

MEMORIA DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DE LAS TORRES DE COTILLAS. AÑO 2018



Las Torres de Cotillas
ayuntamiento



RED PÚBLICA
REGIONAL
DE SERVICIOS
SOCIALES

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



MEMORIA DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES 2018

INDICE

INTRODUCCIÓN

1. PRESTACIONES BÁSICAS: INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO Y DIAGNOSTICO

1.1. Atención al público:

1.1.1. Datos estadísticos del año 2018.

1.1.2. Ayudas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) solicitadas y concedidas en 2018 en el municipio de Las Torres de Cotillas.

1.1.3. Ayudas económicas municipales.

1.1.4. Asesoramiento jurídico.

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

2.1. Servicio de Ayuda a Domicilio.

2.2. Servicio de Teleasistencia domiciliaria.

3. PRESTACIONES BÁSICAS: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN FAMILIAR.

3.1. Intervención con unidades familiares en situaciones especiales y con menores en situación de riesgo desde el programa de familia.

3.2. Absentismo Escolar:

3.2.1 Acciones destinadas a la prevención, seguimiento y control del absentismo escolar y reducción del abandono escolar.

3.2.2. Comisión municipal de absentismo y abandono escolar.

4. PRESTACIONES BÁSICAS: PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL.

4.1. Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social.

4.2. Programa Municipal de prevención de Drogodependencias.

4.3. Actuaciones con familia e infancia.

4.3.1.-Apoyo para comedores escolares durante el curso

4.3.2- Escuela de vacaciones con comedor para menores

4.4. Programas de Inserción de Inmigrantes.

4.5. Taller de zapatero. Ed. 2018

4.6. Plan de Desarrollo Gitano.

4.7. Programa del Voluntariado Social en Las Torres de Cotillas.

4.8. Elaboración de Informes de Alimentos.

4.9. Colaboración con Asociaciones y ONG´s.

4.10. Programas de empleabilidad.

4.10.1. Euroempleo: subvención para la contratación de personas con drogodependencias en proceso de recuperación

4.10.2. Colaboración con la Concejalía de empleo en programas de empleo público local y escuelas taller.

4.10.3. Colaboración con programas de empleabilidad desarrollados por instituciones sin fin de lucro

4.11. Convenios de cesión de espacios públicos a entidades

sociales

4.12. Actividades comunitarias en el barrio del Carmen.

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

6. GASTO REALIZADO SEGÚN MEDIDAS SUBVENCIONADAS.

7. CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA CON LA NORMA ISO 9001:2015

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.

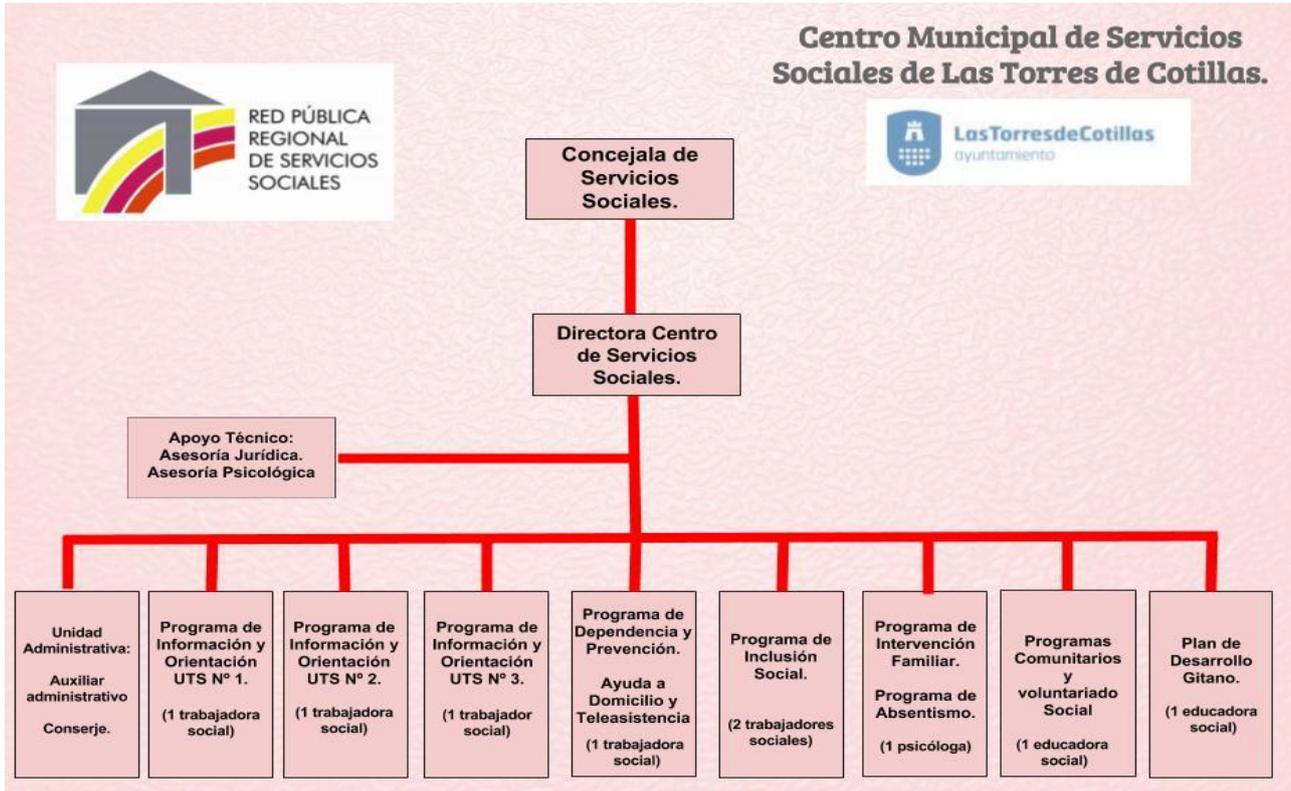
Se caracterizan por actuar como una estructura descentralizada, combinar actuaciones preventivas, promocionales y recuperadoras de los problemas sociales, gestionar de forma integrada las diversas prestaciones y actividades que se programan y desarrolla y, por hacerlo desde una perspectiva de dinamización 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)
- Trabajadora Social del servicio de Información y Orientación U.T.S. 1 (Ana Belén Miñarro Martínez)
- Trabajadora Social del 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 y 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 Sarabia 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.
 - Miércoles 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 2018.

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-.

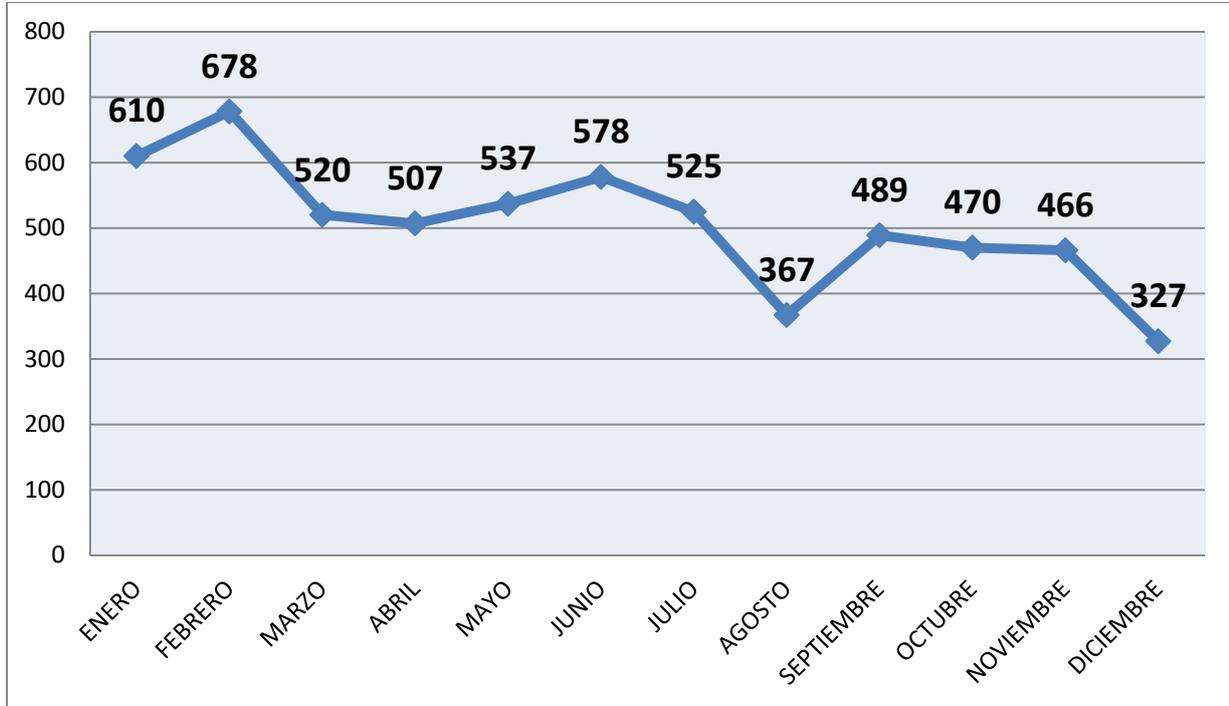
INTERVENCIONES 2018.

