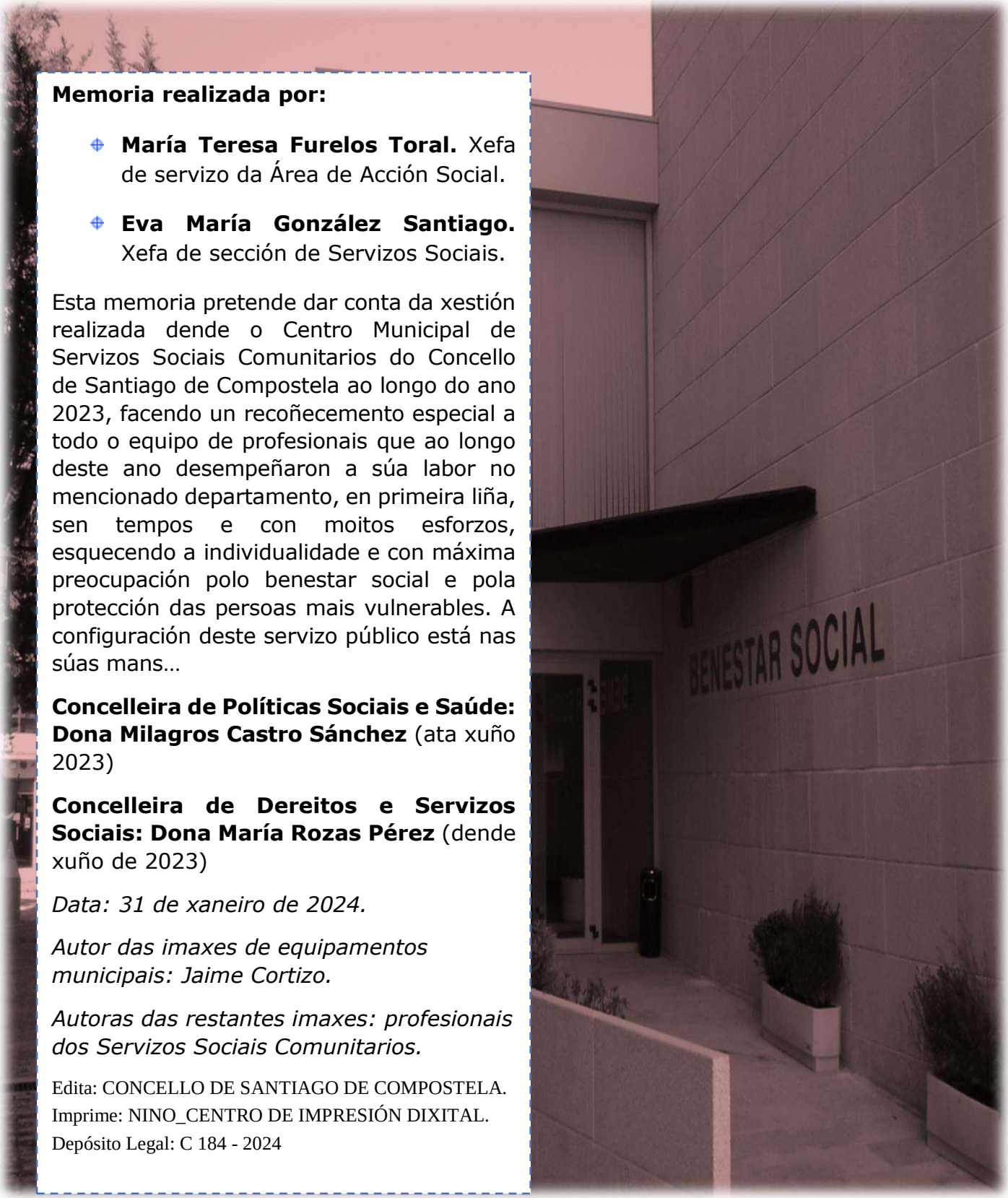


2023

A XESTIÓN DOS SERVIZOS SOCIAIS

CONCELLO DE SANTIAGO



Memoria realizada por:

- **María Teresa Furelos Toral.** Xefa de servizo da Área de Acción Social.
- **Eva María González Santiago.** Xefa de sección de Servizos Sociais.

Esta memoria pretende dar conta da xestión realizada dende o Centro Municipal de Servizos Sociais Comunitarios do Concello de Santiago de Compostela ao longo do ano 2023, facendo un recoñecemento especial a todo o equipo de profesionais que ao longo deste ano desempeñaron a súa labor no mencionado departamento, en primeira liña, sen tempos e con moitos esforzos, esquecendo a individualidade e con máxima preocupación polo benestar social e pola protección das persoas mais vulnerables. A configuración deste servizo público está nas súas mans…

Concelleira de Políticas Sociais e Saúde: Dona Milagros Castro Sánchez (ata xuño 2023)

Concelleira de Dereitos e Servizos Sociais: Dona María Rozas Pérez (dende xuño de 2023)

Data: 31 de xaneiro de 2024.

Autor das imaxes de equipamentos municipais: Jaime Cortizo.

Autoras das restantes imaxes: profesionais dos Servizos Sociais Comunitarios.

Edita: CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.
Imprime: NINO_CENTRO DE IMPRESIÓN DIXITAL.
Depósito Legal: C 184 - 2024

INDICE DE CONTIDOS

Páxina

1. Presentación 6

2. Fundamentación legal 9

3. Os Servizos Sociais de Compostela 12
   a. Aspectos organizativos 13
   b. Organización dos Serv Soc atendendo a criterios 19
   c. O equipo profesional 38

4. O programa de información, orientación e valoración 51
   a. Cita previa 53
   b. A unidade administrativa 75
   c. Os Puntos de atención de Servizos Sociais 83
   d. A atención telemática á veciñanza 107
   e. Os recursos municipais 108
      i. Ordenanza de garantía básica 108
      ii. Bolsas municipais 122
      iii. Axudas para a mobilidade 132
      iv. Atención a persoas en situación de emerxencia 138
   f. O Traballo Social individualizado 149
   g. O Traballo Social familiar 152
   h. O Traballo Social comunitario 156
      i. A rede de Vite 157
      ii. A rede de Fontiñas 171

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Páxinas

5. A Inspección do Departamento de Servizos Sociais 191
6. O servizo de axuda no fogar e teleasistencia domiciliaria 197
    a. O servizo de axuda no fogar 198
    b. Incorporación do SAF na plataforma ESTIMA 236
    c. Estudo sobre reequilibrio económico 244
    d. Estudo económico licitación SAF.....250
    e. Prego técnico licitación SAF 268
    f. A teleasistencia domiciliaria 311
    g. O proxecto Paitting for others.....314
    h. O programa “Axiliza a mente”.....317
    i. O programa “Vida Saudable” 320
7. O servizo de educación e apoio familiar 324
8. A inclusión social en Compostela 375
    a. O programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar.....376
    b. Centro de atención ás persoas sen fogar 402
    c. O programa de inclusión residencial.....405
    d. O programa de inclusión social 427
    e. Proxecto “A través das artes escénicas”.....452
    f. Derivación a programas de conciliación municipais 456
    g. Coorganización para V xornadas de persoas con enf renal..460
    h. Coorganización para Día Mundial da Diabete.....462
    i. Coorganización para a Festa de Nadal 2023.....464
9. O fomento da cooperación e a solidariedade social.....466
    a. Casa de asociacións de Benestar Social (CABES) 467
    b. Convenios de colaboración con entidades.....475
    c. SEMUS.....518

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

10. Asesoría xurídica 540
11. Consello de Persoas Maiores 549
12. A sección de Servizos Sociais 562
13. Ferramentas informáticas aplicadas aos Servizos Sociais 581
14. Os equipamentos de Servizos Sociais 587
15. A actividade da concellería en imaxes 596
16. Os Servizos Sociais no ano 2023 en cifras 612
17. A xestión de subvencións 622
18. Liñas de intervención social para o ano 2023 624



PRESENTACIÓN.

E podemos dicir, o camiño segue… Despois de anos tan complexos, afrontando as consecuencias sociais da pandemia sociosanitaria polo COVID 19, anos que sempre quedarán na nosa memoria, o rumbo dos Servizos Sociais Comunitarios segue, sen esquecer os tempos vividos, as situacións compartidas e o esforzo realizado. O 2023 foi un ano que aprende do seu pasado mais inmediato, ano no que os Servizos Sociais impulsan o seu camiño ordinario, pero que non esquece atender as necesidades mais básicas de quen o precisa. O esforzo de décadas de tentar "*liberarse*" desa conceptualización vinculada á "*beneficencia*" e ao "*asistencialismo*", semellaba que se desvanecía, pero non foi así nos últimos tempos. Mais que nunca se atendeu á pluralidade da veciñanza, a aquela que si presentaba carencias económicas importantes para o desenvolvemento da vida diaria, pero tamén, como non podería ser doutra forma, a aquela que precisaba unha intervención social mais complexa, dirixida a protexer a súa integridade, física e emocional, a manter ou a recuperar a súa dignidade como persoa. Fálase dun servizo público, ao seu carón, que desenvolve a súa labor sempre en clave de dereitos para a veciñanza de Compostela.

É evidente a transcendencia dos Servizos Sociais Comunitarios, quizais un dos piares fundamentais do Benestar. Garantir a vida, dende a protección da saúde e dende a protección social, son as premisas mais fortes que deben imperar nas Administracións Públicas. Protección e potenciación que despois se debe realizar dende outros ámbitos, o educativo, o formativo, o laboral, o cultural, etc,



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Os Servizos Sociais Comunitarios son imprescindibles para o desenvolvemento da vida diaria das persoas. A proximidade cara a veciñanza é básica para detectar, coñecer, analizar e intervir nas súas necesidades sociais. As vidas son complexas e nas necesidades conflúen diferentes factores ou elementos, que compre estudar polo miúdo para poder abordar de xeito individualizado e integral, en consonancia co enfoque sistémico que caracteriza a intervención social.



O asistencialismo segue existindo e non se pode obviar, como non podería ser doutra maneira, porque prima ante todo cubrir as necesidades mais básicas da veciñanza, prima atender a aqueles colectivos poboacionais nos que mais concorren factores de vulnerabilidade (as persoas menores de idade, as persoas maiores, especialmente aquelas que viven soas, as persoas con discapacidade ou en situación de dependencia, as persoas afectadas por factores de exclusión, aquelas nas que conflúe unha traxectoria vital complexa, …) e prima intervir, nada mais e nada menos, dende a protección á integridade física e emocional das persoas. Importa o material, importa a seguridade, pero sempre importa a protección integral da persoa.

A metodoloxía de intervención, mais que consolidada, segue precisando dunha actuación pública forte e cohesionada, pero tamén dunha actuación en rede con outros servizos públicos e/ou entidades de iniciativa social. Unha vez mais debemos recoñecer a labor realizada polas nosas compañeiras e compañeiros de Protección Civil, incansables na súa labor, responsables na súa intervención, solidarios coa veciñanza de Compostela e man a man co Departamento municipal de Servizos Sociais en todo e canto se precisa. Consolídase nesta labor, o Servizo Municipal de Urxencias Sociais (SEMUS Compostela), que naceu no ano 2021, froito do convenio de colaboración asinado polo Concello de Santiago de Compostela e pola Cruz Vermella, grazas ao aporte económico realizado dende a Deputación Provincial de A Coruña; as urxencias sociais non entenden nin de tempos nin de estruturas. Un servizo que ven a quedarse. Un servizo que paseniño pero sen pausa, consolida a súa labor, man a man co Departamento municipal de Servizos Sociais, coordinándose na intervención e sendo nexo de continuidade.

Recoñecemento que tamén se traslada tanto á concelleira de Políticas Sociais e Saúde, Dona Milagros Castro Sánchez, pola labor realizada ao longo de catro anos, como á Concelleira de Dereitos e Servizos Sociais, Dona María Rozas Pérez, que recolle a testemuña e o reto de deseñar a política social deste municipio para os vindeiros anos, impulsando os programas xa existentes e dándolle vida a novas iniciativas que supoñan un avance na protección social da veciñanza de Compostela. Traballar con "*vidas*" convértese no eixo principal de calquera política do ámbito local. Estar onde se precisa e sempre cando se precisa. Respectar o criterio técnico é básico para desenvolver programas eficaces para a veciñanza e iso foi o que caracterizou a xestión deste ano, en consonancia co que xa ocorrera en anos anteriores.



O noso profundo recoñecemento a aquelas compañeiras e compañeiros que traballaron dende o silencio, que están nos lugares mais difíciles (nos domicilios das propias persoas usuarias), para o persoal do Servizo de Axuda no Fogar, tanto auxiliar como coordinador, o noso eterno agradecemento pola vosa labor; este departamento está ao voso carón para protexer as vidas das veciñas e veciños de Compostela que nos precisan. A todas e todos os compañeiros que se sitúan nas diferentes entidades sociais e tecido asociativo, aos que suman e non restan, aos que reforzan e apoian… Afrontar tempos difíciles esixe compromiso, esforzo e dedicación. De nós depende este sistema de protección social. A todos eles e a todas elas, moitas grazas!!!.

E como non!, tamén o noso recoñecemento á labor de tantas e tantos compañeiros desta Administración Local, aos propios servizos Económicos, ao Departamento de Persoal, de Contratación, á Policía Local, á UMAD, a Igualdade, …, a todos os que o suman para facer efectiva a protección social en Compostela.

Non nos gustaría rematar esta presentación sen facer, un ano mais, un recoñecemento profundo a todo o equipo de profesionais que integran o Departamento municipal de Servizos Sociais do concello de Santiago de Compostela, a aquelas e aqueles que traballaron a reo,

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

sen tempos nin horarios; a quen poñen máxima prioridade na intervención coas persoas que mais o precisan; a quen esquecen a súa protección individual para garantir o benestar social; para aquelas e aqueles que escoitan os sufrimentos e os temores das persoas e que deixan os seus propios sentimentos a un lado para converterse en "*voz de alento*" que tenta calmar a "*incertidume*"; para quen sabe deixar a un lado os seus propios "*temores*" e que tomando como temón a propia satisfacción persoal de saber que se está ao carón de quen mais o precisa, están ao fronte, sen un atisbo de dúbida, de toda unha xestión municipal complexa, difícil pero non imposible. Para aquelas e aqueles aos que a fatiga non os derriba e que son quen de revitalizarse día a día para ser a man na que se apoia mais do 15 % da poboación de Compostela. Por todo isto, dende a sección de Servizos Sociais e dende o servizo da Área de Acción Social trasladar a todas e a todos as nosas GRAZAS, o noso recoñecemento pola vosa labor e o noso orgullo por formar parte dun equipo de traballo, forte, formado e cohesionado, que en tempos complexos é quen de evidenciar a súa valía profesional.

Nas seguintes liñas tentarase resumir a labor do Departamento municipal de Servizos Sociais do concello de Santiago de Compostela ao longo do inesquecible ano 2023.



FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

O marco normativo polo que se rexeron os Servizos Sociais Comunitarios Básicos do Concello de Santiago de Compostela é, basicamente, o que de seguido se relaciona:

- *Constitución Española de 1978.*
- *Lei Orgánica 1/1981, de 6 de abril, del Estatuto de Autonomía de Galicia.*
- *Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, art. 25 e 26.1: "Os municipios deberán prestar, en todo caso, os servizos seguintes: c) Nos municipios con poboación superior a 20.000 habitantes, ademais, … a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social…".*
- *Lei 38/2003, do 17 de novembro, xeral de subvencións e o Real decreto 887/2006, do 21 de xullo, polo que se aproba seu regulamento.*

- *Real D.L. 2/2004, do 5 de marzo, polo que se aproba o texto refundido da Lei reguladora facendas locais.*
- *Lei 9/2007, do 13 de xuño, de subvencións de Galicia e o Decreto 11/2009, do 8 de xaneiro, polo que se aproba o seu regulamento.*
- *Lei 11/2007, de 27 de xullo, galega para a prevención e o tratamento integral da violencia de xénero.*
- *A Lei 13/2008 de servizos Sociais de Galicia, atribúe aos concellos a competencia dos servizos sociais comunitarios básicos.*
- *A Lei 3/2011, do 30 de xuño, a apoio á familia e a convivencia de Galicia.*
- *Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios, establece como un dos obxectivos dos programas de titularidade municipal, previr e atender as situacións que provoquen vulnerabilidade ou risco social ás familias ou unidades de convivencia, ou a algún dos seus membros, con especial atención ós/ás menores de idade.*
- *Lei 10/2013, de 27 de novembro, de inclusión social de Galicia.*
- *A Lei 27/2013, do 27 de decembro, de racionalización e sostenibilidade da Administración Local, así como a Lei 5/2014, de 27 de maio, de medidas urxentes derivadas da entrada en vigor da antedita Lei.*
- *Lei 39/2015, de 1 de outubro, de procedemento administrativo común das Administracións Públicas.*
- *Lei 40/2015, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público.*
- *Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.*

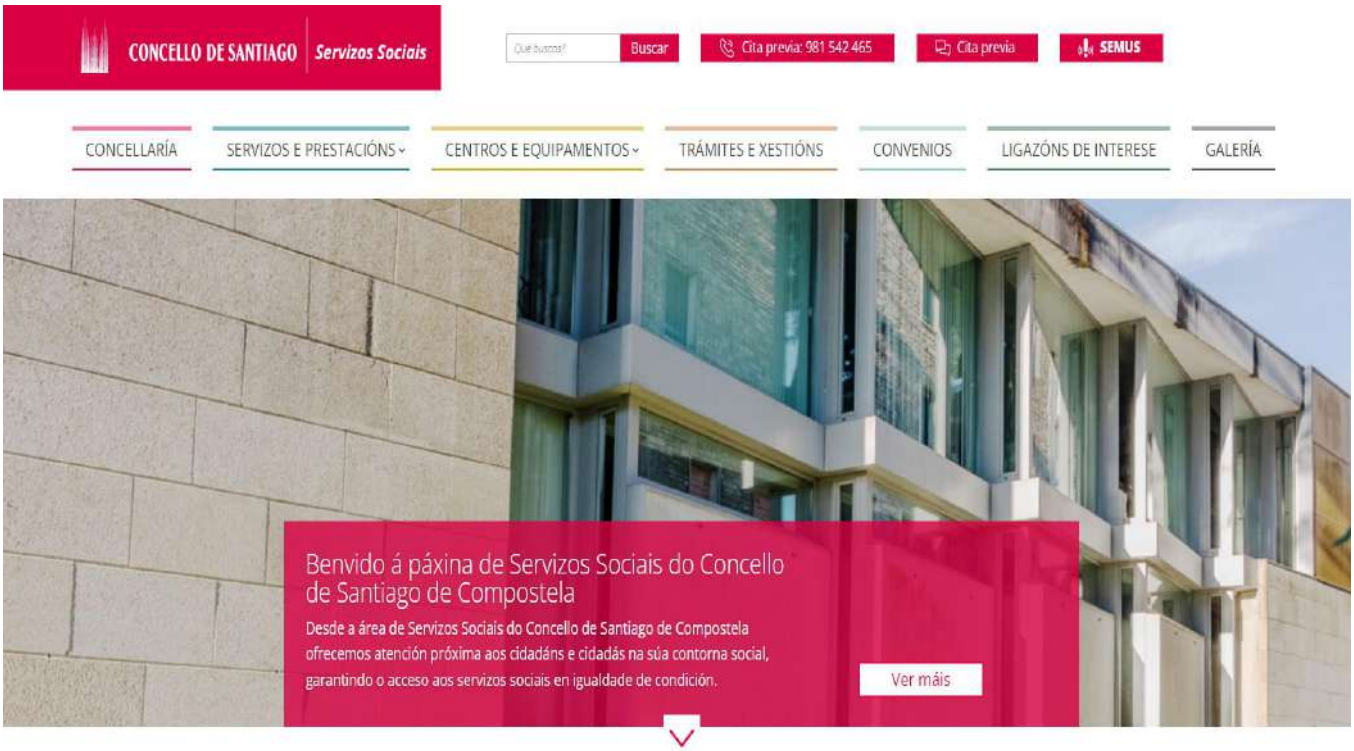
E xa a nivel municipal:

- *Bases de execución do orzamento de 2022, do Concello de Santiago de Compostela.*
- *Ordenanza reguladora do Servizo de Axuda no Fogar no concello de Santiago de Compostela.*
- *Ordenanza reguladora do funcionamento da Casa de Asociacións de Benestar Social.*
- *Ordenanza de garantía básica do concello de Santiago de Compostela.*
- *Regulamento do funcionamento interno do Consello Municipal de Persoas Maiores do Concello de Santiago de Compostela.*

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Fonte: https://www.torrelodones.es/noticias/7339-servicios-sociales



Fonte: https://servizossociais.santiagodecompostela.gal/



OS SERVIZOS SOCIAIS EN COMPOSTELA...

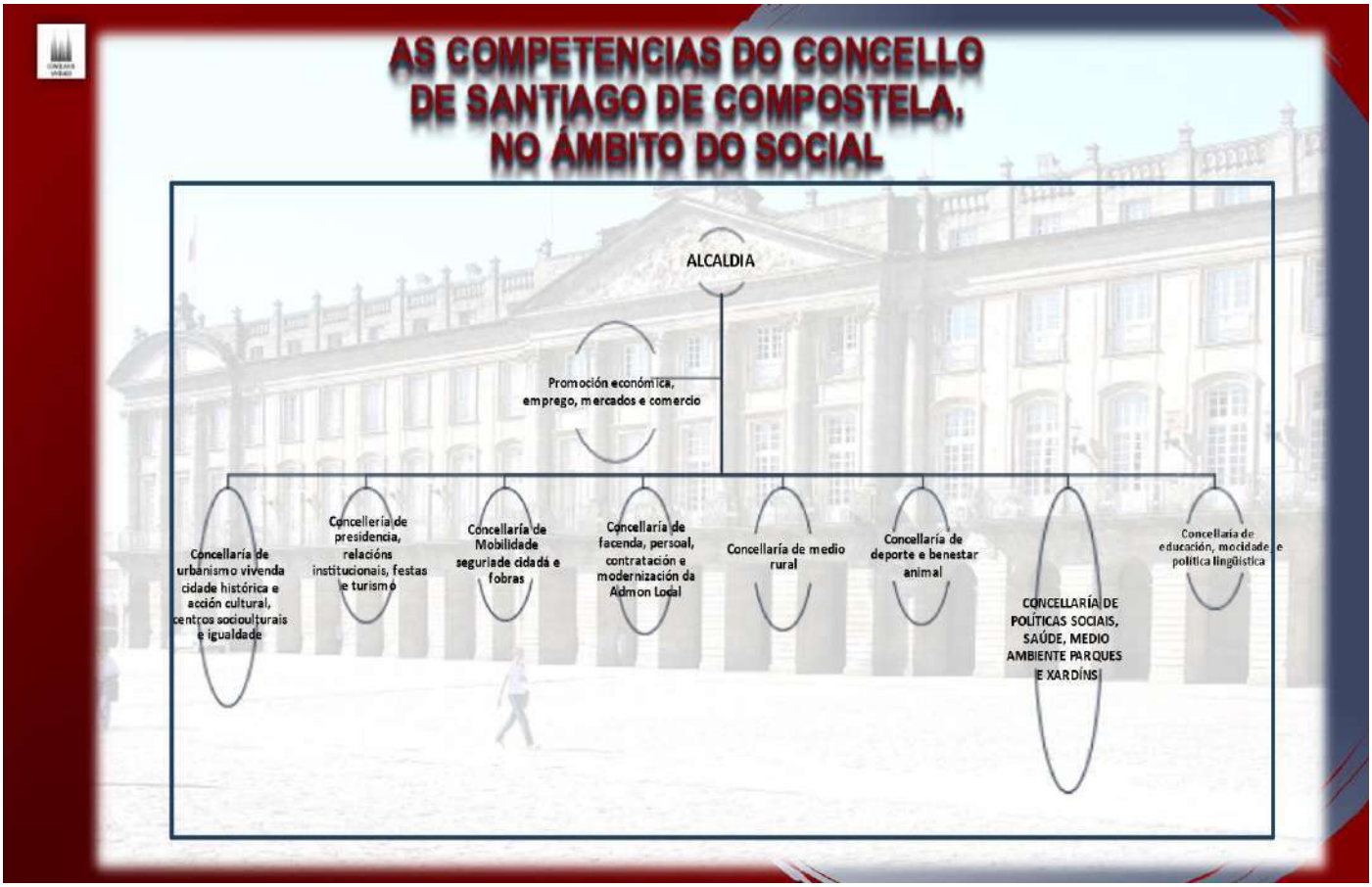
organizar para estar!

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

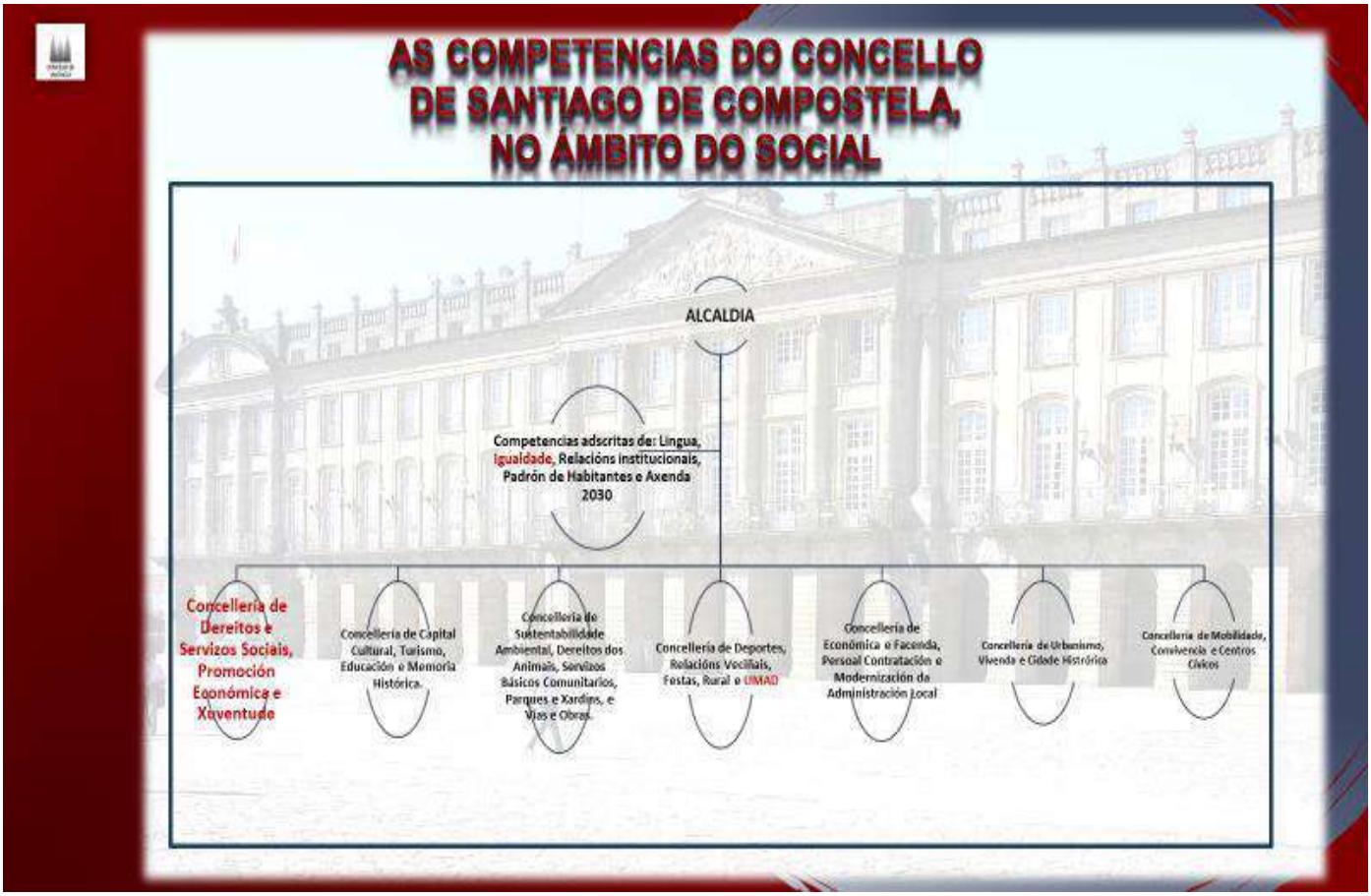
ASPECTOS ORGANIZATIVOS.

O art. 2 da Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia (DOG nº 245, de 18 de decembro de 2008), define aos Servizos Sociais como o conxunto coordinado de prestacións, programas e equipamentos destinados a garantir a igualdade de oportunidades no acceso á calidade de vida e á participación social de toda a poboación. No Concello de Santiago de Compostela, as competencias xenéricas en materia de Servizos Sociais distribúense basicamente en dúas Concellarías, tal e como se fai constar na posterior diapositiva:

Gráf.: **A DISTRIBUCIÓN DAS COMPETENCIAS DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA NO ÁMBITOS DOS SERVIZOS SOCIAIS (últimos meses do goberno anterior)**



Fonte: Información extraída da web www.santiagodecompostela.gal . Elaboración e adaptación propia, ano 2023.



Fonte: Información extraída da web www.santiagodecompostela.gal . Elaboración e adaptación propia, ano 2023.

É dicir, falamos de dúas Concellarías diferentes, pero dun único servizo (a Área de Acción Social), que absorbe tres dispositivos diferentes, pero complementarios e vinculados ao ámbito social: Servizos Sociais Comunitarios Básicos[1], a Unidade Municipal de Atención ás Drogodependencias (UMAD) e o Centro de Información á Muller (CIM), estes dous últimos pertencentes aos Servizos Sociais Específicos. É dicir, a estrutura actual do servizo da Area de Acción Social sería a seguinte:

[1] *Servizo esencial, básico e de obrigado cumprimento a nivel municipal de acordo á lexislación vixente.*

Gráf.: **A ESTRUCTURA DA AREA DE ACCIÓN SOCIAL NO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.**



Fonte: Sección de Servizos Sociais; elaboración propia, ano 2023.



A complexidade da xestión da Área de Acción Social se aprecia con tan só ter presente cantos equipamentos dependen dos seus dispositivos:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal


AREA DE ACCIÓN SOCIAL
SERVIZOS SOCIAIS
UMAD
IGUALDADE
CENTRO MUNICIPAL DE SERVIZOS SOCIAIS
CASA DE ASOCIACIÓNS DE BENESTAR SOCIAL
ESPAZOS CEDIDOS EN CSC DE FONTIÑAS E ENSANCHE
PISOS CEDIDOS A ASPAS PARA PROGRAMA VIDA AUTÓNOMA
PISOS CEDIDOS A CARITAS DIOCESANA PARA PROGRAMA ATENCIÓN A FAMILIAS ABEIRO
PISOS CEDIDOS A CARITAS INTERPARROQUIAL PARA PROGRAMA FOGARES ABERTOS
PISO CEDIDO A CARITAS DICESANA PARA ATENCIÓN A PERSOAS SEN FOGAR (ALARES)
PISOS CEDIDOS A FEAFES PARA ATENCIÓN A PERSOAS SEN FOGAR CON PATOLOXÍA PSIQUIÁTRICA
PISO CEDIDO A ARELA PARA A ATENCIÓN A FAMILIAS E MENORES DENTRO DO PROGRAMA PROINFANCIA
CIM
CASA XOHANA TORRES

Como se pode ver na táboa anterior, o dispositivo pertencente á Area de Acción Social de mais complexidade é o Departamento municipal de Servizos Sociais, dispositivo que alberga non só as súas propias dependencias onde se ubica, senón tamén a Casa de Asociacións de Benestar Social (CABES) e a coordinación de dez pisos de titularidade municipal, cedidos a varias entidades sociais, e que perseguen fins de interese social e colectivo:

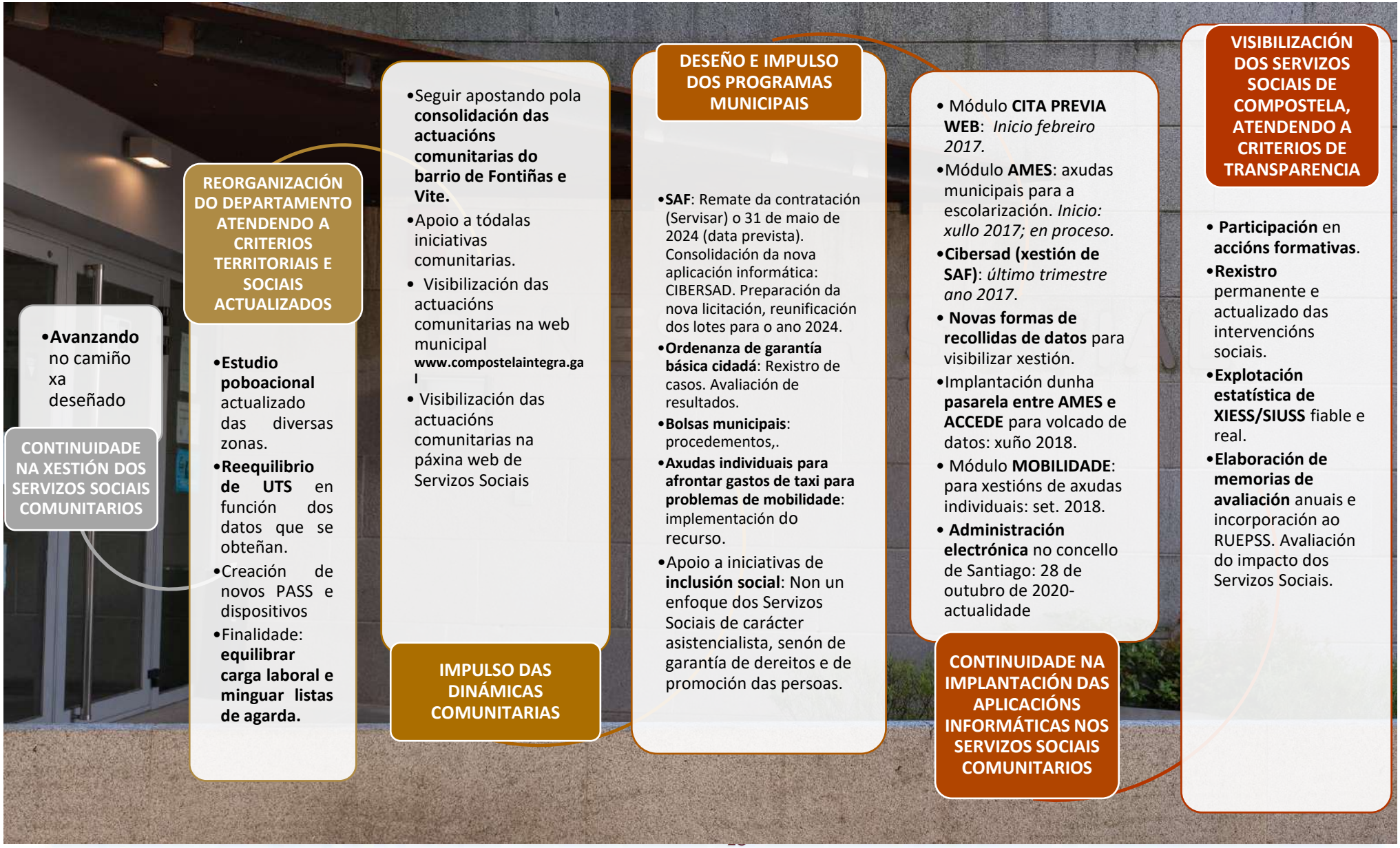
- Porque os menores e as súas familias, especialmente aquelas nas que concorren elementos que condicionan situacións de risco social, nos importan: mantense a cesión tres pisos municipais para implementar o programa de atención a familias Abeiro (2 pisos cedidos a Cáritas) e o programa Caixaproinfancia (1 piso cedido a Arela).
- Porque seguimos apoiando ás persoas con discapacidade para a recuperación de capacidades que incidan na súa autonomía persoal: mantense a cesión de dous pisos a ASPAS para o programa de Vida Autónoma.



