

PLAN MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

(2019-2022)



**Delegación de Servicios Sociales
Área de Servicios a la Ciudadanía**

CONCEJAL DEL AREA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA. DELEGACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES.

- JOSÉ GALDEANO ANTEQUERA

DIRECCIÓN, COORDINACIÓN TECNICA Y REDACCIÓN DEL PLÁN.

- **RESPONSABLE DE SERVICIOS SOCIALES**
JUAN FRANCISCO IBORRA RUBIO
- **DIRECTORA DE SERVICIOS SOCIALES**
ISABEL LÓPEZ LÓPEZ

APOYO TÉCNICO CARTOGRÁFICO

- MARÍA TERESA GARCÍA GONZÁLEZ

EQUIPO COLABORADOR:

Alicia Díaz Martín	Isabel María González del Castillo
Ana Belén Fernandez Troya	Isabel María López Gómez
Antonio Ortiz	Josefa Fernandez Escudero
Aurora Flores Martín	Josefina Lopez Villegas
Calilo Fofana	Maria Belén Vilchez de Haro
Carmen Lopez Fernandez	María del Carmen Díaz Castillo
Consuelo Verdejo García	María del Mar Burgos Hernandez
Daniel R. Domínguez Giménez	María del Pilar Ruíz Martínez
Dolores Rodríguez Pérez	Maria Dolores Maldonado.
Eduardo Vargas Garbín	Maria Dolores Orta García
Francisco A. Barranco Cuadrado	Maria Jose Rodríguez Fernandez
Francisco Carreño Moreno	María José Zapata Rubio
Francisco Javier Flores Ibáñez.	Maria Teresa Márquez Zapata
Francisco Mera Jiménez	Maria Teresa Ortega Peña
Gabriel Andújar Rodríguez.	Mostafa Kachmouni Filali
Inmaculada Vilaplana Ruiz	Patricia Fernandez Magán
Isabel López Sanchez	Sara Verdejo García.

ÍNDICE

	Contenidos	Página
PRESENTACIÓN		4
MARCO TÉCNICO Y LEGISLATIVO		7
PARTE I – DIAGNÓSTICO, ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y FUNCIONAL		9
1.1. JUSTIFICACIÓN		10
1.2. OBJETIVO GENERAL		10
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS		10
1.4. MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS RECTORES		11
1.5. ANALISIS DEMOGRÁFICO DE ROQUETAS DE MAR		14
1.6. MODELO DE APROXIMACIÓN DIAGNÓSTICA A LA REALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE ROQUETAS DE MAR		17
1.7. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y FUNCIONAL		18
1.8. ESTRUCTURA FUNCIONAL		26
1.9. PERSONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS		28
PARTE II – PRESTACIONES, SERVICIOS Y RECURSOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES		30
2.1. LA UNIDAD BÁSICA DE TRABAJO SOCIAL (UBTS)		31
2.2. LA UNIDAD DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR (UPII).		36
2.3. LA UNIDAD DE PROMOCIÓN COMUNITARIA Y COOPERACIÓN SOCIAL (UPCO)		45
2.4. PRESTACIONES ECONÓMICAS		48
2.5. FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO		51
PARTE III – EVALUACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES		52
3.1. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS		53
ANEXOS		
I. MAPA A2 DELIMITACIÓN ZONA BÁSICA DE TRABAJO SOCIAL		
II. ORGANIGRAMA		

PRESENTACIÓN

El Ayuntamiento de Roquetas de Mar tiene entre sus objetivos prioritarios proporcionar a la ciudadanía unos Servicios Sociales próximos, eficaces y de calidad. Con este propósito se ha elaborado este *Plan Municipal 2019-2022 de los Servicios Sociales Comunitarios*, continuando con la planificación estratégica de la Delegación de Servicios Sociales en nuestro municipio.

El artículo 92 del Estatuto de Autonomía para Andalucía ya establece que son competencias propias de las entidades locales de Andalucía en materia de servicios sociales las competencias generales establecidas en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, las que se determinan como competencias propias en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, y aquellas que así estén definidas por la normativa sectorial.

Abundando en este sentido, la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía en su artículo 51 establece como competencias propias de las entidades locales en el ámbito de los servicios sociales las siguientes:

- a) Estudiar y detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial.
 - b) Planificar, en el marco del Plan Estratégico de Servicios Sociales y del Mapa de Servicios Sociales de Andalucía, los servicios sociales comunitarios en su ámbito territorial.
 - c) Promover el establecimiento de centros y servicios que constituyen el equipamiento propio de los servicios sociales comunitarios y, en su caso, de los servicios sociales especializados.
 - d) Proporcionar la dotación de espacios y centros y el personal suficiente y adecuado para las prestaciones de los servicios sociales comunitarios, de acuerdo a los criterios que establezca el Mapa de Servicios Sociales.
 - e) Gestionar las prestaciones del catálogo correspondientes a los servicios sociales comunitarios.
 - f) Fomentar la participación ciudadana en la prevención y resolución de los problemas sociales detectados en su territorio.
 - g) Elaborar planes de actuación local en materia de servicios sociales, de acuerdo con la planificación estratégica de la Consejería competente en materia de servicios sociales.
 - h) Aportar la participación financiera que les corresponda en el mantenimiento de los servicios sociales comunitarios.
 - i) Colaborar en las funciones de inspección y control de la calidad, de acuerdo a la legislación autonómica.
 - j) Realizar programas de sensibilización social, de participación ciudadana, promoción del asociacionismo, del voluntariado y de otras formas de ayuda mutua.
 - k) Coordinar las actuaciones de las entidades con o sin ánimo de lucro que desarrollen servicios sociales en el municipio.
 - l) Coordinar la política municipal de servicios sociales con la desarrollada por otros sistemas de protección social.
 - m) Detectar precozmente las situaciones de riesgo social individuales y comunitarias.
 - n) Cualquier otra que le sea atribuida de acuerdo con la legislación vigente.
- En su apartado 2, el mismo artículo dispone que estas competencias se ejercerán en el marco del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía y de acuerdo con la planificación territorial establecida en el Mapa de Servicios Sociales.

La misma norma establece la responsabilidad de las Administraciones Públicas para que los profesionales de los servicios sociales trabajen en equipo para desarrollar una intervención interdisciplinar, compartir lenguajes, espacios, organizaciones y puntos de vista distintos y complementarios, con el objetivo de dar respuestas integrales a las necesidades de las personas y a los retos sociales.

El Sistema Público de Servicios Sociales se concibe como el conjunto de servicios, recursos y prestaciones con la finalidad de promocionar el desarrollo pleno y libre de la persona en la sociedad, para la obtención de un mayor bienestar social y calidad de vida, así como la prevención y eliminación de las causas que conducen a la exclusión social.

Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios son el equipamiento comunitario básico de dicho Sistema y se configuran como "la puerta de entrada" al mismo. Como equipamiento comunitario básico, es una estructura integrada de recursos humanos, técnicos, financieros y materiales. A través del Centro se gestionan de manera descentralizada los programas, prestaciones y recursos que en materia de servicios sociales ponen a disposición de toda la ciudadanía la Administración Local, Autonómica y Central.

Así mismo, en el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, corresponde a los servicios sociales comunitarios del municipio de residencia de las personas solicitantes, iniciar la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, del derecho a las prestaciones del Sistema, así como la elaboración de la propuesta de Programa Individual de Atención, su coordinación, seguimiento y evaluación en el territorio

Este Plan debe articular nuevas respuestas a los profundos cambios demográficos, sociales y económicos ocurridos en los últimos años, tanto a nivel general como en nuestro municipio, lo que trae consigo la necesidad de proceder al diseño y elaboración de un plan municipal que sirva de herramienta para ordenar, formalizar y regular los objetivos programáticos en Servicios Sociales para los próximos cuatro años.

De la misma manera, la Ley 9/2016 recoge la necesidad de la coordinación con los Servicios Sociales Especializados, así como con el resto de recursos disponibles en el territorio, tales como el Centro Información de la Mujer, la Oficina Municipal de Inmigración, el Centro Comarcal de Drogodependencias o la Oficina de la Juventud y del Voluntariado.

El Plan se divide en tres partes; en la primera se hace una aproximación diagnostica partiendo de un análisis demográfico y de la evolución que ha tenido la población en los últimos años, se analiza el perfil socio-demográfico de los usuarios y sus principales necesidades y demandas, así como la organización territorial, el mapa de servicios sociales y su distribución en Unidades de Trabajo Social (UTS) y agrupación en Zonas de Trabajo Social. Por último la definición funcional de los Servicios Sociales y los recursos humanos con los que contamos.

En la segunda parte, se desarrollan las prestaciones, los servicios, los programas, proyectos y recursos sociales que se desarrollan actualmente, el presupuesto y la financiación de los mismos.

En la tercera parte, se detallan el resto de los programas en ejecución, así como aquellas líneas de actuación, iniciativas y estrategias que deben ponerse en marcha para la mejora de los Servicios Sociales Municipales. Durante el periodo de vigencia de este plan se aspira a alcanzar la acreditación de calidad en Servicios Sociales Comunitarios a través de las mejoras correspondiente en la planificación, ejecución, gestión y evaluación.

MARCO LEGISLATIVO

- La Constitución Española de 1978.
- El Estatuto de Autonomía de Andalucía. (Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo)
- Ley 7/1985, 2 de abril Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Plan Concertado para el Desarrollo de las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales. Ministerio de Asuntos Sociales, 1988.
- Ponencia Técnica: Los Centros de Servicios Sociales de Andalucía: Estructura y Personal. Consejería de Asuntos Sociales.
- Ley 9/2016, de 27 de diciembre de Servicios Sociales de Andalucía.
- Decreto 11/1992, 28 enero sobre naturaleza y prestaciones de los servicios Comunitarios de Andalucía.
- Ley 1/1998 de 20 de abril de los Derechos y Atención al Menor.
- Protocolo de coordinación ante situaciones de Maltrato Infantil en Andalucía.
- Decreto 210/2018, de 20 de noviembre, por el que se regula el procedimiento de actuación ante situaciones de riesgo y desamparo de la infancia y adolescencia en Andalucía (SIMIA).
- Ley 5/2000 de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de Los Menores.
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Decreto 494/2015, de 1 de diciembre, por el que se regula y gestiona el Programa de Tratamiento a Familias con Menores en situación de riesgo o desprotección.
- Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre contra la Violencia Doméstica.
- Ley 7/2018, de 30 de julio, por la que se modifica la Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género.
- Ley 6/1999 de 7 de julio de Atención y Protección a las Personas Mayores.
- Ley 4/2017 de 25 de septiembre de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía.
- Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero sobre los Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social en su redacción dada por la Leyes Orgánicas 8/2000 de 22 de diciembre, 11/2003 de 29 de septiembre, 14/2003 de 20 de noviembre y 2/2009 de 11 de diciembre.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Decreto 3/2017, de 19 de diciembre, por el que se regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía.
- Orden de 15 de noviembre de 2007 por lo que se regula el Servicio de Ayuda a Domicilio en Andalucía, modificada en parte por las Órdenes de 10 de noviembre de 2010 y de 21 de marzo de 2012.

- Reglamento Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio en Roquetas de Mar (aprobado el 3 de noviembre de 2011).
- Ley 5/2010 de 11 de junio de Autonomía Local de Andalucía.
- Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Reglamento de Régimen Interior del Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Roquetas de Mar, aprobado por el Pleno en Sesión Extraordinaria celebrada el día 17 de marzo de 2016. (BOP de 27 de mayo de 2016)
- Decreto de la Alcaldía-Presidencia de 27 de Diciembre de 2.010 sobre las atribuciones de las competencias municipales establecidas en el Artículo 9 de la Ley 5/2.010 de Autonomía Local de Andalucía al Área de Servicios a los ciudadanos, en la que se define la Delegación de Servicios Sociales.

I PARTE

DIAGNÓSTICO,

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y FUNCIONAL

1.1. JUSTIFICACIÓN.

La evolución de la realidad social y demográfica de nuestra ciudad desde la aprobación del I Plan de Servicios Sociales 2012-2016 demanda la adopción de un nuevo Plan que actualice y de respuesta a las nuevas realidades y necesidades surgidas en la última década, tanto para la ciudadanía como aquellas motivadas por la reorganización y adaptación de la estructura del centro a las nuevas políticas sociales que deben articularse desde la administración local, como principal responsable de los servicios, recursos y prestaciones que se ofrecen a nuestros vecinos.

Las premisas que motivan la redacción de este plan han sido, por una parte, la necesidad de ampliación de la infraestructura y dotación de recursos humanos del Centro de Servicios Sociales Comunitarios, habiéndose llevado a cabo su preceptiva acreditación y registro ante la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales (Orden de 28 de julio de 2000, conjunta de las Consejerías de Presidencia y Asuntos Sociales por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los Servicios Sociales de Andalucía) y por otra parte, la nueva situación que se le plantea al municipio a raíz de la entrada en vigor de la Ley 9/2016 de Servicios Sociales de Andalucía (Capítulo II del Título II, arts. 25 a 35), que desarrolla y profundiza en las competencias de las Corporaciones Locales en materia de Servicios Sociales Comunitarios.

En referencia a los Servicios sociales comunitarios, el Artículo 27.1 de la misma norma establece que *Los servicios sociales comunitarios, de titularidad y gestión pública, constituyen la estructura básica del nivel primario de servicios sociales. La organización y gestión de estos servicios y sus centros corresponde a las entidades locales de cada territorio, en el marco de la planificación autonómica y en el ejercicio de las competencias propias en materia de servicios sociales que les atribuyen el Estatuto de Autonomía de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.*

Cabe añadir que la población de Roquetas de Mar ha sobrepasado la cifra de 100.000 habitantes, convirtiéndose en el primer municipio de la provincia, detrás de la capital, que supera este umbral. Este factor incide en la necesidad de reestructurar y reforzar todos los servicios, prestaciones y recursos sociales, materiales y humanos de los Servicios Sociales Comunitarios.

1.2. OBJETIVO GENERAL.

Promover y garantizar, en el ámbito del municipio de Roquetas de Mar, el derecho universal de todas las personas a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales, en condiciones de igualdad, con el fin de alcanzar su pleno desarrollo individual, familiar, grupal y social.

1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Prestar los servicios de información, ayuda a domicilio, convivencia y reinserción social, cooperación social y prestaciones complementarias adecuándolos a las necesidades de la población.

- Dinamizar la comunidad estableciendo los cauces oportunos que garanticen la participación de las personas usuarias o de sus representantes legales en el funcionamiento del centro, en el desarrollo de los servicios o actividades que les afecten, promoviendo la búsqueda de soluciones a los problemas sociales.
- Mejorar la coordinación profesional y de servicios, consolidando los canales de comunicación existentes y articulando nuevos espacios de coordinación cuando sea preciso, evitando duplicidades y solapamientos en la intervención.
- Mejorar la descentralización de la gestión mediante el acercamiento de los servicios al ciudadano.
- Adaptar el modelo de intervención de los Servicios Sociales Comunitarios a los estándares de calidad que defina la Consejería competente en materia de servicios sociales.
- Continuar y consolidar los programas comunitarios básicos que se están ejecutando.
- Proporcionar los resultados de la evaluación de las actuaciones y medidas contempladas en este Plan que sirvan como información básica y eficaz para tomar decisiones a nivel institucional.
- Promover una mayor difusión de los programas, prestaciones y servicios del Centro de Servicios Sociales Comunitario.

1.4. MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS RECTORES.

1.4.1. Misión.

Contribuir a mejorar los Servicios Sociales de Roquetas de Mar, mediante el desarrollo de servicios, recursos y prestaciones, que de forma coordinada, garanticen el acceso universal y de calidad a los/as ciudadanos/as, y prioritariamente a las personas en situación de mayor vulnerabilidad. Para ello debe llevarse a cabo la consolidación y el refuerzo de la estructura y los recursos humanos y materiales adscritos al mismo.