1. Total Expedientes:	1357
2. Total Usuarios (sin repetición):	1892
3. Número de intervenciones iniciadas:	1477
4. Total Intervenciones:	2688
5. Intervenciones por Estado:	
Abiertas:	2131
Cerradas:	88
Terminadas:	469
6. Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales:	2463
Intervenciones Múltiples:	225
7. Número de Valoraciones del Periodo:	3183
8. Número de Demandas del Periodo:	3007
9. Número de Recursos Aplicados del Periodo:	3049
10. Total de Recursos Aplicados por Estado:	3049
01-EN ESTUDIO	448
02-EN TRAMITE	622
03-LISTA DE ESPERA	60
04-CONCEDIDO	1681
05-DENEGADO	76
06-ANULADO	60
07-NO APLICABLE	51
08-NO SE SABE	2
09-DERIVADO	16
10-SUSPENDIDO	19
11-DESISTIMIENTO o ARCHIVO	14
11. Número de expedientes con intervenciones actualizadas:	1357
12. Número de intervenciones actualizadas:	2688
13. Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores:	3019

La tabla anterior refleja el número total de expedientes abiertos en el SIUSS en los que se ha trabajado durante el año 2018 (un total de 1357 expedientes). También cabe destacar que esos expedientes corresponden a 1821 usuarios distintos.

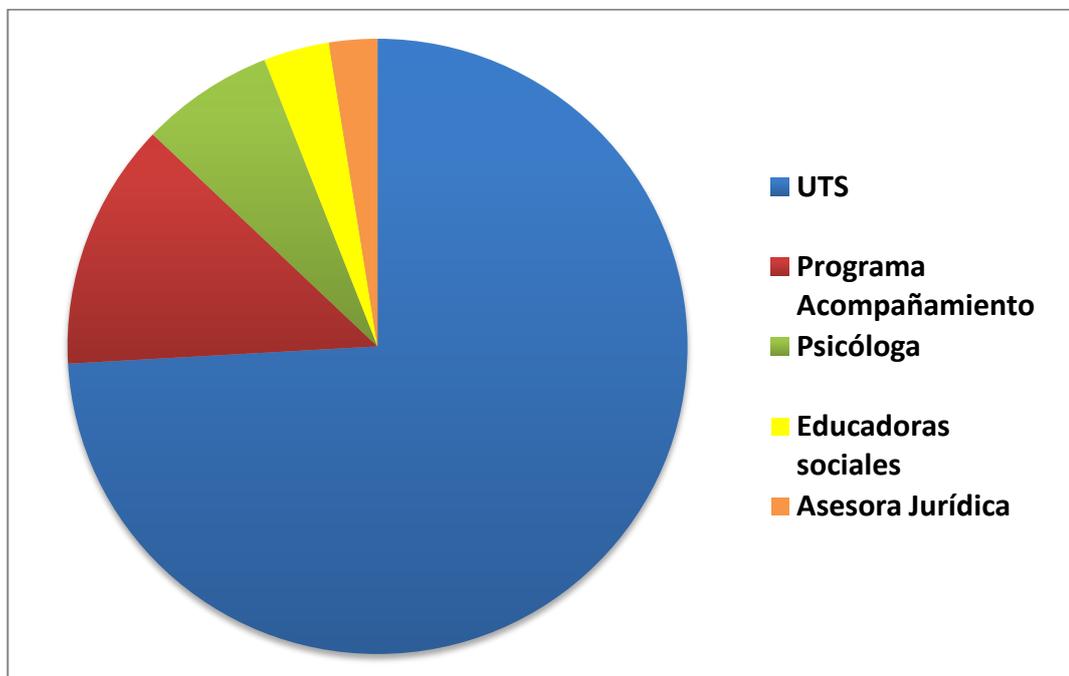
Como queda reflejado, se han realizado 2688 intervenciones distintas (1477 de ellas iniciadas durante el año 2018 y el resto son una continuación de años anteriores).

PERSONAS ATENDIDAS EN EL AÑO 2018 POR MESES.



Durante el año 2018 se ha atendido en el Centro de Servicios Sociales a un total de 5974 personas. De ellas, 4427 han sido atendidas por las Unidades de Trabajo social. Las 1547 personas restantes han sido atendidas por el resto de profesionales del Centro (Psicóloga, Trabajadores Sociales del Programa de Acompañamiento, Educadoras Sociales y la Asesora Jurídica).

PERSONAS ATENDIDAS POR PROGRAMAS



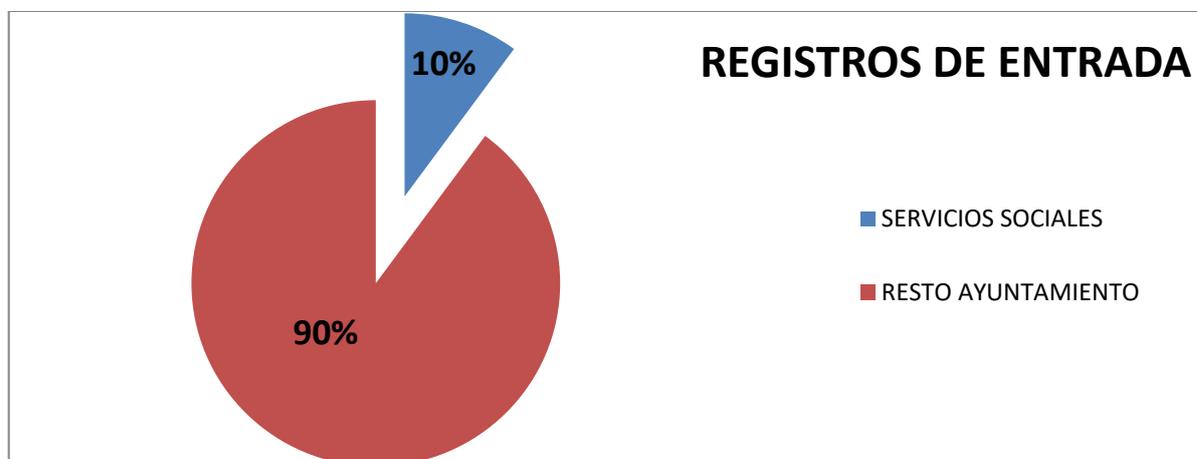
La intervención se asocia con un **Sector de Referencia**. La identificación del sector viene determinada por el tipo de intervención social que se realiza, al margen de las características del usuario.

