

MEMORIA 2017



Las Torres de Cotillas
ayuntamiento

CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES



MEMORIA DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES 2017

INDICE

INTRODUCCIÓN

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

1.1. Atención al público:

1.1.1. Datos estadísticos del año 2017.

1.1.2. Ayudas del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) solicitadas y concedidas en 2017 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. 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: FAMILIA E INFANCIA.

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 costura para personas en proceso de inserción socio-laboral. Ed. 2017

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

4.12.1. Actividades realizadas por la Asociación Columbares.

4.12.2. Actividades socioculturales con mujeres del Barrio del Carmen.

5. PRÁCTICAS, FORMACIÓN Y COLABORACIONES TÉCNICAS DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.

5.1. Prácticas con alumnos universitarios.

5.2. Formación realizada por los trabajadores del centro de servicios sociales.

5.3. Colaboraciones técnicas.

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

**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.

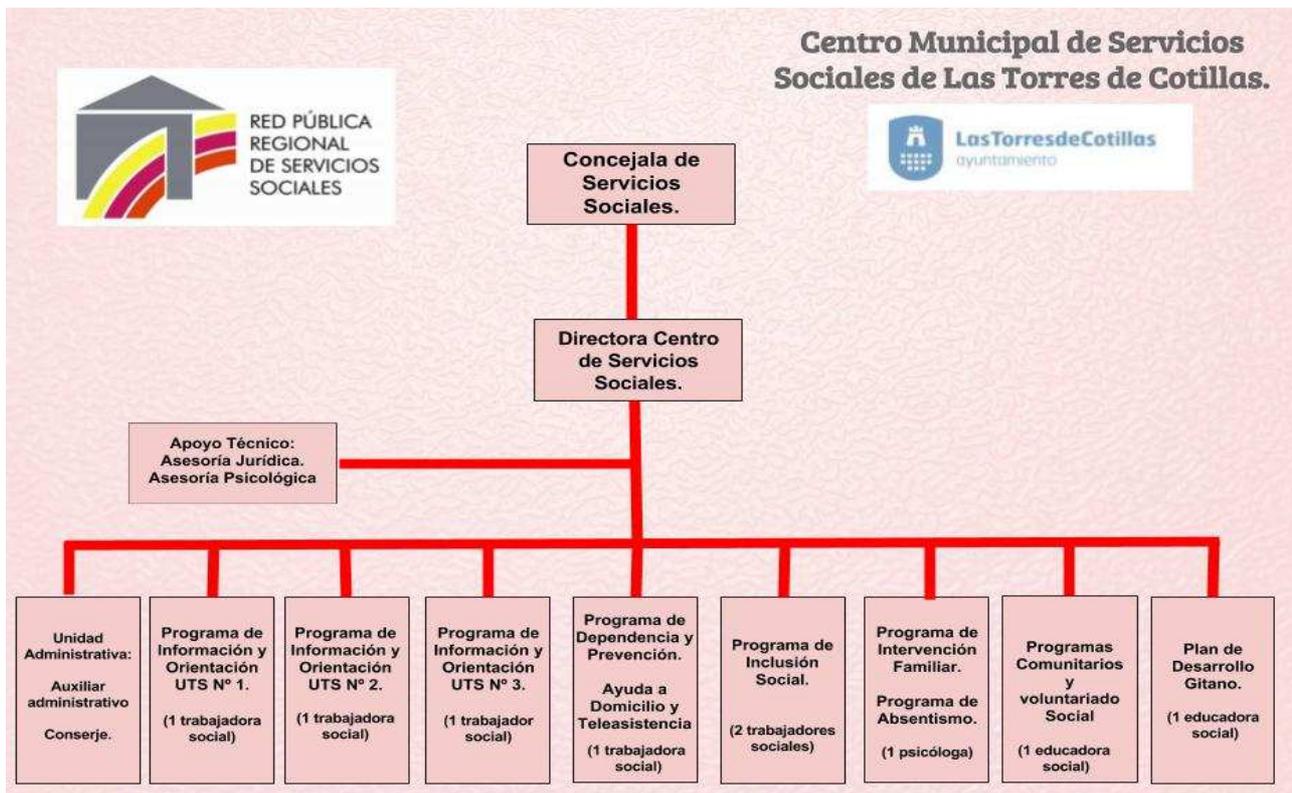
Se caracterizan por actuar como una estructura descentralizada, combinar actuaciones preventivas, promocionales y recuperadoras de los problemas sociales, gestionar de forma integrada las diversas prestaciones y actividades que se programan y desarrolla y, por hacerlo desde una perspectiva de dinamización 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.
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 2017.

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**, entendiéndose 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.

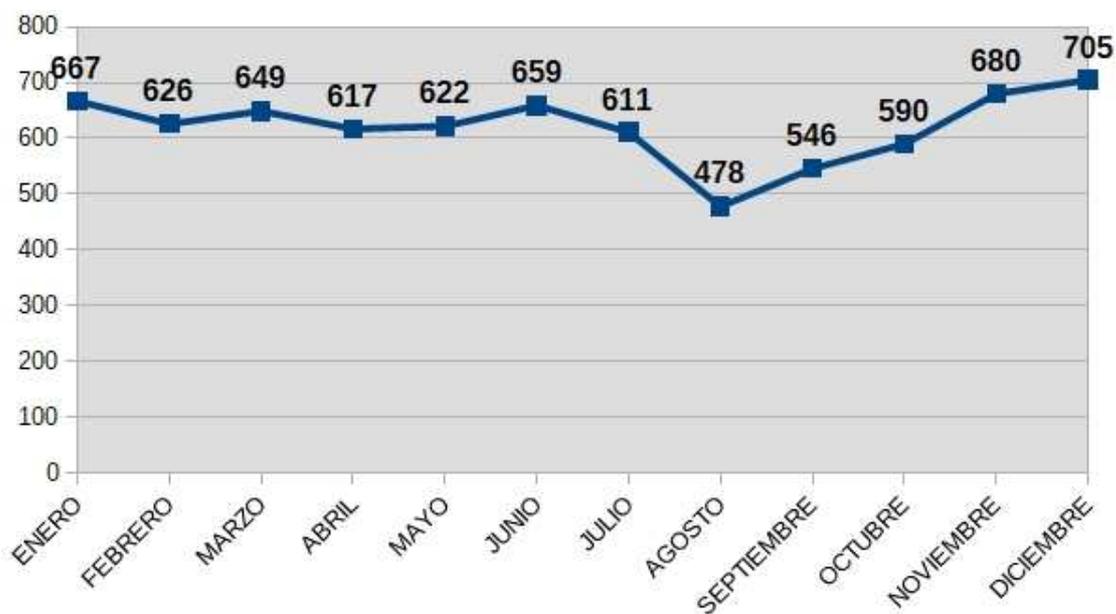
- **Demanda:** Refleja la demanda que hace el/la usuario/a. Debe de haber al menos una y se pueden registrar hasta cuatro demandas por intervención
- **Recurso Aplicado:** Se consignan las prestaciones y/o recursos sociales que deben aplicarse a la situación de necesidad del usuario. En función del momento 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:	1263
Total Usuarios (sin repetición):	1821
Número de intervenciones iniciadas:	1406
Total Intervenciones:	2493
Intervenciones por Estado:	
Abiertas:	1987
Cerradas:	104
Terminadas:	402
Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales:	2262
Intervenciones Múltiples:	231
Número de Valoraciones del Periodo:	2954
Número de Demandas del Periodo:	2792
Número de Recursos Aplicados del Periodo:	2894
Total de Recursos Aplicados por Estado:	
01-EN ESTUDIO	436
02-EN TRAMITE	436
03-LISTA DE ESPERA	9
04-CONCEDIDO	1751
05-DENEGADO	60
06-ANULADO	82
07-NO APLICABLE	52
08-NO SE SABE	3
09-DERIVADO	14
10-SUSPENDIDO	18
11-DESISTIMIENTO o ARCHIVO	33
Número de expedientes con intervenciones actualizadas:	1263
Número de intervenciones actualizadas:	2493
Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores:	2859

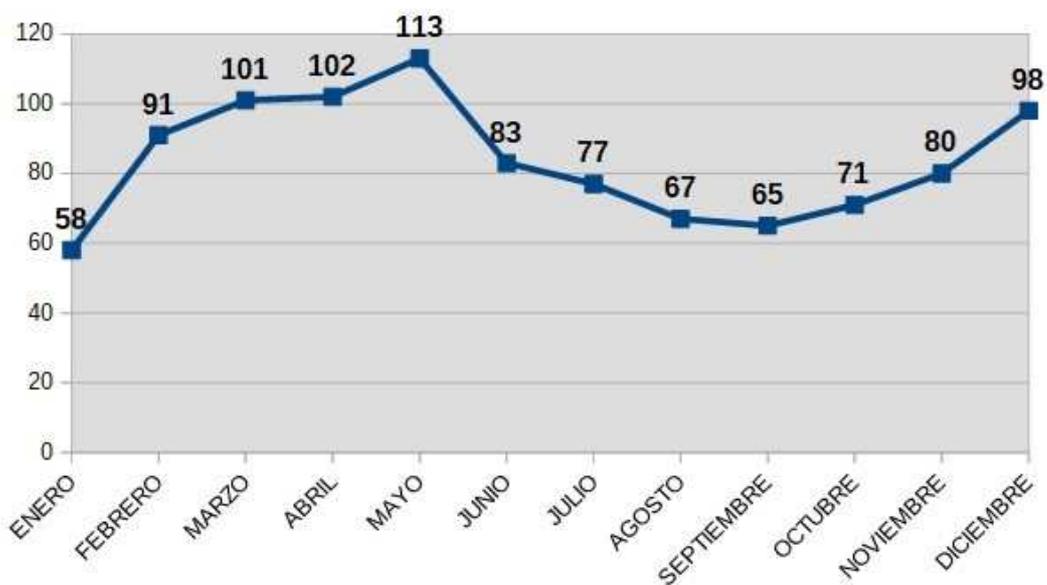
La tabla anterior refleja el número total de expedientes abiertos en el SIUSS em los que se ha trabajado durante el año 2017 (un total de 1263 expedientes). También cabe destacar que esos expedientes corresponden a 1821 usuarios distintos.