1.4.2. Visión.

Los Servicios Sociales Comunitarios de Roquetas de Mar deben tener una visión que antice y se adapte a las necesidades de la población del municipio, permitiendo la articulación de respuestas concretas y eficaces a las nuevas situaciones sociales. Esta visión está enmarcada en un modelo de atención integral e interdisciplinar centrada en la persona, con la participación activa en su Proyecto de Intervención Social.

1.4.3. Principios rectores

El artículo 25 de la Ley 9/2016 de Servicios Sociales de Andalucía establece los siguientes principios rectores:

- a) Universalidad:** Los poderes públicos garantizarán a toda la ciudadanía el derecho de acceso a las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía en condiciones de igualdad.
- b) Solidaridad:** Los poderes públicos asumirán la responsabilidad de orientar sus actuaciones a favorecer la cohesión social mediante la aplicación de políticas públicas redistributivas dirigidas a superar las desigualdades de carácter social.
- c) Responsabilidad pública:** Las Administraciones Públicas serán las garantes del carácter público y universal del sistema, adoptando cuantas medidas sean necesarias para favorecer su legitimidad social y su sostenibilidad futura.
- d) Equidad:** Las Administraciones Públicas ejercerán la tutela de los servicios sociales y su uso efectivo en condiciones de equidad para todas las personas y en todo el territorio de Andalucía, fortaleciendo el respeto y la aceptación de la diversidad en razón de edad, sexo, orientación o identidad de género, etnia, cultura, creencias religiosas, situación socioeconómica o capacidad funcional.
- e) Calidad:** El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía promoverá la mejora continua de la calidad de los servicios sociales a través de un sistema de acreditación y de la evaluación permanente de los resultados y formación continua de los profesionales.
- f) Eficiencia social y económica:** La Administración Pública garantizará la mejora continua de la eficiencia de los servicios sociales, orientando a las entidades proveedoras sobre criterios de actuación basados en las necesidades y expectativas de los grupos de interés y en función de los objetivos estratégicos del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- g) Responsabilidad social:** Los poderes públicos asumirán su responsabilidad ante los impactos que sus decisiones y actuaciones ocasionan en su entorno, la sociedad y el medio ambiente. Asimismo, asumirán los principios de rendición de cuentas, transparencia y comportamiento ético respecto a sus grupos de interés, y el respeto al principio de legalidad y a la normativa internacional sobre los derechos humanos.
- h) Accesibilidad universal y diseño para todas las personas:** Los poderes públicos garantizarán que el acceso a las prestaciones y servicios de los servicios sociales se realice en condiciones de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.
- i) Planificación:** Los poderes públicos desarrollarán sus actuaciones en materia de servicios sociales de manera planificada, de tal forma que permita alcanzar los objetivos de la política social.
- j) Participación:** Las Administraciones Públicas actuarán bajo el principio de la efectiva participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en el desarrollo y evaluación de las políticas sociales, prestando especial atención a la población más vulnerable, como son las personas menores de edad, las personas mayores y todas aquellas que tengan dificultades para hacer valer su acción y opinión.
- k) Emprendimiento e innovación social:** Los poderes públicos promoverán el talento de emprendedores e innovadores cívicos para abordar los retos sociales, canalizando el más valioso talento humano para buscar las mejores soluciones, compartiendo las prácticas exitosas y favoreciendo su extensión, y que se realicen adaptaciones con calidad dentro del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.
- l) Prevención:** Las políticas de servicios sociales se canalizarán para prevenir y superar las causas que originan situaciones de necesidad social.

- m) Atención centrada en la persona y en su contexto:** El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía ofrecerá una atención individual basada en la evaluación integral de las necesidades de cada persona en su entorno familiar, grupal y comunitario.
- n) Carácter integral y continuidad de la atención:** El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía garantizará el carácter integral y la continuidad de la atención mediante la planificación conjunta de la atención, el seguimiento y la evaluación de resultados, así como el fortalecimiento del trabajo cooperativo y en red.
- ñ) Interdisciplinariedad:** El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se regirá por la interdisciplinariedad de las intervenciones, promoviendo el trabajo en equipo y la integración de las aportaciones de las diversas profesiones del ámbito de la intervención social y cualesquiera otras que resulten idóneas.
- o) Intersectorialidad:** Las actuaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía se regirán por el principio de la intersectorialidad, como estrategia de cooperación horizontal mediante la actuación conjunta de los sectores con capacidad de afectar a las condiciones sociales y económicas que determinan la calidad de vida y el bienestar de las personas.
- p) Proximidad:** El despliegue territorial de las prestaciones y recursos de servicios sociales buscará la equidad territorial y la mayor proximidad a la población de referencia.
- q) Normalización:** El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía posibilitará la atención de las personas en su entorno habitual, preferentemente en el domicilio, y articulará, cuando la permanencia en el domicilio no resulte viable, alternativas residenciales idóneas, por su tamaño y proximidad, a la integración en el entorno.
- r) Transversalidad de género:** Los poderes públicos potenciarán que la perspectiva de la igualdad de género esté presente en la elaboración, ejecución y seguimiento de las disposiciones normativas, de las políticas en todos los ámbitos de actuación, considerando sistemáticamente las prioridades y necesidades propias de las mujeres y de los hombres, teniendo en cuenta su incidencia en la situación específica de unas y otros, al objeto de adaptarlas para eliminar los efectos discriminatorios y fomentar la igualdad de género.
- s) Respeto a la diversidad:** El Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía deberá promover, como elemento transversal, el respeto y la aceptación de la diversidad y la diferencia, acorde con los derechos humanos, para conseguir un mayor desarrollo y enriquecimiento personal y de la sociedad en su conjunto.
- t) Empoderamiento digital:** Los poderes públicos favorecerán la accesibilidad al Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía mediante el uso racional de las tecnologías de la información y comunicación, así como de las redes sociales.
- u) Desarrollo comunitario:** Los poderes públicos velarán por el desarrollo de las comunidades en las que las personas y grupos se integran, dotando a las mismas de los elementos necesarios para la participación de la ciudadanía.
- v) Coordinación y cooperación interadministrativa:** Los poderes públicos impulsarán mecanismos de coordinación y de cooperación entre sí.
- w) Cooperación con la iniciativa privada:** Los poderes públicos podrán impulsar mecanismos de cooperación con la iniciativa privada, especialmente con las entidades de iniciativa social.

1.5. ANÁLISIS DEMOGRÁFICO DE ROQUETAS DE MAR

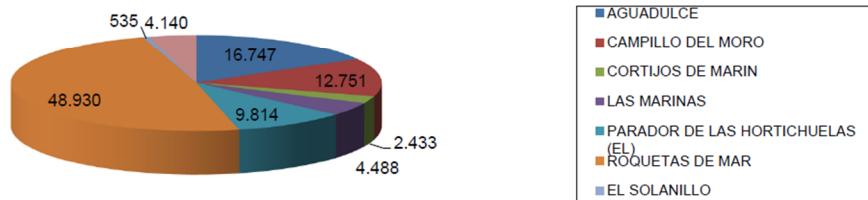
1.5.1. Evolución demográfica

El municipio se divide en 8 entidades de población: Roquetas de Mar, Aguadulce, El Parador de Las Hortichuelas, Urbanización de Roquetas, Cortijos de Marín, Las Marinas y El Solanillo.

ENTIDAD URBANA 2018

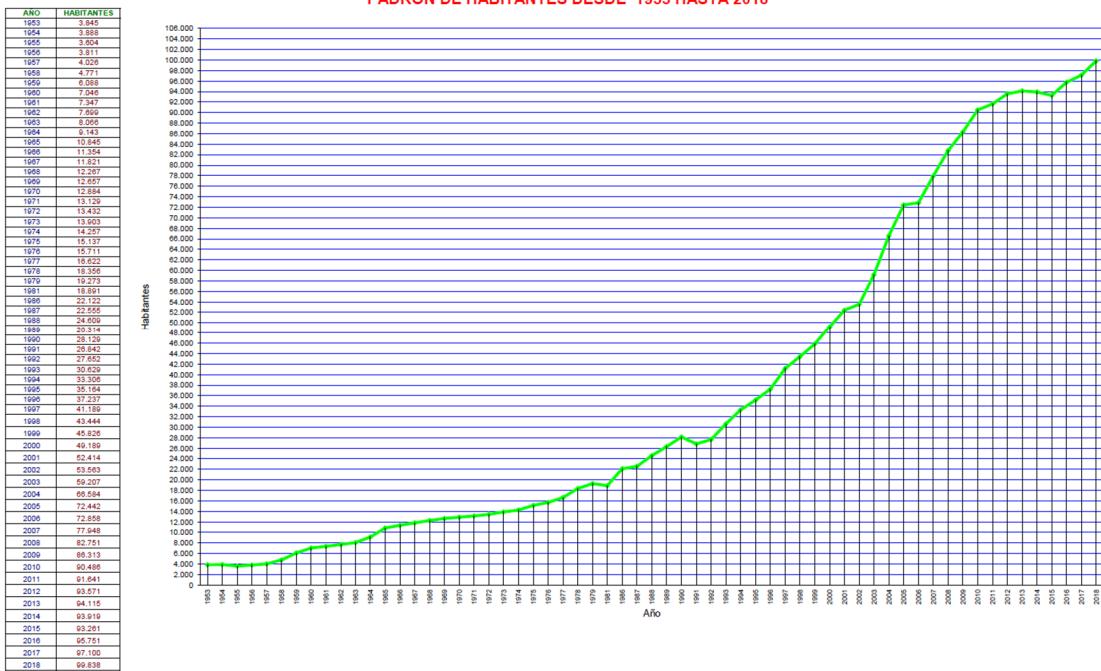
COD.	ENTIDAD	Hombre	Mujer	Total
01	AGUADULCE	8174	8573	16.747
03	CAMPILLO DEL MORO	6260	6491	12.751
04	CORTIJOS DE MARÍN	1439	994	2.433
05	LAS MARINAS	2300	2188	4.488
06	PARADOR DE LAS HORTICHUELAS (EL)	4950	4864	9.814
10	ROQUETAS DE MAR	26235	22695	48.930
12	EL SOLANILLO	295	240	535
11	URBANIZACIÓN ROQUETAS	2153	1987	4.140
TOTAL		51.806	48.032	99.838

ENTIDAD URBANA 2018



Roquetas de Mar en el año 1953, contaba con 3.845 habitantes y en diciembre de 2018 la población ascendía a 99.838, según se refleja en el gráfico que aparece a continuación.

PADRON DE HABITANTES DESDE 1953 HASTA 2018



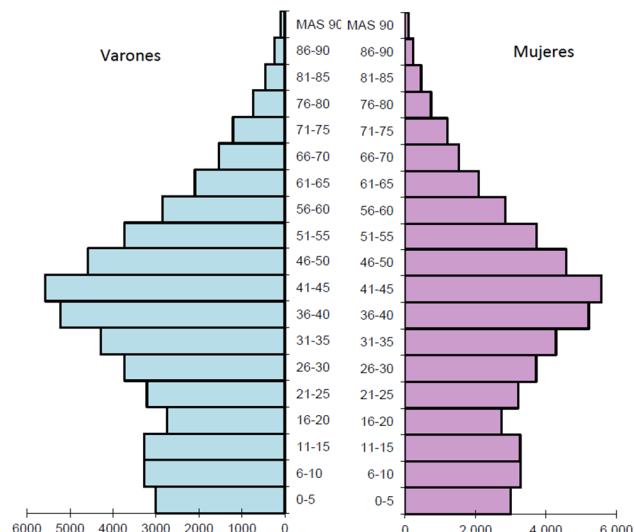
1.5.2. Pirámide poblacional.

De las 99.838 personas censadas, 48.032 son mujeres y las 51.806 restantes son varones, mientras que la edad que prevalece se sitúa entre los 31 y los 55 años, se trata en su mayoría de población adulta como consecuencia de la inmigración.

EDAD	V	M	TOTAL
0-5	3.000	2.804	5.804
6-10	3.276	3.171	6.447
11-15	3.269	3.090	6.359
16-20	2.737	2.579	5.316
21-25	3.210	2.659	5.869
26-30	3.723	3.032	6.755
31-35	4.284	3.813	8.097
36-40	5.216	4.532	9.748
41-45	5.579	4.884	10.463
46-50	4.576	4.165	8.741
51-55	3.729	3.479	7.208
56-60	2.847	2.816	5.663
61-65	2.094	2.154	4.248
66-70	1.532	1.578	3.110
71-75	1.207	1.265	2.472
76-80	738	803	1.541
81-85	456	602	1.058
86-90	237	403	640
MAS 90	96	203	299
	51.806	48.032	99.838

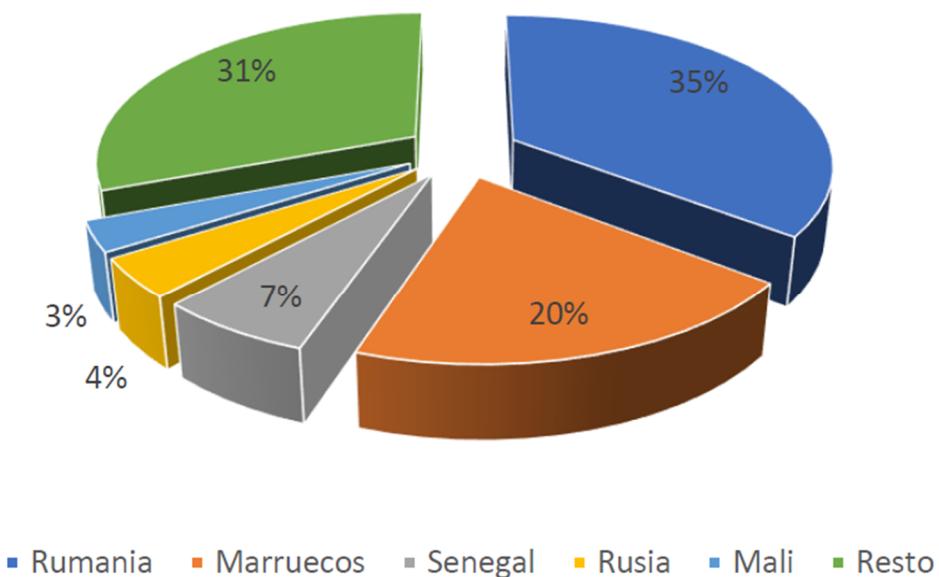
PIRAMIDE DE POBLACIÓN

31/12/2018



1.5.3. Población extrajera.

El número de extranjeros censados en el Municipio es de 29.226, de los que el 35% tiene nacionalidad rumana, el 20% procede de Marruecos, el 7% de Senegal, el 4% de Rusia, y el 3% de Malí, así hasta 110 nacionalidades distintas que integran el mapa estadístico de Roquetas de Mar.

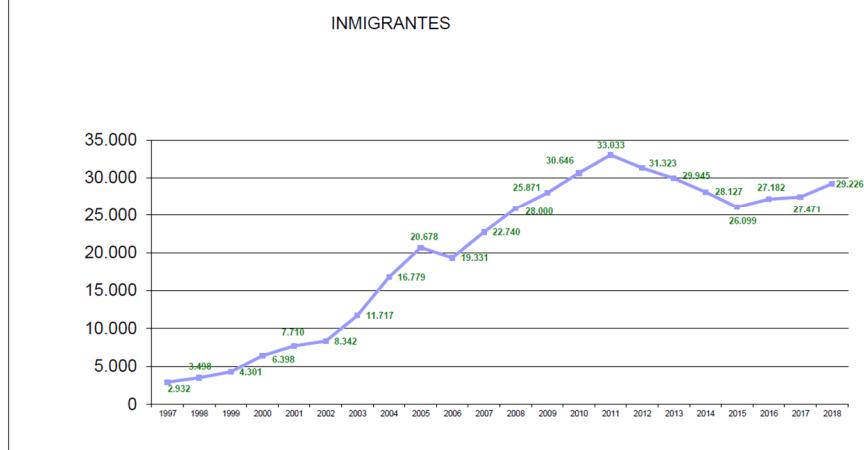


1.5.4. Evolución de la población inmigrante.

A continuación se refleja la evolución de la población inmigrante desde el año 1997, en el que había escasa presencia de inmigrantes. Es a partir del año 2002, cuando el aumento de la población inmigrante ha sido constante, teniendo su mayor incidencia en el año 2011, para descender a la cota más baja en 2015, entrando en una fase de recuperación que se prolonga hasta la actualidad.