- Porque defendemos que as persoas en situación de exclusión social (como é o caso das persoas sen fogar) deben de optar a recursos normalizados, pertencentes ao contorno comunitario, se manteñen os pisos de transición á vida autónoma cedéndoos ás seguintes entidades: dous pisos para persoas sen fogar con patoloxía psiquiátrica (cedidos a FEAFES), un piso para persoas sen fogar cedido a Cáritas Diocesana (Programa Alares) e dous pisos cedidos a Cáritas Interparroquial – Cáritas Diocesana para o Programa Fogares Abertos.



Vexamos agora, graficamente, as liñas de intervención do Departamento municipal de Servizos Sociais ao longo do período temporal analizado (ano 2023):



CONTINUIDADE NA XESTIÓN DOS SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS

- **Avanzando** no camiño xa deseñado

REORGANIZACIÓN DO DEPARTAMENTO ATENDENDO A CRITERIOS TERRITORIAIS E SOCIAIS ACTUALIZADOS

- **Estudio poboacional** actualizado das diversas zonas.
- **Reequilibrio de UTS** en función dos datos que se obteñan.
- Creación de novos PASS e dispositivos
- Finalidade: **equilibrar carga laboral e minguar listas de agarda.**

IMPULSO DAS DINÁMICAS COMUNITARIAS

- Seguir apostando pola **consolidación das actuacións comunitarias do barrio de Fontiñas e Vite.**
- Apoio a tódalas iniciativas comunitarias.
- Visibilización das actuacións comunitarias na web municipal **www.compostelaintegra.gal**
- Visibilización das actuacións comunitarias na páxina web de Servizos Sociais

DESEÑO E IMPULSO DOS PROGRAMAS MUNICIPAIS

- **SAF**: Remate da contratación (Servisar) o 31 de maio de 2024 (data prevista). Consolidación da nova aplicación informática: CIBERSAD. Preparación da nova licitación, reunificación dos lotes para o ano 2024.
- **Ordenanza de garantía básica cidadá**: Rexistro de casos. Avaliación de resultados.
- **Bolsas municipais**: procedementos,.
- **Axudas individuais para afrontar gastos de taxi para problemas de mobilidade**: implementación do recurso.
- Apoio a iniciativas de **inclusión social**: Non un enfoque dos Servizos Sociais de carácter asistencialista, senón de garantía de dereitos e de promoción das persoas.

CONTINUIDADE NA IMPLANTACIÓN DAS APLICACIÓNS INFORMÁTICAS NOS SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS

- Módulo **CITA PREVIA WEB**: *Inicio febreiro 2017.*
- Módulo **AMES**: axudas municipais para a escolarización. *Inicio: xullo 2017; en proceso.*
- **Cibersad (xestión de SAF)**: *último trimestre ano 2017.*
- **Novas formas de recollidas de datos** para visibilizar xestión.
- Implantación dunha **pasarela entre AMES e ACCEDE** para volcado de datos: xuño 2018.
- Módulo **MOBILIDADE**: para xestións de axudas individuais: set. 2018.
- **Administración electrónica** no concello de Santiago: 28 de outubro de 2020-actualidade

VISIBILIZACIÓN DOS SERVIZOS SOCIAIS DE COMPOSTELA, ATENDENDO A CRITERIOS DE TRANSPARENCIA

- **Participación** en **accións formativas**.
- **Rexistro** permanente e actualizado das intervencións sociais.
- **Explotación estatística de XIESS/SIUSS** fiable e real.
- **Elaboración de memorias de avaliación** anuais e incorporación ao RUEPSS. Avaliación do impacto dos Servizos Sociais.

ORGANIZACIÓN DO DEPARTAMENTO DE SERVIZOS SOCIAIS, ATENDENDO A CRITERIOS TERRITORIAIS E SOCIAIS ACTUALIZADOS.

Gráf: **LIÑAS ESTRATÉXICAS PARA A REORGANIZACIÓN DOS SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS NO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA**



Fonte: Sección de Servizos Sociais; elaboración propia, ano 2023.

Tomando como base os datos facilitados polo Padrón Municipal e polo Departamento de Informática deste concello, a análise do volume poboacional ao longo do ano 2023 refléxase nas seguintes táboas::

Táboa: **Distribución da poboación residente en Santiago de Compostela, pola variable SEXO, por UTS e PASS de referencia.**

				VARIABLE SEXO			
				HOMES		MULLERES	
PASS	UTS QUE ABRANGUE	TOTAL POBOACIÓN PASS	TOTAL DE POBOACIÓN DE CADA UTS	Nº	% con respecto á pob. total da UTS	Nº	% con respecto á pob. total da UTS
PASS CABES	UTS 1.- VITE	17.016	12.387	5.802	46,84%	6.585	53,16%
	UTS 7.- RURAL NORTE		4.629	2.252	48,65%	2.377	51,35%
PASS FONTIÑAS	UTS 2.- FONTIÑAS	19.413	9.661	4.439	45,95%	5.222	54,05%
	UTS 8.- SAN LÁZARO		5.493	2.587	47,10%	2.906	52,90%
	UTS 14.- SAR		4.259	2.064	48,46%	2.195	51,54%
PASS CONXO	UTS 3.- CONXO	22.052	11.096	5.215	47,00%	5.881	53,00%
	UTS 4.- CASTIÑEIRIÑO		8.422	3.925	46,60%	4.497	53,40%
	UTS 13.- PONTEPEDRIÑA		2.534	1.140	44,99%	1.394	55,01%
PASS ENSANCHE	UTS 11.- ENSANCHE 1	16.117	6.906	2.965	42,93%	3.941	57,07%
	UTS 12.- ENSANCHE 2		9.211	4.075	44,24%	5.136	55,76%
PASS GALERAS	UTS 5.- PORTA DO CAMIÑO	25.553	9.896	4.558	46,06%	5.338	53,94%
	UTS 6.- MONUMENTAL		8.029	3.808	47,43%	4.221	52,57%
	UTS 9.- RURAL OESTE		4.727	2.233	47,24%	2.494	52,76%
	UTS 10.- SAN LOURENZO		2.901	1.382	47,64%	1.519	52,36%
TOTAIS			**100.151**	**46.445**	**46,37%**	**53.706**	**53,63%**

Fonte: Información facilitada polo Padrón Municipal e polo servizo de Informática; adaptación realizada dende o Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2023.

Cómpre indicar que os datos facilitados polo Departamento de Informática do concello de Santiago de Compostela reflexa que ao longo do ano 2023 houbo rexistrado un volume poboacional total de 100.151 habitantes, aos que habería que restar as persoas que causaron baixa nalgún momento do ano do Padrón Municipal de Habitantes por motivos diversos (defunción, cambio de domicilio, etc.), que ascende a 1.464 persoas, sendo o número total de persoas residentes de dereito ao remate do ano de 98.687 habitantes (fonte: INE, ano 2023).

Cada dispositivo ten un ámbito social moi diferente, pero que por razóns de estruturación territorial (respecto aos barrios e non división dos mesmos), se acorda manter esa diversidade. Por todo isto, e tendo tamén presente o "*peso*" das intervencións de Servizos Sociais, o hábitat concentrado ou disperso, a presenza dun número importante de vivendas de promoción pública, entre outras, se estima procedente manter esa estruturación territorial e social, con equipos de profesionais constituídos por dúas ou tres persoas, dependendo das zonas. Vexamos o peso social de cada PASS:



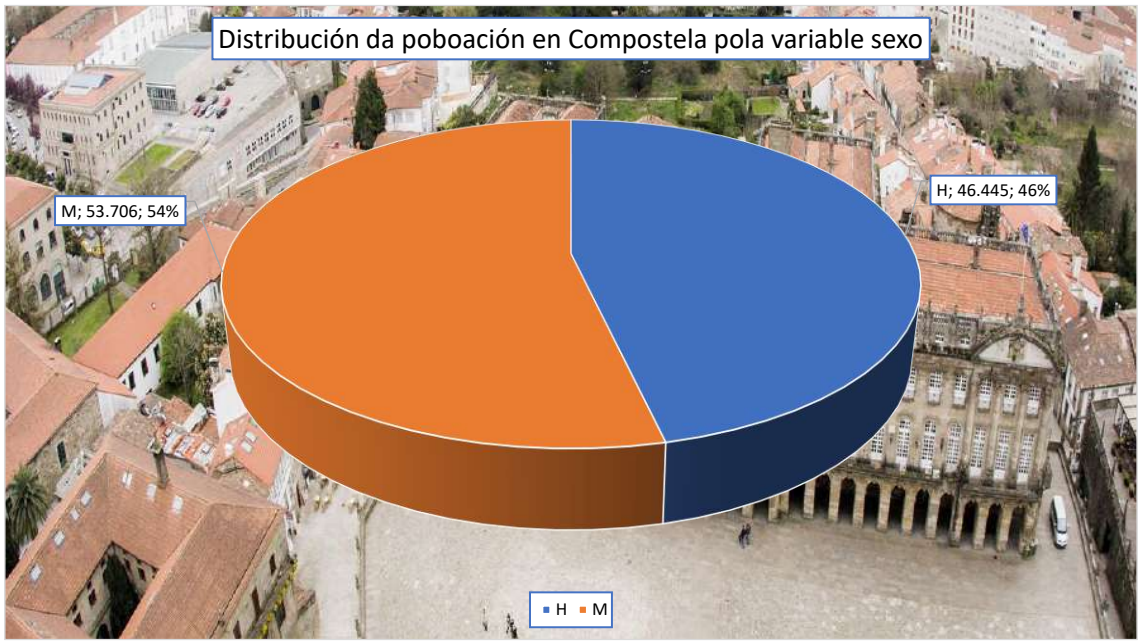
Fonte: Información facilitada polo Padrón Municipal e polo servizo de Informática; adaptación realizada dende o Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2023.

Na gráfica anterior podemos observar lixeiros movementos xeográficos da poboación de Compostela. O dispositivo de atención social de maior peso é o PASS Galeras, que engloba as UTS Monumental, Porta do Camiño, San Lourenzo e Rural Oeste; este dispositivo foi atendido ao longo do ano 2023 por dúas traballadoras sociais e unha educadora familiar, reforzado nalgunha medida pola traballadora social do Programa municipal de apoio á inclusión das persoas sen fogar, por ser este colectivo de

relevancia no ámbito xeográfico e social de referencia; este dispositivo tivo dificultades na organización e atención social, coincidindo coas baixas laborais das profesionais de Traballo Social que habitualmente o atendían, que si ben foron substituídas, sempre produce limitacións na atención. Séguelle en presión social o dispositivo de atención social do PASS Conxo, dende o cal se atende as UTS Conxo, Pontepedriña e Castiñeiriño; este dispositivo foi atendido por unha traballadora social e dúas educadoras familiares, compartidas estas últimas profesionais co PASS Ensanche; indicar que o rural do Castiñeiriño é atendido pola traballadora social do Programa municipal de atención ao rural, aliviando en presión demográfica á profesional titular do PASS. O terceiro dispositivo de atención social con maior presión demográfica é o PASS Fontiñas, dende o cal se atenden a UTS Fontiñas, a UTS San Lázaro e a UTS Sar; trátase dun dispositivo de gran carga de xestión asistencial, constatada durante anos e moi condicionada pola presenza de mais de 600 vivendas de promoción pública no seu ámbito territorial e polo intenso traballo comunitario levado a cabo dende o ano 2000; este dispositivo foi atendido por dúas traballadoras sociais e por unha educadora familiar; alivia a presión demográfica o traballo levado a cabo pola mencionada traballadora social do Programa municipal de atención ao rural. Séguelle en presión demográfica o PASS CABES, dende o cal xira a atención da UTS Vite e da UTS Rural Norte; destacar o incremento da presión asistencial desta última UTS, relacionado probablemente coa existencia dunha profesional específica para o rural de Compostela; polo tanto este dispositivo é atendido pola traballadora social titular do PASS e pola traballadora social do Programa de atención ao rural, unidas á educadora familiar da zona. O dispositivo de menor presión demográfica é o PASS Ensanche, que un ano mais evidencia a perda de poboación nesta zona territorial, si ben mais que nunca se caracteriza pola súa diversidade e multiculturalidade; este ámbito territorial e social é atendido por unha traballadora social de xeito específico e por dúas educadoras familiares, compartidas co PASS Conxo; reforza este dispositivo de atención social a traballadora social do Programa de apoio á inclusión social das persoas sen fogar, por ser este (unido á zona histórica da cidade)



un dos puntos de maior afluencia das persoas en situación de senfogarismo en Compostela, que precisan unha intervención social complexa e intensa.



Fonte: Información facilitada polo Padrón Municipal e polo servizo de Informática; adaptación realizada dende o Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2023

Analicemos estes datos mais polo miúdo en cada Punto de Atención de Servizos Sociais (ámbito territorial e social):



Graficamente, a distribución porcentual por colectivos de idade de todo o termo municipal se pode visualizar en:

Táboa: **Distribución da poboación residente en Santiago de Compostela, pola variable IDADE, por UTS e PASS de referencia.**

				MENORES DE IDADE		XÓVENES		PERSOAS ADULTAS		PERSOAS MAIORES	
				Menores de 18 anos		De 18 a 25 anos		De 26 a 64 anos		De 65 anos ou mais	
PASS	UTS QUE ABRANGUE	TOTAL POBLACION PASS	TOTAL POBLACION DE CADA UTS	Nº	% TOTAL UTS	Nº	% TOTAL UTS	Nº	% TOTAL UTS	Nº	% TOTAL UTS
PASS CABES	UTS 1.- VITE	17.016	12.387	1.944	15,69%	818	6,60%	6.710	54,17%	2.915	23,53%
	UTS 7.- RURAL NORTE		4.629	673	14,54%	232	5,01%	2.215	47,85%	1.509	32,60%
PASS FONTIÑAS	UTS 2.- FONTIÑAS	19.413	9.661	1.368	14,16%	572	5,92%	5.394	55,83%	2.327	24,09%
	UTS 8.- SAN LÁZARO		5.493	936	17,04%	331	6,03%	2.885	52,52%	1.341	24,41%
	UTS 14.- SAR		4.259	638	14,98%	287	6,74%	2.368	55,60%	966	22,68%
PASS CONXO	UTS 3.- CONXO	22.052	11.096	1.970	17,75%	719	6,48%	6.409	57,76%	1.998	18,01%
	UTS 4.- CASTIÑEIRIÑO		8.422	1.650	19,59%	493	5,85%	4.681	55,58%	1.598	18,97%
	UTS 13.- PONTEPEDRIÑA		2.534	385	15,19%	185	7,30%	1.495	59,00%	469	18,51%
PASS ENSANCHE	UTS 11.- ENSANCHE 1	16.117	6.906	938	13,58%	527	7,63%	3.382	48,97%	2.059	29,81%
	UTS 12.- ENSANCHE 2		9.211	1.165	12,65%	729	7,91%	4.609	50,04%	2.708	29,40%
PASS GALERAS	UTS 5.- PORTA DO CAMIÑO	25.553	9.896	1.408	14,23%	669	6,76%	5.578	56,37%	2.241	22,65%
	UTS 6.- MONUMENTAL		8.029	1.012	12,60%	596	7,42%	4.525	56,36%	1.896	23,61%
	UTS 9.- RURAL OESTE		4.727	820	17,35%	319	6,75%	2.352	49,76%	1.236	26,15%
	UTS 10.- SAN LOURENZO		2.901	446	15,37%	214	7,38%	1.612	55,57%	629	21,68%
TOTAIS			**100.151**	**15.353**	**15,33%**	**6.691**	**6,68%**	**54.215**	**54,13%**	**23.892**	**23,86%**

Fonte: Información facilitada polo Padrón Municipal e polo servizo de Informática; adaptación realizada dende o Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2023

Na táboa anterior pódese observar que non hai unha distribución equitativa dos rangos de idade, con amplitude moi diferente. Non se trata dun erro froito do azar, todo o contrario. Realízase esa análise poboacional por ser os intervalos mais útiles de referencia no Departamento municipal de Servizos Sociais; por exemplo, con estes datos de referencia, se pode saber o índice de absentismo escolar en Educación Primaria ou en Secundaria, cal é a cobertura das bolsas municipais de comedor escolar ou de actividades, igualmente cal é a cobertura do servizo de axuda no fogar coas persoas maiores residentes no municipio.

A distribución da poboación de dereito en Santiago de Compostela por colectivos de idade, tendo en conta a seguinte informacións:

- Considéranse persoas menores de idade, aquelas que teñen unha idade comprendida entre os 0 e os 17 anos. Na gráfica evidénciase que no noso termo municipal non está garantido o reemprazo poboacional.
- As persoas mozas sitúanse nun franxa de idade entre os 18 e os 25 anos.
- Considéranse persoas adultas, aquelas que teñen unha idade que se sitúa no intervalo de 26 a 64 anos.
- E, por último, considéranse persoas maiores, aquelas que teñan unha idade igual ou superior aos 65 anos.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Da táboa anterior evidéncianse importantes cambios con respecto á análise poboacional realizada en anos anteriores:

- Evidénciase unha vez mais o importante envellecemento poboacional que afecta ao noso termo municipal e que vai en consonancia coa realidade social da nosa comunidade autónoma.
- As zonas que presentan un maior envellecemento da súa poboación, xa preocupante, son as do Rural Norte, Ensanche, Rural Oeste e San Lázaro (nesta última, moi influenciada polos datos poboacionais de zonas que engloba esta UTS, como poden ser San Marcos, Sabugueira ou Bando). Esta realidade explica tamén que estas zonas estean sendo prioritarias no ámbito de actuación do Servizo municipal de Axuda no Fogar, con prevalencias altas dentro das persoas usuarias do mesmo.
- Lonxe queda xa a realidade social que imperaba na zona de Fontiñas, que no seu día se caracterizada pola xuventude da súa pirámide de poboación. Nestes intres, as zonas con maior porcentaxe de persoas menores (e, polo tanto, mais novas) son as de Castiñeiriño e Conxo.

De forma global, a información sobre os colectivos poboacionais de Compostela, segundo os datos facilitados dende o Padrón Municipal e dende o servizo de Informática, se pode visualizar do seguinte xeito:



Fonte: Información facilitada polo Padrón Municipal e polo servizo de Informática; adaptación realizada dende o Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2023

Táboa: **Distribución poboación maior de 65 anos residente en Compostela, pola variable VIVIR SÓAS, por UTS e PASS**

PASS	UTS QUE ABRANGUE	TOTAL POBOACIÓN PASS	TOTAL POBOACIÓN DE CADA UTS	PERSOAS MAIORES De 65 anos ou mais		
				Nº empadroadas	Nº viven soas	% viven soas / empadroadas
PASS CABES	UTS 1.- VITE	17.016	12.387	2.915	518	17,77%
	UTS 7.- RURAL NORTE		4.629	1.509	193	12,79%
PASS FONTIÑAS	UTS 2.- FONTIÑAS	19.413	9.661	2.327	499	21,44%
	UTS 8.- SAN LÁZARO		5.493	1.341	158	11,78%
	UTS 14.- SAR		4.259	966	150	15,53%
PASS CONXO	UTS 3.- CONXO	22.052	11.096	1.998	416	20,82%
	UTS 4.- CASTIÑEIRIÑO		8.422	1.598	253	15,83%
	UTS 13.- PONTEPEDRIÑA		2.534	469	129	27,51%
PASS ENSANCHE	UTS 11.- ENSANCHE 1	16.117	6.906	2.059	545	26,47%
	UTS 12.- ENSANCHE 2		9.211	2.708	700	25,85%
PASS GALERAS	UTS 5.- PORTA DO CAMIÑO	25.553	9.896	2.241	507	22,62%
	UTS 6.- MONUMENTAL		8.029	1.896	440	23,21%
	UTS 9.- RURAL OESTE		4.727	1.236	181	14,64%
	UTS 10.- SAN LOURENZO		2.901	629	94	14,94%
TOTAIS			**100.151**	**23.892**	**4.783**	**20,02%**

Fonte: Información facilitada polo Padrón Municipal e polo servizo de Informática; adaptación realizada dende o Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2023.

Resulta preocupante e considérase como un factor de vulnerabilidade importante a ter en conta dende os Servizos Sociais Comunitarios o elevado número de persoas maiores que residen soas no termo municipal, que supón nin mais nin menos, o 20,02 % das persoas maiores que viven no noso municipio. Por zonas de residencia, destacan as zonas do Ensanche e de Pontepedriña (que representan mais do 25 % dos maiores desas zonas), Monumental e Porta do Camiño (próximas ao 23 %) e Fontiñas (que está preto do 22 % dos seus maiores). Pola contra, as zonas do rural compostelán, que se atopan envellecidas, presentan as porcentaxes mais baixas das persoas maiores que residen soas.

Táboa: **Distribución da poboación residente en Santiago de Compostela, pola variable POBOACIÓN ESTRANXEIRA e PASS de referencia**.

PASS	UTS QUE ABRANGUE	TOTAL POBOACIÓN PASS	TOTAL POBOACIÓN DE CADA UTS	POBOACION ESTRANXEIRA	% POBOACION ESTRANXEIRA
PASS CABES	UTS 1.- VITE	17.016	12.387	725	5,85%
	UTS 7.- RURAL NORTE		4.629	93	2,01%
PASS FONTIÑAS	UTS 2.- FONTIÑAS	19.413	9.661	457	4,73%
	UTS 8.- SAN LÁZARO		5.493	297	5,41%
	UTS 14.- SAR		4.259	197	4,63%
PASS CONXO	UTS 3.- CONXO	22.052	11.096	805	7,25%
	UTS 4.- CASTIÑEIRIÑO		8.422	319	3,79%
	UTS 13.- PONTEPEDRIÑA		2.534	227	8,96%
PASS ENSANCHE	UTS 11.- ENSANCHE 1	16.117	6.906	570	8,25%
	UTS 12.- ENSANCHE 2		9.211	1.225	13,30%
PASS GALERAS	UTS 5.- PORTA DO CAMIÑO	25.553	9.896	1.069	10,80%
	UTS 6.- MONUMENTAL		8.029	1.049	13,07%
	UTS 9.- RURAL OESTE		4.727	230	4,87%
	UTS 10.- SAN LOURENZO		2.901	249	8,58%
TOTAIS			**100.151**	**7.512**	**7,50%**

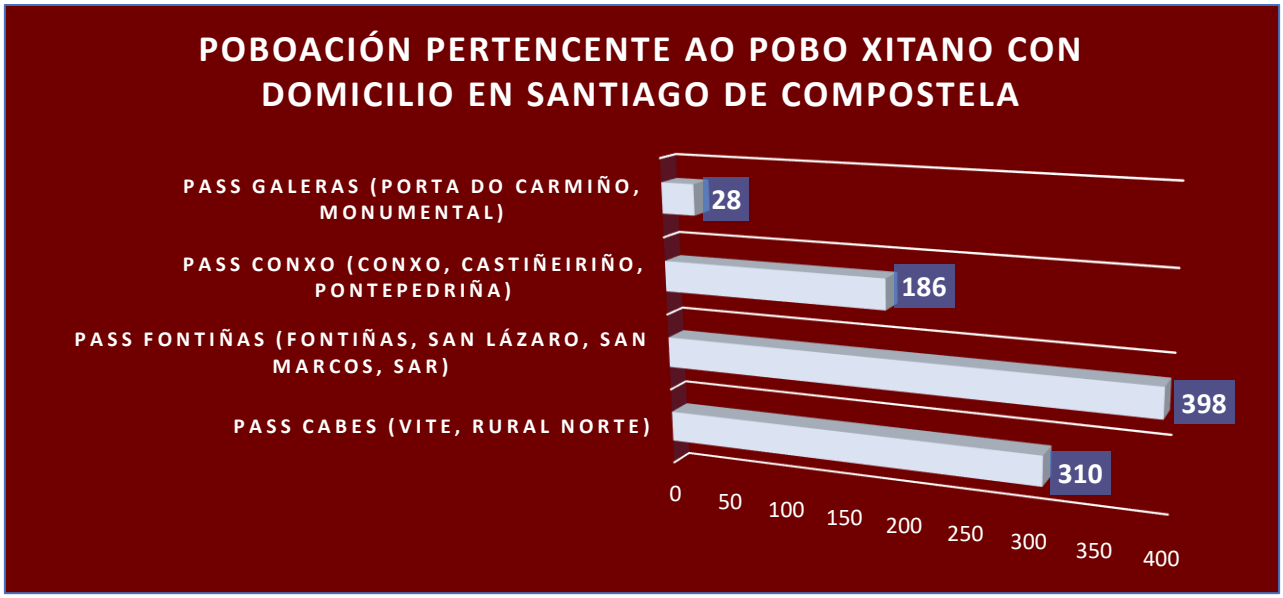
Fonte: Datos facilitados polo Padrón Municipal de Habitantes e polo Departamento Informática; análise estatístico realizado pola Sección de Servizos Sociais, ano 2023.

Tamén é importante ter presente a porcentaxe de poboación de orixe estranxeiro que reside en Santiago de Compostela, si temos en conta que esta variable está moi presente no número de persoas beneficiarias das prestacións municipais da Ordenanza de garantía básica cidadá, da que se falará no seguinte apartado. Mantense o volume cuantitativo e porcentual do número de persoas estranxeiras que residen en Compostela do ano anterior, que representa na actualidade o 7,50 % da súa poboación. As zonas de maior asentamento na cidade seguen sendo as mesmas: as zonas do Ensanche compostelán, Porta do Camiño e Monumental, sendo as restantes de menor importancia cuantitativa. Unha análise mais exhaustiva desta materia poderíase realizar, como competencia propia, dende a UAMI e non do Departamento municipal de Servizos Sociais.

E, por último, na análise social é importante para o Departamento municipal de Servizos Sociais analizar o número de persoas pertencentes ao pobo xitano por zonas de residencia, de acordo ás UTS nas que se estrutura o servizo:

Distribución territorial	Nº	% V
PASS CABES (Vite, Rural Norte)	310	33,62%
PASS FONTIÑAS (Fontiñas, San Lázaro, San Marcos, Sar)	398	43,17%
PASS CONXO (Conxo, Castiñeiriño, Pontepedriña)	186	20,17%
PASS GALERAS (Porta do Carmiño, Monumental)	28	3,04%
Totais	**922**	**100,00%**

Fonte: Datos XIESS, analizados polo equipo de educadoras e pola ADL do Plan de Inclusión Social, ano 2023



Fonte: Datos XIESS, analizados polo equipo de educadoras e pola ADL do Plan de Inclusión Social, ano 2023

A zona de maior presenza de familias pertencentes ao pobo xitano segue sendo o barrio de Fontiñas, seguido moi de cerca pola zona atendida dende a UTS Vite. As restantes zonas da cidade seguen sendo minoritarias; non se observa en ningún momento a chegada de maior número de familias pertencentes á etnia xitana a este termo municipal.



Analicemos agora brevemente o ámbito social de cada unha das UTS que conforman a organización do Departamento municipal de Servizos Sociais do concello de Santiago de Compostela:

UNIDADES DE TRABALLO SOCIAL	ANÁLISE CUALITATIVO
UTS 1 – VITE	✣ No ámbito territorial da UTS Vite residen 12.387 persoas, que equivale a dicir o 12,37 % da poboación de dereito de Santiago de Compostela. Indicar que experimentou unha lixeira alza de poboación con respecto ao ano anterior analizado (2022). ✣ Trátase dun barrio envellecido, con tendencia a selo mais, no que o 23,53 % da súa poboación ten unha idade igual ou superior aos 65 anos; sen embargo, si este dato se analiza con respecto á totalidade da poboación de dereito do municipio, a porcentaxe de persoas maiores ascende ao 2,91 % da totalidade dos habitantes en Santiago de Compostela. Non obstante, si a perspectiva é outra, podemos indicar que o 12,20 % da poboación maior de Compostela ten fixada a súa residencia nesta zona territorial. ✣ Aínda que sexa un barrio envellecido, ao mesmo tempo, se pode dicir que é unha das zonas de Santiago de Compostela onde mais menores de idade residen, que representan o 15,69 % da súa propia poboación e o 1,94 % con respecto á totalidade das veciñas e veciños de Santiago de Compostela. Isto está influenciado polo número de familias que se incorporaron a esta zona nas recentes vivendas de promoción pública (Manuel María, Salgueiriños de Abaixo, Salgueiriños de Arriba). ✣ Fontes técnicas municipais sinalan que existe un contraste neste ámbito territorial, mais envellecido no polígono de Vite

UNIDADES DE TRABALLO SOCIAL	ANÁLISE CUALITATIVO
	e mais novo nas vivendas situadas en Manuel María, de aí ese contraste poboacional. • Importante presenza de familias pertencentes á etnia xitana: 310 persoas, que equivale a dicir o 33,62 % das persoas xitanas con residencia en Santiago de Compostela. • Hábitat concentrado. Importante dotación de vivendas de promoción pública. Dotado de equipamentos e servizos básicos. Boas comunicacións. • Un número moi importante de persoas residentes neste ámbito territorial teñen aberto expediente social básico no Departamento municipal de Servizos Sociais; o aplicativo XIESS indica que 2.386 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 19,26 % dos seus habitantes.
UTS 2 – FONTIÑAS	• En Fontiñas residen na actualidade un total de 9.661 persoas, que equivale a dicir o 9,65 % da poboación de dereito de Santiago de Compostela. • É un barrio envellecido, que o fixo en poucos anos de existencia. O 24,09 % da súa poboación ten unha idade igual ou superior aos 65 anos. Esta cifra, analizada no contexto de todo o municipio, representa o 2,32 %. Importante é destacar tamén a levada porcentaxe de persoas maiores que residen soas, que equivale ao 21,44 % das persoas de 65 anos ou mais que teñen fixado o seu domicilio en Fontiñas. • Importante presenza de familias pertencentes ao pobo xitano: 398 persoas, que equivale a dicir o 43,17 % das persoas xitanas con residencia no noso municipio. Trátase da zona con maior presenza de familias do pobo xitano de Santiago de Compostela. • Hábitat concentrado; elevada porcentaxe de vivendas de promoción pública aglutinas nun espazo territorial reducido. Dotación de equipamentos e servizos básicos. • Diversidade cultural e étnica; asentamento de familias nun barrio moi delimitado e con extensión reducida cunha situación económica moi diferente. • Incremento na conflitividade nas persoas adolescentes. • Un número moi importante de persoas residentes neste ámbito territorial teñen aberto expediente social básico no Departamento municipal de Servizos Sociais; o aplicativo XIESS indica que 1.676 persoas desta zona foron usuarias

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

UNIDADES DE TRABALLO SOCIAL	ANÁLISE CUALITATIVO
	dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 17,35 % dos seus habitantes.
UTS 3 – CONXO	✣ Neste ámbito territorial residen un total de 11.096 persoas, que equivale a dicir o 11,08 % da poboación de dereito de Santiago de Compostela. Lixeiro incremento con respecto á análise poboacional realizada no ano 2022. ✣ Estamos ante a segunda zona do municipio onde residen mais menores de idade (1.970). ✣ É o barrio do municipio que menos envellecemento poboacional ten, sen embargo, a súa porcentaxe aínda é significativa; o 18,01 % da súa poboación ten unha idade igual ou superior aos 65 anos. ✣ Presenza de vivendas de promoción pública, pero nun número considerablemente inferior ao que sucede en Vite ou en Fontiñas. ✣ Nesta zona residen 186 persoas pertencentes ao pobo xitano, que equivale ao 20,17 % das persoas deste pobo da zona de Santiago de Compostela. ✣ Hábitat concentrado. En determinadas rúas hai unha lixeira mestura de tipo de vivendas, existindo a presenza dalgunhas de antiga construción. Dualidade poboacional: persoas con nivel económicos óptimo con outras con escaseza de recursos. ✣ Incremento nos últimos anos de problemáticas paterno-filiais, por falla de habilidades parentais, en veciñas e veciños con situacións económicas e formativocultural media. ✣ Dotación de equipamentos e servizos básicos. Boa comunicación. ✣ O número de veciñas e veciños usuarios dos Servizos Sociais desta zona tamén é significativo, pero en moito menor medida que os pertencentes ás zonas de Vite ou Fontiñas. Así, o aplicativo XIESS indica que 1.335 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 10,23 % dos seus habitantes.
UTS 4 – CASTIÑEIRIÑO	✣ Un barrio que está en profunda transformación, coa construción de nova vivenda nos últimos anos. ✣ Un barrio que experimentou un notable incremento de poboación, adiantado xa en estudos anteriores. Na actualidade reside 8.422 habitantes. É dicir, o 8,41 % da

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

UNIDADES DE TRABALLO SOCIAL	ANÁLISE CUALITATIVO
	poboación de dereito de Santiago de Compostela reside no Castiñeiriño. • Trátase do terceiro barrio de Santiago de Compostela menos envellecido (o 18,97 % da súa poboación ten unha idade igual ou superior aos 65 anos). • É o terceiro barrio de Compostela con maior número de nenas e nenos (1.650). • Ten boas comunicacións, conta con recursos a nivel social e educativo, pero carece de centros sanitarios na zona. • Existe neste ámbito territorial unha dualidade; si ben a zona do Restollal se caracteriza por unha poboación mais nova e cun hábitat concentrado, en expansión; o seu rural (zonas de Santa Lucía, A Susana, etc.) se caracteriza polo envellecemento poboacional e por un hábitat mais disperso. Neste última zona, as veciñas e veciños soen trasladar dificultades relacionadas con déficits na comunicación, sendo unha das zonas con menor demanda de intervención dos Servizos Sociais, descoñecéndose si isto é por menor necesidades ou por dificultade para o acceso a este servizo público. • Un número destacable de persoas residentes neste ámbito territorial teñen aberto expediente social básico no Departamento municipal de Servizos Sociais; o aplicativo XIESS indica que 954 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 11,33 % dos seus habitantes.
UTS 5 – Porta do Camiño	• Unha das zonas da cidade con mais amplitude territorial. Nela residen un total de 9.896 habitantes, que equivale a dicir o 9,88 % da poboación de dereito de Santiago de Compostela. • A distribución por colectivos poboacionais mudou con respecto á análise realizada en anos anteriores, sendo aínda envellecido pero no que se aprecia un lixeiro incremento de poboación menor de idade; isto pode estar relacionado co número de familias estranxeiras que se asentan nesta zona. Así, porcentaxe de menores residentes na zona ascende ao 14,23 % da súa poboación, mentres a de maiores é dun 22,65 %. Polo tanto, é evidente que o reemprazo poboacional non está garantido. É preocupante incluso o número de persoas maiores que residen soas no seu domicilio.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

