



# MEMORIA DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES 2005

## INDICE

### 1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.

- 1.1. Atención al público:
  - 1.1.1. Usuarios atendidos y demandas realizadas según datos del Sistema Informático de Usuarios de Servicios Sociales ( SIUSS)
  - 1.1.2. Gestión de expedientes
  - 1.1.3. Tramite de ayudas económicas municipales.
- 1.2. Servicio de Asesoramiento Jurídico.

### 2. AYUDA A DOMICILIO Y APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL.

- 2.1. Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 2.2. Programa de Teleasistencia Domiciliaria.
- 2.3. Programa de Familia:
  - 2.3.1. Atención psicosocial personalizada a unidades familiares en situación de crisis.
- 2.4. Protocolo de actuación con menores con problemas de absentismo escolar.
- 2.5. Intervención con personas víctimas de la violencia de genero.
- 2.6. Servicio de Teleasistencia Movil para Víctimas de Violencia de Genero.





### **3. PROGRAMAS DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL.**

- 3.1. Gerontogimnasia.
- 3.2. Programa de Inserción socio - laboral.
- 3.3. Programa de Garantía Social.
- 3.4. Programa de acompañamiento para la inclusión social.
- 3.5. Colaboración con el Taller de Empleo.
- 3.6. Programa de prevención de Drogodependencias.
- 3.7. Actividades y colaboración con el Hogar de las Personas Mayores.
- 3.8. Servicio de Estancias Diurnas.
- 3.9. Servicio de Atención a Inmigrantes.

### **4. FOMENTO DE LA SOLIDARIDAD Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO.**

- 4.1. Colaboración con Asociaciones y ONGS.
- 4.2. Subvenciones a ONGS.

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





## INTRODUCCION

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

Su objetivo es el 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 atienden tanto al individuo como a la familia, el grupo y la comunidad; esto es, las intervenciones se llevan a cabo a nivel individual, familiar, grupal y comunitario.

### **Personas que hacen posible el desarrollo de estas prestaciones:**

- **Concejala de Servicios Sociales.**

#### Profesionales:

- **Directora del Centro.**
- **Trabajadora Social del servicio de Información y Orientación y U.T.S.-1**
- **Trabajadora Social del Programa de Familia y U.T.S...-2**
- **Trabajadores Sociales del Programa de Inclusión Social**





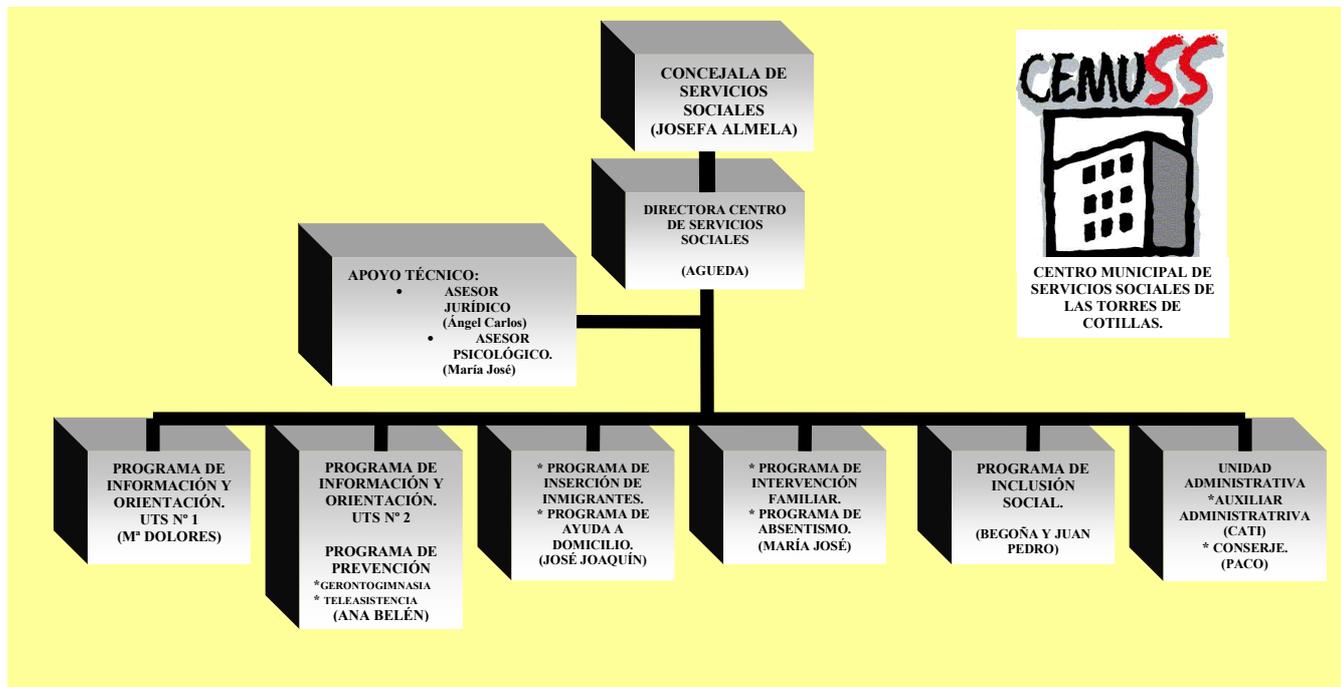
## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

- Trabajador Social del Programa de atención a inmigrantes y SAD.
- Psicóloga del Programa de Familia.
- Asesor Jurídico.
- Auxiliar Administrativo.
- Personal de Atención al Público (Ordenanza)
- Auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Monitores de Gerontogimnasia.

### ORGANIGRAMA CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas  
Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



## *Prestaciones Básicas;*

### **1.-INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN.**

#### **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 la instancia correspondiente (Instituciones especializadas ISSORM, Programa de Familia).
- Diseñar actuaciones que favorezcan el acceso normalizado a los recursos sociales.
- Detectar situaciones de marginación.
- Ofrecer espacios de participación a los individuos de la comunidad que expresen esta necesidad.

##### **B) ACTUACIONES BÁSICAS:**

- Atención a las demandas que los ciudadanos efectúen con relación a las necesidades sociales.
- Gestión de los recursos en relación con las demandas.
- Valoración de recursos a aplicar frente a una demanda social.
- Detección de núcleos de marginación.





- Propuesta de proyectos de intervención con relación a las necesidades sociales detectadas, tanto a nivel individual como grupal.
- Participación en proyectos de intervención dentro de su 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, reuniones, visitas a domicilio,...).

### C) HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

- En el Centro Municipal de Servicios Sociales:
  - Atención Casco Urbano: lunes y Jueves de 11:00 h. a 14: 00 h.
  - Atención Pedanías: Martes de 11:00 h. a 14:00 h.

Jueves de 9´00 h.a 12 horas

\* En años anteriores, un Trabajador Social del Centro se desplazaba un día a la semana a las pedanías para hacer atención al público presencial; pero esta actividad se ha tenido que suspender debido al mal estado en que se encontraban los locales donde se realizaba esta atención. Actualmente la atención al público se realiza en el centro de servicios sociales; habiendo comprobado que para la mayoría de los usuarios no les suponía una incapacidad este desplazamiento. En aquellos casos que el usuario tiene incapacidad para desplazarse hasta el centro, un Trabajador Social se desplaza hasta la casa del beneficiario





## 1.1.1 PERSONAS ATENDIDAS Y DEMANDAS REALIZADAS POR LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Resumen de Gestión del Total de Expedientes uts-01	
1. Total Expedientes:	367
2. Total Usuarios (sin repetición):	522
3. Número de intervenciones iniciadas:	571
4. Total Intervenciones:	571
5. Intervenciones por Estado:	
Abiertas:	303
Cerradas:	25
Terminadas:	243
6. Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales:	482
Intervenciones Múltiples:	89
7. Número de Valoraciones del Periodo:	758
8. Número de Demandas del Periodo:	629
9. Número de Recursos Aplicados del Periodo:	621
10. Total de Recursos Aplicados por Estado:	621
01-EN ESTUDIO	71
02-EN TRAMITE	129
03-LISTA DE ESPERA	10
04-CONCEDIDO	370
05-DENEGADO	29
06-ANULADO	5
07-NO APLICABLE	3
08-NO SE SABE	1
10-SUSPENDIDO	3
11. Número de expedientes con intervenciones actualizadas:	323
12. Número de intervenciones actualizadas:	453
13. Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores:	566





**Resumen de Gestión del Total de Expedientes uts-02**

1. Total Expedientes:	190
2. Total Usuarios (sin repetición):	254
3. Número de intervenciones iniciadas:	345
4. Total Intervenciones:	345
5. Intervenciones por Estado:	
Abiertas:	243
Cerradas:	20
Terminadas:	82
6. Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales:	310
Intervenciones Múltiples:	35
7. Número de Valoraciones del Periodo:	415
8. Número de Demandas del Periodo:	361
9. Número de Recursos Aplicados del Periodo:	362
10. Total de Recursos Aplicados por Estado:	362
01-EN ESTUDIO	35
02-EN TRAMITE	92
03-LISTA DE ESPERA	1
04-CONCEDIDO	206
05-DENEGADO	18
06-ANULADO	4
07-NO APLICABLE	3
08-NO SE SABE	2
10-SUSPENDIDO	1
11. Número de expedientes con intervenciones actualizadas:	163
12. Número de intervenciones actualizadas:	265
13. Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores:	309





### Resumen de Gestión de Expedientes Nuevos uts-01

1. Expedientes del Periodo:	209
2. Total de Intervenciones de expedientes:	319
3. Total Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales:	272
Intervenciones Múltiples:	47
4. Total Usuarios (sin repetición):	283
5. Número de Valoraciones del Periodo:	401
6. Total de Recursos Aplicados por Estado:	
01-EN ESTUDIO	48
02-EN TRAMITE	83
03-LISTA DE ESPERA	7
04-CONCEDIDO	193
05-DENEGADO	11
06-ANULADO	1
07-NO APLICABLE	3
10-SUSPENDIDO	1

### Resumen de Gestión de Expedientes Nuevos uts-02

1. Expedientes del Periodo:	96
2. Total de Intervenciones de expedientes:	148
3. Total Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales:	129
Intervenciones Múltiples:	19
4. Total Usuarios (sin repetición):	120
5. Número de Valoraciones del Periodo:	174
6. Total de Recursos Aplicados por Estado:	
01-EN ESTUDIO	17
02-EN TRAMITE	58
04-CONCEDIDO	70
05-DENEGADO	7
06-ANULADO	1
07-NO APLICABLE	1
09-DERIVADO	1
10-SUSPENDIDO	1





**U.T.S.: 01-MUNICIPIO TORRES DE COTILLAS**

**Usuarios por Tipo de Demandas**

DEMANDAS	Usuarios	%/TOTAL
101-INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	35	4,9
102-INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	3	0,42
103-TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	99	13,87
104-INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	64	8,96
105-DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVIC.SOC.	93	13,03
106-DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	11	1,54
107-CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	18	2,52
201-PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	44	6,16
202-PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	27	3,78
203-OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	21	2,94
204-APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	2	0,28
301-RESIDENCIAS E INTERNADOS	7	0,98
303-CENTROS DE ACOGIDA	1	0,14
306-ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR	2	0,28
401-CENTROS,PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	3	0,42
402-CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES OCUPACIONALES	5	0,7
403-CENTROS,PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL,OCIO Y TIEMPO LIBRE	2	0,28
404-PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCION Y PROMOCION SOCIAL	8	1,12
501-PENSIONES	52	7,28
502-AYUDAS ECONOMICAS PUBLICAS PERIODICAS	37	5,18
503-AYUDA ECONOMICA PUBLICA DE PAGO UNICO	179	25,07
504-ATENCIONES QUE IMPLICAN ALIMENTACION	1	0,14
TOTALES	714	100





**U.T.S.: 02-PEDANIAS**  
**Usuarios por Tipo de Demandas**

DEMANDAS	Usuarios	%/TOTAL
101-INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	9	2,49
102-INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	11	3,04
103-TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	46	12,71
104-INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	19	5,25
105-DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVIC.SOC.	51	14,09
106-DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	1	0,28
107-CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	15	4,14
201-PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	13	3,59
202-PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	7	1,93
203-OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	13	3,59
301-RESIDENCIAS E INTERNADOS	7	1,93
305-ALOJAMIENTO DE URGENCIA	5	1,38
401-CENTROS,PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	5	1,38
402-CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES OCUPACIONALES	3	0,83
403-CENTROS,PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL,OCIO Y TIEMPO LIBRE	4	1,1
404-PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	4	1,1
501-PENSIONES	18	4,97
502-AYUDAS ECONOMICAS PUBLICAS PERIODICAS	18	4,97
503-AYUDA ECONOMICA PUBLICA DE PAGO UNICO	110	30,39
505-OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACION DE NECESIDAD	3	0,83
TOTALES	362	100





**U.T.S.: 01-MUNICIPIO TORRES DE COTILLAS**

**Usuarios por Grupo de Demandas**

DEMANDAS	Usuarios	%/TOTAL
1-INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	248	40,52
2-PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	86	14,05
3-PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	10	1,63
4-PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCION E INSERCIÓN SOCIAL	16	2,61
5-RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	252	41,18
TOTALES	612	100

**U.T.S.: 02- PEDANIAS**

**Usuarios por Grupo de Demandas**

DEMANDAS	Usuarios	%/TOTAL
1-INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	128	40,25
2-PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	31	9,75
3-PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	12	3,77
4-PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCION E INSERCIÓN SOCIAL	14	4,4
5-RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	133	41,82
TOTALES	318	100





**U.T.S.: 01-MUNICIPIO TORRES DE COTILLAS**

**Sector de Referencia**

SECTOR REFERENCIA	Usuarios	%/TOTAL
ENFERMOS PSIQUIATRICOS NO INSTITUCIONALIZADOS	2	0,28
FAMILIA	167	23,42
INFANCIA	34	4,77
INMIGRANTES	114	15,99
JUVENTUD	2	0,28
MINORIAS ETNICAS	21	2,95
MUJER	16	2,24
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	2	0,28
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	172	24,12
PERSONAS MAYORES	171	23,98
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	2	0,28
TOXICOMANOS (ALCOHOLICOS Y DROGADICTOS)	10	1,4
TOTALES	713	100

**U.T.S.: 02- PEDANIAS**

**Sector de Referencia**

SECTOR REFERENCIA	Usuarios	%/TOTAL
ENFERMOS PSIQUIATRICOS NO INSTITUCIONALIZADOS	1	0,25
FAMILIA	155	39,04
INFANCIA	4	1,01
INMIGRANTES	41	10,33
JUVENTUD	3	0,76
MINORIAS ETNICAS	5	1,26
MUJER	29	7,3
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	4	1,01
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	90	22,67
PERSONAS MAYORES	53	13,35
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	8	2,02
TOXICOMANOS (ALCOHOLICOS Y DROGADICTOS)	4	1,01
TOTALES	397	100





**U.T.S.: 01-MUNICIPIO TORRES DE COTILLAS**

**Usuarios por Grupo de Valoraciones**

Valoraciones	Usuarios	%/TOTAL
1-NECESIDAD RELACIONADA CON ADEC. INFORMACION SOBRE EL ACCESO A RECURSOS	211	30,62
2-NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA CONVIVENCIA PERSONAL-FAMILIAR	144	20,9
3-NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA INTEGRACION SOCIAL	145	21,04
4-NECESIDAD RELACIONADA CON LA FALTA DE MEDIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS	189	27,43
TOTALES	689	100

**U.T.S.: 02- PEDANIAS**

**Usuarios por Grupo de Valoraciones**

Valoraciones	Usuarios	%/TOTAL
1-NECESIDAD RELACIONADA CON ADEC. INFORMACION SOBRE EL ACCESO A RECURSOS	108	33,33
2-NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA CONVIVENCIA PERSONAL-FAMILIAR	53	16,36
3-NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA INTEGRACION SOCIAL	44	13,58
4-NECESIDAD RELACIONADA CON LA FALTA DE MEDIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS	119	36,73
TOTALES	324	100





**U.T.S.: 01-MUNICIPIO TORRES DE COTILLAS**  
**Intervenciones por Demanda**

Demandas	Intervenciones	%TOTAL
101011-Información prestaciones de Ayuda a Domicilio	2	0,32
101012-Información prestaciones de Ayudas Técnicas	2	0,32
101013-Información otros apoyo a la unidad convivencial.	3	0,48
101031-Información centros programas y actuaciones en la inserción social	1	0,16
101032-Información centros programas y actos ocupacionales	1	0,16
101033-Información sobre centros, programas y actividades de relación social	3	0,48
101041-Información pensiones no contributivas	6	0,95
101042-Información prestaciones económicas del ISSORM	6	0,95
101043-Información ayudas económicas municipales	1	0,16
101045-Información otras ayudas especiales vinculadas a situación de necesidad	3	0,48
101046-Otras informaciones de prestaciones económicas y recursos complementarios	3	0,48
101054-Información recursos fundación ONCE	1	0,16
101055-Información recursos ONCE	1	0,16
101057-Otras informaciones sobre recursos institucionales no gubernamentales.	1	0,16
101086-Otras informaciones sobre prestaciones del sistema de Servicios Sociales	1	0,16
102011-Información general e inespecífica	3	0,48
103012-Tramitación exenciones, bonificaciones servicio de transporte	1	0,16
103021-Tramitación de pensión de invalidez	1	0,16
103022-Tramitación de pensión de viudedad	1	0,16
103025-Tramitación de pensión a favor de familiares	1	0,16
103028-Tramitación prestaciones por hijo minusválido	1	0,16
103029-Otras tramitaciones de pensiones y prestaciones de Seguridad Social.	8	1,27
103035-Tramitación prestaciones servicios municipales de educación.	1	0,16
103039-Otras tramitaciones prestaciones del sistema educativo	2	0,32
103041-Tramitación tarjeta asistencia sanitaria	1	0,16
103045-Gestiones centros atención drogodependientes.	1	0,16
103048-Gestiones en Servicios Hospitalarios	1	0,16
103051-Tramitación prestaciones desempleo	1	0,16
103054-Otras tramitaciones prestaciones del INEM	3	0,48





## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

103076-Otras tramitaciones sobre cultura y tiempo libre	1	0,16
103083-Gestiones obtención certificados	2	0,32
103084-Gestión obtención documentación Registro Civil	1	0,16
103086-Otras tramitaciones administración civil	1	0,16
103087-Tramitación documentos de extranjería	39	6,19
103091-Informes a instancias no dependientes de Sistema de Servicios Sociales	1	0,16
103101-Tramitación acceso a justicia gratuita	5	0,79
103102-Otros trámites de carácter jurídico	10	1,59
104012-Información / derivación exenciones, bonificaciones servicios transporte.	2	0,32
104027-Otras informaciones / derivaciones a pensiones de la Seguridad Social	2	0,32
104034-Información / derivación equipo orientación / evaluación psicológica.	1	0,16
104038-Información / derivación Gestiones escolarización	1	0,16
104044-Información / derivación servicio planificación familia	3	0,48
104054-Otras informaciones / derivaciones a prestaciones del INEM	1	0,16
104062-Información / derivación solicitud subvenciones vivienda social.	1	0,16
104063-Otras informaciones / derivación a sistema de vivienda	1	0,16
104064-Información para la búsqueda / adquisición de vivienda normalizada	2	0,32
104081-Información / derivación sobre instancias	1	0,16
104082-Información / derivación sobre recursos	1	0,16
104086-Otras informaciones / derivaciones sobre documentación de la Admón. Civil	1	0,16
104087-Informaciones sobre documentos de extranjería	26	4,13
104091-Otras Inform. / derivaciones sobre recursos otros sistemas de protección	1	0,16
104102-Otras informaciones / derivaciones sobre trámites jurídicos	2	0,32
105011-Derivación unidades encargadas protección tutela de menores	2	0,32
105012-Derivación unidades encargadas reforma menores	1	0,16
105014-Derivación unidades de intervención especial a familias con menores	1	0,16
105015-Otras derivaciones a servicios a familia y menores	3	0,48
105031-Derivaciones al Programa de Termalismo Social	7	1,11
105041-Derivaciones servicios a Personas con Discapacidad	3	0,48
105051-Derivación obtención grado de minusvalía	58	9,21
105052-Otras derivaciones centros de valoración minusválidos.	15	2,38



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

105071-Derivación a Servicios de mujer	1	0,16
105081-Derivación a Servicios de Prestaciones económicas	1	0,16
105091-Otras derivaciones recursos del Sistema de Servicios Sociales	2	0,32
106011-Derivación hacia recursos no gubernamentales (general).	2	0,32
106013-Derivación a recursos y actuaciones de CÁRITAS	1	0,16
106015-Derivación a recursos y actuaciones de CÁRITAS	3	0,48
106017-Derivación a recursos y actuaciones de HELIOTROPOS	1	0,16
107011-Canalización a Programas del Centro de Familia e Infancia	2	0,32
107041-Canalización a Programas del Centro de Exclusión Social	9	1,43
107071-Canalización a Programas de Coordinación con otras áreas Protección Social	1	0,16
201011-Atención doméstica: realización tareas domésticas en general	16	2,54
201012-Atención doméstica realización tareas de limpieza	14	2,22
201015-Atención doméstica: Lavandería y planchado de ropa	2	0,32
201016-Otras atenciones de carácter doméstico	1	0,16
201021-Actividad de acompañamiento por auxiliar de hogar	1	0,16
201032-Atenciones higiénicas sanitaria y personal.	15	2,38
202013-Otras eliminaciones de barreras	1	0,16
202021-Tele asistencia (telealarma)	25	3,97
202035-Prótesis	1	0,16
203011-Apoyo social y educativo a profesionales de Unidades de Trabajo Social.	1	0,16
203012-Apoyo social educativo de otros profesionales de los C.S.S..	1	0,16
203021-Apoyo a la estructura familiar y dinámica por profesional de U.T.S.	7	1,11
203022-Apoyo a la estructura y dinámica familiar por profesionales de U.T.S.	1	0,16
203023-Apoyo a la estructura y dinámica familiar por profesionales del C.S.S.	6	0,95
203031-Apoyo carácter socio-comunitario	1	0,16
203041-Otros apoyos a la unidad convivencial	3	0,48
204011-Centros de día estancias diurnas para personas mayores	2	0,32
301031-Residencia Personas Mayores de la Comunidad Autónoma.	3	0,48
301041-Residencia privada Personas Mayores sin fin de lucro	1	0,16
301051-Residencia minusválidos de la Comunidad Autónoma.	1	0,16
301091-Otras Residencias / Internados públicos	2	0,32
303011-Centro acogida menores (C.A.)	1	0,16



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

306012-Acogimiento administración de menores	1	0,16
401021-Programas específicos de Inserción Social	2	0,32
402012-Centro ocupacional para jóvenes	1	0,16
402021-Programas de carácter ocupacional	1	0,16
402031-Talleres de formación laboral	2	0,32
403022-Vacaciones mujeres con cargas familiares	1	0,16
403032-Actividades deportivas	1	0,16
404011-Actividad información demandantes de empleo	1	0,16
404014-Adiestramiento en estrategias y habilidades búsqueda de empleo.	1	0,16
404021-Actividades seguimiento escolar	2	0,32
404024-Intervención sensibilización escolar	3	0,48
404051-Intervención psicosocial individual o grupal	1	0,16
404052-Otros programas de actuación de prevención y promoción social.	1	0,16
501011-Pensiones no contributivas de invalidez	21	3,33
501021-Pensión no contributiva de jubilación	31	4,92
502011-Ingreso mínimo de inserción	1	0,16
502031-Ayuda de apoyo familiar/ISSORM	8	1,27
502033-Ayuda económica para cuidados a personas mayores	7	1,11
502034-Ayudas becas a minusválidos atendidos en centros específicos	2	0,32
502035-Otras prestaciones económicas públicas periódicas.	2	0,32
503011-Ayuda no periódica de inserción protección social	15	2,38
503012-Ayuda individual a personas con discapacidad física, psíquica y sensorial	32	5,08
503013-Ayuda de emergencia urgente necesidad de Entidades Locales	26	4,13
503015-Otras ayudas económicas de emergencia y urgente necesidad.	1	0,16
503017-Ayuda económica a personas mayores	18	2,86
503018-Ayuda no periódica municipal	6	0,95
503021-Ayuda económica pública individual	1	0,16
503031-Otras ayudas económicas públicas de pago único	53	8,41
504011-Beca de comedor	1	0,16
504012-Plaza de comedor	1	0,16
<b>TOTALES</b>	<b>630</b>	<b>100</b>



**CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES**

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



**U.T.S.: 02- PEDANIAS**  
**Intervenciones por Demanda**

<b>Demandas</b>	<b>Intervenciones</b>	<b>%/TOTAL</b>
101012-Información prestaciones de Ayudas Técnicas	1	0,28
101013-Información otros apoyo a la unidad convivencial.	1	0,28
101025-Información alojamiento urgencia	1	0,28
101032-Información centros programas y actos ocupacionales	1	0,28
101034-Información programas y actuaciones sobre prevención y promoción social.	1	0,28
101042-Información prestaciones económicas del ISSORM	1	0,28
101044-Información atenciones que implican alimentación	1	0,28
102011-Información general e inespecífica	7	1,94
103012-Tramitación exenciones, bonificaciones servicio de transporte	1	0,28
103021-Tramitación de pensión de invalidez	1	0,28
103025-Tramitación de pensión a favor de familiares	1	0,28
103028-Tramitación prestaciones por hijo minusválido	2	0,55
103029-Otras tramitaciones de pensiones y prestaciones de Seguridad Social.	6	1,66
103031-Tramitación de becas del Ministerio Educación y Ciencia.	1	0,28
103035-Tramitación prestaciones servicios municipales de educación.	1	0,28
103039-Otras tramitaciones prestaciones del sistema educativo	1	0,28
103041-Tramitación tarjeta asistencia sanitaria	2	0,55
103047-Otras tramitaciones prestaciones sistema de salud	3	0,83
103052-Tramitación subsidio por desempleo	1	0,28
103053-Tramitación acceso curso de formación	1	0,28
103054-Otras tramitaciones prestaciones del INEM	8	2,22
103062-Solicitud subvenciones alquiler vivienda social	13	3,6
103063-Otras tramitaciones acceso sistema de vivienda	1	0,28
103082-Tramitación de recursos	1	0,28
103086-Otras tramitaciones administración civil	2	0,55
103087-Tramitación documentos de extranjería	7	1,94
103091-Informes a instancias no dependientes de Sistema de Servicios Sociales	1	0,28
103102-Otros trámites de carácter jurídico	5	1,39
104027-Otras informaciones / derivaciones a pensiones de la Seguridad Social	1	0,28
104038-Información / derivación Gestiones escolarización	6	1,66
104039-Otras informaciones derivadas prestación sistema educativo.	1	0,28





## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

104054-Otras informaciones / derivaciones a prestaciones del INEM	1	0,28
104081-Información / derivación sobre instancias	1	0,28
104087-Informaciones sobre documentos de extranjería	4	1,11
104101-Información / derivación justificantes gratuitos de abogados de oficio	1	0,28
104102-Otras informaciones / derivaciones sobre trámites jurídicos	1	0,28
105013-Derivación unidades encargadas acogimiento adopción menores	1	0,28
105014-Derivación unidades de intervención especial a familias con menores	1	0,28
105015-Otras derivaciones a servicios a familia y menores	1	0,28
105041-Derivaciones servicios a Personas con Discapacidad	1	0,28
105051-Derivación obtención grado de minusvalía	31	8,59
105052-Otras derivaciones centros de valoración minusválidos.	8	2,22
105081-Derivación a Servicios de Prestaciones económicas	1	0,28
105091-Otras derivaciones recursos del Sistema de Servicios Sociales	5	1,39
106017-Derivación a recursos y actuaciones de HELIOTROPOS	1	0,28
107021-Canalización a Programas del Centro Inmigrantes	1	0,28
107041-Canalización a Programas del Centro de Exclusión Social	9	2,49
201011-Atención doméstica: realización tareas domésticas en general	2	0,55
201012-Atención doméstica realización tareas de limpieza	2	0,55
201032-Atenciones higiénicas sanitaria y personal.	7	1,94
201051-Otras prestaciones de ayuda a domicilio	1	0,28
202021-Tele asistencia (telealarma)	7	1,94
203012-Apoyo social educativo de otros profesionales de los C.S.S..	4	1,11
203013-Apoyo social y educativo de profesionales externos al C.S.S.	1	0,28
203021-Apoyo a la estructura familiar y dinámica por profesional de U.T.S.	4	1,11
203022-Apoyo a la estructura y dinámica familiar por profesionales de U.T.S.	3	0,83
203023-Apoyo a la estructura y dinámica familiar por profesionales del C.S.S.	2	0,55
203031-Apoyo carácter socio-comunitario	1	0,28
203041-Otros apoyos a la unidad convivencial	2	0,55
301031-Residencia Personas Mayores de la Comunidad Autónoma.	5	1,39
301051-Residencia minusválidos de la Comunidad Autónoma.	1	0,28



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

305014-Otros alojamientos públicos de urgencia	1	0,28
305024-Vivienda particular	1	0,28
401012-Centro de día de toxicómanos	1	0,28
401021-Programas específicos de Inserción Social	1	0,28
401031-Actuación específica de Inserción Social	1	0,28
402012-Centro ocupacional para jóvenes	1	0,28
402021-Programas de carácter ocupacional	1	0,28
403022-Vacaciones mujeres con cargas familiares	1	0,28
403032-Actividades deportivas	1	0,28
404021-Actividades seguimiento escolar	1	0,28
404024-Intervención sensibilización escolar	1	0,28
404025-Otras actividades de normalización escolar	2	0,55
501011-Pensiones no contributivas de invalidez	10	2,77
501021-Pensión no contributiva de jubilación	8	2,22
502011-Ingreso mínimo de inserción	5	1,39
502031-Ayuda de apoyo familiar/ISSORM	9	2,49
502034-Ayudas becas a minusválidos atendidos en centros específicos	2	0,55
502035-Otras prestaciones económicas públicas periódicas.	1	0,28
503011-Ayuda no periódica de inserción protección social	25	6,93
503012-Ayuda individual a personas con discapacidad física, psíquica y sensorial	8	2,22
503013-Ayuda de emergencia urgente necesidad de Entidades Locales	35	9,7
503015-Otras ayudas económicas de emergencia y urgente necesidad.	1	0,28
503017-Ayuda económica a personas mayores	7	1,94
503018-Ayuda no periódica municipal	6	1,66
503021-Ayuda económica pública individual	6	1,66
503031-Otras ayudas económicas públicas de pago único	32	8,86
503032-Ayuda económica para gastos de Enterramiento	1	0,28
505014-Otras ayudas especiales vinculadas a situaciones de necesidad	1	0,28
<b>TOTALES</b>	<b>361</b>	<b>100</b>



**CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES**

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



**U.T.S.: 01-MUNICIPIO TORRES DE COTILLAS**

**Intervenciones por Sectores de Referencia**

Sector de Referencia	Intervenciones	%/TOTAL
02-FAMILIA	116	20,28
03-INFANCIA	22	3,85
04-JUVENTUD	2	0,35
05-MUJER	15	2,62
06-PERSONAS MAYORES	152	26,57
07-PERSONAS CON DISCAPACIDADES	159	27,8
08-RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	2	0,35
09-MINORIAS ETNICAS	20	3,5
11-TOXICOMANOS (ALCOHOLICOS Y DROGADICTOS)	10	1,75
15-ENFERMOS PSIQUIATRICOS NO INSTITUCIONALIZADOS	2	0,35
17-OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	2	0,35
18-INMIGRANTES	70	12,24
TOTALES	572	100

**U.T.S.: 02- PEDANIAS**

**Intervenciones por Sectores de Referencia**

Sector de Referencia	Intervenciones	%/TOTAL
02-FAMILIA	142	41,16
03-INFANCIA	4	1,16
04-JUVENTUD	3	0,87
05-MUJER	24	6,96
06-PERSONAS MAYORES	47	13,62
07-PERSONAS CON DISCAPACIDADES	80	23,19
08-RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	8	2,32
09-MINORIAS ETNICAS	3	0,87
11-TOXICOMANOS (ALCOHOLICOS Y DROGADICTOS)	4	1,16
15-ENFERMOS PSIQUIATRICOS NO INSTITUCIONALIZADOS	1	0,29
17-OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	4	1,16
18-INMIGRANTES	25	7,25
TOTALES	345	100





**U.T.S.: 01-MUNICIPIO TORRES DE COTILLAS**  
**Intervenciones por Recurso Aplicado/ Estado del Recurso**

Recursos Aplicados	Intervenciones	%/TOTAL
101011-Información prestaciones de Ayuda a Domicilio	1	0,16
101012-Información prestaciones de Ayudas Técnicas	3	0,48
101016-Información otras actuaciones en la prestación apoyo unidad convivencial.	1	0,16
101027-Información tutela ordinaria	1	0,16
101031-Información centros programas y actuaciones en la inserción social	1	0,16
101032-Información centros programas y actos ocupacionales	2	0,32
101041-Información pensiones no contributivas	6	0,96
101042-Información prestaciones económicas del ISSORM	6	0,96
101045-Información otras ayudas especiales vinculadas a situación de necesidad	1	0,16
101046-Otras informaciones de prestaciones económicas y recursos complementarios	3	0,48
101054-Información recursos fundación ONCE	1	0,16
101055-Información recursos ONCE	1	0,16
101057-Otras informaciones sobre recursos institucionales no gubernamentales.	1	0,16
101086-Otras informaciones sobre prestaciones del sistema de Servicios Sociales	1	0,16
102011-Información general e inespecífica	5	0,8
103012-Tramitación exenciones, bonificaciones servicio de transporte	1	0,16
103021-Tramitación de pensión de invalidez	1	0,16
103022-Tramitación de pensión de viudedad	1	0,16
103028-Tramitación prestaciones por hijo minusválido	1	0,16
103029-Otras tramitaciones de pensiones y prestaciones de Seguridad Social.	8	1,29
103035-Tramitación prestaciones servicios municipales de educación.	1	0,16
103039-Otras tramitaciones prestaciones del sistema educativo	2	0,32
103041-Tramitación tarjeta asistencia sanitaria	1	0,16
103045-Gestiones centros atención drogodependientes.	1	0,16
103048-Gestiones en Servicios Hospitalarios	1	0,16
103051-Tramitación prestaciones desempleo	1	0,16
103054-Otras tramitaciones prestaciones del INEM	3	0,48
103076-Otras tramitaciones sobre cultura y tiempo libre	1	0,16
103083-Gestiones obtención certificados	2	0,32





## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

103084-Gestión obtención documentación Registro Civil	1	0,16
103086-Otras tramitaciones administración civil	1	0,16
103087-Tramitación documentos de extranjería	37	5,95
103091-Informes a instancias no dependientes de Sistema de Servicios Sociales	1	0,16
103101-Tramitación acceso a justicia gratuita	4	0,64
103102-Otros trámites de carácter jurídico	11	1,77
104012-Información / derivación exenciones, bonificaciones servicios transporte.	2	0,32
104025-Información / derivación pensión a familiares	1	0,16
104027-Otras informaciones / derivaciones a pensiones de la Seguridad Social	2	0,32
104033-Información / derivación comedor escolar	1	0,16
104034-Información / derivación equipo orientación / evaluación psicológica.	1	0,16
104038-Información / derivación Gestiones escolarización	1	0,16
104044-Información / derivación servicio planificación familia	3	0,48
104054-Otras informaciones / derivaciones a prestaciones del INEM	1	0,16
104063-Otras informaciones / derivación a sistema de vivienda	2	0,32
104081-Información / derivación sobre instancias	1	0,16
104082-Información / derivación sobre recursos	1	0,16
104086-Otras informaciones / derivaciones sobre documentación de la Admón. Civil	1	0,16
104087-Informaciones sobre documentos de extranjería	25	4,02
104091-Otras Inform. / derivaciones sobre recursos otros sistemas de protección	1	0,16
104102-Otras informaciones / derivaciones sobre trámites jurídicos	1	0,16
105011-Derivación unidades encargadas protección tutela de menores	2	0,32
105012-Derivación unidades encargadas reforma menores	1	0,16
105014-Derivación unidades de intervención especial a familias con menores	1	0,16
105015-Otras derivaciones a servicios a familia y menores	2	0,32
105031-Derivaciones al Programa de Termalismo Social	7	1,13
105041-Derivaciones servicios a Personas con Discapacidad	3	0,48
105051-Derivación obtención grado de minusvalía	60	9,65
105052-Otras derivaciones centros de valoración minusválidos.	13	2,09
105071-Derivación a Servicios de mujer	1	0,16
105081-Derivación a Servicios de Prestaciones económicas	2	0,32
105091-Otras derivaciones recursos del Sistema de Servicios	2	0,32