INMIGRANTES EMPADRONADOS POR SEXO

AÑO	V	M	TOTALES
1997			2.932
1998			3.451
1999			4.351
2000	4.431	1.967	6.398
2001	4.965	2.745	7.710
2002	4.823	3.519	8.342
2003	6.750	4.967	11.717
2004	10.165	6.614	16.779
2005	12.523	8.155	20.678
2006	8.143	11.188	19.331
2007	12.110	10.500	22.610
2008	14.724	11.147	25.871
2009	16.274	11.726	28.000
2010	18.058	12.588	30.646
2011	18.941	14.092	33.033
2012	13.541	17.782	31.323
2013	13.211	16.734	29.945
2014	16.122	12.565	28.687
2015	14.546	11.553	26.099
2016	11.890	15.292	27.182
2017	15.518	12.050	27.471
2018	16.580	12.646	29.226



1.6. MODELO DE APROXIMACIÓN DIAGNÓSTICA A LA REALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE ROQUETAS DE MAR.

La Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Roquetas de Mar parte del conocimiento de la realidad a fin de abordar las acciones necesarias para la consecución de unos servicios y recursos de calidad. El Centro de Servicios Sociales como parte del Sistema Público de Servicios Sociales se encuadra dentro del marco definido por el Plan Estratégico, el Mapa y en el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales, que proporcionan los elementos básicos para la planificación, el diseño y la organización de los Servicios Sociales. En el ámbito autonómico se han definido además, diferentes Estrategias que han contribuido al análisis y el diagnóstico de la realidad social del municipio. En este sentido cabe mencionar los recientes diagnósticos llevados a cabo en el marco del Plan Local de Integración aprobado por Junta de Gobierno Local en junio de 2018, así como el Plan Local de Intervención en Zonas Desfavorecidas, aprobado en noviembre del pasado año. De manera indicativa se incluyen los principales epígrafes desarrollados en este último documento:

- a) Obstáculos para la inserción laboral de las personas residentes en la zona desfavorecida. (formación/ problemática)
 - b) Descripción de las actuaciones realizadas para la mejora de la empleabilidad de la población residente en la zona y planteamiento de que se va a hacer para potenciar los resultados de lo que se hace.
 - c) Capacidad de la zona y de su población para para afrontar retos de empleabilidad y de iniciativas emprendedoras.
 - d) Espacios libres y lugares de relación y reunión al aire libre. Deficiencias en dotaciones.
 - e) Espacios deportivos.
 - f) Equipamientos públicos y privados. Servicios públicos y privados orientados al bienestar social y la atención de necesidades personales o colectivas. Deficiencias en el funcionamiento y resultados de los servicios públicos básicos.
 - g) Dinámica asociativa y de participación ciudadana.
 - h) Situación general de la vivienda y del estado y dotaciones de los edificios residenciales.
 - i) Colectivos vulnerables: familias monoparentales, familias con hijos/as a cargo, personas con baja o sin cualificación, minorías étnicas e inmigrantes, personas con problemas de adicción.
 - j) Segregación interna en la zona y problemas críticos de seguridad.
 - k) Imagen de la zona ante sí misma y ante el resto del municipio.
 - l) Documentación complementaria para el diagnóstico
- Anexos al plan (tablas 01_población por sexo; 02_poblacion española o extranjera por sexo; 03_edad media de la población por sexo; 04_nivel de formación por sexo; 05_población por sexo y lugar de nacimiento; 06_población por grupos de edad y sexo; 07_población por nacionalidad y sexo; 08_población por país de nacimiento y sexo; 09_piramides de población) y mapas (a1_altura_poblacion; a1_grupos de edad; a1_num viviendas por edificio; a1_uso dominante del edificio.)

1.7. ORGANIZACIÓN TERRITORIAL Y FUNCIONAL.

La nueva situación que se le plantea al municipio a raíz de la entrada en vigor de la Ley 9/2016 de Servicios Sociales de Andalucía, que desarrolla y profundiza en las competencias de las Corporaciones Locales en materia de Servicios Sociales Comunitarios, exige la adaptación y reorganización de los Servicios Sociales Comunitarios. Ya desde el año 2005 se produjo un cambio en el modelo de atención en Servicios Sociales Comunitarios del municipio y en la organización del trabajo como consecuencia de la incorporación de nuevos profesionales, que permitieron la constitución de equipos interdisciplinares, plenamente consolidados en la estructura actual.

1.7.1. Estructura de los Servicios Sociales.

El Centro de Servicios Sociales Comunitarios de Roquetas de Mar constituye la estructura física, administrativa y técnica básica de los servicios sociales comunitarios en el ámbito del municipio, que coincide con la delimitación de la Zona Básica de Servicios Sociales. Para ello cuenta con tres equipos básicos de servicios sociales comunitarios. Así mismo se observa el principio de desconcentración en distritos o barrios, respetando siempre la vinculación operativa con el centro de referencia.

La Delegación de Servicios Sociales es responsable de la prestación de los Servicios Sociales en el municipio. Abarca la demarcación geográfica correspondiente al término municipal, siendo el Centro de Servicios Sociales Comunitario el equipamiento básico donde se ubican los Servicios Sociales Comunitarios, junto con la Oficina Municipal de Inmigración. La estructura comprende los siguientes órganos directivos dependientes del/a Concejal/a Delegado/a:

- Responsable de Dependencia.
- Dirección.
- Unidad Básica de Trabajo Social (UBTS).
- Unidad de Prevención e Intervención Interdisciplinar (UPII).
- Unidad de Promoción Comunitaria y Cooperación Social (UPCCS).
- Servicios Sociales Especializados.
- Unidad de Gestión Jurídico – Administrativa.
- Oficina Municipal de Inmigración.

1.7.2. Distribución territorial y Mapa de Servicios Sociales

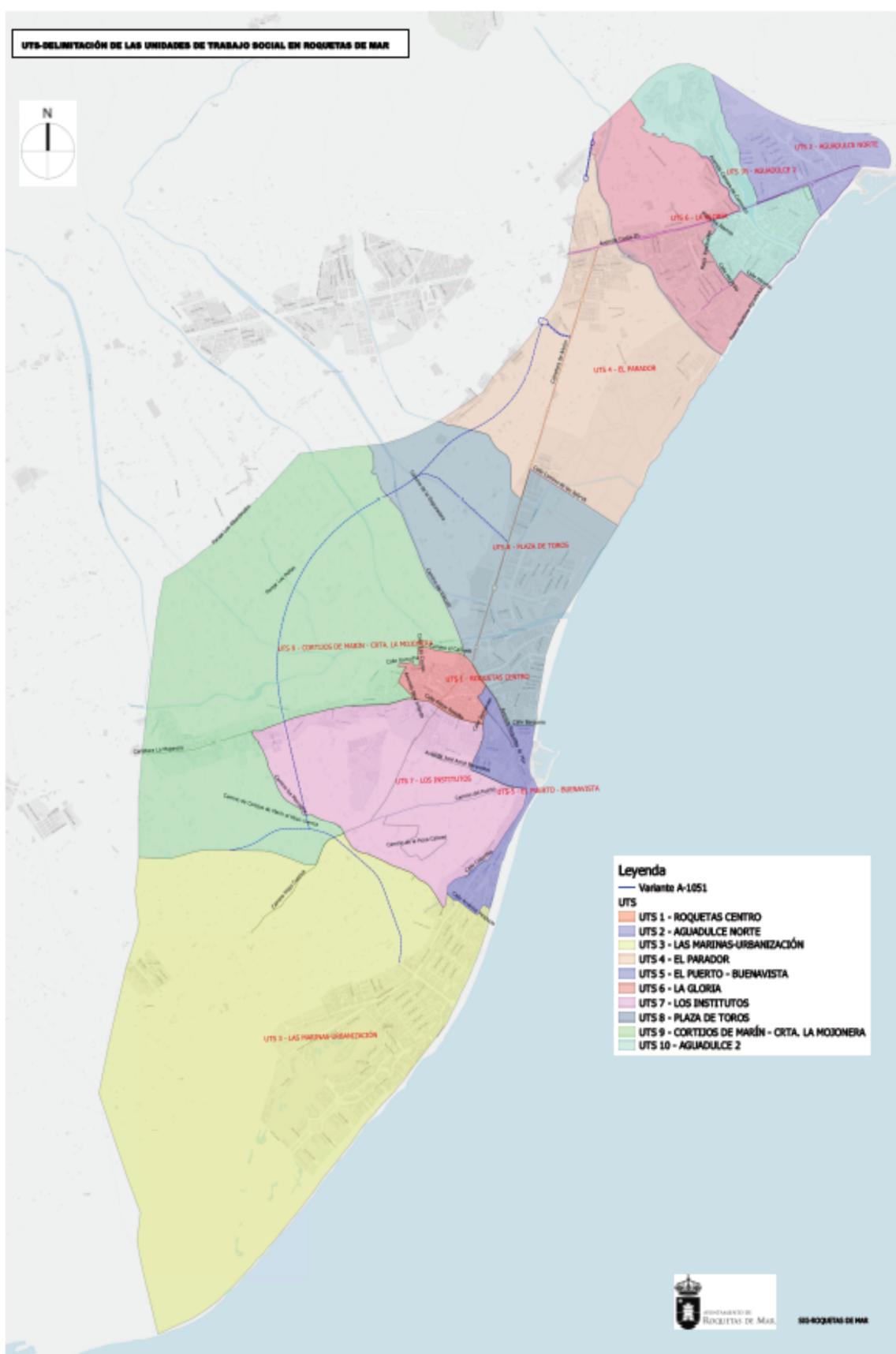
El Centro de Servicios Sociales tiene su sede en la capital del Municipio, y cuenta hasta la fecha (marzo de 2019) con nueve Unidades de Trabajo Social, cinco que atendían a la población del núcleo urbano, las otras cuatro descentralizadas en los siguientes núcleos: una con sede en el edificio de usos múltiples de Aguadulce, que atiende a la población de Aguadulce; otra con sede en el edificio de usos múltiples de la Gloria que atiende a la población la Gloria Campillo del Moro, otra en con sede el edificio municipal de El Parador que atiende a la población de El Parador y las barriadas: Ojeda, Las Losas, San Francisco, y diseminado, y por último, otra con sede en el edificio múltiple de los Cortijos de Marín que abarca las barriadas de El Solanillo, Las Marinas y las Urbanizaciones de Roquetas de Mar y Playa Serena.

Tomando como referente el Plan Concertado de Prestaciones Básicas en materia de Servicios Sociales Comunitarios, que establece una ratio de población de 10.000 habitantes por Unidad de Trabajo Social, el municipio de Roquetas de Mar que contaba con una población de 99.838 habitantes a 31 de diciembre de 2018, presenta la necesidad de realizar una reestructuración que permita contar con diez Unidades de Trabajo Social y tres Equipos de Intervención Interdisciplinar.

a) Unidades de Trabajo Social.

UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL	UBICACIÓN
UTS. 1. ROQUETAS CENTRO	Centro de Servicios Sociales Comunitario.
UTS. 2. AGUADULCE	Centro de Usos Múltiples de Aguadulce
UTS. 3. LAS MARINAS - URBANIZACIÓN	Centro de Usos Múltiples de Las Marinas.
UTS. 4. EL PARADOR	Centro Municipal de El Parador.
UTS. 5. EL PUERTO.	Centro de Servicios Sociales Comunitario.
UTS. 6. LA GLORIA.	Centro de Usos Múltiples de La Gloria
UTS. 7. INSTITUTOS.	Centro de Servicios Sociales Comunitario.
UTS. 8. PLAZA DE TOROS	Centro de Servicios Sociales Comunitario.
UTS. 9. CRTA. MOJONERA – CORTIJOS DE MARÍN	Centro de Servicios Sociales Comunitario. Centro de Usos Múltiples de Cortijos de Marín
UTS. 10. AGUADULCE 2	Centro de Usos Múltiples de Aguadulce

b) Mapa de Servicios Sociales



c) Delimitación de las Unidades de Trabajo Social (a 30.01.2019)

UTS 1 – ROQUETAS CENTRO

DISTRITO	SECCIÓN	HABITANTES	DESCRIPCIÓN
1	1	2.839	CENTRO
1	3	2.854	COLONIZACIÓN
1	6	846	200 VIVIENDAS
1	7	2.954	PINTORES
TOTAL		9.493	

Las calles que delimitan esta UTS son las siguientes:

Avda. Blas Infante, Camino Los Bartolos, Garrucha, Las Cruces, Dr. Osorio Martínez, Rambla del Cañuelo, Avda. Roquetas, Gustavo Villapalos, Avda. Juan Bonachera, Santander, Pintor Rosales y Avda. Pablo Picasso.

UTS 2 – AGUADULCE

DISTRITO	SECCIÓN	HABITANTES	DESCRIPCIÓN
2	3	1.593	AGUADULCE NORESTE
2	7	1.147	PUERTO DEPORTIVO
2	10	1.199	AGUADULCE NORESTE – RAMBLA SAN ANTONIO
2	14	1.808	ZONA CENTRO DE SALUD
2	22	1.681	AGUADULCE NORTE
2	28	1.852	ZONA RANCHO
TOTAL		9.280	

Las calles que delimitan esta UTS son las siguientes:

Desde la entrada de Aguadulce por Almería hasta Parque Andrés Segovia y Rambla San Antonio.

UTS 3 – LAS MARINAS – URBANIZACIÓN

DISTRITO	SECCIÓN	HABITANTES	DESCRIPCIÓN
2	2	2.349	EL SOLANILLO
2	6	1.000	BUENAVISTA SUR
2	9	1.599	URBANIZACIÓN
2	21	2.647	LAS MARINAS
2	25	549	BUENAVISTA NORTE
2	27	2.469	PLAYA SERENA
TOTAL		10.613	

Las calles que delimitan esta UTS son las siguientes:
 El Solanillo, Las Marinas, Urbanizaciones, Camino del Puerto, Javier Arenas, Puerto España, Plaza Colón y Américo Vespucio.

UTS 4 – EL PARADOR

DISTRITO	SECCIÓN	HABITANTES	DESCRIPCIÓN
2	5	1.200	PARRALES – Bº SAN FRANCISCO – TORREQUEBRADA
2	8	1.894	Bº OJEDA – LAS LOSAS – Bº ARCHILLA
2	19	2.462	EL PARADOR
2	24	2.132	LA FABRIQUILLA
2	26	2.055	EL PARADOR NORTE
TOTAL			9.743

Las calles que delimitan esta UTS son las siguientes:
 Desde la Rambla de las Hortichuelas, Barrio San Francisco, Barrio Las Losas, Las Palmerillas, Crtá. Alicún hasta Camino de Las Salinas.