UNIDADES DE TRABALLO SOCIAL	ANÁLISE CUALITATIVO
	✣ Diversidade étnica e cultural; o 9,67 % da súa poboación é de orixe estranxeiro. ✣ Estamos nunha zona de importante presenza das persoas sen fogar de Santiago de Compostela. ✣ Zona ben comunicada; conta con servizos básicos dende a óptica educativa, pero dende a perspectiva social e sanitaria deben trasladarse a outras zonas. ✣ Hábitat concentrado; vivenda antiga; existencia de barreiras arquitectónicas nas mesmas. ✣ Un número moi importante de persoas residentes neste ámbito territorial teñen aberto expediente social básico no Departamento municipal de Servizos Sociais; o aplicativo XIESS indica que 2.181 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 22,04 % dos seus habitantes.
UTS 6 – MONUMENTAL	✣ Nesta zona residen o 8,02 % da poboación de dereito de Santiago de Compostela, que se traduce en 8.029 habitantes. A zona Monumental de Compostela segue perdendo poboación. ✣ É unha das zonas do termo municipal con menos menores de idade, que só acadan o 12,60 % da súa poboación, mentres as persoas maiores acadan o 23,61 %. Preocupa especialmente o número de persoas maiores que residen soas, sendo a cuarta zona do municipio cunha porcentaxe superior. ✣ Igualmente sorprende o asentamento das persoas que non teñen nacionalidade española, converténdose na segunda zona do municipio con maior presenza (13,07 % da súa poboación). Este dato debería ser analizado polo miúdo polo departamento específico na materia (UAMI). ✣ Trátase dunha zona de maior presenza das persoas sen fogar de Santiago de Compostela. ✣ Zona perfectamente delimitada; hábitat concentrado; vivenda de antiga construción, con presenza de importantes barreiras arquitectónicas. ✣ Ben comunicada, dotada de equipamentos a nivel social e sanitario, pero non a nivel educativo. ✣ Un número moi importante de persoas residentes neste ámbito territorial teñen aberto expediente social básico no Departamento municipal de Servizos Sociais; o aplicativo

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

UNIDADES DE TRABALLO SOCIAL	ANÁLISE CUALITATIVO
	XIESS indica que 1.487 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 18,52 % dos seus habitantes.
UTS 7 – RURAL NORTE	✣ Nesta zona residen un total de 4.629 habitantes, que equivale ao 4,62 % da poboación de dereito de Santiago de Compostela. Practicamente nos movemos en cifras similares as do estudo poboacional anterior. Isto implica que poidamos afirmar que o Rural Norte compostelán non incrementa o seu volume de poboación. ✣ Importante extensión territorial, hábitat moi disperso, que dificulta considerablemente a realización de visitas domiciliarias. Déficit importante nas comunicacións coas restantes zonas do termo municipal. Insuficiente dotación de equipamento básico a nivel educativo, sanitario e social. ✣ Envellecemento poboacional manifesto, co 32,30 % da súa poboación. Non está garantizado, en ningún caso o reemprazo poboacional. ✣ A porcentaxe de persoas de orixe estranxeiro que alí residen non é para nada representativo (2,01 % da súa poboación). ✣ Analizado o aplicativo de xestión de XIESS podemos observar dun incremento do número de poboación que se está achegando aos Servizos Sociais, podendo estar relacionado isto coa existencia dunha profesional do Traballo Social específica para o rural de Compostela. Así, podemos observar como 538 persoas deste ámbito territorial son usuarias deste dispositivo de atención social. O que equivale a dicir, o 11,62 % da súa poboación. Si ben é unha porcentaxe moi inferior á doutras zonas de Santiago, o seu incremento anual unido ás dificultades xeográficas de acceso, implica un notable avance da atención social.
UTS 8 – SAN LÁZARO	✣ Neste ámbito territorial (que engloba San Lázaro, San Marcos, Bando e Sabugueira) residen un total de 5.493 persoas. ✣ É unha zona cunha elevada porcentaxe de poboación maior de 65 anos (que equivale ao 24,41 % da súa poboación). Curiosamente á a zona de Santiago de Compostela onde un menor número de persoas maiores de 65 anos residen soas. ✣ Importante decremento do número de persoas de orixe estranxeiro asentadas neste ámbito territorial, que acada o 5,41 % da súa poboación.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

UNIDADES DE TRABALLO SOCIAL	ANÁLISE CUALITATIVO
	✣ Nesta zona residencia 130 persoas pertencentes ao pobo xitano, que equivale ao 8,89 % das que teñen fixado o seu domicilio no noso municipio. ✣ Trátase dun hábitat concentrado, cun óptimo nivel de comunicacións (non así no ámbito rural da UTS). ✣ Non está dotada dos servizos básicos a nivel sanitario e social, dependendo do barrio de Fontiñas para acceder aos mesmos. ✣ 759 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 13,82 % dos seus habitantes. Unha porcentaxe significativa, pero inferior as doutras zonas do municipio.
UTS 9 – RURAL OESTE	✣ Neste ámbito territorial residen un total de 4.727 habitantes, que equivale ao 4,72 % da poboación empadroada en Santiago de Compostela. Mantense en cifras similares ás doutros estudos realizados, do que se deduce unha vez mais que non hai incremento do número de persoas que teñen fixada a súa residencia no rural compostelán. ✣ O envellecemento poboacional é moi significativo, cun 26,15 % da súa poboación; sen embargo, a porcentaxe de maiores que viven soas non é significativo (14,64 %). ✣ Notable incremento do número de persoas de orixe estranxeiro que ten fixado o seu domicilio neste ámbito territorial é anecdótico, pasando do 0,17 % da poboación do ano 2022 ao 4,87 % do ano 2023.. ✣ Ten un hábitat propio de zonas rurais, pero non tan disperso como pode caracterizar ao Rural Norte. ✣ Non ten un nivel alto de demanda de intervención dos Servizos Sociais. 455 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 9,63 % dos seus habitantes. Unha porcentaxe importante, pero inferior as doutras zonas do municipio.
UTS 10 – SAN LOURENZO	✣ Nesta zona residen un total de 2.901 habitantes, que equivale ao 2,90 % da poboación de dereito de Compostela. Existe unha lixeira perda do peso poboacional. ✣ É unha das zonas con maior presenza porcentual do colectivo de persoas menores de idade (15,37 %). Fálase sempre en termos relativos e non termos absolutos. ✣ O envellecemento é significativo, situado da media do contexto municipal, cun 21,68 %.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

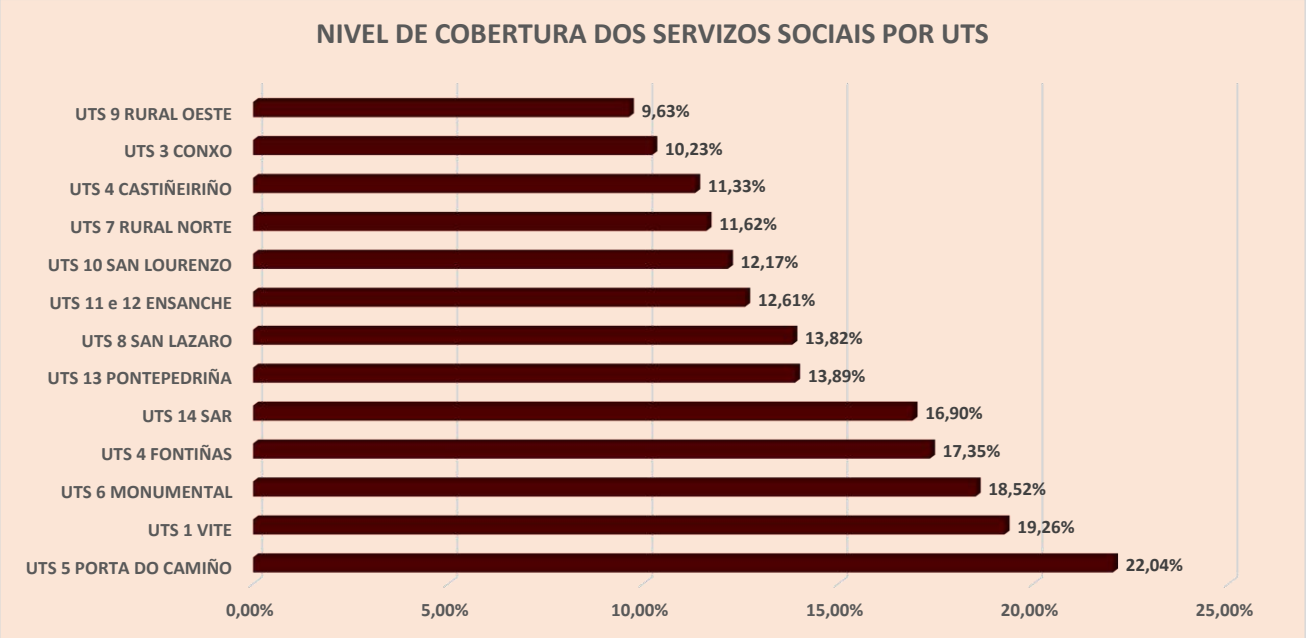
UNIDADES DE TRABALLO SOCIAL	ANÁLISE CUALITATIVO
	✣ A poboación estranxeira da zona ascende a 8,58 %. ✣ Dotado de equipamentos educativos, pero non de equipamentos sanitarios ou sociais, para o que dependen doutras zonas. ✣ 353 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 12,17 % dos seus habitantes. Unha porcentaxe significativa, pero inferior as doutras zonas do municipio.
UTS 11 E 12 – ENSANCHE	✣ Por unha organización administrativa do Departamento municipal de Servizos Sociais de antano que se arrastra, está dividido en dúas UTS. Sen embargo, comparten características e presentan unha delimitación xeográfica única, polo que se considera oportuno ofrecer os datos de forma conxunta. ✣ No Ensanche compostelán residen un total de 16.117 persoas, que equivale ao 16,09 % da poboación de dereito de Santiago. ✣ É un zona de elevadísimo envellecemento poboacional. Nel residen 4.767 persoas maiores de 65 anos, que equivale, nin mais nin menos, ao 29,58 % da súa poboación de dereito. ✣ Igualmente é preocupante que o 26,12 % das persoas maiores que alí residen, viven soas. Isto se correlaciona co feito, que se verá mais adiante, de ser unha das zonas de Compostela de maior demanda do Servizo de Axuda no Fogar. ✣ Diversidade cultural; se conxugamos as dúas UTS, observamos que o 11,14 % da súa poboación é de orixe estranxeiro. É a zona de Santiago de Compostela con maior porcentaxe de asentamento das familias de orixe estranxeiro que se asentan na cidade. ✣ Isto da lugar a unha mestura de realidades sociais: familias cun óptimo nivel económico; familias que, pola contra, presentan unha situación económica moi deficitaria ou que dependen da economía sumerxida; persoas que presentan importantes niveis de dependencia. ✣ Hábitat moi concentrado, que facilita a realización de visitas domiciliarias. Coexistencia de familias cunha situación económica óptima con outras moi deficitaria; “mestura de realidades sociais diversas”.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

UNIDADES DE TRABALLO SOCIAL	ANÁLISE CUALITATIVO
	✣ Zona ben comunicada, dotada de equipamentos básicos a nivel social, educativo e sanitario. ✣ 2.032 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 12,61 % dos seus habitantes.
UTS 13 – PONTEPEDRIÑA	✣ Neste ámbito territorial residen un total de 2.534 habitantes, que representa o 2,53 % da poboación de dereito de Santiago de Compostela. Lixeira perda de poboación con respecto a anos anteriores. ✣ Si ben a súa poboación é envellecida, porcentualmente é inferior ao doutras zonas da cidade (18,51 %). ✣ O 8,96 % da súa poboación ten orixe estranxeiro. ✣ Está dotado de equipamento educativo, pero non a nivel social e sanitario, que depende de zonas próximas. ✣ Boa comunicación co resto do termo municipal. ✣ 352 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 13,89 % dos seus habitantes. Unha porcentaxe significativa, pero inferior as doutras zonas do municipio.
UTS 14 – SAR	✣ Esta UTS divídese en dúas zonas: a propia de Sar e a de Aríns. Neste ámbito territorial residen 4.259 persoas. ✣ O 4,63 % son persoas de orixe estranxeiro. ✣ Esta zona depende dos recursos sociais e sanitarios ubicados noutras zonas. ✣ 720 persoas desta zona foron usuarias dos Servizos Sociais ao longo do ano 2023, o que equivale a dicir o 16,90 % dos seus habitantes. Unha porcentaxe nada desdeñable da súa poboación.

Fonte: Datos facilitados polo Padrón Municipal de Habitantes e polo Departamento Informática; análise estatístico realizado pola Sección de Servizos Sociais, ano 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

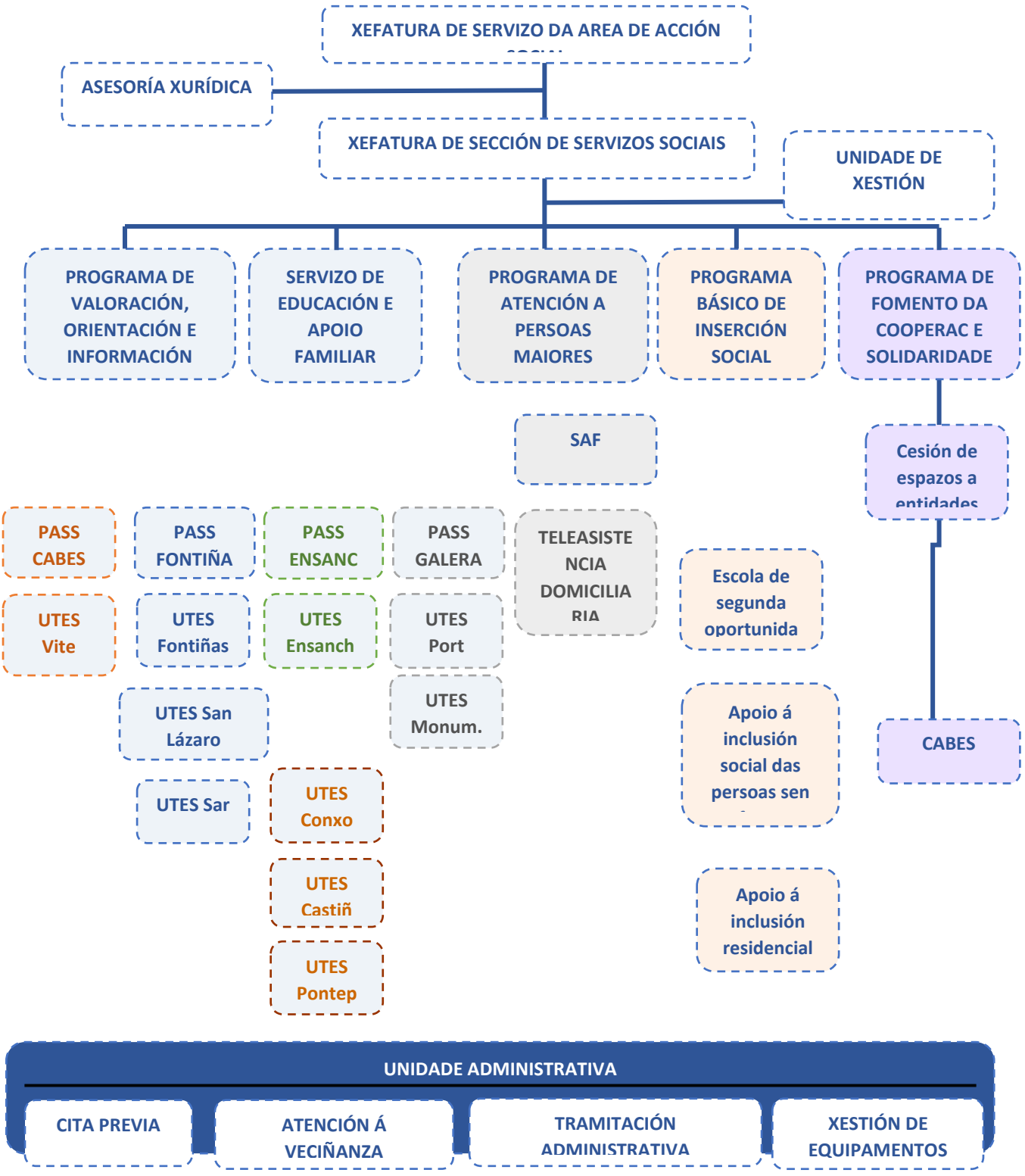


Fonte: Datos derivados da cumprimentación do aplicativo XIESS, Departamento municipal Servizos Sociais, ano 2023.



Unha vez analizada a situación social que engloba cada PASS, procedemos a plantexar a organización e a estruturación do Departamento de Servizos Sociais do concello de Santiago de Compostela:

Gráfico: **ORGANIGRAMA DO DEPARTAMENTO DE SERVIZOS SOCIAIS**.



EQUIPO PROFESIONAL DOS SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.

De acordo ao disposto nos art. 23 e 24 da Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia, a intervención profesional nos servizos sociais ten como norma xeral un carácter interdisciplinario na procura dunha atención integral. A cada persoa titular do dereito de acceso ao sistema galego de servizos sociais asignáselle unha persoa profesional de referencia no ámbito dos servizos sociais comunitarios correspondentes, coa finalidade de dar coherencia ao itinerario de intervencións e garantir o acceso aos diferentes servizos e ás prestacións que necesite a persoa ou, se é o caso, a súa familia.

A persoa profesional de referencia é unha traballadora ou un traballador social da rede pública municipal de servizos sociais, sen prexuízo das titulacións ou especialidades de quen xestione o caso ou actúe como responsable da intervención ou do programa. A persoa profesional de referencia terá ao seu cargo o expediente social básico ao que fai referencia o artigo 16º.2 da mencionada lei.

Táboa: **Composición do equipo de profesionais dos Servizos Sociais en Santiago de Compostela**.

DISPOSITIVOS	IDENTIFICACIÓN DOS PROFESIONAIS	CATEGORIA PROFESIONAL	SÍNTESE XERAL DAS FUNCIÓNS
UNIDADE ADMINISTRATIVA	**J.B.F.**	Administrativo. Funcionario de carreira.	Ordenanza de garantía básica cidadá. Mantemento de equipamentos.
	M.J.P.V.	Auxiliar administrativa. Funcionaria de carreira.	Recepción de documentación. Envío de tódolos expedientes tramitados dende PASS. Xestións de persoal.
	T.C.S.	Auxiliar administrativa. Persoal laboral fixo.	Atención á veciñanza. Xestión administrativa de prestacións municipais (Ordenanza de garantía básica, bolsas municipais, axudas taxi). Recepción de documentación
	R.P.G.	Administrativa. Funcionaria interina.	Tramitación administrativa do Servizo de Axuda no Fogar e de bolsas municipais.
PUNTOS DE ATENCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	**D.R.B.** PASS CABES	Traballadora social. Persoal laboral indefinido (en cumprimento de sentenza).	Intervención social na UTS Vite. Intervención comunitaria no barrio de Vite.
	B.P.A. PASS RURAL	Traballadora social. Funcionaria interina.	Intervención social nas zonas rurais do municipio.
	A.B.V.Q., PASS Fontiñas.	Traballadora social. Persoal laboral ocupando a vacante anterior.	Intervención social nas UTS Fontiñas, San Lázaro e Sar. Plan Comunitario activo no barrio de Fontiñas. Programa Caixa-Proinfancia
	B.S.J., PASS Fontiñas	Traballadora social. Funcionaria interina.	Intervención social nas UTS Fontiñas, San Lázaro e Sar. Plan Comunitario activo no barrio de

DISPOSITIVOS	IDENTIFICACIÓN DOS PROFESIONAIS	CATEGORIA PROFESIONAL	SÍNTESE XERAL DAS FUNCIÓNS
			Fontiñas. Programa Intervención coa poboación xitana
	M.M.R., PASS Ensanche	Traballadora social. Persoal laboral fixo.	Intervención social no PASS Ensanche.
	M.A.P.R., PASS Conxo	Traballadora social. Persoal laboral fixo.	Intervención social nas UTS Conxo, Castiñeiriño e Pontepedriña. Intervención comunitaria no barrio de Conxo.
	E.R.L., PASS GALERAS	Traballadora social. Funcionaria interina.	Intervención social nas UTS Porta do Camiño, Monumental, Rural Oeste e San Lourenzo. De baixa laboral parte do ano.
	P.C.V., PASS GALERAS	Traballadora social. Persoal laboral fixo.	Intervención social nas UTS Porta do Camiño e Monumental. Intervención comunitaria no barrio de San Pedro. De baixa laboral parte do ano.
	C.C.R., PASS GALERAS	Traballadora social, persoal laboral temporal. Cubrindo baixa laboral.	Intervención social nas UTS Porta do Camiño, Monumental, Rural Oeste e San Lourenzo. De baixa laboral parte do ano.
	A.R.M.	Traballadora social. Contrato por acumulación de tarefas.	Intervención social na zona que proceda segundo saturación de axendas.
SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR E TELEASISTENCIA	**A.A.Q.,** SAF e Teleasistencia Domiciliaria	Traballadora social. Funcionaria interina.	Servizo municipal de Axuda no Fogar. Teleasistencia Domiciliaria.
	A.B.C.V., SAF e Teleasistencia Domiciliaria.	Traballadora social. Persoal laboral indefinido (en cumprimento de sentenza).	Servizo municipal de Axuda no Fogar. Teleasistencia Domiciliaria.
	C.M.S., SAF e programa de maiores que viven sos.	Terapeuta ocupacional, contratada temporal por programa.	Servizo municipal de Axuda no Fogar. Programa de persoas maiores que viven soas.
SERVIZO DE EDUCACIÓN E APOIO FAMILIAR	**M.J.B.F.,** (UMAD e desenvolve parte das súas funcións vinculadas á prevención nas dependencias de Servizos Sociais)	Psicóloga. Persoal laboral indefinido (en cumprimento de sentenza).	Atención psicolóxica a menores en situación de vulnerabilidade social (Servizos Sociais). Atención psicolóxica no programa de prevención (UMAD)
	S.F.G., PASS CABES.	Educadora familiar. Persoal laboral indefinido (en cumprimento de sentenza).	Intervención educativa no PASS CABES. Intervención comunitaria no barrio de Vite. Coordinación do programa vivenda.
	M.V.T., PASS Fontiñas	Educadora familiar. Persoal laboral indefinido (en cumprimento de sentenza).	Intervención socioeducativa nas UTS Fontiñas, San Lázaro e Sar. Plan Comunitario activo no barrio de Fontiñas. Xuntanzas grupo comunitario zona de Sar. Programa Caixa-Proinfancia
	C.E.R., PASS Conxo e PASS Ensanche	Educadora familiar. Funcionaria interina.	Intervención social nas UTS Conxo, Castiñeiriño, Pontepedriña, Ensanche I e Ensanche II. Intervención comunitaria no barrio de Conxo.

DISPOSITIVOS	IDENTIFICACIÓN DOS PROFESIONAIS	CATEGORIA PROFESIONAL	SÍNTESE XERAL DAS FUNCIÓNS
	M.C.C.G., PASS Porta do Camiño	Educadora familiar. Funcionaria interina.	Intervención socioeducativa nas UTS Porta do Camiño, Monumental, Rural Oeste e San Lourenzo. Intervención comunitaria no barrio de San Pedro.
	A.V.P., educadora vinculada á UMAD, pero que desenvolve as súas funcións en Servizos Sociais (PASS Ensanche e PASS Conxo)	Educadora familiar. Funcionaria interina.	Intervención social nas UTS Conxo, Castiñeiriño, Pontepedriña, Ensanche I e Ensanche II. Intervención comunitaria no barrio de Conxo.
PROGRAMA BÁSICO DE INSERCIÓN SOCIAL	**M.G.O.**, Inclusión social	Axente de desenvolvemento local. Persoal laboral indefinido (en cumprimento de sentenza).	Programa municipal de inclusión social. Coordinación de accións para a inclusión social. Xestión do Plan Concertado e subvención GRI. Apoio puntual co Servizo de educación e apoio familiar.
	E.G.C., Inclusión social e CABES	Psicóloga. Ocupando vacante.	Programa municipal de inclusión social. Coordinación de espazos en CABES
ASESORIA XURÍDICA	**M.J.T.P.**	Avogada de Servizos Sociais (1/2 xornada). Persoal laboral temporal por vacante.	Orientación legal ás persoas usuarias de Servizos Sociais. Orientación legal ao persoal técnico de Servizos Sociais e de Igualdade. Tramitación de convenios.
PROGRAMA DE APOIO A INCLUSIÓN DAS PERSOAS SEN FOGAR	**B.S.S.,** Sen Fogar	Traballadora social. Funcionaria interina.	Atención ás persoas en situación de "*senfogarismo*"
PROGRAMA DE APOIO Á INCLUSIÓN RESIDENCIAL	**I.T.M.;** Inclusión residencial	Traballadora social. Funcionaria interina.	Información e orientación en materia de vivenda. Intervención social e acompañamento en procesos de desafiuzamento e de senfogarismo.
UNIDADE DE XESTIÓN	**J.M.F.;** xestión**.**	Técnico de xestión. Funcionario interino (vacante).	Xestión técnica e económica das Bolsas Municipais e das Axudas de Taxi.
SECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	**E.M.G.S.,** sección**.**	Traballadora social. Xefa de sección de Servizos Sociais. Persoal laboral fixa.	Coordinación técnica do equipo de profesionais dos Servizos Sociais e da implementación dos diferentes programas básicos.
AREA DE ACCIÓN SOCIAL	**M.T.F.T.,** servizo**.**	Asesora xurídica. Funcionaria de carreira.	Profesional responsable dos diferentes dispositivos da Área de Acción Social: Servizos Sociais, UMAD, CIM.

Fonte: Area de Acción Social; elaboración propia, 2023.

Da táboa precedente, pódese destacar dous aspectos: o predominio da temporalidade (que incide negativamente na estabilidade do equipo de Servizos Sociais) e a tendencia á diversificación profesional (que contribúe positivamente na interdisciplinariedade que debe caracterizar a un departamento de Servizos Sociais).

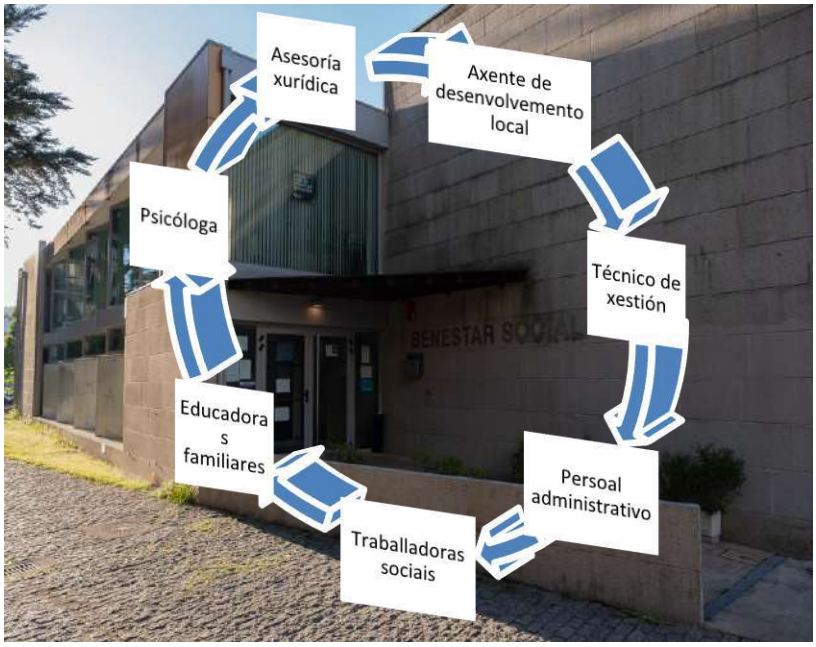
En determinados momentos do ano, cóntase co reforzo de persoal contratada por programas especiais como son as vítimas de violencia de xénero ou as persoas beneficiarias de RISGA.

No ano 2023, en temas de emprego, realizáronse as probas oportunas para a consolidación de determinadas prazas de traballadoras/-es sociais, educadoras/-es familiares, asesora xurídica, psicóloga/-o, axente de desenvolvemento local e técnico de xestión. Pendente de resolución para o ano 2024.

E tamén neste ano acadan a promoción dúas auxiliares administrativos, que pasan a ser administrativos.

O DESEMPEÑO PROFESIONAL.

Segundo establece a Lei 13/2008, do 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia, a intervención profesional nos servizos sociais terá como norma xeral un carácter interdisciplinario na procura dunha atención integral. A cada persoa titular do dereito de acceso ao sistema galego de servizos sociais asignaráselle unha persoa profesional de referencia no ámbito dos servizos sociais comunitarios correspondentes, coa finalidade de dar coherencia ao itinerario de intervencións e garantir o acceso aos diferentes servizos e ás prestacións que necesite a persoa ou, se é o caso, a súa familia. A persoa profesional de referencia será unha traballadora ou un traballador social da rede pública de servizos sociais, sen prexuízo das especialidades de quen xestione o caso ou actúe como responsable da intervención ou do programa. A persoa profesional de referencia terá ao seu cargo o expediente social básico. De acordo coas



dispoñibilidades do sistema, a persoa usuaria poderá solicitar motivadamente o cambio de profesional de referencia, de entre os existentes na súa área.

Gráfico: O **EQUIPO DE PROFESIONAIS QUE CONFORMAN OS SERVIZOS SOCIAIS EN COMPOSTELA**.

TIPO DE FUNCION	CONCRECION DO DESEMPEÑO PROFESIONAL	TRAB SOC	EDUC FAM	PSICOLOX	ASESORIA XURÍDICA	A.D.L.	TÉCNICO XESTIÓN	UNIDADE ADMINIST.	TERAPEUTA OCUPAC
Estudo, análise e investigación	Estudar e analizar as causas e a magnitude dos problemas e/ou necesidades sociais.								
	Detectar precozmente sit. de carencia social.								
	Coñecer recursos do municipio, inventariándoos.								
Promoción da garantía de dereitos cidadáns	Atención directa á veciñanza, tanto a nivel individual, familiar, grupal e/ou comunitario.								
	Información, valoración e asesoramento, diferenciando entre demanda e necesidade, mobilizando e activando recursos persoais, técnicos, sociais ou económicos.								
	Seguim. dos casos, acomp. no proceso de interv., aval. continuada e redef. de obx. e metodolox.								
	Ases. legal sobre temas de menores, inmigración, desafiuz., modif. capacidade, des. social, violencia								
	Promoción de novos recursos a prestar á veciñanza, en base á análise de necesidades.								
	Inform. e asesoramento sobre os recursos sociais do territorio que facilitan a acción socioeducativa.								
	Mediación social, cultural e educativa.								
Rehabilitación social	Trat. social, a nivel indiv., fam., grupal ou comunit.								
	Seguimento de casos.								
	Traballo en rede con outros dispositivos.								
	Informar e orientar en aspectos psicol. que favorecen sit. de desprot. ou vulnerabilidade social								
	Avaliar e diagnosticar aspectos psicolóx. presentes en								

TIPO DE FUNCION	CONCRECION DO DESEMPEÑO PROFESIONAL	TRAB SOC	EDUC FAM	PSICOLOX	ASESORIA XURÍDICA	A.D.L.	TÉCNICO XESTIÓN	UNIDADE ADMINIST.	TERAPEUTA OCUPAC
	situacións de vulnerabilidade social.								
	Paliar, cun traballo psicoterap., consecuencias psicolóx. derivadas das ditas situacións sociais.								
Promoción social	Promoción da axuda mutua.								
	Estimular a participación a través de comisións de traballo e grupo.								
	Establecer canles de comunicación básicas para un traballo en rede.								
	Estimular á veciñanza para participar activamente no seu desenvolvemento.								
	Ser intermediario entre a poboación e a Administración Pública.								
	Prospección de recursos e iniciativas innovadoras para a xeración de emprego no ámbito local.								
	Orientación formativa e laboral. Acompañamento en itinerarios de inserción.								
Planific	Planificación e organización da acción social.								
	Organización e xestión de programas propios.								
Coordinación e traballo en rede	Entre os profesionais do propio Dpto, a través de xuntanzas e estratexias de traballo en equipo.								
	Con profesionais doutros ámbitos, tecendo redes.								
Formación	En canto ao persoal do Depto.: asistencia a accións formativas								
	En canto a alumnado e futuros profesionais: ensinanzas teóricas-prácticas e supervisión.								
	En canto á transmisión da propia experiencia: ponencias e publicacións.								
De xestión técnica e	Asesoramento sobre contratación de servizos, convenios, propostas de								

TIPO DE FUNCION	CONCRECION DO DESEMPEÑO PROFESIONAL	TRAB SOC	EDUC FAM	PSICOLOX	ASESORIA XURÍDICA	A.D.L.	TÉCNICO XESTIÓN	UNIDADE ADMINIST.	TERAPEUTA OCUPAC
	redacción de ordenanzas e regulamentos, etc...								
	Elaboración do marco e fundamentación xurídica dos programas de intervención social								
	Programar, coordinar e executar tarefas administ. e burocráticas, de acordo á normativa de procedemento xurídico e administ., para asegurar a axeitada xestión administrativa dos expedientes e procedementos competencia dos Servizos Sociais.								
	Desenvolvemento de tarefas de xestión administrativa e económica.								
	Tramitar exped. e procesos admin. e burocráticos, formulación de dilixencias, actas, providencias, comprar. e oficios, formulación de requirimentos, citacións, notificacións e comunicacións.								
	Trámites administrativos								

Fonte: Sección de Servicios Sociais, ano 2023.



FORMACIÓN DO PERSOAL TÉCNICO DOS SERVIZOS SOCIAIS.

No verán de 2023, realizouse a proposta de formación solicitada dende o Departamento de Persoal do concello de Santiago. A proposta reprodúcese a continuación, si ben hai que indicar que non se incorporou ningunha destas accións formativas no plan de formación:

ACCIONS FORMATIVAS	ANO 2023	ANO 2024	ANO 2025
A elaboración de informes técnicos a instancias xudiciais dende os Servizos Sociais Comunitarios: solicitude de medidas de apoio, solicitude de internamentos non voluntarios e procesos de familia (20 horas)			
A intervención dos Servizos Sociais Comunitarios con menores en situación de risco social en aplicación da lexislación vixente (20 horas)			
Normativa en materia de vivenda. Aplicación da Lei 12/2023, de 24 de maio, polo dereito á vivenda. A intervención dos Servizos Sociais en desafiuzamentos (20 horas)			
Actualización de contidos na xestión da Historia Social Única (HSUE) (20 horas)			
Actualización de contidos relativos á promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia. O Real Decreto 675/2023, de 18 de xullo, polo que se modifica o Real Decreto1051/2013, de 27 de novembro (20 horas)			
Intervención contra o maltrato a persoas maiores e/ou con discapacidade (20 horas)			
Actualización de contidos do aplicativo informático XIESS			
Os procesos de familia e menores: cuestións controvertidas, a perspectiva psicosocial e a intervención solicitada dende instancias xudiciais aos Servizos Sociais Comunitarios			
A intervención social coas persoas migrantes: permisos de residencia, situacións administrativas, recursos sociais e intervención socioeducativa			

ANO 2023

1.- Título acción formativa: **A INTERVENCIÓN DOS SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS CON MENORES EN SITUACIÓN DE RISCO SOCIAL EN APLICACIÓN DA LEXISLACIÓN VIXENTE.**

Contidos:

- Aspectos relevantes da Lei 26/2015, de 28 de xullo, de modificacións do sistema de protección á infancia e á adolescencia.
- Actualización normativa.
- Definición conceptual de situación de risco.
- Tipoloxía de situacións de risco social.
- Ámbito competencial.
- Declaración de situacións de risco por parte da Administración Pública: procedemento, modelos de declaración, soportes documentais.
- Proxectos de intervencións social e educativo familiar: contidos e modelos. Acordos bilaterais.

Duración: 30 horas. A distribuír preferentemente en xoves.

Modalidade: presencial e obrigatoria para todo persoal técnico dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos e do programa de prevención da UMAD.

Poñentes: é necesario facer esta acción formativa como un elemento operativo e básico para a intervención profesional diaria. Dentro dos poñentes poderíase barallar algún profesional do Equipo Técnico de Menores ou ben, algún asesor xurídico que colabore coa asociación Acougo (familias acolledoras), con ampla experiencia en intervención con menores en situación de risco social.