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

Sociales		
106011-Derivación hacia recursos no gubernamentales (general).	2	0,32
106013-Derivación a recursos y actuaciones de CÁRITAS	1	0,16
106015-Derivación a recursos y actuaciones de CÁRITAS	3	0,48
106017-Derivación a recursos y actuaciones de HELIOTROPOS	1	0,16
107011-Canalización a Programas del Centro de Familia e Infancia	4	0,64
107041-Canalización a Programas del Centro de Exclusión Social	9	1,45
201011-Atención doméstica: realización tareas domésticas en general	15	2,41
201012-Atención doméstica realización tareas de limpieza	15	2,41
201015-Atención doméstica: Lavandería y planchado de ropa	2	0,32
201016-Otras atenciones de carácter doméstico	1	0,16
201021-Actividad de acompañamiento por auxiliar de hogar	1	0,16
201032-Atenciones higiénicas sanitaria y personal.	15	2,41
202013-Otras eliminaciones de barreras	1	0,16
202021-Tele asistencia (telealarma)	25	4,02
202035-Prótesis	1	0,16
203011-Apoyo social y educativo a profesionales de Unidades de Trabajo Social.	1	0,16
203012-Apoyo social educativo de otros profesionales de los C.S.S..	1	0,16
203021-Apoyo a la estructura familiar y dinámica por profesional de U.T.S.	8	1,29
203022-Apoyo a la estructura y dinámica familiar por profesionales de U.T.S.	1	0,16
203023-Apoyo a la estructura y dinámica familiar por profesionales del C.S.S.	6	0,96
203041-Otros apoyos a la unidad convivencial	3	0,48
204011-Centros de día estancias diurnas para personas mayores	2	0,32
301031-Residencia Personas Mayores de la Comunidad Autónoma.	3	0,48
301041-Residencia privada Personas Mayores sin fin de lucro	1	0,16
301051-Residencia minusválidos de la Comunidad Autónoma.	1	0,16
301091-Otras Residencias / Internados públicos	2	0,32
303011-Centro acogida menores (C.A.)	1	0,16
306012-Acogimiento administración de menores	1	0,16
401021-Programas específicos de Inserción Social	1	0,16
402012-Centro ocupacional para jóvenes	1	0,16
402021-Programas de carácter ocupacional	1	0,16
402031-Talleres de formación laboral	2	0,32



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

403022-Vacaciones mujeres con cargas familiares	1	0,16
403032-Actividades deportivas	1	0,16
404011-Actividad información demandantes de empleo	2	0,32
404014-Adiestramiento en estrategias y habilidades búsqueda de empleo.	1	0,16
404021-Actividades seguimiento escolar	2	0,32
404024-Intervención sensibilización escolar	3	0,48
404051-Intervención psicosocial individual o grupal	1	0,16
404052-Otros programas de actuación de prevención y promoción social.	1	0,16
501011-Pensiones no contributivas de invalidez	21	3,38
501021-Pensión no contributiva de jubilación	31	4,98
502011-Ingreso mínimo de inserción	1	0,16
502031-Ayuda de apoyo familiar/ISSORM	8	1,29
502033-Ayuda económica para cuidados a personas mayores	7	1,13
502034-Ayudas becas a minusválidos atendidos en centros específicos	2	0,32
502035-Otras prestaciones económicas públicas periódicas.	2	0,32
503011-Ayuda no periódica de inserción protección social	17	2,73
503012-Ayuda individual a personas con discapacidad física, psíquica y sensorial	31	4,98
503013-Ayuda de emergencia urgente necesidad de Entidades Locales	25	4,02
503015-Otras ayudas económicas de emergencia y urgente necesidad.	1	0,16
503017-Ayuda económica a personas mayores	18	2,89
503018-Ayuda no periódica municipal	6	0,96
503021-Ayuda económica pública individual	1	0,16
503031-Otras ayudas económicas públicas de pago único	53	8,52
504011-Beca de comedor	1	0,16
504012-Plaza de comedor	1	0,16
<b>TOTALES</b>	<b>622</b>	<b>100</b>



**CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES**

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas  
Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



**U.T.S.: 02- PEDANIAS**

**Intervenciones por Recurso Aplicado/ Estado del Recurso**

Recursos Aplicados	Intervenciones	%/TOTAL
101012-Información prestaciones de Ayudas Técnicas	1	0,28
101013-Información otros apoyo a la unidad convivencial.	1	0,28
101032-Información centros programas y actos ocupacionales	1	0,28
101034-Información programas y actuaciones sobre prevención y promoción social.	1	0,28
101042-Información prestaciones económicas del ISSORM	1	0,28
101044-Información atenciones que implican alimentación	1	0,28
102011-Información general e inespecífica	7	1,93
103012-Tramitación exenciones, bonificaciones servicio de transporte	1	0,28
103021-Tramitación de pensión de invalidez	1	0,28
103025-Tramitación de pensión a favor de familiares	1	0,28
103028-Tramitación prestaciones por hijo minusválido	2	0,55
103029-Otras tramitaciones de pensiones y prestaciones de Seguridad Social.	6	1,66
103035-Tramitación prestaciones servicios municipales de educación.	1	0,28
103038-Gestiones relacionadas con la escolarización	1	0,28
103039-Otras tramitaciones prestaciones del sistema educativo	1	0,28
103041-Tramitación tarjeta asistencia sanitaria	1	0,28
103047-Otras tramitaciones prestaciones sistema de salud	2	0,55
103052-Tramitación subsidio por desempleo	1	0,28
103053-Tramitación acceso curso de formación	1	0,28
103054-Otras tramitaciones prestaciones del INEM	7	1,93
103061-Solicitud viviendas sociales	1	0,28
103062-Solicitud subvenciones alquiler vivienda social	13	3,59
103063-Otras tramitaciones acceso sistema de vivienda	1	0,28
103082-Tramitación de recursos	1	0,28
103086-Otras tramitaciones administración civil	2	0,55
103087-Tramitación documentos de extranjería	8	2,21
103091-Informes a instancias no dependientes de Sistema de Servicios Sociales	1	0,28
103102-Otros trámites de carácter jurídico	5	1,38
104027-Otras informaciones / derivaciones a pensiones de la Seguridad Social	1	0,28
104038-Información / derivación Gestiones escolarización	7	1,93
104039-Otras informaciones derivadas prestación sistema educativo.	1	0,28





## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

104041-Información / derivación tramitación tarjeta asistencia sanitaria	1	0,28
104054-Otras informaciones / derivaciones a prestaciones del INEM	1	0,28
104081-Información / derivación sobre instancias	1	0,28
104087-Informaciones sobre documentos de extranjería	4	1,1
104101-Información / derivación justificantes gratuitos de abogados de oficio	1	0,28
104102-Otras informaciones / derivaciones sobre trámites jurídicos	1	0,28
105013-Derivación unidades encargadas acogimiento adopción menores	1	0,28
105014-Derivación unidades de intervención especial a familias con menores	1	0,28
105015-Otras derivaciones a servicios a familia y menores	1	0,28
105041-Derivaciones servicios a Personas con Discapacidad	1	0,28
105051-Derivación obtención grado de minusvalía	31	8,56
105052-Otras derivaciones centros de valoración minusválidos.	8	2,21
105081-Derivación a Servicios de Prestaciones económicas	1	0,28
105091-Otras derivaciones recursos del Sistema de Servicios Sociales	5	1,38
106017-Derivación a recursos y actuaciones de HELIOTROPOS	1	0,28
107021-Canalización a Programas del Centro Inmigrantes	1	0,28
107041-Canalización a Programas del Centro de Exclusión Social	9	2,49
201011-Atención doméstica: realización tareas domésticas en general	2	0,55
201012-Atención doméstica realización tareas de limpieza	2	0,55
201032-Atenciones higiénicas sanitaria y personal.	7	1,93
201051-Otras prestaciones de ayuda a domicilio	1	0,28
202021-Tele asistencia (telealarma)	7	1,93
203012-Apoyo social educativo de otros profesionales de los C.S.S..	4	1,1
203013-Apoyo social y educativo de profesionales externos al C.S.S.	1	0,28
203021-Apoyo a la estructura familiar y dinámica por profesional de U.T.S.	4	1,1
203022-Apoyo a la estructura y dinámica familiar por profesionales de U.T.S.	3	0,83
203023-Apoyo a la estructura y dinámica familiar por profesionales del C.S.S.	2	0,55
203031-Apoyo carácter socio-comunitario	1	0,28
203041-Otros apoyos a la unidad convivencial	2	0,55
301031-Residencia Personas Mayores de la Comunidad	5	1,38



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

Autónoma.		
301051-Residencia minusválidos de la Comunidad Autónoma.	1	0,28
305014-Otros alojamientos públicos de urgencia	1	0,28
305024-Vivienda particular	1	0,28
401012-Centro de día de toxicómanos	1	0,28
401021-Programas específicos de Inserción Social	1	0,28
401031-Actuación específica de Inserción Social	1	0,28
402012-Centro ocupacional para jóvenes	1	0,28
402021-Programas de carácter ocupacional	1	0,28
403022-Vacaciones mujeres con cargas familiares	1	0,28
403032-Actividades deportivas	1	0,28
404021-Actividades seguimiento escolar	1	0,28
404024-Intervención sensibilización escolar	2	0,55
404025-Otras actividades de normalización escolar	2	0,55
501011-Pensiones no contributivas de invalidez	10	2,76
501021-Pensión no contributiva de jubilación	8	2,21
502011-Ingreso mínimo de inserción	5	1,38
502031-Ayuda de apoyo familiar/ISSORM	9	2,49
502034-Ayudas becas a minusválidos atendidos en centros específicos	2	0,55
502035-Otras prestaciones económicas públicas periódicas.	1	0,28
503011-Ayuda no periódica de inserción protección social	25	6,91
503012-Ayuda individual a personas con discapacidad física, psíquica y sensorial	8	2,21
503013-Ayuda de emergencia urgente necesidad de Entidades Locales	35	9,67
503015-Otras ayudas económicas de emergencia y urgente necesidad.	1	0,28
503017-Ayuda económica a personas mayores	7	1,93
503018-Ayuda no periódica municipal	6	1,66
503021-Ayuda económica pública individual	5	1,38
503031-Otras ayudas económicas públicas de pago único	33	9,12
503032-Ayuda económica para gastos de Enterramiento	1	0,28
505014-Otras ayudas especiales vinculadas a situaciones de necesidad	1	0,28
TOTALES	362	100



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

### U.T.S.: 01-MUNICIPIO TORRES DE COTILLAS

#### Expedientes por N° de Miembros

Miembros	Expedientes
1	113
2	94
3	47
4	56
5	33
6	17
7	3
8	4
TOTALES	367

### U.T.S.: 02- PEDANIAS

#### Expedientes por N° de Miembros

Miembros	Expedientes
1	51
2	35
3	22
4	35
5	26
6	12
7	5
8	2
10	1
11	1
TOTALES	190



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



**AYUDAS DEL ISSORM SOLICITADAS Y CONCEDIDAS EN 2005**

	<b>AYUDAS SOLICITADAS</b>	<b>AYUDAS CONCEDIDAS</b>	<b>AYUDAS DENEGADAS</b>	<b>PERCEP. ALTA</b>	<b>IMPORTE CONCEDIDO</b>
<b>IMI</b>	6 TRAMITE (2)	3	1	5	10.022
<b>APIPS</b>	12	4	8	6	15.970
<b>APPD</b>	5 TRAMITE (1)	1	3	12	14.012,29
<b>AMAF</b>	5	2	3	5	14.340
<b>ANPIPS</b>	38	19	19	-	34.131
<b>AIPD</b>	44	27	17	-	25.150,50
<b>AEPM</b>	23	8	15	-	7.304,81
<b>AECE</b>	0	-	-	-	0
				<b>IMPORTE TOTAL</b>	<b>120.930,60</b>





## 1.1.2 GESTION DE EXPEDIENTES, AÑO 2005

Gestiones realizadas por las U.T.S para el tramite de expedientes de recursos externos. Estos datos numéricos están sacados de los registros de salida

### SOLICITUDES:

<b>Ingreso Mínimo de Inserción Social</b>	<b>IMI</b>	<b>07</b>
<b>Ayuda Periódica Inserción y Protec. Social</b>	<b>APIPS</b>	<b>13</b>
Ayuda Económica a Personas mayores para su atención <b>en el medio familiar.</b>	<b>AMAF</b>	<b>02</b>
Ayuda Individualizada para Personas con Discapacidad.	<b>AIPD</b>	<b>27</b>
Ayuda Periódica a Personas con Discapacidad	<b>APPD</b>	<b>04</b>
Ayuda No Periódica de Inserción y Protección Social.	<b>ANPIPS</b>	<b>42</b>
<b>Ayuda Económica para personas mayores</b>	<b>AEPM</b>	<b>17</b>
<b>Ayuda Urgente Necesidad (ISSORM)</b>	<b>AUN</b>	<b>00</b>
<b>Pensión No Contributiva</b>	<b>PNC</b>	<b>14</b>
<b>Ingreso en Centros para Personas Mayores</b>		<b>04</b>
Ingreso en Centro para personas Discapacitadas		<b>02</b>
<b>Certificación de Valoración Minusvalía</b>		<b>06</b>
<b>Reconocimiento Grado de Minusvalía.</b>		<b>119</b>
<b>Solicitud de Termalismo Social.</b>		<b>02</b>
<b>DECLARACIÓN ANUAL pensionistas</b>	<b>PNC</b>	<b>65</b>
<b>DECLARACIÓN ANUAL</b>	<b>LISMI</b>	<b>17</b>
<b>DECLARACIÓN ANUAL</b>	<b>FAS</b>	<b>02</b>
<b>Solicitud Alta en Teleasistencia.</b>		<b>27</b>
<b>DOCUMENTACIÓN PARA COMPLETAR EXPEDIENTES:</b>		
<b>Documentación para completar expte</b>	<b>AMAF</b>	<b>01</b>
“	<b>ANPIPS</b>	<b>21</b>
“	<b>APIPS</b>	<b>17</b>





## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

“	<b>IMI</b>	<b>04</b>
“	<b>PNC</b>	<b>11</b>
“	<b>AMAF</b>	<b>06</b>
“	<b>AIPD</b>	<b>13</b>
“	<b>APPD</b>	<b>13</b>
<b>Documentación para completar expte.</b>	<b>AEPM</b>	<b>09</b>
“ <b>GRADO DE MINUSVALIA</b>	<b>GM</b>	<b>07</b>
“ <b>Ingresos en Residencias para personas</b>	<b>mayores</b>	<b>06</b>
<b>INFORMES DE REVISIÓN :</b>		
<b>Informes Revisión Expte</b>	<b>AMAF</b>	<b>00</b>
“	<b>ANPIPS</b>	<b>01</b>
“	<b>APIPS</b>	<b>02</b>
“	<b>IMI</b>	<b>05</b>
“	<b>PNC</b>	<b>00</b>
“	<b>AMAF</b>	<b>00</b>
“	<b>AIPD</b>	<b>00</b>
“	<b>APPD</b>	<b>03</b>
“	<b>AEPM</b>	<b>00</b>
<b>JUSTIFICACIÓN GASTOS DE AYUDAS :</b>		
<b>Justificación de expte</b>	<b>AMAF</b>	<b>07</b>
“ <b>del gasto</b>	<b>ANPIPS</b>	<b>17</b>
“	<b>APIPS</b>	<b>02</b>
“	<b>IMI</b>	<b>01</b>
“	<b>PNC</b>	<b>00</b>
“	<b>AMAF</b>	<b>02</b>
“	<b>AIPD</b>	<b>10</b>
“	<b>APPD</b>	<b>10</b>
“	<b>AEPM</b>	<b>9</b>
<b>Justificac. Programa</b>	<b>API</b>	<b>01</b>
<b>Informes Sociales</b>		<b>10</b>
<b>Notas Informativas</b>		<b>12</b>
<b>Notificación de Petición de documentos a usuarios.</b>		<b>08</b>



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



<b>Reclamación previa a la vía Judicial sobre grado MINUSVALIA.</b>		<b>01</b>
<b>CUESTIONARIO</b> seguimiento Programa	<b>API</b>	<b>05</b>

**SERVICIO DEL MENOR:**

Documentación e Información para completar expte de acogimiento.		<b>00</b>
<b>Comparecencias</b> para acogimiento		<b>03</b>
<b>Solicitud</b> de Admisión en Centro de Promoción Juvenil.		<b>01</b>
<b>Informe técnico menores</b>		<b>05</b>

**FAMILIA Y POLÍTICA SOCIAL:**

<b>Solicitudes Ayuda</b> Individualizada a familias con hijos nacidos de parto múltiple y familias numerosas.	<b>01</b>
<b>Documentación para completar expte.</b>	<b>00</b>
<b>Justificación</b> Ayudas Individualizadas a familias numerosas	<b>03</b>
<b>TOTAL DE EXPEDIENTES REMITIDOS</b>	<b>597</b>

### 1.1.3 TRÁMITE DE AYUDAS ECONOMICAS DE DEPENDENCIA MUNICIPAL

#### 1.1. AYUDAS PARA MATERIAL ESCOLAR Y LIBROS.

Desde el Centro Municipal de Servicios Sociales se conceden desde hace años, ayudas económicas para libros y material escolar destinadas a núcleos familiares que carecen de los recursos económicos suficientes para hacer frente a este gasto.

El concepto y contenido de este tipo de ayudas ha cambiado necesariamente como consecuencia de la convocatoria anual de becas que





realiza el Ministerio de Educación y Ciencia y la Consejería de Educación; y que podía llevar a que una misma persona fuese beneficiaria dos veces de la misma ayuda a través de distintos organismos; por lo que desde la Concejalía de Servicios Sociales se realiza una ordenanza municipal que regule la concesión de estas ayudas; en donde se establecen los criterios de concesión, las cuantías, los requisitos, y los compromisos de los solicitantes. (Publicada en el BORM el 16 de agosto de 2004)

A este tipo de ayudas pueden acceder las familias con escasos recursos económicos que tengan menores escolarizados con edades comprendidas entre 3 y 16 años.

Para la concesión/denegación de estas ayudas se realizan informes de prestaciones de todos los solicitantes y se valora en comisión la resolución de las ayudas citadas: siempre como indica la ordenanza municipal, concediendo el 25 ó 50% según renta per cápita del total según valoración o criterio de la comisión y del trabajador social responsable del expediente.

El plazo para el trámite de ayudas es durante todo el mes de septiembre.

**NUMERO DE SOLICITUDES DE BECAS MUNICIPALES: 113**

**Nº. DE AYUDAS CONCEDIDAS: 95**

**Nº DE AYUDAS DENEGADAS: 18**

**CUANTIA: 12.839,39 €**

## **1.2 AYUDAS DE URGENTE NECESIDAD**

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 recibos por corte inminente, cobertura sanitaria o farmacéutica, alojamiento alternativo,..)