UTS 5 – EL PUERTO – BUENAVISTA

DISTRITO	SECCIÓN	HABITANTES	DESCRIPCIÓN
1	2	1.468	BARRIO BAJO
2	1	1.936	PUERTO (C/ JÁBEGA)
2	6	2.194	BUENAVISTA SUR
2	15	1.927	LAS LOMAS
2	25	1.000	BUENAVISTA NORTE
2	29	1.602	LAS LOMAS
TOTAL			10.127

Las calles que delimitan esta UTS son las siguientes:
 Américo Vespucio, Plaza Colón, Puerto España, Colombia, Santander, Avda. Juan Bonachera, Gustavo Villapalos, Avda. Roquetas, Antonino Pio y Barqueró

UTS 6 – LA GLORIA

DISTRITO	SECCIÓN	HABITANTES	DESCRIPCIÓN
2	4	1.470	PUEBLO BLANCO
2	11	1.840	CAMPAMENTO JUAN DE AUSTRIA
2	16	2.924	GLORIA NORTE – RAMBLA SAN ANTONIO
2	18	2.000	VILLA ÁFRICA
2	23	2.211	CAMPILLO DEL MORO
TOTAL			10.445

Las calles que delimitan esta UTS son las siguientes:

Avda. Cámara de Comercio, Avda. Carlos III, Plaza Los Álamos, Capuchina, Plaza Almohades, Magnolia, Camino de Torres, Naranjo, Paseo Marítimo hasta Rambla de Las Hortichuelas.

UTS 7 – INSTITUTOS

DISTRITO	SECCIÓN	HABITANTES	DESCRIPCIÓN
1	9	1.549	IES ALGAZUL
1	12	3.229	SAN JULIAN, Bº JOAQUINICO, LA ROCALLA
1	15	2.069	INSTITUTOS
1	18	2.876	LA MOLINA
TOTAL		9.723	

Las calles que delimitan esta UTS son las siguientes:

Carretera de los Mercados, Carretera de La Mojonería, Santander, Pintor Rosales, Avda. Juan Amat Benavides, Camino Hoya Calores y Camino Hoyo Cuenca.

UTS 8 – PLAZA DE TOROS

DISTRITO	SECCIÓN	HABITANTES	DESCRIPCIÓN
1	11	1.794	LOS BAJOS
1	13	1.548	PLAZA DE TOROS
1	14	1.669	JUAN CARLOS I
1	16	1.465	LAS SALINAS
1	17	1.382	LA ROMANILLA
1	19	1.954	JUAN CARLOS I
TOTAL		9.812	

Las calles que delimitan esta UTS son las siguientes:

Barquero, Antonino Pio, Avda. Roquetas, Crt. Alicún, Camino el Vínculo, Camino de Las Salinas

UTS 9 – CORTIJOS DE MARÍN – CRTA. LA MOJONERA

DISTRITO	SECCIÓN	HABITANTES	DESCRIPCIÓN
1	4	2.400	CORTIJO MARÍN, MERCADOS, Balsa de Romera
1	6	845	200 VIVIENDAS
1	8	3.864	CRTA. LA MOJONERA – Balsa de Romera
1	10	3.086	PARQUE LOS BAJOS – CORTIJO EL VÍNCULO
TOTAL		10.195	

Las calles que delimitan esta UTS son las siguientes:

Avda. Blas Infante, Camino Los Bartolos, Carretera de La Mojonería, Crt. Cortijo Marín y diseminado: Los Peña, Los Olivos, Albardinales.

UTS 10 – AGUADULCE 2

DISTRITO	SECCIÓN	HABITANTES	DESCRIPCIÓN
2	12	2.065	AGUADULCE – LAS FASES
2	13	1.997	PASEO LOS CASTAÑOS
2	17	1.989	LA LANGOSTA – MÁXIMO CUERVO
2	18	1.310	VILLA ÁFRICA
2	20	2.263	PALACIO DE CONGRESOS
TOTAL		9.624	

Las calles que delimitan esta UTS son las siguientes:

Rambla San Antonio, Avda. Carlos III, Parque Andrés Segovia, Paseo Marítimo, Naranjo, Camino de Torres, Magnolia Plaza Almohades, Capuchina, Plaza Los Álamos, Avda. Carlos III hasta Avda. Cámara de Comercio.

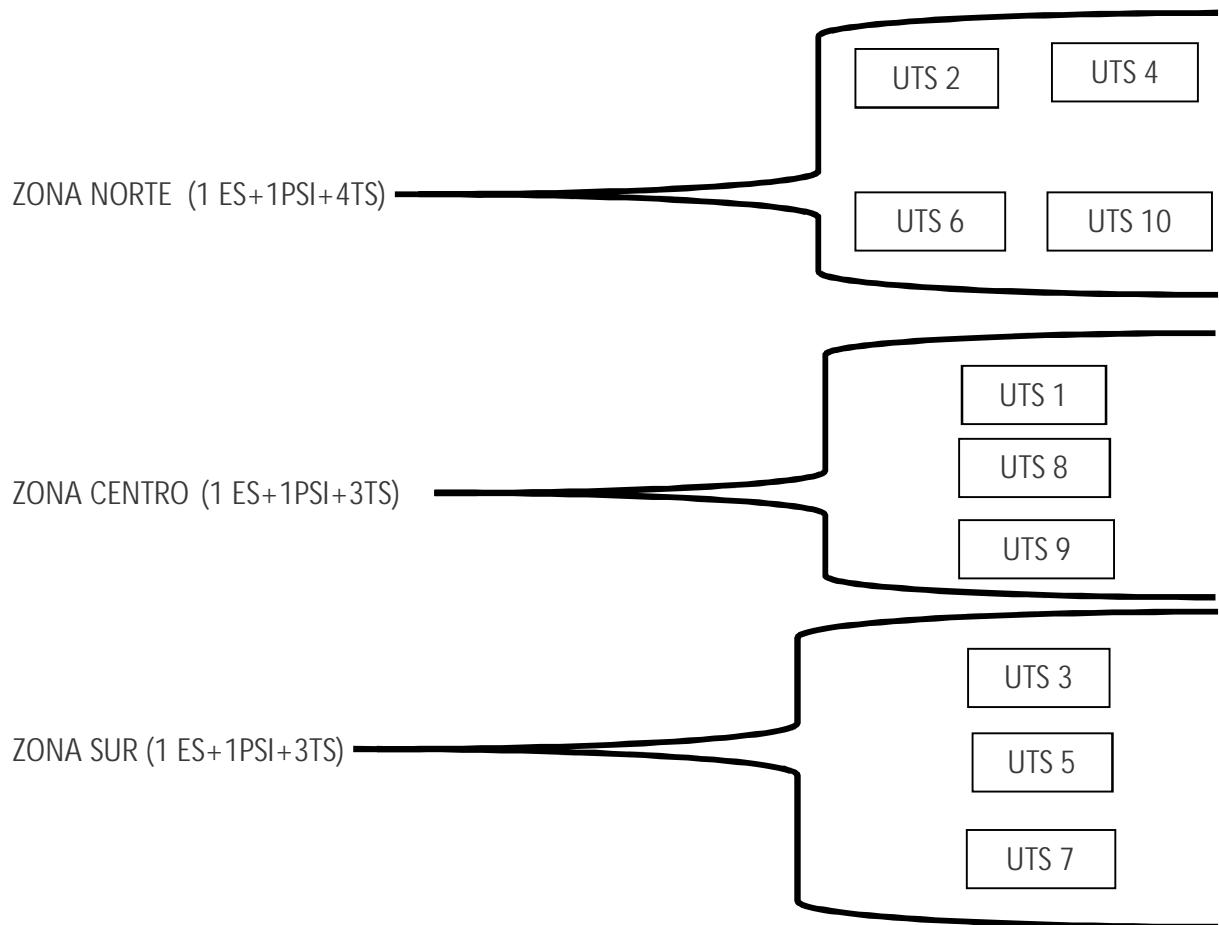
1.7.3. DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS DE INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR

Aunque la *Ponencia Técnica sobre Centros de Servicios Sociales. Estructura y personal*, de la Consejería de Asuntos Sociales de la Junta de Andalucía de 1999, establecía los siguientes Profesionales con los que debe contar un Centro de Servicios Sociales Comunitarios:

- 1 Director/a
- 1 Trabajador/a Social por cada 10.000 habitantes (uno adicional por cada 20.000 habitantes)
- 1 Psicólogo/a por cada 20.000 habitantes.
- 1 Educador Social por cada 20.000 habitantes.
- 1 Auxiliar Administrativo cada 4 técnicos
- 1 Administrativo cada 4 auxiliares.

esta dotación no se ha alcanzado aún, y en este sentido la Ley 9/2016, de Servicios Sociales de Andalucía, establece que *El tamaño y composición de los equipos profesionales de los servicios sociales comunitarios se ajustará a las necesidades de atención de la población de referencia en el territorio, y serán acordes a una ratio mínima que estará compuesta, al menos, por un trabajador o trabajadora social, un educador o educadora social y un psicólogo o psicóloga.*

Esta es la distribución actual de los equipos municipales:



Cada Equipo está integrado, al menos, por:

- 1 Psicólogo/a
- 1 Educador/a
- Los Trabajadores/as Sociales de las UTS correspondientes

1.8. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Los Servicios Sociales Comunitarios constituyen el nivel primario de atención de los servicios sociales en el marco de la red del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía (en adelante SPSSA), que se prestan a la población desde los centros de servicios sociales comunitarios y mediante los equipos profesionales de los mismos, en el marco del Plan Estratégico de Servicios Sociales de Andalucía y de acuerdo con la planificación territorial establecida en el Mapa de Servicios Sociales para la Zona Básica de Servicios Sociales de Roquetas de Mar.

De esta manera, los servicios sociales comunitarios se configuran como el primer nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros agentes institucionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, garantizando la universalidad en el acceso al mismo y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley de Servicios Sociales, que configura el marco de referencia que se deriva de las competencias de las entidades locales establecidas en este ámbito, son funciones de los servicios sociales comunitarios las siguientes:

- 1.^a La información, valoración, orientación y asesoramiento a la población sobre las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros posibles recursos de otros sistemas de protección social en Andalucía.
- 2.^a La puesta en marcha de actuaciones de carácter preventivo y terapéutico tendentes a propiciar el desarrollo y la integración social de la población y la disminución de las situaciones de riesgo social.
- 3.^a El diseño y desarrollo de intervenciones de promoción de la autonomía, la calidad de vida y el bienestar social de la población de referencia en su ámbito de competencia.
- 4.^a La identificación e intervención en situaciones de exclusión social o riesgo de estarlo, situaciones de violencia de género, situaciones de violencia intergeneracionales y de iguales, dependencia y desprotección de personas en situación de vulnerabilidad social.
- 5.^a El análisis y la valoración integral de las demandas, necesidades de atención, problemáticas sociales, así como del grado de complejidad de las situaciones de necesidad de la población de referencia.
- 6.^a La atención a situaciones de urgencia o emergencia social.
- 7.^a La elaboración del Proyecto de Intervención Social que contemple el conjunto de los recursos disponibles en el territorio, que asegure la atención integral y su continuidad, que tenga en cuenta las creencias, preferencias y estilo de vida de la persona y que involucre activamente a las personas de su entorno más próximo en su desarrollo.
- 8.^a El seguimiento y evaluación de resultados respecto a los objetivos propuestos en el Proyecto de Intervención Social, con la participación activa de la persona y su familia o unidad de convivencia.
- 9.^a La derivación, acorde con el Proyecto de Intervención Social, al recurso o servicio más idóneo del nivel especializado del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía o, en su caso, a otro del sistema de protección social.
- 10.^a La sensibilización y el fomento de la participación activa de la comunidad en la búsqueda de respuestas a las situaciones de necesidad social, así como en la mejora y promoción de las condiciones de vida y convivencia social.

- 11.^a La promoción de la animación comunitaria, participación social y solidaridad y voluntariado social en el marco de esta ley.
- 12.^a La coordinación con los servicios sanitarios de atención primaria y especializada, con especial atención al área de salud mental, para el diseño de paquetes de servicios integrados que den respuesta a las necesidades de atención social y sanitaria de la población de referencia.
- 13.^a La coordinación con los servicios educativos para facilitar una atención integral a las personas menores de edad, de forma simultánea y continuada, y apoyar a sus familias.
- 14.^a La coordinación con los servicios de empleo para lograr la inserción social y laboral de aquellas personas con dificultades de acceder o mantener un empleo, contribuyendo a la búsqueda de oportunidades de inserción.
- 15.^a La coordinación con los servicios públicos de vivienda mediante el establecimiento de actuaciones conjuntas para el acceso a la vivienda, la adecuación y mantenimiento de la misma, y especialmente frente a la pérdida de vivienda.
- 16.^a La coordinación con los servicios de justicia, fuerzas y cuerpos de seguridad y cualquier otro vinculado a los servicios públicos de la Administración Autonómica para el diseño de paquetes de servicios integrados que den respuesta a las necesidades de atención social de la población de referencia.
- 17.^a La coordinación y el trabajo de red con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de protección social y con las entidades y asociaciones del entorno que actúan en el ámbito de los servicios sociales.
- 18.^a El estudio de la evolución y desarrollo de la realidad social local para la identificación de necesidades existentes o emergentes que requieran intervención social.
- 19.^a El análisis de la información sobre necesidades y demanda de servicios sociales de la población de referencia para la planificación de las prestaciones y recursos necesarios.
- 20.^a La evaluación de resultados de las actuaciones, intervenciones y tecnologías aplicadas al ámbito de los servicios sociales comunitarios.
- 21.^a El estudio de la realidad social y análisis de necesidades y demanda de servicios sociales. En la evaluación de resultados se tendrá en cuenta el diferente impacto entre mujeres y hombres y se aplicará la perspectiva de género para facilitar la no perpetuación de roles de género.
- 22.^a La organización y gestión de las prestaciones garantizadas y condicionadas que, según el Catálogo de Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, sean ofertadas desde los servicios sociales comunitarios.
- 23.^a La iniciación de la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, la elaboración de la propuesta del Programa Individual de Atención, así como la propuesta de revisión del mismo.
- 24.^a La promoción de medidas de inclusión social, laboral o educativa para su población de referencia.
- 25.^a El desarrollo de actuaciones de prevención, información y reinserción social en materia de menores, la detección de menores en situación de desprotección, la detección e intervención en casos de menores en situación de riesgo y, cuando sea necesario, el abordaje terapéutico en el propio medio, mediante un tratamiento específico e integrador que compense situaciones de riesgo de desprotección o permita la reunificación familiar en aquellos casos en los que haya sido necesaria la adopción de medidas de protección.

26.^a El abordaje terapéutico para evitar la adopción de medidas de protección y, en su caso, aquellas dirigidas a la reunificación familiar.

27.^a El desarrollo de la mediación comunitaria e intercultural como método de resolución de conflictos y de promoción del empoderamiento ciudadano en la autogestión de sus conflictos.

1.9. PERSONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

PUESTO(S)	PERSONAL
Responsable de Servicios Sociales	1
Directora de Servicios Sociales	1
Coordinadora de Servicios Sociales	1
Trabajadores/as Sociales	10
Psicólogos/as	5
Educadores/as Sociales	4
Técnico en Prevención de Drogadicciones	1
Orientadora Inmigrantes	1
Monitora Programa Salud Mental	1
Mediadores Interculturales	2
Asesor Jurídico	1
Jefe de Gestión Administrativa de Servicios Sociales	1
Administrativos	2
Auxiliares Administrativos/as	3
Conserjes	2
TOTAL	36

A la espera de los procesos de estabilidad y consolidación del Plan de Empleo Municipal, que afectan a 20 personas de esta relación, los Servicios Sociales Municipales pueden atender a la población del municipio gracias a los refuerzos temporales que ofrece el personal de los diferentes Programas gestionados desde la Delegación (Dependencia, Garantía Habitacional, Atención a Inmigrantes, Menores Sancionados, Zonas Desfavorecidas), lo que motiva la reorganización propuesta en el Plan.