2.- Título acción formativa: **NORMATIVA EN MATERIA DE VIVENDA. APLICACIÓN DA LEI 12/2023, DE 24 DE MAIO, POLO DEREITO Á VIVENDA. A INTERVENCIÓN DOS SERVIZOS SOCIAIS EN DESAFIUZAMENTOS**

Contidos:

- Normativa relevante en materia de vivenda, que conleve a intervención dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos.
- A Lei 12/2003, de 24 de maio, polo dereito á vivenda. Análise conceptual e de procedementos. As novas funcións asignadas aos Servizos Sociais Comunitarios.
- A intervención dos Servizos Sociais en desafiuzamento: actuacións técnicas, procedemento, metodoloxía, modelos de informes técnicos. Recursos.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Duración: 25 horas. A distribuír preferentemente en xoves.

Modalidade: presencial e obrigatoria para todo persoal técnico dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos.

Poñentes: é necesario facer esta acción formativa como un elemento operativo e básico para a intervención profesional diaria. Non se ten identificado a ningún profesional en concreto. Podería ser de utilidade algunha asesor/-a xurídico/-a do Instituto Galego de Vivenda e Solo.

ANO 2024

1.- Título acción formativa: **ACTUALIZACIÓN DE CONTIDOS DA HISTORIA SOCIAL ÚNICA (HSUE)**

Contidos:

- Aspectos introdutorios: definición, contido.
- Perfís de acceso á HSUE.
- Áreas nas que está organizada a HSUE: información complementaria da persoa, información social, información administrativa, información de documentos, informes sociais.
- Apertura e elaboración de HSUE.
- Xestión dos diferentes recursos a través da HSUE. Casos prácticos.
- Exercicio do dereito de acceso das persoas usuarias.

Duración: 30 horas. A distribuír preferentemente en xoves.

Modalidade: presencial e obrigatoria para todo persoal técnico dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos con posibilidade de acceso á HSUE.

Poñentes: é necesario facer esta acción formativa como un elemento operativo e básico para a intervención profesional diaria. Profesionais da AMTEGA vinculados á xestión da HSUE.

2.- Título acción formativa: **ACTUALIZACIÓN DE CONTIDOS RELATIVOS Á PROMOCIÓN DA AUTONOMÍA PERSOAL E ATENCIÓN ÁS PERSOAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA. O REAL DECRETO 675/2023, DE 18 DE XULLO, POLO QUE SE MODIFICA O REAL DECRETO 1051/2013, DE 27 DE NOVEMBRO.**

Contidos:

- Principais modificacións introducidas polo Real Decreto 675/2023, de 18 de xullo.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Procedemento para as solicitudes de valoración de dependencia.
- Modificacións relativas á concreción de libranzas contempladas la lexislación en materia de autonomía persoal e situacións de dependencia.
- Modificacións relativas á concreción de servizos contemplados la lexislación en materia de autonomía persoal e situacións de dependencia.
- Réxime de compatibilidades e de incompatibilidades entre libranzas e servizos entre si.
- Diferenciación conceptual entre as situacións de emerxencia e de urxencia social. Procedemento de actuación en cada un dos supostos. Diferenciación de contidos a tratar nos informes sociais.

Duración: 20 horas. A distribuír preferentemente en xoves.

Modalidade: presencial e obrigatoria para os/as profesionais de Traballo Social do Departamento municipal de Servizos Sociais.

Poñentes: é necesario facer esta acción formativa como un elemento operativo e básico para a intervención profesional diaria. Non se ten determinado ningún profesional en concreto, si ben se considera que podería ser persoal técnico de Servizo de Dependencia (Xunta de Galicia).

ANO 2025

1.- Título acción formativa: **INTERVENCIÓN CONTRA O MALTRATO A PERSOAS MAIORES E/OU CON DISCAPACIDADE**

Contidos:

- Aspectos introdutorios: accións ou omisións que constitúen maltrato, formas principais de maltrato, contextos nos que pode producirse o maltrato, factores ou situacións de risco, tipoloxía de maltrato ás persoas maiores e/ou con discapacidade.
- Aplicación de normativa.
- Actuacións dos profesionais dos Servizos Sociais Comunitarios. Aspectos metodolóxicos e procedimentais.
- Os modelos de documentos de rexistro e de comunicación de situacións de maltrato. A aplicación da guía de actuación coordinada contra o maltrato a persoas maiores ou con discapacidade (aprobada pola Orde de 13 de xullo de 2012).

Duración: 20 horas. A distribuír preferentemente en xoves.

Modalidade: presencial e obrigatoria para o persoal técnico do Departamento municipal de Servizos Sociais.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Poñentes: Fuencisla Ladrón de Cegama, Fiscalía de Área de Santiago de Compostela.

Nota: Dende o Departamento municipal de Servizos Sociais resulta complexo determinar as accións formativas a medio e longo prazo, dado que é habitual que xurdan cuestións que precisen reciclaxe profesional. Debería existir a posibilidade de que anualmente se poida revalorar as accións propostas, por si é necesario incorporar outras para o adecuado funcionamento do departamento.

ASPECTOS INTRODUCTORIOS Á CONFIGURACIÓN DOS SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS DE ACORDO AOS PROGRAMAS E PRESTACIÓNS BÁSICAS RECOLLIDAS NA LEXISLACIÓN VIXENTE.

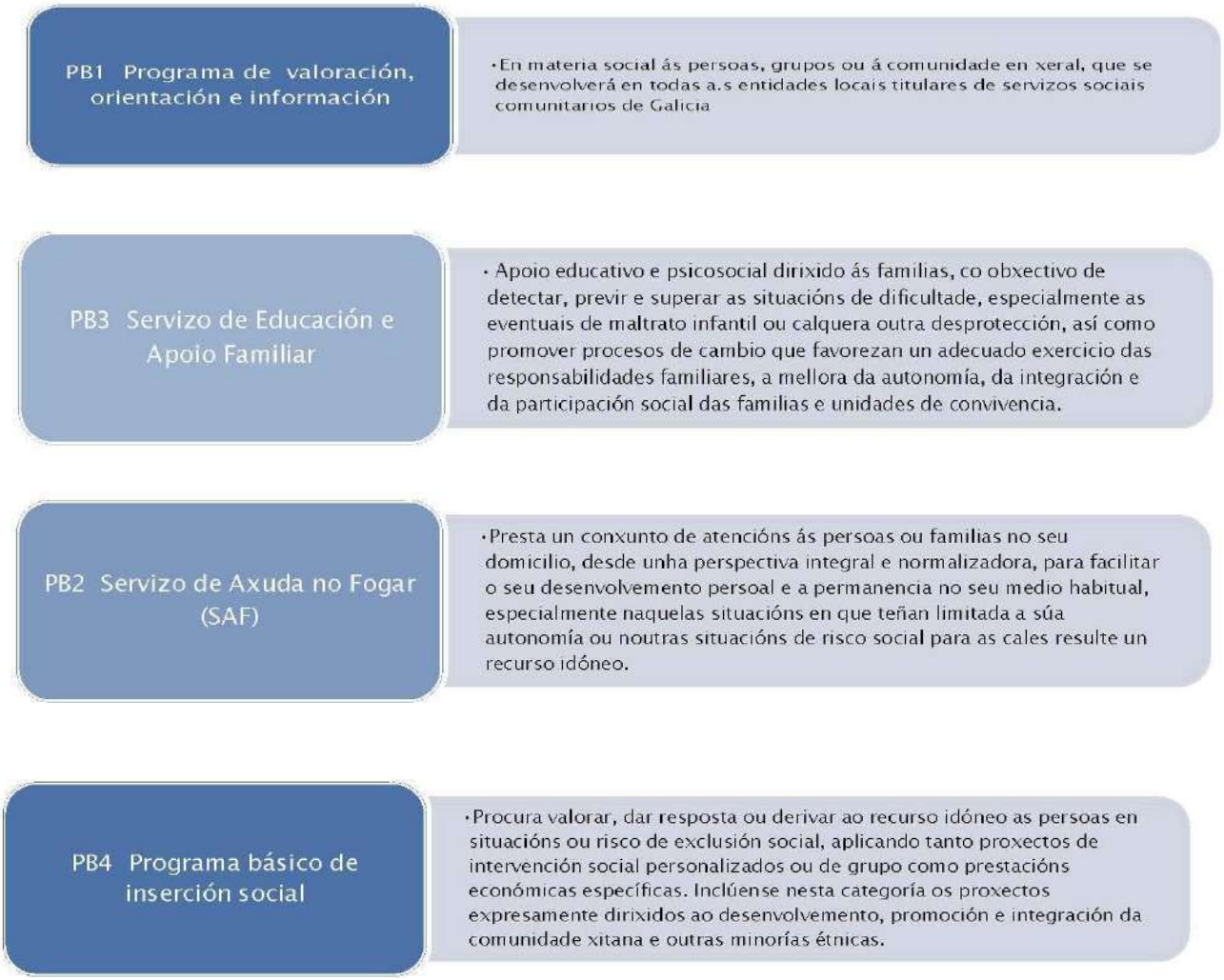
Os servizos sociais comunitarios básicos están referidos a un territorio e poboación determinados e constitúen o primeiro nivel de intervención do sistema galego de servizos sociais (art. 9 da Lei 13/2008, do 3 de decembro de Servizos Sociais de Galicia**.** Garanten:

a. O dereito de acceso universal ao sistema galego de servizos sociais nos termos recoñecidos no artigo 5 da Lei 13/2008, de servizos sociais de Galicia.
b. A proximidade ás persoas usuarias e ás súas familias. O carácter integrador e coordinado de toda intervención social realizada con persoas ou grupos.
c. A intervención social nun contorno normalizado e a derivación ao servizo social especializado máis idóneo ou a outros sistemas de protección social.
d. A prevención comunitaria dos problemas sociais.
e. A promoción e organización da solidariedade social na comunidade en que actúan.

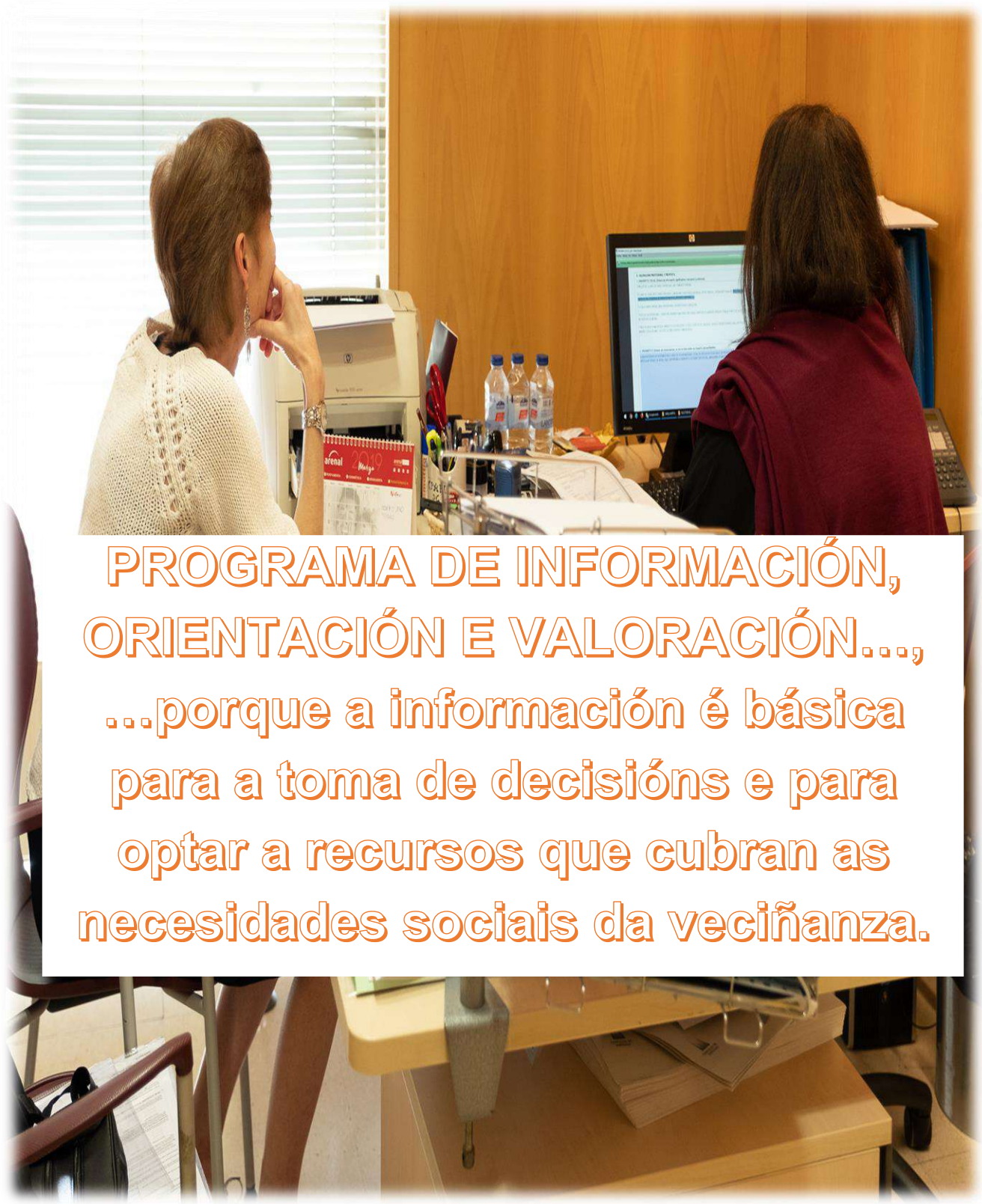


A continuación, represéntase graficamente o catálogo de prestacións que de xeito obrigatorio se deben contemplar dende os Servizos Sociais Comunitarios e que van ser o fío condutor dos seguintes apartados que configuran esta memoria:

Gráfico: **Programas/prestacións básicas dos servizos sociais comunitarios básicos**



Fonte: MATIASS, ano 2023.



PROGRAMA DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN E VALORACIÓN...,

...porque a información é básica para a toma de decisións e para optar a recursos que cubran as necesidades sociais da veciñanza.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Este programa garante o acceso universal e gratuíto ao sistema e, ademais, a prestación de servizos de carácter profesional en todo o territorio, conforme ao establecido no artigo 19 da Lei 13/2008 de Servizos Sociais de Galicia, no que se desenvolve o catálogo de servizos sociais e no artigo 24 da mesma Lei, que establece a asignación ás persoas usuarias dun profesional de referencia. O contido deste servizo, que ten o carácter de prestación esencial do sistema galego de servizos sociais, consiste en:

a. Proporcionar información, orientación, asesoramento e acompañamento ás persoas, ás familias e aos grupos sociais.
b. Realizar a valoración e o diagnóstico social das demandas da cidadanía.
c. A intervención básica de traballo social de casos e grupos, de acordo coas demandas, necesidades e recursos dispoñibles.
d. Derivar cara a intervención social, biopsicosocial ou socio-educativa idónea para cada caso, que favoreza a adquisición ou recuperación de funcións e habilidades persoais e sociais e procure a mellora da autonomía, da convivencia social e familiar e da inclusión social. Esta derivación poderá realizarse cara aos distintos programas de servizos sociais comunitarios, tanto básicos, como específicos, e, se é o caso, cara aos servizos sociais especializados.

No desenvolvemento deste programa, garántese ás persoas usuarias unha atención por profesionais coa cualificación adecuada e ofréceselles unha información e asesoramento persoal, puntual e preciso, con respecto á súa intimidade e capacidade de decisión.

CITA PREVIA.

a).- Mantemento de centraliña de atención telefónica nos Servizos Sociais.

Numeración de alcance exterior

981542300 IVR Xeral do Concello - opción 5

981542465 IVR Área Social

O número 981542464 eliminouse da numeración da Área Social

O número 981528787 eliminouse da numeración da Área Social (solicitado cambio web)

O número 981542471 eliminouse da numeración da Área Social (solicitado cambio web)

O número 981542471 eliminouse da numeración da Área Social (solicitado cambio web)

Todos os números externos asociados a persoas, agás casos moi excepcionais, desaparecen xa que todas as extensións son accesibles a través de calquera IVR, para usar esta funcionalidade débese marcar as extensións no momento en que se pide a opción do cambio de idioma (locución "*Si desexa cambiar a español pulse 1*") se dispón de 5 seg. para a marcación.

No caso dunha cola con extensión asociada evítase ter que oír o resto da locución. ESTA OPCIÓN É A RECOMENDADA para persoas usuarias que realizan chamadas periódicas a unha unidade administrativa.

Nas extensión persoais, estas chamadas non se computan como chamadas entrantes para as colas, aínda que si na extensión individual. ESTA OPCIÓN DÉBESE USAR DE FORMA EXCEPCIONAL, é dicir, para CHAMADAS INTERNAS e para aquelas chamadas de carácter privado e que farán uso responsable do coñecemento da extensión persoal.

Numeración de alcance interior

IVR Área Social 42465 / 37465

**** Incorporar cando se creen as extensións das colas ****

NOTA: Todos os teléfonos interiores (extensións persoais) poden ser alcanzadas, agás restricións moi excepcionais.

Xornada e Horario

Sección	Tipo ornada	Tipo Horario
Igualdade	Xeral	Xeral
Igualdade Atención Psicoloxía	Xeral	Xeral
Igualdade Atención Social	Xeral	Xeral
Igualdade Atención Xurídica	Xeral	Xeral
Igualdade Cita Previa	Xeral	Xeral
Igualdade Operador	Xeral	Xeral
Punto de AT&T CABES	Xeral	Xeral
Punto de AT&T Conxo	Xeral	Xeral
Punto de AT&T Ensanche	Xeral	Xeral
Punto de AT&T Fontiñas	Xeral	Xeral
Punto de AT&T Galeras	Xeral	Xeral
Ser. Sociais Axuda ao Fogar	Xeral	Xeral
Ser. Sociais Bolsas e outras axudas	Xeral	Xeral
Ser. Sociais CABES	Xeral	Xeral
Ser. Sociais Cita Previa	Xeral	Xeral
Ser. Sociais Operador	Xeral	Xeral
Ser. Sociais Trámites e Consultas	Xeral	Xeral
Servizos Sociais	Xeral	Xeral
UMAD Administración	Xeral	Xeral
UMAD Cita Previa	Xeral	Xeral
UMAD Dirección	Xeral	Xeral
UMAD Operador	Xeral	Xeral
UMAD Prevención	Xeral	Xeral
UMAD Unidade de día	Xeral	Xeral

Xeral -Horario xeral de atención telefónica.

Inverno: Luns a venres laborais de 9.00 a 15.00 horas

Verán: Luns a venres laborais de 9.00 a 14.00 horas

Funcionamento xeral

Determina xornada e horario no momento da chamada

Si é día laborable con horario de atención para a unidade organizativa (UO) realízase a chamada aos axentes da cola establecida para a UO segundo os parámetros establecidos.

Si non hai resposta dos axentes no tempo establecido, NON é xornada laborable ou a chamada se realiza en horario de NON atención, procédese coa mensaxeira:

> Saúdo do órgano administrativo e franxa horaria (días, tardes, noites)
>
> Selección de idioma. Por defecto en galego (pulsar 1 para cambiar a español)
>
> Selección para deixar unha nota de voz (pulsar 1) ou mais información (pulsar 2)
>
> Se pulsa 1 escoita as instrucións da nota de voz e a continuación un sinal que indica o comezo da gravación, unha vez finalizada (30 seg, colga a chamada ou pulsa a tecla almohadilla) envíase o arquivo de audio coa gravación ao correo asignado á UO e a gravación elimínase do sistema da central.
>
> Se pulsa 2 emítese a locución de información xeral de horario, sede electrónica e páxina web.
>
> Se a UO dispón de información adicional emítese a locución asociada á UO. Aquí pódese incorporar información específica da UO, tal como se dispón de páxina web ou servizos específicos, información de transparencia ou outra que poida resultar interesante para as persoas usuarias.

NOTA: O HORARIO AFECTA ÁS CHAMADAS A TRAVÉS DAS COLAS OU IVR (extensións de Cola ou IVR), TANTO SE SE FAS AS CHAMADAS DENDE O EXTERIOR COMO DENDE A PROPIA CENTRAL. PERO **NON AFECTA ÁS CHAMADAS MARCANDO A EXTENSIÓN PERSOAL QUE, AGÁS CASOS MOI EXCEPCIONAIS, NON TERÁN RESTRICIÓNS HORARIAS NIN DE XORNADA.**

ESQUEMA

Saúdo

Selección de Idioma

Información da xornada e horario si procede

Saúdo do órgano administrativo

Opcións de chamada

a) **Puntos de atención.**
b) **Galeras.**
c) **CABES**
d) **Fontiñas**
e) **Ensanche**
f) **Conxo Cola**
g) **…**
h) **…**
i) **…**
j) **Operador**

Servizos Sociais

a) **Cita Previa Cola**
b) **Trámites e Consultas Cola**
c) **Persoal de CABES**
d) **Axuda no Fogar Cola**
e) **Bolsas de comedor e outras axudas**
f) **…**
g) **…**
h) **…**
i) **Operador**

Información das unidades organizativas.

Locucións.

Nome da locución	**Contenido**
00ms-SOC-SSoc	Servizo de acción social.
00ms-SOC-SSod	Departamento de servizos sociais
00ms-SOC-Igual	Departamento de igualdade
00ms-SOC-PAtt	Puntos de Atención.
00ms-SOC-UMAD	Departamento da UMAD

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Punto de Att CABES	981542465	IVR S.Sociales - Op 1 Puntos de Att. - Op 2 CABES	*		37612
Punto de Att Conxo	981542465	IVR S.Sociales - Op 1 Puntos de Att. - Op 5 Conxo	*		37615
Punto de Att Ensanche	981542465	IVR S.Sociales - Op 1 Puntos de Att. - Op 4 Ensanche	*		37614
Punto de Att Fontiñas	981542465	IVR S.Sociales - Op 1 Puntos de Att. - Op 3 Fontiñas	*		37613
Punto de Att Galeras	981542465	IVR S.Sociales - Op 1 Puntos de Att. - Op 1 Galeras	*		37611
Ser. Sociais Axuda ao Fogar	981542465	IVR S.Sociales - Op 2 S. Sociais - Op 4 Axuda ao Fogar	*		37624
Ser. Sociais Bolsas e outras axudas	981542465	IVR S.Sociales - Op 2 S. Sociais - Op 5 Bolsas de comedor e outras axudas	*		37625
Ser. Sociais CABES	981542465	IVR S.Sociales - Op 2 S. Sociais - Op 3 Persoal CABES	*		37623
Ser. Sociais Cita Previa	981542465	IVR S.Sociales - Op 2 S. Sociais - Op 1 Cita Previa	*		37621
Ser. Sociais Operador	981542465	IVR S.Sociales - Op 2 S. Sociais - Op 9 Operador	*		37629
Ser. Sociais Trámites e Consultas	981542465	IVR S.Sociales - Op 2 S. Sociais - Op 2 Trámites e Consultas	*		37622
Servizos Sociais	981542465	IVR S.Sociales - OP 2 S. Sociais	*		37620

Colas de resposta asociadas.

Correo-e	Cola
cim@santiagodecompostela.gal	
cim@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_IGUAAtsic
cim@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_IGUAAtsoc
cim@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_IGUAAtxurid
cim@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_IGUACitaprev
cim@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_IGUAOper
passcabes@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_PATTCABES
passconxo@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_PATTConxo
passensanche@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_PATTEnsanche
passfontinas@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_PATTFontinas
passgalerasportacamino@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_PATTGaleras
saf@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_SSOCFogar
bolsas.sociais@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_SSOCBolsas
cabes@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_SSOCCABES
ssociais@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_SSOCitaprev
ssociais@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_SSOCOper
ssociais@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_SSOTramites
ssociais@santiagodecompostela.gal	
umad@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_UMADAdmon
umadrecepcion@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_UMADCitaprev
direccionumad@santiagodecompostela.gal	
umadrecepcion@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_UMADPrevenc
umadprevencion@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_UMADUdia
umad.ud@santiagodecompostela.gal	SOC_ASO_UMADOper

Nota

TTotal: é o tempo total que estará a chamada na cola de espera. Se os axentes (extensións asignadas á cola) están ocupadas ou recibindo chamadas, a seguinte chamada retense un máximo de 60 seg (tempo total establecido) á espera de que se libere algún axente e se lle pase a chamada.

Maxlen: é o número máximo de chamadas en espera en cola.

Estratexia: cando existen varios axentes na cola, establécese a forma en que se recibirán as chamadas. Lineal: sempre se reciben na orde establecida no campo orde.

Mensaxería: con esta opción permítese en caso de resposta ocupado, non resposta, chaamada fora de xornada e/ou horario, a persoa usuaria pode deixar unha nota de voz que será enviada por correo-e á conta establecida no campo Correo-e.

Axentes x Cola

Cola	Orden	Agente
SOC_ASO_IGUAAtsic	1	33688
SOC_ASO_IGUAAtsic	2	33680
SOC_ASO_IGUAAtsoc	1	33687
SOC_ASO_IGUAAtsoc	2	33680
SOC_ASO_IGUAAtxurid	1	33685
SOC_ASO_IGUAAtxurid	2	33680
SOC_ASO_IGUACitaprev	1	33680
SOC_ASO_IGUACitaprev	2	33660
SOC_ASO_IGUAOper	1	33680
SOC_ASO_IGUAOper	2	33660
SOC_ASO_PATTCABES	1	33660
SOC_ASO_PATTCABES	2	33665
SOC_ASO_PATTCABES	3	33669
SOC_ASO_PATTCABES	4	33666
SOC_ASO_PATTConxo	1	33930
SOC_ASO_PATTConxo	2	33644
SOC_ASO_PATTConxo	3	33643
SOC_ASO_PATTConxo	4	33642
SOC_ASO_PATTEnsanche	1	33930
SOC_ASO_PATTEnsanche	2	33644
SOC_ASO_PATTEnsanche	3	33642
SOC_ASO_PATTEnsanche	4	33643
SOC_ASO_PATTFontinas	1	28750
SOC_ASO_PATTFontinas	2	33636
SOC_ASO_PATTFontinas	3	33637
SOC_ASO_PATTFontinas	4	33634
SOC_ASO_PATTGaleras	1	33620
SOC_ASO_PATTGaleras	2	33622
SOC_ASO_PATTGaleras	3	33621
SOC_ASO_PATTGaleras	4	33633
SOC_ASO_SSOCBolsas	1	33631
SOC_ASO_SSOCBolsas	2	33622
SOC_ASO_SSOCBolsas	3	33632
SOC_ASO_SSOCCABES	1	33660
SOC_ASO_SSOCCABES	2	33661
SOC_ASO_SSOCCABES	3	33667
SOC_ASO_SSOCFogar	1	33641
SOC_ASO_SSOCFogar	2	33632
SOC_ASO_SSOCFogar	3	33640
SOC_ASO_SSOCFogar	4	33639
SOC_ASO_SSOCitaprev	1	33620
SOC_ASO_SSOCOper	1	33620
SOC_ASO_SSOCOper	2	33660

Cola	Orden	Agente
SOC_ASO_SSOCOper	3	33620
SOC_ASO_SSOCOper	4	33680
SOC_ASO_SSOTramites	1	42460
SOC_ASO_SSOTramites	2	33628
SOC_ASO_SSOTramites	3	33633
SOC_ASO_UMADAdmon	1	33611
SOC_ASO_UMADAdmon	2	33601
SOC_ASO_UMADCitaprev	1	33600
SOC_ASO_UMADOper	1	33613
SOC_ASO_UMADPrevenc	1	33600
SOC_ASO_UMADUdia	1	33602
SOC_ASO_UMADUdia	2	33610

Colas x Axente

Agente	Cola	Orden
28750	SOC_ASO_PATTFontinas	1
33600	SOC_ASO_UMADCitaprev	1
33600	SOC_ASO_UMADPrevenc	1
33601	SOC_ASO_UMADAdmon	2
33602	SOC_ASO_UMADUdia	1
33610	SOC_ASO_UMADUdia	2
33611	SOC_ASO_UMADAdmon	1
33613	SOC_ASO_UMADOper	1
33620	SOC_ASO_PATTGaleras	1
33620	SOC_ASO_SSOCitaprev	1
33620	SOC_ASO_SSOCOper	1
33620	SOC_ASO_SSOCOper	3
33621	SOC_ASO_PATTGaleras	3
33622	SOC_ASO_PATTGaleras	2
33622	SOC_ASO_SSOCBolsas	2
33628	SOC_ASO_SSOTramites	2
33631	SOC_ASO_SSOCBolsas	1
33632	SOC_ASO_SSOCBolsas	3
33632	SOC_ASO_SSOCFogar	2
33633	SOC_ASO_PATTGaleras	4
33633	SOC_ASO_SSOTramites	3
33634	SOC_ASO_PATTFontinas	4
33636	SOC_ASO_PATTFontinas	2
33637	SOC_ASO_PATTFontinas	3
33639	SOC_ASO_SSOCFogar	4
33640	SOC_ASO_SSOCFogar	3
33641	SOC_ASO_SSOCFogar	1
33642	SOC_ASO_PATTConxo	4
33642	SOC_ASO_PATTEnsanche	3

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Agente	Cola	Orden
33643	SOC_ASO_PATTConxo	3
33643	SOC_ASO_PATTEnsanche	4
33644	SOC_ASO_PATTConxo	2
33644	SOC_ASO_PATTEnsanche	2
33660	SOC_ASO_IGUACitaprev	2
33660	SOC_ASO_IGUAOper	2
33660	SOC_ASO_PATTCABES	1
33660	SOC_ASO_SSOCCABES	1
33660	SOC_ASO_SSOCOper	2
33661	SOC_ASO_SSOCCABES	2
33665	SOC_ASO_PATTCABES	2
33666	SOC_ASO_PATTCABES	4
33667	SOC_ASO_SSOCCABES	3
33669	SOC_ASO_PATTCABES	3
33680	SOC_ASO_IGUAAtsic	2
33680	SOC_ASO_IGUAAtsoc	2
33680	SOC_ASO_IGUAAtxurid	2
33680	SOC_ASO_IGUACitaprev	1
33680	SOC_ASO_IGUAOper	1
33680	SOC_ASO_SSOCOper	4
33685	SOC_ASO_IGUAAtxurid	1
33687	SOC_ASO_IGUAAtsoc	1
33688	SOC_ASO_IGUAAtsic	1
33930	SOC_ASO_PATTConxo	1
33930	SOC_ASO_PATTEnsanche	1
42460	SOC_ASO_SSOTramites	1

Locucións de instrución.

Nome da locución	**Contido**
01Op-SSocialesA-GAL	"Se desexa falar con … Puntos de atención prema un Servizos Sociais prema dous Igualdade prema tres UMAD prema catro A Concellería prema oito Para que lle atenda un Operador prema nove
01Op-SSocialesS-GAL	"Se desexa falar con … Cita previa prema un Trámites e Consultas prema dous Persoal de CABES prema tres Axuda no fogar prema catro Bolsas de comedor e outras axudas prema cinco Para que lle atenda un Operador prema nove
01Op-SSocialesI-GAL	"Se dexea falar con … Cita previa prema un Atención Social prema dous Atención Psicolóxica prema tres Atención Xurídica prema catro Para que lle atenda un Operador prema nove

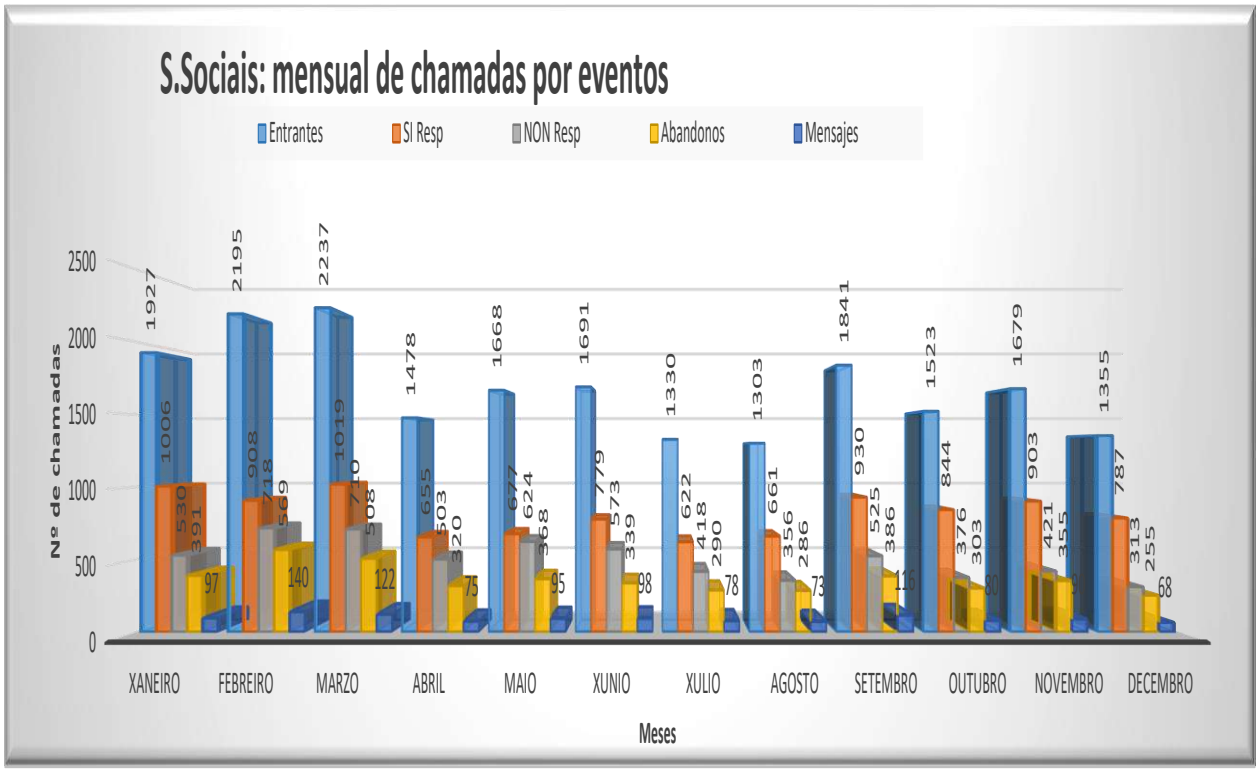
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

01Op-SSocialesP-GAL	“Se desexa falar co punto de atención de…
	Galeras prema un
	CABES prema dous
	Fontiñas prema tres
	Ensanche prema catro
	Conxo prema cinco
	Para que lle atenda un Operador prema nove



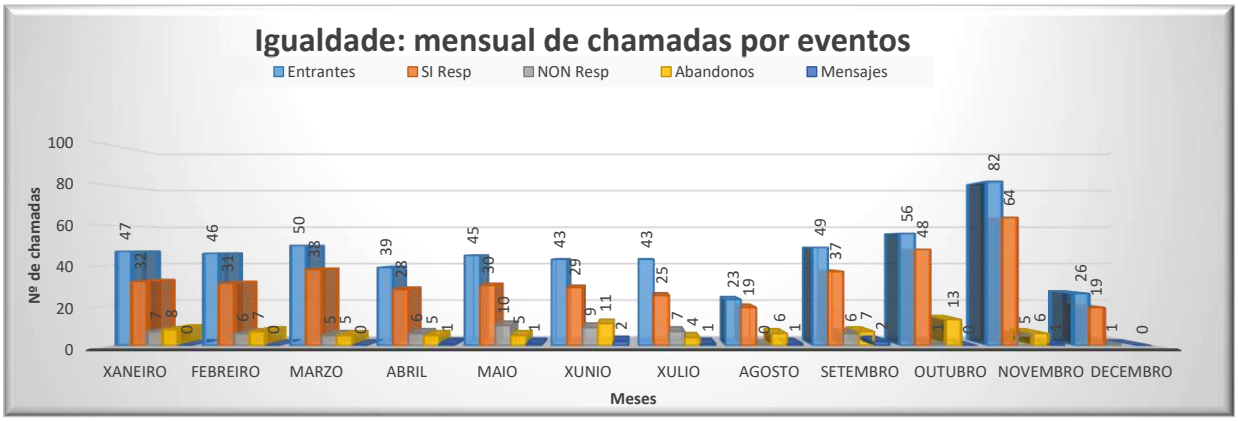
O volume de chamadas recibidas e atendidas (ou non) dende a implantación deste sistema se reflexa na seguinte gráfica:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

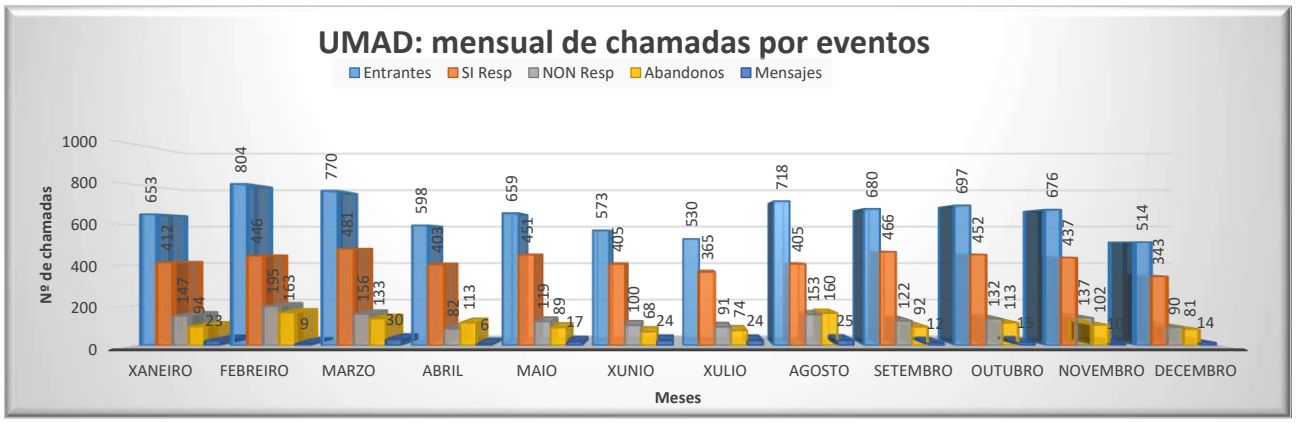


Fonte: Datos obtidos da base datos de Telefonía facilitados pola sección de Sistemas-Comunicacións do Servizo de Informática, ano 2023.