Sector de Referencia	Intervenciones
02 FAMILIA	940
03 INFANCIA	132
04 JUVENTUD	38
05 MUJER	71
06 PERSONAS MAYORES	559
07 PERSONAS CON DISCAPACIDADES	671
08 RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	5
09 MINORIAS ETNICAS	30
10 MARGINADOS SIN HOGAR Y TRANSEUNTES	6
11 TOXICOMANOS (ALCOHOLICOS Y DROGADICTOS)	30
13 EMIGRANTES	7
15 ENFERMOS MENTALES	48
16 ENFERMOS TERMINALES	1
17 OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	31
18 INMIGRANTES	119
TOTALES	2688

REGISTROS DE ENTRADA Y SALIDA.

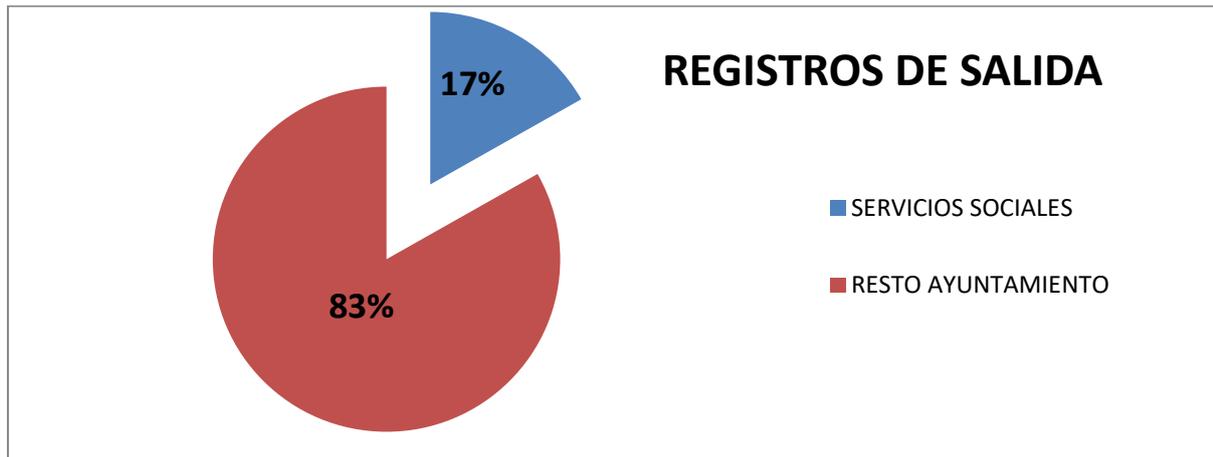
En el año 2018 se han recibido 1711 registros de entrada dirigidos al Centro de Servicios Sociales.

Los registros de entrada dirigidos al Centro de Servicios Sociales suponen un 10,1 % % del total recibido por el Ayuntamiento en el año 2018.



En el año 2018 se han realizado 1752 registros de salida por parte del Centro de Servicios Sociales.

Los registros de salida realizados por el Centro de Servicios Sociales suponen el 16,77 % del total del Ayuntamiento en el año 2018.



1.1.2.- AYUDAS DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS) SOLICITADAS Y CONCEDIDAS EN 2018.

Durante el 2018 el número de perceptores de RBI asciende a 120 personas.

Este año vuelven a convocarse las Ayudas Individualizadas a Personas con Discapacidad, habiéndose tramitado **63** expedientes, de los cuales, se han **concedido 11**. La mayoría de las **52 ayudas denegadas** han sido motivadas por falta de presupuesto de la Comunidad Autónoma

En cuanto a la **Dependencia**, según datos estadísticos de la Consejería de Familia e Igualdad de oportunidades, hasta 31 de Diciembre de 2018, se han gestionado en Las Torres de Cotillas **810** solicitudes de reconocimiento de grado de dependencia. De ellas, 85 no se les reconoce grado, 148 grado I, 310 grado II y 248 grado III.

En total, en el municipio de Las Torres de Cotillas, hay **641 beneficiarios del Sistema de Atención a la Dependencia (SAAD)**, de los cuales **60** reciben o han recibido **Servicios de Prevención de Dependencia y promoción de la autonomía personas**, **129** de teleasistencia domiciliaria, **60** del Servicio de Centro de Día, **57** de plaza en Centro Residencial, **10** de prestaciones vinculadas a un servicio y **500** de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

	AYUDAS SOLICITADAS	AYUDAS CONCEDIDAS	AYUDAS DENEGADAS O DESISTIDAS	AYUDAS EN TRAMITE	PERCEP. ALTA	IMPORTE CONCEDIDO
RENTA BASICA DE INSERCIÓN	85	45	9	30	120	332.677,02 €
AYUDAS PERIODICAS DE INSERCIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL	3	1	1	1	5	16.674,00 €
AYUDAS INDIVIDUALIZADAS A PERSONAS DISCAPACIDAD	63	11	52	0	----	18.111,00 €
AYUDAS ECONOMICA PARA PERSONA MAYORES	18	6	12	0	----	11.959,00 €
TOTAL	169	63	74	31		379.421,02 €

***Estos datos están facilitados por el Servicio de Prestaciones Económicas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)**

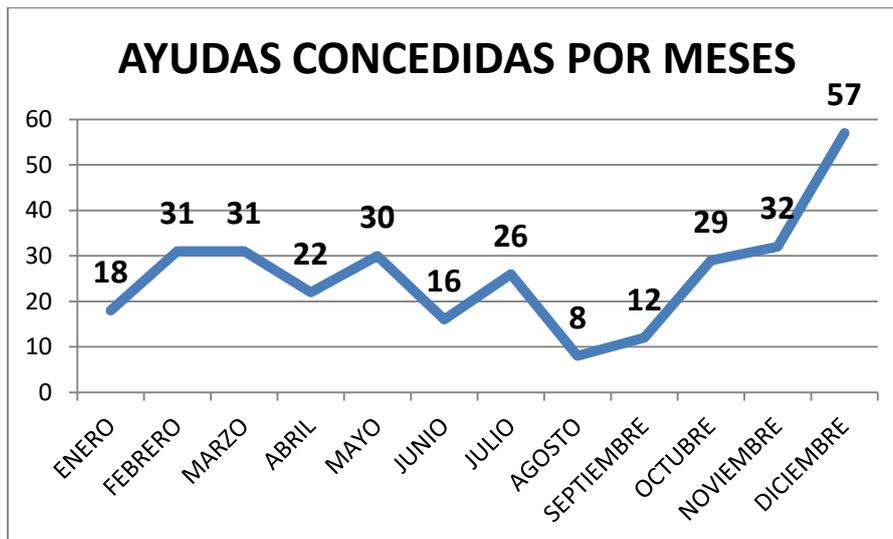
1.1.3. AYUDAS ECONÓMICAS MUNICIPALES

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,..)

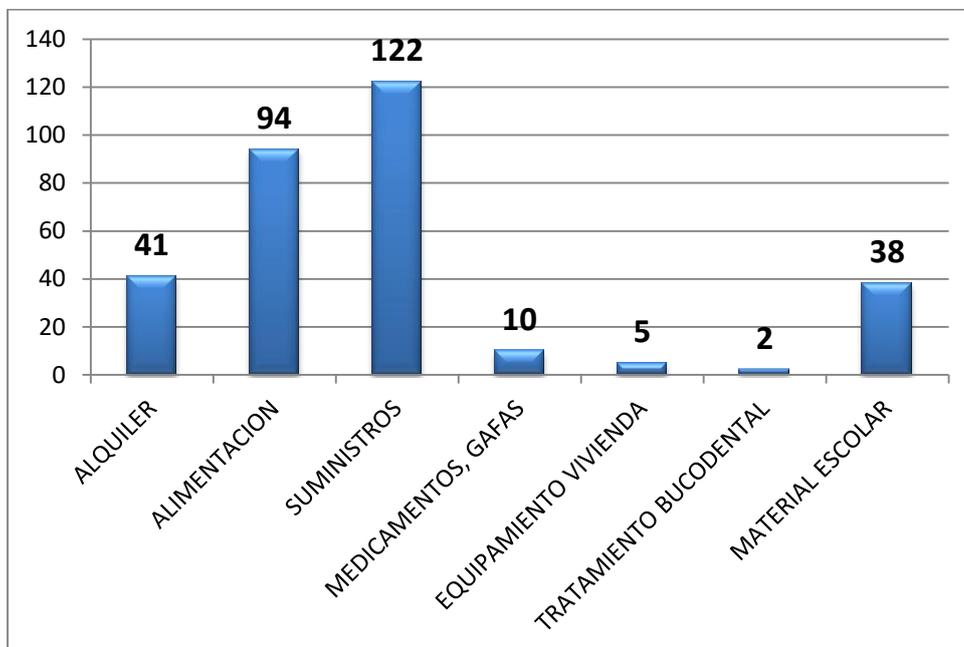
La demanda prioritaria de la población es la cobertura de necesidades básicas, por lo que la mayoría de ayudas concedidas han sido para pago de recibos de luz y agua y para compra de alimentos.