Como queda reflejado, se han realizado 2493 intervenciones distintas (1406 de ellas iniciadas durante el año 2017 y el resto son una continuación de años anteriores).

PERSONAS ATENDIDAS POR MESES.



NUMERO DE VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTOS 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	1134	39,67 %
PERSONAS MAYORES	552	19,31 %
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	542	18,96 %
INFANCIA	221	7,73 %
INMIGRANTES	157	5,49 %
MUJER	75	2,62 %
ENFERMOS MENTALES	45	1,58 %
MINORÍAS ÉTNICAS	43	1,50 %
TOXICÓMANOS	32	1,13 %
JUVENTUD	23	0,80 %
EMIGRANTES	16	0,56 %
OTROS GRUPOS	13	0,45 %
MARGINADOS SIN HOGAR/TRANSEÚNTES	3	0,10 %
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	2	0,07 %
COLECTIVOS SITUACIÓN NECESIDAD PROVOCADA POR RIESGOS CATASTRÓFICOS	1	0,03 %
TOTALES	2859	100 %

REGISTROS DE ENTRADA Y SALIDA.

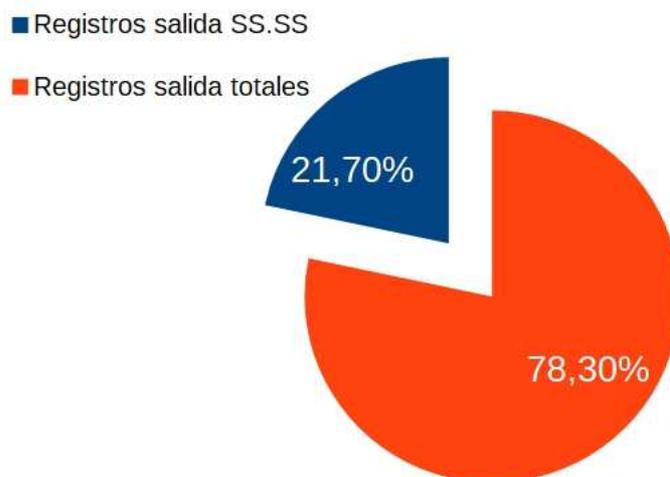
En el año 2017 se han recibido 1802 registros de entrada dirigidos al Centro de Servicios Sociales.

Los registros de entrada dirigidos al Centro de Servicios Sociales suponen un 10,5 % del total recibido por el Ayuntamiento en el año 2017.



En el año 2017 se han realizado 1834 registros de salida por parte del Centro de Servicios Sociales.

Los registros de salida realizados por el Centro de Servicios Sociales suponen el 21,7 % del total del Ayuntamiento en el año 2017.



1.1.2.- AYUDAS DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS) SOLICITADAS Y CONCEDIDAS EN 2017.

Durante el 2017 se ha mantenido el número de perceptores de RBI, estando en alta a 31 de diciembre **132**.

Este año vuelven a convocarse las Ayudas Individualizadas a Personas con Discapacidad, habiéndose tramitado **56** expedientes, de los cuales, se han **concedido 14**. Las **42 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 2017, se han gestionado en Las Torres de Cotillas **778** solicitudes de reconocimiento de grado de dependencia. De ellas, 83 no se les reconoce grado, 124 grado I, 304 grado II y 249 grado III.

En total, en el municipio de Las Torres de Cotillas, hay **620 beneficiarios del Sistema de Atención a la Dependencia (SAAD)**, de los cuales 52 reciben o han recibido Servicios de Prevención de Dependencia y promoción de la autonomía personas, **124 de teleasistencia domiciliaria**, **53 del Servicio de Estancias Diurnas**, **56 de plaza en Centro Residencial**, **9 de prestaciones vinculadas a un servicio** y **487 de la prestación económica** para cuidados en el entorno familiar.

	A Y	AYUDAS CONCEDIDAS	AYUDAS DENEGADAS O DESISTIDAS	AYUDAS EN TRAMITE	PERCEP. ALTA	IMPORTE CONCEDIDO
RENTA BASICA DE INSERCCION	9	56	18	19	132	321.818,85 €
AYUDAS PERIODICAS DE INSERCCION Y PROTECCION SOCIAL	3	1	0	2	3	10.640,00€
AYUDAS INDIVIDUALIZ ADAS A PERSONAS DISCAPACID AD	5	14	42	0	----	20,605,00 €
TOTAL	1	71	60	21		353,063,85 €

***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

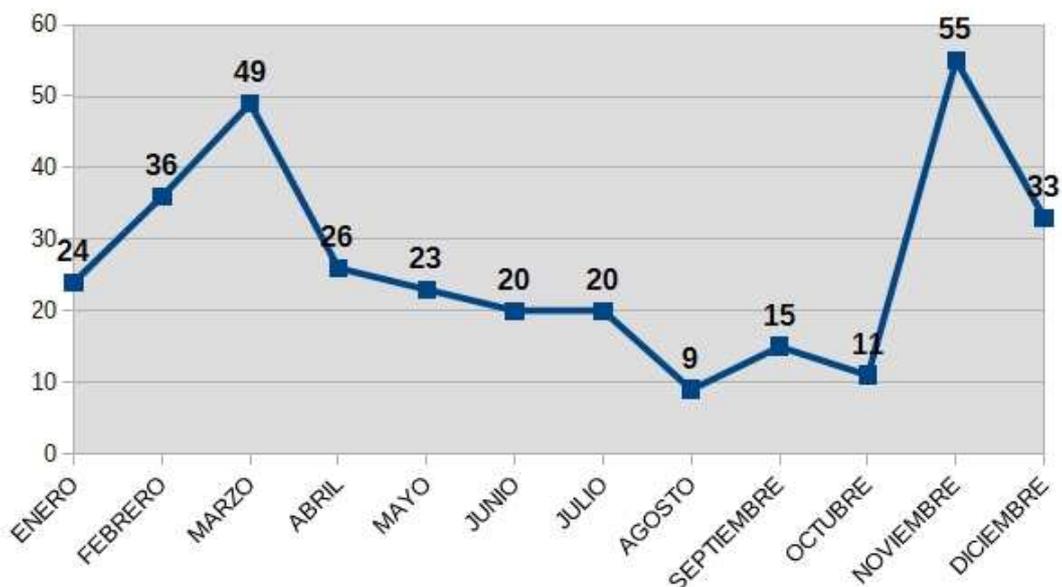
para cubrir las necesidades básicas tales como (alimentación, vivienda, pago de suministros por corte inminente, cobertura sanitaria o farmacéutica, alojamiento alternativo,..)

La demanda prioritaria de la población es 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 DE AYUDAS CONCEDIDAS PARA
COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS: 321**

De las ayudas concedidas, **29** han sido en concepto de adquisición de libros y material escolar, mayoritariamente para alumnos de educación infantil que no esta cubierto por la Consejería de Educación y algunos casos cuyas solicitudes fueron denegadas por la Consejería.

AYUDAS CONCEDIDAS POR MESES



**TOTAL IMPORTE DE AYUDAS PARA LA COBERTURA DE
NECESIDADES BASICAS: 114.939,76 €**

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 2017 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 2017 ha atendido asuntos, que a continuación se detallan:

ENERO	
1	Ejecución Sentencia de Divorcio
2	Clausula suelo
3	Incapacidad laboral
4	Divorcio
5	Clausula suelo. Divorcio
6	Discapacidad

7	Clausula suelo
8	Ejecución Hipotecaria
9	Divorcio
10	Desahucio
11	Embargo Reclamación previa TGSS. IT
12	Clausula suelo
13	Delito leve de lesiones. Denunciante.
14	Divorcio
15	Delito leve de amenazas. Denunciada.
16	Desahucio y coacciones
FEBRERO	
17	Divorcio
18	Incapacitación de enfermo mental
19	Divorcio
20	Clausula suelo
21	Pensión de alimentos
22	Demanda de paternidad
23	Reclamación deudas
24	Incapacitación por alzheimer
25	Incapacitación por prodigalidad
26	Divorcio
27	Problemas vecinales
28	Reclamación Identat.
29	Reclamación Previa Imas
30	Pensión de Alimentos
MARZO	
31	Desahucio por impago de rentas
32	Herencia
33	Juicio reclamación ingresos indebidos
34	Recurso Pensión No Contributiva
35	Citación judicial
36	Solicitud de fraccionamiento multa penal
37	Separación
38	Herencia. Liquidación. Impuestos.
39	Ruptura pareja de hecho
40	Reagrupación familiar
41	Gastos comunidad de propietarios
42	Incapacidad laboral transitoria
43	Divorcio
44	Liquidación Sociedad Ganancial
45	Deuda
46	Malos tratos y problemas familiares
47	Propiedad horizontal
48	Ayuda fondo de alimentos
49	Divorcio

50	Denuncia Inss y mutua
ABRIL	
51	Reclamación previa pensión no contributiva
52	Divorcio
53	Nacionalidad
54	Duda con prestamista
55	Atrasos pensión alimentos
56	Desahucio
57	Juicio por delito leve
58	Reclamación Previa IMAS
59	Retrasos en designación abogado de oficio
60	Problemas con arrendador
61	Embargo
MAYO	
62	Extinción pensión no contributiva
63	Divorcio
64	Reclamación Previa IMAS
65	Pensión Invalidez
66	Extranjería. Permiso de residencia
67	Pensión Compensatoria
68	Incapacidad laboral
69	Impuesto de sucesiones
70	Deuda seguridad social
71	Recurso de reposición
72	Visionar cámaras de tráfico
73	Accidente in itinere
74	Divorcio
75	Reclamación INSS incapacidad permanente
76	Inspección de trabajo
JUNIO	
77	Ejecución sentencia de divorcio
78	Arrendamiento
79	Juicio por delito leve. Ocupas.
80	Reclamación previa incapacidad
81	Despido
82	Divorcio
83	Solicitud abogado de oficio
84	Incapacitación
85	Testamento vital
86	Reclamación INSS
87	Visado
88	Desahucio por falta de pago
89	Divorcio
90	Malos tratos psicológicos. Divorcio
91	Embargo por recaudación municipal