Como se pode observar, o volume de chamadas recibidas e atendidas no Departamento de Servizos Sociais é moi elevado, sitúase maioritariamente no intervalo entre as 1.500 e as 2.200 chamadas ao mes. Se non se dispón de persoal específico para a súa atención resulta imposible facerlle fronte. Durante parte dos meses de 2023, persoas contratadas ao abeiro da convocatoria de RISGA fixéronse cargo desta labor; non obstante, intúese que unha vez rematado o contrato, se non existe persoal para esta labor, a comunicación telefónica se verá sumamente afectada. Vexamos a comparativa no número de chamadas telefónicas con outros dispositivos pertencentes á Area de Acción Social (Igualdade e UMAD).



Fonte: Datos obtidos da base datos de Telefonía facilitados pola sección de Sistemas-Comunicacións do Servizo de Informática, ano 2023.



Fonte: Datos facilitados polo Departamento de Informática – Telefonía, ano 2023.

Para facer una comparativa sinxela, escollamos un dos meses de maior número de chamadas entrantes recibidas (maio). Así, obtemos a seguinte información:

- No Departamento municipal de Servizos Sociais recibíronse en marzo de 2023 un total de 2.237 chamadas.
- No Departamento de Igualdade, no mesmo mes, o número de chamadas ascendeu a 50, o que representa o 2,24 % das recibidas en Servizos Sociais. Tamén compre indicar que o equipo de Servizos Sociais é, con moito, mais numeroso que o de Igualdade, de aí que o número de chamadas no que nos movamos sexa superior.
- Na UMAD, no mesmo mes de marzo, o número de chamadas entrantes ascendeu a 770; isto equivale ao 24,42 % do volume rexistrado no Departamento municipal de Servizos Sociais.

Todo isto debe suscitar unha profunda reflexión; o Departamento municipal de Servizos Sociais configúrase como un dos dispositivos municipais de maior atención veciñanza de

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Compostela, polo que resulta importante dispor tanto de persoal que se encargue da primeira atención e acollida, como de persoal que centre a súa labor na atención telefónica e veciñal; só así se poderá falar dun departamento áxil na xestión e na necesaria intervención social.

Se utilizamos como instrumento de información a Axenda XIESS, que se está a utilizar nos Servizos Sociais Comunitarios Básicos, podemos constatar que se rexistraron ao longo do ano 2023, un total de 37.301 citas[2].



Fonte: Sección de Servicios Sociais, ano 2023.

Graficamente a evolución da poboación, sen repetición, atendida dende o Departamento municipal de Servizos Sociais dende o ano 2015 se sintetiza en:

[2] *Indicar que no ano 2017, se rexistraron un total de 24.039 citas. No ano 2018, 27.846 citas. No ano 2019, 29.232 citas. No ano 2020, o volume das citas ascendía a 31.116 (lembrar que en plena pandemia sociosanitaria era difícil contabilizar a toda a poboación atendida). No ano 2021, o volume das citas ascende a* 38.783 citas. No ano 2022, 34.791 citas.



Fonte: Sección de Servicios Sociais, ano 2023.

O pico de poboación atendida sen repetición no ano 2020 estivo relacionado co estado de alarma sociosanitaria proclamado no noso país e co peche de moitos dos servizos, véndose na obriga de moitas persoas de acudir aos Servizos Sociais para a cobertura de necesidades básicas; polo tanto, o ano 2020 non é unha referencia, senón que tomaríamos a do ano 2019, onde 11.478 persoas foron usuarias do noso servizo; no ano 2021, esta cifra se incrementou a 13.814 persoas, que denota un certa volta á situación anterior, pero representando un incremento do 20,40 % con respecto ao ano 2019; no ano 2022, volta a repuntar o número de persoas usuarias, representando este a 17.227, o que significa o 17,36 % da poboación de Compostela e no 2023, volta a rexistrarse un descenso, a 15.228 veciñas e veciños. A poboación que se está chegando aos Servizos Sociais non se trata tanto de persoas demandantes de prestacións económicas, como de persoas con situacións difíciles, que esixen intervención social e técnica. Se nos centramos na análise do volume de citas (estase a falar de persoas con repetición) só do persoal con atención ao público, obtemos a seguinte información:

Relación de profesionais de atención directa	Disciplina profesional	Dispositivo/programa	Nº citas no 2023
ALBA MARIA R.M.	Traballadora social	Acumulación tarefas	80
MARIA JESUS T. P.	Asesora xurídica	Asesoría xurídica	202
JAVIER M. A.	Técnico de xestión	Bolsas sociais e axudas mobilidade	214
CARMEN C. R.	Traballadora social	PASS Galeras	396

Relación de profesionais de atención directa	Disciplina profesional	Dispositivo/programa	Nº citas no 2023
CRISTINA M.S.	Terapeuta ocupacional	SAF	426
EVA MARIA R. L.	Traballadora social	PASS Galeras	480
MONICA G. O.	Axente de desenvolvemento local	Programa municipal de inclusión sociolaboral	632
MARIA ELENA G. C.	Psicóloga	Programa municipal de inclusión sociolaboral	634
MARIA JOSE B. F.	Psicóloga (ofrécese datos só de Servizos Sociais, non de UMAD)	Servizo de educación e apoio familiar	711
PILAR C. V.	Traballadora social	PASS Galeras	1033
MARIAN P. R.	Traballadora social	PASS Conxo	1073
ANA C. V.	Traballadora social	SAF	1370
ISABEL T.M.	Educadora familiar	Programa inclusión residencial	1436
ANA MARIA V. P.	Educadora familiar	Servizo de educación e apoio familiar	1460
ANA BELEN V. Q.	Traballadora social	PASS Fontiñas	1517
MARIA CRISTINA E. R.	Educadora familiar	Servizo de educación e apoio familiar	1522
MARIA CARMEN C. G.	Educadora familiar	Servizo de educación e apoio familiar	1686
BEATRIZ P. A.	Traballadora social	PASS Rural	1724
ANA A. Q.	Traballadora social	SAF	1778
DORA R. B.	Traballadora social	PASS CABES	1793
BIBIANA S. J.	Traballadora social	PASS Fontiñas	1891
MARGARITA V. T.	Educadora familiar	Servizo de educación e apoio familiar	2162
MERCEDES M. R.	Traballadora social	PASS Ensanche	2318
SANDRA F. G.	Educadora familiar	Servizo de educación e apoio familiar	2353
BEATRIZ S. S.	Traballadora social	Programa inclusión persoas sen fogar	2480

Fonte: Datos XIESS, ano 2023.

Das e dos profesionais mencionados cómpre facer as seguintes aclaracións:

- Alba María R. M. ten un contrato de acumulación de tarefas que iniciou o 22 de novembro de 2023.
- María Jesús T.P., distribúe a súa xornada laboral co Departamento de Igualdade; neste apartado só se ofrecen datos de Servizos Sociais.
- Javier M.A., como técnico de xestión, ten unha atención ao público minoritaria, adicándose a tarefas burocráticas.
- Carmen C.R. ten contrato como traballadora social, substituíndo unha baixa laboral dende o 1 de agosto de 2023.
- Cristina M. S. tivo contrato como terapeuta ocupacional dende o 1 de agosto de 2023.
- Eva María R, L., traballadora social, atópase ten varios períodos de baixa laboral:
    - Do 1 ao 10 de xaneiro de 2023, baixa por ILT.
    - Dende o 1 de xuño de 2023, no que resta de ano, baixa por maternidade e períodos que lle corresponden (vacacións, etc.)
- Mónica G.O., axente de desenvolvemento local, sen incidencias ao longo de todo o ano.

- María Elena G.C., psicóloga, presenta os seguintes períodos de non traballo efectivo:
  - Baixa ILT de 7 ao 13 de febreiro de 2023.
  - Baixa ILT, de 14 ao 17 de novembro de 2023.
  - E días puntuais que, por cuestións diversas, debidamente xustificadas, non puido asistir.
- María José B.F., psicóloga, contrato en UMAD, compartindo funcións en Servizos Sociais. Sen incidencias ao longo de todo o ano.
- Pilar C.V., traballadora social, presenta os seguintes períodos de non traballo efectivo:
  - Do 15 ao 30 de xuño de 2023.
  - Do 26 de outubro de 2023, sen incorporación ao remate do ano.
- Marián P.R, traballadora social, presenta os seguintes períodos de non traballo efectivo:
  - 15 ao 17 de novembro de 2023, por cuestións debidamente xustificadas, non puido asistir.
  - 20 ao 21 de novembro de 2023, por cuestións debidamente xustificadas, non puido asistir.
- Ana C.V., traballadora social, sen incidencias ao longo de todo o ano.
- Isabel T.M., educadora familiar, sen incidencias ao longo de todo o ano.
- Ana María V.P., educadora familiar, sen incidencias ao longo de todo o ano.
- Ana Belén V. Q., traballadora social, sen incidencias ao longo de todo o ano, só con ausencias puntuais, debidamente xustificadas.
- María Cristina E.R., educadora familiar. Sen incidencias ao longo de todo o ano, só con ausencias puntuais, debidamente xustificadas.
- María Carmen C.G., educadora familiar, sen incidencias ao longo de todo o ano, só con ausencias puntuais, debidamente xustificadas.
- Beatriz P.A., traballadora social, co seguinte período de non traballo efectivo:
  - Do 6 ao 29 de setembro de 2023, baixa ILT.
  - Resto, só con ausencias puntuais debidamente xustificadas.
- Ana A. Q., traballadora social, sen incidencias ao longo de todo o ano.
- Dora R.B., traballadora social, co seguinte período de traballo non efectivo:
  - De 13 de xullo ao 17 de agosto de 2023, baixa ILT.
  - Resto, só con ausencias puntuais debidamente xustificadas.
- Bibiana S.J., co seguinte período de traballo non efectivo:
  - De 12 de xullo ao 29 de setembro de 2023, baixa ILT.
- Margarita V.T., educadora familiar, sen incidencias ao longo de todo o ano.
- Mercedes M.R., traballadora social, sen incidencias ao longo de todo o ano.
- Sandra F.G., educadora familiar, sen incidencias ao longo de todo o ano.
- Beatriz S.S., traballadora social, co seguinte período de traballo non efectivo:
  - Do 25 de agosto ao 15 de setembro de 2023, baixa ILT.
- E igualmente, Eva G.S., xefa de sección, co seguinte período de traballo non efectivo:
  - Do 14 de setembro ao 18 de outubro de 2023, baixa ILT.
  - Resto, sen incidencias.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

As incidencias que poden darse nas xornadas laborais afectan, como non podería ser doutra maneira, ao volume poboacional que se pode atender. En inspección mantida o 20 de outubro de 2023 polo servizo de Inspección da Xunta de Galicia (acta), recóllese o seguinte:

> • Declaración responsable, asinada pola representante legal da entidade, conforme cando se presuma que a baixa do persoal que ocupa postos subvencionados con fondos públicos, poida ser longa, procederán a substituír á persoa traballadora.

Deuse cumprimento a este requirimento, si ben a dificultade está cando as previsións de baixas son curtas e se van renovando progresivamente, cada semana.



CONCELLO DE SANTIAGO

Informe técnico/xurídico
ACCIÓN SOCIAL

EXPEDIENTE:	2023/00044459G
PROCEDEMENTO:	Contestación requirimento INSPECCIÓN COMUNITARIOS XUNTA DE GALICIA

DECLARACIÓN RESPONSABLE

Don Juan Carlos Porrúa Pardal, Director da Área de Réxime Interior e Xestión de Persoal, en representación do Concello de Santiago de Compostela, declaro o seguinte:

Que cando se presuma que a baixa laboral do persoal que ocupa postos subvencionados con fondos públicos, poida se longa, o Concello procederá a substituír á persoa traballadora, tal e como se ven facendo na actualidade.

O que expoño en Santiago de Compostela, na data da sinatura dixital

JUAN CARLOS PORRÚA PARDAL - 35437060V
Data da sinatura: 15/11/2023
Dirección de Área ÁREA I. GOBERNO, ADMINISTRACIÓN E RÉXIME INTERIOR

SECRETARÍA XERAL TÉCNICA. SERVIZO DE INSPECCIÓN DE SERVIZOS COMUNITARIOS E INCLUSIÓN SOCIAL

Si nos centramos na análise da táboa anterior, en canto ao volume de citas (non aos tempos nin a análise cualitativa das mesmas), podemos observar que o programa con maior número de volume de cita é o vinculado á atención das persoas sen fogar, feito que se relaciona coas propias características do dispositivo, que efectúa unha atención case inmediata das persoas que se atopan nesa situación; as persoas usuarias se caracterizan pola "*inmediatez*" da súa demanda, por non ter a ninguén de referencia nin de apoio; a profesional que implementa este servizo foi quen de construír unha metodoloxía de atención áxil e eficaz para as persoas que se atopan nesa situación, non só con atención en despacho, senón co número elevado de visitas ao contorno onde se atopan, ben na propia rúa, ben nos aloxamentos nos que se integran. Dende aquí, o profundo recoñecemento á súa labor.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Evidéncianse como puntos fortes de atención social os vinculados ao ámbito socioeducativo, xeralmente fortes os catro, pero destacándose especialmente os de CABES e Fontiñas, moi vinculados á intervención no ámbito comunitario.

En cantos aos PASS, indicar que se destacan no volume de citas o PASS do Ensanche (que evidencia a necesidade de incorporación dun/dunha segunda profesional do Traballo Social), Fontiñas (que pese a ter dúas profesionais do ámbito do Traballo Social segue sendo un dos puntos fortes do sistema) e o de CABES (que deixa entrever a presión asistencial que se deriva da atención dunha única UTS). Sinalar igualmente o incremento paulatino da atención da zona rural, que se debuxa especificamente ao ter unha profesional adicada exclusivamente a este ámbito territorial. Mingua na atención o punto de atención Galeras, sorprendente polo excesivo número de poboación de referencia, pero que conta como apoio específico a intervención da profesional do programa de atención das persoas sen fogar, feito que ocasiona que entre ambos dispositivos se chegue a unha porcentaxe de poboación de referencia elevada. Conxo e Castiñeiriño mantense aos mesmos niveis que en anos anteriores.

Que **novas persoas** foron **rexistradas como usuarias dos Servizos Sociais** en Compostela ao longo do ano 2023?:

- **Persoas que viven de empregos precarios** (economía somerxida, venta ambulante, empregas de fogar, etc.), insuficientes para a cobertura de necesidades básicas (situacións de "*pobreza relativa*").
- **Persoas que viven do seu traballo como autónomas**, e que viron minguados os seus ingresos e a súa actividade laboral ao longo do ano 2023.
- **Persoas maiores ou con discapacidade que viven soas**, dada a tendencia á alza que segue mantendo o Servizo de Axuda no Fogar en Compostela.
- **Preocupa o incremento do número de persoas, xeralmente maiores, que presentaron situacións de Dióxenes ou de Noé en Compostela no 2023.**
- **Persoas en situación de pobreza relativa,** que presentan unha insuficiencia de recursos económicos para dar cobertura a necesidades básicas da unidade de convivencia. Isto explica o notable incremento do programa municipal de bolsas de comedor.
- **Persoas sen fogar**, procedentes doutros municipios (xeralmente, de tamaño inferior a este concello), que por carecer de recurso de aloxamento, acoden a Santiago de Compostela en busca do mesmo.
- **Familias estranxeiras,** solicitantes de medidas de protección, que chegan á cidade en situacións de pobreza absoluta e carentes de aloxamento.

Realicemos unha análise cuantitativa da labor realizada no Departamento municipal de Servizos Sociais de Compostela ao longo do ano 2023 por prestación contemplada no Plan Concertado:

1.- Prestación de información, orientación e intervención social:

Táboa: **Prestación básica de información, orientación e valoración (tipoloxía de sector de referencia realizada por SIUSS)**.

SECTOR DE REFERENCIA	Nº	TOTAL(%)
COLE. SITA NECESIDAD PROVOCADA RIESGOS CATASTRO.EP	414	3,07%
EMIGRANTES	57	0,42%
ENFERMOS PSIQUIATRICOS NO INSTITUCIONALIZADOS	35	0,26%
ENFERMOS TERMINALES	5	0,04%
FAMILIA	4090	30,30%
INFANCIA	865	6,41%
INMIGRANTES	1466	10,86%
JUVENTUD	67	0,50%
MARGINADOS SIN HOGAR Y TRANSEUNTES	406	3,01%
MINORIAS ETNICAS	258	1,91%
MUJER	470	3,48%
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	995	7,37%
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	1099	8,14%
PERSONAS MAYORES	3052	22,61%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	7	0,05%
REFUGIADOS Y ASILADOS	166	1,23%
TOXICOMANOS (ALCOHOLICOS Y DROGADICTOS)	48	0,36%
Total	13500	100,00%

Fonte: Datos estatísticos XIESS, ano 2023.

Na táboa anterior, vemos como hai sectores de referencia de maior peso na intervención social: o grupo de familia (con mais do 30 %), seguido do de persoas maiores (con mais do 22 %) e que é propio dun municipio envellecido, as persoas inmigrantes (con mais dun 10 %) e o de discapacidades, que este ano baixa ao 8 %.

2.- Prestación de axuda no fogar e apoio á unidade de convivencia:

Táboa: **Prestación básica de axuda no fogar e outros apoios á unidade familiar de convivencia (tipoloxía de sector de referencia realizada por SIUSS)**.

SECTOR DE REFERENCIA	Nº	TOTAL(%)
COLE. SITA NECESIDAD PROVOCADA RIESGOS CATASTRO.EP	2	0,04%
EMIGRANTES	2	0,04%
ENFERMOS PSIQUIATRICOS NO INSTITUCIONALIZADOS	1	0,02%
ENFERMOS TERMINALES	2	0,04%
FAMILIA	1995	38,31%
INFANCIA	428	8,22%
INMIGRANTES	114	2,19%
JUVENTUD	22	0,42%

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

SECTOR DE REFERENCIA	Nº	TOTAL(%)
MARGINADOS SIN HOGAR Y TRANSEUNTES	6	0,12%
MINORIAS ETNICAS	58	1,11%
MUJER	56	1,08%
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	101	1,94%
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	367	7,05%
PERSONAS MAYORES	2041	39,19%
REFUGIADOS Y ASILADOS	10	0,19%
TOXICOMANOS (ALCOHOLICOS Y DROGADICTOS)	3	0,06%
Total	5208	100,00%

Fonte: Datos estatísticos XIESS, ano 2023.

A táboa anterior reflexan as intervencións do Servizo de Axuda no Fogar, pero tamén doutro tipo de recursos de apoio á unidade de convivencia: acollementos familiares, asistencia a centros de día, a servizos complementarios, intervención técnica do Servizo de Educación e Apoio Familiar, entre outros. Esta vez, o sector de referencia de persoas maiores é o de maior alcance (que supera con moito o 43 %), seguido de cerca do de familia (que supera o 39 %), e xa mais lonxe o de menores (cun 8 %) e o de discapacidade (cun 7 %).

3.- Prestación de aloxamento alternativo:

Táboa: **Prestación básica de aloxamento alternativo (tipoloxía de sector de referencia por SIUSS)**.

SECTOR DE REFERENCIA	Nº	TOTAL(%)
COLE. SITA NECESIDAD PROVOCADA RIESGOS CATASTRO.EP	15	3,75%
EMIGRANTES	2	0,50%
ENFERMOS PSIQUIATRICOS NO INSTITUCIONALIZADOS	10	2,50%
FAMILIA	32	8,00%
INFANCIA	20	5,00%
INMIGRANTES	25	6,25%
JUVENTUD	5	1,25%
MARGINADOS SIN HOGAR Y TRANSEUNTES	72	18,00%
MINORIAS ETNICAS	34	8,50%
MUJER	11	2,75%
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	44	11,00%
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	21	5,25%
PERSONAS MAYORES	90	22,50%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	1	0,25%
REFUGIADOS Y ASILADOS	17	4,25%
TOXICOMANOS (ALCOHOLICOS Y DROGADICTOS)	1	0,25%
Total	400	100,00%

Fonte: Datos estatísticos XIESS, ano 2023.

Na análise da prestación básica de aloxamento alternativo, obtemos unha vez mais que o colectivo de persoas maiores é o mais maioritario (cun 22 % das intervencións), seguido esta vez e como é lóxico, das persoas con factores de marxinación e transeúntes (con case o 18 % da intervención), novamente coas persoas inmigrantes (cun 6 %) e o de familia (con case o 8 %).

4.- Prestación de prevención e inserción social:

Táboa: **Prestación básica de prevención en inserción social (tipoloxía de sector de referencia realizada por SIUSS)**.

SECTOR DE REFERENCIA	Nº	TOTAL(%)
COLE. SITA NECESIDAD PROVOCADA RIESGOS CATASTRO.EP	1	0,10%
EMIGRANTES	1	0,10%
ENFERMOS PSIQUIATRICOS NO INSTITUCIONALIZADOS	2	0,20%
FAMILIA	491	49,00%
INFANCIA	91	9,08%
INMIGRANTES	166	16,57%
JUVENTUD	17	1,70%
MARGINADOS SIN HOGAR Y TRANSEUNTES	44	4,39%
MINORIAS ETNICAS	15	1,50%
MUJER	73	7,29%
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	63	6,29%
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	14	1,40%
PERSONAS MAYORES	10	1,00%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	1	0,10%
REFUGIADOS Y ASILADOS	10	1,00%
TOXICOMANOS (ALCOHOLICOS Y DROGADICTOS)	3	0,30%
Total	1002	100,00%

Fonte: Datos estatísticos XIESS, ano 2023.

Nas tarefas realizadas vinculadas á prestación básica de prevención e inserción social, vemos como o colectivo de familia (cun 49 %) segue sendo prioritario sobre todo en ocupar tempos de lecer dos mais novos para permitir a conciliación laboral dos seus pais e en minguar actividades asociais na cidade, a poboación inmigrante 16,57 %) e o ámbito da muller (con mais do 7 %).

Dende a óptica da intervención dos Servizos Sociais Comunitarios convén analizar o número de persoas que demandan ou precisan a nosa xestión, por colectivos poboacionais con factores de vulnerabilidade; estamos falando en concreto das minorías étnicas (pobo xitano), persoas inmigrantes e persoas emigrantes retornadas. Disto se deduce da importante labor que se está a realizar coas persoas inmigrantes e coas persoas emigrantes retornadas dende o Departamento municipal de Servizos Sociais, descoñecendo si está vai en consonancia cos datos obrantes na UAMI:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa: **Atención a persoas pertencentes a minorías étnicas (pobo xitano)**.

GRUPO	HOMES	MULLERES	TOTAL
0 a 2	5	4	9
3 a 5	13	11	24
6 a 12	23	20	43
13 a 16	15	14	29
17 a 18	4	7	11
19 a 25	19	20	39
26 a 45	62	58	120
46 a 64	29	36	65
65 a 79	10	12	22
>= 80	2	1	3
TOTAL	182	183	365

Fonte: Datos estatísticos XIESS, ano 2023.

Táboa: **Atención a persoas pertencentes a poboación inmigrante**.

GRUPO	HOMES	MULLERES	TOTAL
0 a 2	13	9	22
3 a 5	29	44	73
6 a 12	98	92	190
13 a 16	36	55	91
17 a 18	14	21	35
19 a 25	46	78	124
26 a 45	226	340	566
46 a 64	96	165	261
65 a 79	27	33	60
>= 80	3	2	5
Totais	588	839	1427

Fonte: Datos estatísticos XIESS, ano 2023.

Si se fai a correlación das persoas de orixe estranxeiras empadroadas no termo municipal de Santiago de Compostela co do número de persoas usuarias pertencentes a este colectivo poboacional, obtemos un cifra "*sorprende*" dende o punto de vista cuantitativo, isto é, o **19,00 % da poboación de orixe estranxeiro en Compostela é usuaria dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos**, porcentaxe moi elevada si temos en conta que na cidade existe un dispositivo municipal de atención específica a este grupo social.

Táboa: **Atención a persoas pertencentes a poboación emigrante retornada**.

GRUPO	HOMES	MULLERES	TOTAL
0 a 2	2	3	5
3 a 5	1	3	4
6 a 12	6	8	14
13 a 16	2	3	5
17 a 18	1	2	3

GRUPO	HOMES	MULLERES	TOTAL
19 a 25	2	3	5
26 a 45	24	28	52
46 a 64	12	19	31
65 a 79	2	11	13
>= 80	4	3	7
TOTAL	56	83	139

Fonte: Datos estatísticos XIESS, ano 2023.

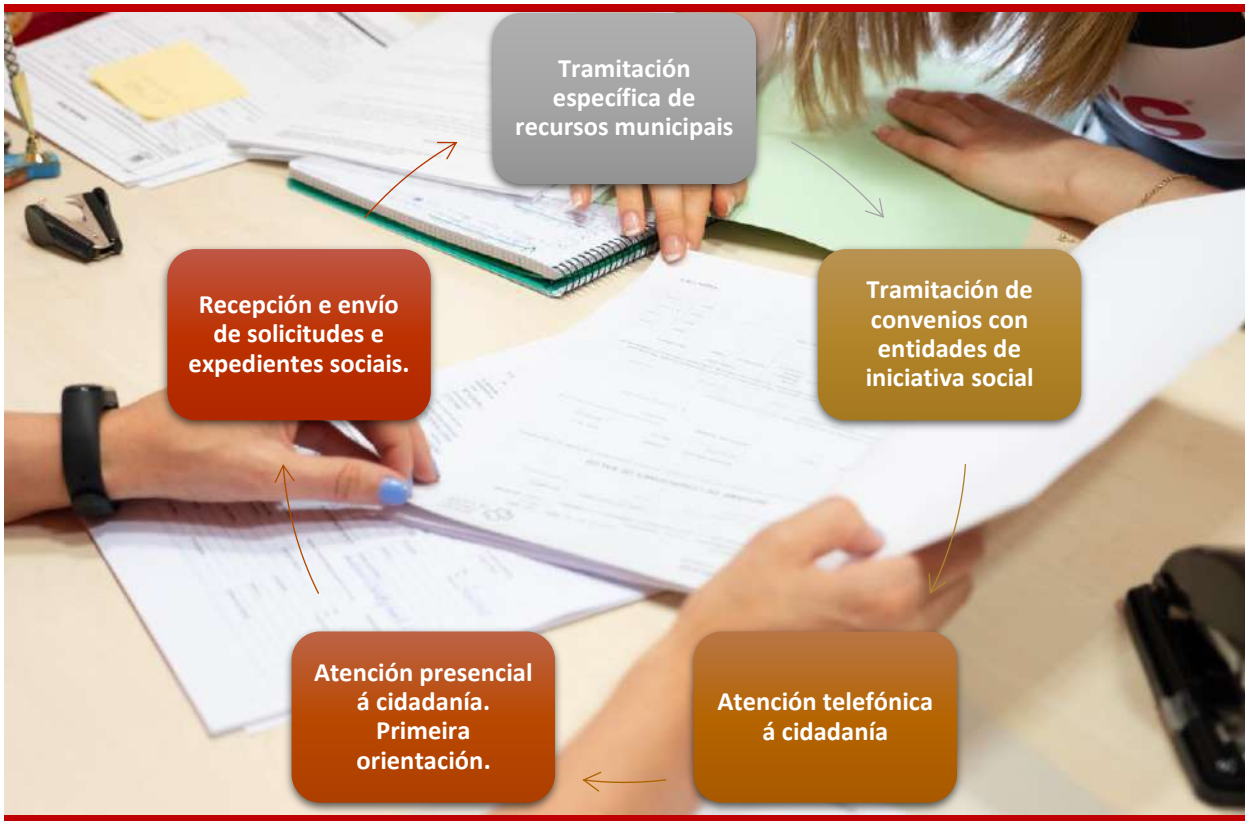
Nas táboas precedentes dedúcese que hai 4 colectivos poboacionais que están sendo maioritarios na atención social do Departamento municipal de Servizos Sociais:



A UNIDADE ADMINISTRATIVA.

En páxinas precedentes, observábamos no organigrama dos Servizos Sociais Comunitarios do concello de Santiago, como se situaba na base que sostiña todo o servizo a Unidade Administrativa e os Puntos de Atención de Servizos Sociais. O obxecto específico dos Servizos Sociais é a atención ás veciñas e veciños de Santiago de Compostela, intervindo en situacións carenciais e de vulnerabilidade, paliando situacións de emerxencia social e promovendo maiores cotas de benestar. A información, precisa e concreta, é a mellor ferramenta para incidir na igualdade das persoas. De aí, que unha Unidade Administrativa e os Puntos de Atención de Servizos Sociais organizados e formados, sexan de capital importancia para garantir o adecuado funcionamento do Departamento. Centrémonos neste apartado en analizar a Unidade Administrativa. Este

dispositivo, que se conforma como a verdadeira porta de entrada aos Servizos Sociais Comunitarios do Concello de Santiago de Compostela, aborda as seguintes cuestións:



Vexamos xa mais polo miúdo cada un dos apartados:

1.- UNIDADE ADMINISTRATIVA ENCARGADA DA PRIMEIRA ATENCIÓN Á VECIÑANZA, REXISTRO DOCUMENTAL E XESTIÓN ADMINISTRATIVA DE PROGRAMAS (TCS):



Empezando polo "*punto neurálxico*" do Departamento municipal de Servizos Sociais, a concreción do traballo da administrativa que se atopa na porta de entrada ao servizo se pode sintetizar do seguinte xeito:

A. **APERTURA DA PORTA DE ENTRADA** ás 8 da mañá.

B. **REXISTRO ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA** dun total aproximado de 1275 entradas (sen contabilizar as Becas de comedor escolar). Esta tarefa se desglosa en:
   a. Recepción da documentación recibida no Centro Municipal de Servizos Sociais derivada do rexistro do Concello ou de outros departamentos.
   b. Rexistro na Administración electrónica e apertura de expedientes.



C. **TRABALLO DE INFORMACIÓN** a realización deste traballo varía en función de:
   - Si hai ou non persoal contratado a través dos plans de emprego (RISGA e/ou vítimas de violencia de xénero), e
   - do volume de usuarios que non permite a contabilización dos mesmos.

Habería que distinguir entre:

- Atención telefónica de información
- Atención telefónica de citas
- Atención telefónica de derivación ao persoal da sección
- Atención persoal para información
- Atención persoal para citas
- Atención persoal derivación ás citas da sección.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- E tamén:
  - Apoio persoal e telefónico ao persoal do mostrador.
  - Derivación ás persoas usuarias á profesional de referencia con cita o usen cita.

D. **EXPEDIENTES XIESS**: Comprobación e arranxo de expedientes incompletos na base de datos XIESS.

E. **XESTIÓN ADMINISTRATIVA DAS FACTURAS** (XIESS + SICAL + FIRMADOC): tramitación administrativa das actas de conformidade, seguindo as indicacións da xefa de servizo, escaneo das mesmas e incorporación ao módulo económico de XIESS.

F. **TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA** (BASTANTEO DOCUMENTAL E REQUIRIMENTO DE SUBSANACIÓN) **DA ORDENANZA DE GARANTÍA BÁSICA**, cuxa concreción do desempeño profesional se axusta a:
   - Apertura de expediente en MYTAO.
   - Revisión e cotexo de documentación.
   - Obtención de información relativa ao empadroamento e á convivencia das persoas solicitantes.
   - Petición de documentación ao persoal administrativo encargado da xestión dos mesmos.
   - Cumprimento inicial das persoas solicitantes na base de datos excell establecidas.
   - Cumprimentación de movementos do recurso nas xestións de XIESS.

G. **BECAS COMEDOR ESCOLAR**: das solicitudes e a documentación recibida das becas, a tarefa de subilas ao expediente XIESS e solicitar ao departamento de intervención a través do Mytao a alta de terceiros de persoas beneficiarias de becas comedor escolar.

2.- TRAMITACIÓN INTERNA (MJPV):



Pasando o primeiro nivel do Departamento, que é a "*porta de entrada*" así como a tramitación administrativa dos principais programas municipais, se pasa a un segundo nivel dentro da Unidade Administrativa, básico para o normal e adecuado funcionamento do Departamento, que se concreta en toda a xestión interna (en canto á xestión administrativa dos permisos e ausencias de todo o persoal da Área así como de autorizacións para o servizo de informática, recepción e envío de FAX recibidos no Departamento de Servizos Sociais así como de correos electrónicos, xestión administrativa de recursos municipais (exención de taxas), xestión administrativa de expedientes

tramitados polas profesionais do Traballo Social relacionado con asuntos de emigración e de expedientes xudiciais e anotacións expedientes de prestacións remitido á Xunta de Galicia por sede electrónica e, a xestión e rexistro de entradas e saídas de oficios á Xunta de Galicia. Os datos deste tipo de xestións que se deron ao longo do ano 2022 se concretan en:

TRAMITACIÓNS INTERNAS	**XESTIONS PERSOAL AREA**	**822**
	CORREO PSOCIAIS	**4.000**
	INFORMÁTICA	**103**
	TOTAL DE ENTRADAS MYTAO ADXUDICADAS EN 2023	**610**
	ENCARGOS A UTS EN MYTAO	**770**
TRAMITACIÓN DE RECURSOS MUNICIPAIS	**BECAS COMEDOR ESCOLAR**	
	EXENCIÓN DE COTA DE AUGA	**366**
EXPEDIENTES ABIERTOS EN MYTAO	**EXPEDIENTES ABIERTOS EN TOTAL**	**1720**
	ENTRADAS ADXUDICADAS EN MYTAO	**610**
	EXPEDIENTES ABIERTOS EN MYTAO INSTANCIAS XUDICIAIS	**159**
PRESTACIONS DA XUNTA	**EXPEDIENTES TRAMITADOS**	**1080**
INGRESO MINIMO VITAL	**XESTIÓN EXPEDIENTES ENTRADA POR SSOCIAIS**	**72**
PETICIÓNS DE CERTIFICADOS A AEAT (NIVEL DE RENDA) E CATASTRO, E SUBVENCIONS		**208**

Fonte: Datos facilitados pola Unidade Administrativa (MJPV), ano 2023.

