADO	14
10-SUSPENDIDO	19
11-DESISTIMIENTO o ARCHIVO	31
Número de expedientes con intervenciones actualizadas:	1360
Número de intervenciones actualizadas:	2664
Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores:	3021

Comparativa anual.

Según queda reflejada en la comparativa anual , podemos obtener las siguientes conclusiones:

A partir del año 2010, se produce un aumento en los expedientes con intervenciones actualizadas (*véase Gráfico 1*). Este hecho se debe principalmente a los siguientes motivos: es a partir del año 2010 cuando comienzan a desaparecer prestaciones y ayudas del IMAS, por lo que el grueso de intervenciones asociadas a la tramitación de dichas prestaciones desaparece. El menor trámite de prestaciones hace que los trabajadores sociales puedan prolongar más en el tiempo sus intervenciones y es por esto, que las *intervenciones actualizadas* aumentan. Tras la caída del año 2013 tanto en el número de intervenciones iniciadas como actualizadas, vuelve a producirse un aumento muy considerable de ambas en el año 2014, manteniéndose en los mismos niveles hasta este año 2016.

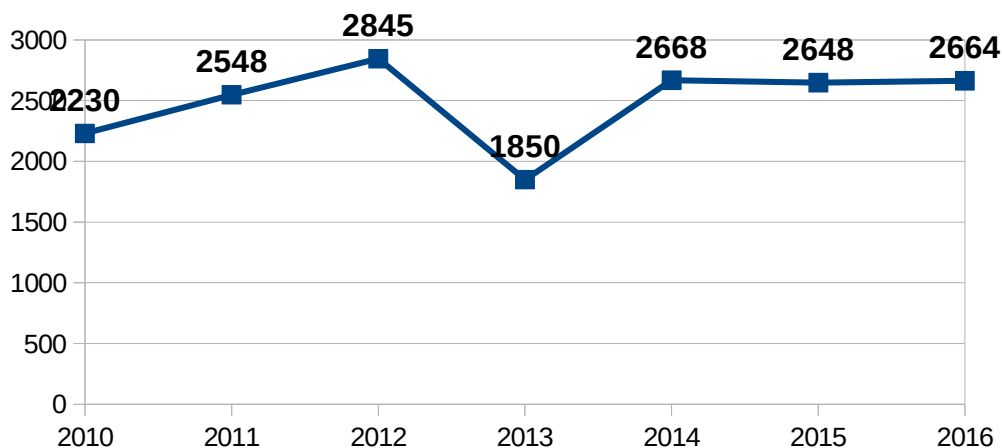
Gráfico 1: Expedientes con intervenciones actualizadas.



*El gráfico refleja el número de expedientes en los que se ha realizado alguna intervención durante el año en curso.

El *total de intervenciones* llevadas a cabo por el personal del Centro de Servicios Sociales se mantiene muy similar al del año anterior (*véase Gráfico 2*).

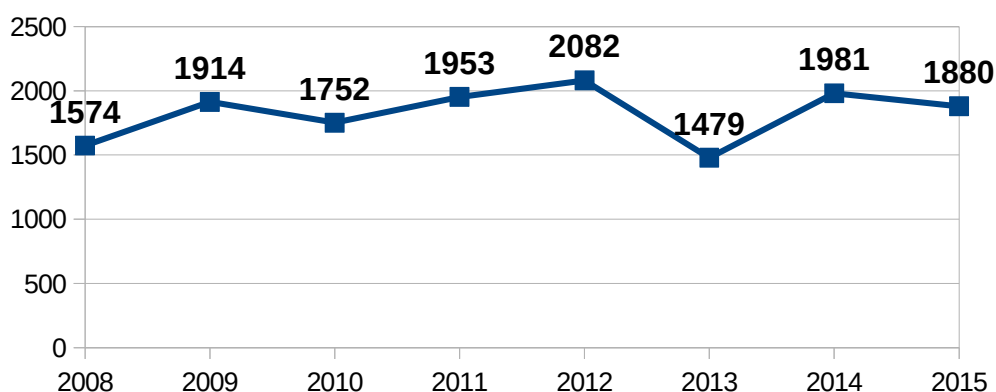
Gráfico 2: Total de intervenciones.



*El gráfico refleja el total de intervenciones realizadas en el conjunto de expedientes por año.

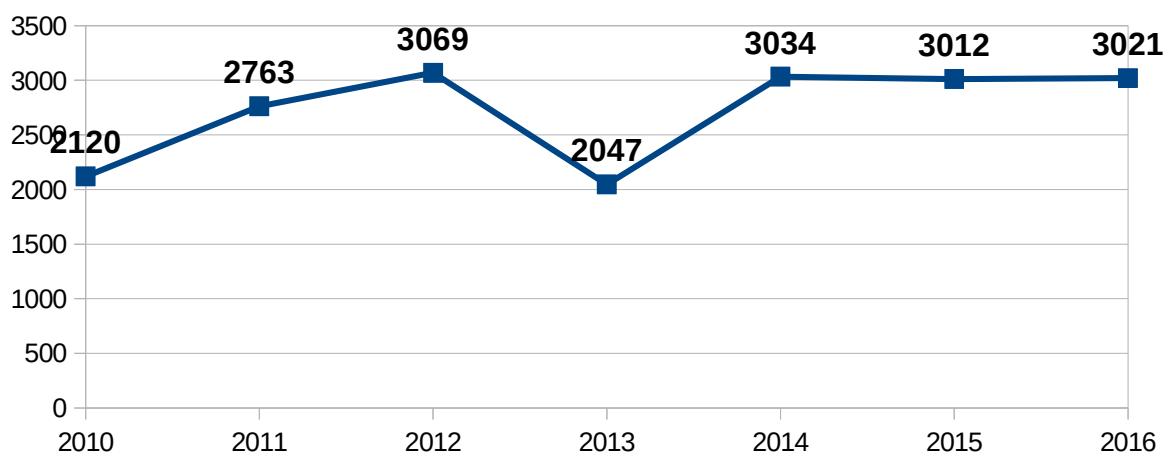
En relación a los usuarios del Centro de Servicios Sociales, podemos obtener las siguientes conclusiones: continúa el incremento del número de personas que acuden al centro (*véase Gráfico 3*) y cada vez el número de usuarios asociados a intervenciones es mayor, debido a que se interviene más intensamente con la misma persona (*véase Gráfico 4*).

Gráfico 3: Total de usuarios sin repetición.



*El gráfico nos muestra el número total de usuarios asociados a las intervenciones anteriores, sin tener en cuenta el número de veces en el que se ha intervenido con cada usuario.

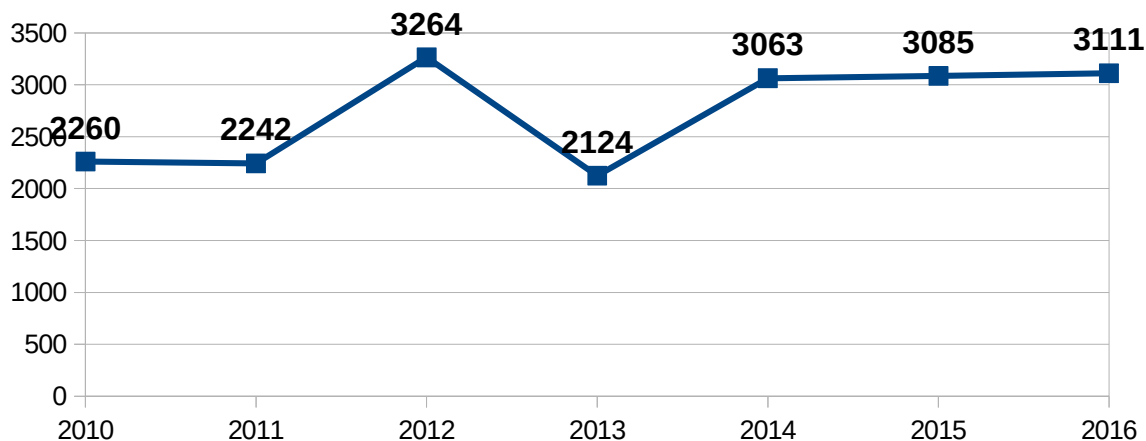
Gráfico 4: Usuarios asociados a las intervenciones.



* El gráfico anterior muestra el número total de usuarios del Centro, contemplando las veces que se interviene con cada persona.

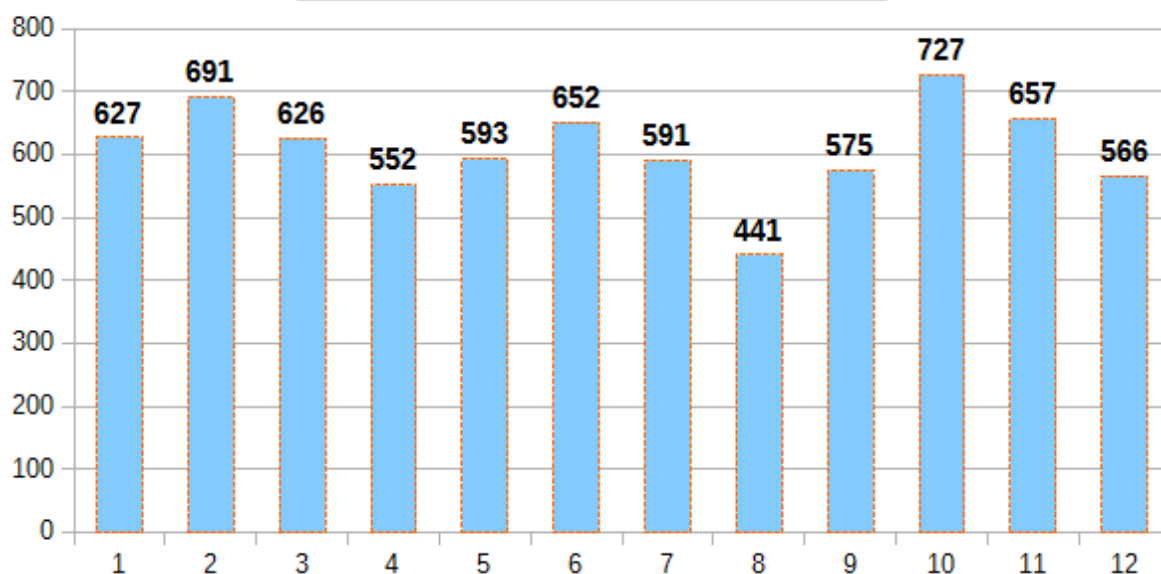
El aumento más considerable se refleja en los recursos que se aplican a las intervenciones (*véase Gráfico 5*), que es el 2º más alto en los últimos 11 años.

Gráfico 5: Recursos gestionados.

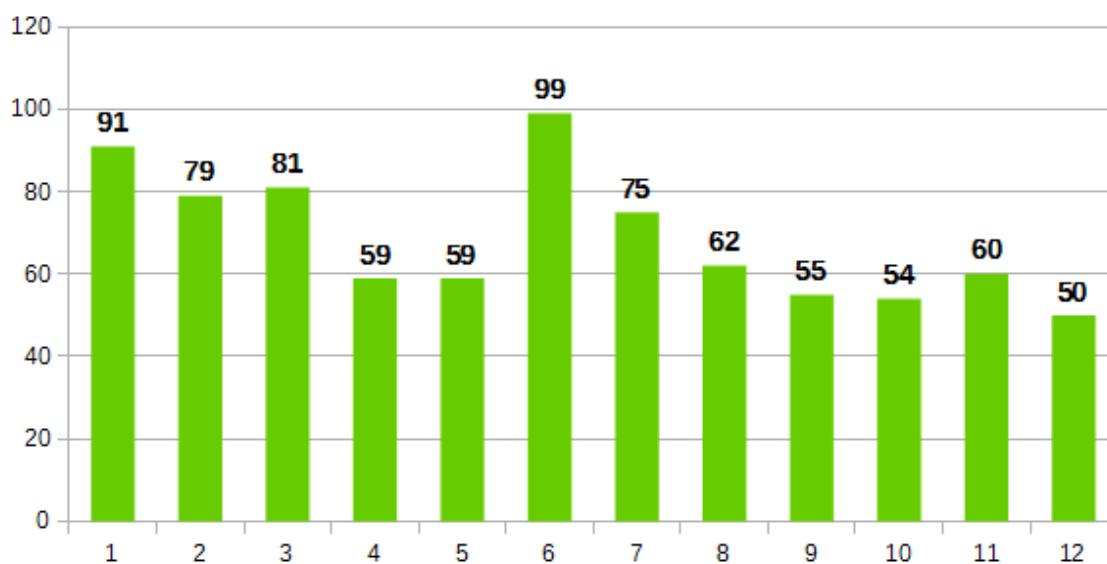


* El gráfico anterior muestra el número total de recursos aplicados al total de intervenciones realizadas durante el año en curso.

PERSONAS ATENDIDAS POR MESES



NUMERO DE VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTOS REALIZADOS POR MESES

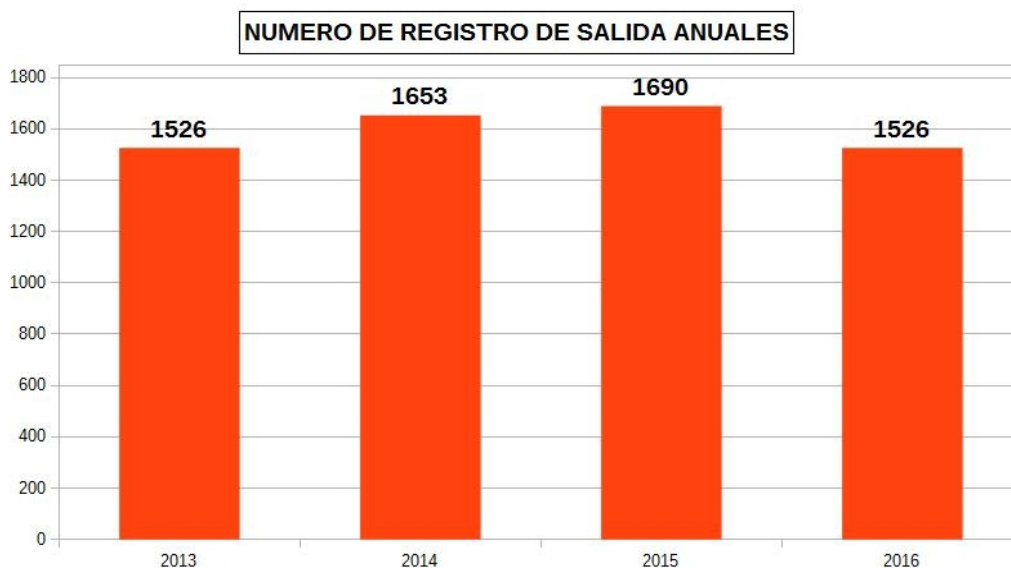


La intervención se asocia con un **Sector de Referencia**. La identificación del sector viene determinada por el tipo de intervención social que se realiza, al margen de las características del usuario.

INTERVENCIONES POR SECTOR DE REFERENCIA		
SECTOR DE REFERENCIA	INTERVENCIONES	PORCENTAJE
FAMILIA	1254	41,51 %
PERSONAS MAYORES	616	20,39 %
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	600	19,86 %
INMIGRANTES	180	5,96 %
INFANCIA	144	4,77 %
MINORÍAS ÉTNICAS	48	1,59 %
MUJER	46	1,52 %
JUVENTUD	37	1,22 %
ENFERMOS MENTALES	32	1,06 %
TOXICÓMANOS	28	0,93 %
OTROS GRUPOS	23	0,76 %
EMIGRANTES	6	0,2 %
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	4	0,13 %
MARGINADOS SIN HOGAR/TRANSEÚNTES	3	0,1 %
TOTALES	3021	100 %



Los registros de entrada dirigidos al Centro de Servicios Sociales suponen un 9 % del total recibido por el Ayuntamiento en el año 2016..



Los registros de salida realizados por el Centro de Servicios Sociales suponen el 13 % del total del Ayuntamiento en el año 2016.

1.1.2.- AYUDAS DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS) SOLICITADAS Y CONCEDIDAS EN 2016.

Durante el 2016 han aumentado el número de perceptores de RBI, pasando de 113 a 132.

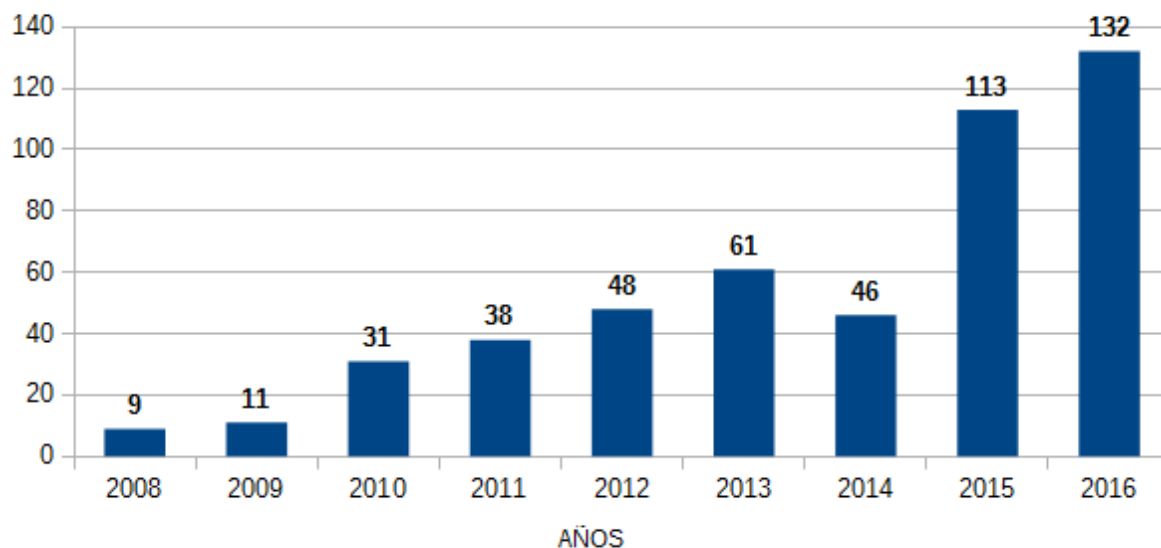
Este año vuelven a convocarse las Ayudas Individualizadas a Personas con Discapacidad, habiéndose tramitado 14 y concedido 7 (por falta de presupuesto)

Los perceptores en alta de dependencia (281), son los que perciben prestación económica para cuidados en el entorno, el resto de prestaciones no se contemplan en este cuadrante.