II PARTE

PRESTACIONES, SERVICIOS Y RECURSOS

2. PRESTACIONES, SERVICIOS Y RECURSOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS.

A fin de dar respuesta a las principales necesidades y demandas de la población del municipio, la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Roquetas de Mar desarrolla las siguientes Prestaciones Sociales Básicas:

1. Unidad Básica de Trabajo Social (UBTS)

- 1.1. Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento.
- 1.2. Servicio de Ayuda a Domicilio.
- 1.3. Servicio Municipal de Teleasistencia.
- 1.4. Programa Municipal de Promoción de la Autonomía y Prevención de la Dependencia

2. Unidad de Prevención e Intervención Interdisciplinar (UPII).

- 2.1. Servicio de Apoyo a la Familia.
- 2.2. Programa de Tratamiento a Familias con Menores. (ETF)
- 2.3. Programa Preventivo Comunitario
- 2.4. Programa de Garantía Habitacional
- 2.5. Programa de Rehabilitación para Pacientes de Salud Mental.
- 2.6. Programa de Absentismo y Menores sancionados.

3. Unidad de Promoción Comunitaria y Cooperación Social (UPCO).

- 3.1. Plan Local Intervención en Zonas Desfavorecidas
- 3.2. Programa de Intervención Comunitaria con Inmigrantes
- 3.3. Órganos de participación.

4. Prestaciones Económicas.

- 4.1. Ayudas Económicas Familiares
- 4.2. Ayudas de Emergencia Social
- 4.3. Ayudas de Garantía Habitacional

5. Servicios Sociales Especializados

- 5.1. Residencia
- 5.2. Centro de día

1. LA UNIDAD BÁSICA DE TRABAJO SOCIAL (UBTS)

1.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO.

El Servicio de Información, Valoración Orientación y Asesoramiento (SIVOA) constituye el elemento fundamental de acceso a los Servicios Sociales. Este servicio proporciona información, valoración, orientación y asesoramiento a la población sobre las prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros posibles recursos de otros sistemas de protección social en Andalucía.

Como establece el artículo 6 de la Ley 9/2016, de Servicios Sociales de Andalucía son titulares del derecho a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía:

- a) Todas las personas que tengan vecindad administrativa en Andalucía.
- b) Las personas andaluzas en el exterior podrán acceder a lo dispuesto en esta ley en los términos previstos en la Ley 8/2006, de 24 de octubre, del Estatuto de los Andaluces en el Mundo.
- c) Las personas menores de edad extranjeras que se encuentren en Andalucía.
- d) Las personas con derecho de asilo a quienes se reconozca la condición de refugiado, o la protección subsidiaria, en los términos que establecen los tratados internacionales y la legislación en materia de extranjería.
- e) Todas aquellas personas, no contempladas con anterioridad, que se encuentren en la Comunidad Autónoma de Andalucía en una situación de urgencia personal, familiar o social, podrán acceder a aquellas prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía que permitan atender tales contingencias en los términos que se establezcan reglamentariamente y, en todo caso, tendrán garantizado el derecho a los servicios de información, valoración, diagnóstico y orientación, tanto en el nivel primario como en el especializado.

Este servicio constituye el primer nivel de actuación del SPSSA, siendo las/os trabajadoras/es sociales responsables directos de la atención a las demandas del ciudadano y del acceso a los recursos sociales existentes. Así mismo proporciona a las personas usuarias, grupos y entidades la información y asesoramiento técnico necesario en orden a posibilitar su acceso a los recursos sociales existentes, orientando y analizando las demandas sociales planteadas.

Este servicio consta de diez unidades de trabajo social descentralizadas que dependen directamente de la Coordinadora de Servicios Sociales. Cada Unidad de Trabajo Social tiene asignada un/a Trabajador/a Social que desarrolla las siguientes funciones:

- a) Informar y orientar a la persona y, en su caso, unidad de convivencia sobre los recursos disponibles en función de las necesidades de la misma.
- b) Realizar la valoración y el diagnóstico a la persona y, en su caso, unidad de convivencia, así como la prescripción facultativa de recursos y prestaciones sociales más adecuados para la atención de las necesidades sociales diagnosticadas.
- c) Elaborar el Proyecto de Intervención Social en coordinación con las diferentes disciplinas implicadas en el mismo y conforme a los protocolos de coordinación que se aprueben al respecto.
- d) Proporcionar apoyo técnico, personal, acompañamiento y seguimiento en todo el proceso de intervención y evaluarlo.

e) Articular respuestas integrales a las situaciones de necesidad de la persona y garantizar la continuidad de la atención.

f) Canalizar a la persona hacia otros profesionales del equipo interdisciplinar del centro de servicios sociales comunitarios cuando se requiera de una intervención más específica, así como, en su caso, orientar o derivar hacia otros sistemas de protección social.

g) Recoger y analizar las demandas sociales, así como los problemas planteados con vistas a una programación posterior de actividades y adecuación de los recursos a dichas necesidades.

Así mismo, el artículo 28 de la Ley 9/2016 de 27 de Diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía establece que son funciones, entre otras, de los servicios sociales comunitarios:

23.^a La iniciación de la tramitación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y, en su caso, la elaboración de la propuesta del Programa Individual de Atención, así como la propuesta de revisión del mismo.

Este servicio funciona mediante cita previa a través del Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales con carácter general durante tres días a la semana en cada UTS. (El avance de los datos de 2018 arroja una media de 200 citas semanales) En la actualidad se está en proceso de revisión del horario semanal a fin de equilibrar la atención personal con la intervención interdisciplinar.

Los principales indicadores de evaluación de este servicio son:

1. N° expedientes familiares trabajados en el año. (Nuevos y antiguos).
2. N° expedientes por sexo.
3. N° usuarios atendidos por demanda.
4. N° de prestaciones básicas aplicadas por UTS y en el centro de Servicios Sociales.
5. Actuaciones realizadas en la UTS (información, intervención, tramitación, derivación, seguimiento, u otras).
6. Otras actuaciones (entrevistas, informes, visitas domiciliarias, reuniones, gestiones telefónicas, u otras).
7. N° de recursos sociales aplicados: propios (municipales), y externos (de otras Administraciones Públicas).
8. Otros recursos sociales tramitados (solicitudes de Centro de Educación Infantil, tarjeta de aparcamiento de minusválidos, reconocimiento de minusvalía, termalismo social, prestación por hijo a cargo, ayudas diversas, u otras).
9. N° de expedientes de reconocimiento de Dependencia y nº de PIAS realizados
10. N° de casos de familias con menores en riesgo en los que se ha la valoración diagnóstica
11. N° de casos en los que se ha intervenido.
12. Juicio razonado sobre los puntos fuertes y puntos débiles del programa o servicio poniendo en relación los resultados obtenidos con sus metas y objetivos.
13. Propuestas de actuación concretas para realizar mejoras de la calidad en la prestación del servicio.

1.2. Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio constituye una prestación básica de los servicios sociales comunitarios y primer nivel de actuación del SPSSA. Se regula en el artículo 42, apartado k) de la

Ley 9/2016 de Servicios Sociales que establece que "El servicio de ayuda a domicilio de los servicios sociales comunitarios no vinculados a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, es una prestación garantizada". Así mismo tiene su propia normativa de desarrollo, concretada en la Orden de 15 de noviembre de 2007, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio en la Comunidad Autónoma de Andalucía. (BOJA Nº 231 de 23 de noviembre), y órdenes posteriores complementarias.

Esta normativa regula las prestaciones contempladas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, configurándose ambas en un único Servicio de Ayuda a Domicilio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio municipal se ejecuta mediante gestión indirecta con una entidad externa, bajo la supervisión e intervención en la gestión de la Coordinadora de Servicios Sociales, quien realizará el seguimiento del mismo para evaluar su idoneidad y eficacia. Así mismo será responsable de coordinarse con el resto de servicios y recursos de la Red de Servicios Sociales o con otros sistemas de protección social.

FUNCIONES

En relación con este Servicio son funciones específicas de las/os Trabajadoras/es Sociales de la Unidad Básica de Trabajo Social:

- a) Respecto a la persona usuaria, en cada caso:
 - 1.^a Estudiar y valorar la demanda.
 - 2.^a Elaborar el diagnóstico.
 - 3.^a Diseñar un proyecto de intervención adecuado.
 - 4.^a Programar, gestionar y supervisar en cada caso.
 - 5.^a Favorecer la participación de los miembros de la unidad de convivencia como apoyo al servicio.
- b) Respecto al servicio:
 - 1.^a Intervenir en la programación y supervisión del servicio.
 - 2.^a Orientar, coordinar, realizar el seguimiento y evaluación de las intervenciones del voluntariado en relación al servicio.
 - 3.^a Trabajar en red con el resto de servicios y recursos de la Red de Servicios Sociales o con otros sistemas de protección social.

Así mismo, la Orden de 15 de noviembre de 2007 establece que el Servicio de Ayuda a Domicilio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria, para garantizar un nivel óptimo de calidad y eficacia en la prestación del mismo. Además, para posibilitar una actuación integral podrán participar otros profesionales de los servicios sociales. Así mismo se ha regulado el Reglamento y la Ordenanza Municipal del Servicio de Ayuda a Domicilio de Roquetas de Mar (aprobado en Pleno el 3 de noviembre de 2011).

Los principales indicadores de evaluación de este servicio son:

- 1. Volumen y características de la demanda.
- 2. Número de usuarios y características de los mismos.

3. Actividades desarrolladas en cada atención básica.
4. Recursos utilizados para la prestación del servicio.
5. Análisis de costes.
6. Grado de satisfacción del usuario/a.

1.3. Servicio Municipal de Teleasistencia

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

El servicio de Teleasistencia pretende mejorar la vida de las personas usuarias, atendiendo a personas que por su avanzada edad, discapacidad, aislamiento social o alto nivel de dependencia de terceros lo necesiten dada su falta de autonomía, para facilitarles el continuar viviendo en su domicilio habitual, en condiciones de seguridad, ofreciéndoles la posibilidad de conectar automática y permanentemente con un centro de atención de llamadas desde donde se tomará las medidas oportunas para solucionar la situación problemática, objetiva y subjetiva, y de emergencia que el usuario plantee.

La falta de medios propios del Ayuntamiento de Roquetas de Mar para la prestación de este servicio de Teleasistencia domiciliaria hace que el mismo se preste mediante gestión indirecta con una entidad especializada en este servicio. En la actualidad (2019-2020) la empresa adjudicataria ha sido Tunstall – Televida.

Existen 3 tipos de usuarios de este servicio:

Tipo A, es el titular del servicio y dispone de terminal de usuario y de la unidad de control remoto (UCR en adelante).

Tipo B, convive con el usuario titular del servicio y reúne los requisitos para ser usuario. Dispone de UCR adicional.

Tipo C, convive con el titular y necesitando las atenciones que este servicio proporciona. Carece de capacidad física, psíquica o sensorial para poder contactar con el centro de atención.

Los técnicos del Servicios Sociales del Ayuntamiento de Roquetas de Mar ofrecerán a las personas solicitantes del servicio, la información previa necesaria con el siguiente contenido mínimo: a) definición del servicio, b) condiciones de acceso, c) funcionamiento, d) prestaciones, e) identificación de la entidad adjudicataria que prestará el servicio, f) teléfonos de contacto, g) coste para el usuario de la prestación.

La forma de acceso al servicio, tramitación y baremación de solicitudes, e informe social, vendrá determinada por los trabajadores sociales de los Servicios Sociales Comunitarios.

La inclusión del solicitante en el servicio de Teleasistencia domiciliaria se realizará por resolución del Concejal-Delegado de Servicios Sociales tras la propuesta favorable de la Comisión Técnica de Valoración compuesta por responsables municipales del Área de Servicios Sociales, pudiendo pasar a ser alta, lista de espera o denegado.

En cuanto al seguimiento y control municipal se realizará mediante reuniones mensuales entre técnicos de servicios sociales del Ayuntamiento de Roquetas de Mar y el/la coordinador de la entidad adjudicataria. El contenido principal de dichas reuniones versará acerca de: 1. Altas y bajas producidas. 2. Instalaciones realizadas. 3. Incidencias y resolución de los usuarios. 4. Ausencias domiciliarias. 5. G y C llaves. 6. Mejoras del servicio. 7. Cualquiera otra circunstancia de interés para el servicio. 8. Se levantará Acta de la misma quedando una copia para el Ayuntamiento.

La entidad adjudicataria aportará a estas reuniones la documentación justificativa del contenido de las mismas (listado de usuarios, por sector y sexo, ausencias, incidencias, ceses, en formato digital o informatizado), presentando memoria anual de cada servicio.

El Ayuntamiento de Roquetas de Mar determinará la periodicidad de las reuniones de seguimiento mensual y podrá dictar las instrucciones oportunas en cuanto a la ejecución del contrato.

Los principales indicadores de evaluación de este programa son:

1. Total personas beneficiarias (desagregadas por edad y género)
2. Total expedientes nuevos/baja
3. Total expedientes con prestación de guarda y custodia de llaves
4. Total expedientes con prestación de dispositivo

1.4. Programa Municipal de Promoción de la Autonomía y Prevención de la Dependencia

La finalidad de este programa es impulsar y mejorar el bienestar físico, psíquico y social de las personas mayores, proporcionándoles un cuidado preventivo, progresivo, integral y continuado, prestando especial atención a aquellas personas con autonomía personal reducida, potenciando la calidad de vida, el envejecimiento activo y la satisfacción de la ciudadanía, de acuerdo con el marco de referencia establecido en el I Plan Andaluz de Promoción de la Autonomía Personal y Prevención de la Dependencia (Acuerdo de 17 de mayo de 2016 del Consejo de Gobierno).

El Programa se articulará en varios servicios. A modo de ejemplo, las actividades incluidas en servicios como el de Habilidades y Terapia Ocupacional que forman parte del Programa pueden ser: Cuidado Personal; Decoración y Restauración; Cerámica; Cocina; Pintura; Punto y Ganchillo; Corte y Confección; Tapices y Alfombras; Castañuelas; Instrumentos Musicales; Manualidades, etc.

Por su parte el Servicio de Estimulación Cognitiva incluirá actividades del tipo Estimulación de Memoria; Autoconocimiento y Desarrollo Personal; Optimización de Procesos Cognitivos; Inteligencia Emocional; Autoestima; Lectura; Idiomas; Relajación; Resolución de Conflictos; Risoterapia; Música; Fotografía; Teatro; Ajedrez; Medioambiente; Nuevas Tecnologías; Creación Audiovisual.

Con carácter general, estas actividades se impartirán anualmente entre el 16 de septiembre y el 15 de junio, en horario flexible de mañana/tarde, atendiendo a las necesidades de los hombres y mujeres

participantes, y distribuido en sesiones de entre 90' y 120', durante dos días a la semana, regularizando en el mes los días festivos que coincidan con la prestación del taller. La intensidad de los talleres no podrá superar las 18 horas mensuales. El número de personas participantes en cada taller no superará el número de 12 participantes.

El Programa va dirigido a las personas mayores de 60 años, personas con Dependencia Moderada Grado I y las personas con Discapacidad superior al 33% cuyas limitaciones no requieran la intervención, promocional y preventiva, desde otros servicios o prestaciones específicas; y que residan en el municipio de Roquetas de Mar. Existen dos modalidades de acceso: 1) A instancia de la persona usuaria, mediante el correspondiente modelo de solicitud, en plazo y forma convocada al efecto, y 2) Por derivación del Trabajador Social de SSC, cuyo Proyecto de Intervención Social incluya su participación en el Servicio, como medida de prevención e inclusión social.

El Programa se llevará a cabo mediante la supervisión técnica de la Coordinadora de Servicios Sociales, y su ejecución es mixta, con personal propio y entidades externas.

Tanto el personal propio como la entidad adjudicataria deben aportar documentación justificativa del seguimiento mensual de las actividades (listado de usuarios, por modalidad y sexo, ausencias e incidencias, en formato digital o informatizado), presentando memoria anual de cada servicio.