Cómpre subliñar que seguindo a lexislación vixente en materia de procedemento administrativo e de protección de datos, dende o mes de xullo de 2019, o persoal técnico comezou a tramitar os diferentes expedientes a través da sede electrónica da Xunta de Galicia, quedando para remitir por outras vías expedientes xudiciais, expedientes ao IGVS, informes ao Valedor do Pobo e recursos municipais). Igualmente indicar que a partir do 28

de outubro de 2020, comezou a funcionar no concello de Santiago de Compostela a sede electrónica municipal.

TRAMITACIÓN ESPECÍFICA DA ORDENANZA DE GARANTÍA BÁSICA CIDADÁ (TCS/JBF):

A tramitación administrativa da Ordenanza de garantía básica cidadá se concreta en:

- Apertura de expedientes.
- Revisión da documentación das solicitudes e incorporación dos certificados necesarios.
- Petición á unidade administrativa correspondente dos certificados de renda (escaneado da autorización correspondente e envío de correo electrónico). Requirimentos de subsanación de defectos. Incorporación de documentación aos expedientes. Paso de expedientes á firma das xefaturas e da concelleira.
- Elaboración dos AD e anulación dos mesmos cando corresponda.
- Elaboración de propostas de resolución e envío de resolucións.
- Finalización dos expedientes (envíos de correos ás traballadoras sociais requiríndolle informes xustificativos, informes finais e finalizacións de trámites). Arquivo dos expedientes finalizados.
- Revisión dos correos de concesións de RISGA e AIS aos efectos de evitar cobros indebidos en Garantía Básica Cidadá. Elaboración das solicitudes de altas de terceiros para Intervención. Esta labor estase complicando na actualidade, dado que xa non se están a recibir comunicados de resolución, senón que deben ser as propias profesionais do Traballo Social quen realicen este seguimento a través da HSUE.

En síntese, o procedemento administrativo para a xestión das prestacións recollidas na Ordenanza de garantía básica cidadá (BOP de A Coruña nº 165, de 31 de agosto de 2016) é o seguinte:

Fase 1: aprobación ou denegación da axuda

1. Presentar solicitude no rexistro de entrada do concello
2. Crear expediente, revisar solicitude e requirir documentación no suposto de non presentar toda a necesaria.
3. Si a solicitude esta completa, facer encargo a traballadora social para que faga o informe técnico.
4. Si se fixo requirimento de subsanación do expdte por falta de documentación, esperar a que a presenten, ver si está completa, e si o esta, facer encargo de informe técnico a traballadora social.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

5. Unha vez recibido o informe técnico si e desestimatorio, facer proposta de resolución e pasar a sinatura. Unha vez asinado o programa xa fai automaticamente a notificación.
6. Si o informe técnico concede a axuda:
   6.1 Facer pre rc e enviar a sinatura. Unha vez asinado facer encargo a intervención (mldelgadog e c02.03.01) para facer rc definitivo (encargo – acordo actuacións complementarias, coa seguinte nota si a axuda afecta a dous exercicios económicos:
      1.- pasar o prerc a definitivo
      2.- facer documento contable gasto plurianual con cargo a partida 020-23100-4800100/2022.).
   Si afecta solo o presente ano poñer “pasar o prerc a definitivo”
   No encargo de rc definitivo anexar o informe da traballadora social.
   6.2 Subir documento informe de non subvencións.
7. Unha vez feito o rc definitivo, facer proposta de resolución con fiscalización e dúas sinaturas (2f) e enviar a sinatura. Unha vez asinado xa pasa automaticamente a intervención para a súa fiscalización.
8. Unha vez fiscalizado positivamente, a resolución crease automaticamente, pero hai que pasala a sinatura.
9. Unha vez asinada a resolución (a notificación xa se xenera automaticamente) facer pre ad, pasar a sinatura e unha vez asinado enviar encargo a intervención (cmoscosoc e c02.03.01) para facer ad definitivo (encargo – acordo actuacións complementarias coa seguinte nota si afecta a dous exercicios económicos)
   1.- toma de razón en contabilidade da resolución de concesión da axuda e pasar pread a definitivo
   2.- facer ad gasto plurianual con cargo a partida 020-23100-4800100/2022
   Si afecta solo o presente ano poñer “toma de razón en contabilidade da resolución de concesión da axuda e pasar pread a definitivo”.

Fase 2: recoñecemento da obriga (inicio tramite para pago da axuda aprobada)

10. Facer informe técnico de pago (1º pago) e enviar a sinatura.
11. Facer proposta de resolución con fiscalización previa do recoñecemento da obriga de dúas sinaturas (2f) (1º pago) e enviar a sinatura. Unha vez asinada pasa automaticamente a intervención para a súa fiscalización.
12. Unha vez fiscalizado positivamente, xenerase automaticamente a resolución e solo hai que enviala a súa sinatura.
13. Unha vez asinada a resolución do recoñecemento da obriga (xenerase automaticamente a notificación), facer encargo a intervención (cmoscosoc e c02.03.01) para que inicien os tramites para o seu pago “fase o” (encargo – acordo de actuacións complementarias coa seguinte nota “toma de razón en contabilidade da resolución de recoñecemento da obriga”).

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

14. Unha vez feita a “fase o” por intervención, inícianse os tramites para os pagos sucesivos, subindo en documentos os informes de xustificación feitos pola traballadora social correspondente (se a axuda e por aluguer tamén hai que subir os xustificantes de pago).
15. Facer informe técnico de pago (pagos sucesivos). Facer proposta con fiscalización previa de recoñecemento da obriga dúas sinaturas (2f) (pagos sucesivos) e enviar a sinatura. Unha vez asinada pasa automaticamente a intervención para a súa fiscalización.
16. Unha vez fiscalizado positivamente, xenerase automaticamente a resolución e solo hai que enviala a súa sinatura.
17. Unha vez asinada a resolución do recoñecemento da obriga (xenerase automaticamente a notificación), facer encargo a intervención (cmoscosoc e c02.03.01) para que inicien os tramites para o seu pago “fase o” (encargo – acordo de actuacións complementarias coa seguinte nota “toma de razón en contabilidade da resolución de recoñecemento da obriga”).
18. A partir desta situación no expdte os tramites son sempre os mesmos ata a súa finalización, salvo nos supostos de que haxa variacións por extinción, modificación, suspensión, etc.
19. Si hai modificación, cando se faga a proposta hai que facer encargo a intervención para que faga un rc complementario (mldelgadog e c02.03.01) si se incrementa a cantidade a pagar a persoa interesada (unha vez aprobada facer pread e encargo a intervención (cmoscosoc e c02.03.01) para ad definitivo), ou encargo a intervención (cmoscosoc e c02.03.01) para facer un ad/ si se lle reduce a cantidade a pagar ou se extingue ou suspende a axuda.

XESTIÓN INTERNA E RELACIÓN CON ENTIDADES (RPG):

- Apertura e peche de expedientes en MyTao.
- Elaboración de propostas de resolución e recabar sinaturas.
- Revisión de expedientes de documentación en SAF Libre Concorrencia.
- Solicitude de certificados: empadroamento e convivencia, catastro, entre outros.
- Notificacións ás persoas usuarias.
- Establecemento de citas con persoas en lista de PAR SAF para tramitación de alta efectiva.
- Codificación en XIESS dos servizos complementarios realizado de forma mensual.
- Codificación mensual en SIGAD das horas realmente prestadas en SAF Dependencia.
- Organización de expedientes de SAF Libre Concorrencia e de SAF Dependencia.
- Preparación de documentación para a realización de visitas domiciliarias por parte do persoal técnico.
- Elaboración de borrador de informe técnico para revisión e confirmación posterior por parte das traballadoras sociais.

- Elaboración de proposta de resolución dos expedientes de SAF. Recopilación de sinaturas para a resolución e a notificación.
- Revisión económicas dos expedientes de SAF Libre Concorrencia.
- Xestións telefónicas diversas coas persoas usuarias do servizo de axuda no fogar.
- Xestión administrativa no programa de bolsas municipais.

O 1 de xuño de 2021 comezou a implementación do novo contrato de SAF, que se mantivo cunha modificación orzamentaria á alza no ano 2022, que supuxo un novo impulso no servicio e que ocasionou unha importante sobrecarga técnica e administrativa. Así:

- Expedientes abertos en MyTao: 491
- Expedientes pechados en MyTao: 187
- Revisión económica de expedientes de SAF LC: 51.

O SERVIZO DE PRIMEIRA ATENCIÓN.

Dende xuño de 2021, o Departamento municipal de Servizos Sociais do concello de Santiago de Compostela non implementa este servizo, dado que se carece de persoal específico para a súa atención, sendo derivada a atención da veciñanza aos correspondentes PASS, repercutindo nunha maior presión social nestes dispositivos.

OS PUNTOS DE ATENCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS (PASS).

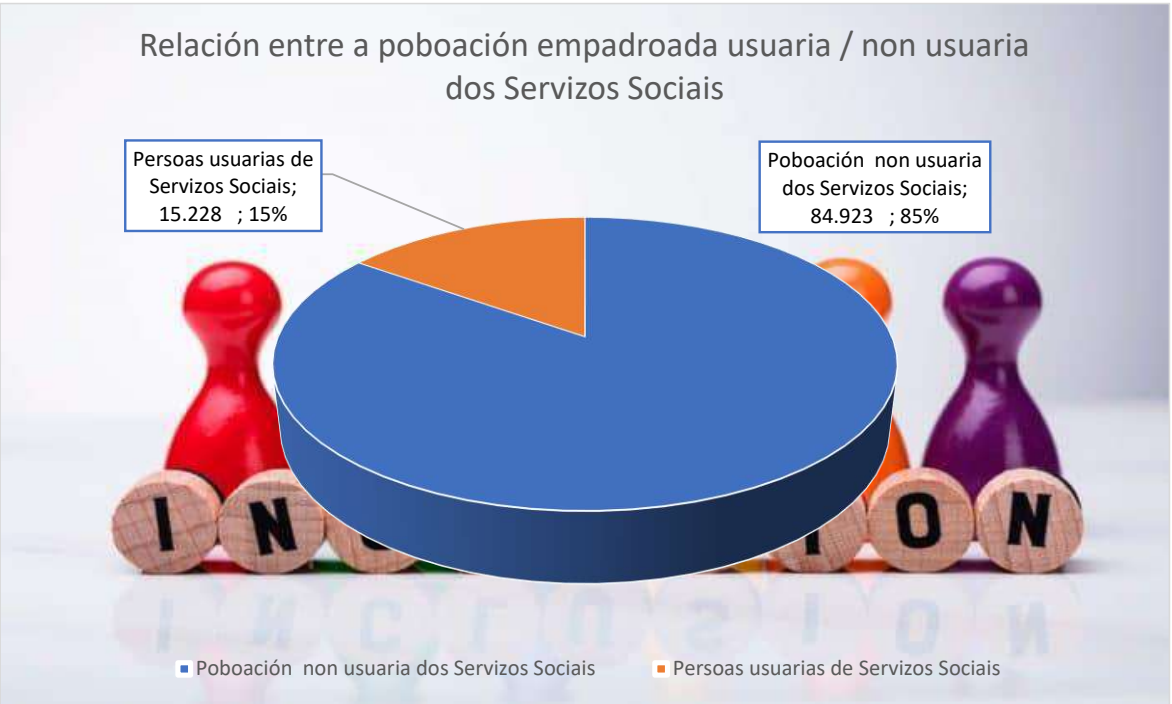
Resulta impactante o número de persoas que se achegaron aos Servizos Sociais Comunitarios no ano 2020 e como esa tendencia á alza, con respecto a anos ordinarios, se mantén no Departamento municipal de Servizos Sociais tamén no ano 2023, un importante número de veciñas e veciños de Compostela que precisan da intervención técnica dos profesionais deste servizo esencial. Vexamos novamente a gráfica evolutiva:





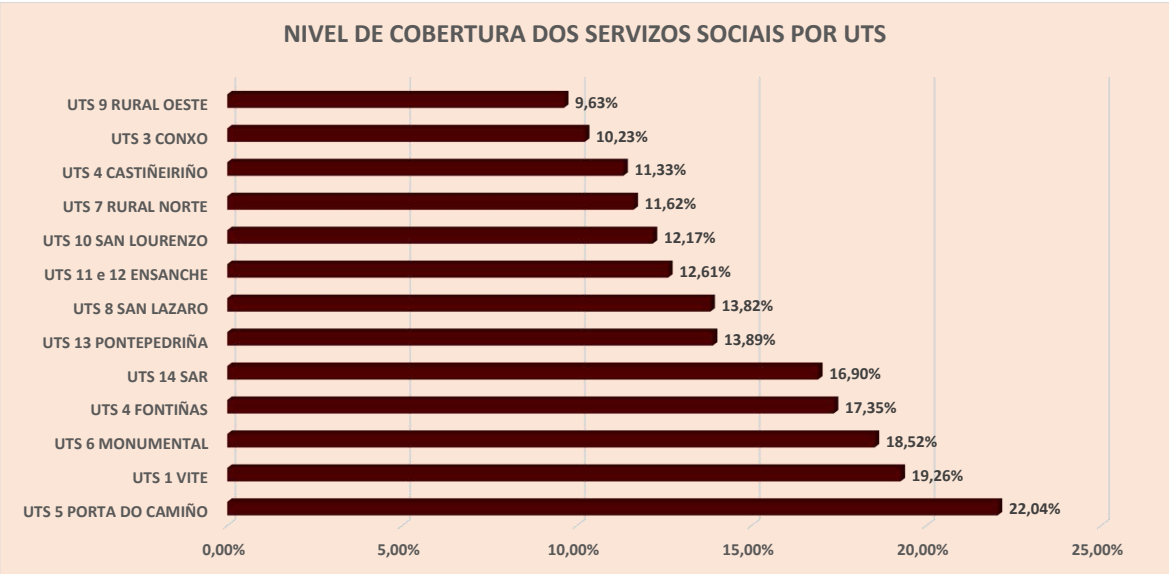
Fonte: Datos XIESS, elaboración propia, 2023.

Vexamos agora graficamente, a relación das persoas empadroadas no termo municipal de Santiago de Compostela coas que se viron obrigadas a converterse en usuarias dos Servizos Sociais durante o ano 2023:



Fonte: Datos XIESS e datos Padrón municipal de Habitantes, elaboración propia, 2023.

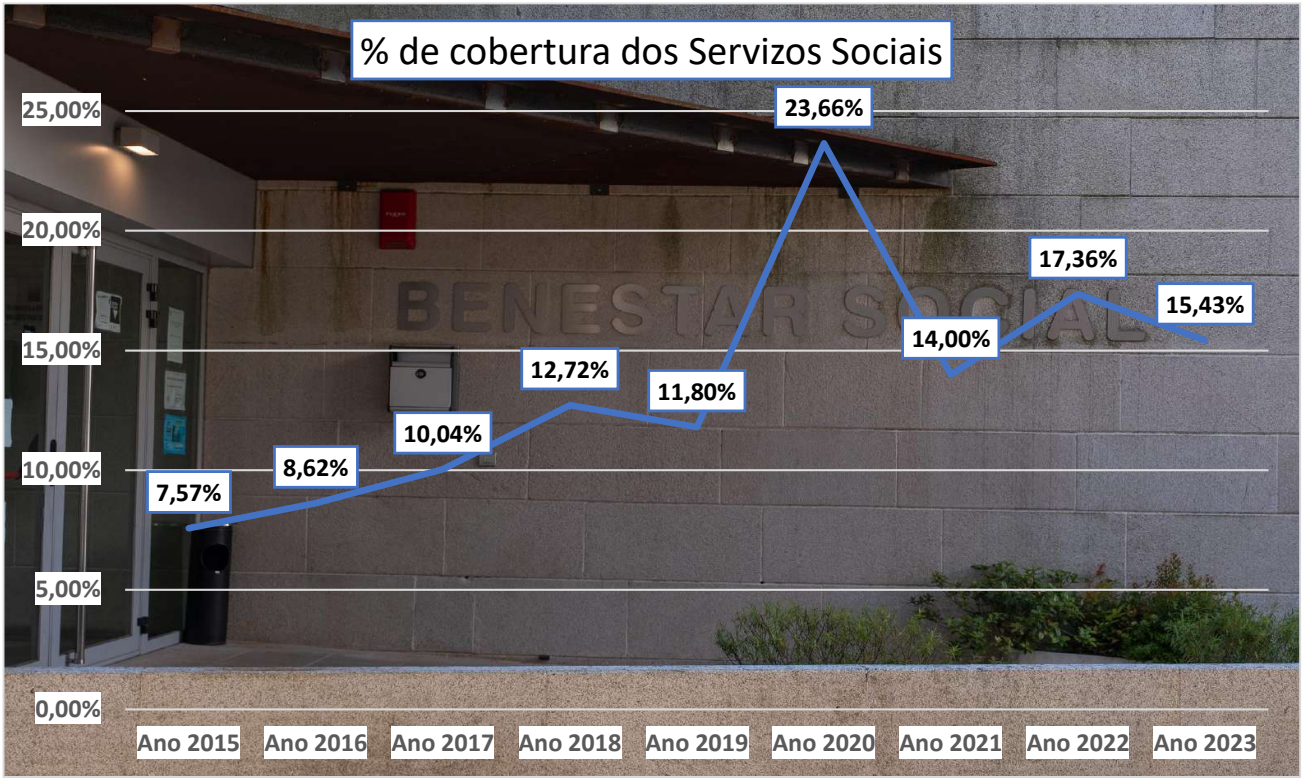
Correlacionemos agora o número de persoas empadroadas en cada ámbito territorial do PASS, co número de persoas que acudiron aos Servizos Sociais ao longo do ano 2023:



Fonte: Datos derivados da cumprimentación do aplicativo XIESS, Departamento municipal Servizos Sociais, ano 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

En liñas xerais, debemos sinalar que ao longo do ano 2023, os Servizos Sociais Comunitarios chegaron ao 15,43 % da poboación de dereito de Santiago de Compostela. Vexamos a seguinte gráfica ilustrativa:



Fonte: Datos XIESS e datos Padrón municipal de Servizos Sociais, ano 2023.

Podemos observar na gráfica anterior, que fora do pico producido no ano 2020 (por circunstancia da pandemia sanitaria), a liña da tendencia dos datos de cobertura poboacional dos Servizos Sociais seguen á alza cada vez mais.

Observemos o volume de citas aos longos dos meses do ano 2023 por dispositivos de atención:

	Xan	Feb	Mzo	Ab	Mai	Xñ	Xll	Ago	Set	Out	Nov	Dec	Total
AVOGADA/O	21	16	18	11	10	16	27	14	14	15	20	21	203
EDUCACIÓN E APOIO FAMILIAR - APOIO PSICOLÓXICO	50	53	70	54	64	76	22	42	70	74	75	61	711
EDUCACIÓN E APOIO FAMILIAR CABES	160	186	278	218	181	188	191	47	243	244	252	165	2353
EDUCACIÓN E APOIO FAMILIAR ENSANCHE - PROGRAMA INCLUSION MENORES	218	242	291	232	234	418	210	154	241	287	261	197	2985
EDUCACIÓN E APOIO FAMILIAR FONTIÑAS	135	171	262	206	183	240	198	119	131	187	194	133	2159
EDUCACIÓN E APOIO FAMILIAR GALERAS	152	151	202	55	108	240	53	128	204	149	129	112	1683
PROGRAMA DE APOIO Á INCLUSIÓN DE PERSOAS SEN FOGAR	280	266	275	193	224	258	74	170	124	207	209	200	2480
PROGRAMA DE ATENCIÓN A MAIORES E AXUDA NO FOGAR	334	288	662	310	300	294	230	300	396	346	275	241	3976

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

	Xan	Feb	Mzo	Ab	Mai	Xñ	Xll	Ago	Set	Out	Nov	Dec	Total
PROGRAMA DE ATENCIÓN NO RURAL	190	165	183	154	136	182	30	148	81	187	147	121	1724
PROGRAMA DE INCLUSION RESIDENCIAL	145	118	160	96	100	148	104		153	160	159	103	1446
PLAN DE INCLUSIÓN SOCIAL	122	91	107	109	93	97	86	89	104	144	155	90	1287
SS COMUNITARIOS BÁSICOS	854	1004	1160	995	1021	902	611	436	624	1056	1014	900	10577
SECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS	441	511	598	463	602	579	292	481	247	224	550	422	5410
UNIDADE DE XESTIÓN	18	16	12	22	19	54	20	16	15	20	62	21	295

Fonte: Datos estatísticos XIESS, ano 2023.

Táboa: Xestións para trámites de recursos por UTS de referencia.

RECURSOS	PASS CABES	PASS FONT	PASS CONXO	PASS ENSANC	PASS GALERAS	PASS SAN LOURENZO	PASS RURAL	SEN TEITO	SAF	TOTAIS
ACOLL FAM MEN NON REMUN	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
ACOLL FAM DE MENOR REMUN	26	2	0	0	1	0	0	3	0	32
ACOLL FAM PERS CON DISCAP	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
AIS	58	284	38	115	156	18	39	97	8	813
AUXS	3	13	0	0	21	1	0	0	0	38
BENEST EN BALN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BONO ALUG SOCIAL	4	11	9	3	17	0	0	2	0	46
BONO SOCIAL ELÉCT	2	9	0	28	5	0	0	0	0	44
CENTRO DE DÍA MENOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO DE DIA PERS DEPEND	2	0	0	17	0	0	0	0	0	19
CERTIF DISCAP	8	115	15	14	32	36	40	24	7	291
ENTID SOC: ALBERG XOAN XXIII	8	0	0	3	0	0	0	10	0	21
ENT SOC: ASDEG	7	0	5	9	0	0	0	0	0	21
ENT SOC: CÁRIT DIOC	6	5	29	30	13	0	0	0	0	83
ENT SOC: CÁRIT INTERP	117	30	3	18	2	0	1	3	0	174
ENT SOC:	6	30	0	3	2	0	0	0	0	41

RECURSOS	PASS CABES	PASS FONT	PASS CONXO	PASS ENSANC	PASS GALERAS	PASS SAN LOURENZO	PASS RURAL	SEN TEITO	SAF	TOTAIS
CÁRIT PARR										
ENT SOC: CENTRO VIEIRO	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
ENT SOC: COC ECON	0	2	0	2	1	0	0	4	0	9
ENT SOC: CRUZ VERM	43	10	0	16	0	0	0	23	0	92
ENT SOC: IGAXÉS	6	0	0	1	3	0	1	10	0	21
ENT SOC: MÉDIC MUNDO	10	0	0	4	0	0	4	0	0	18
ENT SOC: MOV POLA PAZ	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ENT SOC: PROVIV	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ESC INF	2	0	2	4	1	0	0	0	0	9
FISCAL	20	16	7	3	7	2	2	0	1	58
IMELGA	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
ING MINIMO VITAL	15	26	9	43	26	4	11	77	0	211
LISMI-SUBS MOB E TRANSP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEN: CASO DESP SOCIAL	51	18	40	18	15	0	0	11	0	153
OUTROS	358	122	180	302	107	20	10	160	2	1261
PNC-I	7	15	9	7	12	4	3	9	6	72
PNC-I /COMP VIV	2	2	2	2	4	0	0	1	1	14
PNC-X	23	59	10	8	7	3	30	12	14	166
PNC-X/ COMP VIV	0	2	2	3	6	0	1	0	1	15
PREST MEN DE 3 ANOS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
PROG AT A FAM ABEIRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
REC MUN: BONOB CARENC DE REC	15	15	8	19	22	1	19	8	0	107

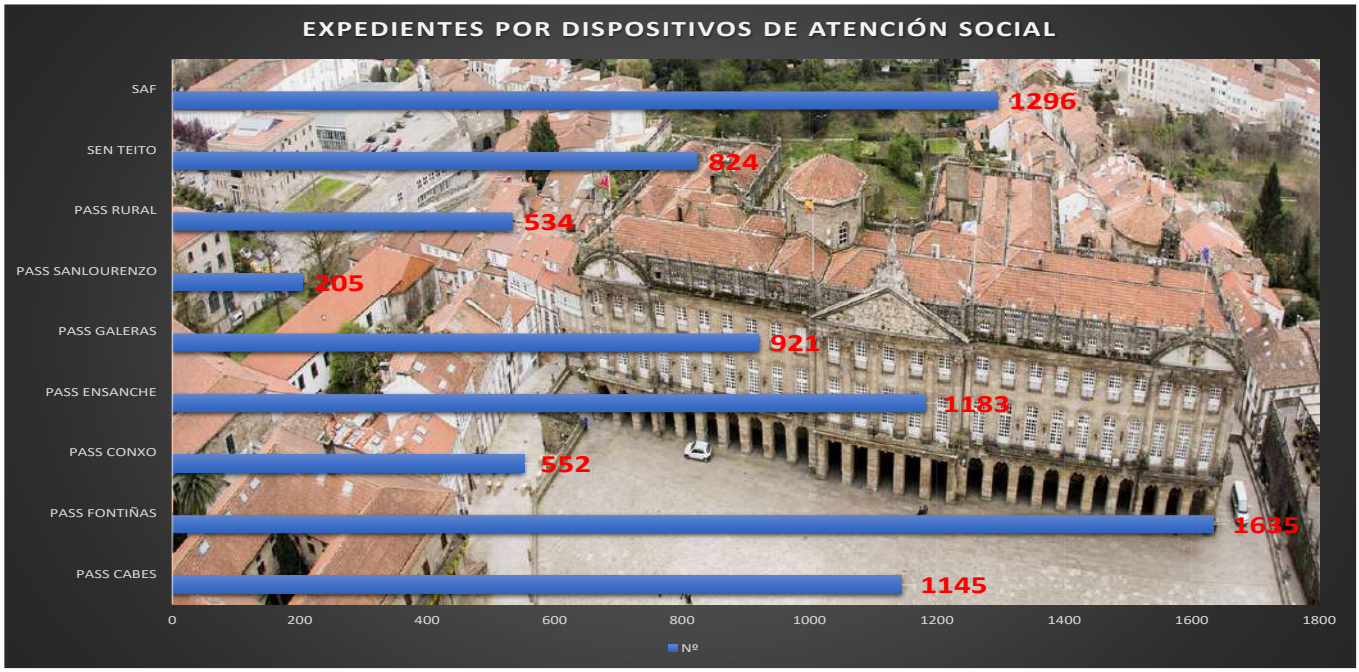
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

RECURSOS	PASS CABES	PASS FONT	PASS CONXO	PASS ENSANC	PASS GALERAS	PASS SAN LOURENZO	PASS RURAL	SEN TEITO	SAF	TOTAIS
REC MUN: EXENC CUOTA AUGA	80	180	38	76	103	15	10	0	0	502
REC MUN: PREST RESC SOCIAL	18	9	13	42	17	0	4	58	0	161
REC MUN: RENDA GAR BÁSICA	43	102	32	88	84	0	7	97	5	458
REC MUN: SAF DEP	22	0	0	44	0	0	0	0	105	171
REC MUN: SAF LC	2	2	0	4	0	0	0	0	568	576
REC MUN: TELEAS DOMIC (CONV CRUZ VERM)	0	0	0	2	0	0	0	0	18	20
RESID PERSO DEPEND	5	0	0	0	0	0	0	4	7	16
RESID PERS MAIOR AUTÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESP FAMIL PARA COIDAD PERS DEPEND	3	1	0	0	3	0	2	0	0	9
RISGA	56	82	16	83	58	10	94	165	2	566
TARX GRAO DISCAP	2	5	0	0	0	0	0	0	0	7
TARX BENV	1	0	3	0	2	1	0	0	0	7
TELEAS DOM DEPEND	2	3	0	50	0	0	0	0	36	91
TERMAL SOCIAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TÍTULO FAMILIA NUM	1	4	1	0	1	0	0	0	0	7
TURIS SOCIAL	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
VALOR DEPEN	88	284	74	110	160	84	246	28	111	1185
XULG	12	20	8	9	28	6	10	16	20	129

Fonte: Datos estatísticos extraídos do rexistro de prestacións dos PASS, ano 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Se temos en conta a evolución anual na xestión total de recursos, a información se pode visualizar na seguinte gráfica:



Fonte: Datos rexistro de expedientes PASS; decembro 2023.

Un dos recursos a destacar pola importancia que ten para a veciñanza (única fonte de ingresos) e pola repercusión que ten a nivel laboral (esixencia de seguimento exhaustivo dende os Servizos Sociais Comunitarios) é a Renda de Integración Social de Galicia (RISGA) e as Axudas de Inclusión Social (AIS). Os datos globais desta prestación ao longo do ano 2023 (analizados comparativamente dende o ano 2017) foron os seguintes:

ANUALIDADES	RISGA (que estiveron activas ao longo do ano)	AIS (que estiveron activas ao longo do ano)
ANO 2017	272	164
ANO 2018	331	169
ANO 2019	317	177
ANO 2020	408	204
ANO 2021	286	231
ANO 2022	247	327
ANO 2023	177	336

Fonte: Datos estatísticos extraídos do rexistro de prestacións dos PASS, ano 2023.

Podemos observar na táboa anterior como o número de RISGA activas ao longo do ano 2023 baixou considerablemente, estando isto relacionado co número de persoas que se foron beneficiando do Ingreso Mínimo Vital (o concello de Santiago de Compostela carece da totalidade deste dato por ser xestionada esta prestación dende a Seguridade Social). Este descenso non se produce nas AIS dado que a maior parte das persoas que solicitan algunha das prestacións da Ordenanza de garantía básica cidadá, ao ser estas "*subsidiarias*", deben comezar pola xestión desta prestación autonómica. Vexamos a información do ano 2023 por dispositivo de referencia:

Táboa: **ANÁLISE DE RISGA QUE ESTIVERON ACTIVAS NALGÚN MOMENTO DO ANO 2023**

DISPOSITIVOS DE REFERENCIA	Nº DE UNIDADES FAMILIARES QUE TIVERON RISGA NALGUN MOMENTO AO LONGO DO ANO	Nº DE PERSOAS QUE CUBRIRON AS NECESIDADES BÁSICAS CON RISGA
PASS CABES	28	71
PASS FONTIÑAS	27	53
PASS CONXO	18	38
PASS ENSANCHE	25	52
PASS GALERAS	38	52
PASS SAN LOURENZO	1	1
PASS RURAL	17	39
SEN TEITO	23	30
TOTAIS	177	336

Fonte: Datos rexistro de expedientes PASS; decembro 2023.

E coas RISGAS xestionadas dende os Servizos Sociais Comunitarios Básicos do concello de Santiago de Compostela se obtiveron os seguintes recursos económicos para a veciñanza (recursos que se inverten nos diferentes servizos da cidade, formando parte activa da economía circular do municipio):

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa: ***Ingresos xerados coa percepción de RISGA en Santiago de Compostela.***

	INGRESOS PROCEDENTES RISGA
PASS CABES	136.415,96 €
PASS RURAL	108.113,04 €
PASS FONTIÑAS	129.640,12 €
PASS CONXO	101.964,36 €
PASS ENSANCHE	71.715,52 €
PASS GALERAS	239.615,34 €
PASS SAN LOURENZO	5.415,90 €
SEN TEITO	134.611,80 €
TOTAIS	927.492,04 €

Fonte: Datos rexistro de expedientes PASS; decembro 2023.

Táboa: **AIS XESTIONADAS NO ANO 2023**

DISPOSITIVOS DE REFERENCIA	Nº DE UNIDADES FAMILIARES QUE TRAMITARON AIS	Nº DE PERSOAS BENEFICIARIAS DE AIS
PASS CABES	25	63
PASS FONTIÑAS	99	202
PASS CONXO	27	67
PASS ENSANCHE	32	78
PASS GALERAS	35	76
PASS SAN LOURENZO	4	12
PASS RURAL	13	34
SEN TEITO	34	44
TOTAIS	269	576

Fonte: Datos rexistro de expedientes PASS; decembro 2023.

E coas AIS xestionadas dende os Servizos Sociais Comunitarios Básicos do concello de Santiago de Compostela se obtiveron os seguintes recursos económicos para a veciñanza (recursos que se inverten nos diferentes servizos da cidade, formando parte activa da economía circular do municipio):

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

	INGRESOS PROCEDENTES AIS
PASS CABES	9.856,00 €
PASS RURAL	11.286,00 €
PASS FONTIÑAS	67.494,45 €
PASS CONXO	12.999,00 €
PASS ENSANCHE	35.716,00 €
PASS GALERAS	22.412,92 €
PASS SAN LOURENZO	2.815,12 €
SEN TEITO	22.565,04 €
TOTAIS	185.144,53 €

Fonte: Datos rexistro de expedientes PASS; decembro 2023.



Pero a intervención social vai mais alá da mera xestión de recursos económicos. Preocupante foi ao longo do ano 2023 o número de persoas maiores coas que houbo que intervir por atoparse nunha situación de desamparo social. Os datos facilitados dende os diferentes dispositivos foron:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa: **Persoas maiores en situación de emerxencia social na cidade que requiriron atención inmediata por parte dos Servizos Sociais**.

DISPOSITIVOS DE ATENCIÓN SOCIAL	Nº DE CASOS DETECTADOS DENDE	% V
PASS CABES	7	6,80%
PASS FONTIÑAS	17	16,50%
PASS CONXO	3	2,91%
PASS ENSANCHE	19	18,45%
PASS GALERAS	24	23,30%
PASS SAN LOURENZO	4	3,88%
PASS RURAL	1	0,97%
SEN TEITO	11	10,68%
SAF	17	16,50%
TOTAL	103	100,00%

Fonte: Rexistro dispositivos de atención social dos Servizos Sociais Comunitarios, ano 2023.

Trátanse de casos nos que as persoas presentaban deterioro cognitivo, problemática de saúde mental sen tratamento adecuado, rede de apoio familiar feble ou inexistente, soidade, illamento social e, incluso, síndrome de Dióxenes e/ou de Noé; un número que cuantativamente pode semellar non importante, pero que dende o ámbito da política social e do Traballo Social, cómpre ter presente, polo risco para a integridade física das persoas, para a súa comunidade e para o benestar social en xeral.



E, pola casuística, indicar que desas 103 persoas, 17 estaban afectados pola problemática compatible coa afectación polo síndrome de Dióxenes e/ou Noé.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Isto tamén forma parte da realidade social…

Servizos Sociais traballando dende o silencio, pola dignidade das persoas e a protección das súas vidas

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Expediente: **MEN/SERV/C05.01.01/2023000194** **Referencia interna:** **2023/00005719C - CONTRATACIÓN SERVIZOS SOCIAIS ANO 2023**
Servizo de sanitización e desinfección de vivenda Lugar XXX de Santiago de Compostela
Tipo de contrato: Servicios **Procedemento:** Contrato menor

Tipo de contrato: Servicios - Servicios de limpieza de edificios y servicios de administración de bienes raíces.

1. OBXECTO DO CONTRATO

Servizo de sanitización e desinfección de vivenda Lugar XXX de Santiago de Compostela.