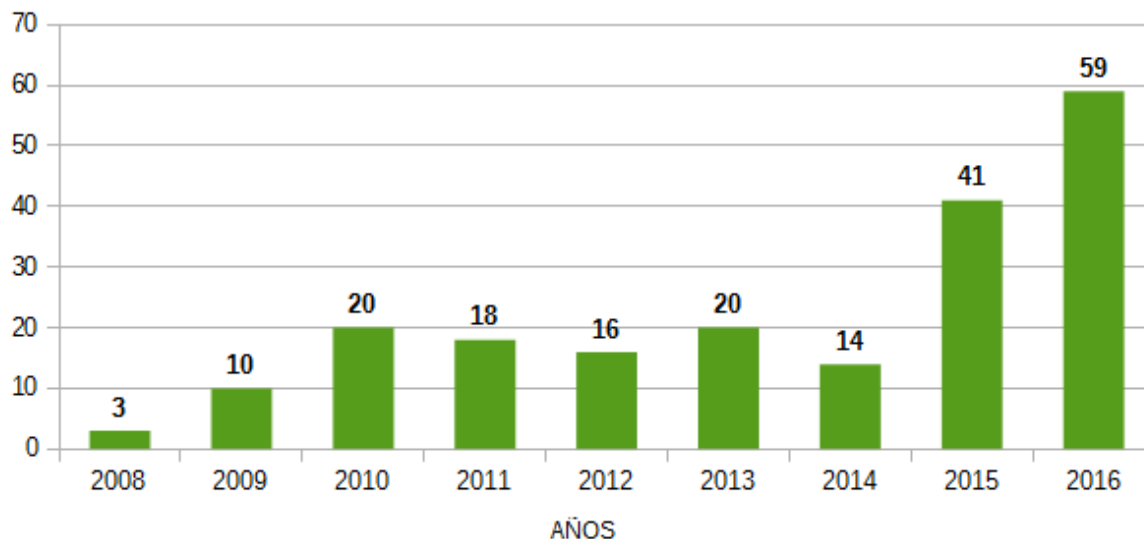
	AYUDAS SOLICITADA S	AYUDAS CONCEDIDAS	AYUDAS DENEGADAS O DESISTIDAS	AYUDAS EN TRAMITE	PERCEP. ALTA	IMPORTE CONCEDIDO
RENTA BASICA DE INSERCIÓN	99	56	22	18	132	308.038,39 €
AYUDAS PERIODICAS DE INSERCCION Y PROTECCION SOCIAL	0	0	0	0	3	7.800,00€
AYUDAS INDIVIDUALIZAD AS A PERSONAS DISCAPACIDAD	14	7	7	0	----	4.010,07 €
DEPENDENCIA	-----	-----	-----	-----	281	766.368,81 €
TOTAL	113	66	29	18	416	1.086.217,27 €

***Estos datos están facilitados por el Instituto Murciano de Acción Social
(IMAS)**

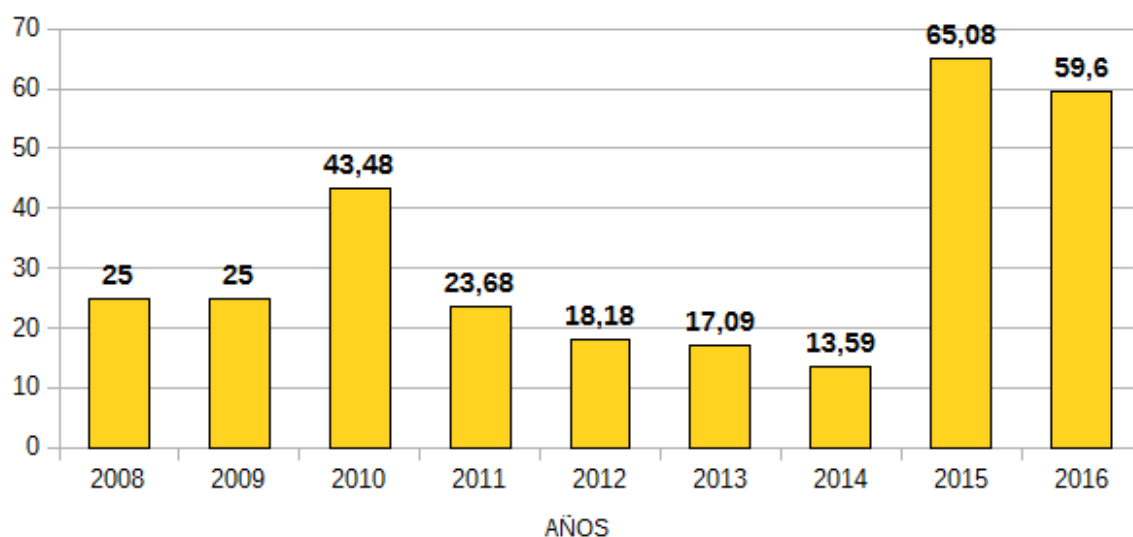
PERCEPTORES DE RENTA BASICA DE INSERCIÓN



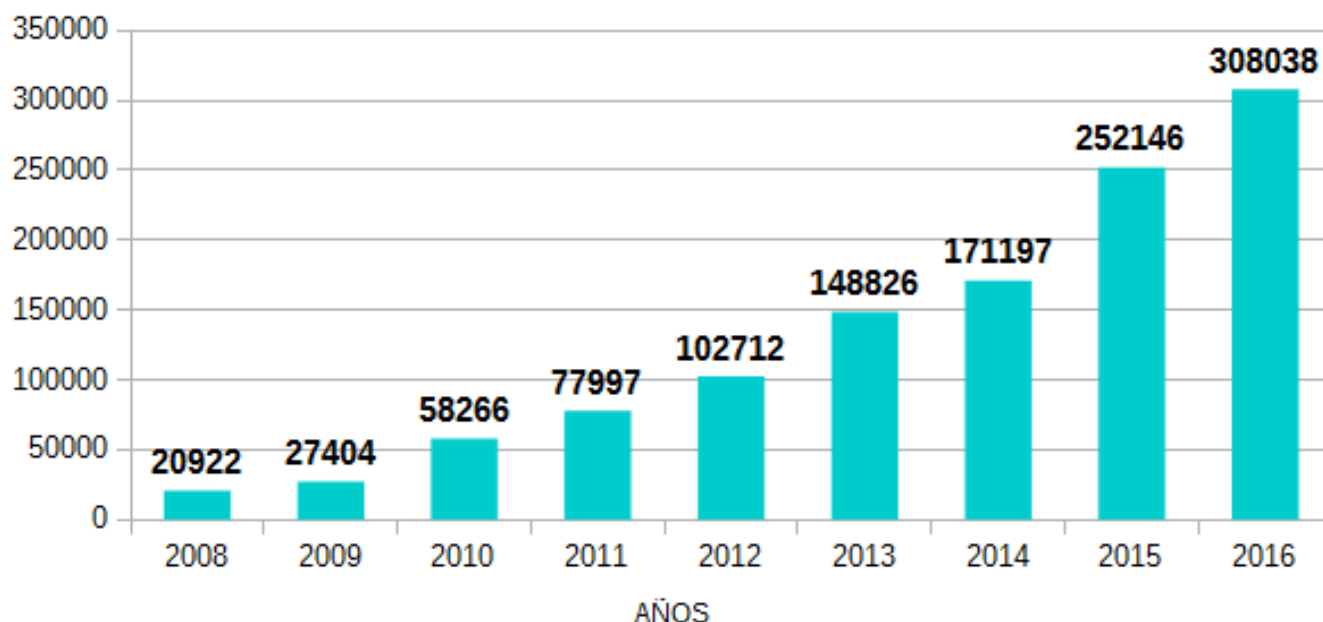
RENTAS BASICAS DE INSERCIÓN CONCEDIDAS



PORCENTAJE RENTAS BASICAS CONCEDIDAS



IMPORTE CONCEDIDO EN EUROS



1.1.3. AYUDAS ECONÓMICAS MUNICIPALES

1.1.3.1. AYUDAS ECONÓMICAS DE APOYO A LA ESCOLARIDAD.

En el año 2016, no se ha realizado convocatoria pública de ayudas económicas para libros y material escolar, ya que las becas escolares son competencia de la Consejería de Educación. No obstante desde esta concejalía, a aquellas familias que quedaron excluidas de las becas autonómicas por denegación, estar fuera de plazo, o por que no lo contemple la Consejería de Educación (como es el caso de los alumnos de infantil) se les ha apoyado a través de una ayuda extraordinaria no periódica de emergencia social.

La cuantía quedó establecida en:

- Educación Infantil: 90 €/por menor
- Educación Primaria: 90€/por menor
- Educación Secundaria: 140€/por menor.

Se han concedido un total de 47 **ayudas**; de las cuales 28 **corresponden a** alumnos de infantil y primaria y 19 para alumnos de secundaria.

**Importe de ayudas para apoyo a la escolaridad
concedidas: 5.420 €**

1.1.3.2 AYUDAS DE URGENTE NECESIDAD PARA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS.

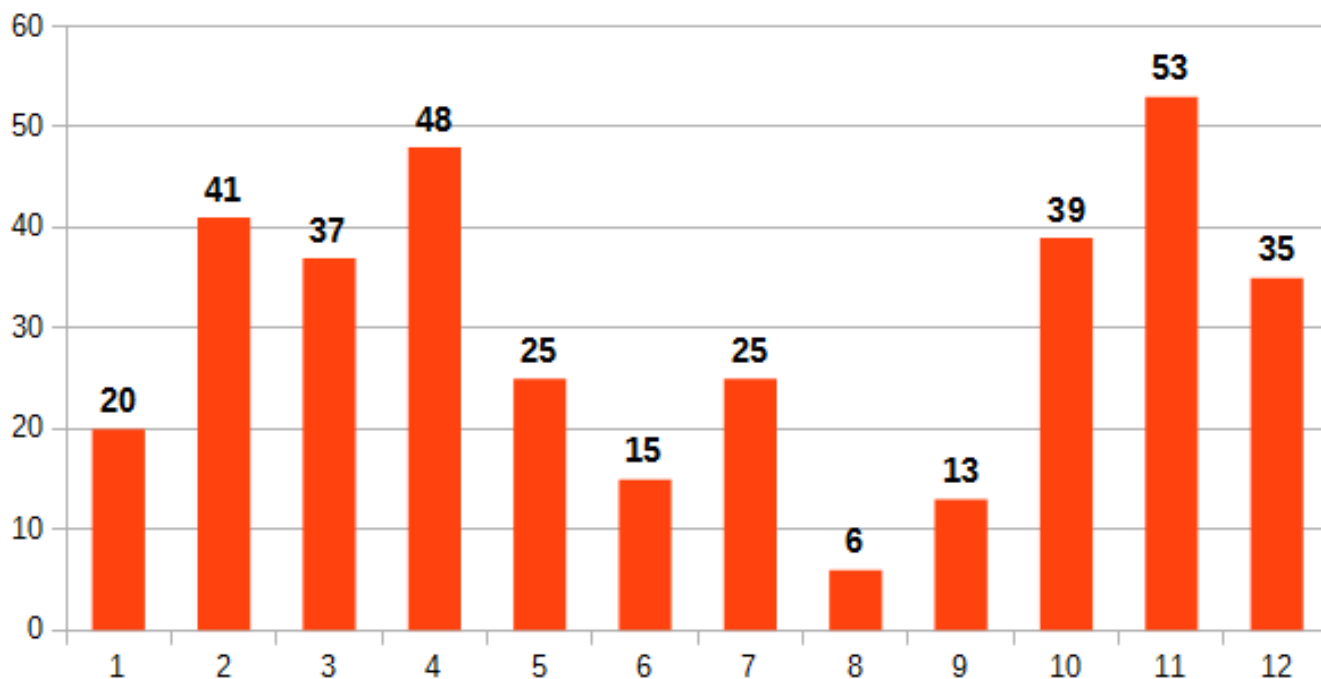
Estas ayudas, concedidas desde el Centro Municipal de Servicios Sociales, tienen por objeto el contribuir a la financiación total o parcial del gasto derivado de situaciones temporales o prolongadas de insuficiencia de ingresos económicos para cubrir las necesidades básicas tales como (alimentación, vivienda, pago de suministros por corte inminente, cobertura sanitaria o farmacéutica, alojamiento alternativo,..)

La demanda prioritaria de la población es para la cobertura de necesidades básicas, por lo que la mayoría de ayudas concedidas han sido para pago de recibos de luz y agua y para compra de alimentos.

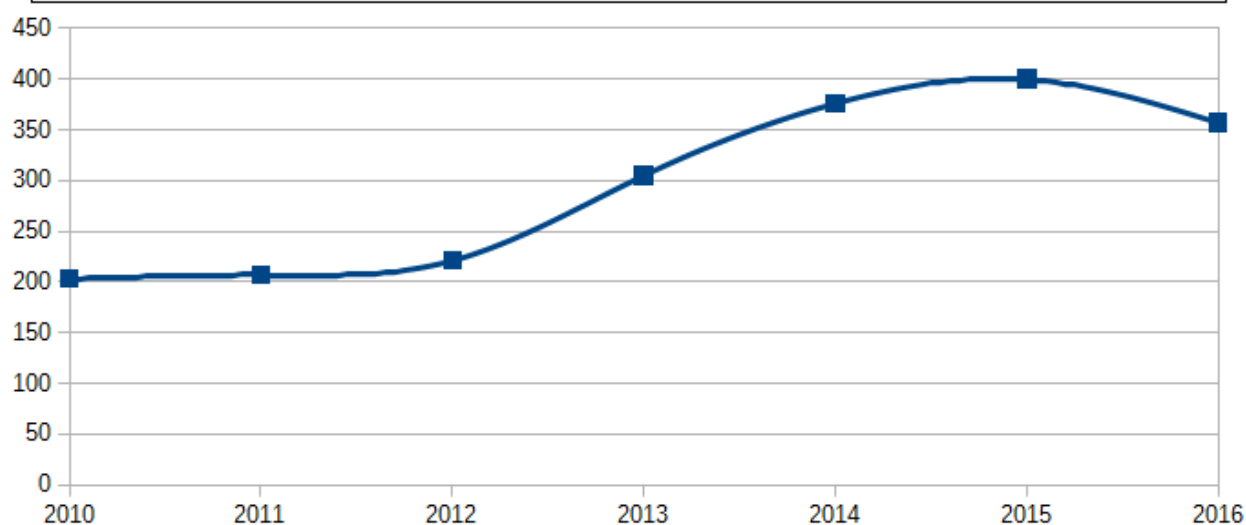
**TOTAL AYUDAS CONCEDIDAS PARA COBERTURA
DE NECESIDADES BÁSICAS AÑO 2015: 357**



**NUMERO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS
MUNICIPALES CONCEDIDAS POR MESES**



TOTAL AYUDAS ECONOMICAS MUNICIPALES CONCEDIDAS POR AÑO



**TOTAL IMPORTE DE AYUDAS PARA LA COBERTURA DE
NECESIDADES BASICAS Y APOYO A LA ESCOLARIDAD:**

117.512 €

1.1.4.-ASESORAMIENTO JURÍDICO.

El Centro de Servicios Sociales no cuenta con la figura de un asesor jurídico en la plantilla del centro, pero si contamos con la colaboración de la letrada del Ayuntamiento **Consuelo Linares Planes**, que asesora a los técnicos de Servicios Sociales en temas jurídicos y atiende a usuarios de servicios sociales a los que por lo específico de su demanda, no podemos darle respuesta los técnicos de servicios sociales

Durante el año 2016, la Asesora Jurídica, ha atendido previa cita a los usuarios que se han derivado, todos los viernes de 11 a 14'00 horas ; habiéndose realizado un total de **atenciones directas** con los vecinos del municipio, que aunque no se les puede llevar asuntos directamente, si se les informa, asesora sobre sus derechos, se les deriva y se realizan gestiones.

En el año 2016 ha atendido asuntos, que a continuación se detallan:

MES	ASUNTO
ENERO	Sociedad Ganancial
	Herencia
	Herencia
	Régimen de visitas divorcio
	Derecho visitas nieto
	Divorcio
	Divorcio
	Medidas judiciales separación

FEBRERO	Divorcio
	Despido laboral
	Embargo
	Abogado de oficio
	Explicación Sentencia
	Problemas con inquilino
	Negativa padre menores a autorizar pasaporte
	Seguridad Social
	Incapacitación
	Urbanismo
	Incapacitación
	Visitas nieto
	Multa tráfico
	Embargo
	Denuncia inspección trabajo
	Embargo ayuda IMAS
	Protección de menores
	Alquiler
	Denuncia
MARZO	Orden expulsión
	Embargo
	Pensión de Alimentos
	Denegación Rai
	Pensión de alimentos
	Minusvalía
	Pensión Compensatoria Divorcio
	Recurso Pensión No Contributiva
	Devolución Ingresos indebidos
	Obras propiedad hereditaria
	Modificación convenio divorcio
	Seguridad Social
	Convenio Regulador
	Juicio penal
	Denuncia impago de pensiones
	Divorcio
ABRIL	Denuncia
	Denuncia
	Infracción inspección de Trabajo
	Embargo de ayuda
	Ayuda fondo de alimentos
	Separación

	IMAS
	Multa
	Incapacidad
	Visitas nieto
	Denegación incapacidad
	Reclamación seguro
	Embargo de ayuda
	Abogado de oficio
	Embargo
	Embargo de vivienda
	Problemas familiares
	Divorcio
	Denegación Incapacidad
	Ayuda fondo alimentos
	Separación
	Notificación Juzgado
	Divorcio
MAYO	Incapacitación
	Pensión Compensatoria
	Divorcio
	Consumo
	Arrendamiento
JUNIO	Emancipación
	Incapacidad
	Registro últimas Voluntades
	Reclamación INSS
	Recurso
	Pensión
	Fosa cementerio
	Menores
	Incapacitación
	Separación
	Separación
	Despido
	Alimentos
	Ayudas
JULIO	Régimen de Visitas
	Alimentos
	Separación
	Cementerio

	Abogado de oficio
	Seguro vida
	Vivienda
	Nacionalidad
	Divorcio
	Atrasos pensión alimentos
	Seguro de vida banco
	Recurso INSS
	Separación
	Información divorcio
	Divorcio
	Pensión orfandad
	Recurso
	Recurso
	Custodia
SEPTIEMBRE	Divorcio
	Custodia Abuela
	Arrendamiento
	Separación
	Pensión INSS
	Recurso IMAS
	Herencia
	Herencia
	Divorcio
	Recurso
	Seguro vida. Herencia.
	Dación en pago hipoteca
	Divorcio
	Embargo Seguridad Social
	Arrendamiento
	Testamento
OCTUBRE	Visado
	Visitas nietos
	Divorcio
	Modificación medidas divorcio. Ejecución
	Divorcio
	Liquidación sociedad ganancial.
	Desahucio
	Incapacidad
	Herencia
	Divorcio y uso vivienda

	Visitas nietos
	Coacciones arrendataria
	Laboral
	Recurso INSS
	Dependencia
	Pareja de hecho
	Reclamación Previa INSS Pensión.
	Accidente laboral
NOVIEMBRE	Divorcio
	Información juicio
	Alimentos
	Reclamación Previa INSS
	Divorcio
	Recurso IMAS
	Reclamación Previa INSS
	Divorcio
	Recurso pensión
	Guardia y custodia
	Recurso IMAS
	Ruptura pareja de hecho
	Reclamación Previa Inss
	Paternidad
	Divorcio
	Pensión de alimentos mayor de edad
	Divorcio Internacional
	Impago de pensiones
	Divorcio
	Divorcio
	Coacciones arrendamiento
	Divorcio
	Inquilino
DICIEMBRE	Nacionalidad
	Visado
	Divorcio
	Liquidación Sociedad Ganancial
	Divorcio
	Divorcio
	Divorcio
	Tutela menor
	Reclamación de alimentos
	Impago de pensiones

	Denegación arraigo
	Divorcio
	Visado
	Reclamación
	Problemas vecinales

NUMERO TOTAL DE ASUNTOS EN EL AÑO 2016:
176

1.1.5.- UNIDAD ADMINISTRATIVA Y CONSERJE.

Relación de Tareas realizadas por la Auxiliar Administrativa del Centro durante el año 2016:

- Distribuir todas las Alertas del registro de Entrada del Programa Gestiona a cada uno de los trabajadores sociales y/o personal del departamento: **1.587 alertas.**
- Dar Registro de salida de las distintas notificaciones: **500 registros.**
- Redacción de **42 solicitudes** de retención de crédito.
- Redacción de **42 Decretos ayudas de urgente necesidad.**
- **5 decretos de subvenciones y 5 notificaciones.**
- Se realizaron **11 decretos de las comisiones del Servicio de Teleasistencia y de Ayuda Domicilio**, con sus correspondientes notificaciones, **30 en total.**
- Otros decretos varios **10 aprox.** (denegación, entrega de documentos de expedientes, otros).
- Se realizan las citaciones para técnicos, profesores y profesionales que forman parte del programa de Prevención del Absentismo y Abandono Escolar unas 22 en cada convocatoria.