Los principales indicadores de evaluación de este programa son:

1. Volumen y características de la demanda.
2. Número de personas usuarias y características de las mismas.
3. Actividades desarrolladas en cada taller.
4. Recursos utilizados para la prestación del programa.
5. Análisis de costes.
6. Grado de satisfacción de la persona usuaria.

2. UNIDAD DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN INTERDISCIPLINAR (UPII).

Como establece el artículo 30 de la Ley 9/2016, de Servicios Sociales de Andalucía, los servicios sociales comunitarios contarán con equipos profesionales, constituidos por trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos y cualquier otro personal técnico titulado que sea necesario para el normal desarrollo de las funciones, servicios y prestaciones propias de este nivel. Así mismo su tamaño y composición se ajustará a las necesidades de atención de la población de referencia en el territorio, y serán acordes a una ratio mínima que estará compuesta, al menos, por un trabajador o trabajadora social, un educador o educadora social y un psicólogo o psicóloga. Finalmente, los equipos profesionales de los servicios sociales comunitarios articularán mecanismos de coordinación eficaces con los equipos profesionales de los servicios sociales especializados y de otros sectores con capacidad para influir en la calidad de vida y el bienestar social de la población de referencia, especialmente con profesionales de atención primaria de salud, educación, vivienda, justicia y empleo, de acuerdo a los protocolos que se determinen.

En el Centro de Servicios Sociales Comunitarios, la Unidad de Prevención e Intervención Interdisciplinaria se encarga de aquellas actuaciones dirigidas a posibilitar las condiciones personales y sociales para la convivencia, participación e integración de los individuos en la vida social, con especial atención a las acciones de carácter preventivo. Así mismo, trata de recobrar la vinculación efectiva y activa de los individuos y grupos en su entorno, cuando ésta se haya deteriorado o perdido.

La Unidad de Prevención e Intervención Interdisciplinar se compone de:

- 1 Coordinador/a, (pendiente de asignación)
- 3 Equipos de Intervención Interdisciplinar. (3 Psicólogas, 3 Educadores Sociales y las/os 10 Trabajadoras/es Sociales de la UBTS)

2.1. Servicio de Apoyo a la Familia.

Corresponde a estos Equipos llevar a cabo los procesos de intermediación profesional, con personas, grupos, instituciones o comunidades para desarrollar habilidades o competencias, prevenir la exclusión social, y, en su caso, lograr la inclusión familiar y social, así como promover la calidad de vida. Toda intervención social, supone, por tanto, un elemento de autoridad, un proceso intencional y persigue un cambio. Sus principales tareas están vinculadas con:

1. La puesta en marcha de actuaciones de carácter preventivo y terapéutico tendentes a propiciar el desarrollo y la integración social de la población y la disminución de las situaciones de riesgo social.
2. La identificación e intervención en situaciones de exclusión social o riesgo de estarlo, situaciones de violencia de género, situaciones de violencia intergeneracionales y de iguales, dependencia y desprotección de personas en situación de vulnerabilidad social.
3. El análisis y la valoración integral de las demandas, necesidades de atención, problemáticas sociales, así como del grado de complejidad de las situaciones de necesidad de la población de referencia.
4. La elaboración del Proyecto de Intervención Social que contemple el conjunto de los recursos disponibles en el territorio, que asegure la atención integral y su continuidad, que tenga en cuenta las creencias, preferencias y estilo de vida de la persona y que involucre activamente a las personas de su entorno más próximo en su desarrollo.
5. El seguimiento y evaluación de resultados respecto a los objetivos propuestos en el Proyecto de Intervención Social, con la participación activa de la persona y su familia o unidad de convivencia.
6. La derivación, acorde con el Proyecto de Intervención Social, al recurso o servicio más idóneo del nivel especializado del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía o, en su caso, a otro del sistema de protección social.

Los principales indicadores de evaluación del programa son:

1. Nº de intervenciones realizadas en el año por UTS y por equipos.
2. Nº de familias inmigrantes y de menores con los que se ha trabajado y porcentaje que representa respecto al total de los casos con los que se ha intervenido.
3. Nº de expedientes Familiares nuevos y procedentes del año anterior.
4. Nº familias y nº menores con los que se les ha intervenido por tramos de edad.
5. Evolución de los casos situaciones de riesgo/maltrato de los menores, trabajados en el programa, desde el año 2005.
6. Tipología de las situaciones de riesgo/maltrato de los menores.
7. Procedencia de la detección de situaciones de riesgo/maltrato de los menores.
 - 7.1 Detección en la U.T.S.
 - 7.2 A demanda del usuario.
 - 7.3 Denuncia vecinal en la U.T.S.

- 7.4 Derivado de los I.E.S.
 - 7.5 Derivado de C.P.
 - 7.6 Denuncia ante la Policía Local.
 - 7.7 Denuncia ante la Guardia Civil.
 - 7.8 Denuncia Línea 900.
 - 7.9 Denuncia tlfo. Emergencias 112.
 - 7.10 A requerimiento del Servicio de Protección.
 - 7.11 A requerimiento del Juzgado.
 - 7.12 A requerimiento de otros SSCC.
 - 7.13 A requerimiento de otras Instituciones.
- 8. N° de Valoraciones realizadas.
 - 9. N° de informes requeridos por otras administraciones públicas.
 - 10. N° de casos derivados al Equipo de Tratamiento Familiar.
 - 11. N° de casos en los que se han pedido medidas de Protección.
 - 12. N° de casos cerrados y motivo de cierre.
 - 13. N° Profesionales que desarrollan el Programa y nº de equipos.
 - 14. Juicio razonando sobre los puntos fuertes y débiles del Programa/Servicio poniendo en relación los objetivos con los resultados obtenidos.

2.2. Programa de Tratamiento a Familias con Menores en situación de riesgo o desprotección.

El artículo 28 de la Ley 9/2016 de 27 de Diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía establece que son funciones, entre otras, de los servicios sociales comunitarios:

26.^a El abordaje terapéutico para evitar la adopción de medidas de protección y, en su caso, aquellas dirigidas a la reunificación familiar.

Este programa consiste en proporcionar a las familias con menores en situación de riesgo o desprotección un tratamiento específico e integrador que permita la adquisición de pautas rehabilitadoras que compensen la situación de riesgo o desprotección que pueda afectar directa o indirectamente al bienestar de los y las menores, con una doble finalidad:

- a) Preservar sus derechos y promover su desarrollo integral en su medio familiar, normalizando su situación.
- b) Posibilitar su retorno a la familia de origen, en aquellos casos en los que, tras la adopción de una medida de protección, se contemple la reunificación familiar como la alternativa prioritaria y más adecuada para los y las menores.

El Programa tendrá como destinatarias a familias con algunas de las siguientes características:

- a) Familias con menores a su cargo en situación de riesgo o desprotección.
- b) Familias en cuyo seno se han detectado situaciones de violencia familiar que afectan directa o indirectamente a menores a su cargo.
- c) Familias con menores con quienes se ha adoptado una medida protectora para posibilitar la reunificación familiar.

Las funciones del equipo de tratamiento familiar serán las siguientes:

- a) Trabajar en los casos derivados por la persona Coordinadora del Programa en la Entidad Local, que podrán proceder de los Servicios Sociales Comunitarios o de los Servicios de Protección de Menores.
- b) Estudiar el caso y profundizar en el conocimiento de la situación, evaluando la unidad familiar, y contrastando y completando la información recibida, tanto con la propia familia como a través de otras fuentes o servicios relacionados con la misma, para establecer un diagnóstico y un pronóstico de los cambios y logros que se pueden conseguir, detectándose o reforzando los recursos disponibles dentro de la red de apoyo social.
- c) Formular las hipótesis de trabajo y elaborar un Proyecto de Tratamiento Familiar individualizado y temporalizado para los y las menores y las familias, estableciendo los objetivos y las estrategias a seguir, así como los recursos implicados en la resolución de los conflictos familiares.
- d) Consensuar con la familia el proyecto diseñado a fin de conseguir la máxima implicación de la misma en el tratamiento propuesto.
- e) Desarrollar y efectuar el seguimiento del Proyecto de Tratamiento Familiar mediante la aplicación de las técnicas adecuadas y ajustadas a cada caso para conseguir los objetivos propuestos de acuerdo a la evolución del mismo.
- f) Establecer los mecanismos de información permanente necesarios para mantener la colaboración y la implicación del servicio que haya derivado el caso, así como de los recursos de los que éste disponga, para su adecuada resolución y posterior derivación, si procede.
- g) Colaborar con las instituciones implicadas en la atención a menores y sus familias, en las diferentes fases del tratamiento.
- h) Elaborar cuanta documentación e informes técnicos sean necesarios para facilitar el conocimiento y la evolución de los casos tratados, así como la transmisión de esta información a otros servicios implicados, y especialmente aquellos requeridos por el Servicio de Protección de Menores.
- i) Establecer mecanismos de colaboración con la red de Servicios Generales y con otros dispositivos especializados, con el fin de proporcionar a cada familia los recursos idóneos para la resolución de su problemática.
- j) Proponer la derivación de los casos a los recursos sociales más adecuados, una vez finalizado el tratamiento, para que se continúe con el seguimiento de los mismos, cuando sea necesario. Para ello deberán remitir la documentación técnica que se precise para conocer los pormenores del tratamiento realizado y su evolución.
- k) Proporcionar información sobre la evolución general del Programa y asistir a las reuniones de trabajo y de la Comisión Técnica que se establezcan.
- l) Cualquier otra función relacionada que se considere necesaria para la consecución de los objetivos del Programa.

Los principales indicadores de evaluación del programa son:

1. N° de expedientes Familiares en el año.
2. N° de expedientes Familiares procedentes del año anterior.
3. Tipología de las situaciones de riesgo/maltrato de los menores.
4. Procedencia de las situaciones de riesgo/maltrato de los menores.
 - 4.1. Derivados de las UTS/Equipo de Intervención Comunitaria.
 - 4.2. A requerimiento del Servicio de Protección.

- 4.3. A requerimiento de E.T.F de otros municipios.
5. Nº de casos cerrados por cumplimiento de objetivos.
6. Nº de casos cerrados por cumplimiento parcial y suficiente de objetivos:
 - Por haber finalizado el periodo de tratamiento.
 - Por cumplimiento de mayoría de edad de los menores.
7. Nº de casos cerrados por medidas de Protección o fracaso en reunificación.
8. Nº de casos cerrados por traslado del municipio.
9. Nº de casos derivados a los SSCC, para seguimiento.

2.3 Programa Preventivo Comunitario

Se trata de un programa de prevención primaria y secundaria que lleva a cabo actuaciones educativas y formativas, dirigidas a la población en general y especialmente a familias (padres/madres), menores, adolescentes, jóvenes y mujeres, actuando sobre los factores de riesgo y potenciando los factores de protección, para prevenir conductas desadaptativas, tales como: aptitudes y destrezas insuficientes para desenvolverse en la realidad actual, malos hábitos en cuanto a higiene, alimentación y salud, situaciones de alto riesgo social, índices elevados de absentismo y fracaso escolar, entre otros.

A fin de lograrlo, el Programa se articula en torno a los siguientes talleres y actividades:

- Cursos de educación de padres/madres.
- Taller preventivo sobre la adicción a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación dirigido a padres/madres.
- Taller de desarrollo personal para adolescentes.
- Cursos de prevención de psicofármacos para mujeres.
- Taller de prevención de drogas en el ámbito familiar.
- Campamentos de verano para niños y adolescentes.

Los principales indicadores de evaluación del programa son:

1. Nº de cursos que se imparten.
2. Nº de talleres que se realizan.
3. Nº de Instituciones que los solicitan.
4. Nº de personas que los solicitan.
5. Total de padres/madres que participan.
6. Total de adolescentes que participan.
7. Total de menores que participan.
8. Total de jóvenes que participan.
9. Total de mujeres que participan.

2.4. Programa de Garantía Habitacional

La actuación estatal y de la Comunidad Autónoma en materia de vivienda, mediante los distintos planes y ayudas, y la regulación y creación de recursos, resultan insuficientes para llegar a toda la población que se encuentre en una situación de extrema necesidad y vulnerabilidad social

sobrevenida por la crisis económica y financiera, el desempleo, la grave reducción de la economía familiar y el constante riesgo de pérdida de vivienda propia y/o alquilada. El Ayuntamiento de Roquetas de Mar, en cumplimiento del mandato constitucional, ha aprobado este Programa con el objetivo de promover el derecho a una vivienda digna y adecuada para todos los roqueteros/as. Por este motivo, el Ayuntamiento Pleno adoptó un acuerdo para el establecimiento de un Programa de Ayuda Extraordinaria y Urgente para el Realojo Social, aprobado el 27 de noviembre de 2015, cuya denominación pasó a ser la de Programa de Garantía Habitacional en 2017. El programa concede ayudas económicas dirigidas a aquellas personas físicas que, habiéndose visto obligadas a abandonar, desde el uno de enero de 2014, su vivienda habitual en el municipio de Roquetas de Mar, como consecuencia de un proceso judicial o extrajudicial de ejecución hipotecaria, o de la dación en pago de dicha vivienda, careciendo de ningún inmueble en propiedad o hayan tenido que arrendar una nueva vivienda a fin de establecer en ella su residencia, y tendentes a colaborar en el pago parcial de la renta arrendaticia estipulada en los contratos de arrendamiento suscritos al efecto. El artículo 28 de la Ley 9/2016 de 27 de Diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía establece que son funciones, entre otras, de los servicios sociales comunitarios:

15.^a “La coordinación con los servicios públicos de vivienda mediante el establecimiento de actuaciones conjuntas para el acceso a la vivienda, la adecuación y mantenimiento de la misma, y especialmente frente a la pérdida de vivienda”.

Las principales actuaciones del Programa son las siguientes:

1. Informar y asesorar en materia jurídica, ofreciendo orientación legal así como ayuda en los trámites administrativos que deban seguirse ante organismos públicos y privados relacionados con la pérdida de su vivienda habitual.
2. Intermediar entre las familias y las entidades financieras titulares de préstamos hipotecarios para la búsqueda de soluciones que permitan el uso de la vivienda en riesgo de pérdida.
3. Asesoramiento en reestructuración de la deuda y recomposición de la economía familiar.
4. Realizar los trámites viables ante los juzgados y otras instituciones a fin de minimizar las consecuencias de la ejecución de los desahucios y/o lanzamientos.
5. Informar, orientar, asesorar y canalizar hacia los distintos recursos públicos de apoyo a la vivienda.
6. Valorar la demanda y su impacto en la pérdida de capacidad y autonomía de la familia para mantener el equilibrio psicosociofamiliar.
7. Ofrecer apoyo psicológico a las unidades familiares afectadas por la pérdida o posible pérdida de la vivienda.
8. Gestionar y otorgar ayudas para facilitar el pago de alquiler y/o suministros de su vivienda habitual a personas en situación de vulnerabilidad o con ingresos limitados.
9. Generar, según demanda, talleres de terapia de grupo para el afrontamiento positivo de las situaciones negativas.
10. Impulsar la colaboración con las entidades implicadas en esta materia, en particular, las previstas en el artículo 28 de la Ley de Servicios Sociales de Andalucía.

Las personas destinatarias son

- Aquellas que se encuentran en especiales circunstancias de urgencia social por pérdida de la vivienda habitual, debido a:
 - Haber sufrido una ejecución hipotecaria o de cualquier otra garantía sobre su vivienda.
 - Encontrarse su vivienda incursa en un procedimiento de ejecución por responder a un aval hipotecario.
 - Haberse visto obligado a ofrecer su vivienda en pago, aún sin existir un procedimiento de ejecución.
- Personas en riesgo de desalojo y/o lanzamiento de su vivienda habitual por impago de alquiler debido a situaciones de extrema necesidad y carencia de medios económicos suficientes.
- Personas que residan en una infravivienda carente de los espacios y equipamientos higiénicos sanitarios adecuados, no susceptibles de rehabilitación.
- Personas que residan en viviendas declaradas en ruina por resolución firme de la Administración.
- Personas en situación de vulnerabilidad, o con ingresos limitados y/o en riesgo de exclusión social.