**AYUDAS CONCEDIDAS: 48**

**IMPORTE: 11.158,67 €**





### **1.3 AYUDAS A TRANSEÚNTES.**

El transeúnte, es la persona que no tiene residencia fija, que carecen de ingresos mínimos para su subsistencia; constituye uno de los sectores que desde más antiguamente viene demandando los Servicios Sociales en los Ayuntamientos.

- ✓ Ayuda económica de 3,61 €, en concepto de billete de autobús para poder proseguir su viaje.
- ✓ Información y orientación de los recursos existentes para este colectivo.

**TRANSEUNTES ATENDIDOS: 41**

**CUANTIA: 148,01 €**

### **1.4 .TRANSPORTE PARA PENSIONISTAS.**

La prestación de transporte a pensionistas consiste en un Bonobús, a través del cual el Ayuntamiento subvenciona el 40 % del gasto derivado de cualquier desplazamiento en autobús, tanto urbano como interurbano (Torres de Cotillas – Murcia – Torres de Cotillas).

Esta prestación va dirigida a los pensionistas del Municipio en cualquiera de sus modalidades: Pensionista por Jubilación, Invalidez y/o Viudedad.

**CARNET BONIFICACION REALIZADOS EN 2005: 62**

**IMPORTE: 1.662,50 €**

### **BONIFICACIÓN PARA EL TRANSPORTE COLECTIVO URBANO EL RAYO.**

El transporte colectivo urbano de viajeros solo tiene su ambito de actuación en el municipio de Las Torres de Cotillas.

Esta bonificación está dirigida a las personas que pertenezcan a los colectivos de:



**CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES**

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



- Familia numerosa de categoría general- 20% de descuento
- Familia numerosa de categoría especial-50% de descuento
- Mayores de 65 años y/o pensionistas -50% de descuento
- Personas minusvalidos con mas del 33.-20% de descuento
- Personas minusvalidas con mas del 65%-50% de descuento
- Estudiantes..... 50% de descuento

Nº. DE CARNET TRAMITADOS DURANTE 2005: **15**

- 2 DE MINUSVALIDOS
- 2 DE FAMILIAS NUMEROSAS
- 11 DE PENSIONISTAS Y/O MAYORES

## 1.2. SERVICIO DE ASESORAMIENTO JURÍDICO.

Este servicio se enmarca dentro de la Prestación básica de información y orientación; pero está realizada por un licenciado en derecho.

Los usuarios de esta prestación, son atendidos previamente por un Trabajador Social, que una vez analizada su problemática, en aquellos casos que lo requiere, se deriva al abogado que es el especialista en temas jurídicos.

La prestación que reciben los usuarios es de información y orientación, no de tramitación.

Según consta en los datos del sistema informatico de usuarios de servicios sociales, en el año 2005, se derivarán 18 casos para información y asesoramiento juridico





## Prestaciones Básicas; 2. AYUDA A DOMICILIO Y APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL.

### 2.1. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

La Ayuda a Domicilio es una prestación básica del sistema de Servicios Sociales que tiene por objeto prestar, en el propio domicilio, una serie de atenciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador, a los individuos y familia que lo necesiten, por no serles posible realizar sus actividades habituales o hallarse en situaciones de conflicto psicofamiliar alguno de los miembros, facilitando de este modo la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia, contando para ello con el personal cualificado y supervisado al efecto.

#### 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 Cooperativa **ONOSAL**, compuesta actualmente por nueve trabajadoras.

#### **D) DATOS NUMÉRICOS DEL SERVICIO:**

Para el desarrollo de esta prestación básica, existe un convenio firmado entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y esta Entidad Local, en el que se refleja la cuantía económica del servicio año 2005.

La Comunidad Autónoma aporta un 75% del coste del servicio, y el Ayuntamiento le corresponde la aportación de un 25% como mínimo.

<b>PERSONAS ATENDIDAS</b>	<b>126 usuarios</b>
<b>Personas mayores</b>	<b>111 usuarios</b>
<b>Discapacitados</b>	<b>15 usuarios</b>
<b>LISTA DE ESPERA</b>	<b>56 usuarios</b>

<b>CONVENIO PARA 2005</b>	<b>100.009 €</b>
<b>HORAS REALIZAS EN 2005</b>	<b>14.383</b>
<b>COSTE DEL SERVICIO</b>	<b>115.987,07 €</b>

- Para mantener el servicio y poder dar cobertura a otros casos urgentes, el Ayuntamiento ha tenido que realizar una aportación económica del 35% del coste total del servicio

Durante el 2005 se han tramitado un total de **23 expedientes nuevos** de ayuda a domicilio en este centro.

- Casos que se han dado de alta en el servicio durante 2005: **17**
- Casos de baja en el servicio durante 2005: **19**
  - **13** por fallecimiento.
  - **1** por cambio de situación socio-familiar.
  - **4** por ingreso en residencia.
  - **1** por traslado de domicilio.





## E) OTRAS ACTIVIDADES:

Desde el centro de Servicios Sociales se mantienen reuniones de coordinación con las auxiliares del SAD, y los Trabajadores Sociales, en los que se tratan temas relacionados con la evolución del 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.

Mensualmente se realiza un cuadrante con los datos numéricos del servicio que se envía a la Consejería de Trabajo y Política Social para el control de la evolución del mismo.

## 2.2. PROGRAMA DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

### 1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DESDE LA ENTIDAD LOCAL:

#### 1.1.- DIFUSIÓN DEL PROYECTO:

Inicialmente, la difusión del programa se hizo a través de los medios de comunicación ( que era la teleasistencia; requisitos; forma de acceder al recurso...)

En la actualidad el servicio es conocido por la mayoría de la población, recogiendo la mayor demanda mediante la atención directa al público.

#### 1.2.- CAPTACIÓN DE LOS USUARIOS

La captación de los usuarios se realiza mayoritariamente a través de la atención directa con los mismos y ofreciéndoles este servicio como





complemento a otros programas de intervención, tales como la Ayuda a Domicilio.

Una buena parte de los que pueden ser usuarios potenciales, vienen porque ya conocen el recurso a través de algún vecino que ya es beneficiario.

Algunos vienen derivados por profesionales del Centro de Salud, que ya conocen el recurso y orientan a los pacientes que pudieran necesitarlo.

Otros vienen orientados por la Trabajadora Social del Centro Municipal de Personas Mayores, que trabaja con gran parte del sector beneficiario de Teleasistencia.

### 1.3.- REUNIONES DE COORDINACIÓN INTERNA Y EXTERNA:

Desde el Centro de Servicios Sociales de Las Torres de Cotillas, los profesionales que forman el equipo de trabajo y la Trabajadora Social responsable del programa, mantienen comisiones mensuales de seguimiento y valoración de casos nuevos.

Se mantienen reuniones de coordinación semanales con los trabajadores de SERGESA ESE, para realizar el seguimiento de beneficiarios en alta.

A nivel externo existe una comisión de seguimiento del proyecto de teleasistencia compuesta por todos los municipios y mancomunidades de la región adheridas a este programa.

El 2 de Noviembre de 2005, se realiza una **merienda convivencia** de todos los beneficiarios de este programa en el Hogar del Pensionista, con la asistencia del personal de SERGESA, el personal del Centro de Servicios Sociales, la concejal de Servicios Sociales y la trabajadora Social del Hogar de Personas Mayores de Las Torres de Cotillas..

La reunión dio comienzo a las 17H con la asistencia de cincuenta y dos beneficiarios. Estuvo amenizada por la rondalla de personas mayores que cantó una docena de coplas y acompañados por el personal del Servicio de Estancias Diurnas, algunos de ellos beneficiarios del programa de teleasistencia. Se intercambiaron opiniones entre los usuarios y los técnicos de SERGESA, para conocer más ampliamente sus necesidades y ver la posibilidad de mejorar la calidad de vida a través del servicio.

La valoración de los usuarios con respecto a esta actividad fue positiva, demandando repetirlo una vez al año. SERGESA invitó a la merienda.





#### 1.4.- SEGUIMIENTO DE LOS USUARIOS:

Desde el Centro de Servicios Sociales, la Trabajadora Social realiza una visita domiciliaria cuando el usuario/a solicita el servicio, para conocer su situación. Posteriormente y una vez que la empresa ha instalado el equipo, se realizan visitas de seguimiento de los usuarios en alta y cada vez que el beneficiario lo requiera, o a raíz de informaciones que nos remite el personal de SERGESA ESE.

#### 1.5.- APROBACIÓN DE LA ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA.

Con fecha 12 de Diciembre de 2003, se aprueba definitivamente en Pleno Municipal la Ordenanza Reguladora de la Prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, la cual fue publicada en el BORM el siete de Abril de 2004, entrando en vigor al día siguiente de su publicación.

A raíz de la entrada en vigor de esta ordenanza, se realiza una revisión de los casos en lista de espera anteriores a esta fecha y posteriores a la entrada en vigor, realizando una nueva valoración.

Se crea un documento de acta de las comisiones de valoración y propuestas de resolución y decretos de alcaldía.

## 2. SOLICITUDES DEL SERVICIO RECIBIDAS EN LA ENTIDAD LOCAL.

- Número de solicitudes recibidas en 2005:

- Personas Mayores: **28**.
- Discapacitados: **0**.
- Otros: **0**.

- Número de solicitudes remitidas a la empresa:

TIPO USUARIO	TOTAL	MAYORES	DISCAPACITADOS	OTROS
Titular servicio	27	27	0	0
Con u.c remoto	25	0	0	0
Sin u.c. remoto	2	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>0</b>





- Número de ellas no remitidas a la Empresa con explicación del motivo: **5**. (Lista de espera).

### 3.1.-GESTION DEL SERVICIO ( Datos facilitados por la empresa SERGESA ESE)

#### - USUARIOS Y TERMINALES:

- N° total de terminales instalados.....**23**
- N° máx. terminales en servicio simultáneo.....**86**
- N° total de personas atendidas..... **92**

TIPO USUARIO	TOTAL	MAYORES	DISCAPACITADOS	OTROS
Titular servicio	23	23	0	0
Con u.c remoto	0	0	0	0
Sin u.c. remoto	0	0	0	0
<b>Totales</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

- N° total de usuarios que han causado baja definitiva: **10**.

TIPO USUARIO	TOTAL	MAYORES	DISCAPACITADOS	OTROS
Titular servicio	10	10	0	0
Con u.c remoto	9	9	0	0
Sin u.c. remoto	1	1	0	0
<b>Totales</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

- Motivos de las bajas definitivas:

CODIGO	CONCEPTO	TOTAL USUARIOS
01	Petición del interesado	1
02	Obtención recurso por otros medios	0
03	Traslado del domicilio propio	1
04	Traslado con familiares / amigos	2





## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

05	Ingreso en Centro Residencial	3
06	Derivado a otra Empresa / entidad	0
10	No aceptar condiciones servicio	0
11	Solución del problema	0
12	Fallecimiento	1
13	Traslado expediente a otro centro E/E	0
99	Otros: Temporal larga duración	2
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

- N° de terminales que permanecen instaladas el último día del periodo: **86**.
- N° total de usuarios en activo: 90.
- N° en suspensión temporal el último día del período: 1

### 3.2. - LLAMADAS RECIBIDAS:

TIPO	CONCEPTO	NÚMERO
A-C	N° total pulsaciones terminal / u.c. remoto	1762
A0-C0	N° total por petición de ayuda	67
A01-C01	N° total por emergencia social	0
A02-C02	N° total por emergencia sanitaria	67
A3-C3	N° total por comunicación de datos	833
A31-C31	N° total para comunicar fallos del sistema	755
A32-A32	N° total de fallos en la u.c. remoto	77
A6-C6	N° total de seguimiento usuarios / sistema	839
A63-C63	N° total seguimiento usuarios desde Centro	510
A64-C64	N° total por visita / revisión sistema usuarios	328
A66-C66	N° total por sustitución terminal	24
A67-C67	N° total por cambio, aumento, disminución u.c.r.	0
B	N° total por control pasivo de movilidad	0
B01	N° total recibidas según previsiones	0
B04	N° total en ausencia usuario no comunicada	0

- N° total de llamadas recibidas..... **1762**
- N° de usuarios que han provocado llamadas terminal/u.c. remoto..... **86**
- N° de elementos de control pasivo de la movilidad activados..... **0**
- N° de usuarios con llamadas por control pasivo de movilidad..... **0**



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



### 3.3. - ACTUACIONES:

CODIGO	CONCEPTO	Nº TOTAL
000	No necesaria ninguna actuación	779
2	Intervención solamente desde el Centro	773
3	Movilización otros recursos Empresa/Ent.	220
4	Movilización recursos ajenos Emp./Ent.	34
5	Movilización recursos propios usuario	8
6	Intervención diferida	0
7	Transferencia atención a otro Centro	0
	<b>Nº total de actuaciones</b>	<b>1814</b>

#### 3.3.1. - Avisos de agenda:

Nº total de usuarios que han recibido avisos de agenda..... 3.

Nº total de avisos de agenda recibidos por usuarios..... 31

### 4.-VALORACION.

Valoración positiva del programa, debido a la gran aceptación que ha tenido por parte de los usuarios.

El programa se inició en Junio de 1998, terminando el año con un total de 11 terminales instalados.

A fecha de diciembre de 2005 había un total de 91 usuarios atendidos por este servicio. En este año casi se han cubierto todas las demandas existentes en el Municipio. Solamente 5 personas en lista de espera.





**Merienda de convivencia con los beneficiarios del servicio, que tuvo lugar en el hogar de personas mayores el día 2 de noviembre de 2005**

## **2.3. - PROGRAMA DE FAMILIA.**

### **2.3.1. ATENCIÓN PSICOSOCIAL PERSONALIZADA A UNIDADES FAMILIARES EN SITUACIONES ESPECIALES.**

#### **2.3.1.1 DESCRIPCIÓN:**

En la actualidad, las necesidades sociales van cambiando, una vez cubiertas las más elementales, aparecen nuevas formas de necesidad que precisan de recursos e intervenciones más complejas: crisis de familia, escasez de redes de apoyos naturales, jóvenes en riesgo de exclusión social,...

Ante esta evolución de las demandas, el Programa de Familia y Convivencia ha de garantizar los necesarios tratamientos psicosociales, siendo tan importantes el aspecto educativo como el psicológico.





En Las Torres de Cotillas, el programa está consolidado y funciona desde hace mucho tiempo. En los últimos años las demandas han cambiado, existiendo un número importante de familias con carencias de habilidades educativas, afectivas, carencias de relaciones,... etc., las cuales provocan en los miembros más jóvenes unos comportamientos desviados de la norma que se van intensificando con el tiempo.

Aunque contamos con el apoyo de recursos a los Servicios Sociales Municipales, estos son inestables e insuficientes. Es por ello la fundamentación de la necesidad preferente del trabajo de un **profesional cualificado** para garantizar a las familias los tratamientos psicosociales que les son necesarios para modificar o prevenir conductas de riesgo y conseguir el pleno desarrollo personal de sus miembros.

### 2.3.1.2 BENEFICIARIOS:

#### A) Tipologías de las familias beneficiarias:

A consecuencia de todo el tiempo que el programa de familia se lleva a cabo en Las Torres de Cotillas y la experiencia continuada de todas las familias con las que se ha ido trabajando, todo este proceso ha hecho que poco a poco las tipologías de familias susceptibles de intervención se hallan ido modificando ya sea ampliando como eliminando según las unidades familiares que nos han ido llegando a lo largo de todo este tiempo. El resultado es el siguiente:

#### 1. Familias con deficiencias del subsistema conyugal.

El trabajo con estas familias va dirigido a tratar las relaciones de pareja donde se potencia la toma de conciencia de la situación actual, se centra el problema y se analizan las posibles soluciones. Esto le lleva al usuario a poder clarificar su situación y responsabilizarse de las consecuencias de esta, sobre todo si hay menores.

#### 2. Familias con problemas de adicción.





En estos casos lo primero que se lleva a cabo es una recogida de información y estudio de la situación familiar, llevando a definir claramente el problema. Una vez realizada esta primera parte se trabaja la toma de conciencia con el enfermo y se orienta e informa a la familia sobre la enfermedad y la actitud ante ella. Para finalizar se deriva al usuario al centro mas apropiado para su adicción (condición obligatoria) y desde el programa de familia se hace un seguimiento con el enfermo y la familia hasta que la situación se normalice.

**3. Familias con problemas de conducta en los/as hijos/as y hábitos educativos inadecuados.**

Esta tipología es de las más habituales que se dan y se trabaja desde el programa de familia, una vez recogida la información y definido el problema, el trabajo educativo va dirigido sobretodo a los padres donde se van analizando cada una de las conductas problema y reflexionando el hábito educativo inadecuado de los padres que hay debajo de esta forma de comportarse por parte de los menores. Los usuarios van observando como a medida que ellos originan cambios en su comportamiento este a su vez por resonancia se produce un movimiento de conducta distinto en los menores.

La dificultad en el trabajo con esta topología es concienciar a los padres que el trabajo y el cambio lo tienen que producir ellos ya que las conductas de los menores excepto que exista un problema orgánico, son consecuencia de la conducta de los padres.

**4. Familias con escasos recursos personales, sin hábitos básicos de organización doméstica y sin recursos económicos.**





Con estas familias el trabajo es mas de acompañamiento al usuario para poco a poco ir creando una organización a todos los niveles, ya sea doméstica, económico-laboral, psicoeducativo, escolar ( a veces hay que comenzar por matricular a los niños en un centro educativo ya que están sin escolarizar ), social y de ocio, llevándole poco a poco a crear su propia autonomía a través del conocimiento de todos los recursos que existen a su alrededor.

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.*

Con este tipo de problemática familiar normalmente el trabajo suele comenzar como siempre con la recogida de información, análisis y concreción del problema y toma de conciencia del conflicto que se ha originado en ese momento. Una vez llevado a cabo todo lo anterior se ponen a disposición de la familia los recursos suficientes y necesarios, ya sean materiales como psicoeducativos, de forma que sean capaces de realizar las modificaciones y adaptaciones suficientes para que el reequilibrio familiar vuelva de una forma sana y poco traumática para todos los integrantes de la familia y con especial atención sobretodo para los menores.

Este año creemos conveniente incluir una nueva tipología a la lista anterior que hasta entonces ha estado implícita en ellas no quedando suficientemente claro.