92	Ejecución pensión de alimentos
93	Impago de pensión
94	Divorcio
95	Visita nietos
96	Ejecución hipotecaria
97	Renovación permiso residencia
98	Denunciado por impago
99	Visita nietos
100	Juicio falta lesiones. Demandante
101	Discapacidad IMAS
102	Desahucio por impago de rentas
JULIO	
103	Duda sobre cuestión bancaria
104	Divorcio
105	Reclamación previa IMAS
106	Ejecución sentencia de divorcio
107	Incapacidad permanente
108	Devolución ingresos indebidos
109	Reclamación Previa incapacidad laboral
110	Clausula suelo
111	Deuda tarjeta bancaria
112	Extinción pensión no contributiva
113	Minusvalía
114	Clausula suelo
115	Divorcio
SEPTIEMBRE	
116	Fraude seguridad social
117	Seguro de vida. Ejecución.
118	Deuda abastecimiento de agua en vivienda
119	Dación en pago
120	Extinción pensión por salida al extranjero
121	Reclamación clausula suelo
122	Modificación medidas divorcio. Ejecución
123	Embargo prestación desempleo
124	Juicio monitorio por impago curso
125	Juicio conducción con carnet retirado por puntos
126	Impago de pensiones
127	Filiación hija nacida en el extranjero
128	Divorcio
129	Reclamación consumo
130	Modificación sentencia de divorcio
131	Incapacitación laboral
132	Reclamación deuda
133	Pareja de hecho
134	Divorcio

135	Reclamación Previa INSS
136	Liquidación sociedad ganancial
OCTUBRE	
137	Reclamación idental
138	Divorcio
139	Desahucio
140	Aplazamiento y fraccionamiento de multa
141	Reclamación consumo
142	Divorcio
143	Divorcio
144	Dación en pago
145	Guardia y custodia
146	Divorcio
147	Ruptura pareja de hecho
148	Clausula suelo
149	Liquidación sociedad ganancial
150	Reclamación idental
151	Doble nacionalidad
NOVIEMBRE	
152	Fraude seguridad social
153	Despido improcedente
154	Ejecución sentencia de divorcio
155	Desahucio por falta de pago
156	Divorcio
157	Divorcio
158	Ayuda a domicilio
159	Multa por estacionamiento
160	Clausula suelo
161	Liquidación Sociedad Ganancial
162	Divorcio
DICIEMBRE	
163	Clausula suelo
164	Reclamación bancaria
165	Reclamación de alimentos
166	Embargo agencia tributaria
167	Nacionalidad
168	Divorcio
169	División de comunidad de bienes
170	Modificar condena Trabajos en beneficio comunidad.
171	Desahucio

NUMERO TOTAL DE ASUNTOS EN EL AÑO 2017: 171

1.1.5.- UNIDAD ADMINISTRATIVA Y CONSERJE.

Relación de Tareas realizadas por la Auxiliar Administrativa del Centro durante el año 2017:

- Redacción y Registro de salida de las distintas notificaciones: **400 registros.**
- Redacción de **35 solicitudes** de retención de crédito.
- Redacción de **35 Decretos ayudas de urgente necesidad.**
- **5 decretos de subvenciones y sus correspondientes notificaciones** .
- Se realizaron **56 decretos de las comisiones del Servicio de Teleasistencia y de Ayuda Domicilio**, con sus correspondientes **notificaciones, 58 en total.**
- Otros decretos varios **10 aprox.** (denegación, rectificación, de publicación, 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 2017:

- Se gestiona la cita previa para todos los trabajadores sociales del centro, tanto vía telefónica como personalmente en el mostrador.
- Durante el 2017 se tomó nota de 1172 consultas telefónicas, para su posterior derivación al trabajador correspondiente del Centro de Servicios Sociales.

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 2017, el número total de horas de Servicio de Ayuda a Domicilio que se han prestado asciende a 6.988,5 horas. Asimismo, contamos con una media mensual de 582,37 h. según se puede observar y analizar en el Gráfico de S.A.D. Lunes a Viernes de 2017.

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	607,5	JULIO	627,5
FEBRERO	603,5	AGOSTO	664
MARZO	520	SEPTIEMBRE	654,5
ABRIL	681	OCTUBRE	660
MAYO	661	NOVIEMBRE	379
JUNIO	629	DICIEMBRE	301,5
TOTAL HORAS REALIZADAS:6.988,5			

USUARIOS ATENDIDOS DURANTE 2017

El número total de usuarios/ as atendidos en el Servicio de Ayuda a Domicilio durante el pasado año 2017 asciende a 70.

De la totalidad de los usuarios/as señalar, que 54 son de sexo femenino y 16 del sexo masculino.

TOTAL USUARIOS / AS ATENDIDOS 2017	
MUJERES	HOMBRES
54	16
TOTAL 70 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 2017	
P. MAYORES	P.DISCAPACIDAD
61	9
TOTAL 70	

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
31	4	17	9
TOTAL 61			

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 58 en enero a 68 en agosto de 2017. 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 12 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	58	JULIO	62
FEBRERO	58	AGOSTO	62
MARZO	61	SEPTIEMBRE	60
ABRIL	61	OCTUBRE	61
MAYO	61	NOVIEMBRE	58
JUNIO	60	DICIEMBRE	55

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

ALTAS SAD 2017	
SAD BÁSICO	12
TOTAL 12	

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
11	1
TOTAL 12	

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

ALTAS SAD BÁSICO 2017	
MUJERES	HOMBRES
9	3
TOTAL 12	

USUARIOS DADOS DE BAJA EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DURANTE 2017.

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 2017	
SAD BÁSICO	15
TOTAL	15

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

En el año 2017, 15 ha sido el número total de casos dados de baja en el Servicio de Ayuda a Domicilio Básico. A continuación lo mostramos desglosado mensualmente.

CAUSA DE BAJA EN EL S.A.D BASICO

	FALLECIMIENTO	PRESTACIONES DEPENDENCIA	INGRESO RESIDENCIA	OTROS
ENERO				
FEBRERO	2			
MARZO				
ABRIL				
MAYO		1		
JUNIO	1			
JULIO				1
AGOSTO		1		
SEPTIEMBR E	1			2 (desaparece situación de necesidad)
OCTUBRE			1	
NOVIEMBRE	2			
DICIEMBRE		3		

Nº DE USUARIOS DADOS DE BAJA EN EL S.A.D BÁSICO	
PERSONAS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD
14	1

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

BAJAS SAD BÁSICO 2017	
MUJERES	HOMBRES
11	4
TOTAL	15

Causas de las bajas:

- **6 por fallecimiento**
- **5 por concesión prestaciones Dependencia**
- **1 ingreso en Residencia**
- **3 por desaparecer situación de necesidad**

DISTRIBUCIÓN DE AUXILIARES AÑO 2017.

El número total de auxiliares para cubrir el Servicio de Ayuda a Domicilio durante el año 2017 ha sido de 12. 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.

F) 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 2017 se han realizado un total de **8 comisiones de Ayuda a Domicilio**

Reuniones de coordinación con la empresa

Durante el año se han tenido un total de **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.

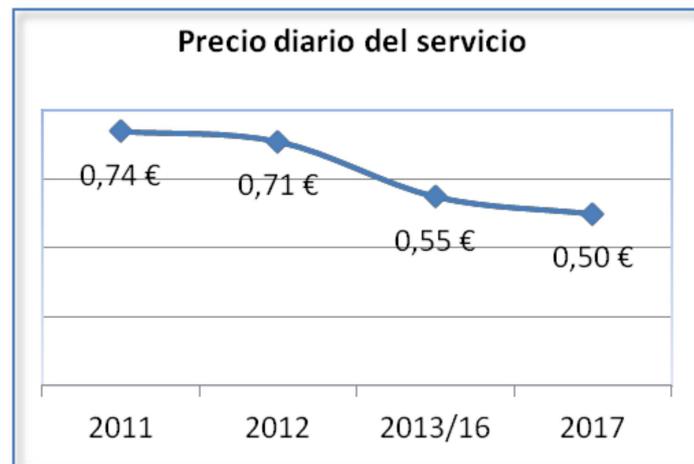
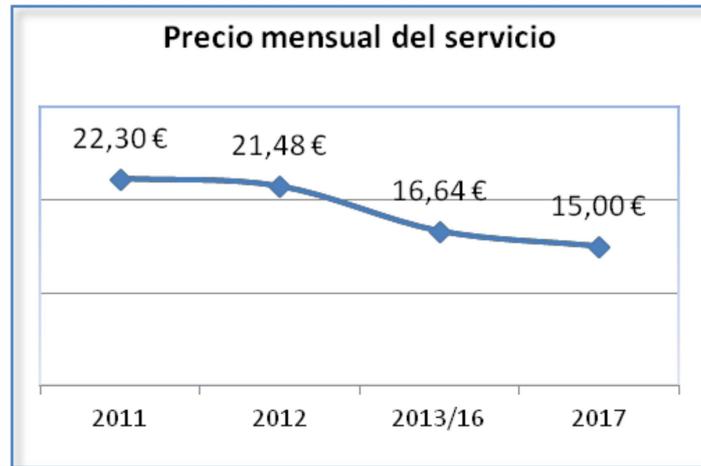
Gestión de Cobro

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.