TOTAL DE AYUDAS CONCEDIDAS PARA
COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS: **312**



De las ayudas concedidas, **38** han sido en concepto de adquisición de libros y material escolar, mayoritariamente para alumnos de educación infantil que no está cubierto por la Consejería de Educación y algunos casos cuyas solicitudes fueron denegadas por la Consejería.

AYUDAS DE URGENTE NECESIDAD POR CONCEPTO. AÑO 2018



TOTAL IMPORTE DE AYUDAS DE URGENTE NECESIDAD: 98.112,02 €

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 2018 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.

NUMERO TOTAL DE ASUNTOS EN EL AÑO 2018: **148.**

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.

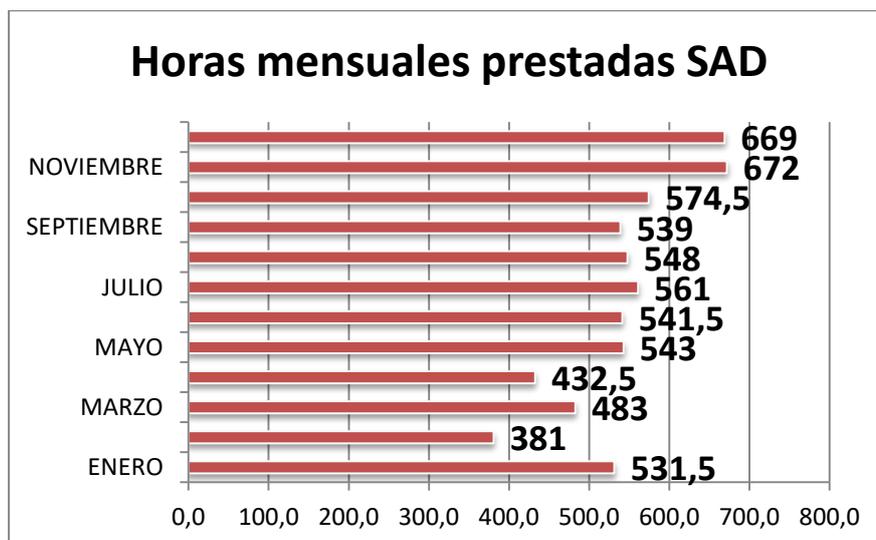
B) ACTIVIDADES Y FUNCIONES

- 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) DATOS NUMÉRICOS DEL SERVICIO:

En el período comprendido entre enero a diciembre de 2018, el número total de horas de Servicio de Ayuda a Domicilio que se han prestado asciende a **6383 horas**. (Una media mensual de 531,92 horas)



Durante el año 2018 se ha atendido una media de **67 usuarios**, de ellos **50 son mujeres y 17 son hombres**. Diferenciándolos por colectivos, **9 son personas con discapacidad y 58 personas mayores**.

Podríamos decir que el usuario tipo de este servicio es una mujer de entre 65 y 80 años que vive sola en su domicilio.

En el año 2018 se han producido 13 altas y 7 bajas en el servicio. Los motivos de estas bajas han sido: 1 por fallecimiento, 2 por paso del servicio a dependencia y 4 por ingreso en residencia.

IMPORTE SAD POR MESES	
ENERO	5.776,88 €
FEBRERO	4.286,25 €
MARZO	5.433,75 €
ABRIL	4.865,63 €
MAYO	6.108,75 €
JUNIO	6.091,88 €
JULIO	6.311,25 €
AGOSTO	6.165,00 €
SEPTIEMBRE	6.063,75 €
OCTUBRE	6.463,13 €
NOVIEMBRE	7.560,00 €
DICIEMBRE	7.526,25€
TOTAL	72.652,52 €

IMPORTE TOTAL S.A.D 2018	
S.A.D BÁSICO	72.652,52 €

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

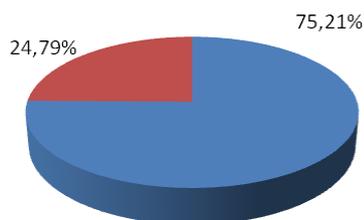
EL SERVICIO EN CIFRAS

A fecha 31 de diciembre, el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas presta el servicio a 101 usuarios, hay 96 terminales de teleasistencia instalados en los hogares de Las Torres de Cotillas, conectados con la central de teleasistencia. Esto supone un aumento de 1 usuario a lo largo de este 2018.

Supone una cobertura del 3,69% sobre las 2.734 personas mayores de 65 años que residen en el municipio, la cobertura en el resto de municipios es del 3,23% en caso de personas mayores de 80 años la cobertura se sitúa en el 9,43%.

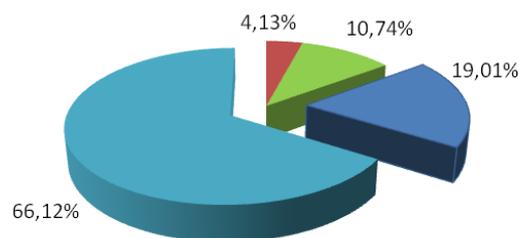
El perfil de la persona usuaria del servicio municipal de teleasistencia del municipio de Las Torres de Cotillas, es: mujer, mayor de 80 años, con una autonomía media y que vive sola.

Distribución por Genero

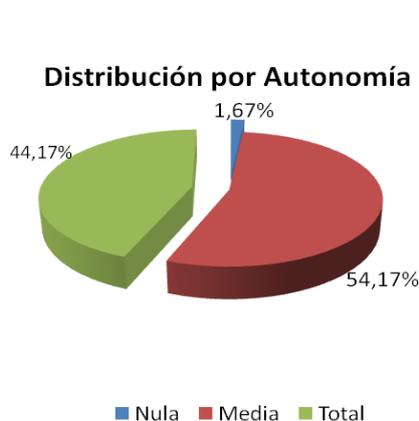


■ Mujer ■ Hombre

Distribución por Edad



■ <65 ■ 65-74 ■ 75-79 ■ >80



GESTIÓN DE EMERGENCIAS.

De las **101** emergencias gestionadas por la empresa, **37** han sido resueltas sin movilización de recursos externos, lo que supone un **37%**. 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 **62%** del total de emergencias gestionadas.

En el año 2018 hay **7 llaves custodiadas** en las dependencias de la Policía Local. Este año se ha hecho uso de estas llaves en 2 ocasiones.

OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL SERVICIO

1. CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA CUSTODIA DE LLAVES DE LOS USUARIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA DEL AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

El objeto del Convenio es regular los términos de colaboración entre el ayuntamiento de las Torres de Cotillas y Televida Servicios Sociosanitarios S.L.U, para el depósito, custodia y utilización de las llaves de los domicilios de las personas usuarias del servicio de teleasistencia domiciliaria, que así lo soliciten.

Las llaves se encuentran custodiadas en la Policía Local, ya que son dependencias abiertas 24 horas.

En el marco de esta colaboración las partes se comprometen a colaborar y coordinar los diferentes medios humanos y materiales para llevar a término una acción coordinada y conjunta en el procedimiento de depósito, custodia y utilización de las llaves de los domicilios y actuar según los procedimientos de urgencia previstos.