Esta es la siguiente:

6. *Familias con enfermos mentales o físicos que tienen algún tipo de dependencia y esto afecta a toda la dinámica familiar.*





Un gran porcentaje de familias con las que se ha trabajado están incluidas en esta tipología, sobretodo enfermos mentales que de una u otra forma en muchas ocasiones tienen menores a su cargo, y en otras su propia dependencia afecta a toda la dinámica familiar. La intervención consiste en la toma de conciencia y de responsabilidad por parte del enfermo y la familia, a través de una programación psicoeducativa donde todos van aprendiendo y conociendo la enfermedad, la importancia de la medicación, y todas aquellas características particulares que de ella se deriven. Una vez que esto está claro se ponen a disposición de enfermo y familiares todos los recursos de los que podrían disponer para mejorar su situación y por último, en el caso de que existan menores, se les entrenan a los usuarios en otras formas de educar, para crear hábitos educativos saludables, previniendo problemas de conducta de los niños en un futuro.

#### **B) Número de familias beneficiarias durante el año 2005:**

El número de **familias beneficiarias del programa ha sido 23**, si bien cabe decir que actualmente se encuentran seis familias en situación de espera para incorporarlas al programa.

### **METODOLOGÍA.**

Para la intervención psicosocial se ha llevado a cabo dos tipos de metodologías:

#### **A) Individual:**





Son de carácter individual las intervenciones desde:

- Asesoramiento, orientación e información.
- Formación en pautas educativas para padres.
- Apoyo individualizado.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Entrenamiento en atención y relajación.
- Apoyo emocional y afectivo.

### B) Grupal:

Son de carácter grupal todas aquellas intervenciones que se realicen con el núcleo familiar y los contextos en los cuales participa la familia.

- Mediación.
- Formación y orientación en pautas educativas.

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

- Entrevistas semiestructuradas con carácter preventivo y de apoyo individualizado a nivel conductual, emocional y de asesoramiento a las familias; *El número total de entrevistas que se han mantenido con las familias es de 330.*
- Reuniones de coordinación con los profesionales implicados para realizar un plan integral con la unidad familiar así como la evaluación de los objetivos marcados; *El número total de reuniones ha sido 26.*
- Visitas a centros educativos para entrevistas con los profesionales; *El número total de visitas ha sido 11.*
- Visitas a domicilio: Para recogida de información de alguno de los casos que se han tratado en el programa, se ha visto





necesario el realizar visitas en el propio domicilio. **Total de visitas: 20.**

### 2.3.1.3 CALENDARIZACIÓN.

El desarrollo de este programa se ha llevado a cabo en el Centro Municipal de Servicios Sociales desde enero de 2005 hasta diciembre de 2005.

El horario de atención a las familias beneficiarias ha sido de 8,30 a 14,00 horas, todos los lunes, miércoles y viernes, de enero a mayo. Y de 9:00 a 15:00, de lunes a viernes desde septiembre a diciembre.

### 2.3.1.4 EVALUACION

#### A) **Objetivo general del programa:**

Concienciar a las familias de la problemática detectada, reconocimiento del problema y aceptación-colaboración en la intervención, potenciándoles sus recursos personales, para que adquieran autonomía en la resolución de sus problemas.

#### B) **Valoración objetivo:**

El objetivo se ha visto cumplido en gran medida, ya que, la mayoría de las familias han asumido la responsabilidad de su propia problemática familiar y han cooperado de manera activa en la intervención por parte del profesional.

Del total de las familias con las que se ha trabajado (23), en un 80% ha habido una consecución total de los objetivos propuestos al inicio de la intervención. Con un 10% de las familias, la consecución de objetivos, ha sido parcial por abandonar la intervención a la mitad, por distintos motivos: incorporación al mundo laboral, nacimiento de un nuevo hijo..... En un 2% no se han conseguido ninguno de los objetivos propuestos por la no aceptación por parte del usuario de la intervención y un 8% han sido derivados a otras instituciones para una atención especializada





(ludopatía, alcoholismo, drogadicción...), aunque se ha hecho un seguimiento desde el programa de familia.

### 2.3.1.5 VALORACION GENERAL DEL PROGRAMA

Desde que comenzó la intervención Psicosocial con familias en situaciones especiales hasta la actualidad, el programa se ha ido consolidando cada vez mas, teniendo una gran respuesta por parte de las familias beneficiarias, como de los distintos organismos: centros escolares, ISSORM, centro de salud... etc. Cada vez hay más demanda, incluso existe un porcentaje significativo de usuarios que al conocer la existencia del programa piden voluntariamente intervención familiar.

Valoramos muy positivamente los resultados obtenidos por el desarrollo del programa, aunque resaltamos la necesidad de continuidad en el mismo, ya que sin esta no se conseguiría, quizá la parte más importante del objetivo, que es la propia autonomía a la hora de afrontar y resolver los conflictos familiares.

## 2.4. – PROYECTO DE ACTUACION SOBRE EL ABSENTISMO ESCOLAR DESDE EL CEMUSS DE LAS TORRES DE COTILLAS.

El absentismo tiene un fuerte componente educativo, es decir, es un conflicto en relación con la institución educativa, del que participa el menor, su familia –que muchas veces lo reproduce generación tras generación- , y la misma comunidad, que en ocasiones potencia esta situación de contagio. También presenta un componente social, tanto en su origen como en sus repercusiones.

El absentismo 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 la voluntad del menor, de los padres o por las expulsiones reiteradas de clase.

Este problema no se debe trabajar aisladamente, sino que ha de abordarse de forma global mediante el desarrollo de unos recursos que





posibiliten al menor establecer unas relaciones socialmente satisfactorias. Es por ello que este procedimiento esta estrechamente coordinado con el programa de intervención con unidades familiares en situación de riesgo. El tratamiento globalizado, requiere una intervención interprofesional e interinstitucional, con el fin de superar la fragmentación de las intervenciones aisladas y la delegación de responsabilidades de unos a otros.

Desde la experiencia acumulada en los Servicios Sociales Municipales a lo largo de muchos años, podemos afirmar que:

- Los factores que intervienen en este problema son múltiples y complejos: falta de expectativas de los padres y tutores y por consiguiente la no-valoración de la escuela; desajustes en la relación menor-familia-escuela; la escuela es incapaz de atender las necesidades reales de los alumnos por falta de medios...
- Los centros educativos carecen de un procedimiento sistematizado para el tratamiento y derivación de los casos de absentismo.
- El absentismo escolar crónico, básicamente se circunscribe en un grupo familiar que reproduce generación tras generación esta problemática. Se instala un hábito difícil de eliminar, a pesar de que la familia cuente con prestaciones económicas, apoyos socioeducativos...etc.
- La diversidad y complejidad de las problemáticas produce en algunas ocasiones que el profesional se vea atrapado en las necesidades y demandas familiares, y centre su intervención en dar respuestas a estas situaciones, perdiendo la perspectiva sobre el problema escolar.

Todo ello conduce a la necesidad de inscribir el proyecto de absentismo escolar en un marco legal, tipificando el absentismo como la denegación del derecho a la educación y como situación de riesgo para el menor.

Históricamente los centros educativos han derivado a los Servicios Sociales Municipales casos sobre problemáticas diversas que presenta la infancia, entre ellas el absentismo escolar. Desde el CEMUSS se han ido articulando respuestas dependiendo de la organización existente en cada momento, pero nunca estas actuaciones habían estado encuadradas en un proyecto específico, ni se seguía un protocolo determinado.

En el año 2000, el equipo de Servicios Sociales, elabora un "Protocolo de actuación con menores con problemas de absentismo escolar", que incluía un pequeño procedimiento, el cual ha ido concretándose a lo largo de estos años. Tras los buenos resultados obtenidos por esta experiencia, se constituye una





comisión de trabajo sobre absentismo, que adopta como documento base el primer protocolo, y que con el tiempo de aplicación en el municipio, se ha revisado, hasta llegar al procedimiento que se presenta en este documento. En esta comisión, ha participado regularmente un representante del I.E.S. “Salvador Sandoval”, ya que es este centro educativo el que presenta un porcentaje mas elevado de absentismo.

### *Fundamentación legal*

Las Administraciones Públicas vienen adoptando actuaciones y medidas al objeto de prevenir el absentismo escolar. En este sentido recordar la Ley 3/1995 de 21 de Marzo de la Infancia de la Región de Murcia, que en su preámbulo cita el absentismo como un fenómeno social de riesgo en la infancia y en su artículo 10,2 habla de la colaboración de las administraciones públicas para erradicar las causas del absentismo.

También se hace referencia en la Ley de Bases de Régimen Local ,en su artículo 25.

Igualmente conviene reseñar la LOGSE y (la ley nueva)

### **DESTINATARIOS, NUMERO DE BENEFICIARIOS Y PERFIL DE LA POBLACION**

Este procedimiento se aplicará en todos los centros educativos del municipio de Las Torres de Cotillas que seguidamente se detallan:

- C.P. “Vista Alegre”
- Escuela Unitaria “La Loma”
- Colegio Monte azahar
- C.P. “Valentín Buendía”
- Colegio Divino Maestro
- C.P. “Cervantes”
- C.P. “El Parque”
- C.P. “San José”
- C.P. “Susarte”
- I.E.S. “Salvador Sandoval”

Menores en edad escolar obligatoria ( de 6 a 16 de edad), que residan en el municipio de las Torres de Cotillas y presenten absentismo escolar. Hay centros educativos de otros municipios que atienden a menores de Las Torres de Cotillas, y que también nos derivan a los casos de absentismo.





El número de beneficiarios a atender, dependerá de las derivaciones desde los centros escolares y comunicaciones de la policía local.

Durante el año 2004, se ha intervenido con 35 casos de absentismo escolar

### *EL PROCEDIMIENTO*

Con el fin de ordenar y normalizar las actuaciones de las distintas partes implicadas en el problema del absentismo, definimos un procedimiento que garantice las acciones que se tienen que llevar a cabo.

### **DESARROLLO**

#### **1. –Presentación del procedimiento a los Centros Educativos**

Mediante una reunión inicial con los directores de los centros educativos, se presenta el proyecto sobre absentismo que consta de:

- Carta de presentación dirigida a los directores.
- Breve reseña del proyecto de intervención sobre absentismo. Se explica y fundamenta la intervención municipal, se define el absentismo, se apuesta por el trabajo interinstitucional y se hace referencia a la legislación básica.
- Modelo de carta que el centro educativo remitiría a los padres en el caso de absentismo (ver anexo)
- Procedimiento a seguir por los centros educativos. Dejamos a criterio de cada centro el número de faltas que determinará la situación de absentismo.
  - a) El centro educativo notifica a los padres. Ante una situación de absentismo del alumno, remite carta con acuse de recibo a los padres, exponiendo el problema de las faltas de asistencia y citándolos a una entrevista.
  - b) El centro educativo notifica a los Servicios Sociales. Si el problema no se resuelve o persiste, el centro educativo informará a los servicios sociales de las gestiones realizadas respecto a la situación de absentismo adjuntando:
    - Copia de la carta enviada a los padres
    - Copia de la hoja de faltas de asistencia
    - Dirección familiar y teléfonos
    - En el caso de presunta situación de riesgo, protocolo de esta situación





- Todos estos documentos se registrarán en el Registro General del Ayuntamiento.

Es imprescindible que el centro educativo realice correctamente estos pasos previos, a fin de poder continuar con la gestión del expediente del alumno en situación de absentismo o abandono, que concluirá, de no resolverse el problema, con el envío de dicho expediente al Servicio del Menor de la Secretaría Sectorial de Acción Social, Menor y Familia.

## **2.- Presentación del proyecto y coordinación con la Policía Local**

La policía local está interviniendo desde hace tiempo con los menores que se encuentra en la calle en horario escolar. Los casos con los que interviene la policía suelen ser adolescentes que se han fugado de clase y se quedan en las cercanías del colegio. En estos casos la policía notifica a servicios sociales, de los menores que se encontrado, y desde el CEMUSS se actúa con ellos igual que con los casos que nos han derivado desde los centros escolares; siendo en muchos casos menores reincidentes en el absentismo.

Es importante la coordinación con la policía local, puesto que en su trabajo diario, tienen mayor facilidad para ver a los menores que no han asistido a clase y que se encuentran realizando otra actividad.

## **3.- Intervención educativa desde el Centro Municipal de Servicios Sociales (CEMUS)**

Una vez el centro educativo remite el caso de absentismo al Centro de Servicios Sociales, se realizan los siguientes pasos:

### **a) Envío de carta a los padres. (Ver anexo)**

Se les comunica a los padres la situación de absentismo, citándolos a una entrevista donde se detalla claramente el día y la hora de la misma.

### **b) Entrevista a la familia**

Esta se realiza en el Centro de Servicios Sociales, con la presencia de los miembros de la familia citados, con asistencia o no del menor, el psicólogo y/o trabajador social y excepcionalmente el asesor jurídico.

Se le informa a la familia de las repercusiones de esta situación de absentismo en el ámbito legal y educativo, invitándolos a que expongan las causas que lo motivan.

De todo ello se toma nota para que quede escrito en una comparecencia escrita que deben firmar el/los comparecientes y el profesional responsable del caso.

### **c) Intervención socioeducativa.**





En los casos en los que proceda, tras la comparecencia y posterior valoración del equipo de servicios sociales, se pueden abrir posibilidades de intervención no solamente educativa, porque dependiendo de las problemáticas, los casos pueden ser derivados a otros profesionales. Se interviene sobre los obstáculos que pueden aparecer como causa del absentismo, mediante los recursos disponibles y los proyectos incluidos en la programación del CEMUSS, especialmente el Programa de Familia. También se les orienta a otro tipo de recursos : centro de promoción juvenil, garantía social, escuela de padres....

**d) Reuniones de coordinación centros escolares-cemuss**

A raíz de iniciarse el programa de absentismo escolar, se empiezan a tener reuniones de coordinación con el orientador del instituto. Reuniones mensuales que tienen lugar en el centro de servicios sociales. En estas reuniones se realiza seguimiento de los menores que nos han derivado con protocolo de absentismo, y también de otros que presentan otra problemática. A esta reunión asisten todos los Trabajadores de Programas del Centro de Servicios Sociales.

Recientemente otro centro escolar “Colegio Público Cervantes” ha solicitado reuniones de coordinación. Actualmente se han realizado dos reuniones en el colegio.

Una vez conseguida la incorporación del menor, se establecerá una coordinación y seguimiento. Si el menor reincide, el centro educativo contactará con la familia y lo comunicará al CEMUSS para la reactivación del expediente. Para aquellos casos que no respondan positivamente a la intervención, y considerado el absentismo como una situación de riesgo para el menor en la que existe una responsabilidad familiar, y siendo la Secretaria Sectorial de Acción Social, Menor y Familia el organismo competente ante estas situaciones, se procede a enviar a dicho organismo el expediente junto con informe social, e informar al mismo tiempo a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia, si procede.

Este protocolo de actuación se lleva a cabo durante todo el curso escolar.

**DATOS ESTADISTICOS DEL PROGRAMA:**

**PROTOCOLOS DE ABSENTISMO DERIVADOS DESDE LOS DISTINTOS CENTROS ESCOLARES DURANTE 2004:**

- Instituto Salvador Sandoval: 11
- Colegio Divino Maestro : 13





- Colegio Monte Azahar: 4
- Colegio San José: 1
- Centro vega Media: 3

Total derivaciones: 32

Después de recibir estos protocolos, se han citado a los tutores de los menores y se ha trabajado con ellos el tema del absentismo del menor.

A estos protocolos 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 establecidos reuniones de seguimiento sobre absentismo con el orientador del instituto “Salvador Sandoval”. Estas reuniones de seguimiento tienen lugar cada dos meses en el centro de servicios sociales; considerándose de muy positivas, puesto que en estas reuniones se hable de las intervenciones realizadas con los alumnos y también de otros problemas (problemas de comportamiento, de adaptación, bullying.....)

## **2.5. INTERVENCION CON PERSONAS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO, EN ESPECIAL A MUJERES MALTRATADAS.**

A medida que se ha ido legislando sobre el tema de violencia de genero, han ido apareciendo mas recursos para las personas víctimas de este tipo de violencia.

Afortunadamente el acceso a estos recursos y la información que hay al respecto es mas fácil que hace unos años; unido todo ello a la sensibilización que hay sobre el tema en los ciudadanos y en los cuerpos de seguridad. Por este motivo, aunque siguen existiendo todavía demasiados casos de maltrato, de muchos de ellos no hay constancia en servicios sociales, porque las victimas acuden personalmente a los recursos que hay para estos problemas.

Los cauces a través de los cuales llegan a los Servicios Sociales Municipales las víctimas de violencia de género son:





- A través de la Policía Local que remite al Equipo Técnico de Servicios Sociales informe sobre la intervención de una agresión.
- A través de los profesionales del Centro de Salud
- A través del Dispositivo de la Comunidad Autónoma 112 o de cualquiera de los organismos públicos o privados con los que tienen convenio suscrito:
- La víctima se persona en las dependencias municipales de Servicios Sociales pidiendo ayuda.

En estos casos se valora la situación que presenta la víctima, y se le aplica el recurso idóneo. Durante el año 2005, los datos que constan en los expedientes son los siguientes:

- Se atienden 4 casos en las Unidades de Trabajo Social, que se derivan al 112.
- 2 casos derivados al abogado de Servicios Sociales para información
- 1 casos derivados al Programa de Familia para intervención con la psicóloga de Servicios Sociales.
- 1 de tramite de centro de emergencia
- 1 caso tramite de alojamiento en centro de acogida.
- 3 casos para tramite de servicio de Teleasistencia para victimas de violencia domestica

Se han atendido más casos de maltrato, pero que su demanda era sobre recursos sociales y económicos para afrontar su nueva situación.

Muchas de las víctimas de violencia familiar acuden directamente al servicio 112 de atención a mujeres maltratadas que funciona 24 horas, teniendo conocimiento los servicios sociales solamente cuando se requiere la tramitación de un alojamiento alternativo





## 2.6.-SERVICIO DE TELEASISTENCIA MOVIL PARA VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

En agosto de 2003, entró en vigor la ley 27/2003 de 31 de julio reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de Violencia Doméstica. Como consecuencia de esta ley se amplían los recursos para las víctimas de violencia doméstica; siendo uno de estos recursos el *servicio de teleasistencia móvil*.

El 3 de marzo de 2005, el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, suscribe un convenio con el IMSERSO y la FEMP, para prestar este servicio a las víctimas de violencia doméstica con residencia en el municipio.

El servicio de Teleasistencia móvil para las víctimas de violencia de género, es una modalidad de servicio que con la tecnología adecuada, ofrece a las víctimas de violencia de género una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, las 24 horas del día, los 365 días del año y sea cual sea el lugar en que se encuentren.

Los objetivos del servicio de teleasistencia móvil para las víctimas de violencia de género, persigue, como objetivo fundamental, prevenir agresiones de violencia de género o minimizar sus consecuencias si éstas llegan a producirse, facilitando el contacto con el entorno de seguridad y posibilitando la intervención inmediata, con movilización en su caso de los recursos de atención que fuesen necesarios.