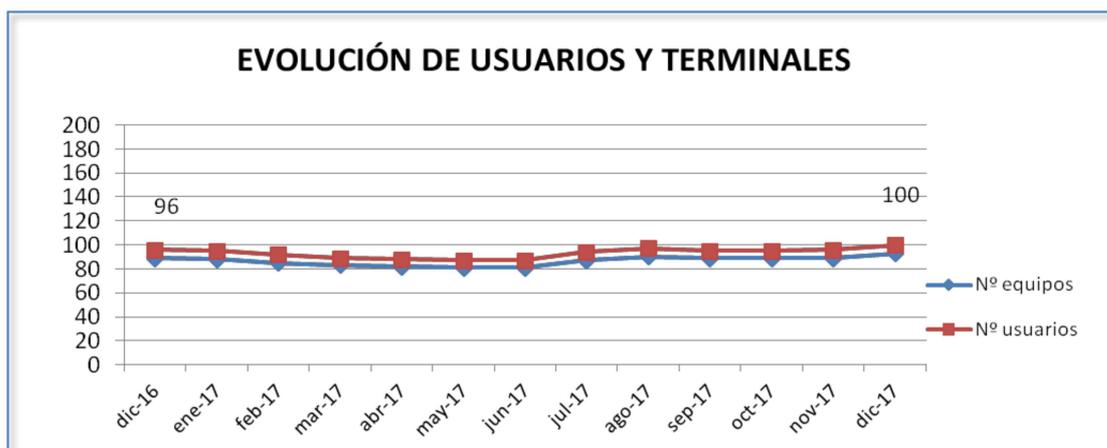
Comisiones técnicas del servicio en el centro de servicios sociales

Durante el año 2017 se has celebrado 9 Comisiones Técnicas de Teleasistencia, donde se han valorado las solicitudes recibidas en las UTS, resolviendo en altas o lista de espera; estas comisiones han estado compuestas por los Trabajadores Sociales de UTS, la Directora del Centro y la Coordinadora del Programa.

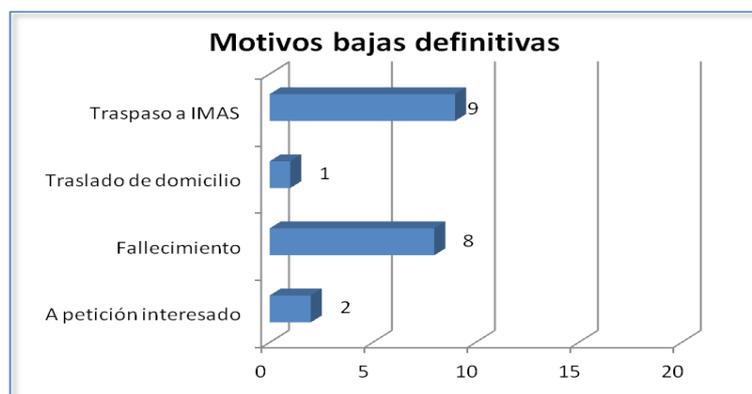
EL SERVICIO EN CIFRAS



A fecha 31 de diciembre, el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas presta el servicio a 100 usuarios, hay 93 terminales de teleasistencia instalados en los hogares de Las Torres de Cotillas, conectados con la central de teleasistencia. Esto supone un aumento de 4 usuarios a lo largo de este 2017.



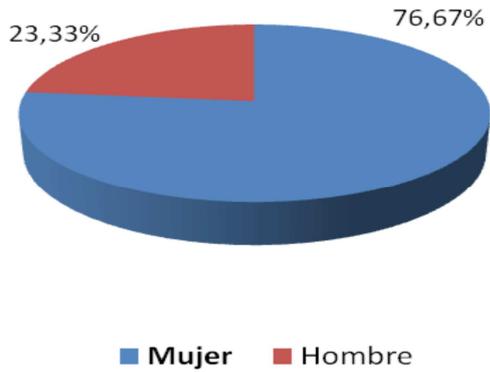
Supone una cobertura del 3,71% sobre las 1.958 personas mayores de 65 años que residen en el municipio.



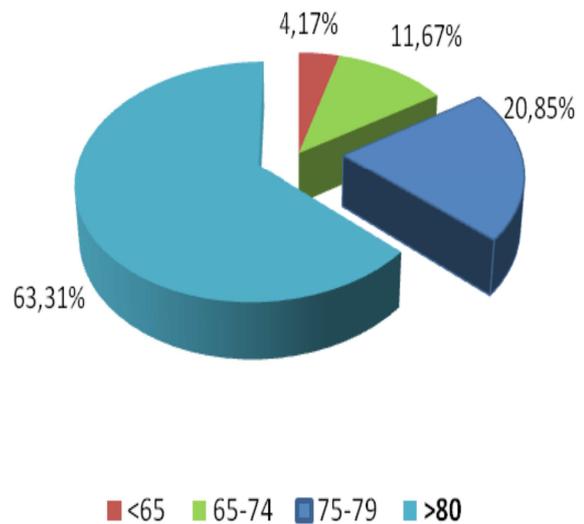
Se han
gestionado
20 bajas en
total. En el
2016 se
gestionaron
27.

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.

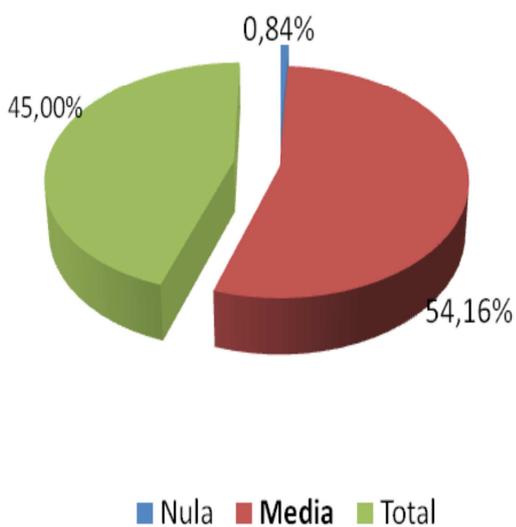
Distribución por Genero



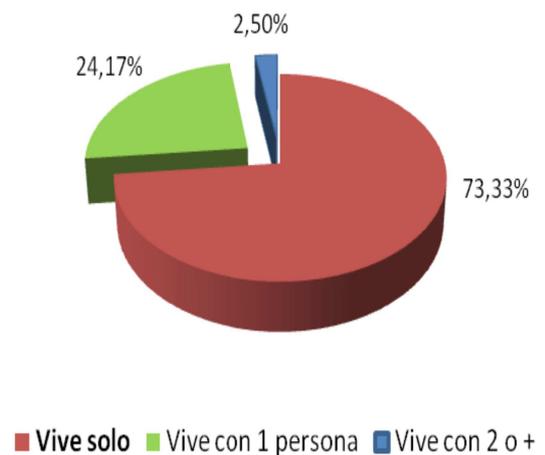
Distribución por Edad



Distribución por Autonomía



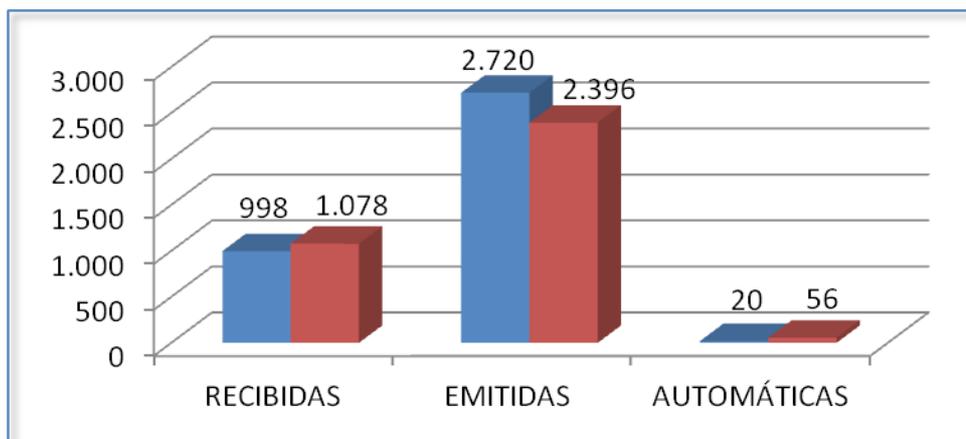
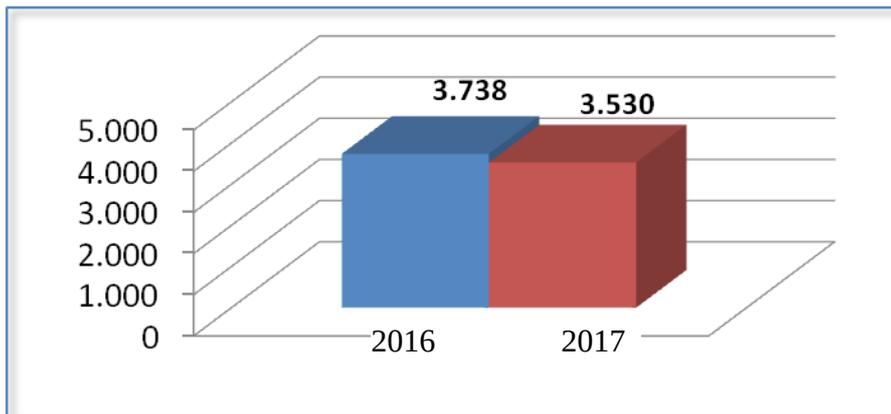
Distribución por Unidad de Convivencia



Centro de Atención

Durante el 2017, se han gestionado 3.530 llamadas, lo que supone una media de 35,3 llamadas por usuario, de las cuales 1.134 han sido recibidas, de ellas 56 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 2.396 llamadas para mantener un contacto con la persona usuaria.