Las llaves de los domicilios custodiadas corresponden a usuarios del servicio que carecen de familiares, o conocidos cercanos que puedan custodiar dichas llaves.

En la actualidad hay 5 llaves custodiadas.

2. TALLERES DE PROMOCION DEL ENVEJECIMIENTO ACTIVO.

Durante el 2018 se ha realizado un total de 2 talleres de promoción del envejecimiento activo: **Gestión de Emociones** y **Prevención Timos**, con un total de 60 asistentes.



Taller de Gestión de emociones



Taller de Prevención de timos.

PRESTACIONES BÁSICAS

3.- PROGRAMA DE INTERVENCIÓN FAMILIAR.

3.1.-INTERVENCIÓN CON UNIDADES FAMILIARES EN SITUACIONES ESPECIALES Y CON MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO DESDE EL PROGRAMA DE FAMILIA.

Desde el Centro de Servicios Sociales, se ofrece una atención a familias que presentan situaciones multiproblemáticas que dificultan el adecuado desarrollo de sus miembros.

La finalidad de la intervención es modificar las situaciones de deterioro, desestructuración o crisis familiar, reducir los indicadores que generan riesgo social con los menores y mejorar el bienestar físico, psíquico y social de cada una de las personas que forman la unidad familiar.

Familias a las que se dirige la intervención: familias que se encuentran en una situación de desventaja social por una privación de recursos personales, familiares, sociales y/o culturales que dificultan su desarrollo, lo que puede desencadenar una situación de riesgo para el conjunto de la familia o para alguno de sus miembros, en especial los menores; en los que se considera oportuno la intervención en su medio habitual de convivencia.

El trabajo se realiza desde una perspectiva interdisciplinar, partiendo de las necesidades y potencialidades detectadas en cada familia y desde distintos niveles

de intervención: individual, familiar y grupal y comunitario.

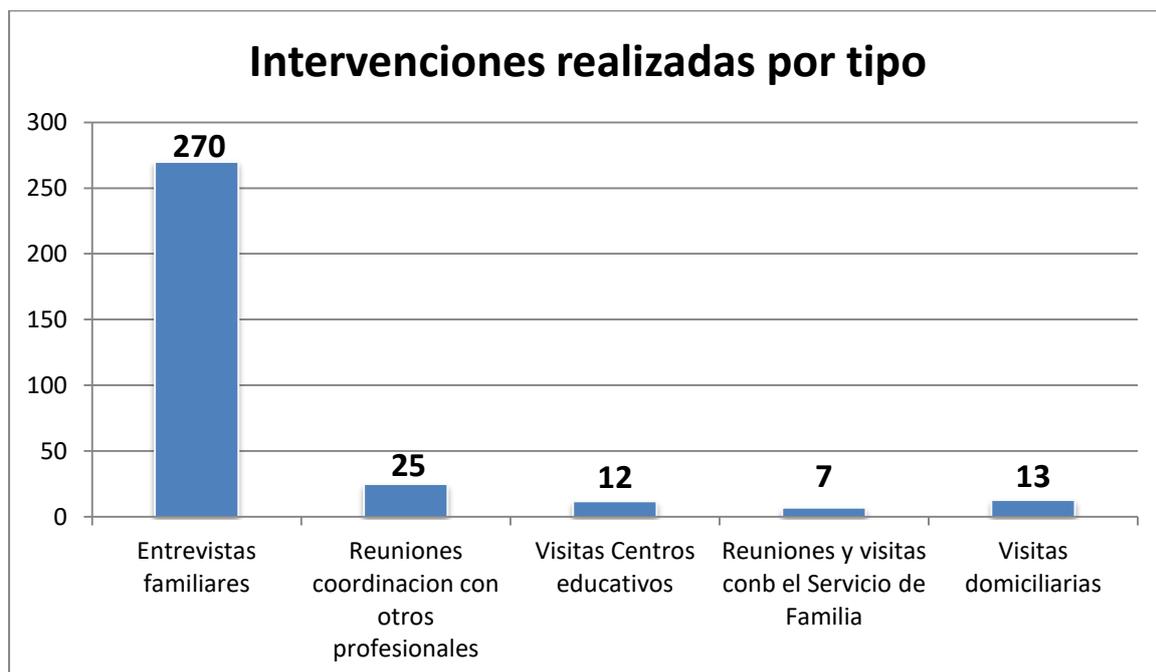
Las áreas de intervención son: personal, educativa, de salud, formativo-laboral, relaciones familiares.

Intervención Psicólogo/a: se trabajan las dificultades relacionales, crisis personales, conflictos de convivencia familiar y situaciones de desprotección de menores, acciones de promoción y preventivas para la mejora del desarrollo personal, relacional y de las capacidades de la crianza y educación de los hijos en las familias.

Nº de casos de intervención familiar: **90**

Intervención socioeducativa: Se ofrece orientación y apoyo en:

- Procesos educativos y de socialización, mediando con la familia, las instituciones o la comunidad para la promoción social de las personas y los grupos para que los espacios no estén tan separados
- Procesos educativos de promoción y desarrollo personal, socialización y motivación al aprendizaje
- Dificultades de integración en el medio escolar, absentismo y abandono
- Situaciones de desprotección infantil
- Información y orientación de recursos educativos y de inserción sociolaboral
- Información y gestión de recursos de apoyo a la familia y de salud
- Necesidades de integración social-cultural-deportiva.



Profesionales: Educadores sociales y Trabajadores Sociales

Número de casos de intervención Educadores Sociales: **14**

Número de casos de intervención Trabajadores Sociales especificar: **46**

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 está 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.

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.

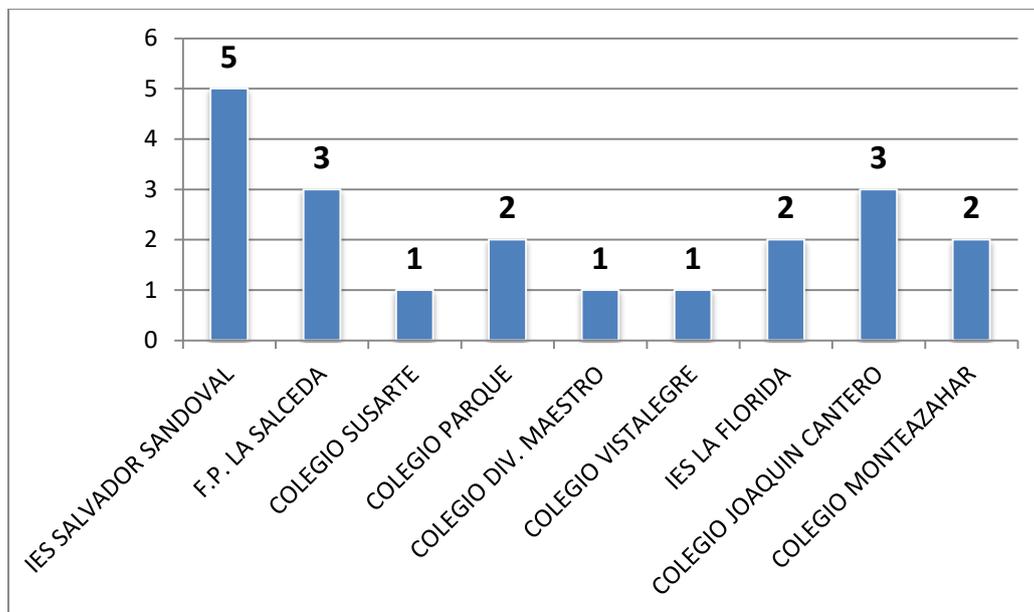
Una vez detectados los casos y dados a conocer a través de notificaciones facilitadas por los colegios, salud mental, educadores, trabajadores sociales, agentes de la policía local,..., son recibidas por la psicóloga del Centro de Servicios Sociales que analiza los antecedentes de absentismo del menor ya sea un caso nuevo o recurrente, 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.