2. XUSTIFICACIÓN DA NECESIDADE DO CONTRATO:

Tras a resolución de auto xudicial onde se resolve a implantación do Servizo de Axuda no Fogar ao interesado e, unha vez realizada visita domiciliaria para valoración do estado de hixiene e conservación da vivenda, constátase que non reúne condicións mínimas de hixiene polo que se considera necesario e imprescindible a realización das tarefas especificadas a continuación como requisito previo á implantación do Servizo de Axuda no Fogar. O obxecto do contrato non se ten configurado para evitar a aplicación de regras xerais de contratación, e non se está a atender necesidades periódicas e previsibles.

3. ESPECIFICACIÓNS TÉCNICAS DA PRESTACIÓN

Baleirado, desmontaxe e retirada de posible mobiliario así como de outro tipo de restos e/ou residuos.

1. Limpeza profunda e desinfección das seguintes estancias: Sala de estar e cociña, aseo primeiro andar e aseo andar superior:
   - Baleirado de mobiliario, limpeza interior e exterior dos armarios e útiles de cociña.
   - Limpeza de azulexos, persianas, fiestras e cristais.
   - Limpeza de po, control e eliminación de arácnidos, aspirado, barrido e fregado.
   - Posterior hixienización das áreas a tratar.
2. Limpeza doutras estancias da vivenda: control e eliminación de arácnidos e posibles insectos, barrido, fregado e posterior hixienización.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

4. XUSTIFICACIÓN DO PROCEDEMENTO, TRAMITACIÓN E FORMA DE ADXUDICACIÓN DO EXPEDIENTE

En aplicación do artigo 118 da Lei 9/2017 de Contratos do Sector Público, o contrato cualificase de menor en función da contía do mesmo, ao ser seu importe inferior a [15.000] euros, IVE non incluído.

5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

O órgano de contratación competente é a Concellaría de Políticas Sociais e Saúde, Medio Ambiente, Parques e Xardíns, de conformidade co acordo de delegación da Xunta de Goberno Local e as bases de execución do orzamento municipal.

6. VALOR ESTIMADO

O Valor Estimado estará integrado por:

Valor sen IVE:	2.300,00 euros
IVE (21,00 %):	483,00 euros
Valor con IVE:	2.783,00 euros

7. ORZAMENTO DO CONTRATO E APLICACIÓN ORZAMENTARIA

Aplicación Orzamentaria / Proxecto GFA	Data orzamento	Denominación	Importe IVE incluído
2023-020 23100 2269900	2023	ASISTENCIA SOCIAL PRIMARIA. OUTROS GASTOS DIVERSOS	2.783,00

8. PRAZO DE EXECUCIÓN

O prazo de execución será de 1 mes a partir da notificación da adxudicación sen que poda exceder do ano natural, nin ser obxecto de prórroga ou revisión de prezos nin supor fraccionamento.

9. LUGAR DE PRESTACIÓN

Domicilio de usuario do Servizo de Axuda no Fogar por auto xudicial situado en Lugar XXXXXX, Santiago de Compostela

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

10. RESPONSABLE DO CONTRATO

FURELOS TORAL, TERESA

11. FORMA DE PAGO DO PREZOS

- ✓ Mediante a presentación dunha única factura, á finalización do traballo realizado, expedida polo provedor e conformada polo responsable do contrato

12. ENTIDADE PROPOSTA PARA A ADXUDICACIÓN DIRECTA

Denominación	COMPOSTELA INSERTA EIL, S.L.
Número identificación fiscal	B-70.181.771
Domicilio	Rúa Concheiros, nº 33, 1º 15.703 Santiago de Compostela
Teléfono	981 580 506 - 695 668 623
e-mail	administracion@compostelainserta.com

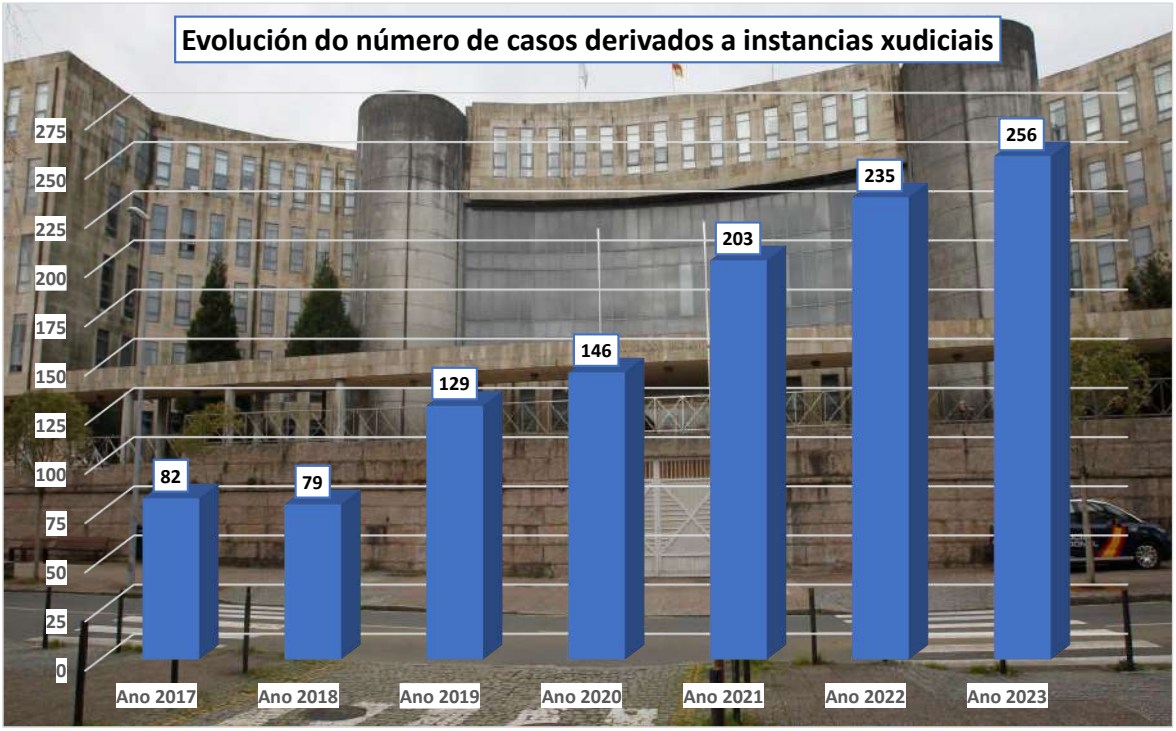
-ESTADO INICIAL DA COCIÑA-



-ESTADO ACTUAL DA COCIÑA-



Cómpre analizar tamén, pola súa importancia e transcendencia para a intervención social con casos en situación de extrema emerxencia social, os datos referentes á elaboración de informes técnicos dirixidos a instancias xudiciais (Fiscalía, xulgados, etc.):



Fonte: Datos rexistro de expedientes PASS; decembro 2023.

Como se pode observar na gráfica anterior, existe un incremento na emisión de informes a instancias xudiciais (Fiscalía, instancias xudiciais diversas e IMELGA) con respecto ao ano 2022 dun 8,94 %. Cada vez mais, os Servizos Sociais Comunitarios están presentes no desenvolvemento da actuación xudicial; principalmente se fai por dous motivos: por problemas de saúde da persoa usuaria que esixe valoración sanitaria ou ingreso non voluntario en centro asistencial para a protección da súa integridade física e emocional ou por causas de desafiuzamento.


Fachada de los juzgados compostelanos de Fontiñas - miguel muñiz

A intervención neste tipo de situacións carenciais ou de problemáticas persoais e intrafamiliares, esixe unha estreita coordinación con instancias xudiciais. En varias ocasións, e a requirimento, procedeuse a realizar labores de intermediación e acompañamento, tarefas que implica alterar a axenda ordinaria de atención, tanto dende

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

os PASS, dende o Servizo de Axuda no Fogar, dende os programas de inclusión residencial ou de persoas sen fogar ou mesmamente, dende a Sección de Servizos Sociais…, entre outros. **Téñense rexistradas labores de intermediación e de acompañamento ao longo do ano 2023 que ascenden a 63**. Este tipo de actuacións se caracterizan pola súa complexidade, esixindo unha importante adicación en horas, a suspensión doutro tipo de actividade profesional, a coordinación con outros dispositivos (corpos e forzas de seguridade, dispositivos sanitarios, FUNGA, entidades de iniciativa social, entre outros) e mesmo, a adicación de medios económicos municipais con carácter extraordinario, sufragando gastos de desprazamento a instancias xudiciais, desprazamentos en ambulancia privada a centros residenciais, adquisición de roupa e produtos de primeira necesidade para as persoas, etc.

Existe a errónea crenza de que o sistema de Servizos Sociais, tanto o público como o correspondente a entidades de iniciativa social, recorre a instancias xudiciais para solventar situacións de senfogarismo. Esta afirmación non se corresponde coa realidade; si ben é certo que as persoas que pernoctan na rúa presentan maiores elementos de vulnerabilidade social (condutas aditivas, presenza de diversas doenzas a nivel físico, signos externos compatibles con trastornos psiquiátricos, non conciencia da súa situación, ausencia de rede de apoio sociofamiliar adecuada, entre outros) e diferentes factores compatibles cunha situación de exclusión social, tan só no 3,93 % dos casos se recorreu a instancias xudiciais para valoración de internamentos sanitarios ou asistenciais (residenciais) non voluntarios, sempre en aras da protección persoal e do seu benestar.

En canto á actividade profesional xeral dos PASS desenvolta ao longo do ano 2023, exceptuando a xestión de recursos (xa desglosada anteriormente), obtemos os seguintes datos:

Táboa: **Actuacións profesionais do ano 2023.**

Asunto	2023	%
ACOMPAÑAMENTO	143	0,35%
ACTIVIDADES ENTIDADES EXTERNAS	41	0,10%
ACTIVIDADES SERVIZOS SOCIAIS	27	0,07%
APOIO PSICOLOXICO	575	1,41%
ASISTENCIA A COMISIÓNS	30	0,07%
ATENCION TELEFONICA	7653	18,73%
ATENCION TELEMATICA	2609	6,39%
CITA WEB	341	0,83%
CUESTIONARIOS	14	0,03%
DECLARACIÓN TESTIFICAL	12	0,03%
ENTREVISTAS FAMILIARES	1802	4,41%
ENTREVISTAS INDIVIDUAIS	13474	32,98%
ESTUDIOS E TRABALLOS TECNICOS	195	0,48%
FACTURACION	54	0,13%
INFORME RESPOSTA A QUEIXAS E RECLAMACIONS	26	0,06%

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Asunto	2023	%
INFORME TÉCNICO	3490	8,54%
INFORMES PROPOSTAS ÁREA	72	0,18%
MEDIACION INTRAFAMILIAR	2	0,00%
MEDIACION PARELLA	1	0,00%
MEMORIAS TECNICAS	93	0,23%
ORDENANZA DE GARANTIA BASICA - XESTION XERAL DO PROGRAMA	147	0,36%
OUTRAS XESTIONS	2181	5,34%
PLAN CONCERTADO XESTION	45	0,11%
PLENO - MOCIONS E PROPOSTAS	36	0,09%
PRESENTACIONS E PONENCIAS	37	0,09%
SEGUIMENTO PROFESIONAL	703	1,72%
VISITA A DOMICILIO	1563	3,83%
VISITA INSTITUCIONAL	57	0,14%
XESTION PROGRAMA BOLSAS MUNICIPAIS	464	1,14%
XESTION SAF	429	1,05%
XESTIÓN PROGRAMA AXUDAS TAXI	89	0,22%
XESTIÓN PROGRAMAS - PROXECTOS - ACTIVIDADES DEPARTAMENTO SERVIZO SOCIAIS	30	0,07%
XESTIÓN RECURSOS SOCIAIS. DEPARTAMENTO SERVIZOS SOCIAIS	337	0,82%
XUNTANZA ALCALDÍA	16	0,04%
XUNTANZA AREA DE ACCION SOCIAL	167	0,41%
XUNTANZA AXUDAS TAXI	8	0,02%
XUNTANZA CO DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	2	0,00%
XUNTANZA COA CONCELLEIRA DE POLITICAS SOCIAIS	105	0,26%
XUNTANZA DEPARTAMENTO PERSOAL	2	0,00%
XUNTANZA INTERNA ENTRE PROFESIONAIS SERVIZOS SOCIAIS	309	0,76%
XUNTANZA INTERVENCIÓN	10	0,02%
XUNTANZA ISE	110	0,27%
XUNTANZA ORDENANZA GARANTIA BASICA	33	0,08%
XUNTANZA PASS CABES	65	0,16%
XUNTANZA PASS CONXO	20	0,05%
XUNTANZA PASS ENSANCHE	18	0,04%
XUNTANZA PASS FONTINAS	34	0,08%
XUNTANZA PASS GALERAS PORTA CAMINO	125	0,31%
XUNTANZA PASS GALERAS SAN LOURENZO	22	0,05%
XUNTANZA PASS RURAL	10	0,02%
XUNTANZA PLAN CONCERTADO	4	0,01%
XUNTANZA PROGRAMA BOLSAS MUNICIPAIS	18	0,04%
XUNTANZA PROGRAMA INCLUSION SOCIAL	23	0,06%
XUNTANZA PROGRAMA SEN TEITO	119	0,29%
XUNTANZA PROGRAMA VIVENDA	25	0,06%
XUNTANZA SAF	247	0,60%
XUNTANZA SERV SOCIAIS CON ENTIDADES EXTERNAS	352	0,86%
XUNTANZA TÉCNICA XULGADO	17	0,04%
XUNTANZA UMAD	31	0,08%

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Asunto	2023	%
XUNTANZA UNIDADE ADMINISTRATIVA	66	0,16%
XUNTANZA UNIDADE XESTION	32	0,08%
XUNTANZAS CON RESPONSABLES POLÍTICOS XUNTA DE GALICIA	2	0,00%
XUNTANZAS CON CORPOS E FORZAS DE SEGURIDADE	69	0,17%
Total	40856	100,00%

Fonte: Xestión de Servizos Sociais. Elaboración propia, 31 de decembro de 2023.

Para os Servizos Sociais, a visita domiciliaria constitúese nunha parte identitaria da súa esencia, principalmente por estar ligada á traxectoria histórica de cada una das disciplinas que conforman un equipo de intervención social. O total de visitas domiciliarias no ano 2023 ascendeu a 1.563, o que supón unha baixa de 423 con respecto ao ano anterior Por profesionais, realicemos unha comparativa:

Táboa: **Visitas domiciliarias realizadas por profesionais no ano 2023**.

PROFESIONAIS	ano 2022	ano 2023	Comparativa
Xefa de sección de Servizos Sociais (EGS)	56	64	8
Traballadora social do PASS CABES (DRB)	39	45	6
Educadora familiar do PASS CABES (SFG)	129	98	-31
Traballadora social do PASS FONTIÑAS (AVQ)	11	51	40
Traballadora social do PASS FONTIÑAS (BSJ)	105	57	-48
Educadora familiar do PASS FONTIÑAS (MVT)	161	113	-48
Traballadora social do PASS CONXO (MAPR)	12	8	-4
Traballadora social do PASS ENSANCHE (MMR)	48	45	-3
Educadora familiar do PASS CONXO e PASS ENSANCHE (MCER)	123	98	-25
Educadora familiar do PASS CONXO e PASS ENSANCHE (AVQ)	4	87	83
Traballadora social do PASS GALERAS - 1 (PCV)	8	29	21
Traballadora social do PASS GALERAS - 2 (ERL)	25	10	-15
Educadora familiar do PASS GALERAS (MCCG)	122	71	-51
Traballadora social do PASS RURAL (BPA)	56	49	-7
Traballadora social do SAF - 1 (ABCV)	99	76	-23
Traballadora social do SAF - 2 (AAQ)	217	107	-110
Terapeuta ocupacional do SAF (CMS)	71	85	14
Traballadora social do Programa de Persoas sen Fogar (BSS)	553	375	-178
Educadora familiar do Programa de Inclusión Residencial (ITM)	104	48	-56

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

PROFESIONAIS	ano 2022	ano 2023	Comparativa
Psicóloga do Servizo de Educación e Apoio Familiar (MJBF)	8	9	1
ADL do Programa de Inclusión Social (MGO)	8	11	3
Psicóloga do Programa de Inclusión Social (EGC)	0	3	3
Asesora xurídica de Servizos Sociais (MJTP)	0	0	0

Fonte: Datos XIESS, ano 2023.



https://www.victornieto.es/plantilla-visita-domicilio-trabajo-social/

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

CUADRO 1: ÉNFASIS METODOLÓGICO DE LAS VISITAS DOMICILIARIAS

ENFASIS METODOLÓGICO	INVESTIGACIÓN	INTERVENCIÓN
TIPOS DE VISITA DOMICILIARIA		
Asistencial	El objetivo de indagar información de carácter sociofamiliar para la gestión de bienes y servicios, evidencia un énfasis investigativo.	La entrega de bienes y servicios provoca un cambio de primer orden en la familia a nivel estructural.
Asesoría técnica	Pesquisa de los antecedentes de riesgo o protección presentes en un contexto domiciliario	A partir de los antecedentes recopilados se proponen rutas de intervención profesional para los actores externos.
Socioeducativa	Se identifican los intereses o necesidades educativas de un determinado grupo.	A través de los intereses o necesidades identificados es posible ejecutar sesiones socioeducativas pertinentes.
Intervención	Al realizar la intervención profesional se propician cambios, pero paralelamente se profundiza la información para el proceso de investigación diagnóstica de la familia.	Generando espacios de comunicación entre los distintos subsistemas del grupo familiar, se propician cambios de segundo orden, que surgen a partir de las propias reflexiones y toma de decisiones de los participantes.
Evaluativa y de seguimiento	Se investiga acerca del grado de cumplimiento e impacto alcanzado por los objetivos de intervención.	Al compartir los resultados evaluativos con los actores participantes, se genera la posibilidad de propiciar cambios a partir del análisis del proceso experimentado.

Fonte: REFLEXIONES EN TORNO A LA VISITA DOMICILIARIA (edumargen.org)

Táboa: **Análise dos ingresos xerados á cidadanía ao longo do ano 2023 coa xestión dos profesionais dos Servizos Sociais.**

	€
PASS CABES	594.213,28 €
PASS FONTIÑAS	665.278,18 €
PASS CONXO	436.462,78 €
PASS ENSANCHE	496.487,05 €
PASS GALERAS	554.987,13 €
PASS SAN LOURENZO	92.747,70 €
PASS RURAL	439.915,39 €
SEN TEITO	519.094,68 €
EXENCION COTA AUGA	34.336,26 €
PROGRAMA DE EMERXENCIA SOCIAL	9.000,00 €
ORDENANZA DE GARANTIA BASICA	226.281,73 €

	€
AXUDAS PARA MOBILIDADE	15.000,00 €
BOLSAS MUNICIPAIS	513.631,03 €
SUBVENCIÓN AXUDA NO FOGAR (Xunta Galicia + concello)	2.000.449,49 €
CONVENIOS A ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL	634.500,00 €
TOTAL	7.232.384,70 €

Fonte: Datos XIESS, ano 2023.

Estes recursos económicos facilitados á veciñanza de Compostela dende os Servizos Sociais forman parte da economía circular do municipio, sendo invertidos na súa inmensa maioría nos servizos desta cidade.



Segundo o exposto neste apartado, o perfil das persoas que ao longo do ano 2023 usaron os diferentes Puntos de Atención de Servizos Sociais (PASS) do concello de Santiago de Compostela se pode axustar do seguinte xeito:



DATO DE COBERTURA POBOACIONAL

- Aos Servizos Sociais Comunitarios Básicos se achegou ao longo do ano 2023 ao 17,36 % % das persoas empadroadas en Santiago de Compostela. Si seguimos a liña de tendencia que figura na gráfica, vemos como esta se incrementa ano a ano, sendo unha excepcionalidade o pico máximo do ano 2020, producido polas consecuencias sociais da pandemia sanitaria por COVID 19.
- Queda evidenciada a realidade de que cada vez mais, a veciñanza de Compostela coñece a labor realizada dende os Servizos Sociais e requiren da súa intervención, avanzando no principio de universalidade que debería caracterizar a toda intervención social



PERFIL DA PERSOA USUARIA

- Muller, 78,51 % das persoas usuarias.
- Os colectivos de idade das persoas usuarias dan tamén un volco. O programa de bolsas municipais, unido á intervención realizada polas educadoras familiares ocasiona que as persoas menores de idade representen un 20,71 %; pola contra, as maiores, un 33,73 % %, moi influído por unha maior información sobre recursos específicos e unha ampliación do SAF; os mozos quédnse en 6,13 % e as persoas adultas, nun 39,43 %. Polo tanto, o envellecemento poboacional tamén se debuxa nas persoas usuarias.
- Zona de residencia maioritaria: Porta do Camiño, Fontiñas, Monumental e Vite.



ANÁLISE DA DEMANDA

- Información e orientación: 38,43 %
- Cobertura de necesidades básicas: 29,12 %
- Necesidade de intervención social e técnica:: 42,45 %

Fonte: Xestión de Servizos Sociais. Elaboración propia, 31 de decembro de 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A ATENCIÓN TELEMÁTICA Á VECIÑANZA.

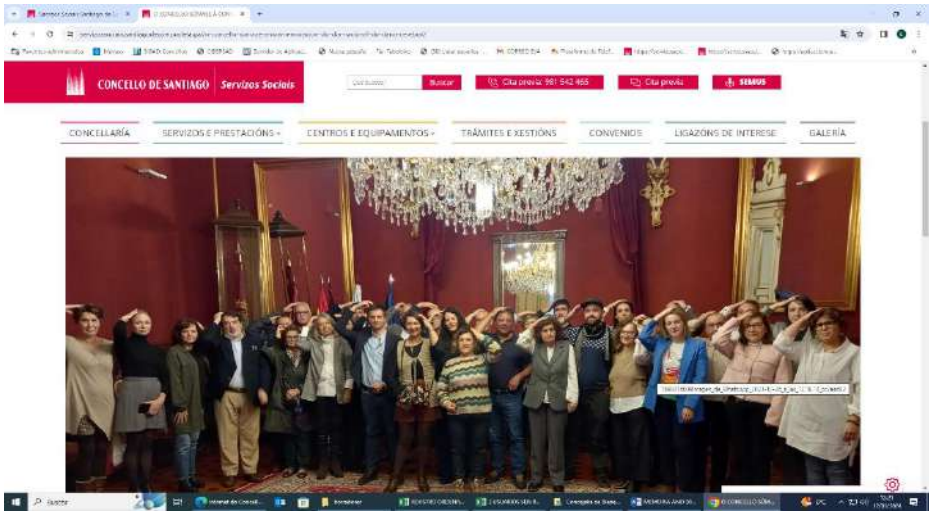
Indicar que ao longo do ano 2023, dende a Xefatura de Sección de Servizos Sociais se deu resposta ás demandas telemáticas de información realizada pola veciñanza. Rexistráronse un total de **1.397** demandas de información; estas versaban maioritariamente de cuestións referentes aos Servizos Sociais Comunitarios (94,89 %), e o 5,11 % restante, a outras cuestións correspondentes a outro s servizos municipais (vivenda e centros cívicos, fundamentalmente) ou de protección social autonómica (prestacións económicas da Xunta de Galicia, solicitude de vivenda de promoción pública, etc.).



PÁXINA WEB DE SERVIZOS SOCIAIS:

https://servizossociais.santiagodecompostela.gal/

O principal obxectivo deste portal é ofrecer aos cidadáns e cidadás de Santiago de Compostela, unha ferramenta informativa, áxil e eficaz e aproximar vos Servizos Sociais á veciñanza e mellorar a súa calidade de vida e garantir ou acceso en igualdade de condición Desde o Departamento municipal de Servizos Sociais facilitamos información directa e concisa sobre o conxunto de actuacións profesionais e axudas dirixidas a toda a cidadanía, así como, axudas específicas para dar resposta a determinadas situacións de necesidade social.



OS RECURSOS MUNICIPAIS.

A).- A ORDENANZA DE GARANTÍA BÁSICA CIDADÁ.

A Ordenanza de garantía básica cidadá do Concello de Santiago de Compostela foi aprobada inicialmente na sesión ordinaria do Pleno da corporación que tivo lugar o 16 de xuño de 2016. Publicado o trámite de información pública e audiencia aos interesados o 27 de xuño de 2016 no BOP de A Coruña. Transcorrido o prazo sen que se teñan presentado reclamacións ou suxestións, enténdese definitivamente aprobada. A Ordenanza publícase no BOP de A Coruña nº 165, de 31 de agosto de 2016 e entra en vigor o 30 de setembro de 2016.

A Ordenanza de garantía básica cidadá ten por obxecto regular o conxunto de dereitos e recursos municipais específicos para a veciñanza do Concello de Santiago de Compostela que se atopan en situación de vulnerabilidade social e/ou en situación de risco de exclusión social (artigo 1). O catálogo de prestacións que recolle a devandita ordenanza é o seguinte:

a) Renda municipal de garantía básica cidadá (Título II).
b) Prestacións de rescate social (Título III).
    (1) Prestación para cobertura de necesidades básicas (art. 23).
    (2) Prestacións de habitabilidade, pobreza enerxética e equipamento básico da vivenda (art. 24):
        (i) Débedas asociadas á pobreza enerxética (subministro de luz e gas).
        (ii) Gastos asociados a altas de contratos de subministración enerxética nunha nova vivenda.
        (iii) Gastos asociados a débeda de comunidade de propietarios.
        (iv) Gastos por endebedamento previo relacionados con aloxamento habitual.
        (v) Equipamento básico da vivenda.
    (3) Prestacións complementarias á dependencia/discapacidade (art. 25).
    (4) Outros gastos excepcionais (art. 26).
    (5) Prestacións de fomento dereito á educación para estudos non universitarios (art. 27).
    (6) Prestacións para a saúde bucodental (art. 28).

Cómpre subliñar que tódalas prestacións recollidas na Ordenanza de garantía básica cidadá réxense polo principio de *subsidiaridade* (art. 7.8 do devandito texto normativo). Artelladas como prestacións económicas orientadas a paliar situacións de necesidade e

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

garantir mínimos de subsistencia (artigo 21 da Lei 13/2008, de 27 de novembro, de inclusión social de Galicia), as sinaladas na Ordenanza de Garantía Básica Cidadá concíbense como un instrumento de apoio a procesos de inclusión, vinculándose simultaneamente a itinerarios para traballar, incidir e activar potencialidades persoais, encamiñadas á mellora da súa autonomía, participación e integración normalizada no seu contorno social.

Temos que indicar que este é o terceiro texto normativo que regulan prestacións económicas municipais para a cobertura de necesidades básicas da veciñanza, dado que antaño este concello dispuxo do programa de Medidas de Apoio para a Prevención e a Inserción Social (MAPIS) e do programa de inclusión social "*Santiago Suma*". Tódalas prestacións económicas municipais que tiñan un enfoque asistencial, de protección vital e de promoción social, como non podería ser doutra maneira, sempre tiveron unha normativa que ampararon a súa xestión e tramitación, non existindo ningunha posibilidade de "*arbitrariedade técnica*", sendo unha *"garantía de dereitos*" para as veciñas e veciños de Compostela.



A XESTIÓN DAS PRESTACIÓNS MUNICIPAIS, REGULADAS NA ORDENANZA DE GARANTÍA BÁSICA CIDADÁ, NO ANO 2023.

Os datos de xestión das prestacións da Ordenanza de garantía básica cidadá mudaron lixeiramente ao longo do ano 2023. Si ben teoricamente se volve a ter unha baixada no número de expedientes tramitados, o número de persoas beneficiarias volta a subir, relacionado este feito co incremento do número de persoas integrantes nas unidades familiares de convivencia. Vexamos a xestión realizada…

Durante o ano 2023, **109 unidades familiares de convivencia** con residencia no termo municipal de Santiago de Compostela xestionaron algunha das prestacións reguladas na Ordenanza de garantía básica cidadá. Mantense a tendencia á baixa con respecto a anos anteriores, o mesmo que sucede coa RISGA; a irrupción do Ingreso Mínimo Vital e o principio de subsidiaridade que rexe tanto ás prestacións municipais como ás autonómicas, son as que fundamentan este descenso. Víamos en páxinas anteriores, como a RISGA tivo unha baixada no ano 2023 con respecto a anualidades anteriores; esa baixada nas prestacións municipais ascende ao 25,34 %, influenciada polo feito de que son as persoas de orixe estranxeiro, en situación irregular, as que maioritariamente tramitan este recurso, ao serlles imposible acceder aos autonómicos ou estatais. As Administracións Central e Autonómica non poden pechar os ollos ante esta realidade social e cómpre que se adopten medidas ao respecto, non deixando aos concellos con esta carga asistencia.

A nivel xeral e por prestacións, os datos se poden sintetizar do seguinte xeito:

Táboa: **Distribución das prestacións xestionadas ao abeiro da Ordenanza de garantía básica cidadá ao longo do ano 2023**

	Nº	% V
RENDAS	73	66,97%
PRESTACIÓNS DE RESCATE SOCIAL	36	33,03%
TOTAIS	**109**	**100,00%**

Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa: **Distribución das prestacións (rendas + prestacións de rescate social) xestionadas ao abeiro da Ordenanza de garantía básica cidadá no ano 2023**.

	Nº	% V
RENDA	73	66,97%
NECESIDADES BASICAS	27	24,77%
HABITABILIDADE E POBREZA ENERXETICA	4	3,67%
EQUIPAMENTO BASICO	2	1,83%
DEPENDENCIA/DISCAPACIDADE	0	0,00%
OUTROS GASTOS	1	0,92%
FOMENTO Á EDUCACION	0	0,00%
SAUDE BUCODENTAL	2	1,83%
TOTAIS	**109**	100,00%

Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

As rendas acadan o 66,97 % das prestacións xestionadas. Isto ten que ver co número predominante de persoas de orixe estranxeiro que as xestionan; é un colectivo poboacional que comezou a ser especialmente importante dende a óptica cuantitativa no Departamento municipal de Servizos Sociais no ano 2020, cos efectos da pandemia sociosanitaria por COVID 19, por ser o único dispositivo de atención social activo na cidade. É un colectivo poboacional que non poden acceder a moitos recursos propios doutras Administracións Públicas, que non precisan prestacións temporais, senón de maior duración (as rendas). Si están nunha situación irregular, non hai posibilidade de acceder nin a unha RISGA nin ao Ingreso Mínimo Vital (principais prestacións económicas periódicas), polo que a renda é a única "*saída ou posibilidade*" de cubrir as súas necesidades básicas durante dous anos. Unha saída temporal, pero non unha solución.

Táboa: **Distribución das prestacións (rendas + prestacións de rescate social) xestionadas ao abeiro da Ordenanza de garantía básica cidadá no ano 2023 por estado de tramitación do expediente**.

	Nº	% V
EN TRÁMITE	16	14,68%
CONCEDIDO	27	24,77%
REMATADO	54	49,54%
DENEGADO	5	4,59%
DESISTIDO	7	6,42%
TOTAIS	**109**	**100,00%**

Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

Si ben podemos observar que maioritariamente os expedientes do ano 2023 están rematados (o 49,54 %), a xestión técnica e administrativa dos mesmos debe mellorar substancialmente, axilizando prazos de resolución e prazos de pago. Reto que se debe afrontar especialmente coa consolidación da implementación da Administración Electrónica neste concello e que é xusto recoñecer que xa se deron pasos durante este ano.

Si desexamos analizar mais polo miúdo as **prestacións de rescate social**, por subconceptos, observamos que das 36 tramitadas, a súa distribución queda do seguinte xeito:

Táboa: **Distribución das prestacións de rescate social xestionadas ao abeiro da Ordenanza de garantía básica no ano 2023**.

	Nº	% V
Manutención	12	33,33%
Aloxamento	14	38,89%
Contrato nova vivenda	0	0,00%
Débedas pobreza enerxética	2	5,56%
Altas contratos subministros enerxéticos	0	0,00%
Débedas comunidade	0	0,00%
Débedas aloxamento	2	5,56%
Equipamento básico	2	5,56%
Dependencia/discapacidade	1	2,78%
Outros gastos	1	2,78%
Fomento dereito á educación	0	0,00%
Saúde buco-dental	2	5,56%
TOTAIS	**36**	**100,00%**

Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

Novo cambio na xestión, esta vez, nas prestacións de rescate social. Antes eran maioritarias, agora son inferiores ao número de rendas. En anos anteriores estábamos ante un mesmo número de prestacións de manutención que de aloxamento; pero agora e no 2023, as prestacións de aloxamento son lixeiramente superiores. Cales son os principais motivos? Pois simplemente a existencia de dous novos recursos creados e implementados nos últimos tempos: o Ingreso Mínimo Vital. A necesidade de alimentación queda "*cuberta*", pero os gastos de aloxamento son excesivos e non poden ser afrontados dende as

economías familiares, de aí que 14 unidades de convivencia precisaran acceder a esta prestación de rescate social por este concepto, cun enfoque estritamente finalista.

Táboa: **Distribución das prestacións xestionadas ao abeiro da Ordenanza de garantía básica cidadá no ano 2023** por dispositivo **de tramitación e ámbito territorial e social de referencia**.

	Nº	% V	
UTS 1 VITE	12	11,0%	
UTS 2 FONTIÑAS	14	12,8%	
UTS 3 CONXO	9	8,3%	
UTS 4 CASTIÑEIRIÑO	4	3,7%	
UTS 5 PORTA DO CAMIÑO	19	17,4%	22,9%
UTS 6 MONUMENTAL	6	5,5%	
UTS 7 RURAL NORTE	1	0,9%	
UTS 8 SAN LÁZARO	1	0,9%	
UTS 9 RURAL OESTE	0	0,0%	
UTS 10 SAN LOURENZO	1	0,9%	
UTS 11 ENSANCHE 1	6	5,5%	11,9%
UTS 12 ENSANCHE 2	7	6,4%	
UTS 13 PONTEPEDRIÑA	0	0,0%	
UTS 14 SAR	3	2,8%	
SEN TEITO	26	23,9%	
SAF	0	0,0%	
CIM	0	0,0%	
UMAD	0	0,0%	
TOTAIS	**109**	**100,0%**	

Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

Por dispositivos, a situación tamén muda con respecto ao ano anterior. Segundo se pode observar na táboa anterior, é dende os dispositivos pertencentes aos Servizos Sociais Comunitarios onde se tramitan a súa totalidade estas prestacións municipais, sendo maioritarios os seguintes:

1.- O número de persoas beneficiarias destas prestacións municipais mais importante é o atendido dende o **Programa municipal de apoio á inclusión das persoas sen fogar**, con 26 expedientes, que supón o 23,9 % da totalidade.

1.- **PASS Galeras**, dende o cal se atende a UTS Porta do Camiño e a UTS Monumental; dende esta punto xestiónanse 23 prestacións, que se corresponde co 22,90 % da súa totalidade. Estase a falar de familias residentes

no casco monumental, zonas de Galeras, Rúa de San Pedro, a Trisca, Bispo Teodomiro, etc. Coincide tamén co punto onde maior número de RISGAS existe na actualidade e onde tamén se soe concentrar un número importante de familias migrantes.

2.- Mantéñense en cifras similares ás do ano anterior tanto a UTS Fontiñas, con 14 expedientes, como a **UTS Vite**, con 12 prestacións xestionadas.

3.- Sufre un descenso o **PASS Ensanche**, que pasa de 18 expedientes xestionados o ano anterior a 13 nesta anualidade, que equivale ao 11,90 % da súa totalidade. É a terceira vez que este punto se sitúa como un dos que maior número de prestacións xestiona. É un ámbito territorial onde reside un importante número de persoas migrantes, que se viron especialmente afectadas pola situación de alarma sanitaria; moitas delas vivían da economía sumerxida, que tiveron que abandonar, polo que precisaron apoio para cubrir as súas necesidades básicas.