TOTAL LLAMADAS GESTIONADAS

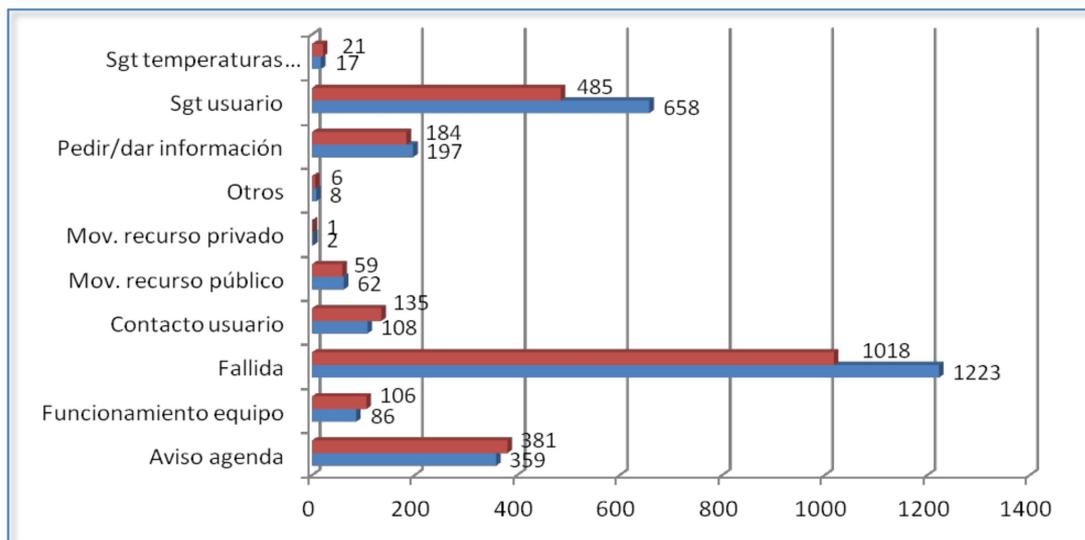


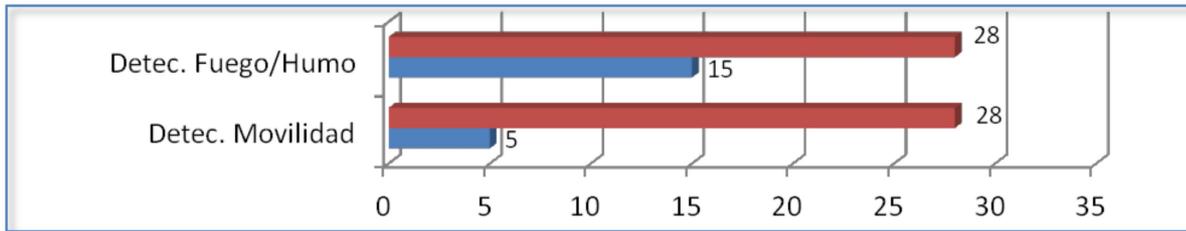
Tiempo medio de respuesta	12,86 seg.
Duración media llamadas recibidas	02:05 min
N ^a medio de llamadas por usuario al mes	2,94

En 2017 se ha gestionado una media de 10,78 llamadas recibidas por persona usuaria al año, esto supone 0,48 llamadas más respecto 2016.

La distribución de llamadas es muy similar al año anterior, si bien han aumentado las llamadas de Charla/Soledad relacionado con el descenso de Pulsaciones No Deseadas, ya que a veces una llamada de Pulsación no deseada oculta una necesidad de conversación por parte de la persona usuaria. También han aumentado las llamadas de Pedir/Dar información. El resto de motivos son muy similares al año anterior.

LLAMADAS EMITIDAS

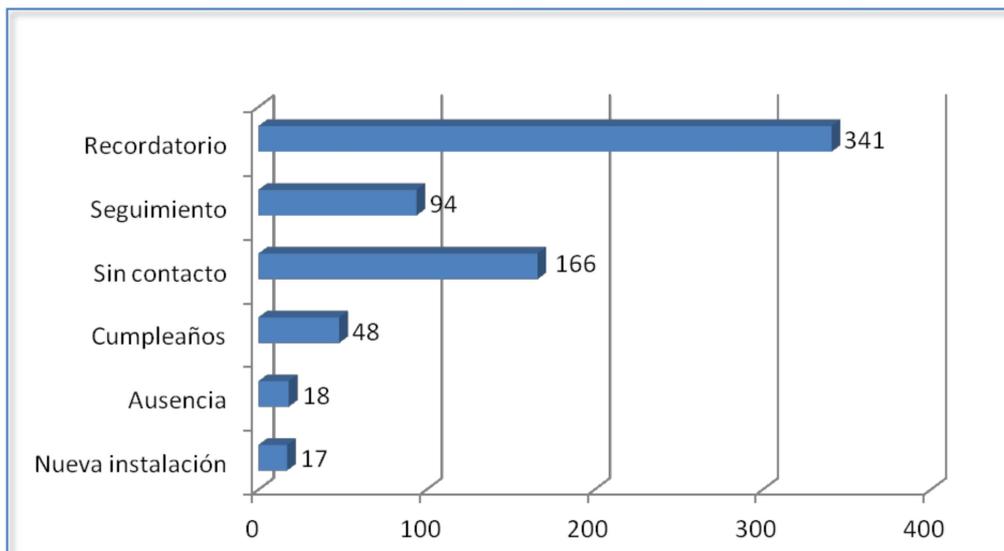




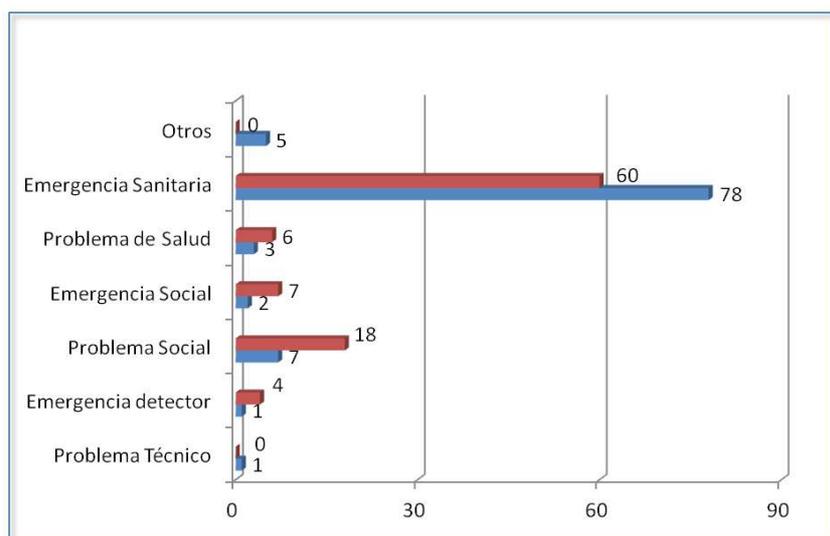
LLAMADAS AUTOMÁTICAS

Llamadas de agenda

Se han gestionado 684 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 49,9% de las agendas realizadas son llamadas destinadas a recordar algún tipo de evento o toma de medicación, un 24,3% han sido llamadas realizadas a usuarios sin contacto con la Central y un 13,7% 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.



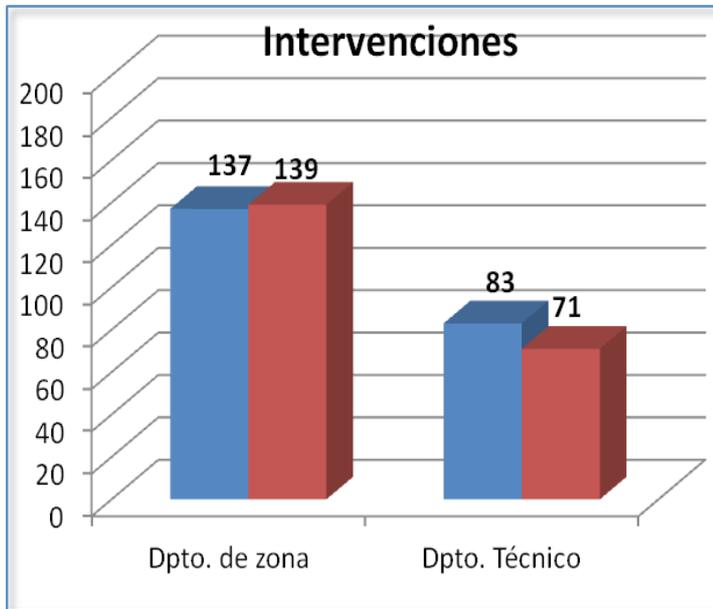
Gestión de emergencias



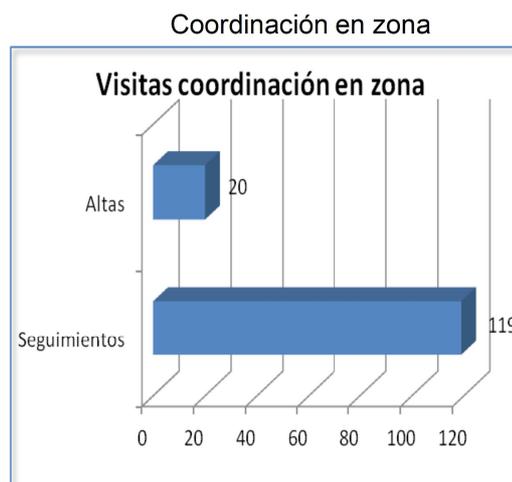
De las 95 emergencias gestionadas, 28 han sido resueltas sin movilización de recursos externos, lo que supone un 29,5%. El mayor volumen de atenciones se ha centrado en emergencias sanitarias donde además de movilizar a los contactos propios de la persona usuaria ha sido necesaria la movilización de recursos sanitarios externos, suponiendo el 63% del total de emergencias gestionadas.

Tenemos 6 llaves custodiadas en las dependencias de la Policía Local, durante este año, solo 1 ha sido movilizada.