Protocolos de absentismo derivados desde los distintos centros escolares durante el año 2018.



Durante el año 2018, se ha intervenido con 20 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.....).

Intervenciones realizadas durante el año 2018	
Visitas a domicilio	13
Visitas a centros educativos	18
Reuniones de coordinación mesa municipal de absentismo	2
Reuniones de coordinación con PTSC del IES	6

3.2.1 ACCIONES DESTINADAS A LA PREVENCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL ABSENTISMO ESCOLAR Y REDUCCIÓN DEL ABANDONO ESCOLAR.

La Concejalía de Servicios Sociales puso en marcha un Programa de acciones destinadas a la prevención, seguimiento y control del Absentismo Escolar

y reducción del Abandono Escolar. La financiación procedía de una subvención concedida por la Consejería de Educación y Universidades y el Fondo Social Europeo.

El proyecto lo llevo a cabo un experto contratado para este fin, especialista en la materia y destinado a un total de más de 900 alumnos de todos los cursos de Secundaria de 6 Centros Educativos del Municipio.



El desarrollo de este proyecto ha sido realizado en un total de 273 horas, llevando a cabo las siguientes actividades:

- Charlas formativas-preventivas sobre prevención del Absentismo para alumnos escolarizados en los Centros Educativos del Municipio de Las Torres de Cotillas. Cantidad 220 horas.
- Escuelas de Familia, dirigidas a madres y padres sobre prevención del Absentismo Escolar. Cantidad 12 horas.
- Coordinación con la Profesional Técnica del Programa de Absentismo Escolar del Centro de Servicios Sociales. Cantidad 10horas.

- Coordinación con Ptsc y Profesorado de los Centros Educativos. Cantidad 11 horas.
- Orientación grupal en el centro con alumnos absentistas. Cantidad 10 horas.
- Intervención individual con alumnos y con las familias para la prevención de conductas absentistas. Cantidad 10 horas.

3.2.2. COMISIÓN MUNICIPAL DE ABSENTISMO Y ABANDONO ESCOLAR

La constitución de la comisión municipal de absentismo y abandono escolar tiene la finalidad de dar 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.

El convenio de colaboración entre la Consejería de Educación y el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas tuvo como objeto 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:

1. Un representante del Servicio de Inspección Educativa.
2. Un representante del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica.

3. Un representante de los Departamentos de Orientación de los Centros de Educación Secundaria.

Por el Ayuntamiento:

1. Un representante de los Servicios de Educación Municipal.
2. Un representante de los Servicios Sociales Municipales.
3. 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:

1. Directores/as, Jefes/as de Estudios, Orientadores/as tanto de los centros de titularidad pública, como de los centros de titularidad privada-concertada.
2. Representantes de otros Servicios Municipales.
3. Policía Municipal.
4. Representantes de los Centros de Salud (C.M.S.).
5. 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.

Durante el curso escolar 2018, se han convocado y realizado 2 reuniones de la Comisión Municipal de Absentismo Escolar, una el 15 de mayo y otra el 13 de noviembre de 2018, en ellas se han tratado distintos temas relacionados con el absentismo y seguimiento de casos crónicos y recurrentes, donde la situación de absentismo persiste a pesar de la intervención.

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 con el objetivo de prestar una atención adecuada a sus necesidades, adoptando medidas integrales e individualizadas que faciliten la integración y participación social.

Procedimiento de acceso:

Para acceder al Programa 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, plasmando por escrito un Acuerdo de Acompañamiento. 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, adiestrándoles 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.
- Intervenciones en el entorno de la persona para recuperar su red social de

apoyo.

- Facilitar una formación social, educativa, y profesional 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.

Número de casos valorados por otros Programas en el año 2018.	7
Número de casos valorados por el PAIN en el año 2018.	7
Número de casos que han estado de alta durante el año 2018	48
Número de casos con “acuerdo de acompañamiento” trabajados en 2018.	15
Número de casos en alta a 31 de diciembre de 2018.	48
Número de casos dados de baja en el año 2018.	4

Durante el año 2018 se han realizado un total de 745 entrevistas, 88 visitas domiciliarias, 99 reuniones, 214 acompañamientos a recursos y acceso a trabajos y 15 entrevistas de selección para cursos y acceso a trabajos.

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 más 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 2018, se han realizado 2 programas de prevención de consumo de Drogodependencias en los centros educativos:

1. TALLERES DE PREVENCIÓN DE DROGAS EN EL ÁMBITO ESCOLAR.

Durante los meses de diciembre 2018 y enero 2019 se llevaron a cabo estos talleres de prevención. Se han realizado con los alumnos de 3º y 4º de ESO y 1º y 2º de FPB, mediante sesiones en el aula. El objetivo de los talleres ha sido dotar a los destinatarios de los talleres de conocimientos suficientes sobre los riesgos derivados del consumo de drogas, mejorando la información que poseen sobre las mismas, reduciendo sus expectativas positivas respecto al consumo de estas sustancias y favoreciendo la toma de conciencia respecto a los problemas que generan.

Para el desarrollo de los talleres se ha contado con la asociación **Habitat Cultural**, que han destinado a cinco profesionales formados en la materia para la realización de los talleres, realizando 2 sesiones de formación por curso. Han participado 6 centros educativos del municipio, IES Salvador Sandoval, IES LA Florida, CEIPS Susarte, CEIPS Divino Maestro, CEIPS Monteazahar y Centro de Formación Profesional Ntra. Sra. De la Salceda, con un total de 58 sesiones.

Estas actuaciones han llegado a un total de 516 estudiantes, de los cuales 241 son chicas y 275 son chicos con edades comprendidas entre los 14 y los 18 años.



Los talleres se han distribuido en 4 bloques: prevención de drogodependencias, competencia social, prevención de adicción a las nuevas tecnologías y educación afectivo-sexual.

2. PROGRAMA ARGOS COMUNITARIO.

El programa ARGOS COMUNITARIO, es un programa de prevención de consumo de alcohol para alumnos de 1º de ESO y prevención de consumo de Alcohol, tabaco y cannabis para alumnos de 2º de ESO.

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 y 2º de la ESO, que realizan 2 charlas en el aula sobre los efectos negativos del consumo de alcohol, tabaco y cannabis, y por otro el centro de salud, en donde un profesional del mismo(equipo de enfermería), realiza charla informativa a los alumnos sobre los efectos del consumo de estas drogas en la salud.



El programa se a desarrollado durante los meses de enero, febrero y marzo, participando los 5 centros con secundaria del Municipio.

Un total aproximado de **500 alumnos de 1º y 2º de la ESO**, han participado en este programa.

4.3. ACTUACIONES CON FAMILIA E INFANCIA.

4.3.1.-Apoyo para comedores escolares durante el curso.

La Fundación PROBITAS (fundación de la empresa Grifols), ha financiado durante el curso escolar 2017/2018 el proyecto “**Refuerzo de la Alimentación Infantil**”, a través del cual se han beneficiado del comedor escolar gratuito unos **91 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, Joaquín Cantero y desde Octubre 2018 El Parque** , 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- Escuela de vacaciones con comedor para menores

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 **60 plazas**, distribuidas en 43 menores en julio y 29 en agosto, con edades comprendidas entre los 3 y 12 años,

asistieron a la escuela de conciliación con el servicio de comedor. Fueron subvencionados a través de la Fundación **PROBITAS**.

El Ayuntamiento facilitó un servicio de autobús gratuito a los menores que residen en zonas más alejadas del lugar en donde se desarrolló la escuela (Colegio Cervantes) acompañados por un monitor contratado por la empresa encargada de la prestación del servicio de la escuela de vacaciones.

El servicio de autobús fue utilizado por 16 menores en julio y 13 menores en agosto.

4.4. 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 de 2018 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.