Relación de Tareas realizadas por el Conserje del Centro durante el año 2016:

- Se gestiona la cita previa para todos los trabajadores sociales del centro, tanto vía telefónica como personalmente en el mostrador.
- Durante el 2016 se derivaron 1186 consultas telefónicas a los trabajadores del Centro de Servicios Sociales.

1.1.6.-REUNIONES INTERINSTITUCIONALES

Coordinación Interna y externa

Durante el año 2016, se han mantenido un total de **26 reuniones de coordinación**. Estas reuniones a las que asisten todos los técnicos de servicios sociales y la concejala, se realizan los viernes de 9'00 a 11 horas en donde se tratan distintos temas tales como la programación del trabajo del centro, se trasmite información, se comentan casos, se realizan propuestas, quejas, se llega a acuerdos. La coordinación es una función de la dirección, y se levanta acta sobre los acuerdos y temas tratados en cada reunión.

Se han mantenido reuniones de coordinación con otras instituciones y entidades del tercer sector, para la puesta en marcha y/o seguimiento de recursos:

Consejería de Política Social:

- Información sobre la financiación de Servicios Sociales de Atención Primaria 2016
- Presentación del programa informático SUSI

Federación de Municipios de la Región de Murcia:

- Presentación del convenio para la prestación del SAD de la Dependencia

- Constitución de la Comisión de Asuntos Sociales e Igualdad

Reuniones con el centro de salud Mental de Molina de Segura:

- 4 reuniones con los profesionales de salud mental infantil
- 6 reuniones con los profesionales de salud mental de adultos

Reuniones comarcales con el Instituto de Servicios Sociales de Murcia:

- 2 reuniones sobre la Renta Básica de Inserción
- 2 reuniones sobre la gestión y normativa de las prestaciones de la dependencias

Reuniones de coordinación con el centro de Salud de las Torres

- 2 reuniones con los profesionales de pediatría para seguimiento de menores
- 1 reunión con el responsable de enfermería para planificación actividades de prevención de drogas en los colegios.

Reuniones con el grupo de trabajo de la consejería de Servicios Sociales sobre la visualización de los Servicio Sociales de Atención Primaria:

- 2 reuniones en administración local para estudio y análisis de las páginas web de servicios sociales
- 1 reunión de trabajo en Lorca para presentar las conclusiones.

Reuniones de trabajo con los responsables de Servicios Sociales de la Vega Media del Segura.

- 1 reunión para estudio y propuesta sobre el convenio de servicio de ayuda a domicilio de la dependencia. Se realiza un escrito y se presenta a la consejería y a la FEMP.

Mesa local sobre la violencia de genero

- Asistencia a 2 reuniones de la mesa local de violencia de genero

Reuniones con los directores de los centros escolares del Municipios

- 2 reuniones de la mesa local de absentismo

- 1 reunión de coordinación sobre las becas de comedor escolar a menores

Reunión con la Fundación PROBITAS

- Se mantiene una reunión con esta Fundación en las dependencias de Grifols para la coordinación y nuevas propuestas por parte de la Fundación sobre recursos para menores

Caritas Parroquial Nuestra Señora de la Salceda

- 3 reuniones de coordinación

Asociación Columbares

- 3 reuniones de coordinación sobre seguimiento y puesta en marcha de recursos.
- 1 rueda de prensa para presentación de un programa empleabilidad

Proyecto Hombre

- 1 reunión de coordinación planificación de actividades prevención drogodependencias

Habitat cultural:

- 1 reunión de coordinación sobre actuaciones prevención de drogas

Fundación Secretariado Gitano:

- 2 reuniones de coordinación y planificación sobre las actividades a desarrollar en Plan de Desarrollo Gitano

CASER RESIDENCIAL

- 1 reunión para presentación de sus recursos
- Visita a instalaciones de CASER en jornada de puertas abiertas

ONOSAL, gabinete social

- 1 reunión de coordinación, para presentación de sus recursos

CEPAIM

- 1 reunión de coordinación para informar sobre los recursos de

empleabilidad

Tunstall Televida

- 1 reunión para presentación de la memoria y firma del convenio de custodia de llaves de usuarios

Asociación FEDDE FULBE

- 2 reuniones de coordinación sobre las derivaciones

Asociación AMAFRICA

- 2 reuniones de coordinación sobre las actividades que realizan

Asociación NUEVA VIDA

- 3 reuniones de coordinación sobre las derivaciones y subvención

Asociación EHLER DANLOS

- 1 reunión de coordinación

Asociación ANET

- 2 reuniones de coordinación

CRUZ ROJA de Molina de Segura

- 2 reuniones de coordinación sobre la derivación de los participantes a los programas de empleabilidad

**1.1.7.- FORMACIÓN REALIZADA POR LOS TRABAJADORES
DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DURANTE EL AÑO
2016.**

M^a Jose Dólera Dólera (Psicóloga)

- Participación cuarto encuentro de trabajo sobre la Psicología de la Intervención Social en los Servicios Sociales de Atención Primaria.
“Vulnerabilidad Psíquica y Social: Visión desde la Psicología de la

Intervención Social y Comunitaria". Universidad de Murcia.

- Formación en Psicodrama. Primer año.
- Introducción a la mediación en casos de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo.

José Joaquín Martínez Rosauero (Trabajador Social de la UTS nº 3)

- Introducción a la mediación en casos de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Begoña Martínez Corbalan (Trabajadora Social Pain)

- Jornada de trabajo sobre la empleabilidad.

Juan Pedro Bermejo Jódar (Trabajador Social Pain)

- "El Diagnóstico social en la Relación de Ayuda Centrada en Soluciones" 25-26-27 de Mayo de 2016.

Águeda Sánchez García (Directora del Centro de Servicios Sociales)

- Jornada sobre la Ley de Servicios de Servicios Sociales en la Región de Murcia.
- Jornada de trabajo sobre los programas de empleabilidad.

M^a.Dolores Perez Abellan (Trabajadora Social dependencia)

- "Técnicas antiestrés en el trato personal con la ciudadanía", Impartido desde La Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia"

Francisco Sarabia Jiménez (Ordenanza)

- Gestión del estrés y técnicas de relajación
- Prevención de Riesgos Laborales en Oficinas y PVD

Cristina Rosauro Valero (Educadora Social)

- Introducción a la mediación en casos de acoso laboral, acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Experto en Peritaje judicial desde la Educación Social.

Ana Belén Miñarro Martínez (Trabajadora social UTS nº 1)

- Técnicas de motivación personal y dirección de equipos de trabajo.

1.1.8. PRÁCTICAS DE ALUMNOS.

El Centro de Servicios Sociales colabora con la Universidad de Murcia y la Universidad de Educación a Distancia en la formación de su alumnado, ya que consideramos las prácticas de los alumnos como algo fundamental para el conocimiento de su futura profesión.

Durante el año 2016 han realizado las prácticas curriculares en el centro de servicios sociales, tres alumnos:

- ✓ 2 alumnos de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia
- ✓ 1 alumno de Educación Social de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

PRESTACIONES BÁSICAS

2. AUTONOMIA PERSONAL, ATENCIÓN EN EL DOMICILIO Y RESPIRO FAMILIAR.

2.1. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

La Ayuda a Domicilio es un programa individualizado, de carácter preventivo y rehabilitador, en el que se articulan un conjunto de servicios y técnicas de intervención profesionales, consistentes en atención personal, domestica, de apoyo psicosocial y familiar, y relaciones con el entorno, prestados en el domicilio del sujeto que presenta limitaciones en su autonomía personal y/o familias desestructuradas o que precisan apoyo socioeducativo.

A) OBJETIVOS:

- Proporcionar la atención necesaria a personas o grupos familiares con dificultades en su autonomía.
- Prevenir situaciones de deterioro personal, familiar y social.
- Favorecer la adquisición de habilidades que permitan su desenvolvimiento más autónomo en la vida diaria.
- Posibilitar la integración en el entorno habitual de convivencia.
- Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de atención.
- Retrasar o evitar la institucionalización de manera que el usuario pueda permanecer el mayor tiempo posible en su medio socio-familiar.

- Complementar la labor de la familia cuando esta, por cualquier motivo justificado, no puede realizar adecuadamente sus funciones de apoyo.
- Sustituir ocasionalmente al familiar que atiende a la persona con necesidad de atención, debido a la ausencia temporal de aquel por enfermedad u otras causas.
- Mejorar la calidad de vida, procurando una existencia más segura e independiente a las personas atendidas.

B) ACTIVIDADES Y FUNCIONES

- De carácter personal; engloban todas aquellas actividades que se dirigen al usuario, cuando este no puede realizarlas por sí mismo, o cuando precise:
 - Apoyo en el aseo y cuidado personal.
 - Ayuda ingesta de alimentos.
 - Administración y control de medicamentos.
 - Compañía y paseos.
 - Acompañamiento en gestiones (médicas, compras, etc.)
- Atenciones de carácter psicosocial y educativo; que se refiere a las intervenciones técnico – profesionales de contenido formativo, de apoyo al desarrollo de las capacidades personales y de hábitos, de integración en la comunidad donde se desarrolla la vida del usuario, así como al apoyo y la estructuración familiar.
- Atenciones de carácter doméstico:
 - Lavado y planchado de ropa.
 - Adquisición y preparación de alimentos.
 - Limpieza y mantenimiento de la vivienda.

C) PERSONAL DE AYUDA A DOMICILIO

- Trabajador social responsable del servicio.
- Trabajadoras sociales de U.T.S.
- Personal que realiza la prestación de Ayuda a Domicilio: El Ayuntamiento tiene un contrato para la prestación de este servicio con la **Asociación de Ayuda a Domicilio Daylor**, compuesta actualmente por ocho trabajadoras.

D) FORMA DE ACCEDER AL SERVICIO

Para acceder al Servicio de Ayuda a Domicilio es necesario acudir al Centro Municipal de Servicios Sociales y solicitarlo, cuando la solicitud esté completa pasará por comisión y se responderá en tiempo y forma si es alta en servicio, lista de espera, o denegación; en caso de alta se notificará igualmente el precio/hora que debe satisfacer el solicitante en base a la Ordenanza Fiscal Reguladora de precios públicos por la prestación de servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria; aprobada en Pleno el día 28/06/12 y publicada en el Boletín Oficial de La Región el 27 de agosto de 2012.

E) DATOS NUMÉRICOS DEL SERVICIO:

En el período comprendido entre enero a diciembre de 2016, el número total de horas de Servicio de Ayuda a Domicilio que se han prestado asciende a 7.498,50 horas. Asimismo, contamos con una media mensual de 624,9 h. según se puede observar y analizar en el Gráfico de S.A.D. Lunes a Vienes de 2016.

Nº TOTAL DE HORAS PRESTADAS DE S.A.D DE LUNES A VIERNES			
1er semestre		2º semestre	
MESES	Nº DE HORAS	MESES	Nº DE HORAS
ENERO	538,50	JULIO	563
FEBRERO	598,50	AGOSTO	629
MARZO	613	SEPTIEMBRE	663
ABRIL	627	OCTUBRE	641,50
MAYO	676,50	NOVIEMBRE	703
JUNIO	670,50	DICIEMBRE	575
TOTAL HORAS REALIZADAS:		7.498,50	

USUARIOS ATENDIDOS DURANTE 2016

El número total de usuarios/ as atendidos en el Servicio de Ayuda a Domicilio durante el pasado año 2016 asciende a **69**.

De la totalidad de los usuarios/as señalar, que 51 son de sexo femenino y 18 del sexo masculino.

TOTAL USUARIOS / AS ATENDIDOS 2016	
MUJERES	HOMBRES
51	18
TOTAL 69 USUARIOS	

Los beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio los podríamos agrupar en dos colectivos diferentes: el de personas mayores, y personas con discapacidad. En las próximas páginas aparecerán mensualmente desglosados por grupos.

A continuación exponemos el total de usuarios atendidos por colectivos:

TOTAL USUARIOS/AS ATENDIDOS 2016	
P. MAYORES	P.DISCAPACIDAD
59	10
TOTAL 69	

El colectivo más numeroso al que se le presta el servicio es el de personas mayores, de donde podríamos diferenciar entre los de mayor de 65 años y los de 80 o más años. En la siguiente tabla queda reflejado por grupos de edad y sexo:

TOTAL USUARIOS/AS : PERSONAS MAYORES			
ENTRE 65 Y 80 AÑOS		≥ 80 AÑOS	
MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
30	8	15	6
TOTAL 59			

DISTRIBUCIÓN MENSUAL DEL NÚMERO DE USUARIOS/AS DE S.A.D DE LUNES A VIERNES.

Este año, el número de usuarios/as ha ido aumentando paulatinamente, pasando de 56 en enero a 58 en diciembre de 2016. Ello ha sido propiciado, entre otros factores, a que se ha reducido las bajas en el S.A.D al no tener acceso a prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia (PECEF, servicio de atención residencial, centro de día, prestaciones económicas vinculadas a servicios, etc.) y por otro lado, se han dado de alta un total de 17 nuevos usuarios.

NÚMERO DE USUARIOS/AS DE S.A.D LUNES A VIERNES.

Se refleja a continuación mediante gráficas y cifras el número de usuarios atendidos cada mes:

1er semestre		2º semestre	
MESES	Nº DE USUARIOS/AS	MESES	Nº DE USUARIOS/AS
ENERO	56	JULIO	58
FEBRERO	56	AGOSTO	60
MARZO	55	SEPTIEMBRE	60
ABRIL	57	OCTUBRE	60
MAYO	61	NOVIEMBRE	59
JUNIO	62	DICIEMBRE	58

A continuación se muestra el número de usuarios que han sido incorporados al Servicio de Ayuda a Domicilio de lunes a viernes.

ALTAS SAD 2016	
SAD BÁSICO	17
TOTAL 17	

ALTAS SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO BÁSICO

A continuación desglosamos los nuevos usuarios en función del colectivo al que pertenecen.

USUARIOS / AS SEGÚN COLECTIVO	
PERSONAS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD
13	4
TOTAL 17	

Si tenemos en cuenta la incorporación de estos nuevos usuarios según el sexo al que pertenecen desglosaríamos:

ALTAS SAD BÁSICO 2016	
MUJERES	HOMBRES
12	5
TOTAL	17

USUARIOS DADOS DE BAJA EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DURANTE 2016.

A continuación se muestra el número de casos dados de baja en el Servicio de Ayuda a Domicilio de lunes a viernes tanto si corresponde al colectivo de personas mayores, y/o discapacitados.

Esta suspensión definitiva del servicio viene motivada por varias razones entre las que se encuentran, fallecimientos de usuarios, ingresos en residencia, traslado a domicilios de los familiares o bajas debido al acceso a prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia.

En los siguientes apartados desglosaremos gráficamente los casos dados de baja correspondientes al SAD básico.

BAJAS SAD 2016	
SAD BÁSICO	11
TOTAL	11

DESGLOSE MENSUAL DEL NÚMERO DE BAJAS EN S.A.D BÁSICO.

En el año 2016, 11 ha sido el número total de casos dados de baja en el Servicio de Ayuda a Domicilio Básico. A continuación lo mostramos desglosado mensualmente.

Nº DE USUARIOS DADOS DE BAJA EN EL S.A.D BÁSICO	
PERSONAS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD
8	3

Si tenemos en cuenta la baja de estos usuarios según el sexo al que pertenecen desglosaríamos:

BAJAS SAD BÁSICO 2016	
MUJERES	HOMBRES
5	6
TOTAL	11

DISTRIBUCIÓN DE AUXILIARES AÑO 2016.

El número total de auxiliares para cubrir el Servicio de Ayuda a Domicilio durante el año 2016 ha sido de 11. Esta cifra incluye tanto auxiliares que han prestado el servicio de lunes a viernes, como las que han sido contratadas para cubrir bajas y periodos vacacionales de nuestras auxiliares habituales.

E) Funcionamiento del servicio:

Desde el centro de Servicios Sociales se mantienen reuniones de coordinación de forma semanal con la Trabajadora social de la empresa

que presta el servicio, en relación a los horarios, casos etc, y temas relacionados con la evolución del servicio, También se realizan visitas domiciliarias de forma conjunta para presentación de hoja de tareas cuando se da de alta al beneficiario; esta hoja ha de ser por triplicado firmando cada una de las partes en cada copia, a saber: beneficiario, Centro de Servicios Sociales y Empresa que presta el servicio.

Comisiones de Ayuda a Domicilio:

En estas comisiones se bareman los nuevos expedientes presentados, reflejándose en un acta las conclusiones: aprobadas, denegadas, bajas, altas, ampliaciones, reducciones....

Las comisiones están compuestas por el trabajador social responsable del programa, los trabajadores sociales de U.T.S, y la directora del centro.

Durante el 2016 se han realizado un total de **8 comisiones de Ayuda a Domicilio**

Reuniones de coordinación con la empresa

Durante el año 2016 se han tenido un total de **33 reuniones de coordinación mantenidas entre la trabajadora social responsable del servicio y la trabajadora social de la empresa prestataria del servicio.**

Gestión de Cobro

Mensualmente la empresa prestataria del Servicio envía la relación de las horas prestadas por usuario a la trabajadora social responsable del programa; ésta contabiliza las horas/precio por beneficiario y pasa la relación del coste por usuario a la oficina de recaudación desde donde se ordenan los cobros individualizados.

2.2. PROGRAMA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

DESCRIPCIÓN

La Teleasistencia domiciliaria es un servicio que, a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico, ubicado en un centro de atención y en el domicilio de los usuarios, permite a las personas mayores, discapacitadas y/o dependientes, con sólo accionar el dispositivo que llevan constantemente puesto y sin molestias, entrar en contacto verbal “manos libres”, durante las 24 horas del día y los 365 días del año, con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizándolo otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad.

Distinguiremos entre **usuarios de tres tipos:**

TIPO A. Es el titular del servicio. Vive sólo o acompañado, su estado físico y psíquico les permite utilizar el equipo telefónico, consta de equipo telefónico y pulsador personal. En un mismo domicilio sólo puede existir un usuario Tipo A.

TIPO B. Requiere que exista en el mismo domicilio un usuario A, su estado físico y psíquico le permita utilizar el equipo telefónico. Al existir un usuario tipo A, al usuario B se le dotará sólo de un pulsador personal.

TIPO C. Requiere que exista en el mismo domicilio un usuario A y que su estado físico o psíquico no le permita utilizar el equipo ni el pulsador personal, por lo que necesita a una tercera persona para poder utilizarlo, por lo que no se le dotará de pulsador personal.

Forma de acceder al Servicio

Para acceder al Servicio de Teleasistencia se solicita desde la UTS correspondiente, cuando la solicitud esté completa pasará por comisión y se responderá en tiempo y forma si es alta en servicio, lista de espera, o denegación; en caso de alta se notificará igualmente el precio/mes que debe satisfacer el solicitante en base a la Ordenanza Fiscal Reguladora de precios públicos por la prestación de servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria; aprobada en Pleno el día 28/06/12 y publicada en el Boletín Oficial de La Región el 27 de agosto de 2012.