La evaluación del programa será anual mediante estandarización de los siguientes datos cualitativos y cuantitativos:

1. Que al menos 200 personas o unidades de convivencia accedan anualmente a los recursos adscritos al programa.
2. Que el 100% de los deudores hipotecarios de vivienda habitual que acceden a los Servicios Sociales puedan acogerse al RD Ley 27/2012 de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios.
3. Que el 100% de las unidades de convivencia afectadas por órdenes de lanzamiento en situación de vulnerabilidad que acuden a Servicios Sociales sean protegidos con las ayudas públicas para acceso a vivienda en alquiler.
4. Que el 100% de las personas y/o unidades de convivencia inmersas en procedimientos de desahucios o lanzamiento de su vivienda habitual se inserten en los itinerarios de protección social para la garantía habitacional.
5. Que el 100% de las personas y/o unidades de convivencia que presenten la condición de familia numerosa, estén en riesgo de exclusión social, o cuenten con recursos económicos insuficientes, sean informados y canalizados para la gestión de las bonificaciones sociales existentes y futuras: bonificación IBI, bonificación telefónica, bonificación de agua, bono social para suministro eléctrico, descuento energético para personas con oxigenoterapia en domicilio, etc.
6. Que el 100% de las personas y/o unidades de convivencia en situación de exclusión social y/o riesgo de vulnerabilidad que acudan a los Servicios Sociales no sufran interrupción de suministro eléctrico ni hídrico.

2.5. Programa de Rehabilitación de Pacientes de Salud Mental.

El artículo 28 de la Ley 9/2016 de 27 de Diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía establece que son funciones, entre otras, de los servicios sociales comunitarios:

12.^a La coordinación con los servicios sanitarios de atención primaria y especializada con especial atención al área de salud mental, para el diseño de paquetes de servicios integrados que den respuesta a las necesidades de atención social y sanitaria de la población de referencia.

Este Programa se centra en paliar el déficit psicosocial de personas que padecen una enfermedad mental crónica y que, como consecuencia de su proceso, quedan en situación de pasividad, deterioro, limitaciones funcionales e incapacidad, produciendo deterioro de su integración social, escasa autonomía personal, situaciones de alto riesgo social, soledad y aislamiento, entre otras.

Las principales funciones del personal que interviene en el Programa son:

- Generar confianza en las personas destinatarias.
- Reactivar y adquirir hábitos de convivencia para mejorar su adaptación social y creación de relaciones interpersonales adecuadas.
- Reducir la acción negativa de síntomas como la ansiedad, agresividad, sentimientos de minusvalía, etc.
- Aprender y/o mantener las habilidades y destrezas ligadas al desempeño de actividades en su entorno físico y social.
- Promover estilos de vida saludable.
- Disminuir el estigma y rechazo que las personas con enfermedad mental puedan percibir.
- Minimizar la sintomatología negativa y el número de recaídas de estos pacientes.

Las principales actuaciones del Programa son las siguientes:

- Taller de Invernadero de Plantas Ornamentales.
- Taller de Manualidades.
- Taller de Cocina.
- Salidas Culturales Programadas (museos, exposiciones, conciertos y otros).
- Actividades Deportivas.

Las personas destinatarias son aquellas residentes en el municipio de Roquetas de Mar, que sufren una enfermedad mental diagnosticada, bajo tratamiento y seguimiento, y son derivadas por el Equipo de Salud Mental.

Los principales indicadores de evaluación del programa son

1. N^º de participantes en los talleres.
2. N^º de recaídas de los participantes.
3. N^º de personas que se incorporan a las actividades y talleres.
4. N^º de participantes que abandonan las actividades y talleres.

2.6. Programa de Menores sancionados y Absentismo.

El artículo 28 de la Ley 9/2016 de 27 de Diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía establece que son funciones, entre otras, de los servicios sociales comunitarios:

13.^a La coordinación con los servicios educativos para facilitar una atención integral a las personas menores de edad, de forma simultánea y continuada, y apoyar a sus familias.

17.^a La coordinación y el trabajo de red con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de protección social y con las entidades y asociaciones del entorno que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

18.^a El estudio de la evolución y desarrollo de la realidad social local para la identificación de necesidades existentes o emergentes que requieran intervención social.

Esta normativa completa lo desarrollado por la Orden de 19 de septiembre de 2005, BOJA 202 de 17 de octubre, sobre determinados aspectos del Plan Integral para la Prevención, Seguimiento y Control del Absentismo Escolar.

Este programa pretende complementar las limitaciones del sistema educativo, abordando la problemática de los menores en cuanto a absentismo, fracaso escolar y sanciones de privación de asistencia a clase.

Las principales funciones del personal que interviene en el Programa son:

- Abordaje conjunto y coordinado con los agentes educativos para actuaciones encaminadas a la prevención, detección e intervención en situaciones de absentismo escolar o de menores sancionados.
- Detección de menores en edad escolar obligatoria del municipio de Roquetas en situaciones de absentismo escolar.
- Abordaje de los problemas de aprendizaje, atención, comprensión y desmotivación de jóvenes en situación de riesgo.
- Prevención de la conflictividad en las aulas y reducción del número de expulsiones escolares.

Las principales actuaciones del Programa son las siguientes:

- Apoyar a los centros educativos en la atención a los menores absentistas y sancionados.
- Adaptar las técnicas de estudio a las necesidades de estos menores.
- Trabajar aspectos de competencia social y desarrollo personal.
- Implicar a las familias en el proceso educativo

Las personas destinatarias son los menores en edad escolar obligatoria del municipio de Roquetas de Mar, que presenten dificultades relacionadas con el absentismo y el fracaso escolar, y sean derivados por los Centros Educativos del municipio.

Los principales indicadores de evaluación del programa son

1. N^º de menores derivados por los centros educativos.
2. N^º de menores que se incorporan, siguen y finalizan las actividades y talleres.
3. N^º de menores que abandonan las actividades y talleres.
4. N^º de menores reincidentes.

3. LA UNIDAD DE PROMOCIÓN COMUNITARIA Y COOPERACIÓN SOCIAL (UPCO)

3.1. El Plan Local de Intervención en Zonas Desfavorecidas

En el marco definido por la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social. Intervención en zonas desfavorecidas, el Plan Local de Zonas Desfavorecidas de Roquetas de Mar aprobado en Junta de Gobierno Local en noviembre de 2018, se organiza en torno a los siguientes principios rectores:

- 1º. Enfoque comunitario
- 2º. Integración de la perspectiva de género.
- 3º. Empoderamiento y autonomía.
- 4º Integralidad.
- 5º Cooperación público – privada.
- 6º Participación de la ciudadanía y de los agentes intervenientes.
- 7º. Coordinación.
- 8º. Prevención.
- 9º. Utilización preferente e inteligente de los activos de la zona.
- 10º. Solidaridad y equidad.
- 11º. Enfoque centrado en las personas y familias.
12. Reconocimiento de la diversidad humana y fomento de la interculturalidad.

Por su parte la Estrategia define 4 Ejes en torno a los cuales se organizan los objetivos operativos que el Plan va a desarrollar en los próximos cuatro años, reflejados a continuación de acuerdo con el grado de importancia asignados a los mismos por la Comisión Local de Impulso Comunitario:

EJE 1: DESARROLLO ECONÓMICO Y COMUNITARIO SOSTENIBLE

1.01 Incrementar el nivel de empleabilidad de las personas residentes en las zonas, especialmente en las mujeres y las personas en situación de exclusión que les permita el acceso al mercado laboral.

- 1.03 Adaptar e implementar las políticas activas de empleo a las necesidades específicas de las personas en situación de exclusión o riesgo de estarlo.
- 1.05 Incrementar y consolidar el número de empresas que participan en el desarrollo de las zonas, fomentando la responsabilidad social.
- 1.07 Impulsar la economía cooperativa, social y solidaria.

EJE 2: POLÍTICAS PÚBLICAS PARA EL BIENESTAR Y LA COHESIÓN SOCIAL

2.13 Incrementar el número de profesionales en los centros de servicios sociales comunitarios.

2.17 Desarrollar itinerarios de inclusión sociolaboral.

2.19 Incrementar el nivel de vinculación de las prestaciones económicas de los servicios sociales con las políticas activas de empleo.

2.20 Identificar aquellas condiciones de vida con mayor influencia sobre las diferencias existentes en el nivel de salud y reorientar las políticas relacionadas, reforzando aquellas actuaciones orientadas a la prevención, promoción y estilos de vida saludable.

- 2.01 Incrementar el éxito y el nivel formativo.

- 2.09 Reducir el número de infraviviendas.
- 2.11 Incrementar el número de viviendas con una situación normalizada en cuanto a su ocupación.
- 2.04 Mejorar la salud sexual y reproductiva

EJE 3: MEJORA DEL HÁBITAT Y LA CONVIVENCIA

- 3.07 Reforzar la vigilancia y control de delitos, así como conductas incívicas, procurando una continuidad en la vigilancia y actuaciones.
- 3.01 Incrementar el número de equipamientos deportivos, culturales y sociales.
- 3.03 Facilitar la movilidad urbana y metropolitana

EJE 4: TRABAJO EN RED E INNOVACIÓN EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL COMUNITARIA

- 4.11 Mejorar y articular la coordinación y el trabajo integral entre las diferentes Administraciones, entidades sociales y recursos privados.
- 4.03 Adaptar las estrategias de intervención social a las situaciones, necesidades y potencialidades que presenta la población en las zonas.
- 4.02 Mejorar la formación y reciclaje de las y los profesionales implicadas e implicados en las actuaciones de desarrollo comunitario.
- 4.04 Crear espacios, instrumentos y procedimientos de trabajo multidisciplinar.
- 4.08 Planificar y desarrollar de manera coordinada con la iniciativa social los Planes Locales de Intervención.

3.2. Programa de Intervención Comunitaria con Inmigrantes

Este Programa aglutina distintas actuaciones y profesionales tratando el tema de la inmigración desde diferentes enfoques. Desde su puesta en marcha pretende contribuir a la reducción de los déficits que el colectivo inmigrante del municipio tiene de manera específica e incidir de esta manera en que los diferentes grupos, que conviven en nuestra sociedad logren la integración social, laboral y cultural, favoreciendo el respeto, la tolerancia, el mutuo aprecio y el diálogo necesarios, no solo entre autóctonos, sino también entre los miembros de las diferentes nacionalidades representadas, dotándolas de los instrumentos esenciales para desenvolverse en el nuevo entorno al que se incorporan.

Las principales funciones que desarrolla son las siguientes:

1. Informar, orientar y asesorar a los inmigrantes y sus familias en el más amplio sentido, dando cobertura en materias sobre todo de legislación de extranjería, derechos y deberes, recursos existentes y servicios, incidiendo en la necesidad de hacer un uso racionalizado de los mismos, facilitando así su proceso de integración.
2. Mejorar la atención en los ámbitos laboral, sanitario y de vivienda de los inmigrantes y sus familiares, insistiendo siempre en que son sujetos de derechos, pero también de deberes.
3. Asegurar el acceso normalizado a los servicios básicos comunes en condiciones de igualdad.
4. Informar, asesorar y mejorar el acceso a la vivienda y el empadronamiento, así como tramitar la documentación para la reagrupación familiar y la regularización de la población inmigrante.

Las personas beneficiarias directas son la población extranjera residente en el municipio, en especial, la extracomunitaria, aunque también se orienta hacia la comunitaria y la autóctona.

Los indicadores de evaluación del programa más relevantes son:

- a. Nº de familias inmigrantes y de menores con los que se ha trabajado.
- b. Nº de valoraciones realizadas.
- c. Nº de informes requeridos por otras administraciones públicas.
- d. Nº de casos derivados al Equipo de Tratamiento Familiar.
- e. Nº de casos derivados a otras instituciones.
- f. Nº de casos cerrados y motivo de cierre.
- g. Nº Profesionales que desarrollan el Programa.

3.3 Órganos de participación

El artículo 14 de la Ley 9/2016, de Servicios Sociales establece que las Administraciones Públicas fomentarán y facilitarán la participación ciudadana en la definición y mejora de las políticas públicas en materia de servicios sociales, así como en la planificación, el seguimiento de la gestión y la evaluación del Sistema Público de Servicios Sociales. Dicho fomento de la participación se dirigirá con particular interés a las asociaciones representativas de la ciudadanía, a las organizaciones de personas profesionales de los servicios sociales, a la iniciativa social, al voluntariado social, a las entidades de la iniciativa privada de servicios sociales y a las organizaciones sindicales y empresariales más representativas.

Los artículos 16 y 19 establecen los consejos locales de servicios sociales:

1. Los ayuntamientos, en el ejercicio de su capacidad de autoorganización y dentro del ámbito competencial respectivo, podrán constituir consejos locales de servicios sociales como órganos de carácter consultivo y de participación en materia de servicios sociales en las entidades locales.
2. La determinación de la composición y el régimen de funcionamiento de los consejos locales de servicios sociales es competencia de la respectiva entidad local.

Por su parte, el artículo 20 determina que en todos los centros y servicios que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía habrán de establecerse los oportunos cauces que garanticen la participación de las personas usuarias o de sus representantes legales en el funcionamiento del centro o el desarrollo de los servicios o actividades.

1.- Consejo Municipal de Personas Mayores.

El Consejo Municipal de personas Mayores, es un órgano de participación, y tiene naturaleza consultiva y de asesoramiento. Es especialmente representativo del colectivo de personas mayores de sesenta años y pensionistas mayores de cincuenta años que residan en el término municipal de Roquetas de Mar. Están integrado por todas las Asociaciones Personas Mayores, Centros de Día y Centros Residenciales de Mayores. Llevan a cabo proyectos tales como "Proyecto Municipal de Actividades para Personas Mayores".

2.- Consejo Municipal de Personas con Discapacidad.

Consejo Municipal de Personas con Discapacidad es un órgano de participación sectorial y de carácter consultivo del Ayuntamiento de Roquetas de Mar. Tiene la finalidad de información, propuesta, consulta y asesoramiento en el desarrollo de políticas e iniciativas que afecten al sector de las personas con discapacidad del municipio de Roquetas de Mar.

3.- Consejo Municipal de Infancia y Adolescencia (Pendiente de desarrollo, tras la aprobación de la incorporación al II Plan de Infancia y Adolescencia de Andalucía).

4. PROGRAMA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS.

4.1. Ayudas Económicas Familiares

Las Ayudas Económicas Familiares constituyen prestaciones complementarias de los Servicios Sociales Comunitarios, de carácter temporal, dinerarias o en especie, que se conceden a las familias para la atención de necesidades básicas de los y las menores a su cargo, cuando carecen de recursos económicos suficientes para ello, y dirigidas a la prevención, reducción o supresión de factores que generen situaciones de dificultad o riesgo social para los y las menores con el fin de favorecer su permanencia e integración en el entorno familiar y social, evitando así situaciones de desprotección que pudieran producirse de continuar las mismas circunstancias.

Se establecen en el Decreto 11/1992, de 28 de enero, por el que se establecen la naturaleza y prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios, y específicamente en la Orden de 10 de octubre de 2013, BOJA de 16 de octubre, por la que se regulan las Ayudas Económicas Familiares y su gestión mediante la cooperación entre la Junta de Andalucía y las Entidades Locales. Las actuaciones se regulan según lo establecido en el protocolo adjunto a esta Orden.