Perfil del colectivo asistente y número de alumnos:

A las clases ha asistido una media de 15 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 2018, 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 2017 se han realizado 15 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 2018 se han realizado **18 informes de inserción social** por parte de los trabajadores sociales del Centro de Servicios Sociales.

4.5. TALLER DE ZAPATERO. Ed. 2018

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 el mes de mayo, con una duración de 60 horas de formación. Han participado 15 personas, de las cuales, 6 fueron inmigrantes y el resto españolas.

El objetivo de estos talleres es fomentar la formación laboral para facilitar la incorporación al mundo laboral, ya que todas las alumnas han adquirido destrezas en costura y capacidad de uso de maquinaria de coser tanto domésticas como industrial.

Las alumnas 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, ha realizado la selección de las alumnas y ha coordinado el taller.

4.6. PLAN DE DESARROLLO GITANO.

El Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas realiza el Programa de Intervención Social con población gitana (subvencionado por el IMAS), favoreciendo la integración socio-educativa de los menores en el municipio y desarrollando intervenciones sociales con los jóvenes y adultos gitanos. Una educadora social desarrolla las diferentes áreas:

1.-ÁREA EDUCATIVA:

Se realiza un refuerzo socio-educativo con menores, implicando a sus padres y a los centros escolares para lograr la promoción y el éxito académico.

Se han desarrollado las siguientes actividades:

-Refuerzo socio-educativo con menores gitanos, dividido en 3 grupos por etapas educativas (primaria y secundaria) con un total de 30 menores.

-Talleres de corresponsabilidad parental a las familias: 4

2.-ÁREA SALUD:

Potenciar habilidades para el desarrollo de hábitos de vida saludables:

-Talleres a las madres y a los jóvenes sobre planificación familiar y prevención de ETS y hábitos saludables: 4

3.-ÁREA DE EMPLEO:

Apoyar el acceso al empleo, mejorando la cualificación profesional:

- Derivaciones a programas de empleabilidad: 31
- Itinerarios individuales de búsqueda de empleo: 16

4.-ÁREA SERVICIOS SOCIALES:

Familias perceptoras de ayudas económicas con un compromiso social:

-Familias gitanas participantes del programa: 83

5.-ÁREA CULTURA E IGUALDAD DE TRATO:

Cambiar los prejuicios negativos hacia la población gitana, así como la integración de estos en las actividades comunitarias.

- Charlas de sensibilización hacia el pueblo gitano en los institutos: 4 en los 4ºESO y 2 a los tutores.
- Menores gitanos que han participado en talleres de educación artística: 10
- Actividades de ocio con los alumnos del refuerzo socio-educativo y sus familias (excursión a la playa, cine y cuentacuentos de la biblioteca municipal): 11

6.-ÁREA MUJER:

-Asesoramiento social y jurídico para la prevención de malos tratos con talleres sobre violencia machista: 3

-Intervenciones individuales con mujeres gitanas, para su desarrollo social.



4.7. 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.

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 2018, hemos contado con un total de 16 personas voluntarias, realizando actuaciones de acompañamiento a personas mayores y/o enfermas, apoyo actividades de refuerzo educativo y apoyo en escuelas de verano con menores en riesgo.

El 5 de diciembre se realizó una jornada informativa sobre el Programa municipal de voluntariado social con motivo del día internacional del Voluntariado



4.8. ELABORACIÓN DE INFORMES PARA ALIMENTOS.

El Fondo Social Europeo de ayuda a las personas más desfavorecidas, financia medidas a los países de la EU para proporcionar asistencia material a los más 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.

Durante el año 2018 se han realizado **124 informes** de derivación para entrega de alimentos.

4.9. COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES.

CONCESIÓN SUBVENCIONES PARA EL DESARROLLO DE ACTUACIONES SOCIALES EN EL MUNICIPIO DURANTE 2018

El 29/05/2018, se publica en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, la ordenanza reguladora de concesión de subvenciones para el desarrollo de actuaciones sociales

Entidad/Asociación	Actividad subvencionada	Cuantía Subvención
Asociación Caritas Parroquial Ntra. Sra. De la Salceda	Actuaciones Sociales Caritas Las Torres.	1.900€
Asociación Columbares	Escuela de verano Intercultural.en el barrio del Carmen.	1.500€

Asociación Sherezade Color Esperanza	Actividades de participación para la diversidad funcional	900€
Asociación El Roperero	Asociación El Roperero	800€
Asociación Evangélica Nueva Vida del Segura	Actuaciones Sociales , reparto de alimentos	1.000€
Asociación Puro Corazón	Actividades de apoyo para el desarrollo integral	1.000€
Asociación Sonrisas Solidarias	Ayuda a familias con escasos recursos en Las Torres de Cotillas	900 €

4.10. PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD

El Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas ha apostado por la contratación laboral inclusiva de colectivos con especiales dificultades de inserción sociolaboral, facilitar el proceso de recuperación social y laboral mediante su incorporación laboral.

El Centro de Servicios Sociales ha hecho posible esta responsabilidad social a través del Programa de Inclusión Social, promoviendo itinerarios de inserción

social y medidas de apoyo y acompañamiento a personas en situación o riesgo de exclusión social que manifiesten voluntad de trabajar y presenten las condiciones de motivación y perspectivas personales necesarias para el buen desarrollo de su actividad laboral.

4.10.1. EUROEMPLOO: SUBVENCIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DROGODEPENDENCIAS EN PROCESO DE RECUPERACIÓN

El Ayuntamiento, a través del programa Euroempleo, cofinanciado por el Fondo Social Europeo y gestionado por el Servicio Murciano de Salud, ha recibido una subvención de 15.180,00 € para la contratación de 3 personas en procesos de recuperación de salud mental y/o drogodependencias, a propuesta del Centro de Servicios Sociales, con una duración de 6 meses, desde el 16 de agosto de 2018 hasta el 15 de febrero de 2019. Desde el Centro de Servicios Sociales, Programa de Acompañamiento, se ha prestando apoyo y seguimiento individualizado a cada uno de los contratados en su puesto de trabajo.

Con este programa se han cubierto 2 puestos de peón polivalente y 1 de limpiadora para las dependencias municipales, cumpliéndose los objetivos del programa en su totalidad.

4.10.2. COLABORACIÓN CON LA CONCEJALIA DE EMPLEO EN PROGRAMAS DE EMPLEO PÚBLICO LOCAL Y ESCUELAS TALLER.

El Centro de Servicios Sociales ha participado con la Concejalía de Empleo en los Programas de Empleabilidad dirigidos a desempleados de larga duración,

mayores de 45 años y jóvenes inscritos en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil, en situación o riesgo de exclusión social para valorar la situación social en los procesos de selección de personal.

4.10.3. COLABORACION CON PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD DESARROLLADOS POR INSTITUCIONES SIN FIN DE LUCRO.

PROGRAMAS DE MEJORA DE EMPLEABILIDAD DE CRUZ ROJA DIRIGIDOS A JÓVENES EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL:

- Nº de derivaciones: **15** jóvenes entre 18 y 24 años
- Nº de informes realizados de acreditación de la situación social: **14**
- Nº de reuniones de coordinación con la entidad para seguimiento de los usuarios derivados: **3**
- Inserciones laborales: **4**

PROGRAMA DE SERVICIO DE MEDIACIÓN SOCIOLABORAL DE CRUZ ROJA PARA PERSONAS MAYORES DE 30 AÑOS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL:

- Nº de derivaciones: **5**
- Nº de informes realizados de acreditación de la situación social: **5**
- Nº de reuniones de coordinación con la entidad para seguimiento de los usuarios derivados: **3**
- Inserciones laborales: **1**

PROGRAMA: PONTE EN MARCHA ¡ Empléate ! DE COLUMBARES PARA PERSONAS MAYORES DE 30 AÑOS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL:

- Nº de derivaciones: **69**
- Nº de informes realizados de acreditación de la situación social: **43**
- Nº de reuniones de coordinación con la entidad para seguimiento de los usuarios derivados: **3**
- Inserciones laborales: **11**

4.11 CONVENIOS DE CESIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS A ENTIDADES SOCIALES

Desde el centro de servicios sociales se han tenido múltiples coordinaciones con varias asociaciones de ámbito social para realización de convenios de cesión de uso de instalaciones municipales que permitieran el desarrollo de actuaciones y actividades sociales en nuestro municipio.