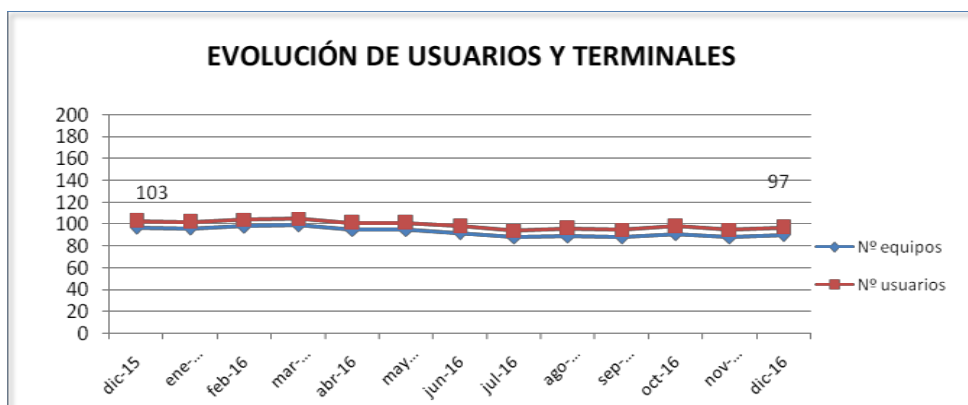
Durante el año 2016 se han realizado 5 comisiones de Teleasistencia

Gestión de Cobro

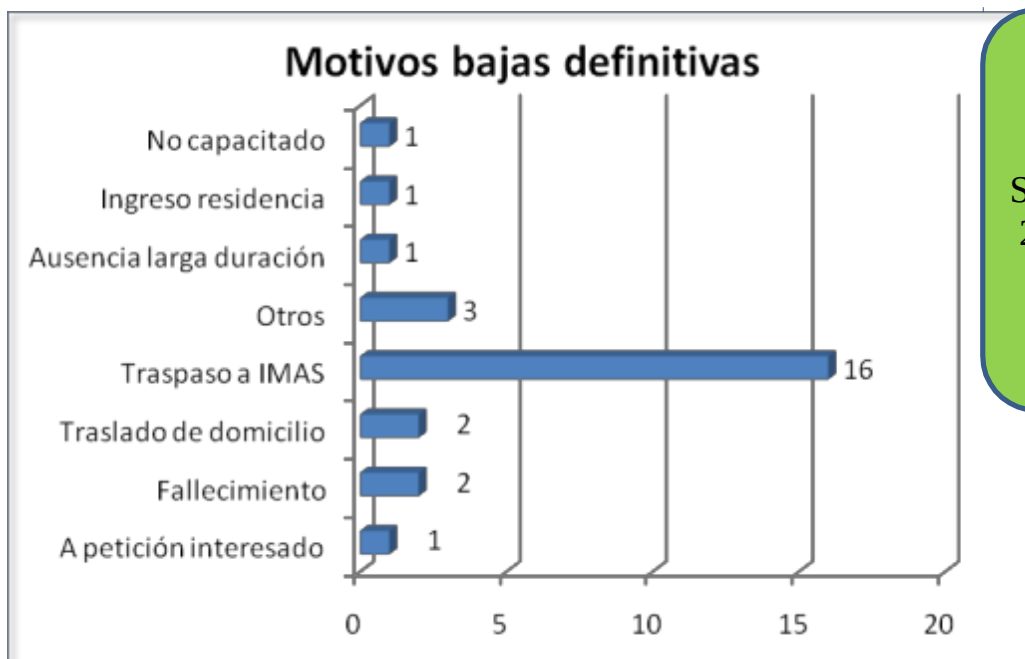
Según la base de datos elaborada para la puesta en marcha de la Ordenanza de Precios Públicos; trimestralmente se pasa la relación de beneficiarios especificando el importe a pagar por cada uno de ellos; para lo que mensualmente la coordinadora de zona de la empresa prestataria hace entrega a la trabajadora Social responsable del programa un listado de los beneficiarios de las altas nuevas, bajas definitiva y bajas temporales, para así cobrar a cada beneficiario los días que ha permanecido en activo.

EL SERVICIO EN CIFRAS

A fecha 31 de diciembre, el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas presta el servicio a **97** usuarios, hay **90** terminales de teleasistencia instalados en los hogares de Las Torres de Cotillas , conectados con la central de teleasistencia.



Supone una cobertura del **3,60%** sobre las 2.697 personas mayores de 65 años que residen en el municipio.

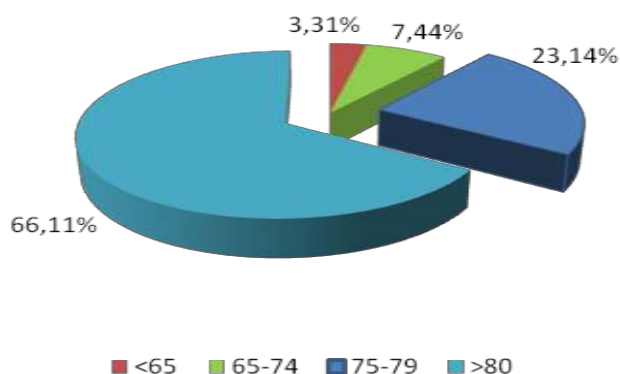


Se han gestionado
27 bajas en total

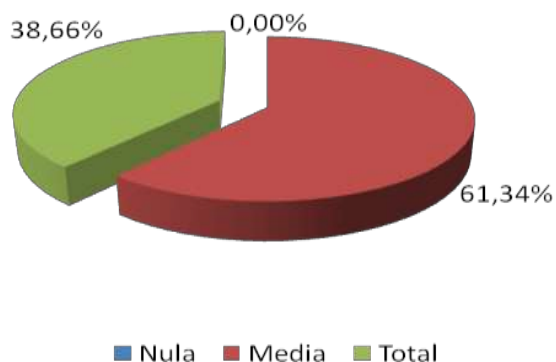
Distribución por Género



Distribución por Edad



Distribución por Autonomía

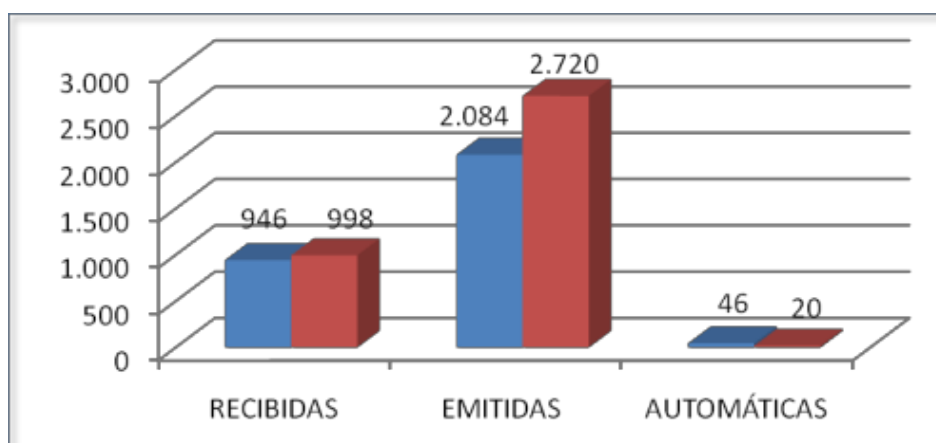
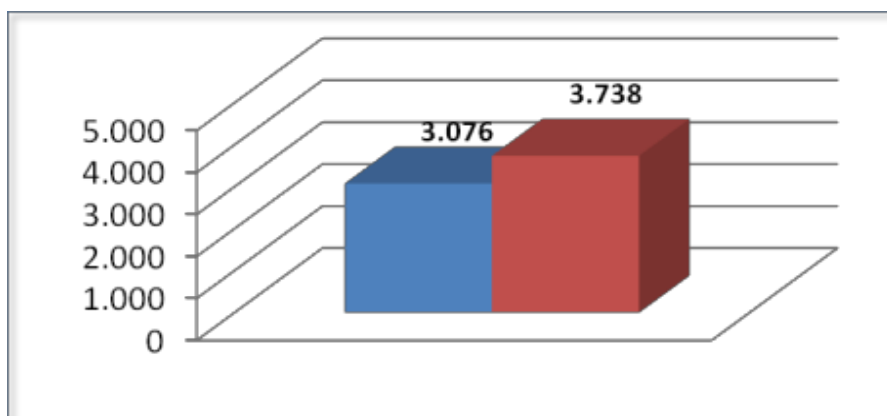


Distribución por Unidad de Convivencia



Durante el 2016, se han gestionado **3.738 llamadas**, lo que supone una media de **38,5 llamadas por usuario**, de las cuales **1.018 han sido recibidas**, de ellas **20 llamadas** se han recibido de forma automática motivadas por el funcionamiento de los detectores instalados en los domicilios, mientras que desde el Centro de Atención **se han realizado 2.720 llamadas** para mantener un contacto con la persona usuaria.

TOTAL LLAMADAS GESTIONADAS



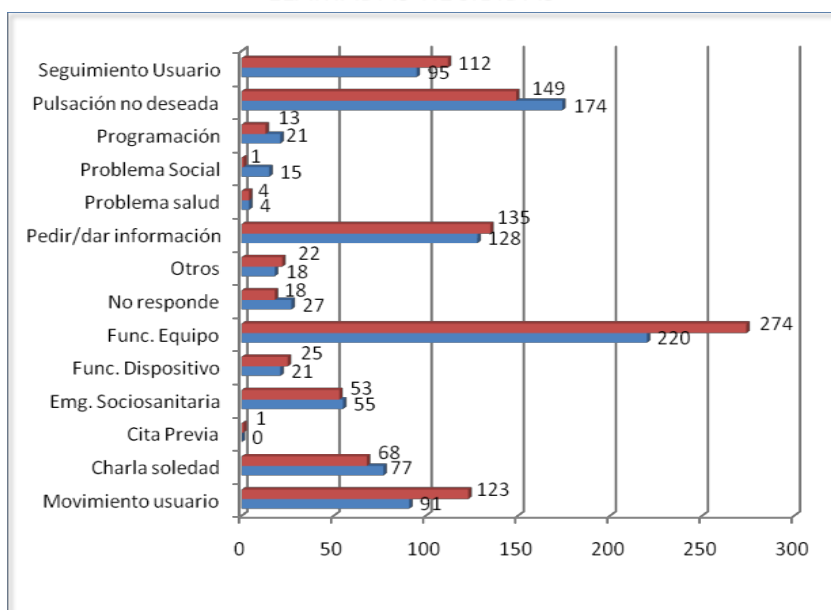
2015 2016

Tiempo medio de respuesta	13 seg.
Duración media llamadas recibidas	2:14
Nª medio de llamadas por usuario al mes	3,2

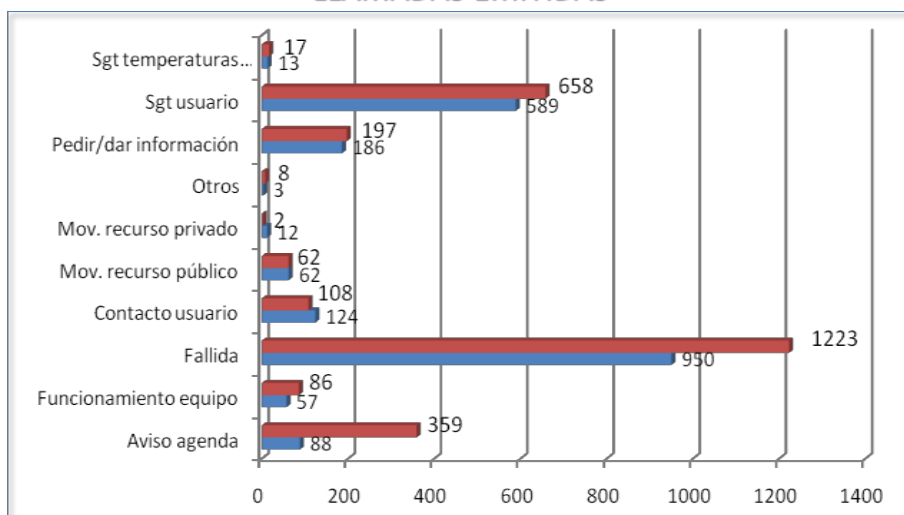
En 2016 se ha gestionado una media de **10,3** llamadas recibidas por persona usuaria al año.

La distribución de llamadas es muy similar al año anterior, si bien han aumentado las llamadas de comprobación de terminales, bien por personal de Tunstall-Televida o bien por las propias personas usuarias, así como las llamadas de Seguimiento realizadas por el departamento de coordinación en zona, las llamadas de Pedir/Dar información y los Movimientos de Usuarios en el proyecto.

LLAMADAS RECIBIDAS



LLAMADAS EMITIDAS

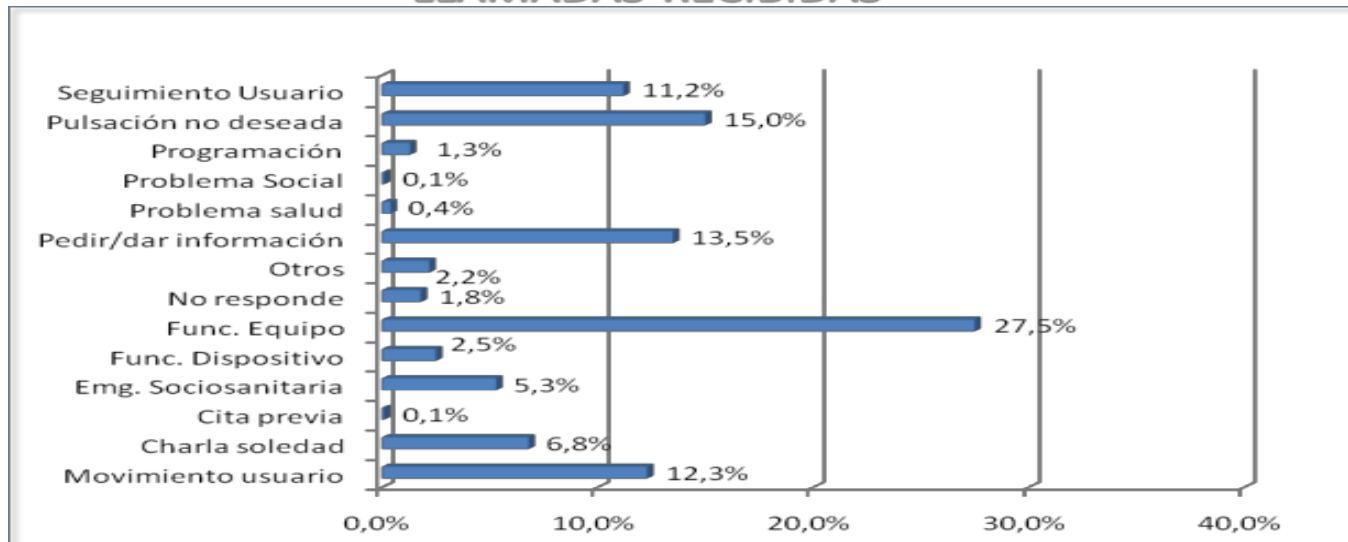


2015 2016

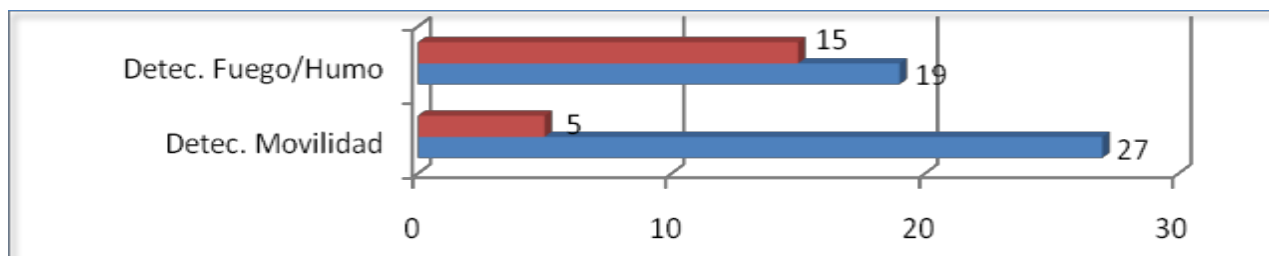


Centro de Atención
Por porcentajes

LLAMADAS RECIBIDAS

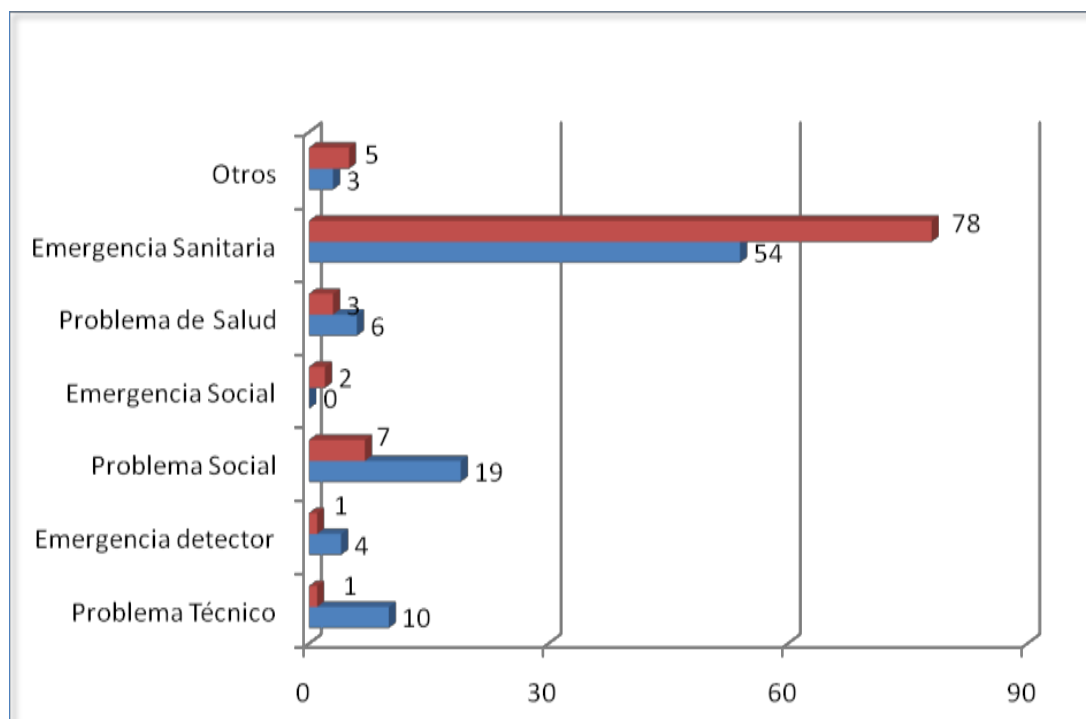
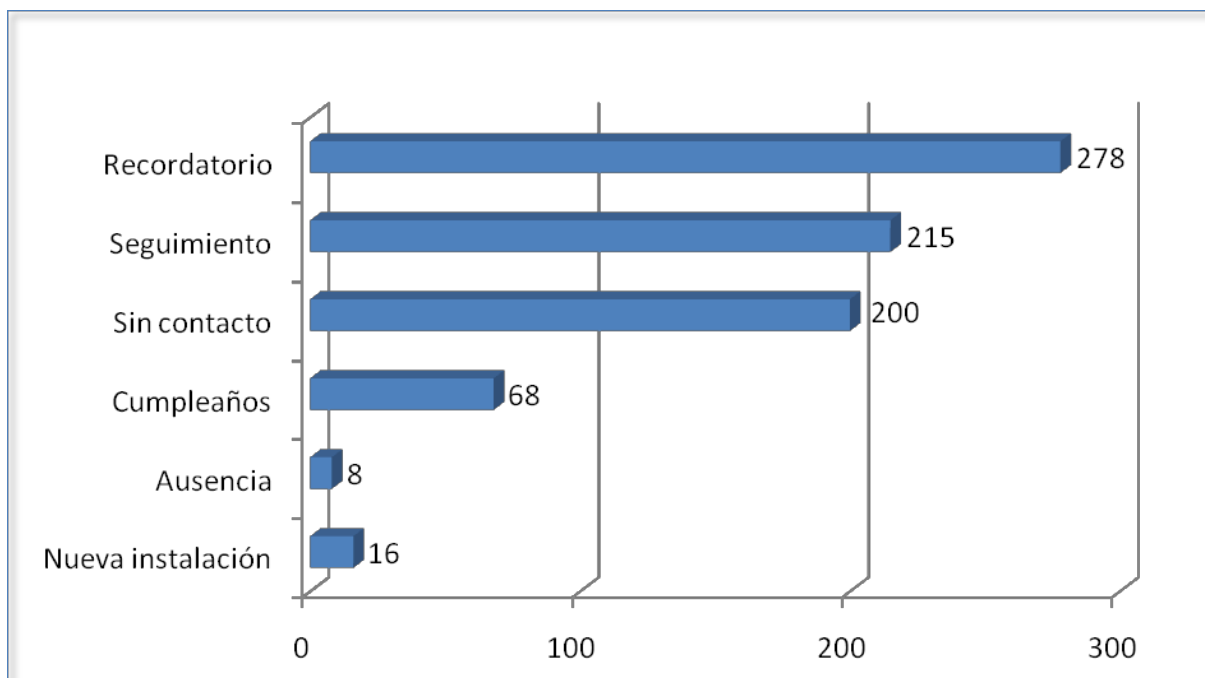


LLAMADAS AUTOMÁTICAS



Se han gestionado **785 llamadas de agenda**, para recordar algún evento importante a los usuarios del servicio ó simplemente para felicitarles por su cumpleaños y saber como se encuentran. El **35,4%** de las agendas realizadas son llamadas destinadas a recordar algún tipo de evento o toma de medicación, un **27,4%** han sido agendas de seguimiento a los domicilios, bien a petición de la persona usuaria o familiares, coordinadora de zona o incluso SS.SS y un se han emitido a viviendas sin ningún tipo de contacto con la Central de Teleasistencia.