### Requisitos:

- No convivir con la persona o personas que les han sometido a maltrato
- Que cuenten con orden de protección, siempre que el juez que la emitió no considere contraproducente este servicio para la seguridad de la usuaria

**Durante el año 2005, 3 mujeres víctimas de violencia doméstica, fueron usuarias de este servicio.**





### Prestaciones Básicas;

## 3.- PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL...

### 3.1.-GERONTOGIMNASIA.

Como su nombre indica la Gerontogimnasia es una actividad de ejercicio físico destinada al colectivo de Personas Mayores.

#### A) OBJETIVOS:

- La mejora general de la condición física.
- Mejorar la calidad de vida y la autosuficiencia.
- Hacerles pasar momentos agradables, de diversión y la convivencia con los demás y que se olviden un poco de los sufrimientos y trabajo que han tenido en su juventud y aprovechen esta nueva etapa de su vida.
- Tratar de vivir más en estas actividades y quitar un poco los viejos tabúes que existen a esta edad.
- Evitar el aislamiento y soledad que padecen la gran mayoría de nuestros mayores creando con esta actividad un espacio para la convivencia y la relación con otras personas.

#### B) UBICACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN:

**La Florida:** Lunes, Miércoles y Viernes de 18'00 a 19'00 horas.

Lugar: C.P. Vista Alegre

Asistentes: 19 personas.

**Los Pulpites:** Lunes y miércoles de 9,15 a 10'15 h.





Jueves de 9'15 a 10'15

Lugar: Centro Social (\*)EN Septiembre y por motivos de obras, se traslada la actividad a los salones parroquiales de Los Pulpites.

Asistentes: 32 personas.

**La Loma:** Lunes, Martes y Viernes de 9'30 A 10'30

Lugar: Gimnasio cedido

Asistentes: 17 personas.

**San Pedro:** Lunes, Miércoles y Viernes de 16 a 17

Lugar: Escuela Unitaria

Asistentes: 26 personas.

**La Media Legua:** Lunes, Miércoles y Viernes de 17'00 a 18'00

Lugar: Escuela Taller.

Asistentes: 16 personas.

Para el desarrollo de esta actividad hay dos monitores de gerontogimnasia contratados por el Ayuntamiento.

### C) ACTIVIDADES:

Los ejercicios básicos que se realizan son los siguientes:

- **Gimnasia de Mantenimiento:** son ejercicios para mejorar las funciones cardiorrespiratorias, de tonicidad muscular, coordinación, equilibrio, elasticidad muscular, etc.

Se utilizan materiales (cuerdas, pelotas, bastones, cañas, pompones, globos, etc.) según se disponga en el lugar, También se introduce de vez en cuando música.

- **Gimnasia suave:** Ejercicios muy apropiados para las personas de la 3ª edad como son de respiración, autocontrol, yoga, relajación.





- **Gimnasia utilitaria:** Ejercicios que se asemejan o tienen un reflejo en las actividades o tareas que estas personas desarrollan diariamente en su vida cotidiana. También se les da algún consejo práctico para realizar esas tareas de forma más cómoda o de levantar un objeto desde el suelo, forma de sentarse, forma de barrer, forma de planchar o fregar los platos, etc.).
- **Juegos de diferentes tipos:** corro manolo, juego de las sillas, relevos, con balones, etc. El objetivo es reavivar un poco esa parte del cerebro que les recuerda a su niñez y que es muy importante para mantener el espíritu joven.
- **Paseos por el campo:** Un punto muy importante dentro de las actividades físicas, pues durante estas sesiones las personas mayores se comunican entre ellas y el monitor, se recuerdan sitios y lugares por donde hacía tiempo no pasaban estas personas y les recuerda anécdotas de su juventud y niñez y les despierta memoria.

#### D) VALORACIÓN:

Los factores principales por los que se considera que la gerontogimnasia es una actividad muy positiva, además de que obviamente constituye una actividad básica para el bienestar físico de las personas mayores, van encaminados a la creación de un espacio de convivencia y ayuda a estas personas a salir de su aislamiento y su soledad.

#### E) OTRAS ACTIVIDADES DE CARÁCTER LÚDICO:

##### VIAJE A LETUR.

16 DE MAYO de 2005

**Asistentes:** 83 *personas* participantes de la actividad de gerontogimnasia en Pedanías, un monitor, y dos trabajadores sociales.

##### Actividades

- ✓ Recorrido por la ciudad guiado por personal de Turismo





## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

- ✓ Paseo por el casco histórico
- ✓ Tiempo libre para compras de productos típicos
- ✓ Comida típica de la zona manchega en Restaurante al aire libre
- ✓ Sobremesa y baile
- ✓ Paseo por el monte



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas  
Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)



**CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES**

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas  
Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



## I CONCURSO DE PETANCA:

**FECHA:** 30 de Noviembre de 2005

**PARTICIPAN:** Beneficiarios del programa de gerontogimnasia de Media Legua, La Florida, Los Pulpites San Pedro y La Condomina

**LUGAR DE CELEBRACIÓN:** Barrio de San Pedro; antiguas escuelas.

**GANADOR:** Grupo de San Pedro

La actividad comenzó a las 15 horas. Se formaron dos juegos diferentes, acabando en una final entre Condomina y Barrio de San Pedro. Los Concejales de Deportes y Cultura hicieron entrega del trofeo al equipo ganador y de un recordatorio al resto de participantes.

Las beneficiarias del programa del barrio de San Pedro, obsequiaron a todos con una merienda que tenía como plato principal los típicos buñuelos con chocolate. **Solicitan continuar en próximos años con más ediciones de este concurso.**





### 3.2. PROGRAMAS DE INSERCIÓN SOCIO-LABORAL.

#### INSERCIÓN SOCIO-LABORAL PARA BENEFICIARIOS DE PRESTACIONES ECONÓMICAS.

El Programa de inserción va destinado a la contratación de personas perceptoras de Ayudas Económicas del ISSORM, el cual subvenciona los costes que los trabajadores ocasionan a la empresa (en este caso el Ayuntamiento) durante seis meses, después de este periodo laboral los interesados pueden acceder a cobrar el subsidio de desempleo y así integrarse en el sistema normalizado para dejar de depender de los Servicios Sociales; a la vez que crean hábitos de trabajo, normas, horarios, etc., a los que no estaban habituados (los perceptores de IMI suelen ser personas deprimidas socialmente que rara vez han tenido un trabajo normalizado).



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



Para el año 2005 conceden ayudas para la contratación de 2 personas, por un periodo de 9 meses, al 75% de su jornada,. El total de la Ayuda concedida asciende a **17.754 €**. Este programa está subvencionado por el ISSORM al 90% del coste total. Se contrataron 2 personas en la categoría de limpiadoras

Valoración positiva de este programa. Las dos personas contratadas por el Ayuntamiento a través de esta subvención han respondido muy bien, tanto en el trabajo como en la formación e intervención de los servicios sociales.

### **INSERCIÓN SOCIO- LABORAL PARA PERSONAS EN TRATAMIENTO DE DESHABITUACIÓN DE TOXICOMANÍAS.**

El objeto de este programa es la contratación y reinserción socio-laboral de personas con problemas de drogodependencia en fase de deshabituación.

Este programa está subvencionado en un 50% por el Servicio Murciano de Salud (Consejería de Sanidad), y el resto corre a cargo del Ayuntamiento.

La persona que se contrata a través de este programa es propuesta por el servicio de empleo del centro de día Heliotropos; siendo imprescindible que se encuentre asistiendo a este centro y que esté en tratamiento de deshabituación de toxicomanías. La contratación se realiza durante 6 meses al 75% de la jornada laboral.

En el año 2005, concede una subvención para la contratación de una persona, que es contratada para obras y servicios desde enero a junio de 2005; prorrogándose esta subvención, y así mismo el contrato por otros 6 meses: de agosto de 2005 a enero de 2006.

Además del trabajo, desde el cemuss se le hace seguimiento sobre la inserción social y laboral. Muy buena evolución laboral del beneficiario contratado durante todo el año 2005

### **3.3. PROGRAMA DE GARANTÍA SOCIAL.**

Programa de formación y apoyo a los jóvenes para que puedan solucionar la falta de cualificación y recursos para poder incorporarse a la vida activa.

Este Proyecto, está organizado por la Concejalía de Empleo; y desde la concejalía de servicios sociales se colabora en la captación , derivación y seguimiento de jóvenes susceptibles de participar en este programa.





### **Perfil Educativo:**

- Alumnos sin titulación que abandonan la escuela antes de los 16 años, un gran número de ellos con un alto grado de analfabetización.
- Alumnos que carecen de hábitos educativos.
- Alumnos con falta de motivación hacia la escuela.
- Falta de confianza en las instituciones.
- Ambiente social y afectivo desfavorable, comportamientos predelictivos, vinculados al mundo de las drogas.
- Falta de recursos económicos en la familia que obligan al joven a trabajar incluso desde niños en economías sumergidas, restándoles dedicación a la escuela.

El Centro de Servicios Sociales contribuye a la realización de este proyecto captando a los alumnos por los técnicos de Servicios Sociales, conocedores de la realidad de cada familia y de su adecuación a los criterios de selección, así mismo se hará un seguimiento de la adaptación y evolución del alumnado.

Se mantienen reuniones de coordinación periódicas con los responsables de este proyecto, tratando no solo la asistencia a las clases, sino también otros temas que surgen como: problemas de comportamiento, problemas familiares de los menores, etc...

Este grupo de jóvenes, se incluye dentro del programa de prevención de drogodependencias de esta concejalía.

### **3.4. PROGRAMA EXPERIMENTAL DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSION SOCIAL**

En mayo de 2004, se firmó un convenio entre la Consejería de Trabajo y Política Social y el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas para la puesta en marcha de un programa experimental de acompañamiento para la Inclusión Social. El convenio ha continuado durante el 2005 y ha contado con un 75% de financiación por parte de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y con un 25% de nuestro Ayuntamiento.





Para el desarrollo del programa se ha contratado a dos Trabajadores Sociales.

### **1. DESCRIPCION DEL PROGRAMA:**

Atención de personas y grupos sociales en situación de exclusión social o en riesgo de exclusión para favorecer los procesos de inclusión social desde las Entidades Locales, mejorando las estrategias de actuación de los centros de servicios sociales, generando mecanismos operativos de coordinación con otras áreas de protección social buscando la máxima colaboración y sincronización con los servicios de empleo, vivienda, educación, salud,... , favoreciendo la integración de las acciones de los distintos agentes y ubicarlas en los territorios más próximos a las personas, facilitando un tratamiento integral de las necesidades de las personas con graves cargas, adaptando los recursos existentes.

### **2. OBJETIVOS:**

- Detección y diagnóstico de los factores y situaciones de riesgo de exclusión social en Las Torres de Cotillas.
- Asesoramiento técnico y apoyo a personas con dificultad de integración social, promoviendo actuaciones que les capaciten para acceder a los recursos sociales y permitan su participación social.
- Propuesta y articulación de itinerarios de inserción social personales.
- Facilitar una formación social, educativa, profesional y ocupacional a las personas en situación de exclusión, promoviendo el acceso a programas de inserción social y laboral.
- Fomento de redes sociales y trabajo en red.

### **3. FUNCIONES DEL EQUIPO ESPECIFICO DE INTERVENCION, INTEGRADO EN EL PROGRAMA DE PREVENCION E INSERCIÓN SOCIAL.**

- Actuaciones de sensibilización dirigidas a los diferentes sistemas de protección social.
- Recopilación de información sobre los recursos existentes que puedan ser utilizados en el proceso de inserción.
- Diagnóstico y valoración de los casos derivados para establecer su idoneidad.





- Diseño de acciones y medidas para realizar el itinerario de incorporación social. Adecuando los recursos formativos, laborales, educativos, sanitarios y de apoyo social a la situación concreta de los casos.
- Gestionar el acceso a prestaciones complementarias necesarias para el proceso de incorporación social.
- Coordinación con la iniciativa social para establecer acciones contra la exclusión social.
- Promoción de nuevos recursos para dar respuestas a los procesos de inserción.
- Acompañar el proceso mediante un contacto socio-educativo continuado.

#### **4. METODOLOGIA DE TRABAJO:**

- Realización de itinerarios de inserción, mediante un proceso pactado entre la persona afectada y el equipo de intervención, acuerdo por escrito donde se recogen los apoyos que el equipo de intervención facilita, así como los compromisos del beneficiario relacionados con el acompañamiento social: actividades formativas, escolarización de menores, actividades laborales u otras acciones que se consideren necesarias.
- Potenciación de redes de apoyo social: trabajo comunitario basado en la articulación de redes sociales, concretándose en la elaboración de protocolos de coordinación, aprovechando los recursos en beneficio de las personas en riesgo, evitando rupturas en la atención de las personas.

#### **5. DATOS SIGNIFICATIVOS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2005:**

Desde el comienzo del programa (mayo de 2004 hasta diciembre del 2005) se han valorado e incorporado al programa 51 casos, en su mayoría, mujeres y hombres menores de 45 años, sin estudios, con ingresos muy bajos, desempleo de más de dos años, baja cualificación laboral, ingresos inestables, escasos hábitos laborales, escasa conciencia de la situación, con sus hijos menores de 16 años con problemas de escolarización.





Es importante destacar que se han producido 10 bajas durante el período 2005, por diferentes causas: fallecimiento, cumplimiento de objetivos, incumplimiento de objetivos, cambio de programa, cambio de municipio o por baja voluntaria.

## 6. AREAS DE INTERVENCION TRABAJADAS EN LOS PLANES DE TRABAJO

- LEGAL 28 casos
- ECONOMICA 36 casos
- FAMILIAR 43 casos
- SALUD 31 casos
- VIVIENDA 34 casos
- EMPLEO 29 casos
- EDUCACION 33 casos
- FORMACION 37 casos
- PERSONAL 40 casos
- SOCIAL 43 casos

## 7. DATOS DE ACTUACION COMUNITARIA

TIPO DE RECURSO	Nº CONTACTOS MANTENIDOS
SALUD	344
EDUCACION	330
EMPLEO	296
VIVIENDA	110
CULTURA	70
JUSTICIA	80
OTROS RECURSOS DE SS.SS.	225
ONG'S	258
OTROS RECURSOS	280

Es importante destacar que los datos numéricos abarcan a beneficiarios cuya intervención ha finalizado por diferentes motivos: fin del itinerario previsto, objetivos cumplidos, incumplimiento de los mismos, cambio de municipio, fallecimiento de algunas personas,... por lo que en estas cifras que presentamos se contemplan casos que aún siguen de alta desde el año 2004, como casos que han causado baja durante el año 2005.





## 8. VALORACION DEL PROYECTO:

La valoración de este proyecto está siendo muy positiva ya que con él no sólo se ha contribuido al incremento cuantitativo sino al cualitativo de la atención prestada (a las unidades familiares, antes atendidas desde la UTS) disminuyendo así la situación de riesgo social en las que suelen estar inmersas, por lo que es importante mantener una continuidad del proyecto ya que no se puede hablar de una consolidación total del mismo.

A lo largo de estos 20 meses podemos decir que nos encontramos en un buen momento del desarrollo del proyecto local de acompañamiento por los siguientes motivos:

- Las personas a las que acompañamos aceptan nuestra presencia e intervención, valoran el vínculo creado y nos plantean problemáticas que sin este vínculo difícilmente nos hubiesen planteado.
- A los recursos a los que acudimos les somos útiles, se están dando cuenta de no acudir de manera puntual sino que pueden contar con nosotros de manera continua y prolongada, por lo que las intervenciones con los beneficiarios son mucho más eficaces, generando en el profesional correspondiente la sensación de que su intervención cobra mayor sentido, cambiando así la percepción fatalista que tiene de la persona beneficiaria.
- Está existiendo una retroalimentación entre los profesionales de los diferentes recursos y los propios participantes, existiendo un cambio de percepción mutuo, muchas menos defensas, muchos menos enfados y mucha mayor normalización, con lo que el trato es mucho más respetuoso por ambas partes.
- Pensamos que también es de vital importancia para este proyecto que esté respaldado por una acción de los gobernantes centrada en la concreción de protocolos formales de coordinación que aseguren una acción comunitaria eficaz y multiplicadora.

## 3.5 COLABORACION CON EL TALLER DE EMPLEO.

A lo largo de todo el año 2005, se ha desarrollado en nuestro municipio, desde la concejalía de Empleo, el Taller de Empleo “Obra Social”. Durante todo este curso se han impartido los talleres de Albañilería y de Auxiliar de Ayuda a Domicilio. Debido a que varios de los alumnos de este taller eran personas asiduas a nuestro centro o estaban participando en algún programa, desde el Centro de Servicios Sociales se ha mantenido una estrecha colaboración.





**Taller de Auxiliar de Ayuda a Domicilio:** se han mantenido varias reuniones de coordinación con el personal del taller de empleo, con el fin de fijar los criterios que se iban a tener en cuenta a la hora de seleccionar a los distintos usuarios a los que se les iba a prestar el servicio de ayuda a domicilio desde este taller.

Otra de las actividades que se ha realizado desde este centro ha sido la presentación de todos los usuarios a los que se ha prestado el servicio, así como la elaboración de los horarios, compromisos familiares y hojas de tareas.

**Taller de Albañilería:** desde el centro de servicios sociales, se han mantenido varias reuniones de coordinación y seguimiento de varios alumnos de este taller que están incluidos en algunos de los programas de nuestro centro (ya sea el programa de acompañamiento o el programa de familia).

### 3.6 PREVENCIÓN DE DROGODEPENDENCIAS.

#### PREVENCIÓN DE DROGODEPENDENCIAS EN EL ÁMBITO ESCOLAR

Los problemas relacionados con el abuso de drogas siguen siendo una de las cuestiones que despierta mayor preocupación especialmente porque está afectando a los sectores jóvenes de la población. La edad media del inicio del consumo de drogas está entre los 13 y 14 años, siendo el consumo en estas edades más elevado en la Región que la media nacional.

Si asumimos que vivimos en una sociedad en la que existe y siempre va a existir una disponibilidad de sustancias susceptibles de crear dependencia, por lo que se promueve que los individuos sean formados para vivir en esta realidad, decidiendo responsable y libremente no consumirlas o, en caso de hacerlo, mantener su uso dentro de unos parámetros que eliminen o minimicen el daño causado a si mismo o a los demás.

Este programa se ha desarrollado implicando a la comunidad educativa, profesorado, asociaciones de padres y madres de alumnos/as y alumnado.

DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LAS ACCIONES que ha desarrollado el programa:





## 1. PROGRAMA EDUCATIVO PARA ALUMNOS/AS DE 3º Y 4º DE LA E.S.O. “ HABITOS SALUDABLES”.

### TALLERES PARA ALUMNO/AS DE 3º E.S.O, “ HABITOS SALUDABLES”:

- 1ª Sesión: *Las drogas. Conocimientos básicos.*
- 2ª Sesión: *efectos en el organismo del alcohol, el tabaco y otras drogas.*
- 3ª Sesión: *estrategias y habilidades de afrontamiento.*
- 4ª Sesión: *educación afectivo- sexual.*

**Población destinataria:** 350 alumnos y alumnas del 3º curso de la ESO de:  
Centro de Educación Secundaria “Salvador Sandoval”

Centro de Educación Secundaria Susarte,

Centro de Educación Secundaria Monte Azahar.

Se han desarrollado un total de 8 talleres, realizándose en 8 grupos de 3º ESO

**Temporalización:** diciembre de 2005

### TALLERES PARA ALUMNO/AS DE 4º ESO, “DESARROLLO SALUDABLE”.

**Población destinataria:** 200 alumnos y alumnas de 4º curso de la ESO de:  
Centro de Educación Secundaria “Salvador Sandoval”

Centro de Educación Secundaria Susarte

Centro de Educación Secundaria Monte Azahar.

Se han desarrollado un total de 7 talleres, en 7 grupos de 4º de ESO

**Temporalización:** diciembre de 2005

### Contenidos y actividades:

- 1ª sesión: *causas y efectos del consumo de drogas*
- 2ª sesión: *habilidades básicas de la comunicación*
- 3ª sesión: *habilidades de autoafirmación.*
- 4ª sesión: *educación afectivo-sexual.*





## 2. PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CON ALUMNOS DEL PROGRAMA DE GARANTÍA SOCIAL.

Esta acción de prevención se ha aplicado durante los últimos años al grupo de garantía social del ayuntamiento, ya que por su situación social y familiar, forman parte de un colectivo de riesgo.

Desde el año 2004, esta actividad se amplía al grupo de garantía social del Centro Educativo “nuestra señora de la Salceda”

**Población destinataria:** Alumnos del programa de garantía social, con edades comprendidas entre 16 y 21 años de edad.

Han recibido la formación un total de 75 alumnos

**Temporalización:** Aunque este programa corresponde al año 2005; en el caso de estos grupos y debido a la demora del comienzo de curso, las actividades se han realizado en diciembre de 2005.

### Contenidos y actividades del programa:

*1ª Sesión: Las drogas. Conocimientos básicos.*

*2ª Sesión: Presión de grupo.*

*3ª Sesión: La Publicidad y alternativas de ocio y tiempo libre*

## 3. PROGRAMA EDUCATIVO “EN LA HUERTA CON MIS AMIGOS”

“En la huerta con mis amigos” es un programa educativo destinado a contribuir al desarrollo de las relaciones interpersonales de las niñas y los niños a partir del trabajo sobre situaciones de la vida cotidiana.

Este programa está dirigido a escolares de entre cinco y diez años, para contribuir a la maduración psicoafectiva, la adquisición de hábitos básicos de salud y bienestar.

Este programa se basa en dos premisas:





-Las niñas y niños que aprenden a pensar por si mismos y a actuar de manera independiente tienen mas probabilidades en la adolescencia de resistir a la presión de grupo.

-Los niños y las niñas que aprenden a estimarse, a conocerse y a tener buenas relaciones sociales tienen menos probabilidades en el futuro de abusar de las drogas.

**Población destinataria:** Alumnos y alumnas de los centros educativos de enseñanza primaria del municipio, con edades comprendidas entre 6 y 9 años, y los maestros implicados en la aplicación del programa en el aula.

Se ha mantenido seguimiento del programa en el *colegio "San José"*, en el *colegio "Vista Alegre"*, y *"Valentín Buendía"*.

Se ha implantado el programa en dos centros nuevos, Las escuelas unitarias de *"La Media Legua"* y *Colegio "Cervantes"*

Esta formación la han recibido un total de 285 alumnos de primaria

**Temporalización:** Seminario de formación con los profesores del colegio *"Cervantes"* y escuelas unitarias de la *"Media Legua"*, durante 4 sesiones, y seguimiento con los profesores del colegio S. José, colegio Vista Alegre y colegio *"Valentín Buendía"*.

#### **Contenidos y actividades:**

Seminarios con los profesores:

- Aproximación al programa educativo
- Aproximación al programa *"En la huerta con mis amigos"*
- Seguimiento del programa educativo
- Evaluación del programa educativo.

Se facilita el material a trabajar a los centros escolares, compuesto de: una guía para profesores, una guía para padres, y cuentos didácticos para los esclares.

## **4 PROGRAMA DE "CINE Y EDUCACIÓN EN VALORES"**

Se ha realizado en dos centros educativos, dirigido a los alumnos del instituto *"Salvador Sandoval"* y a los alumnos del *colegio "Susarte"* donde este año ha sido implantado en este centro.

Este programa que consiste en la proyección y debate sobre una película en donde se tratan temas tales como: la multiculturalidad, la familia, las normas, los valores, los amigos...., es uno de los programas que mejor acogida tienen por parte de los alumnos, porque les resulta muy lúdico.





## 5. PROGRAMA “APRENDE EN FAMILIA”, TALLERES PARA PADRES Y MADRES.

Consiste en formar a la familia en aquellos temas de interés y aspectos que favorezcan un estilo de vida saludable, fomentando valores, actitudes y habilidades personales y sociales que favorezcan el desarrollo personal de sus miembros.

Los temas tratados en las cuatro sesiones realizadas han sido los siguientes:

- Estilos y pautas educativas
- Las relaciones interpersonales, comunicación y familia.
- El desarrollo evolutivo en la etapa de la adolescencia. La prevención de drogodependencias en adolescentes.
- Como ayudar a los hijos en los estudios.

Aunque el proyecto es del 2005, por cuestiones de tiempo la actividad ha sido desarrollada en enero-febrero de 2006.

## 3.7. ACTIVIDADES Y COLABORACIÓN CON EL HOGAR DE LAS PERSONAS MAYORES.

Desde la Concejalía de Servicios Sociales se colabora periódicamente con los distintos actos culturales y sociales que desde el Hogar de la 3ª edad se realizan.

La mencionada colaboración se presta en forma de apoyo de los técnicos y profesionales del Centro de Servicios Sociales y de subvenciones económicas por parte de la Concejalía.

-Durante 2005 se participa en las tres *semanas culturales* del Hogar de Personas Mayores en la compra y entrega de trofeos a los participantes de las actividades deportivas y culturales.

-Colaboración con motivo de las fiestas patronales, en la adquisición de los arreglos florales.





### 3.8. - SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS.

El servicio de estancias diurnas es un servicio dirigido a las personas mayores, a través del cual se ofrece a los beneficiarios una atención integral durante el día con el objetivo de mejorar y/o mantener su nivel de autonomía personal, mientras permanece en su entorno familiar.

Entre otras, algunas de las prestaciones que se realizan son las siguientes:

1. Transporte diario desde el punto más próximo al domicilio del interesado, dentro de la ruta establecida para el mismo, al Centro Gerontológico y regreso.
2. Estancia en el S.E.D. por un tiempo diario máximo que irá desde las 9'30 horas hasta las 18'30 horas.
3. Manutención: que incluye desayuno, comida y merienda.
4. Realización de actividades constitutivas de un Plan Individual de Atención, en función de las circunstancias personales de cada beneficiario, tales como:
  - Entrenamiento para la mejora de habilidades de autocuidado.
  - Establecimiento de hábitos de higiene adecuados.
  - Actividades ocupacionales.
  - Recuperación funcional.
  - Actividades culturales, lúdicas y recreativas.
  - Desarrollo de programas de actividades que favorezcan la relación y comunicación de los usuarios.
  - Información de los familiares en los aspectos relacionados con las necesidades psico-físicas del usuario.
  - Integración en la vida del Centro.

Este servicio depende de la Consejería de Trabajo y Política Social; existiendo un convenio entre Cruz Roja, el Ayuntamiento y la Consejería de Trabajo y Política Social, para la ejecución coordinada del programa de estancias diurnas para personas mayores.





Según lo acordado en el convenio es responsabilidad del Ayuntamiento el cubrir el servicio de transporte. Este es adaptado a las limitaciones motóricas de los beneficiarios, que de lunes a viernes recoge a los mismos a las 9'30 de la mañana en sus domicilios y los traslada al centro, haciendo el recorrido inverso a las 18'30 de la tarde.

Existe un equipo técnico del Servicio de Estancias Diurnas, constituido por distintos profesionales, del cual forma parte un técnico de la Concejalía de Servicios Sociales (Directora del Centro Municipal de Servicios Sociales) que participa en las comisiones que se realizan cada dos meses.

En estas comisiones se trata cual ha sido la evolución de los usuarios del S.E.D. (Incidencias), se evalúan las nuevas solicitudes, el servicio del transporte y cualquier otro tema de interés para la buena evolución del servicio.

Desde la Concejalía de Servicios Sociales se lleva el seguimiento del transporte (facturaciones, incidencias, coordinación con la empresa que presta el servicio,...).

Durante el año 2005 ha habido hasta un máximo de **14 beneficiarios** en el S.E.D

El S.E.D. está ubicado en las dependencias del Hogar de las Personas Mayores del Municipio.

### 3.9. - SERVICIO DE ATENCIÓN A INMIGRANTES.

El convenio de acogida e integración de inmigrantes y su refuerzo educativo, se desarrolla priorizando en una serie de siete ejes, que detallamos a continuación:

#### I. EJE DE ACOJIDA

##### DESARROLLO DE LA RED DE ACOGIDA INTEGRAL.

1.1 Facilitar la orientación social y la inserción laboral.

1.1.1 Elaboración de currículum vitae y creación de bolsa de trabajo.

Se han ayudado a elaborar unos **15 curriculum vitae**.

Se han inscrito en la bolsa de empleo municipal **40 personas**.





Los países de los que proceden estas personas son, principalmente, Ecuador, Marruecos y Senegal.

1.1.2 Orientación sobre puntos de información de ofertas de empleo.

1.2 Ayudar a encontrar alojamientos y prestaciones para cubrir necesidades básicas.

1.2.1 Facilitar acceso a entrega de alimentos de Cáritas.

Se ha derivado un total de **14 familias**, de las cuales **8 son marroquíes, 4 ecuatorianas y 2 argelinas**.

1.2.2 Orientación sobre recursos específicos de alojamiento.

1.2.3 Ayudas económicas para cobertura de necesidades básicas.

Se han concedido **2 ayudas de urgente necesidad a familias inmigrantes, con un importe total de 232,75 euros**.

El país de procedencia de estas dos familias es **Marruecos**.

### **APOYO A SERVICIOS DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO.**

2.1 Garantizar el acceso a la información y el acceso a los recursos municipales a todo el colectivo inmigrante.

2.1.1 Acompañamiento para conocer todos los recursos existentes en el municipio.

Se han acompañado a **15 personas** procedentes de *Senegal, Mali, Marruecos, Argelia y Ecuador*.

2.1.2 Elaboración de la guía de recursos municipales para inmigrantes.

2.2. Facilitar el asesoramiento jurídico.

2.2.1. Asesoramiento jurídico para temas legales

Se ha derivado a **10 personas a organismos que ofrecen asesoramiento jurídico gratuito**.

2.3 Fomentar la traducción e interpretación.

2.3.1 Realización de listado de posibles intérpretes en el municipio.





2.3.2 Traducción a los idiomas más comunes entre los inmigrantes de la localidad de la información más interesante y práctica.

2.4 Promover la inserción socio-laboral de los inmigrantes.

2.4.1 Acompañamiento a organismos públicos y privados para acceder a los recursos.

## II. EJE DE EDUCACIÓN

### REFUERZO DE SERVICIOS Y AYUDAS EN EL AMBITO EDUCATIVO.

Conceder ayudas económicas en el ámbito educativo.

1.1.1. Ayudas específicas para libros y material escolar.

Entre el Colectivo de Inmigrantes se han concedido **18 ayudas** para material escolar y libros, con un importe total de **1753,14 euros**.

La *procedencia* de las familias que se han beneficiado de estas ayudas es la siguiente:

- 13 familias de Ecuador.
- 2 familias de Brasil.
- 1 familia de Rumanía.
- 1 familia de Ucrania.
- 1 familia del Congo.

### PROMOCIÓN DE LA ESCOLARIZACIÓN DE LOS ALUMNOS INMIGRANTES MENORES DE 6 AÑOS.

2.1. Escolarizar a los menores inmigrantes, a partir de 3 años.

2.1.1. Charlas a padres inmigrantes

### POTENCIACIÓN DE ACCIONES DE FORMACIÓN REGLADA PARA INMIGRANTES ADULTOS.

3.1. Formar en lengua y cultura española a inmigrantes adultos.

3.1.1. Clases de español para inmigrantes.

Para logra la integración del colectivo de inmigrantes en nuestra sociedad, debemos empezar a trabajar por darles a conocer nuestro idioma y nuestra cultura. Debemos tener en cuenta que el idioma es la máxima dificultad que





encuentran a la hora de moverse por nuestra localidad, impidiendo en muchos casos la búsqueda de empleo y las relaciones con los habitantes del municipio.

Desde el Centro de Servicios Sociales, pretendemos seguir organizando esta actividad, dirigida a los inmigrantes residentes en nuestra localidad con problemas de comprensión de la lengua castellana, para con ella facilitar en gran medida la convivencia de las distintas nacionalidades que conviven en el municipio. Esta actividad cuenta cada vez con más aceptación entre los inmigrantes y el número de asistentes aumenta considerablemente mes a mes.

### **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, estarán 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.

Los temas que se tratarán harán referencia a aspectos de la cultura española y a aspectos cotidianos, que por su utilidad para el inmigrante, le ayudarán al mejor desenvolvimiento y adaptación a la sociedad de acogida.

### **Calendarización:**

Esta actividad se han desarrollado los lunes y miércoles de enero a junio y de octubre a diciembre de 2005, de 20,30 a 23,00 horas, haciendo compatible el horario laboral con estas clases, intentando con esto favorecer el acceso al mayor número posible de inmigrantes.

### **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 de los siguientes países: Mali, Marruecos, Senegal, Brasil y Argelia.

### **Categoría profesional de la persona que imparte el curso:**





Las clases han sido impartidas por un diplomado en magisterio.

**Material fungible:**

Se ha realizado la compra de material fungible, para que los alumnos asistentes a estas clases dispusieran de material escolar para asistir a ellas.

Se compraron carpetas individuales, bolígrafos, lápices, folios, etc.

**TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS.**

4.1. Dotar de hábitos que faciliten escuchar, hablar, leer y escribir en español.

4.1.1. Enseñar, a través de un método de elaboración propia, un vocabulario básico que permita la autonomía del inmigrante.

**III. EJE DE SERVICIOS SOCIALES**

**REFUERZO DE LOS RECURSOS ORGANIZATIVOS Y HUMANOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA.**

Dotar al Centro de Servicios Sociales de un técnico para el desarrollo del programa de integración de inmigrantes.

Informar, realizar tareas de acompañamiento, tramitar documentos de extranjería, etc.

**SERVICIO DE ASESORAMIENTO ADMINISTRATIVO, SOCIAL Y LABORAL. OFICINA DE ATENCIÓN AL INMIGRANTE.**

La oficina de atención al inmigrante es un servicio municipal que facilita el acceso al sistema público de protección, así como intenta dar respuesta a las demandas que afectan al colectivo inmigrante y a su integración: temas educativos, laborales, marco legal, laboral, etc.

Los objetivos de la Oficina de Atención al Inmigrante son los siguientes:

- Atender a los inmigrantes residentes en nuestra localidad, tanto los derivados de otras instituciones u ONG's, como en atención directa.
- Dar la posibilidad a la población inmigrante de un acceso pleno a los servicios públicos normalizados.
- Coordinar los temas que afecten al inmigrante, evitando posibles duplicidades y adecuando los recursos existentes de una manera racional.





- Servir de mediación entre el inmigrante y la sociedad de acogida, así como entre la propia población inmigrante, favoreciendo el entendimiento, la integración intercultural y evitando posibles malentendidos y problemas que se pudieran presentar, debidos en su mayor parte al desconocimiento de la cultura distinta a la propia.

Esta actividad ha estado subvencionada con anterioridad por la Subvención destinada a la Integración de los Inmigrantes en el municipio de Las Torres de Cotillas, por la que había un trabajador social contratado media jornada que se hacia cargo de esto. En los tres últimos meses de 2005, se amplía la jornada a este trabajador social con gasto a este convenio.

El horario de atención al inmigrante ha sido el siguiente:

- Miércoles y Viernes de 11:00 a 14:00.

**En la oficina se han atendido un total de 563 demandas realizadas por 468 personas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2005.**

**DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE DEMANDA.**

<b>TIPO DE DEMANDA</b>	<b>Nº DE DEMANDAS</b>
<b>1. Información proceso normalización 2005</b>	<b>161</b>
<b>2. Información y trámites para realizar la reagrupación familiar.</b>	<b>42</b>
<b>3. Información ley de extranjería</b>	<b>24</b>
<b>4. Demandas laborales.</b>	<b>69</b>
<b>5. Información sobre autorización de trabajo y residencia inicial.</b>	<b>24</b>
<b>6. Clases de español para inmigrantes</b>	<b>32</b>
<b>7. Vivienda</b>	<b>45</b>
<b>8. Información sobre ayudas económicas</b>	<b>18</b>





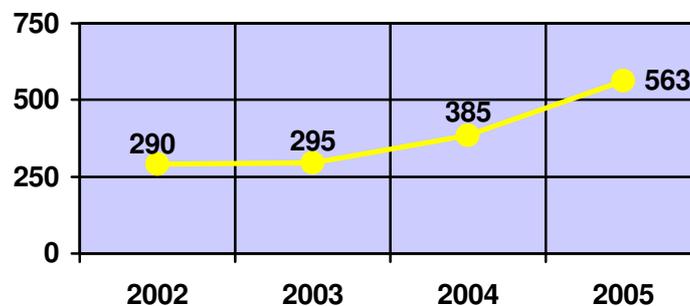
## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

9. Temas jurídicos	20
10. Renovación de autorización de trabajo y residencia.	19
11. Becas escolares	25
12. Nacionalidad	11
13. Educación	20
14. Salud	8
15. Matrimonios mixtos	3
16. Información canje permiso conducir.	4
17. Retorno voluntario (PREVIE)	2
18. Menor	4
19. Discapacitados	3
20. Malos tratos	5
21. Otros temas	10
22. Derivación Cáritas	14
<b>TOTALES</b>	<b>563</b>

### Número de demandas recibidas en los últimos 4 años.



Como se aprecia en el gráfico, en el último año se ha producido un aumento de más del 40 % con respecto al año 2004.