Con la **Asociación Columbares** se han firmado este año dos convenios para la cesión de uso de espacios físicos para el desarrollo de los **programas de empleabilidad**, de los siguientes espacios:

- Centro de Formación y empleo “La Pilica”
- Centro de la mujer.
- Centro de Formación y empleo “la Media Legua”
- El aula de informática en la Casa de la Cultura.
- Se ha mantenido la cesión del centro social del barrio del Carmen, para la realización de actividades comunitarias, con menores, adolescentes y mujeres

Con la **Asociación Cruz Roja** se han firmado este año un convenio para la cesión de uso de espacios físicos para el desarrollo de los programas de

empleabilidad, del siguiente espacio:

- El aula de Formación Centro Social de Los Pulpites.

Con la **Asociación Puro Corazón** se realizado el seguimiento del convenio para la cesión de locales para el desarrollo de actividades con personas con discapacidad, el siguiente espacio:

- Centro Vecinal La Florida.

Con la **Asociación Sherezade Color Esperanza** se ha renovado este año un convenio para la cesión de uso de un espacio para el desarrollo de actividades de ocio con personas con discapacidad:

- Centro Social San Pedro

Con **Caritas Parroquial Nuestra Señora De la Salceda** se ha realizado el seguimiento del convenio para la cesión de uso de un espacio para el desarrollo de sus actuaciones y almacenaje de alimentos.

- Local ubicado en la Antigua casa de la Juventud

4.12 ACTIVIDADES COMUNITARIAS EN EL BARRIO DEL CARMEN.

La asociación Columbares está llevando a cabo una serie de actividades en el Barrio del Carmen, las cuales enumeramos a continuación.

- Aula abierta: Espacio de encuentro en el que participan 15 adolescentes.
- Refuerzo educativo: Dirigidos a menores, en el que participan 14 niños y niñas.
- Clases de español para inmigrantes: En la que participan 18 mujeres.

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	177.892 €

CONSEJERÍA	Sanidad
SUBVENCION	Prevención de drogas
CANTIDAD CONCEDIDA	1.500 €

MINISTERIO	Sanidad, Consumo y Bienestar Social
SUBVENCION	Atenciones de apoyo a la familia e infancia.
CANTIDAD CONCEDIDA	47.562,78 €

CONSEJERÍA	Política Social e Igualdad de Oportunidades. Instituto Murciano de Acción Social.
SUBVENCION	Plan de desarrollo Gitano
CANTIDAD CONCEDIDA	39.000 €

CONSEJERÍA	EDUCACION
SUBVENCION	Prevención del absentismo escolar
CANTIDAD CONCEDIDA	6.500€

CONSEJERÍA	Política Social e Igualdad de Oportunidades.
SUBVENCION	Paliar la pobreza energética
CANTIDAD CONCEDIDA	15.073 €

CONSEJERÍA	Sanidad
SUBVENCION	Contratación y reinserción socio laboral de personas con problemas de drogodependencia o patología dual en fase de deshabituación.
CANTIDAD CONCEDIDA	20040 €

6. GASTO REALIZADO SEGÚN MEDIDAS SUBVENCIONADAS.

MEDIDAS SUBVENCIONADAS	PERSONAL	PRESTACIONES	TOTAL
Mantenimiento de Centros de Servicios Sociales.	361.558,40 €	163.972,10 €	525.530,50 €
Refuerzo trabajador social para la Dependencia.	49.542,92 €		49.542,92 €
Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social	96.382,38 €		96.382,38 €
TOTAL	507.483,70 €	163.972,10 €	671.455,80 €

7. CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA CON LA NORMA ISO 9001:2015.



El Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de las Torres de Cotillas, ha recibido el certificado por su Sistema de Gestión de la Calidad, acorde a la Norma ISO 9001-2015, después de la auditoría realizada favorablemente por la entidad externa acreditada “*Bureau Veritas Certificación*”.

Cuando una organización, sea cual sea su propósito, decide poner en marcha un sistema de gestión de la calidad, apuesta por su mejora como compromiso hacia sus clientes. El Centro de Servicios Sociales, con todos sus profesionales se dirige claramente a proporcionar una atención a los ciudadanos del municipio eficaz, efectiva y eficiente, con la búsqueda continua de mejorar los

procesos que desarrollan y, con ello, ofrecer la máxima calidad a sus usuarios.

Un sistema de gestión de la calidad certificado no es la garantía de que todo se hace perfecto, ni mucho menos. Se trata de un conjunto de procesos, profesionales, actividades, recursos, instalaciones, conocimiento, conciencia y dedicación que se dirigen a pensar en cómo mejorar los servicios que se prestan a los ciudadanos que acuden al centro en búsqueda de información y ayuda.

La puesta en marcha de un sistema de gestión de la calidad es un proceso laborioso que requiere reflexionar detenidamente sobre cuál es el propósito de la organización, a quién se dirige el trabajo que se desarrolla y cuáles son las condiciones, favorables y desfavorables, de las que se parte y con las que hay que empezar a trabajar. No tendría sentido alguno diseñar un sistema ideal en el que no se ha tenido en cuenta la realidad del entorno donde se va a trabajar.

El siguiente paso, que, tal vez, pueda parecer sencillo, es pararse y pensar en qué es lo que hacemos en nuestra labor diaria. Alguien podría pensar que, cuando llevas tanto tiempo haciendo tu trabajo, es fácil de explicar, pero, sin embargo, es una tarea más complicada de lo que a simple vista pueda parecer. Es imprescindible llevar a cabo una revisión de todas aquellas actuaciones que el equipo lleva a cabo de manera habitual en su día a día, con una visión crítica y lo más objetiva posible, con la humildad necesaria para reconocer dónde se falla y con la voluntad de cambiarlo.

Hay que pensar en qué se hace, para qué se hace, cómo se hace, con qué se hace y, sobre todo, por qué se hace, con la finalidad de buscar la forma de asegurar que se hace de este modo. Por tanto, se requiere un enfoque global de todas y cada una de las actuaciones que se desarrollan, teniendo en consideración todos aquellos aspectos que hacen posible llevarlas a cabo.

Todo este trabajo se ha realizado por parte de los profesionales del Centro

de Servicios Sociales de las Torres de Cotillas a lo largo de más de un año, simultaneando este desarrollo con sus obligaciones para con los ciudadanos.

Pero, una vez ya se disponía de toda la documentación del sistema de gestión de la calidad, el trabajo no había terminado, sino que, de hecho, esto era el principio del camino. No vale únicamente con disponer de una documentación y no hacer nada más. El espíritu de la mejora continua que inspira los sistemas de gestión de la calidad hace que el trabajo en los mismos nunca termine.

Siempre hay algo que controlar, siempre hay algo que puede fallar, siempre hay aspectos que mejorar, siempre surgen nuevas posibilidades y es labor de los profesionales de la organización, en este caso el Centro de Servicios Sociales de las Torres de Cotillas, permanecer alerta y vigilantes para solucionar los errores y para detectar aquellas pequeñas cuestiones que podrían hacerse aún mejor.

Aunque pudiera parecer que este acto cierra un proceso, realmente lo que hace es que reafirmarlo y enfocarlo y abrir un escenario hacia el futuro. El Ayuntamiento de las Torres de Cotillas con su espíritu de servicio, apuesta por seguir con este sistema de gestión de calidad, consolidando y ampliando su alcance y contando en todo momento con la mejora continua en la búsqueda de la excelencia en la gestión para el servicio a los ciudadanos.

Las Torres de Cotillas 2 de mayo de 2019

Águeda Sánchez García

Directora del Centro de Servicios Sociales