LLAMADAS DE AGENDA



Gestión de emergencias

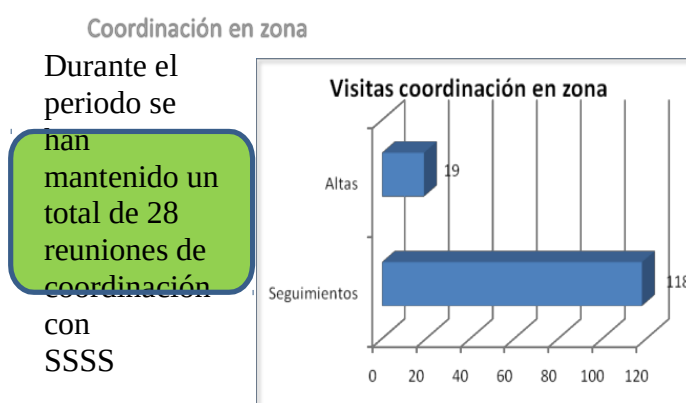
De las **97** emergencias gestionadas, **16** han sido resueltas sin movilización de recursos externos, lo que supone un **16,5%**. El mayor volumen de atenciones se ha centrado en emergencias sanitarias donde además de movilizar a los contactos propios de la persona usuaria ha sido necesaria la movilización de recursos sanitarios externos, suponiendo el **80,4%** del total de emergencias gestionadas.

Hablemos de....

El programa **“Hablemos de...”** se ha convertido en un protocolo habitual de actuación desde el centro de atención, Los contactos que mantiene el centro de atención con la persona usuaria tienen como objetivo actualizar su estado y situación, pero también son un espacio de comunicación para facilitar a la persona usuaria información de interés que contribuya a su bienestar, para que pueda expresar sus preocupaciones o simplemente conversar. A través del programa Hablemos de... mensualmente se introducen una serie de temas enmarcados en distintas áreas.

Servicios de intervención domiciliaria

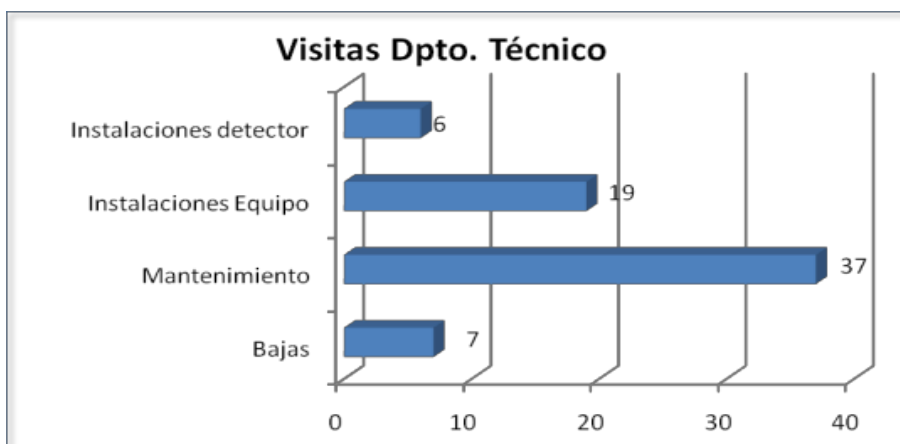
Los usuarios del servicio han recibido **220** visitas por parte del personal de atención domiciliaria, lo que supone una media de **2,4** visitas por vivienda.





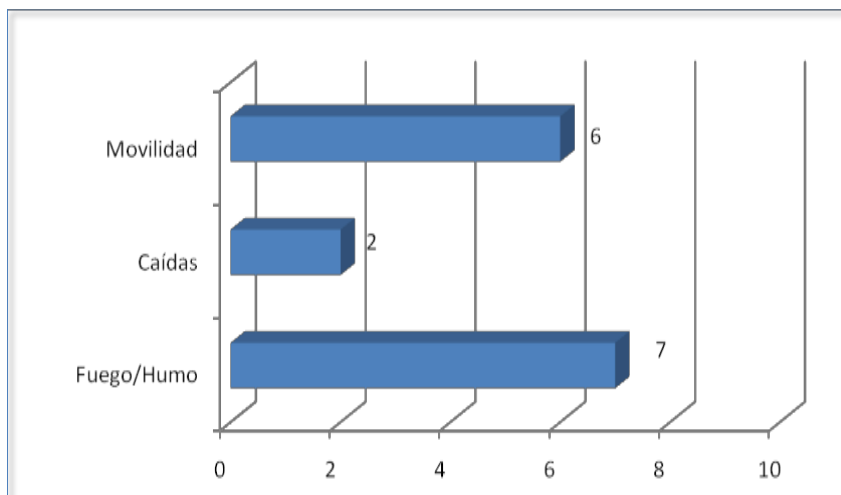
Servicios de intervención domiciliaria

Departamento técnico



* El motivo de las intervenciones es mayor que el de visitas, pues en una intervención se pueden llevar a cabo varias actuaciones dentro del domicilio.

Detectores de seguridad instalados





Planes especiales de actuación

Plan de actuación ante fenómenos meteorológicos adversos

En la Central de Teleasistencia se dispone de información on line sobre activaciones de alertas, a través de una conexión directa con el Instituto Nacional de Meteorología. Esta información permite organizar la atención al usuario en función del posible riesgo existente.

Las personas usuarias están clasificadas en la base de datos por nivel de riesgo psicosocial, lo que permite intensificar las actuaciones en las personas de máximo riesgo cuando se activa algún nivel de alerta.

Desde el Centro de Atención se proporcionan las recomendaciones a las personas usuarias mediante llamadas, especialmente a los usuarios en situación de riesgo.

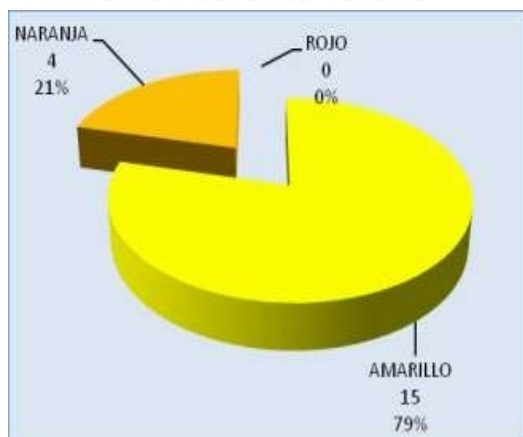
El personal de intervención domiciliaria entrega un documento de recomendaciones en las visitas realizadas en el domicilio del usuario.

Activación nivel de alerta por parte de AEMET: durante el periodo de aplicación del plan de actuación ante temperaturas extremas y/o fenómenos meteorológicos adversos (1 junio a 15 septiembre y del 1 de diciembre al 28 de febrero) la AEMET ha activado algún tipo de alerta en **39 ocasiones, 19 menos que en el 2015, 33** de ellas en nivel **amarillo** y **6** en nivel **naranja**, ninguno de ellos con nivel rojo.

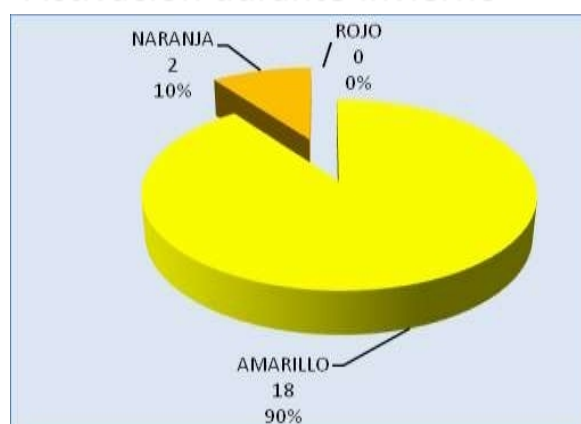
Fuera del periodo de aplicación, AEMET ha activado el nivel de alerta en **16 ocasiones, todas ellas en nivel amarillo.**



Activación durante verano

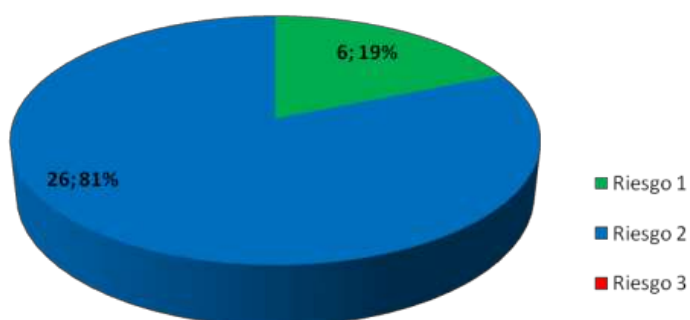


Activación durante invierno



En el municipio de Las Torres de Cotillas de los 97 usuarios en activo a 31 de diciembre, 32 de ellos presentan algún tipo de riesgo, lo que representa el 33%:

Usuarios con clave Riesgo



ACTIVIDADES COMUNITARIAS REALIZADAS DESDE EL SERVICIO

Los mayores torreños se previenen contra los riesgos de las temperaturas extremas



"Tunstall Televida", la empresa que presta el servicio de teleasistencia domiciliaria en Las Torres de Cotillas, ha ofrecido en la mañana de hoy



jueves 23 de junio la charla "Prevención ante temperaturas extremas" en el Centro de Día de las Personas Mayores del municipio. Con asistencia libre y gratuita, en ella colaboraba la Concejalía de Servicios Sociales y su objetivo era ofrecer a los asistentes pautas y recomendaciones a tener en cuenta para los días de verano en los que las temperaturas son elevadas y puede correr riesgo la salud.

Esta charla ha estado impartida por una profesional de la citada empresa y se dirigía principalmente al colectivo de la Tercera Edad del municipio -especialmente a los usuarios del servicio de teleasistencia-, aunque también estaba abierta a cualquier persona interesada.



Recomendaciones Temperaturas Extremas, 23/06/16

El servicio de teleasistencia municipal celebra su tradicional encuentro anual



Como cada año por estas fechas la Concejalía de Servicios Sociales y "Tunstall Televida", empresa responsable del servicio de

teleasistencia domiciliar de Las Torres de Cotillas, celebró con sus usuarios su tradicional encuentro de convivencia. Éste tuvo lugar en la tarde de ayer jueves 19 de mayo en el Centro de Día de las Personas Mayores del municipio, un acto en el que los asistentes degustaron una succulenta merienda.

Previamente, los responsables de la empresa ofrecieron una charla sobre el servicio, en la que los usuarios del Centro de Día torreño pudieron resolver todas sus dudas sobre cómo funciona. Un encuentro

que, como todos los años, sirvió además para disfrutar de un rato agradable y que los beneficiarios del servicio se relacionaran e interactuaran entre ellos y con el personal de la empresa de teleasistencia.

Los usuarios torreños de la teleasistencia cuentan con el servicio de "custodia de llaves"

Quedarán guardadas por la Policía Local y es para prestar servicio en caso de auxilio a aquellas personas que no cuenten con familiares cercanos o vecinos

20/04/16 – El servicio de teleasistencia domiciliaria municipal de Las Torres de Cotillas, prestado por la empresa "Tunstall Televida", ofrece a sus usuarios desde hace pocas semanas el servicio de "custodia de llaves" de su vivienda habitual. *"Esta herramienta es para aquellas personas que lo demanden por no tener familiares cercanos o vecinos que puedan prestarles auxilio cuando lo precisen"*, explica la concejal de Servicios Sociales, María Dolores Sánchez. El lugar donde se custodiarán las llaves serán las dependencias de la Policía Local, donde permanecerán en bolsas precintadas y solo podrán ser utilizadas en caso de que se produzca una emergencia, y este cuerpo de seguridad sea avisado desde el centro de atención del servicio de teleasistencia.

Este servicio fue tema central en una reunión de coordinación celebrada el pasado viernes 15 de abril a la que asistieron la propia el edil, el responsable de "Tunstall Televida" en la Región de Murcia y los profesionales del departamento municipal de Servicios Sociales. *"Además se nos hizo entrega la memoria anual del servicio y se evaluó el funcionamiento del mismo"*, señala Sánchez.

En esta misma reunión, se habla de la puesta en marcha del convenio de colaboración recientemente firmado entre el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas y tunstall televida para la custodia de llaves de los usuarios del servicio de teleasistencia domiciliaria.



PRESTACIONES BÁSICAS

3.- INTERVENCIÓN Y APOYO FAMILIAR.

3.1. - PROGRAMA DE FAMILIA.

3.1.1. ATENCIÓN PSICOSOCIAL PERSONALIZADA A UNIDADES FAMILIARES EN SITUACIONES ESPECIALES.

El Programa de Familia y Menores del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, tiene como principal labor la atención de las necesidades educativas, psicológicas y sociales a las unidades familiares cuyos múltiples problemas acentúan su vulnerabilidad provocando una situación de riesgo en los menores. Así mismo también atiende a aquellas unidades familiares cuyos menores ya han sido declarados en riesgo por la Dirección General de Familia, y otras donde es necesaria una supervisión por el equipo del Programa de Familia una vez cesada la situación de desamparo.

Las familias susceptibles de intervención en muchos casos son multiproblemáticas, en las que se pueden dar prácticas parentales inadecuadas, trastornos emocionales, enfermedad mental, dependencia de sustancias tóxicas, absentismo escolar, precaria organización familiar, conflictos de pareja, precariedad económica, falta de apoyo social, etc.

Estas intervenciones consisten en facilitar orientación, apoyo y formación a familias con dificultades de funcionamiento, convivencia y relación.

CANALIZACIÓN/DERIVACIÓN:

El caso es detectado a través de la UTS o derivado por otras instituciones (colegio, centro de salud, ...)

Es el trabajador social de UTS quien hace la primera recogida de información a través de un procedimiento de actuación establecido, que posteriormente expondrá en una comisión multiprofesional para ser remitido al programa de familia.

La psicóloga de dicho programa recepciona el caso, valorando la información recibida y citando a la familia para posteriormente elaborar un diagnóstico completo, así como la intervención, pronóstico, evaluación, seguimiento y cualquier otro elemento que se considere pertinente y relevante para la resolución de los conflictos, además de la coordinación tanto interna como externa con todos los dispositivos implicados con el programa.

La intervención llevada a cabo por la psicóloga se estructura en las siguientes fases:

- a) Fase de estudio del caso
- b) Fase de intervención
- c) Fase de seguimiento
- d) Cierre de casos
- e) Canalización/Derivación.

TIPOLOGIAS DE LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DURANTE EL AÑO 2016:

1. Familias con deficiencias del subsistema conyugal: **1 familia**
2. Familias con problemas de adicción.: **3 familias**

3. Familias con problemas de conducta en los/as hijos/as y hábitos educativos inadecuados: **15 familias**
4. Familias con escasos recursos personales, sin hábitos básicos de organización doméstica y sin recursos económicos: **2 familias.**
5. Familias con dificultades para adaptarse a una nueva situación creando un estado de ansiedad personal, que afecta a la dinámica familiar, y a su vez, con consecuencias de otros problemas de relación: **5 familias**
6. Familias con enfermos mentales o físicos que tienen algún tipo de dependencia y esto afecta a toda la dinámica familiar: **2 familias.**

Número de familias con las que se ha trabajado durante el año 2016: 28

INTERVENCIONES REALIZADAS:

Por otro lado las actividades que se han desarrollado en el programa de intervención son:

- Entrevistas semiestructuradas con carácter preventivo y de apoyo individualizado a nivel conductual, emocional y de asesoramiento a las familias. *El número total de entrevistas que se han mantenido con las familias en de 420*
- Reuniones de coordinación con los profesionales implicados para realizar un plan integral con la unidad familiar así como la evaluación de los objetivos marcados. *El número total de reuniones*

ha sido 51.

- Visitas a centros educativos para entrevistas con los profesionales. *El número total de visitas ha sido 23.*
- Reuniones y visitas a domicilio coordinadas con el Servicio de Familia de Murcia, para seguimiento de casos valorados en situación de riesgo. *El número total ha sido 8.*
- Visitas a domicilio: Para recogida de información de alguno de los casos que se han tratado en el programa, se ha visto necesario el realizar visitas en el propio domicilio. *Total de visitas: 29.*

Desde el Programa de Familia, durante el año 2016 se ha trabajado con 28 unidades familiares con menores en situación de riesgo, de los que 2 fueron coordinados y/o derivados a los Servicios de Protección de Menores.

OTRAS ACTUACIONES DEL PROGRAMA DE FAMILIA

ACCIONES FORMATIVAS, COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA.

De forma paralela a la atención familiar de los casos, nuestro equipo de familia ha organizado y participado en reuniones trimestrales para la supervisión conjunta y análisis de “casos” de programa de familia.

La sede de dichas reuniones ha sido nuestro Ayuntamiento, y los participantes que han acudido son Técnicos de la Dirección General de Familia, los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcantarilla, Molina del Segura y Las Torres de Cotillas.

Estos encuentros nacen de la idea de instaurar en Las Torres de Cotillas una nueva experiencia de trabajo en Red, para ello se han mantenido unas reuniones iniciales con el objetivo de incluir este nuevo modelo de trabajo.

Durante el año 2016 se han realizado 5 reuniones de coordinación, todas en el CEMUSS del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas:

- 23 de febrero de 2016 .
- 7 de abril de 2016.
- 24 de mayo de 2016.
- 28 de junio de 2016.
- 11 de octubre de 2016.



REUNIONES DE COORDINACIÓN DE PSICÓLOGOS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA REGIÓN DE MURCIA.

Los psicólogos pertenecientes a a los Centros de Servicios Sociales de atención primaria, crearon un grupo de trabajo con la finalidad de reunirse para tratar, exponer, estudiar y analizar distintas propuestas de intervención y atención psicológica, siempre desde la perspectiva de atención a las familias desde el Programa de familia.

A lo largo del año 2016 se han realizado 6 reuniones de coordinación:

- 2 de febrero de 2016 en el Ayuntamiento de Molina del Segura.
- 9 de marzo de 2016 en el Ayuntamiento de Cieza.
- 19 de mayo de 2016 en el ayuntamiento de Fuente Álamo.
- 27 de junio de 2016 en el Ayuntamiento de Archena.
- 10 de Octubre de 2016 en el Ayuntamiento de Lorqui.
- 22 de noviembre de 2016 en el Ayuntamiento de Cieza.