Por países, se recibieron mayoritariamente demandas de ciudadanos de Ecuador, Senegal y Marruecos (en este orden).



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407



**DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR PAISES**

PAIS DE ORIGEN	Nº DE PERSONAS ATENDIDAS
1. Ecuador	121
2. Senegal	92
3. Marruecos	59
4. Mali	55
5. Argelia	19
6. Venezuela	17
7. Colombia	16
8. Bolivia	16
9. España	10
10. Bulgaria	10
11. Nigeria	9
12. Gambia	9
13. República Dominicana	6
14. Brasil	6
15. Rumanía	5
16. Guinea Ecuatorial	4
17. Ucrania	3
18. Cuba	3
19. Chile	2
20. Francia	2
21. Gabón	1
22. Congo	1
23. Lituania	1
24. Costa de Marfil	1
<b>TOTAL</b>	<b>468</b>

**FORMACIÓN DE PROFESIONALES EN LA ATENCIÓN A POBLACIÓN DE DISTINTOS ORÍGENES Y CULTURAS Y EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL.**

**2.1 Favorecer y potenciar la formación de los profesionales que trabajan con este sector de población.**

**2.1.1. Cursos de formación específica.**





## TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS.

3.1. Mentalizar al resto de compañeros y de la sociedad el reto que supone para todos una sociedad intercultural.

3.1.1. Mentalizar al resto de compañeros y a la sociedad sobre el reto que supone para todos una sociedad intercultural.

## IV. EJE DE EMPLEO

### APOYO A PROGRAMAS DE ACCESO, MEJORA Y MANTENIMIENTO DEL EMPLEO.

1.1. Apoyar la promoción laboral del colectivo inmigrante.

1.1.1. Seguimiento de las inserciones sociolaborales.

Hemos pretendido ayudar en la búsqueda de empleo a *más de 60 personas*.

Por otro lado, se ha acompañado a *10 personas* a las oficinas del *SEF (Servicio de Empleo y Formación)* para que iniciaran los trámites para demandar empleo.

### FOMENTO ENTRE LA POBLACIÓN INMIGRANTE DE LA INICIATIVA EMPRESARIAL, DEL AUTOEMPLEO Y DE LAS EMPRESAS DE ECONOMÍA SOCIAL.

2.1. Apoyar iniciativas empresariales y de autoempleo.

2.1.1. Búsqueda de nuevos yacimientos de empleo

2.1.2. Asesoramiento jurídico-laboral.

Se han derivado a aproximadamente a *10 personas* a puntos de información específica.

### FORMACIÓN EN INTERCULTURALIDAD DE PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO Y AGENTES DE DESARROLLO LOCAL.

3.1. Promover programas de formación intercultural para profesionales.

3.1.1. Programas de formación intercultural.





## V. EJE DE VIVENDA

### REFUERZO DE PROGRAMAS DE INTERMEDIACIÓN EN EL MERCADO DE LA VIVIENDA.

Informar sobre ayudas y beneficios a la hora de alquilar una vivienda.

Información legal sobre temas de vivienda.

Más de **40 personas** han llegado a nuestra oficina demandando una vivienda. Pretendemos ofrecer ayuda para la adquisición de una vivienda (tanto de alquiler como propia).

Apoyo para la tramitación de ayudas en materia de vivienda.

1.2. Mediar entre propietarios e inquilinos sobre temas de vivienda.

Mediación intercultural en materia de vivienda.

### APOYO A LA MEJORA DE LA DOTACIÓN DE SERVICIOS Y A PROGRAMAS DE DESARROLLO LOCAL EN BARRIOS CON ALTA PRESENCIA DE INMIGRANTES.

2.1. Fomentar la adquisición de locales para asociaciones de inmigrantes.

2.1.1 Información sobre como adquirir locales para asociaciones y los trámites necesarios.

## VI. EJE DE SALUD

### APOYO A PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA SALUD, CON PARTICULAR ATENCIÓN A LOS DIRIGIDOS A LA MUJER INMIGRANTE.

Facilitar información sobre el acceso a los recursos sanitarios.

Información sobre recursos sanitarios.

Prever enfermedades a través de información sobre planificación familiar, enfermedades de transmisión sexual, nutrición, higiene, etc.

Realización de charlas sobre temas sanitarios.

El **CASMU** realizó una charla entre el colectivo inmigrante, informándoles de *las enfermedades de transmisión sexual y el VIH*.

La charla tuvo lugar en la Casa de la Juventud, y a ella asistieron **15 personas**: 10 senegales, 3 marroquíes y 2 españoles.





Con esta charla ubicada dentro del *Proyecto Al Chafak*, se pretendía dar a conocer la realidad sobre estas enfermedades, así como desmentir todos los mitos que entre este colectivo existe al respecto.

## FORMACIÓN DE PROFESIONALES EN LA ATENCIÓN A POBLACIÓN DE DISTINTOS ORÍGENES Y CULTURA, Y EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL.

2.1. Formar agentes de salud y sensibilización de colectivos.

2.1.1. Realización de proyecto de formación de agentes de salud y sensibilización de colectivos.

Este año se ha empezado a realizar la primera fase del *Proyecto Al Chafak* realizado por el CASMU (Comité Antisida de la Región de Murcia) que consiste en la **formación de Agentes de Salud** entre el colectivo de inmigrantes de nuestro municipio así como la **sensibilización** de este colectivo.

En esta *primera fase*, se ha pasado un cuestionario entre los inmigrantes de Las Torres de Cotillas, con el fin de *analizar el grado de conocimiento de las enfermedades de transmisión sexual*; al mismo tiempo se ha intentado formar un grupo de trabajo para la segunda fase, que consistirá en la formación de agentes de salud entre el colectivo de inmigrantes.

Se ha realizado un total de **307 encuestas** entre los inmigrantes de Las Torres de Cotillas en un *total de 9 sesiones de trabajo*. En los resultados obtenidos, hemos podido comprobar que en la actualidad existe un *desconocimiento bastante considerable por parte del colectivo inmigrante de las enfermedades de transmisión sexual*.

Se han empezado a realizar reuniones en los domicilio de algunos inmigrantes para explicar este proyecto, para así encontrar a las personas adecuadas que podrán ser formadas como *Agentes de Salud* entre este colectivo.

## VII. EJE DE PARTICIPACION

### APOYO A LA CREACIÓN DE ASOCIACIONES Y REDES DE AUTOAYUDA PARA COMUNIDADES INMIGRANTES ENTRE CUYOS FINES ESTÉ LA PROMOCIÓN DE LA INTEGRACIÓN Y EL REFUERZO DE LAS INTERACCIONES CON LA POBLACIÓN AUTÓCTONA.

Fomentar la creación de asociaciones de inmigrantes.  
Asesoramiento e información legal.

Fomentar la incorporación de inmigrantes a las asociaciones.





Asesoramiento legal.

Acompañamiento a las asociaciones

## APOYO A LAS INICIATIVAS DE DIÁLOGO INTERCULTURAL E INTERRELIGIOSO.

2.1.Favorecer la integración del colectivo inmigrante

2.1.1. Realización de jornadas, charlas, etc

Las Torres de Cotillas es una de las localidades de la Región de Murcia donde el número de subsaharianos es más elevado.

Tenemos un gran número de inmigrantes procedentes de Senegal y Mali.

Dado que la presencia de este colectivo es tan importante, en agosto tuvimos la actuación en nuestra localidad de *Omar Pene*, prestigioso cantante senegalés. Este cantante es uno de los más reconocidos en Senegal, con más de 15 discos grabados.

La actuación tuvo lugar en la explanada frente al Ayuntamiento, en la que se dieron cita *más de 1000 personas*.





La difusión de este concierto fue muy importante. Se realizaron carteles con la publicidad del concierto, es por esto que la asistencia a este evento fue multitudinaria, ya que acudieron inmigrantes de toda la Región.

Contamos con la presencia del *Cónsul de Senegal*, al que se le obsequió desde este Ayuntamiento con una *cena protocolaria*.

Este acto fue todo un éxito, ya que este concierto sirvió para comprobar la armonía existente entre todos los habitantes de Las Torres de Cotillas y el colectivo de inmigrantes.

### *Prestaciones Básicas;*

## **4. -FOMENTO DE LA SOLIDARIDAD Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO.**

### **4.1. COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES Y ONGS.**

#### **CRUZ ROJA:**

#### **Campana de alimentos para la solidaridad (Comité autonómico de Cruz Roja de Murcia)**

A través de Cruz-Roja, todos los años se solicitan alimentos para las personas y familias con más necesidades del municipio

El reparto de alimentos lo realiza Caritas, con quien se mantienen reuniones de coordinación periódicas para organizar el reparto y elaboración de fichas de usuarios:

- Reunión en la asamblea de Cruz Roja de Murcia con la coordinadora de servicios para explicar la naturaleza del programa de alimentos para la solidaridad.
- Realización de la memoria del año anterior
- Solicitud de alimentos para el año 2005.





- Recogida de alimentos en los almacenes de Cruz Roja y traslado a la sede de Caritas del municipio:
  - Abril 2005 : 4.269 Kg
  - Octubre 2005 :4.146 Kg.

La recogida de alimentos se realiza en coordinación con el personal de obras y servicios y de Caritas.

## ASOCIACIÓN PROGRESA

La Asociación Progresia (Asociación de madres y padres de hijos/as con discapacidad psíquica y física), se crea en el Municipio a raíz de la finalización de un proyecto subvencionado por la Consejería de Educación cuyo objetivo era la inserción laboral de jóvenes con discapacidad.

Al finalizar este proyecto nos encontramos con un grupo de discapacitadas psíquicas (unas 8 personas) que ya tenían el hábito de realizar diariamente actividades y que seguían demandando este recurso.

Se les orienta a los padres para que soliciten una subvención a la Consejería de Trabajo y Política Social para el desarrollo de actividades.

Desde la Concejalía de Servicios Sociales se ha estado asesorando e informando a la Asociación para el trámite de las subvenciones (solicitud y justificación) y se colabora también facilitando tres monitores del Ayuntamiento para la realización de actividades:

- Profesora de educación de adultos (1 vez a la semana, clases básicas de lectura y escritura).
- Profesor de gimnasia en el polideportivo (3 días a la semana)

El resto de la semana lo tienen cubierto por una persona que han contratado a través de la subvención concedida.

El local donde se realizan las actividades es propiedad del Ayuntamiento, en C/ Colombia, s/n; en el cual, el año pasado se procedió a su acondicionamiento (rampa en la entrada, barras en los pasillos, aseos,.....)





Durante el año 2005, la concejalía de servicios sociales subvenciona durante 3 meses (de enero a marzo) el transporte adaptado que estos jóvenes precisan para poder asistir a las actividades.

Subvención para la contratación de la monitora durante 3 meses.

## ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER

La colaboración prestada a esta Asociación ha consistido en:

- Aportación económica mediante subvención de la Concejalía de Servicios Sociales para el desarrollo de la campaña “Prevenir es vivir” por parte de la junta local de la asociación.
- Subvención concedida: 1.800 €.
- Corrida de toros benéfica para recaudar fondos para la Asociación: la Concejalía de Servicios Sociales aporta 3 autobuses para el desplazamiento de los ciudadanos a la plaza de toros.

## CÁRITAS

La colaboración prestada a esta Asociación ha consistido en:

- Reuniones de coordinación con responsables 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 solidarios Concedido por la Cruz Roja
- Aportación económica mediante subvención de la Concejalía de Servicios Sociales para el mantenimiento de las actividades que realizan.

**Subvención concedida: 4.000 €**





## ASTRAPACE

ASOCIACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE PERSONAS CON PARÁLISIS CEREBRAL DE MOLINA DE SEGURA.

- Convenio de colaboración económica entre Astrapace y el Ayuntamiento para el tratamiento de Atención Temprana destinado a menores de 0 a 6 años de Las Torres de Cotillas.
- Durante el año 2005 recibieron tratamiento a través de este convenio 4 niños de este municipio.

## CONVENIO DE COLABORACION ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y FAMDIF/COCEMFE MURCIA.

En el año 2004, el Ayuntamiento firma un convenio de colaboración con la Federación de Asociaciones Murcianas de Personas con Discapacidad Física y/u orgánica (FAMDIF/COCEMFE).

El objeto de este convenio por ambas partes es la mejora de las condiciones y posibilidades de las personas en proceso de incorporación sociolaboral con discapacidad física y/u orgánica en riesgo de exclusión social, facilitándose información significativa del entorno, de las exigencias y posibilidades formativas, de las características del colectivo y de todos los temas vinculados a los itinerarios de inserción sociolaboral.

Se mantienen reuniones periódicas entre los técnicos de Federación y los de Servicios Sociales para el seguimiento de Inserción laboral de personas de este municipio.

## 4.2. SUBVENCIONES A ONGS.

Subvenciones a ONGS para desarrollo de proyectos en el Tercer Mundo.

### -1.-ASOCIACION PARA LA COOPERACION Y EL DESARROLLO COMUNITARIO. KWETU.

Proyecto para la creación de una unidad de radiodiagnostico en Smarbunda. CONGO

**Cantidad concedida: 8. 000 €.**





## **-2.- AGENCIA DE LA ONU, para refugiados ACNUR .**

Ayuda de emergencia para DARFUR. SUDAN

**Cantidad concedida: 2.000 €**

## **-3.FUNDACIÓN VICENTE FERRER**

**Proyecto:** Escolarización de 100 niños discapacitados psicicos en Kadiri. INDIA

**Cantidad concedida: 2.000 €**

## **-4.SOCIEDAD ESPAÑOLA DE MEDICINA GENERAL.**

Proyecto para la consrucción de una unidad clinico-docente en NICARAGUA

**Cantidad concedida: 2.000 €**

## **-5.- NUEVOS CAMINOS**

**Proyecto:** Construcción de un pozo de agua en Kurkana. KENIA

**Cantidad concedida: 1.000 €**

## **-6.MANOS UNIDAS**

Educación Integral con niños de la calle. BRASIL

**Cantidad concedida: 2.000 €**

## **-7.-GLOBAL HUMANITARIA**

**Proyecto:** Alimentación complementaría en Centros de Atención del niño en el distrito de los Olivos -LIMA, (PERU).

**Cantidad concedida: 2.000 €**





**-8.- MOVIMIENTO POR LA PAZ EL DESARME Y LA LIBERTAD.  
(MPDL)**

**Proyecto:** Electrificación con paneles solares en Monte Plata.  
REPUBLICA DOMINICANA

**Cantidad concedida: 1.000 €**

**-9.-ASOCIACION MURCIA POR CUBA.**

**Proyecto:** Servicio de ambulancias para emergencias maternas en Sambem. CUBA.

**Cantidad concedida: 1.000 €**

**-10.-ASOCIACION DE JOVENES SIN FRONTERAS.**

**Proyecto:** Creación de un Centro de desarrollo y vinculación comunitaria. MEXICO

**Cantidad concedida: 2.000 €**

**-11.-FEDERACION DE ASOCIACIONES FAMILIAS SOLIDARIAS.**

**Proyecto:** Acogida temporal de niños bielorrusos

**Cantidad concedida: 750 €**

**-12.- CARITAS MURCIA.**

**Proyecto:** Proyecto Educativo Palliri en el alto de Bolivia.

**Cantidad concedida: 2.250 €**

**-13.-ASOMURGUA. ASOCIACIÓN CULTURAL PARA EL  
FOMENTO DE RELACIONES ENTRE MURCIA Y GUATEMALA.**

**Proyecto:** Creciendo bien. Construcción de un Centro de Formación Integral en el distrito de San Marcos. GUATEMALA

**Cantidad concedida: 1.000 €**





**SUBVENCIONES A ASOCIACIONES PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS EN EL MUNICIPIO:**

**CARITAS DIOCESANAS:**

- .Subvención para la reforma de la sede de Caritas, sita en C/ Nicolas de las Peñas, 18.....1.000 euros
- .Subvención para el mantenimiento y actividades de Caritas en el municipio  
3.000 euros

**ASOCIACION ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER**

- .Subvención para el pago de tres autobuses para el festival taurino para Recaudación de fondos para la asociación.....500 euros
- . Subvención para el desarrollo de la campaña “Prevenir es vivir” y otras Actividades de la asociación.....2.000 euros

**ASOCIACION PROGRESA**

- .Subvención para sufragar gastos de transporte durante los meses de enero y Febrero de 2005 .....900 euros
- .Subvención para mantenimientos de talleres y actividades.....3.000 euros

**ASOCIACION ROTARY CLUB**

- .Subvención para la construcción de un centro integral para Minusvalidos.....300 euros

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

CONSEJERIA	Trabajo y Política Social
CONVENIO	Servicio de Ayuda a Domicilio
CANTIDAD CONCEDIDA	75.007 €





## AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS (MURCIA)

Plaza Mayor, 11 \* Teléfonos: 968 626511 – 968 626951 \* Fax: 968 626425 \* C.I.F.: P-3003800-D

[www.ayuntorres.net](http://www.ayuntorres.net)

CONSEJERÍA	Trabajo y Política Social
CONVENIO	Prestaciones Básicas
CANTIDAD CONCEDIDA	71.580'14 €

CONSEJERÍA	Trabajo y Política Social
CONVENIO	Servicios extraordinarios de Ayuda a Domicilio de fines de semana y festivos
CANTIDAD CONCEDIDA	1.856 €

CONSEJERÍA	Trabajo y Política Social.
PROGRAMA SUBVENCIONADO	Integración de Inmigrantes.
CANTIDAD CONCEDIDA	10.000 €

CONSEJERÍA	Trabajo y Política Social.
PROGRAMA SUBVENCIONADO	Intervención con familias.
CANTIDAD CONCEDIDA	5.000 €

CONSEJERÍA	Trabajo y Política Social
CONVENIO	Desarrollo de actuaciones de acogida, integración de inmigrantes y refuerzo educativo
CANTIDAD CONCEDIDA	28.933,32 €

CONSEJERÍA	Sanidad y Consumo
PROGRAMA SUBVENCIONADO	Prevención de Drogodependencias
CANTIDAD CONCEDIDA	6.100 €

CONSEJERÍA	Consejería Trabajo y Política Social
CONVENIO	Acompañamiento para la inclusión social
CANTIDAD CONCEDIDA	40.450 €



CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

C/ Antonio Machado, 70 – Las Torres de Cotillas

Teléfonos: 968 624125 – 968 624220 Fax: 968628407