Serán destinatarias de las Ayudas Económicas Familiares aquellas familias con menores a su cargo que carecen de recursos económicos suficientes para atender las necesidades básicas de los mismos, especialmente de crianza y alimentación, higiene, vestido y calzado; debiendo cumplir en todo caso con los siguientes requisitos:

- a) Residencia en el término municipal.
- b) Insuficiencia de recursos económicos en el hogar donde el o la menor resida o se reintegre.
- c) Existencia de necesidades básicas del o la menor que deban ser cubiertas.
- d) Cuando además existan disfunciones educativas y psico-sociales que puedan suponer un riesgo para el desarrollo integral de los y las menores, será requisito imprescindible, la existencia y aceptación por parte de la familia de un Proyecto de Intervención Familiar, que contribuya a superar la situación, sobre la base del compromiso de la familia, en función de sus posibilidades de cambio y de acuerdo a los objetivos planteados en el mismo.
- e) La valoración de un pronóstico positivo sobre la resolución de la problemática detectada, entendiendo como tal, la existencia de predisposición o voluntad para la atención adecuada de las necesidades de los y las menores, salvo otras circunstancias debidamente motivadas en el informe social.

Los indicadores de evaluación del programa más relevantes son:

- a. Nº de familias y tipología.
- b. Nº de menores desagregados por género.
- c. Nº de informes requeridos por otras administraciones públicas.
- d. Nº de casos derivados a los Equipos de Intervención Interdisciplinar y de Tratamiento Familiar.
- e. Nº de ayudas y tipología.

4.2. Ayudas de Emergencia Social.

Establecidas en el Decreto 11/1992, de 28 de enero, por el que se establecen la naturaleza y prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios, configura estas Ayudas como prestaciones económicas individualizadas, destinadas a paliar contingencias extraordinarias que se puedan presentar a personas o unidades familiares y que deban ser atendidas con inmediatez.

Serán destinatarias de estas Ayudas aquellas personas o unidades de convivencia que se hallen en una situación de especial dificultad, vulnerabilidad, y/o exclusión social para el afrontamiento de una situación sobrevenida.

Los indicadores de evaluación del programa más relevantes son:

- a. Nº de personas y unidades de convivencia beneficiarias.
- b. Nº de ayudas y tipología.

4.3. Ayudas de Garantía Habitacional.

Las ayudas económicas contempladas en este programa se regulan en el Protocolo anexo al Programa de Garantía Habitacional, cuya última versión se aprobó en Junta de Gobierno Local el pasado 17 de diciembre de 2018. Consisten en una prestación económica periódica, destinada a cubrir el pago de la vivienda de las personas beneficiarias, o única destinada a gastos de suministros, tras la valoración de un pronóstico positivo de garantía habitacional y de voluntariedad del solicitante y de su unidad convivencial en la participación y aceptación del Proyecto de Intervención Social diseñado para garantizar el carácter integral de la actuación y su continuidad.

Como establece el artículo 46 de la Ley 9/2016 de Servicios Sociales de Andalucía, el Proyecto de Intervención Social recogerá, al menos, los siguientes aspectos:

- a) El diagnóstico de la situación y la valoración de las necesidades de atención, identificando explícitamente las potencialidades y recursos propios de la persona y su unidad de convivencia y el plazo estimado para la realización de todo el proceso.
- b) Los objetivos propuestos.
- c) Las prestaciones previstas, tanto de los servicios sociales comunitarios como, en su caso, de los servicios sociales especializados y de otros sistemas de protección social, así como de las personas profesionales implicadas, incluido el de referencia.

- d) La planificación de las actuaciones, especificando los plazos máximos de los trámites establecidos y los plazos máximos reglamentarios de ejecución de las prestaciones.
- e) Los indicadores y la periodicidad del seguimiento que permita evaluar la consecución de los objetivos, y reorientar, si es necesario, la intervención y las actuaciones.
- f) Los acuerdos y compromisos entre la persona, su familia o unidad de convivencia y los equipos profesionales implicados.

Tal valoración será llevada a cabo por el Trabajador Social de referencia, mediante Informe Social y propuesta técnica a la Comisión Técnica de Valoración de los Servicios Sociales Municipales. A continuación se elevará propuesta de Resolución de concesión o denegación de la ayuda, que incluirá las condiciones de la misma, así como los compromisos y obligaciones que deban asumir las personas beneficiarias, que serán:

- Aquellas que se encuentran en especiales circunstancias de urgencia social por pérdida de la vivienda habitual, debido a:
 - Haber sufrido una ejecución hipotecaria o de cualquier otra garantía sobre su vivienda.
 - Encontrarse su vivienda incursa en un procedimiento de ejecución por responder a un aval hipotecario.
 - Haberse visto obligado a ofrecer su vivienda en pago, aún sin existir un procedimiento de ejecución.
- Personas en riesgo de desalojo y/o lanzamiento de su vivienda habitual por impago de alquiler debido a situaciones de extrema necesidad y carencia de medios económicos suficientes.
- Personas que residan en una infravivienda carente de los espacios y equipamientos higiénicos sanitarios adecuados, no susceptibles de rehabilitación.
- Personas que residan en viviendas declaradas en ruina por resolución firme de la Administración.
- Personas en situación de vulnerabilidad, o con ingresos limitados y/o en riesgo de exclusión social.

Los indicadores de evaluación del programa más relevantes son:

- a. Nº de personas y unidades de convivencia beneficiarias.
- b. Nº de ayudas y tipología.

2.5. FINANCIACIÓN Y PRESUPUESTO.

La financiación de los Servicios Sociales Comunitarios se realiza a través del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, mediante convenio tripartito entre Ministerio de Sanidad, Asuntos Sociales e Igualdad, la Junta de Andalucía y el Ayuntamiento de Roquetas de Mar, así como transferencias de crédito, convenios y convocatorias de subvenciones de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía, y de Fondos Europeos, para llevar a cabo los distintos programas y servicios que se gestionan en el Centro de Servicios Sociales Comunitario.

PRESUPUESTO 2019

SERVICIOS Y PRESTACIONES	
SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS – PLAN CONCERTADO	461.666,78 €
SIVOA (REFUERZO DEPENDENCIA)	65.838,00 €
SERVICIO AYUDA A DOMICILIO	1.630.000,00 €
SERVICIO TELEASISTENCIA	45.000,00 €
PROGRAMA PROMOCIÓN AUTONOMÍA	50.000,00 €
PROGRAMA TRATAMIENTO FAMILIAR A MENORES	120.526,00 €
PROGRAMA PREVENTIVO COMUNITARIO	21.000,00 €
PROGRAMA DE SALUD MENTAL	26.562,00 €
PROGRAMA DE ABSENTISMO Y MENORES SANCIONADOS	
PLAN LOCAL – ZONAS DESFAVORECIDAS	280.000,00 €
PROGRAMA DE INMIGRANTES (REFUERZO)	105.000,00 €
AYUDAS ECONÓMICAS FAMILIARES	140.000,00 €
AYUDAS EMERGENCIA	85.000,00 €
AYUDAS GARANTÍA HABITACIONAL	886.000,00 €
AYUDAS TRANSEUNTES	20.000,00 €
AYUDAS SOLIDARIAS	28.000,00 €
TOTAL	3.964.592,78 €

III PARTE

EVALUACIÓN Y CALIDAD

DE LOS SERVICIOS SOCIALES

3.1. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Durante el periodo de tiempo que se esté aplicando este Plan, se trabajará la calidad para lograr la mejora de los Servicios Sociales Comunitarios, para ello será necesario identificar cuáles son estos objetivos y qué actuaciones habrá que desarrollar para alcanzar unos servicios óptimos y de calidad, a través de mejoras que implican cambios en la planificación, gestión y evaluación de los servicios sociales. Los objetivos de mejora son los que se desarrollan a continuación:

1. Atender adecuadamente las demandas de los/as ciudadanos/as.

Para cumplir este objetivo es imprescindible el mantenimiento y la consolidación de los programas y proyectos que se están ejecutando actualmente, y contar con los recursos técnicos, humanos y financieros necesarios. Hay que tener en cuenta que el personal fijo o de plantilla resulta insuficiente para atender convenientemente a los/as ciudadanos/as, no pudiendo dar respuesta a las necesidades y demandas que presentan por un lado la población y por otra, las instituciones del municipio y otras entidades y organismos de otras administraciones públicas.

Es necesario destacar que para la consecución de los objetivos generales del Plan, así como los objetivos de mejora, será indispensable el cumplimiento de este objetivo, ya que los recursos humanos, técnicos y financieros son la base en la que se fundamenta el desarrollo de los Servicios Sociales Comunitarios.

Tal y como se reflejaba en el apartado 1.7.3. del Plan, tras la finalización de los procesos de estabilidad y consolidación del Plan de Empleo Municipal, los Servicios Sociales Municipales deberán continuar esta fase de crecimiento para atender a la población del municipio de acuerdo con criterios homogéneos de calidad y desconcentración territorial, cubiertos en este momento por los refuerzos temporales que proporciona la Delegación de Empleo.

2. Establecer un sistema de coordinación interna y externa.

La propia Ley de Servicios Sociales, en artículo 28, refrenda la importancia de la coordinación, al mencionarlo expresamente en los siguientes apartados:

13.^a La coordinación con los servicios educativos para facilitar una atención integral a las personas menores de edad, de forma simultánea y continuada, y apoyar a sus familias.

14.^a La coordinación con los servicios de empleo para lograr la inserción social y laboral de aquellas personas con dificultades de acceder o mantener un empleo, contribuyendo a la búsqueda de oportunidades de inserción.

15.^a La coordinación con los servicios públicos de vivienda mediante el establecimiento de actuaciones conjuntas para el acceso a la vivienda, la adecuación y mantenimiento de la misma, y especialmente frente a la pérdida de vivienda.

16.^a La coordinación con los servicios de justicia, fuerzas y cuerpos de seguridad y cualquier otro vinculado a los servicios públicos de la Administración Autonómica para el diseño de paquetes de servicios integrados que den respuesta a las necesidades de atención social de la población de referencia.

17.^a La coordinación y el trabajo de red con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de protección social y con las entidades y asociaciones del entorno que actúan en el ámbito de los servicios sociales.

Todo ello viene a incidir en la necesidad de mejorar la coordinación interna y permanente que facilite la labor profesional cotidiana y potencie la mejora continua en la atención, desarrollando los mecanismos que garanticen la homogenización de los modelos de atención de los Servicios Sociales.

Potenciar y facilitar la coordinación interdepartamental y con otras instituciones y organismos públicos y privados del Sistema de Servicios Sociales (servicios de prevención, protección, dependencia u otros), y de otros sistemas de protección social (educación, justicia, sanidad, cuerpos y fuerzas de seguridad u otros).

3. Promover una adecuada difusión de los Servicios Sociales

Es de vital importancia promover unos servicios cercanos con la intención de propiciar un cambio de actitudes en la población para la utilización normalizada de los Servicios Sociales. Para ello, es necesario difundir el funcionamiento y el contenido de los Servicios Sociales de nuestro municipio (Página Web, carta de servicios, actualización de la guía de recursos, mapa de servicios sociales, jornadas informativas, cartelería u otros).

4. Instaurar un sistema de gestión de la calidad

La ley de Servicios Sociales define la calidad de los servicios sociales como un derecho de las personas usuarias y, en consecuencia, un objetivo prioritario y un deber del Sistema Público de Servicios Sociales. Para ello las entidades locales participarán en el desarrollo, difusión y aplicación del modelo de calidad del Sistema Público de Servicios Sociales. La mejora de la calidad en los procesos para la gestión de las prestaciones, servicios y recursos sociales, es uno de los objetivos prioritarios que nos proponemos en el Centro de Servicios Sociales Comunitario de Roquetas de Mar, para ello, se llevarán a cabo evaluaciones periódicas con la intención de conseguir una mejora continua, priorizando recursos y dando respuestas a las necesidades y demandas de la población de forma eficaz y eficiente.

2. PROPUESTA DE MEJORAS

- **OBJETIVO GENERAL:** Atender adecuadamente las demandas de los/as ciudadanos/as.
 - OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Adecuar la ratio a estándares de calidad
 - OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Establecer la permanencia de los Equipos Interdisciplinarios como referentes de la atención descentralizada en el municipio
 - OBJETIVO ESPECÍFICO 3:** Plan de Formación en atención a las personas usuarias
- **OBJETIVO GENERAL:** Establecer un sistema de coordinación interna y externa.
 - OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Diseñar y poner en marcha los canales de comunicación interna, estableciendo las figuras de coordinación que este Plan propone.
 - OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Implementar los mecanismos que garanticen la homogenización de los modelos de coordinación externa entre los Servicios Sociales y los demás sistemas de protección social.
- **OBJETIVO GENERAL:** Promover la adecuada difusión de los diferentes programas y servicios del Centro de Servicios Sociales Comunitarios.
 - OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Fomentar la difusión e información de los Servicios Sociales, para hacerlos más cercanos a la ciudadanía.
- **OBJETIVO GENERAL:** Instaurar un sistema de gestión de calidad.
 - OBJETIVO ESPECÍFICO 1:** Mejorar la calidad en los procesos de desarrollo, difusión y aplicación de las prestaciones, servicios y recursos sociales.
 - OBJETIVO ESPECÍFICO 2:** Desarrollar herramientas de medición de la satisfacción del usuario y de los profesionales.

3. Indicadores de evaluación.

OBJETIVO GENERAL: Atender adecuadamente las demandas de los/as ciudadanos/as.						
Objetivos Específicos:	Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
Adecuar la ratio a estándares de calidad	- Número de habitantes por Trabajador/a Social - Número de habitantes por Psicólogo/a y Educador/a Social	●	●	●	●	●
Establecer la permanencia de los Equipos Interdisciplinares	- Número de equipos por habitantes - Nº de traslados por profesional/equipo	●	●	●	●	●
Plan de Formación en atención a las personas usuarias	- Número de actuaciones formativas	●	●	●	●	●

OBJETIVO GENERAL: Reforzar un sistema de coordinación interna y externa.						
Objetivos Específicos:	Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
Diseñar y poner en marcha los canales de comunicación interna	- Nº de profesionales dedicados a la coordinación. -Nº de reuniones de coordinación interna.		●	●	●	
		●	●	●	●	●
Implementar los mecanismos que garanticen la homogenización de los modelos de coordinación externa entre los Servicios Sociales y los demás sistemas de protección social.	- Nº de reuniones de coordinación con otros organismos externos. - Implantación de reglamentos aprobados. - Elaboración de protocolos y reglamentos para los servicios y prestaciones.	●	●	●	●	●
		●	●	●	●	●
		●	●	●	●	●

	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de medidas implantadas y efectividad de las mismas. 	●	●	●	●	●
	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de soportes diseñados para la coordinación. 		●	●	●	●

OBJETIVO GENERAL: Promover la adecuada difusión de los diferentes programas y servicios del Centro de Servicios Sociales Comunitario.

Objetivos Específicos:	Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
Fomentar la difusión e información de los Servicios Sociales, para hacerlos más cercanos a la ciudadanía.	Actualización del mapa de Servicios Sociales.	●				●
	- Diseño de la Carta de Servicios del Centro.		●	●		
	- Publicación de la Carta de Servicios del Centro.			●	●	●
	- Diseño de Carteles Informativos.	●	●	●	●	●
	- Actualización de la página Web.		●	●	●	●
	- Desarrollo de Jornadas informativas.	●	●	●		
	- Publicación del mapa de Servicios Sociales.	●	●	●	●	●

OBJETIVO GENERAL: Instaurar un sistema de gestión de calidad.

Objetivos Específicos:	Indicadores	2018	2019	2020	2021	2022
Mejorar la calidad en los procesos de gestión de las prestaciones, servicios y recursos sociales.	- Nº de profesionales.	●	●	●	●	●
	- Nº de profesionales que participan en el programa de gestión de la calidad.		●	●	●	●

Desarrollar herramientas de medición de la satisfacción del usuario y de los profesionales.	- Diseño y aplicación de cuestionarios de evaluación para los usuarios. - Medición grado de satisfacción de los usuarios.	●	●	●	●
		●	●	●	●

ORGANIGRAMA SERVICIOS SOCIALES (2019)