IV ENCUENTRO DE TRABAJO SOBRE LA PSICOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA.

El 8 de abril de 2016 se celebró en la Universidad de Murcia, Facultad de Psicología, el IV Encuentro de trabajo de la Intervención Social en los Servicios Sociales de Atención Primaria. El tema a tratar fue “ La vulnerabilidad psíquica y social: visión desde la Psicología de la Intervención Social y Comunitaria”.

Dicho evento supuso un espacio para compartir el trabajo que se realiza desde la Psicología en esta área de intervención, donde la Psicóloga del CEMUSS de nuestro Municipio, colaboró y participó con la exposición de un “caso” de Programa de Familia.

El encuentro fue todo un éxito, contando con un gran número de asistentes procedentes de diferentes Centros de Servicios Sociales de los Ayuntamientos de la Región de Murcia.



3.1.2. INTERVENCIÓN SOCIAL EN UNIDADES FAMILIARES CON MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO.

Desde las U.T.S. se trabaja igualmente con unidades familiares con menores en situación de riesgo.

Desde la UTS 01, durante el año 2015, se ha intervenido con 14 unidades familiares, con una dedicación media de una hora y media semanal. Se han realizado 29 visitas domiciliarias, 14 visitas a los centros educativos de los menores, 14 reuniones de coordinación con otros profesionales y 5 derivaciones a los Servicios de Protección de menores.

Desde la UTS 02, durante el año 2015, se ha intervenido con 9 unidades familiares, con una dedicación media de una hora y media semanal. Se han realizado 30 visitas domiciliarias, 8 visitas a los centros educativos de los menores, 8 reuniones de coordinación con otros profesionales, 22 gestiones de coordinación con otras instituciones y 4 derivaciones a los Servicios de Protección de menores.

Desde la UTS 03, durante el año 2015, se ha intervenido con 5 unidades familiares, con una dedicación media de una hora semanal. Se han realizado 25 visitas domiciliarias, 9 visitas a los centros educativos de los menores, 7 reuniones de coordinación con otros profesionales y 2 derivaciones a los Servicios de Protección de menores.

3.2. – ABSENTISMO ESCOLAR.

El absentismo escolar, es una de las manifestaciones más claras de las dificultades de integración en la vida escolar que presenta la infancia. Ese progresivo alejamiento de la escuela, producirá un difícil y problemático acceso al trabajo, a la cultura... y se le define como la no asistencia repetida a las clases obligatorias, ya sea por voluntad del menor, de los padres o por expulsiones reiteradas de clase debido a la conducta del niño.

Este problema no se debe trabajar aisladamente, sino que ha de abordarse de forma global (institución educativa, familia, comunidad...), mediante el desarrollo de unos recursos que posibiliten al menor establecer unas relaciones socialmente satisfactorias. Es por ello que este procedimiento esta estrechamente coordinado con el programa de intervención con unidades familiares en situaciones especiales, con especial atención a aquellas familias con hijos en situación de riesgo. El **tratamiento globalizado**, requiere una intervención interprofesional e interinstitucional coordinado con los Centros Educativos, Policía Local, Centro de Salud, Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica, Inspección Educativa, Servicios de Atención a la Diversidad, distintas Asociaciones y Colectivos, y en definitiva todas aquellas instituciones que puedan ayudar a prevenir situaciones de riesgo en los menores.

3.2.1.- PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO Y ABANDONO ESCOLAR.

El equipo de Servicios Sociales lleva desde hace años coordinando, actualizando y mejorando un **“PROTOCOLO DE ACTUACIÓN CON MENORES QUE PRESENTAN PROBLEMAS DE ABSENTISMO ESCOLAR”**, dando así el soporte necesario para la detección de casos, el análisis, la intervención con el menor-colegio-familia-entorno social, y la evaluación de todo lo anterior. Desde el 2013 hemos incorporado el protocolo del programa PRAE a nuestra forma de proceder.

Una vez detectados los casos y dados a conocer a través de notificaciones facilitadas por los colegios, salud mental, educadores, trabajadores sociales, agentes de la policía local,..., son recibidas por la psicóloga del Centro de Servicios Sociales que analiza los antecedentes de absentismo del menor ya sea un caso nuevo o reincidente, procediendo a una citación y entrevista con el/la joven y sus padres o tutores, donde se estudiará la intervención particular más adecuada a llevar a cabo

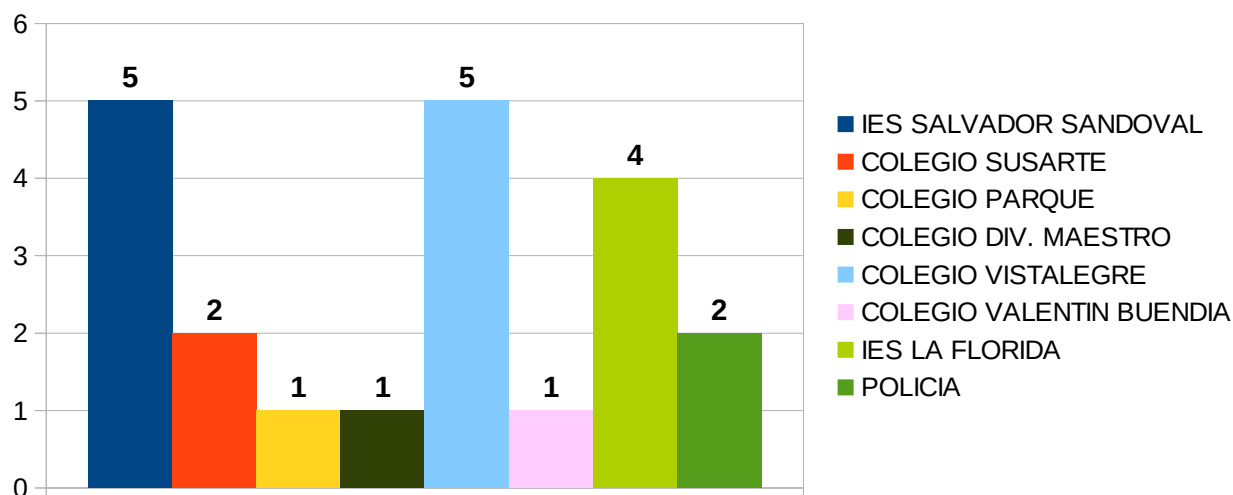
por parte del equipo de profesionales en todos los ámbitos. La intervención se da en distintos ámbitos:

- **ámbito escolar:** la intervención va dirigida a favorecer la integración del menor en el centro.
- **ámbito familiar:** va dirigida a reforzar hábitos positivos que favorezcan la asistencia del menor a su centro escolar.
- **ámbito social:** va dirigida a la integración del joven en grupos y colectivos de su barrio dándole a conocer modelos educativos y sociales positivos.

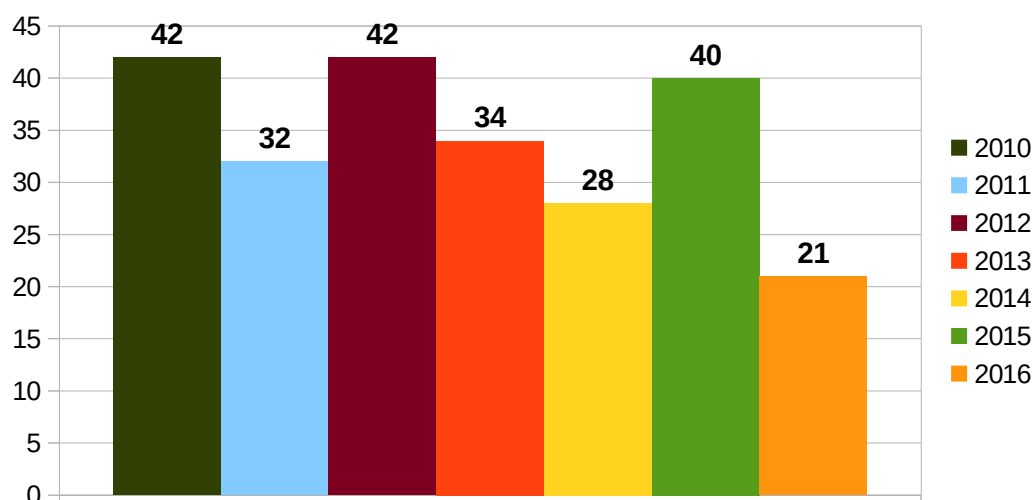
Todo este proceso finaliza con un seguimiento y evaluación de la situación actual y particular de cada caso.

DATOS ESTADÍSTICOS DEL PROGRAMA:

Protocolos de absentismo derivados desde los distintos centros escolares durante el año 2016.



Durante el año 2016, se ha intervenido con 21 nuevos casos de absentismo escolar.



A estos datos estadísticos hay que añadir otros casos de absentismo que los centros escolares han comunicado pero no por la forma establecida, sino a través de una llamada telefónica, por lo que son intervenciones que no se pueden cuantificar.

Se han programado reuniones de seguimiento sobre absentismo con la PTSC del instituto “Salvador Sandoval” e IES “La Florida”. Estas reuniones de seguimiento tienen lugar cada dos meses en el centro de servicios sociales, considerándose muy positivas, puesto que en estos encuentros se habla de las intervenciones realizadas con los alumnos y también de otros problemas que afectan al ámbito educativo, social y familiar (problemas de comportamiento, de adaptación, salud mental, bullying.....).

Estas reuniones periódicas de coordinación se han generalizado a otros Centros Educativos como el Colegio Público Parque, Colegio Público San José , Colegio Concertado Susarte, Colegio Público Vista Alegre, Colegio Público Cervantes, Colegio Divino Maestro y Centro de Formación Profesional “La Salceda”.

Intervenciones realizadas durante el año 2016	
Visitas a domicilio	12
Visitas a centros educativos	36
Reuniones de coordinación mesa municipal de absentismo	2
Reuniones de coordinación con PTSC del IES	21

3.2.2. COMISIÓN MUNICIPAL DE ABSENTISMO Y ABANDONO ESCOLAR

En julio de 2013 se constituye la comisión municipal de absentismo y abandono escolar, para darle cobertura al programa PRAE (Programa Regional de Prevención, Seguimiento y control del Absentismo Escolar y Reducción del Abandono Escolar); siendo los destinatarios de esta normativa los centros de educación primaria y la educación secundaria obligatoria y la administración local para el seguimiento y erradicación del absentismo escolar.

Se firma un convenio de colaboración entre la Consejería de Educación y el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas para la puesta en marcha de la mesa municipal de absentismo escolar y la designación de los miembros de la misma.

COMPOSICIÓN:

MIEMBROS PERMANENTES:

Por la Consejería de Educación:

- Un representante del Servicio de Inspección Educativa.

- Un representante del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica.
- Un representante de los Departamentos de Orientación de los Centros de Educación Secundaria.

Por el Ayuntamiento:

- Un representante de los Servicios de Educación Municipal.
- Un representante de los Servicios Sociales Municipales.
- Un profesional perteneciente al ámbito socioeducativo que, en virtud del Convenio, haya sido asignado al Programa de Prevención y Control del Absentismo Escolar.

MIEMBROS COYUNTURALES:

- Directores/as, Jefes/as de Estudios, Orientadores/as tanto de los centros de titularidad pública, como de los centros de titularidad privada-concertada.
- Representantes de otros Servicios Municipales.
- Policía Municipal.
- Representantes de los Centros de Salud (C.M.S.).
- Representantes de las entidades públicas o privadas sin fines de lucro que desarrollen, en el ámbito del Municipio, programas de apoyo y seguimiento escolar u de otro tipo de intervención socio-educativa.

FUNCIONES:

- Aplicación del Plan de Actuación Anual establecido por la Comisión de Seguimiento con carácter general.

- Desarrollo de estrategias orientadas a fomentar la coordinación entre centros educativos y los servicios municipales, dirigidas a potenciar la regularidad de escolarización y la prevención y control del absentismo escolar.
- Recogida de datos generales de absentismo escolar de los centros sostenidos con fondos del Municipio.
- Recepción de expedientes del alumnado con absentismo escolar, una vez que los procesos desarrollados por el centro docente no hayan sido suficientes para conseguir su mantenimiento en el sistema educativo.
- Estudio del historial, características y circunstancias personales, sociales y familiares del alumno absentista.
- Propuesta del tipo de actuación que más se adapte a las circunstancias de cada caso.
- Seguimiento y evaluación de los resultados de las intervenciones desarrolladas.
- Información, a los centros docentes, de las medidas desarrolladas con cada uno de los expedientes de alumnos/as absentistas recibidos.



Durante el curso escolar 2016, se han convocado y realizado 2 reuniones de la Comisión Municipal de Absentismo Escolar, una el 31 de mayo y otra el 8 de noviembre de 2016, en ellas se han tratado distintos temas relacionados con el absentismo y seguimiento de casos derivados desde los centros educativos. Desde la mesa se han derivado 2 casos a la consejería de Educación y esta a su vez ha derivado a uno a fiscalía de menores y otro al servicio de Familia y protección de menores.

3.2.3. PLAN MUNICIPAL DE PREVENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL ABSENTISMO Y ABANDONO ESCOLAR DE LAS TORRES DE COTILLAS.

En septiembre de 2016, fué aprobado en la Junta de Gobierno Local, el Plan Municipal de Absentismo Escolar, cuya finalidad es ofrecer una herramienta que recopile de forma sistemática la coordinación de todos los agentes e instituciones implicadas en la prevención. En él queda reflejado los objetivos, los ámbitos de actuación, las medidas de prevención y el protocolo de intervención, todo con la intención de ofrecer una herramienta útil en la prevención de situaciones de fracaso y exclusión social, que ocasiona en los menores la faltas continuadas a su centro escolar.



El Plan Municipal está basado en el marco legal vigente, por el que se establece y regula el Programa Regional de prevención, seguimiento y control del Absentismo Escolar y reducción del abandono escolar (Programa PRAE)

PRESTACIONES BÁSICAS

4. –PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

4.1 PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA:

Programa dirigido a personas en situación o riesgo de exclusión social la atención adecuada a sus necesidades, adoptando medidas integrales e individualizadas que faciliten la integración y participación social.

Procedimiento de acceso:

Para acceder al Servicio de Acompañamiento, la persona deberá acudir a su centro de servicios sociales de referencia, donde, por una parte, se valorará si puede beneficiarse y, por otra, se definirá su itinerario de inserción social. Uno de los requisitos fundamentales de acceso es la voluntariedad de la persona para iniciar un proceso de cambio.

La ventaja de este servicio es que los Servicios Sociales y Agentes Sociales, trabajan conjuntamente en el diseño del itinerario de inserción para ofrecer todas las posibilidades de mejora en el territorio donde viven.

Población destinataria:

- Personas que se encuentran con dificultades de integración en su entorno.
- Personas con escasas redes de apoyo primario, integrantes de entornos familiares desestructurados.
- Personas cuya situación de escasez de recursos materiales les genera

una situación de dificultad social o personal que les impide el desarrollo de un proyecto de vida normalizado.

- Personas con dificultades de empleabilidad.
- Personas que están pasando por situaciones de crisis que deterioran su calidad de vida.
- Personas con historial de consumo y adicciones.
- Personas con discapacidad o enfermedad mental.

Profesionales:

Los profesionales que intervienen directamente con las personas destinatarias de este programa son dos trabajadores sociales, integrados en el primer nivel de actuación del Centro de Servicios Sociales de Las Torres de Cotillas.

Objetivos:

- Información, orientación y motivación para la toma de conciencia y la decisión de iniciar un proceso de inserción con éxito.
- Diagnóstico y elaboración de itinerarios de inserción.
- Intervención individual y grupal para adquisición de competencias básicas, de hábitos personales y sociales, adiestrándolos hacia la mayor autonomía posible para la mejora de sus situaciones para la integración en la comunidad.
- Acciones de acompañamiento en los procesos de inserción social.
- Acciones dirigidas al desarrollo de la población gitana para fomento de la convivencia y mediación ante conflictos, desarrollando sus habilidades sociolaborales para incrementar su empleabilidad y/o formación.
- Acciones de apoyo a la unidad de convivencia.
- Intervenciones en el entorno de relaciones de la persona para recuperar su red social de apoyo.
- Facilitar una formación social, educativa, profesional y educacional a las personas en situación de exclusión social, promoviendo el acceso a

programas de inserción social, laboral y comunitaria.

- Fomentar el trabajo en red, promoviendo la coordinación de acciones con los distintos recursos de la red comunitaria de apoyo social para contribuir a una mejor integración en la comunidad a personas vulnerables socialmente.
- Coordinación y Seguimiento con los Programas de Mejora de la Empleabilidad del Tercer Sector, Cruz Roja, Columbares y Fundación Secretariado Gitano, dirigidos a personas en situación o riesgo de exclusión social.

DATOS ESTADÍSTICOS.

Gestiones/Actividades de Casos:	Nº de Casos
Casos en alta	79
Entrevista	538
Visita domiciliaria	210
Actividad Colectiva	5
Reuniones	45
Gestión de recursos	213
Acompañamiento a recursos y servicios	124
Otras gestiones : documentación, Informes Sociales,	194
Derivación a Programas de Empleabilidad	60
Total	1.464

DESARROLLO/FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA		
	Nº DE SESIONES	
COMISIONES DE VALORACIÓN DE CASOS (participación de todos los profesionales del Centro de SS.SS).	2	
COMISIONES DE SEGUIMIENTO DE CASOS (participación de todos los profesionales del Centro de SS.SS).	2	
COMISIONES REGIONALES POLITICA SOCIAL (participación de todos los profesionales de los Programas de Inclusión con los técnicos de Política Social)	4	
SUPERVISION DE ZONA NIVEL REGIONAL (participación de todos los profesionales de los Programas de Inclusión DE LA Vega Media con los técnicos de Política Social)	4	
REUNIONES IMAS (información de Rentas Básicas)	1	
REUNIONES EN SALUD MENTAL DE MOLINA	5	
REUNIONES CON AREAS DE EMPLEO, LOCALES Y TERRITORIALES, PUBLICAS Y PRIVADAS (participación con los técnicos de empleo para la mejora de la empleabilidad de jóvenes en situación o riesgo de exclusión social)	4	
TOTALES	22	

DIMENSIÓN COMUNITARIA	
Reunión/Entrevistas con profesionales y agentes de la comunidad	15
Organización y participación en Talleres y Cursos formativos	4
Entrevistas con profesionales y agentes de La comunidad	8

4.2. PROGRAMA MUNICIPAL DE PREVENCIÓN DE DROGODEPENDENCIAS.

El fenómeno de las drogodependencias afecta a toda la sociedad y en el intervienen diversos factores (sociales, personales, familiares, económicos etc), con lo cual para solucionarlo es necesaria la implicación de toda la sociedad y la coordinación de todos los agentes sociales y de los organismos comunitarios. Por ello, desde el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, se considera necesario realizar actuaciones a todos los niveles, tanto para paliar la situación de las personas que se encuentran en situación de exclusión por consumo de drogas o en situación de riesgo, como para prevenir su consumo por parte de la población normalizada.

Uno de los sectores de la población mas vulnerable para el inicio en el consumo de drogas, es el colectivo de los jóvenes, por lo cual las intervenciones de prevención de consumo de drogas, se han orientado especialmente a los jóvenes, siendo el ámbito de actuación el educativo .

ACTUACIONES DESDE EL ÁMBITO EDUCATIVO.