Servicios de intervención domiciliaria

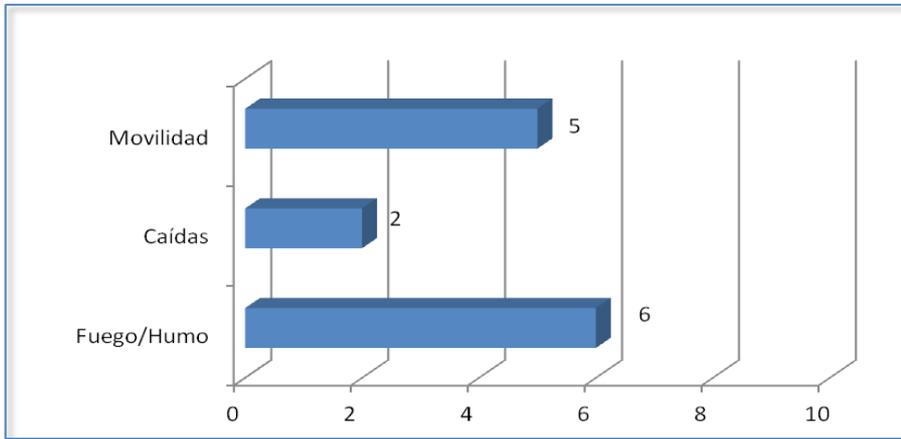


Los usuarios del servicio han recibido 210 visitas por parte del personal de atención domiciliaria, lo que supone una media de 2,25 visitas por vivienda



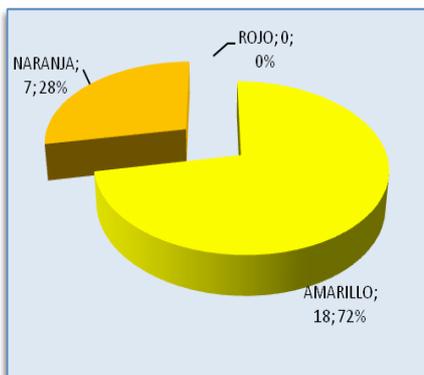
Se han mantenido 19 reuniones de coordinación entre coordinadora de zona de Televida y Responsable del servicio de los servicios sociales municipales.

Detectores de seguridad instalados

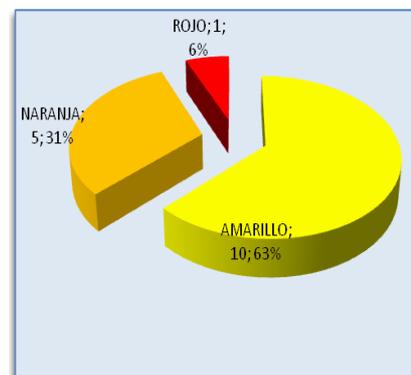


Plan de actuación ante fenómenos meteorológicos adversos

Activación durante verano

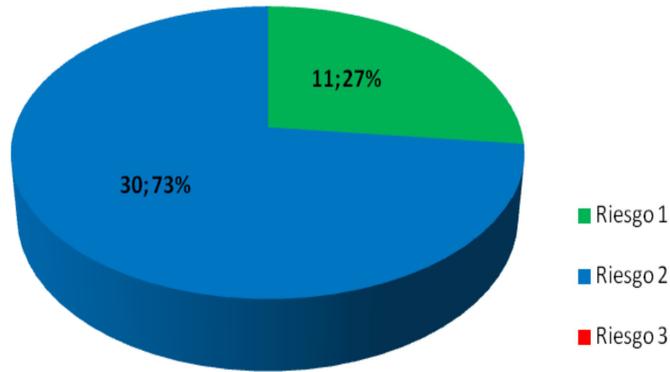


Activación durante invierno



En el municipio de Las Torres de Cotillas de los 100 usuarios en activo a 31 de diciembre, 41 de ellos presentan algún tipo de riesgo, lo que representa el 41%:

Usuarios con clave Riesgo



Actividades realizadas en el 2017

Durante el 2017 se ha realizado un total de 2 talleres de promoción del envejecimiento activo y una actividad de “Desayuna con nosotros”, con un total de 46 asistentes.





Recomendaciones Temperaturas extremas, 15/06/17





Despertar con una sonrisa, 19/12/17

SERVICIO DE CUSTODIA DE LLAVES

El 24 de Febrero de 2016 se firmó el “ Convenio de Colaboración para la Custodia de Llaves de los Usuarios de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Torres de Cotillas”

El servicio de "custodia de llaves" está destinada a aquellas personas que lo demanden por no tener familiares cercanos o vecinos que puedan prestarles auxilio cuando lo precisen". 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.

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.

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.

El equipo técnico adherido al Programa de Familia y Menores del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas es el siguiente:

- 1 psicóloga (coordinadora del programa).

-1 educadora.

- trabajadores sociales de UTS.

Las intervenciones son llevadas a cabo a través del siguiente protocolo de actuación:

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.

Una vez valorada la información recibida, la familia es citada para posteriormente elaborar un diagnóstico completo, así como la intervención, pronóstico, evaluación, seguimiento y cualquier otro elemento que se considere relevante para la intervención, además de la coordinación tanto interna como

externa con todos los dispositivos implicados con el programa.

La intervención llevada a cabo por el equipo 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 2017:

1. Familias con deficiencias del subsistema conyugal.
2. Familias con problemas de adicción.
3. Familias con problemas de conducta en los/as hijos/as y hábitos educativos inadecuados.
4. Familias con escasos recursos personales, sin hábitos básicos de organización doméstica y sin recursos económicos.
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.
6. Familias con enfermos mentales o físicos que tienen algún tipo de dependencia y esto afecta a toda la dinámica familiar.

Número de familias con las que se ha trabajado durante el año 2017: 32

Desde el Programa de Familia, durante el año 2017 se ha trabajado con 32 unidades familiares con menores en situación de riesgo, tres de ellos fueron derivados a la educadora social y 3 fueron coordinados y/o derivados a los Servicios de Protección de Menores.

Las UTS son normalmente las primeras en detectar situaciones de necesidad en las familias, e intentan en una primera instancia, paliar a través de intervención dicha carencia.

Desde la UTS 01, durante el año 2017, se ha intervenido con 16 unidades familiares, con una dedicación media de una hora y media semanal. Se han realizado 38 visitas domiciliarias, 12 visitas a los centros educativos de los menores, 16 reuniones de coordinación con otros profesionales y 2 derivaciones a los Servicios de Protección de menores.

Desde la UTS 02, durante el año 2017, se ha intervenido con 21 unidades familiares, con una dedicación media de cinco horas mensuales. Se han realizado 29 visitas domiciliarias, 4 visitas a los centros educativos de los menores, 21 reuniones-coordinaciones con otros profesionales, 32 gestiones de coordinación con otras instituciones y 1 derivación a los Servicios de Protección de menores y familia de la CARM.

Desde la UTS 03, durante el año 2017, se ha intervenido con 9 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 y 7 reuniones de coordinación con otros profesionales.

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 2017 se han realizado 3 reuniones de coordinación intercomarcal, todas en el CEMUSS del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas:

- 07 de febrero de 2017
- 06 de junio de 2017
- 17 de octubre de 2017

y 3 reuniones Regionales en las que se trata las buenas prácticas en la coordinación realizada en la intervención con familias en situación de riesgo:

- 14 de junio de 2017

- 27 de septiembre de 2017
- 08 de noviembre de 2017



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.

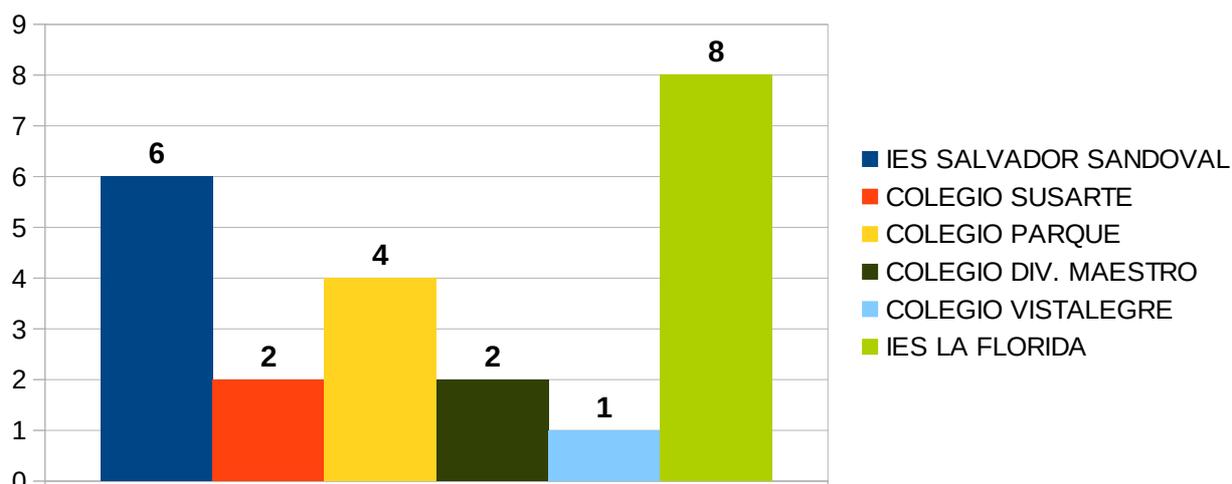
Una vez detectados los casos y dados a conocer a través de notificaciones facilitadas por los colegios, salud mental, educadores, trabajadores sociales, agentes de la policía local,..., son recibidas por la psicóloga del Centro de Servicios Sociales que analiza los antecedentes de absentismo del menor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

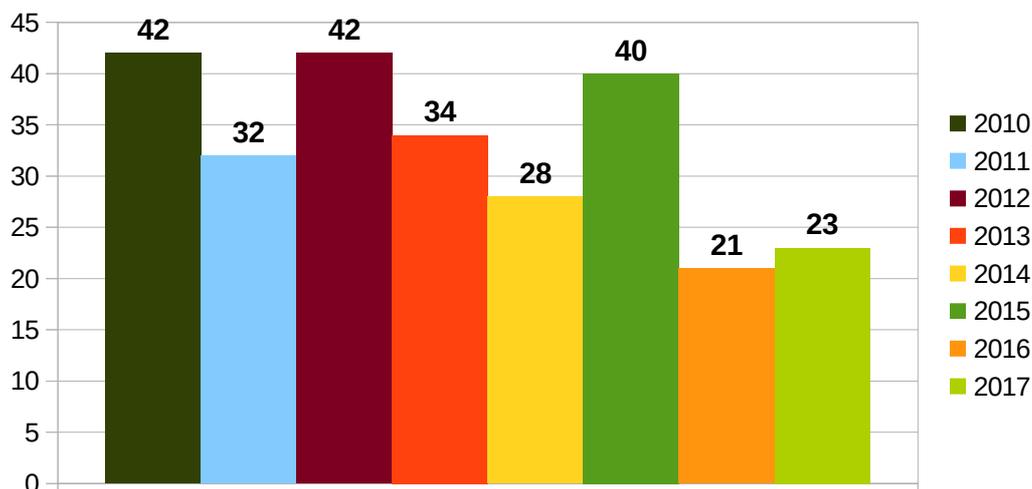
Todo este proceso finaliza con un seguimiento y evaluación de la situación actual y particular de cada caso.