Durante 2016, se han realizado 4 programas de prevención en los centros educativos:

1. TALLER DE EDUCACIÓN AFECTIVO SEXUAL.

Durante los meses de enero y febrero de 2016 se llevaron acabo estos talleres de prevención. Se han realizado con los alumnos de 2º, 3º y 4º de la ESO, mediante sesiones formativas e informativas en el aula. El objetivo de los talleres ha sido ofrecer una correcta información sobre la sexualidad para favorecer el sentido de la responsabilidad frente uno mismo y los demás, y frente a las consecuencias de

nuestro comportamiento sexual.

Para el desarrollo de los talleres se ha contado con la empresa Habitat Cultural, que han destinado a dos profesionales formados en la materia para la realización de los talleres, realizando 4 sesiones de formación por grupo. Han participado tres de los centros educativos del municipio con educación secundaria, con un total de 52 sesiones a 13 grupos de 2º, 3º y 4º de la ESO.

La formación la han recibido un total de 320 jóvenes.

Los temas trabajados:

- Tema 1. Concepto de sexualidad, actitudes y valores frente a ella y sus diferentes dimensiones.
- Tema 2. Roles de género, diversidad afectivo-sexual y orientación sexual. Prevención de homofobia y otras formas de rechazo y exclusión
- Tema 3. Relaciones de igualdad. Estereotipos en las relaciones. Prevención de violencia de género, que es una relación sana y que no es. los celos y el amor. La primera vez.
- Tema 4. métodos anticonceptivos, características. Prevención ETS. Conductas de riesgo en la transmisión de VIH, análisis del desarrollo de actitudes frente al VIH, SIDA social. Sexualidad e Internet.

2. PROGRAMA ENTRE TODOS Y ROMPECABEZAS.

Durante los meses de marzo, abril y mayo de 2016 se llevaron a cabo estos talleres de prevención. Se han realizado con los alumnos de 1º de la ESO y con los alumnos de FPB, mediante sesiones de formación al profesorado y supervisión de la implantación del programa en el aula. El objetivo de los talleres ha sido realizar una prevención de los drogodependencias en el ámbito escolar.

En relación al alumnado se pretendía mejorar la competencia personal de los

adolescentes a través del aprendizaje de ciertas habilidades y promover conductas saludables. Y en relación al centro escolar era crear una mentalidad preventiva formando al profesorado como agente activo del desarrollo del programa ofreciéndole herramientas nuevas e innovadoras para completar su tarea como agente formado en el campo de la educación para la salud y en el de las habilidades personales.

Para el desarrollo de los talleres se ha contado con la asociación **Proyecto Hombre**, que han destinado a dos profesionales formados en la materia para la realización de los talleres , realizando 4 sesiones de formación por centro. Han participado 4 centros educativos del municipio con educación secundaria y El centro de FP del municipio, con un total de 20 sesiones a 14 tutores de los centros participantes .

El programa ha incidido a un total de 310 jóvenes.

Los temas tratados han sido los siguientes:

- Autoestima, ¿quien soy?- proyecto de mejora
- Habilidades sociales. Comunicación y Asertividad
- Estrategias cognitivas. Estilo atribucional y toma de decisiones.
- Control emocionales. Acción -Reacción - Relajación
- Información de sustancias. Tabaco- Alcohol- Cannabis
- Valores personales.

3. PROGRAMA ARGOS COMUNITARIO.

El programa ARGOS COMUNITARIO, es un programa de prevención de consumo de alcohol para alumnos de 1º de ESO, ya que según las estadísticas, la edad de inicio en el consumo de alcohol es cada vez a edades mas tempranas, iniciándose en este habito sobre los 13 años.

Este es un programa de la Consejería de Sanidad, que se desarrolla en los

centros educativos y en los centros de salud. La Consejería ha implicado a tres organismos en el desarrollo de este programa, por un lado los Ayuntamientos (Servicios Sociales) que se ocupan de organizar y coordinar la actividad, por otro los centros educativos con la implicación activa del profesorado de 1º de la ESO, que realizan 2 charlas en el aula sobre los efectos negativos del consumo de alcohol, y por otro el centro de salud, en donde un profesional del mismo (coordinador de enfermería), le da una charla a estos alumnos sobre los efectos del consumo del alcohol en la salud.

Durante el año 2016, casi todos los centros realizaron las sesiones en sus centros educativos. Siendo, solamente, el Colegio Monte Azahar el que completo el programa con la visita al centro de salud los días 20 y 27 del mes de abril.

Un total de 50 alumnos DE 1º de la ESO, han participado en este programa



4. TALLER DE PREVENCIÓN DE RIESGOS ASOCIADOS AL CONSUMO DE DROGAS EN JÓVENES.

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2016 se llevaron a cabo estos talleres de prevención. Se han realizado con los alumnos de 2º de la ESO, mediante sesiones formativas e informativas en el aula. El objetivo de los talleres ha sido el trabajo preventivo con los jóvenes en lo referente al consumo de drogas y a la detección de hábitos, conductas y actitudes que pueden llevar al consumo y a las consecuencias de este consumo.



Para el desarrollo de los talleres se ha contado con la empresa Habitat Cultural, que han destinado a dos profesionales formados en la materia para la realización de los talleres, realizando 4 sesiones de formación por grupo. Han participado todos los centros educativos del municipio con educación secundaria, con un total de 48 sesiones a 12 grupos de 2º de la ESO.

La formación la han recibido un total de 300 jóvenes.

Los temas tratados han sido los siguientes:

- Tema 1. Que sabemos del alcohol y otros tóxicos
- Tema 2. La presión del grupo ante el consumo
- Tema 3. Sexualidad y perspectiva de género
- Tema 4. Consecuencias del abuso de tóxicos

ACTUACIONES DESDE EL ÁMBITO SOCIO-EDUCATIVO.

PROGRAMA ESCUELA MULTIDEPORTE.

Durante los meses de febrero a junio de 2016 se llevaron a cabo una actividad de prevención de drogodependencias utilizando el deporte como medio de integración social, fomentando y desarrollando los valores de ocio saludable y de respeto hacia los demás y a uno mismo. Se realizó con menores en riesgo de exclusión con edades comprendidas entre los 6 a los 12 años.



Para el desarrollo de los talleres se ha contado con la Asociación Deportivo sociocultural DATUCA, que han destinado a un profesional formado en la materia para la realización de la actividad , realizando 2 sesiones semanales durante los meses de duración del programa.

Fueron derivados desde el Centro de Servicios Sociales un total de **24 menores** .

4.3. ACTIVIDADES DE OCIO Y COMEDORES ESCOLARES PARA INFANCIA

4.3.1.- COMEDOR ESCOLAR DURANTE EL CURSO

La Fundación PROBITAS (fundación de la empresa Grifols) , ha financiado durante el curso escolar 2014/2015 el proyecto “**Refuerzo de la Alimentación Infantil**”, a través del cual se han beneficiado del comedor escolar gratuito unos **120 niños** del municipio cuyas familias se encuentran en situación de riesgo social y económico.

Han participado los colegios que tienen comedor escolar : **San José, Susarte, Cervantes y Joaquín Cantero** , que han derivado a los niños al Centro de Servicios Sociales, y desde este se ha valorado la situación de necesidad de la unidad familiar del menor.

Para la realización de este proyecto se han implicado activamente la dirección de centros escolares que tienen comedor y el centro de servicios sociales, siendo el coste de trabajo alto par ambos organismos implicados,pero el coste económico del mismo ha sido asumido exclusivamente por la fundación **Probitas**.

A principios de curso se mantiene una reunión de coordinación con los directores de los centros educativos y con el personal técnico del centro de servicios

sociales, en donde se hace una propuesta de menores que se considera que precisan este recurso. Posteriormente, los Trabajadores Sociales realizan un estudio y valoración de las familias propuestas, y se derivan a los centros educativos y a la Fundación Probitas. A lo largo del curso, se mantiene una estrecha colaboración con los centros educativos para hacer un seguimiento de los casos, y cuando hay alguna baja, coordinadamente se propone otro caso.

También se mantiene coordinación continua con los representantes de la fundación PROBITAS, vía telefónica o email,

4.3.2- COMEDOR ESCOLAR DURANTE EL PERIODO ESTIVAL.

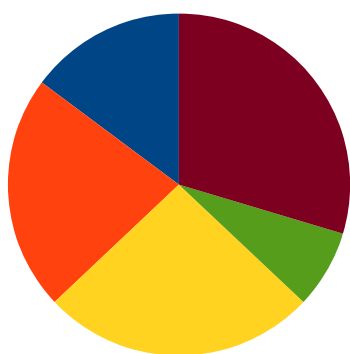
Durante los meses de vacaciones del verano, nos encontramos con menores que durante el curso escolar asisten al comedor y que durante estos meses no cuentan con este recurso.

Para poder cubrir la necesidad de una alimentación equilibrada de estos menores que pertenecen a familias que se encuentran en situación de privación económica severa, y con el fin de no crear un recurso que les estigmatice por su condición, a estos menores se les integra en otros recursos que cubran sus necesidades de alimentación y ocupen su tiempo libre de una manera lúdica.

Desde la Concejalía de Servicios Sociales se les facilita la asistencia a estos menores de manera gratuita a las actividades que ofrece la escuela de conciliación durante los meses de julio y agosto (actividades de animación, deportivas, de trabajo en grupo, trabajos manuales, comedor)

Durante los meses de julio y agosto, un total de 27 familias con un total de **48 menores a su cargo**, con edades comprendidas entre los 3 y 12 años, asistieron a la escuela de conciliación con el servicio de comedor con el objetivo de cubrir las situaciones anteriormente expuestas percibieron el servicio de Escuela de Conciliación con comedor. **Este servicio forma parte de la financiación de los**

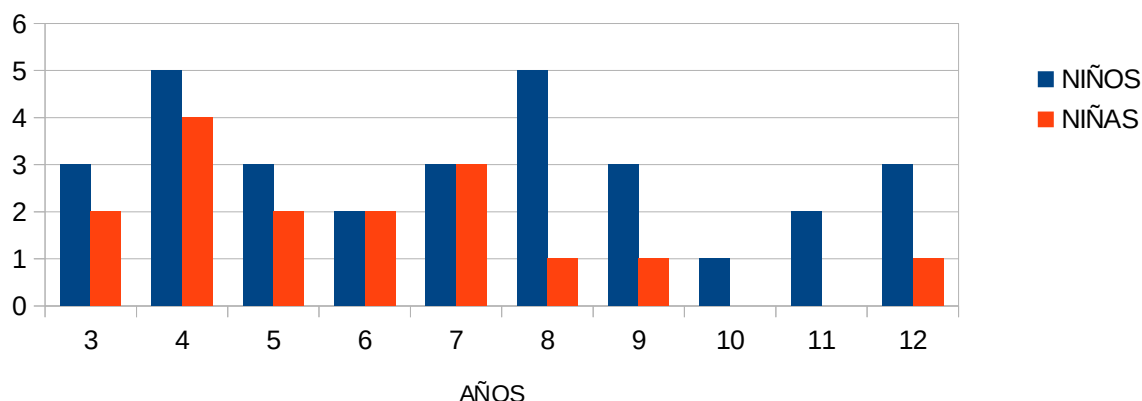
proyectos sociales de apoyo a la familia e infancia de la Comunidad Autónoma, y que el Ayuntamiento de las Torres de cotillas destina a hacer frente a la situación de las familias que se encuentran en situación de privación material severa o en riesgo de pobreza y con niños y niñas a su cargo.



- 4 FAMILIAS GITANAS
- 6 FAMILIAS INMIGRANTES
- 7 FAMILIAS MONOPARENTAL
- 2 FAMILIAS NUMEROSAS
- 8 FAMILIAS SIN RECURSOS ECONÓMICOS

UNIDADES FAMILIARES PERCEPTORAS DEL SERVICIO ESCUELA DE VERANO CON COMEDOR

MENORES DERIVADOS DESDE SERVICIOS SOCIALES A LA ESCUELA DE VERANO CON COMEDOR



4.3.3- ACTIVIDADES DE OCIO Y COMEDOR PARA MENORES DEL BARRIO DE LA FLORIDA Y DEL CARMEN

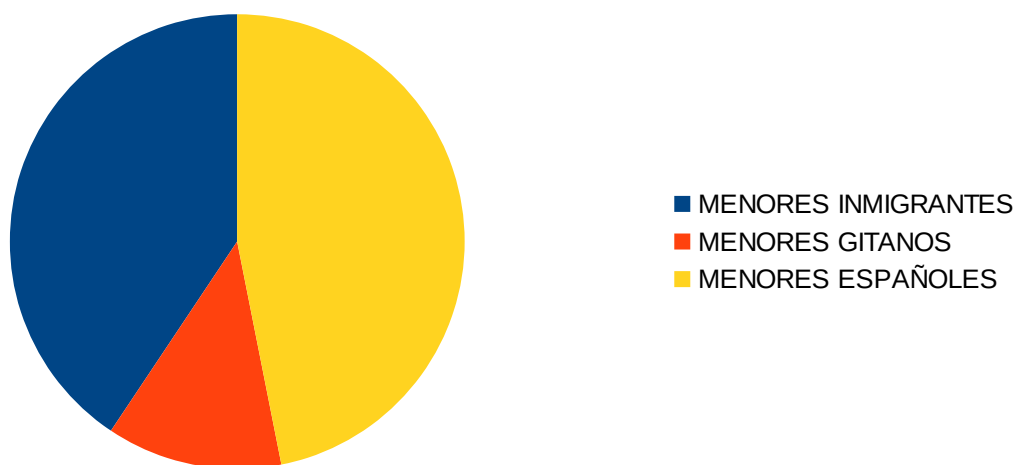
La Fundación PROBITAS (fundación de la empresa Grifols) , ha financiado durante los meses de julio y agosto el proyecto “ESCUELA DE VERANO”, a través del cual se han beneficiado de actividades lúdico-educativas y de servicio de comedor gratuito **32 menores**, con edades comprendidas entre los 3 y 13 años ,cuyas familias se encuentran en situación de riesgo social y económico.

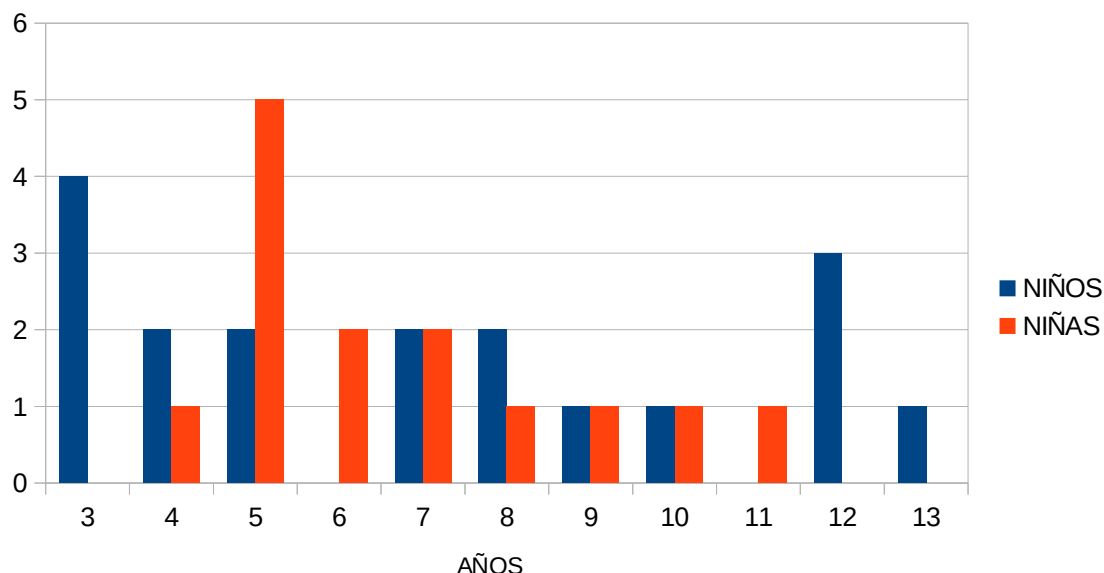
Debido a que el lugar de realización de la escuela de conciliación (colegio San José) está en una zona del municipio bastante alejada de los barrios de la Florida y del Carmen, se decide hacer una escuela de verano en las instalaciones Municipales de la Escuela Infantil Virgen de la Salceda , para acercar el recurso a la población de estas zonas por su características de población en situación de precariedad económica. La Escuela Encantada S.L. ha ido la encargada de realizar esta

actividad, que estuvo coordinada y supervisada por los Servicios Sociales Municipales.



Los menores que han asistido a esta actividad, son derivados por los servicios sociales, y se realiza seguimiento e intervención con las familias





4.4 PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A FAMILIA E INFANCIA.

A través de la financiación de la Consejería de Familia e Igualdad de oportunidades, se han financiado proyectos sociales para familias e infancia, con el objetivo de paliar las situaciones de privación material severa o riesgo de pobreza.

Desde la concejalía de servicios sociales, se destina una parte de esta financiación a apoyar económicamente a núcleos familiares con niños y niñas a su cargo para paliar y mejorar su situación de vulnerabilidad social, ayudándoles a cubrir necesidades básicas tales como alimentación, alquiler, pago de suministros, adquisición de productos farmacéuticos, etc.

La cuantía que se les concede es el doble al de una ayuda de urgente necesidad, y se realiza una intervención por parte de los técnicos con estas familias para que efectivamente se cubran las necesidades para las que se les ha concedido y se corrijan las circunstancias que les ha llevado a esta situación.

Se ha trabajado con 42 familias, con un total de 117 personas, de los cuales 92 eran menores de 18 años:

- 6 familias gitanas
- 11 familias inmigrantes
- 9 familias monoparentales
- 8 familias numerosas
- 8 otras, sin recursos

Las ayudas fueron destinadas a:

- alimentación: 9 familias
- medicamentos, prótesis: 2 familias
- suministros: 17 familias
- alquileres: 14 familias

4.5. PROGRAMA PARA LA INTEGRACIÓN DE INMIGRANTES.

CLASES DE ESPAÑOL PARA INMIGRANTES.

Esta actividad, dirigida a los inmigrantes residentes en nuestra localidad con problemas de comprensión de la lengua castellana, pretende facilitar en gran medida la convivencia de las distintas nacionalidades que conviven en el municipio. Se llevó a cabo de enero a junio y de octubre a diciembre de 2016 en el centro de la mujer de la localidad.

Objetivos:

- Facilitar la convivencia entre los inmigrantes y las personas de nuestro municipio.

- Facilitar medios para que el inmigrante pueda desenvolverse correctamente a la hora de buscar empleo, relacionarse con los demás, etc.
- Dar a conocer nuestra cultura a las personas que llegan a nuestro país, haciéndoles partícipes de esta y favoreciendo su integración en nuestra sociedad.

Metodología:

Las clases de español, además de ser una actividad formativa, están basadas en la participación de los alumnos en las clases, donde se combinará la enseñanza teórica de la lengua castellana con ejercicios de lectura, escritura y, sobre todo, conversación.

Perfil del colectivo asistente y número de alumnos:

A las clases ha asistido una media de 12 alumnos durante todo el curso. Debemos tener en cuenta que el nivel de asistencia de este colectivo es muy variable, ya que por motivos laborales principalmente existe un nivel bajo de continuidad en la asistencia.



Los alumnos que han asistido a las clases proceden principalmente de Senegal, Mali y Marruecos.

Esta actividad ha tenido continuidad durante el año 2016, gracias a la labor de Joaquín Cantero (voluntario del Centro de Servicios Sociales), que 1 día a la semana en horario de tarde noche ha llevado a cabo la actividad de lecto-escritura con los inmigrantes.

INFORMES DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA.

Desde el Centro de Servicios Sociales realizamos el Informe de habitabilidad de la vivienda. Este informe es necesario para que las personas inmigrantes puedan realizar los trámites de reagrupación familiar y las renovaciones de las autorizaciones de residencia de los menores en los casos en los que se ha cambiado de domicilio.