DATOS ESTADÍSTICOS DEL PROGRAMA:

Protocolos de absentismo derivados desde los distintos centros escolares durante el año 2017.



Durante el año 2017, se ha intervenido con 23 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 2017	
Visitas a domicilio	16
Visitas a centros educativos	31
Reuniones de coordinación mesa municipal de absentismo	2
Reuniones de coordinación con PTSC del IES	13

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 otorgada por la Consejería de Educación y Universidades y el fondo Social Europeo. El proyecto se llevó a cabo a través de charlas realizadas por un experto en la materia y destinadas a un total de más de 900 alumnos de todos los cursos de secundaria de los centros educativos del Municipio. Los padres y madres también recibieron formación a través de las Escuelas de padres.



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 2017, se han convocado y realizado 2 reuniones de la Comisión Municipal de Absentismo Escolar, una el 30 de mayo y otra el 7 de noviembre de 2017, en ellas se han tratado distintos temas relacionados con el absentismo y seguimiento de casos derivados desde los centros educativos.

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.

Gestiones/Actividades de Casos:	Nº de Casos
Casos en alta	52
Entrevista	513
Visita domiciliaria	133
Actividad Colectiva	3
Reuniones	71
Gestión de recursos	213
Acompañamiento a recursos y servicios	67
Otras gestiones : documentación, Informes Sociales, etc.	234
Derivación a Programas de Empleabilidad	80

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)	10
TOTALES	28

DIMENSIÓN COMUNITARIA	
Reunión/Entrevistas con profesionales y agentes de la comunidad	40
Organización y participación en Talleres y Cursos formativos	3
Entrevistas con profesionales y agentes de La comunidad	23
Participación en procesos de selección para valorar la situación social en programas de empleabilidad y en contrataciones en el Ayuntamiento.	5

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 2017, se han realizado 3 programas de prevención de consumo de Drogodependencias en los centros educativos:

1. PROGRAMA ROMPECABEZAS.

Durante los meses de marzo y abril de 2017 se llevaron a cabo estos talleres de prevención. Se han realizado 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 habilidades y promover conductas saludables. Y en relación al centro escolar, el objetivo ha pretendido 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 2 centros educativos del municipio , IES Salvador Sandoval y Centro de Formación Profesional Ntra. Sra. De la Salceda, con un total de 12 sesiones a 4 tutores de los centros participantes .

126 jóvenes han recibido la formación del programa

Temas tratados:

- 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 más tempranas, iniciándose en este hábito 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), realiza charla informativa a los alumnos sobre los efectos del consumo del alcohol en la salud.

Durante el año 2017, los centros municipales realizaron parcialmente el programa. Siendo solamente, Colegio Monte Azahar y Colegio Susarte, quienes completaron el programa con la visita al centro de salud en los meses de marzo y abril.

Un total de 61 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 2017 se llevaron a cabo los talleres de prevención. Se han realizado con los alumnos de 2º de la ESO y FPB, 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 la detección de hábitos, conductas y actitudes que pueden llevar al consumo y a las consecuencias de este consumo.



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

La formación la han recibido un total de 300 jóvenes.

Temas tratados:

- 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 de tóxicos

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 2016/2017 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- 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 **85 menores**, 48 durante el mes de julio y 37 en agosto, con edades comprendidas entre los 3 y 12 años, asistieron a la escuela de conciliación con el servicio de comedor. De estos 85 menores, 60 fueron subvencionados a través de la Fundación **PROBITAS**, y el resto con fondos municipales.

El Ayuntamiento facilitó un servicio de autobús gratuito a los menores que

residen en zonas mas alejadas del lugar en donde se desarrolló la escuela (Colegio Cervantes)

Un total de 26 menores utilizaron el servicio de autobús (15 en julio y 11 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 y de octubre a diciembre de 2017 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 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 2017, 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 2017 se han realizado **16 informes de inserción social** por parte de los trabajadores sociales del Centro de Servicios Sociales.

4.5. TALLER DE COSTURA PARA PERSONAS EN PROCESO DE INSERCIÓN SOCIO-LABORAL. Ed. 2017

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 12 mujeres, de las cuales, 4 son de etnia gitana, 6 inmigrantes y 2 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.

Clausura del taller de costura



4.6. PLAN DE DESARROLLO GITANO.

La Consejería 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 socio-educativa de los menores en el municipio y desarrollando intervenciones sociales con los jóvenes y adultos gitanos. Se ha contratado a una educadora social para el desarrollo del proyecto, que se ha iniciado en el mes de noviembre de 2016, prolongándose hasta el 30 de de 2017. Desarrollándose en diferentes áreas:

1.-ÁREA EDUCATIVA:

Se realiza un refuerzo socio-educativo con 30 menores implicando a sus padres y a los centros escolares para lograr la promoción y el éxito académico y previniendo el abandono prematuro.



Se han desarrollado las siguientes actividades:

- Refuerzo socio-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 y mediación entre escuela y familia.
- Participación en actividades municipales.

2.-ÁREA SALUD:

Potenciar habilidades para el desarrollo de hábitos de vida saludables:

- Talleres a las madres sobre planificación familiar, prevención de ETS, hábitos alimenticios y saludables.
- Higiene bucodental en los menores y revisiones y vacunas pediátricas.
- Visita y taller al Ecoparque Municipal.

3.-ÁREA SERVICIOS SOCIALES:

- Asesoramiento social y jurídico para la prevención de malos tratos. Talleres sobre violencia machista.
- Acompañamiento en denuncias por violencia de género.
- Intervenciones individuales con mujeres gitanas, para su desarrollo social.



4.-ÁREA ASOCIACIONISMO:

Informar, orientar y asesorar para la creación de una asociación gitana y derivar a otras asociaciones municipales, para potenciar su participación.

5.-ÁREA CULTURAL:

Realización de la actividad “Culturas para compartir. Gitanos hoy”,

Actividades de promoción social:

- Salida al teatro Romea con las mujeres y hombres, salida de ocio con los alumnos del refuerzo al parque “Los Juncos”, visita a la biblioteca, proyección de películas y cuentacuentos.

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 2017, hemos contado con un total de 12 personas voluntarias, realizando las siguientes actuaciones:

- 2 voluntarios ha realizado apoyo a las clases de español para inmigrantes.
- 2 voluntarias ha realizado tareas de apoyo escolar individual
- 1 voluntaria ha realizado tareas de apoyo escolar con una menor con discapacidad visual.
- 1 voluntario han realizado acompañamientos y respiro familiar a unidades familiares de personas con discapacidad.
- 1 voluntario han realizado apoyo al PDG 2017
- 5 voluntarios acompañamientos a personas mayores.

Actividades realizadas:

- 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.
- Charla formativa por parte de profesionales externos al programa de voluntariado: Alumna en prácticas Trabajo Social “Salud Emocional”.
- Charla formativa por parte de profesionales externos al programa de voluntariado: Responsable municipal de Protección Civil “Primeros auxilios”



- **Celebración del día internacional del Voluntariado, 5 de diciembre.**



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 2017 se han realizado **152 informes** de derivación para entrega de alimentos.

4.9. COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES.

1. CONCESIÓN SUBVENCIONES

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 €

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

AMAFRICA

La Asociación de Mujeres con África se colabora con el Ayuntamiento de Las Torres desde el año 2014 para la realización de actuaciones en Barrio del Carmen .Desde los Servicios Sociales les hemos apoyamos en la derivación de

diferentes casos y con la concesión de de una subvención de 400 euros para realización de actividades y talleres:

- 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,

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 gestiona la autorización para la realización en la Plaza Adolfo Suarez de actividades por el **“Día Mundial de la Salud Mental 2017”**, 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



COLABORACION CON EL CENTRO DE PERSONAS MAYORES (IMAS)

Desde la Concejalía de Política Social, durante el año 2017, se ha colaborado con el centro de personas mayores en los distintos actos que han celebrado

Durante el mes de julio se puso a disposición de los socios del centro un autobús gratuito que realizó 4 viajes a la playa de los Alcazares, con el objetivo de que las personas mayores que no tienen otra posibilidad, puedan ir a la playa

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 20.640,00 € para la contratación de 4 personas en procesos de recuperación de drogodependencias, a propuesta del Centro de Servicios Sociales, con una duración de 6 meses, desde el 7 de agosto de 2017 hasta el 6 de febrero de 2018. 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 conserje y 2 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 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

PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD DE CRUZ ROJA.

Desde el año 2012 el Centro de Servicios Sociales participa en una comisión

de coordinación y seguimiento de los proyectos subvencionados por el IMAS de “Inserción Sociolaboral con Personas en Riesgo de Exclusión Social” desarrollados por Cruz Roja Vega Media.

Durante el año 2017 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 14 jóvenes inscritos en el Sistema de Garantía Juvenil para itinerarios sociolaborales

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.

PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD DE COLUMBARES.

En enero de 2016 se comenzó a colaborar con la Asociación Columbares en los Programas de Empleabilidad, subvencionados por el IMAS, **Ponte en Marcha ¿Empléate! Vega Media del Segura**, para la mejora de la empleabilidad de personas mayores de 30 años, desarrollándose en Las Torres de Cotillas, a través de la cesión de varias instalaciones municipales.

El Centro de Servicios Sociales ha derivado a 54 personas (33 hombres y 21 mujeres). Han participado y realizado formación básica 26 personas (14 hombres y 12 mujeres).

Han realizado Formación Ocupacional con certificado de nivel 1, homologado por el SEF, “Limpieza de superficies y mobiliario de edificios y locales” 11 alumnos. Curso de Operador de Carretillas elevadoras lo han realizado 15 alumnos.

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.

Con la **Asociación Puro Corazón** se han firmado este año dos convenios para la cesión de locales para el desarrollo de actividades con personas con discapacidad, los siguientes espacios:

- Centro Social de Los Pulpites
- Centro Vecinal La Florida.