El informe se elabora tras la correspondiente visita domiciliaria al solicitante y en él se comprueba que las condiciones de habitabilidad, higiene y equipamiento son las adecuadas para que el reagrupado viva en el domicilio familiar. En el año 2016 se han realizado 10 informes de habitabilidad.

ARRAIGO SOCIAL.

A finales del año 2007 se comenzó a realizar la regularización de inmigrantes por medio del llamado arraigo social. A este proceso pueden acogerse los inmigrantes que demuestren estar en España con tres años de anterioridad a la fecha de solicitud. Los tres años de residencia deben ser demostrados por el empadronamiento en cualquier localidad de nuestro país o por otro medio que extranjería considere válido (justificantes médicos, policiales, etc.).

Desde el Centro de Servicios Sociales se realiza para este trámite el **Informe de Inserción social**, consistente en demostrar, tras visita domiciliaria al inmigrante, que este está arraigado en nuestro municipio y que la vivienda reúne las condiciones de habitabilidad adecuadas.

En el año 2016 se han realizado **18 informes de inserción social** por parte de los trabajadores sociales del Centro de Servicios Sociales. Los datos suponen la realización de un informe más que en el año 2015.

4.6. TALLER DE ALFABETIZACIÓN PARA PERSONAS EN PROCESO DE INSERCIÓN SOCIO-LABORAL. Ed. 2016

Taller organizado en Las Torres de Cotillas a través de un convenio de colaboración con la Asociación “**Proyecto Abraham**”, para personas en riesgo de exclusión social, en procesos de inserción socio-laboral y motivación hacia el autoempleo.

El taller se ha desarrollado durante los meses de mayo y junio, con una duración de 60 horas de formación . Han participado 17 personas, (6 de etnia gitana, 5 inmigrantes y 6 españoles) de los cuales 11 consiguieron su diploma de aprovechamiento.



El objetivo de estos talleres es promover la alfabetización y educación básica, la formación y la capacitación laboral. Facilitar que el alumnado sea capaz de expresarse, oralmente y por escrito, en relación con información personal y con necesidades relacionadas con las interacciones de la vida cotidiana y conseguir que el alumnado sea capaz de leer y comprender mensajes y textos breves relacionados con necesidades de la vida diaria, en contextos formales e informales.

Los alumnos han participado activamente en el taller, mostrando gran interés por la adquisición de conocimientos .

El Proyecto Abraham ha proporcionado el material necesario y un monitor que ha impartido el taller.

El Ayuntamiento ha facilitado el local donde se ha desarrollado la actividad y una educadora social del Centro de Servicios Sociales, que ha coordinado el taller.

El taller se clausuró el 21 de junio de 2016 en el Ayuntamiento.



4.7. PLAN DE DESARROLLO GITANO.

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través del Instituto de Acción Social, ha subvencionado al Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, un Programa de intervención social con población gitana, con la finalidad de prestar servicios de promoción, prevención de la exclusión, desarrollo e integración social del Pueblo Gitano en las Torres de Cotillas, favoreciendo la integración educativa de los menores en el sistema educativo y la formación laboral de jóvenes y adultos gitanos. El proyecto se ha iniciado en el mes de noviembre de 2015, prolongándose hasta el 31 de mayo de 2016, desarrollándose 2 programas:

1.-INTEGRACIÓN DE LOS MENORES EN EL SISTEMA EDUCATIVO

Se ha contratado un educador social para el desarrollo del proyecto de intervención socio-educativa con 25 menores, sus padres y centros escolares para ofrecer alternativas para que permanezcan con éxito en el sistema educativo, actualmente desarrollándose.



Entre otras actividades, se realizan:

- Refuerzo educativo para menores los lunes y miércoles por las tardes en el centro social del barrio de los Vicentes.
- Seguimiento de los menores en los centros escolares.
- Coordinación entre escuela y familia.
- Coordinación de las actividades de Ocio: convivencia familiar polideportivo Mireia Belmonte, excursión centro ecuestre del Valle y salida cine-merienda al centro comercial el Tiro, con los niños/as y las familias del programa.
- Celebración del día del pueblo gitano, en el colegio Velentín Buendía.



2.-TALLER DE FORMACIÓN PRELABORAL Y PROMOCIÓN DE LA POBLACIÓN GITANA.

Se ha subcontratado a la Fundación Secretariado Gitano para facilitar el conocimiento de competencias básicas a 22 personas con dificultades de acceso a los recursos de orientación laboral y educativos.

El centro de Servicios Sociales ha promovido la elaboración, ejecución y seguimiento de las actuaciones desarrolladas, siendo mayoritariamente gitanos con dificultades para acceder a recursos de orientación laboral.

Los asistentes al curso han recibido una beca de 5 euros al día.

Los alumnos participantes, han demandado la continuidad formativa y laboral, facilitándoles por parte del Centro de Servicios Sociales, diferentes alternativas, Curso de Manipulador de Alimentos, Curso de Alfabetización, Curso de Carretillero, Curso de Auxiliar de Comercio y Escuela Taller, entre otros.

El 25 de mayo de 2016 se clausura el curso, asistiendo para la entrega de diplomas el Alcalde, Concejales del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, Director General del IMAS, Director Territorial de la Fundación Secretariado Gitano y los técnicos implicados en el proyecto.



4.8. PROGRAMA DE VOLUNTARIADO SOCIAL EN LAS TORRES DE COTILLAS.

El programa de Voluntariado Social del Centro de Servicios Sociales, consiste en fomentar la solidaridad de vecinos del municipio para mejorar las condiciones de vida de su comunidad a través de actividades de acompañamiento, de ocio y tiempo libre, culturales... con distintos colectivos: personas mayores, discapacitados, menores, personas en riesgo de exclusión social, etc.

El programa es gestionado por la Educadora Social de Servicios Comunitarios.

Desde el Centro de Servicios Sociales se realizan las siguientes actuaciones

- Captación y coordinación de Voluntarios
- Formación de voluntarios
- Creación de una bolsa de Voluntarios.

Durante el año 2016, hemos contado con un total de 15 personas voluntarias en activo.

- 2 voluntario ha realizado tareas de clases de español para inmigrantes.
- 4 voluntarios han realizado acompañamientos y respiro familiar a unidades familiares de personas con discapacidad.
- 1 voluntarios han realizado apoyos a la infancia.
- 7 voluntarios acompañamientos a personas mayores.
- 1 voluntario para escuela de verano

Se han realizado las siguientes actuaciones con los voluntarios:

- Entrevistas individuales y grupales con todos los voluntarios y voluntarias para ver la situación con su acción voluntaria y para formación grupal.
- Seguimiento con los beneficiarios de la acción voluntaria a través de visitas domiciliarias y/o llamadas telefónicas por parte de la responsable del programa.
- Entrevistas individuales a nuevos voluntarios.
- Creación de un grupo en aplicación móvil para informarles de formaciones, actos culturales, de ocio o solidarias del municipio o de la región que les pueda interesar.
- Creación de logo del programa de voluntariado municipal.
- Charla formativa por parte de profesionales externos al programa de voluntariado: Trabajadora Social y abogada del CAVI “charla de sensibilización y prevención contra la violencia de género”.



- 2 de Diciembre de 2016. Celebración del día Internacional del Voluntariado, en donde se realizó una jornada de sensibilización.



4.9. ELABORACIÓN DE INFORMES PARA ALIMENTOS.

El Fondo Social Europeo de ayuda a las personas mas desfavorecidas, financia medidas a los países de la EU para proporcionar asistencia material a los mas necesitados. Entre estas medidas están los alimentos que se proporcionan a través de los bancos de alimentos y que son repartidos por asociaciones y ONGs. Para poder

acceder a estos alimentos. El FEAD, exige que previamente se realice un informe de valoración de la necesidad. En este municipio, las entidades que realizan reparto de alimentos (Caritas Parroquial Nuestra Señora de la Salceda, Asociación Evangelista Nueva Vida, y asociación de inmigrantes senegaleses FEDDE FULBE), carecen de la figura de Trabajador Social, por lo que esos informes de valoración de situación de necesidad, se han realizado desde el Centro de Servicios Sociales.

Se han realizado 239 informes de valoración durante el año 2016.

4.10. COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y ONGS DEL MUNICIPIO.

CÁRITAS PARROQUIAL NUESTRA SEÑORA DE LA SALCEDA

La colaboración prestada a esta Asociación ha consistido en:

- Reuniones de coordinación con responsables y voluntarios de Caritas con el objetivo de contrastar la información de cada familia beneficiaria de las prestaciones sociales.
- Coordinación con Caritas para el reparto de alimentos
- Aportación económica mediante subvención de la Concejalía de Servicios Sociales para el mantenimiento de las actividades que realizan.

Subvención concedida: 2.600 €

ASOCIACION ANET.

Asociación de niños especiales con discapacidad física, psíquica o con trastornos del desarrollo de Las Torres de Cotillas; con el objetivo de realizar tratamientos personalizados, se promueve la integración social y la autonomía de los niños, se informa, se asesora y se orienta a las familias

Subvención concedida: 500 €

ASOCIACIÓN EVANGELISTA “NUEVA VIDA”

Desde Servicios Sociales colaboramos con esta asociación derivándoles familias con escasos recursos para que sean beneficiarias de los alimentos que provienen del banco de alimentos .

Desde los Servicios Sociales hemos derivado a unas **300 personas** del municipio , previa comprobación y verificación de que cumplían los requisitos exigidos por el Banco de Alimentos.

El Ayuntamiento ha colaborado con esta asociación mediante una subvención de **750 €** para sufragar los gastos de transporte de los alimentos desde el banco de alimentos

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER

La colaboración prestada a esta Asociación ha consistido en:

- Aportación económica mediante subvención de la Concejalía de Servicios Sociales para el desarrollo de la campaña “Prevenir es vivir” por parte de la junta local de la asociación.
- **Subvención concedida: 1.750 €.**

AMAFRICA

La Asociación de Mujeres con África firmo por primera vez un convenio con el Ayuntamiento de Las Torres en el año 2014, el cual se ha renovado desde entonces. Con dicho convenio se les cedió el uso del centro social del Barrio del Carmen para la realización de actividades los viernes por la tarde y los sábados. Desde los Servicios Sociales les hemos apoyamos en la derivación de diferentes casos. Los talleres que han realizado este año fueron:

- Talleres para el empoderamiento de la mujer africana los sábados.
- Escuela de padres y madres inmigrantes en el colegio Vistalegre los lunes por la tarde.
- Apoyo escolar para alumnos de secundaria los viernes por la tarde,

Esta asociación ha realizado otras actividades con personas del municipio, fuera del centro cívico, como apoyo psicosocial en el hogar a diferentes mujeres del municipio, participación en encuentros por el día de la mujer y una excursión a Las Fuentes del Marques.

Otras colaboraciones:

- Renovación del convenio para la cesión de locales del centro social del barrio del Carmen.
- Colaboración económica por parte del Ayuntamiento en la realización de calendarios solidarios

AFES

El ayuntamiento colabora y apoya a la Asociación de Familias y Enfermos Mentales de Murcia (AFES) en distintas actuaciones y programas que se realizan en el municipio. Desde los Servicios Sociales se gestiono la autorización para la realización en la Plaza Adolfo Suarez de actividades por el **“Día Mundial de la Salud Mental 2016”**, realizadas el 7 octubre, en donde la presidenta de la asociación y representantes del Ayuntamiento leyeron un memorando, se pudo una

mesa informativa y los usuarios de la asociación realizaron distintas actuaciones



COLUMBARES

La asociación Columbares firmó un Convenio en octubre de 2014 con el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas para la realización de actividades comunitarias en el municipio, tras haber recibido una subvención de la Comunidad Autónoma, dicho convenio fue renovado y se mantiene hasta la fecha.

Las actividades que se han realizado con este convenio se centran en el barrio del Carmen, donde se les ha cedido el uso del Centro Social del barrio: los lunes, martes, miércoles y jueves en horario de mañana y tarde.



Desde los servicios sociales nos coordinamos estrechamente con la asociación para la realización del diagnóstico de necesidades, derivación de usuarios, seguimiento de las actividades, para la cesión de locales municipales y coordinación con otros negociados o recursos municipales.

En enero del 2016 se modificaron e iniciaron nuevas actividades:

- Actividades para el empoderamiento de las mujeres
- Clases de español para mujeres inmigrantes

Han participado entre 15 y 20 mujeres en estas actividades, desarrolladas por 2 monitoras

- Refuerzo escolar y ocio con menores de primaria y secundaria. Este año trabajó con cuatro grupos de apoyo escolar y ocio de 10 menores cada grupo los martes y jueves
- Aula abierta de estudio para los menores de secundaria, los lunes y miércoles Han participado más de 10 adolescentes. Estas tardes se realizaron diversos talleres creativos, con gran éxito: talleres de percusión flamenca, de percusión africana, de fotografía, de radio, de guitarra.

En las actividades con menores, han trabajado 2 monitores.

Además se han realizado dos días de encuentros populares al aire libre, abiertos a toda la población. En ambos se llevaron a cabo diversos talleres artísticos (concierto de jazz), deportivos (rocodromos), culturales (taller de trenzas), gastronómicos (degustación de tortillas, de dulces...) y de sensibilización con el cuidado del entorno. El 5 de marzo fue el primer encuentro y el 1 de octubre el segundo. En ambos participaron más de 100 personas.



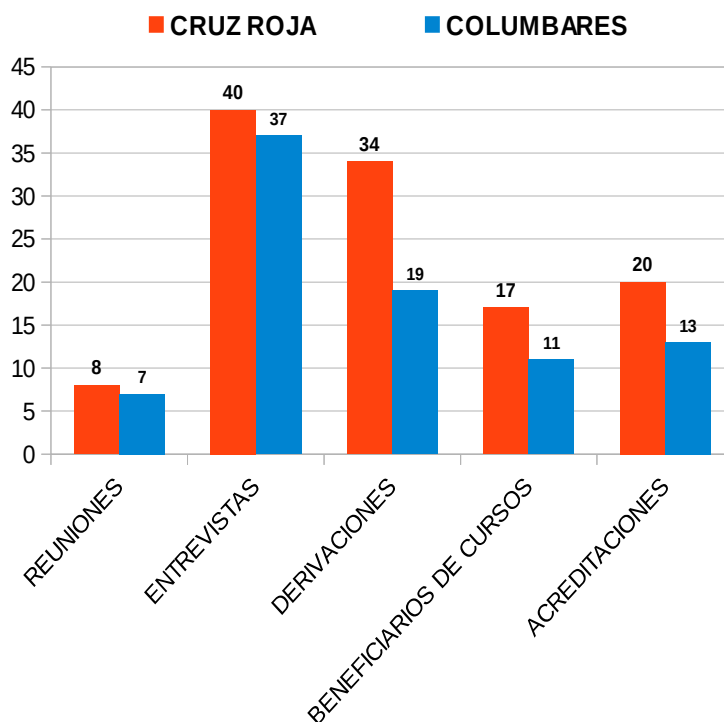
COLABORACION CON EL CENTRO DE PERSONAS MAYORES (IMAS)

Desde la Concejalía de Política Social, durante el año 2016, se ha colaborado en la entrega de trofeos de los campeonatos que se realizan durante el mes de agosto con motivo de las fiestas patronales.

Durante el mes de julio se puso a disposición de los socios del centro un autobús gratuito que realizó 4 viajes a la playa.

4.11. COLABORACION CON PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD

PROGRAMAS EMPLEABILIDAD - ONG'S 2016



PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD DE CRUZ ROJA.

Se han mantenido 2 reuniones de coordinación para valorar la derivación y participación de los usuarios para los programas de empleabilidad, subvencionados por el IMAS.

Han participado 7 personas, dos de los cuales fueron derivados por el CAVI..

Se han realizado 4 inserciones laborales y ha participado una persona en un curso de carnicería.

Desde el año 2012 el Centro de Servicios Sociales participa en una comisión de coordinación y seguimiento del proyecto subvencionado por el IMAS de “Inserción Sociolaboral con Personas en Riesgo de Exclusión Social” desarrollado por Cruz Roja Vega Media.

Durante el año 2016 Cruz Roja Vega Media ha desarrollado dos programas de empleabilidad:

Pulsa Empleo, dirigido a jóvenes en situación o riesgo de exclusión social menores de 30 años. Se han derivado 28 jóvenes inscritos en el Sistema de Garantía Juvenil.

Servicio de Mediación Sociolaboral Para Personas en Situación o Riesgo de Exclusión Social, dirigido a personas mayores de 29 años. Se ha derivado a 6 personas con las que se ha realizado búsqueda activa de empleo y prácticas en empresas.

La coordinación y seguimiento de estos programas ha generado nuevas tareas y un mayor esfuerzo aunque han reportado un beneficio a las personas con las que hemos trabajado, ya que han tenido la oportunidad de formarse y de aumentar las posibilidades de acceso al mercado laboral.

Se han mantenido 40 entrevistas para derivar a los programas y 8 reuniones con Cruz Roja para la puesta en marcha, derivación, seguimiento y evaluación .

PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD DE COLUMBARES.

En enero de 2016 se comenzó a colaborar con la asociación Columbares en temas de empleabilidad, ya que el IMAS, le ha subvencionado un programa de empleabilidad para desarrollar en los municipios de la Vega Media, aunque los talleres y la formación, se están desarrollando en Las Torres de Cotillas, a través de la cesión de varias instalaciones municipales.

Columbares ha conseguido la Homologación del SEF para la realización en nuestro municipio del taller de operaciones de fontanería y calefacción-climatización doméstica que forma parte de los itinerarios socio-laborales de empleabilidad dentro del Proyecto PONTE EN MARCHA, EMPLEATE!!.

Los itinerarios sociolaborales han contado con la una orientadora laboral y una trabajadora social que realizaban actuaciones de orientación y formación para la búsqueda de empleo a personas derivadas por los servicios sociales municipales.

Desde el centro de servicios sociales se han tenido múltiples coordinaciones con la asociación para conseguir toda la documentación necesaria para la homologación, para ver la adecuación de las instalaciones, etc.

Se han firmado convenios con Columbares, para la cesión de los siguientes espacios:

- Centro de Formación y empleo “La Pilica”
- Centro de la mujer, de lunes a jueves por las mañanas para entrevistas
- Centro Social del Barrio del Carmen, un aula para formación
- Centro de Formación y empleo “la Media Legua”, 1 aula de informática.

5. SUBVENCIONES Y CONVENIOS RECIBIDOS PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES

CONSEJERÍA	Sanidad y Política Social
CONVENIO	Actuaciones en materia de Servicios Sociales de Atención Primaria
CANTIDAD CONCEDIDA	159.609 €
GASTO EJECUTADO	682356 €

CONSEJERÍA	Sanidad y Política Social
SUBVENCION	Prevención de drogas
CANTIDAD CONCEDIDA	1.500 €
GASTO EJECUTADO	3.906 €

CONSEJERÍA	Política Social
SUBVENCION	Atención a la pobreza infantil
CANTIDAD CONCEDIDA	34.749 €
GASTO EJECUTADO	35.339,85€

CONSEJERÍA	IMAS
SUBVENCION	Plan de desarrollo Gitano
CANTIDAD CONCEDIDA	19.880€
GASTO EJECUTADO	20.000€

6. AGRADECIMIENTOS.

Quiero agradecer la colaboración de todos los compañeros del Centro de Servicios Sociales, que con su trabajo y sus aportaciones, hacen que los Servicios Sociales de Atención Primaria y en concreto la memoria, sean una realidad y mejoren cada año.

También quiero agradecer la colaboración de trabajadores de otros departamentos del Ayuntamiento, que aunque sea dentro de sus funciones, facilita mucho la actitud colaborativa y de sensibilidad que otros compañeros muestran con los Servicios Sociales

Abril de 2017
Águeda Sánchez García
Directora del Centro de Servicios Sociales