Con la **Asociación Sherezade Color Esperanza** se ha firmado 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 firmado en

2017 un 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

La **Asociación Amafrica** tenía convenio de cesión de uso para el desarrollo de talleres del empoderamiento de la mujer africana, escuela de padres y madres inmigrantes y apoyo a la infancia:

- Centro Social del B^a del Carmen, viernes tarde y sábados

4.12. ACTIVIDADES COMUNITARIAS EN EL BARRIO DEL CARMEN

4.12.1. ACTIVIDADES REALIZADAS POR 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,

Desde el centro de 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 2017 han realizado las siguientes actividades por la **Asociación Columbares**:

- Actividades para el empoderamiento de las mujeres los lunes y jueves por la mañana hasta el verano. El último trimestre del año, se realizaron sólo los lunes.

- Clases de español para mujeres inmigrantes los miércoles por la mañana. Han participado entre 15 y 20 mujeres en estas actividades, desarrolladas en un principio por 2 monitoras. El último trimestre por una monitora.
- Refuerzo escolar y ocio con menores de primaria, en un principio participaban cuatro grupos con alrededor de 35 niños. El último trimestre se redujo a dos grupos.
- Aula abierta de estudio para los menores de secundaria, los lunes y miércoles. Han participado más de 10 adolescentes.
- Escuela de Verano. Del 3 al 28 de julio de 2017 se llevó a cabo en el Centro Social del Barrio del Carmen, contando con las instalaciones del IES la Florida. Participación 20 niños de entre 6 y 16 años. Realizaron salidas a la piscina municipal y diversos talleres,



4.12.2. Actividades socioculturales con mujeres del Barrio del Carmen.

Desde la Unidad de Trabajo Social responsable de la atención al Barrio del Carmen del Centro de Servicios Sociales el 3 de marzo se organizó una visita al Eco Parque Municipal donde 11 mujeres recibieron formación sobre reciclaje y sobre los servicios que se prestan desde dicho servicio municipal.

El 28 de marzo se organizó una visita al Centro Social de Los Pulpites a la exposición sobre cultura gitana que se había organizado desde el Centro de Servicios Sociales en colaboración con la Fundación Secretariado Gitano. Participaron 14 mujeres inmigrantes, las cuales sintieron gran empatía ante esta cultura minoritaria.

5. PRÁCTICAS, FORMACIÓN Y COLABORACIONES TÉCNICAS DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.

5.1. PRÁCTICAS CON ALUMNOS UNIVERSITARIOS.

El Centro de Servicios Sociales colabora con la Universidad de Murcia 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 2017 han realizado las prácticas curriculares en el centro de servicios sociales, 1 alumno:

- ✓ 1 alumno de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia ,
TUTORA: Rebeca Alcántara López.
- ✓ 1 alumno de la UNED de Educación Social, TUTORA: Patricia Martínez Rosauero

5.2. FORMACIÓN REALIZADA POR LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DURANTE EL AÑO 2017.

M^a Jose Dólera Dólera (Psicóloga)

- Participación como moderadora de mesa en el V Encuentro de trabajo sobre la Psicología de la Intervención Social en los Servicios Sociales de Atención Primaria. Archena
- Jornada de Formación “ciudades amigas de la infancia”. Municipios de la Región de Murcia.
- Construcción de redes locales en infancia y adolescencia desde la metodología del trabajo en Red.
- El abordaje de la violencia de género desde un punto de vista socio-sanitario. Coordinación en el ámbito socio-sanitario.
- Formación en Psicodrama. Segundo año.

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

- Curso de Formación de formadores SIUSS versión WEB.
- Jornada sobre SIUSS versión WEB.
- Jornada de trabajo sobre las acreditaciones de situación social.

Begoña Martínez Corbalan (Trabajadora Social Pain)

- Jornada de trabajo sobre los programas de empleabilidad.
- Jornada de trabajo sobre las acreditaciones de situación social.

- II Jornadas de Trabajo Social de la Región de Murcia
- Psiquiatría en la vida cotidiana
- La relación de ayuda como herramienta socio-terapéutica

Juan Pedro Bermejo Jódar (Trabajador Social Pain)

- “Cómo trabajar el diagnóstico social en la relación de ayuda”
- “IX JORNADAS SOBRE LA INCLUSIÓN Y LAS ARTES ESCÉNICAS”

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)

- “La comunicación como herramienta de la calidad en el trato con el ciudadano” 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 Rosauero Valero (Educadora Social)

- 5º Encuentro de Trabajo de La Psicología de La Intervención Social.
- Nueva regulación del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (Ley 39/2015 de 1 de octubre) y derechos y negociación.
- Relaciones de puesto de trabajo en La administración.
- Jornada sobre uso no sexista del lenguaje administrativo.
- Especialista en Mediación familiar, escolar y penal. 100h

Ana Belén Miñarro Martínez (Trabajadora social UTS nº 1)

- Atención de la Emergencia Social desde los Servicios Sociales.
- II Jornadas de Trabajo Social de la Región de Murcia

Patricia Martínez Valero (Educadora Social)

- 5º Encuentro de Trabajo de La Psicología de La Intervención Social.
- II Seminario Regional Tizas de Colores , 20 octubre 2017. Fundación Secretariado Gitano.

Rebeca Alcántara López

- El Informe Social de la Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 22 horas.
- A2 en Lengua de Signos organizado por la Universidad de Murcia y Aspanpal. 100 horas
- Prestaciones de la Seguridad Social. Organizado por la Escuela de Formación e Innovación de Murcia. 20 horas.
- Jornada de trabajo sobre las acreditaciones de situación social.

Catalina Fernández González (aux. Admtivo)

- La comunicación como herramienta de calidad en el trato con el ciudadano. (20 horas) Escuela de Formación e Innovación.
- Formación en emergencias y evacuación. Protocolo de actuación.
- Jornada sobre uso no sexista del lenguaje administrativo (5 horas) organizado por la Escuela de Formación e Innovación.

5.3. COLABORACIONES TECNICAS.

PROYECTO EUROPEO DO-U-SPORT

Desde el Centro de Servicios Sociales participamos el 22 de noviembre en la jornada sobre Deporte y Salud que se llevo a cabo en la Casa de la Cultura del

municipio por medio del proyecto europeo Do-u-Sport. Como ponente la trabajadora social de la UTS 2 informo sobre la utilización del deporte como herramienta para la integración social y la importancia de la coordinación entre los recursos deportivos y los Servicios Sociales.



PARTICIPACIÓN EN EL V ENCUENTRO DE TRABAJO SOBRE LA PSICOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA. ARCHENA

El 24 marzo se celebró en el municipio de Archena, el V 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 Centro de Servicios Sociales, participo moderando una mesa de exposición.



**PARTICIPACIÓN EN EL GRUPO MOTOR DEL PROGRAMA DE
ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL, ORGANIZADO POR LA
COMUNIDAD AUTÓNOMA.**



Durante el año 2017 una de las trabajadoras sociales del Programa de

Acompañamiento de nuestro Centro de Servicios Sociales ha participado en el grupo motor del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social.

Este grupo está destinado a coordinar, preparar y organizar las actividades y actuaciones que realizan los diferentes grupos PAIN y profesionales de toda la Región de Murcia.

JORNADA DE TRABAJO SIUSS V.5. FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA.

En noviembre de 2017 el trabajador social de la UTS3 realizó dos ponencias en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, dirigidas a estudiantes de 2º curso de Grado, en las que explicó el funcionamiento de la aplicación informática y dio a conocer la manera en la que un Centro de Servicios Sociales gestiona los expedientes y datos de sus usuarios.

JORNADA DE TRABAJO. SIUSS V5. MURCIA, 15 DE NOVIEMBRE DE 2017.



6. 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	658.342,91 €

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	INSTITUTO MURCIANO ACCION SOCIA
SUBVENCION	Plan de desarrollo Gitano
CANTIDAD CONCEDIDA	19.880€
GASTO EJECUTADO	20.000€

CONSEJERÍA	EDUCACION
SUBVENCION	Prevencion del absentismo escolar
CANTIDAD CONCEDIDA	6.500€
GASTO EJECUTADO	6.500€

CONSEJERÍA	FAMILIA E IGUALDAD
SUBVENCION	PALIAR LA POBREZA ENERGETICA
CANTIDAD CONCEDIDA	15.073€
GASTO EJECUTADO	15.200€

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



Certificación
Certification

Concedida a / Awarded to

**AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS
SERVICIOS SOCIALES**

PLAZA ADOLFO SUAREZ, 1
30565 LAS TORRES DE COTILLAS
SPAIN

**Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y
encontrado conforme con los requisitos de la norma:**

Bureau Veritas Certification certifies that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

NORMA / STANDARD

ISO 9001:2015

El Sistema de Gestión se aplica a:
Scope of certification:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE TRABAJO SOCIAL, PROGRAMA DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y AYUDA A DOMICILIO, PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL Y PROGRAMA DE COOPERACIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL.

SOCIAL SERVICES OF PRIMARY CARE ARE PROVIDED THROUGH THE DEVELOPMENT OF SOCIAL WORK PROGRAMS, SUPPORT PROGRAM FOR THE COEXISTENCE AND HOME ASSISTANCE UNIT, PREVENTION AND SOCIAL INSERTION PROGRAM AND PROGRAM OF COOPERATION AND SOCIAL PARTICIPATION.

Número del Certificado <small>Certificate Number</small>	ES085646-1	<small>Directora de Certificación / Certification Manager</small>
Aprobación original : <small>Original approval date :</small>	13/02/2018	
Certificado en vigor: <small>Effective date:</small>	13/02/2018	
Caducidad del certificado: <small>Certificate expiration date:</small>	12/02/2021	

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación
This certificate is valid, subject to the general and specific terms and conditions of certification services

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Iberia S.L.
C/ Valporitillo Primera 22-24, Edificio Caoba, Pol. Ind. La granja, 28108 Alcobendas - Madrid, Spain



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 auditoria 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 a búsqueda de la

excelencia en la gestión para el servicio a los ciudadanos.



Las Torres de Cotillas 21 de mayo de 2018

Agueda Sanchez García

Directora del Centro de Servicios Sociales