Se desglosamos o número de persoas solicitantes pola variable **sexo**, as cifras concrétanse en:

Táboa: **Distribución das prestacións xestionadas ao abeiro da Ordenanza de garantía básica cidadá no ano 2023 pola variable "*sexo*" da persoa solicitante.**

SEXO	Nº	% V
H	49	44,95%
M	60	55,05%
TOTAIS	109	100,00%

Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

Na táboa anterior pódese seguir constatando que se da cumprimento ao establecido na disposición adicional cuarta da Ordenanza de garantía básica cidadá, "***igualdade de xénero***", que indica que *"… nas unidades de convivencia, nas cales a parella solicitante estea conformada por un home e unha muller, en caso de igualdade de condicións, preferirase á muller como titular do dereito, sempre que resulte posible dentro dos límites desta ordenanza e non supoña perda de dereitos para esa unidade de convivencia ou discriminación por ese motivo*". As mulleres son maioritarias na xestión deste tipo de recursos municipais, ascendendo ao 55,05 % das persoas titulares destas prestacións municipais.

Cómpre facilitar agora a información relativa á "***idade***" das persoas solicitantes dos recursos regulados na Ordenanza de garantía básica cidadá.

Táboa: **Distribución das prestacións xestionadas ao abeiro da Ordenanza de garantía básica cidadá no ano 2023 pola variable "*idade*" da persoa solicitante.**

PROMEDIO DE IDADE	**45,65**	**anos**
DESVIACIÓN IDADE	**13,44**	**anos**
IDADE MÁXIMA	**85,73**	**anos**
IDADE MÍNIMA	**22,91**	**anos**

Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

A media de idade das persoas solicitantes das prestacións municipais xira ao redor dos 46 anos (minguo un punto con respecto ao ano anterior), si ben ten un grao de dispersión considerable (desviación de 13,44), influído polos valores máximo e mínimo que se sinalan e que condicionan tal oscilación. Non se detectan tanto realidades compatibles con situacións de pobreza absoluta, como sí de pobreza relativa, onde se evidencia a insuficiencia de recursos económicos para cubrir a totalidade das necesidades básicas.

Importante é analizar tamén cuantitativamente as prestacións municipais baixo a óptica da **situación administrativa e nacionalidade dos seus titulares**. Así, obtense a seguinte información:

Táboa: **Distribución das prestacións xestionadas ao abeiro da Ordenanza de garantía básica cidadá no ano 2023 pola variable "*situación administrativa e nacionalidade*" da persoa solicitante.**

NACIONALIDADE	Nº	% V
ESPAÑOLA	**25**	**22,94%**
OUTRO PAIS COMUNITARIO	**5**	**4,59%**
OUTRO PAIS NON COMUNITARIO	**79**	**72,48%**
TOTAL	**109**	**100,00%**

Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023

Polo exposto dedúcese que a data de hoxe, 25 persoas solicitantes das prestacións municipais teñen a nacionalidade española (o que supón o 22,94 %) e as 84 restantes son

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

persoas estranxeiras (o que equivale ao 77,06 %). Hai unha notable variación con respecto a anos anteriores; isto está relacionado co feito de que no 2020, 2021, 2022 e 2023 se regularon novos recursos de protección, aos que soen acceder persoas con nacionalidade española. Isto, unido ao principio de "*subsidiaridade*" que asiste ás prestacións económicas municipais, fai que estas sexan o único recurso económico público e periódico ao que poidan acceder persoas de orixe estranxeiro que residan no noso municipio. Destas 109 persoas, 72 se atopan nunha situación irregular (que representa o 85,71 % das persoas estranxeiras solicitantes e o 66,06 % se o analizamos dende a totalidade das persoas solicitantes). A pandemia sanitaria por COVID 19 provocou que un número importante de persoas doutras nacionalidades se achegaran aos Servizos Sociais, cando antes ou ben vivían de traballos precarios (cos que cubrían as súas necesidades básicas) ou recorrían incluso a axudas en especie facilitadas dende entidades benéfico-asistenciais da cidade. As denegacións que se seguen recibindo de solicitudes de protección internacional (non cuantificadas exactamente por este departamento, pero que pode ser ampliada a información dende a UAMI si a estiman relevante), está a colocar ás persoas en situación de irregularidade, provocando dificultades para a inserción laboral e situándoos nunha situación de precariedade económica grave. Tal como xa se dixo anteriormente, as necesidades primarias (alimentación, vestiario, gastos de farmacia, de aloxamento, etc.) non entenden nin de nacionalidades nin de situacións administrativas; entende de "*persoas*", polo que un Departamento de Servizos Sociais nunca as poderá obviar. Estamos falando do mais básico: do dereito a poder alimentarse, do dereito a coidar da súa saúde e da súa propia vida e do dereito a poder vivir baixo un teito. É unha necesidade social apreciada no municipio de Santiago de Compostela, pero moito mais noutros concellos grandes de Galicia e tamén do contexto nacional. É unha realidade á que cómpre achegarse dende moitos ámbitos: dende os servizos públicos xeneralistas (como este, pero tamén e mais dende outras Administracións), dende o servizo público específico (como é a UAMI) ou incluso dende entidades sociais, de longa traxectoria neste tipo de intervención social. Os diferentes gobernos e Administracións Públicas non poden nin deben dar as costas a esta realidade, senón entrar a fondo na súa análise e na adopción de verdadeiras medidas de protección social, sen que sexan os concellos e as entidades sociais, case os únicos en preocuparse pola atención deste colectivo poboacional, por formar parte da súa veciñanza e por ser os dispositivos mais próximos á súa realidade vital.

O descrito no parágrafo anterior tamén afecta ao número total de persoas (titulares da prestación + persoas convivintes) que cobren as súas necesidades básicas coas prestacións municipais reguladas pola Ordenanza de garantía básica cidadá. Non obstante, a realidade deste ano segue mudando considerablemente:

Táboa: **Distribución das prestacións xestionadas ao abeiro da Ordenanza de garantía básica cidadá no ano 2023 pola variable "*número de membros da unidade familiar de convivencia*".**

TEMPO MEDIO DE RESOLUCION EN MESES	**4,00**
DESVIACION DE RESOLUCION EN MESES	2,52
TEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN	8,37
TEMPO MÍNIMO DE RESOLUCIÓN	0,53

Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

Táboa: **Nº de persoas que viron cubertas as súas necesidades básicas coas prestacións da Ordenanza de garantía básica cidadá no 2023.**

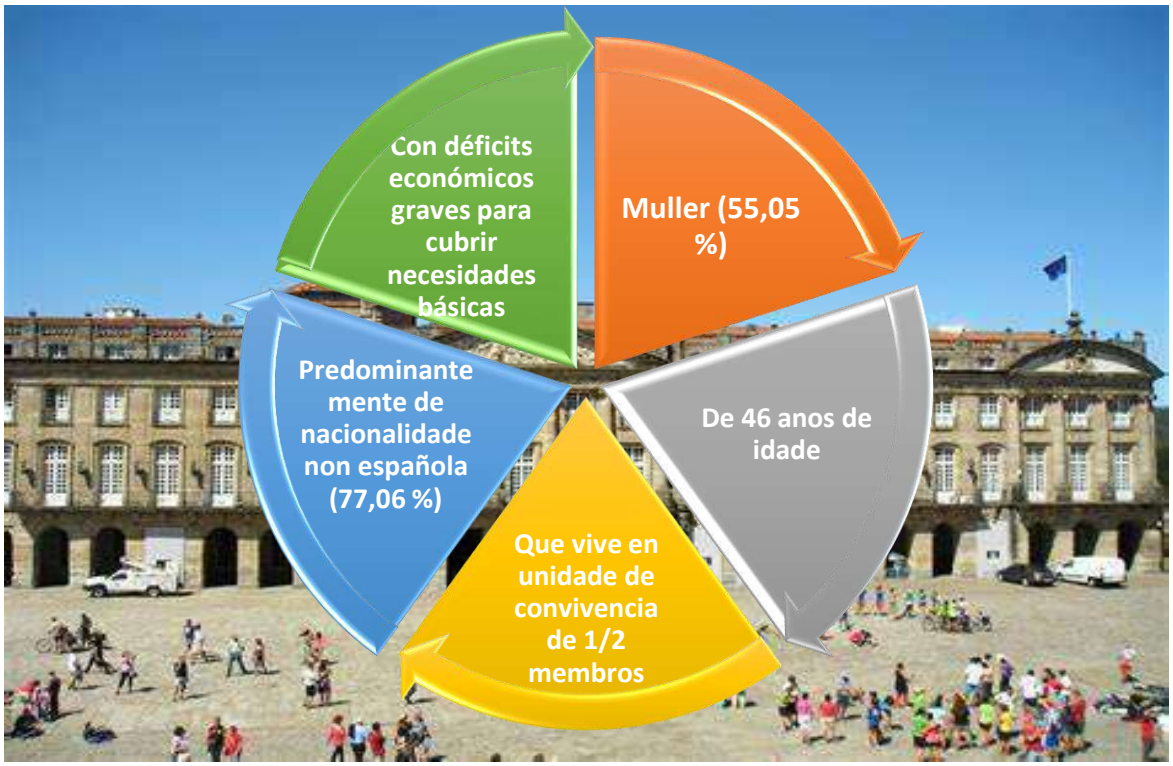
	ANO 2020	ANO 2021	ANO 2022	ANO 2023
Nº MEMBROS DA UNIDADE DE CONVIVENCIA	**650**	**693**	**649**	**267**
PERSOAS EMPADROADAS EN SANTIAGO	**98.418**	**98.418**	**98.449**	**98.687**
% COBERTURA	**0,66%**	**0,70%**	**0,66%**	**0,27 %**

Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

Como se pode observar, o número de persoas beneficiarias minguou considerablemente. O motivo é que as unidades familiares maioritarias que se beneficiaron destas prestacións corresponderon no ano 2023 a fogares unipersoais (explicación lóxica si se ten en conta que o dispositivo de atención que mais expedientes xestionou foi o programa municipal de apoio á inclusión das persoas sen fogar).

Outro aspecto a sinalar e que nun contexto de persoas afectadas por importantes factores de exclusión social, **29 persoas acadaron a través da implementación dos itinerarios de participación cidadá, a súa inserción no mercado laboral**, deixando de depender de prestacións económicas públicas para cubrir as súas necesidades básicas e as das súas unidades familiares de convivencia.

A modo de síntese, o perfil das persoas solicitantes e que se estiveron beneficiando das prestacións reguladas na Ordenanza de garantía básica cidadá durante o ano 2023 se sitúa en:



Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

PERFIL DAS PERSOAS BENEFICIARIAS DAS PRESTACIÓNS MUNICIPAIS DA ORDENANZA DE GARANTÍA BÁSICA CIDADÁ - ANO 2023

Nº de expedientes	**109**

Sexo:	**Muller**	**55,05%**
Idade media	**45,65**	**anos**
Idade máxima	**85,73**	**anos**
Idade mínima	**22,91**	**anos**

Nº medio de integrantes da unidade de convivencia	**2,44**

Nº persoas que cubren necesidades básicas con estas prestacións	**267**
Nivel de cobertura no municipio	**0,27%**

Nacionalidade maioritaria das persoas solicitantes	**OUTRO PAIS NON COMUNITARIO**	**72,48%**

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

PERFIL DAS PERSOAS BENEFICIARIAS DAS PRESTACIÓNS MUNICIPAIS DA ORDENANZA DE GARANTÍA BÁSICA CIDADÁ - ANO 2023

Nº de persoas estranxeiras solicitantes	**84**		
% persoas estranxeiras en relación ao total de persoas solicitantes	**77,06%**		
% de persoas estranxeiras solicitantes en relación ao total de persoas estranxeiras empadroadas na cidade	**1,49%**		
Nº de persoas estranxeiras en situación irregular	**72**		
% de persoas estranxeiras en situación irregular con relación ao total de persoas solicitantes	**66,06%**		
Distribución das prestacións da ordenanza de garantía básica	**Renda**	**73**	**66,97%**
	Prestacións de rescate social	**36**	**33,03%**
Dentro das PRESTACIÓNS DE RESCATE, modalidades mais demandas (necesidades básicas/total de prestacións da Ordenanza)	**NECESIDADES BASICAS**	**27**	**24,77%**
E dentro das NECESIDADES BÁSICAS (subconcepto/total de solicitantes ordenanza)	**Aloxamento**	**14**	**12,84%**
	Manutención	**12**	**11,01%**



Estímase necesario facilitar datos da xestión económica ao longo do ano 2023 da Ordenanza de garantía básica cidadá:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa: **Relación de contías aprobadas e de importes aboados nas prestacións da Ordenanza de garantía básica cidadá.**

CONCEPTO	APROBADO	BARRADO (POR MODIFICACIÓNS OU EXTINCIÓNS)	PAGADO
RENDA MUNICIPAL	223.805,50 €	40.467,44 €	183.338,06 €
PRESTACIÓNS DE RESCATE SOCIAL	43.539,46 €	595,79 €	42.943,67 €
TOTAIS	267.344,96 €	41.063,23 €	226.281,73 €

Fonte: Datos facilitados polos servizos económicos municipais e pola Unidade Administrativa do Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2023.

A MODO DE CONCLUSIÓN.

Debemos indicar que todos os datos de xestión da Ordenanza de garantía básica cidadá se atopan incluídos nas *Memorias de Xestión* anuais que se elaboran dende o Departamento municipal de Servizos Sociais e que se atopan incorporadas no Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais da Xunta de Galicia (RUEPSS: https://politicasocial.xunta.gal/XiacWeb/).

A modo de conclusión podemos indicar que practicamente podemos falar dun descenso do número de expedientes xestionados ao abeiro da Ordenanza de garantía básica cidadá, que segue unha liña similar ás prestacións socioeconómicas autonómicas e moi vinculado coa implementación do Ingreso Mínimo Vital. Sen embargo, este concello vese na obriga de seguir implementado un programa de emerxencia social propio, para dar cobertura inmediata a situacións de urxencia, que non poden esperar nin tempos nin demoras.

Conxugando a información destas prestacións municipais, xunto coa RISGA e coas AIS, ao longo do ano 2023, obtemos a seguinte información relevante:

Táboa: **Análise comparativo entre diferentes prestacións socioeconómicas vinculadas ao ámbito dos Servizos Sociais.**

TIPO DE PRESTACIÓN	Nº DE FAMILIAS PERCEPTORAS	Nº DE PERSOAS BENEFICIARIAS	TAMAÑO MEDIO DAS FAMILIAS BENEFICIARIAS	POBOACION DE DEREITO	% COBERTURA	IMPORTES PRESTACIÓNS
RISGA	177	336	1,90	98.687	0,34%	927.492,04 €
AIS	269	576	2,14	98.688	0,58%	185.144,53 €
ORDENANZA DE GARANTIA BÁSICA CIDADÁ	109	267	2,45	98.689	0,27%	226.281,73 €
PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERXENCIA SOCIAL	52	168	3,23	98.690	0,17%	6.926,61 €
TOTAIS	607	1347	2,22			1.345.844,91 €

Fonte: Datos XIESS, ano 2023.

Segundo a táboa anterior, 1.347 persoas de Compostela (ou o que é o mesmo, o 1,36 % da súa poboación de dereito), cubriron as súas necesidades básicas con prestacións xestionadas dende o ámbito dos Servizos Sociais. Poderíase calcular a taxa Arope na cidade, si se tivera información doutro tipo de recursos (como pode ser as PNC, subsidios por desemprego, IMV, etc.), pero ao non dispor dela sería ofrecer unha información moi distante da realidade. Da táboa anterior podemos deducir o seguinte:

- Con respecto a RISGA, o nivel de cobertura social é baixo. Isto está relacionado coa situación das persoas perceptoras, nas que teñen unha media de número de membros da unidade de convivencia de 1,90 persoas.
- Con respecto a AIS, o nivel de cobertura é superior. Mais persoas acceden a este tipo de axudas, de pago puntual. Os límites de recursos son superiores aos de RISGA. A media de membros da unidade de convivencia ascende a 2,14 persoas. O esforzo económico é inferior ás restantes prestacións, ao ser axudas de pago único.
- Con respecto ás prestacións da Ordenanza de garantía básica cidadá, o nivel de cobertura tamén é baixo. O número de membros da unidade de convivencia se sitúa nos 2,45; esta realidade está sustentada co feito de que a inmensa maioría das persoas beneficiarias se ubican dentro de fogares unipersoais ou de dous membros. Os importes que se conceden soen ser diferenciais, de acordo coa súa situación económica.
- Aínda que existan recursos económicos, hai situacións de urxencia que non poden esperar tempos de tramitación, de aí que sexa necesario contar cun programa específico municipal para facer compras de primeira necesidade.

En conclusión, 1.347 persoas percibiron este tipo de recursos económicos ao longo do ano 2023, o que supuxo un importe de 1.345.844,91 €, cartos que formaron parte da económica circular neste termo municipal, e que foron invertidos en servizos e recursos da propia cidade.

b.- AS BOLSAS MUNICIPAIS.

A Concellaría de Dereitos e Servizos Sociais convocou *bolsas para comedor, adquisición de material escolar e actividades extraescolares* para alumnado de Educación Infantil (segundo ciclo) e de Educación Primaria de centros docentes públicos e concertados, sostidos con fondos públicos, do Concello de Santiago de Compostela. Este programa ten, entre as súas finalidades, as de facilitar a integración sociolaboral das nais, pais ou titores, fomentar a dinámica relacional dos/as menores co seu grupo de iguais, favorecer a súa participación e inclusión social, apoiando ás unidades familiares que, por dificultades socioeconómicas, non poidan facer fronte a estes gastos, así como propiciar a conciliación da vida persoal, familiar e laboral. Coa convocatoria de bolsas para comedor, adquisición de material escolar e actividades extraescolares preténdese dar cumprimento á obriga que teñen os municipios de promover toda clase de actividades e prestar servizos públicos que contribúan a satisfacer as necesidades da veciñanza, así como a execución de programas e proxectos destinados á atención á familia, de acordo ao establecido no artigo 8.2 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia. Os municipios, sen prexuízo do disposto na lexislación de réxime local e de servizos sociais, deben exercer as súas competencias en materia de protección ás e aos menores a través das seguintes actuacións:

a) A detección das necesidades de carácter sanitario, educativo, económico, sociolaboral, familiar ou outras análogas que afecten aos nenos, ás nenas e adolescentes que residan no seu territorio.
b) A información e a orientación sobre os recursos destinados á infancia e á adolescencia.
c) A prevención, apreciación e intervención nas situacións de risco en que se poidan atopar as e os menores, consonte o disposto no artigo 17 da Lei orgánica 1/1996, de protección xurídica do menor.
d) A creación e xestión, a avaliación e o seguimento dos centros e dos programas necesarios para o desenvolvemento das competencias anteriores.

Igualmente, dáse cumprimento ao establecido no artigo 9 da mencionada Lei 3/2011, atendendo ás circunstancias dos grupos de familias de especial consideración:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Familias numerosas.
- Familias monomarentais ou monoparentais.
- As familias con persoas con discapacidade ao cargo.
- As familias acolledoras.

Esta convocatoria ten por obxecto, pois, regular o procedemento para a concesión de bolsas de comedor, adquisición de material escolar e realización de actividades extraescolares ás unidades familiares e de convivencia do Concello de Santiago de Compostela que teñan persoas menores de idade ao seu cargo escolarizadas en centros docentes públicos ou concertados sostidos con fondos públicos de educación infantil (segundo ciclo) e de educación primaria obrigatoria do Concello de Santiago de Compostela, e que estean matriculadas ou teñan reserva de praza para o curso 2020/2021, de conformidade cos principios de publicidade, transparencia, concorrencia, obxectividade, igualdade e non discriminación. Tendo en conta o gran número de solicitudes presentadas en anteriores convocatorias, o incremento de créditos que se tivo que levar a cabo nalgunha delas para atender ditas solicitudes, a situación de crise que afecta a numerosas familias e que repercute na poboación infantil en particular, é polo que esta Concellaría segue impulsando o devandito programa, establecendo **bolsas** nas seguintes **modalidades**:

a) **Bolsas** para unidades familiares e de convivencia con **escaseza de recursos económicos**, destinadas a aquelas unidades familiares e de convivencia que, por situacións carenciais, teñen dificultades para afrontar gastos relacionados coa escolarización dos menores que teñen ao seu cargo, podendo optar a:
   - **Bolsas de comedor**: destinadas a facer fronte ao custo do servizo de comedor, ata un máximo de 90,00 €/mes.
   - **Bolsas para a realización de actividades extraescolares**: destinadas a sufragar actividades educativas, deportivas, culturais e xuvenís que se realicen nos centros educativos sostidos con fondos públicos, ata un máximo de 30,00 €/mes.
   - **Bolsas para adquisición de material escolar**, para o alumnado do segundo ciclo de Educación Infantil destinadas a sufragar o material necesario para o inicio e desenvolvemento do curso académico, ata un máximo de 60,00 €, nun pago único.

Enténdese por unidades familiares e de convivencia con escaseza de recursos económicos, aquelas que non superan a renda per cápita anual de IPREM, de conformidade ao establecido na base 5.2 da presente convocatoria.

b) **Bolsas** para facilitar a **conciliación** da vida persoal, familiar e laboral das unidades familiares e de convivencia destinadas a sufragar o custo do comedor: 45,00 €/mes.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Terán a condición de **beneficiarias** as unidades familiares (proxenitores solicitantes e menores beneficiarios) e de convivencia empadroadas no Concello de Santiago de Compostela con persoas menores ao seu cargo escolarizadas nos centros docentes públicos ou concertados do municipio sostidos con fondos públicos, que cursen educación infantil (segundo ciclo) ou educación primaria obrigatoria. Poderán pois ser beneficiarios destas axudas as nais, pais, titoras/es legais ou persoas encargadas da garda e protección dos menores ao que se refire o punto anterior que reúnan os seguintes requisitos:

a).- **Requisitos comúns** para as familias beneficiarias de ambas as modalidades:

- Estar empadroadas, residir de forma efectiva no concello de Santiago de Compostela e convivir cos menores de idade para os que se solicita a bolsa.
- Ser o/a proxenitor/a, posuír a tutela legal do menor ou menores para os que solicite a bolsa, ter concedido o acollemento familiar destes ou un permiso de convivencia autorizado pola administración pública con competencias na materia .
- Estar matriculado/a ou ter reserva de matrícula para o curso 2021/2022.
- Estar ao corrente no cumprimento das súas obrigas tributarias e coa Seguridade Social.
- Non incorrer en ningunha das prohibicións establecidas no artigo 13 da Lei 38/2003, do 17 de novembro, xeral de subvencións.
- No caso das bolsas de comedor, o/a menor para os que se solicita a bolsa deberán contar con praza de comedor. De non ser así, aínda que sexa concedida, a axuda non se fará efectiva.
- Asistir ao comedor do centro durante todo o curso escolar, agás os meses de setembro e xuño que poden ter carácter voluntario ou non ofrecer o centro ese servizo. Non se admitirán solicitudes na modalidade de fixos descontinuos nin esporádicos. De facer un uso irregular do servizo sen xustificación (ausencias superiores ao 10% dos días lectivos mensuais) poderá ser causa de extinción.



b).- **Requisitos específicos** para a modalidade A (bolsas por escaseza de recursos):

- Non superar a renda per cápita o máximo de IPREM anual, de conformidade co baremo establecido na base 8.
- Alcanzar un mínimo de 10 puntos, en aplicación do baremo anteriormente mencionado.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- No caso das bolsas para actividades extraescolares, o/a menor ou menores para quen se solicita a bolsa deberán contar con praza nelas e presentar preferentemente a través do enderezo electrónico bolsas.sociais@santiagodecompostela.gal ou, no seu caso, por rexistro xeral unha certificación da matrícula nas actividades extraescolares na que conste a identidade da Entidade Colaboradora, o nome da(s) actividade(s) e o(s) seu(s) prezo(s) e período de realización.

c).- **Requisitos específicos para a modalidade B** (bolsas por conciliación):

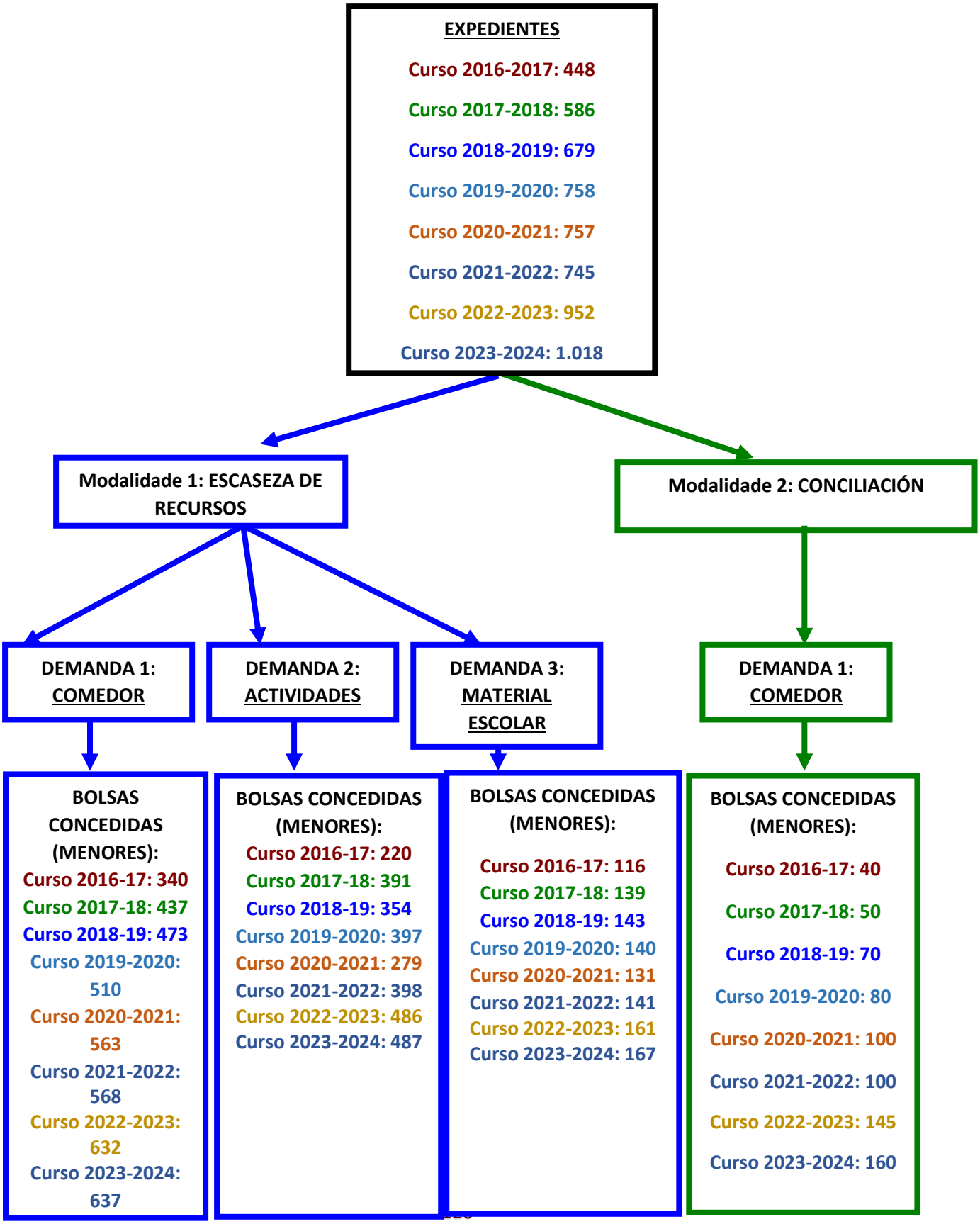
- Non superar a renda máxima familiar anual: 3,5 veces o IPREM anual.
- Acreditar a xornada laboral de ambos os cónxuxes ou titoras/es legais ou das parellas de feito ou soamente da persoa solicitante no caso de separacións, divorcios e familias monoparentais.



II.- Datos de xestión:

Vexamos a evolución da xestión do programa de bolsas municipais ao longo dos últimos anos:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal


EXPEDIENTES
Curso 2016-2017: 448
Curso 2017-2018: 586
Curso 2018-2019: 679
Curso 2019-2020: 758
Curso 2020-2021: 757
Curso 2021-2022: 745
Curso 2022-2023: 952
Curso 2023-2024: 1.018
Modalidade 1: ESCASEZA DE RECURSOS
Modalidade 2: CONCILIACIÓN
DEMANDA 1: COMEDOR
DEMANDA 2: ACTIVIDADES
DEMANDA 3: MATERIAL ESCOLAR
DEMANDA 1: COMEDOR
BOLSAS CONCEDIDAS (MENORES):
Curso 2016-17: 340
Curso 2017-18: 437
Curso 2018-19: 473
Curso 2019-2020: 510
Curso 2020-2021: 563
Curso 2021-2022: 568
Curso 2022-2023: 632
Curso 2023-2024: 637
BOLSAS CONCEDIDAS (MENORES):
Curso 2016-17: 220
Curso 2017-18: 391
Curso 2018-19: 354
Curso 2019-2020: 397
Curso 2020-2021: 279
Curso 2021-2022: 398
Curso 2022-2023: 486
Curso 2023-2024: 487
BOLSAS CONCEDIDAS (MENORES):
Curso 2016-17: 116
Curso 2017-18: 139
Curso 2018-19: 143
Curso 2019-2020: 140
Curso 2020-2021: 131
Curso 2021-2022: 141
Curso 2022-2023: 161
Curso 2023-2024: 167
BOLSAS CONCEDIDAS (MENORES):
Curso 2016-17: 40
Curso 2017-18: 50
Curso 2018-19: 70
Curso 2019-2020: 80
Curso 2020-2021: 100
Curso 2021-2022: 100
Curso 2022-2023: 145
Curso 2023-2024: 160

Si temos presente que 6.750 menores están empadroados no termo municipal de Santiago de Compostela (datos facilitados polo Departamento municipal de Estatística, con idades comprendidas entre os 3 e os 12 anos, podemos deducir que o grao de cobertura destas prestacións municipais é o que segue:

- O 11,80 % do grupo de persoas desa franxa de idade son beneficiarias de bolsas de comedor, ben pola modalidade de "*escaseza de recursos*", ben pola modalidade de "*conciliación*".
- O 7,21 % do grupo de persoas pertencente a esa franxa de idade benefícianse das bolsas de actividades extraescolares pertencentes á modalidade de "*escaseza de recursos*".



Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Os datos de evolución de orzamentos nos últimos anos se poden visualizar na seguinte gráfica:



Fonte: Datos xestión Departamento municipal de Servizos Sociais; ano 2023.

Que deducimos dos datos anteriores?: o que xa estivemos a trasladar en apartados anteriores. Nestes momentos, existen recursos económicos que garanten un mínimo vital á maioría da poboación, pero estes son insuficientes para dar cobertura á totalidade de necesidades básicas, de aí a importancia de contar con recursos complementarios, como poden ser as bolsas de comedor escolar, minguando a presión económica das familias e garantindo unha participación social, en condicións de igualdade.

ACORDO DE COORGANIZACION ENTRE O CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA E A FEDERACIÓN DE ANPAS DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

ANTECEDENTES

Primeiro.- <u>XUSTIFICACIÓN E MARCO TEÓRICO DO PROXECTO</u>

As asociacións de Pais e Nais contemplan entre os seus fins prioritarios a colaboración nas actividades de ocio e tempo libre dos centros educativos cooperando no estudo de

procedementos que sirvan para aumentar o nivel educativo, promover actividades formativas, deportivas e culturais, colaborar cos centros educativos na xestión dos recursos dispoñibles e na mobilización das institucións responsables, fomentar as relacións de cooperación entre eles o Concello de Santiago de Compostela.

As actividades de ocio e tempo libre caracterízanse por seres un complemento curricular ideal ao mesmo tempo que contribúe na conciliación laboral e familiar. Estas actividades realízanse fora do horario escolar e contribúen a espertar inquedanzas, a reforzar coñecementos en diversas áreas, a fomentar a creatividade e o deporte e a desenvolver valores.

Pola súa parte o Concello de Santiago de Compostela pola súa proximidade coa cidadanía, desempeña un papel privilexiado para dotar as familias compostelás de complementos de ocio e tempo libre á xornada escolar dos nenos e nenas dos centros de ensino de Santiago, sendo recoñecida a necesidade de conciliación do traballo e da familia como unha condición necesaria, vinculada a realidade social actual e concedendo becas específicas de conciliación a aquelas familias que cumpran con requisitos da convocatoria específica para a súa obtención. .

No transcurso dos anos as Asociacións de Nais e Pais do alumnado dos centros educativos públicos de Santiago de Compostela veñen colaborando co Concello de Santiago de Compostela en xerar recursos e servizos destinados a educación e formación do alumnado e en favorecer a conciliación da vida familiar e laboral e xestionar o programa de becas para aqueles menores aos que previamente se lles concedeu este recurso sendo unha tarefa que supuxo moitas dificultades de coordinación e un sobre esforzo moi importante para ANPAS que na maior parte das veces contan con voluntariado para xestionar estes programas, polo que en aras a mellorar a xestión e a coordinación en termos de eficiencia e eficacia considerándose como unha alternativa más óptima unificar a xestión de estas actividades a través dunha única empresa colaboradora, canalizando toda a coordinación e tramitación entre as diferentes ANPAS dos centros públicos de ensino de Santiago de Compostela a través dun único interlocutor: a FEDERACION GALEGA DE ANPAS COMPOSTELA.

Por tanto os intereses de ambas partes son públicos, non habendo contraposición entre eles, senón intención de establecer unha colaboración para levar a cabo unha actuación en resposta a obxectivos compartidos.

Que en base aos artigos 1.1,11,25.1 y 2 apartados “l, m, n” y 57 todos eles da Lei 7/85 de 2 de Abril, reguladora das Bases do réxime Local o Concello ten capacidade xurídica para o cumprimento dos seus fins sendo canle inmediata de participación cidadá e en xeral para

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

promover toda clase de actividades e prestar cantos servizos contribúan a satisfacer as necesidades e aspiracións da Comunidade Veciñal, así como de forma específica as actividades culturais, e deportivas e de ocupación do tempo libre outras de carácter social.

Que no artigo 86,apartado 1 da Lei 39/2015, de 1 de Outubro do Procedemento Administrativo Común das Administracións Públicas establecese que as Administracións Públicas poderán celebrar acordos, pactos, convenios ou contratos con persoas tanto de Dereito público como privado, sempre que non sexan contrarios ao ordenamento xurídico nin versen sobre materias non susceptibles de transacción e teñan por obxecto satisfacer o interese público que teñen encomendado, co alcance, efectos e réxime xurídico específico que, no seu caso, prevexa a disposición que o regule, podendo tales actos ter a consideración de finalizadores dos procedementos administrativos ou inserirse nos mesmos con carácter previo, vinculante ou non, á resolución que lles poña fin.

Segundo.- <u>OBXECTIVOS</u>

Entre os obxectivos que se perseguen con estas actividades están:

- Aportar as actividades un elemento distendido, lúdico e formativo
- Favorecer un clima de convivencia potenciando valores como a colaboración, cooperación e o respecto entre participantes.
- Adquirir destrezas de traballo en equipo desenvolvendo actividades en diferentes campos integrados entre si.
- Lograr un ambiente de cooperación, respecto ,escoita, e distensión entre as persoas participantes
- Promover a equidade e igualdade entre todos e todas os nenos e as nenas do Concello de Santiago de Compostela para que poidan ter acceso as actividades extraescolares ofertadas polos diferentes centros educativos en igualdade de condicións, non sendo a insuficiencia económica un obstáculo que dificulte a súa posibilidade de acceso as mesmas

As actividades que se ofertan aos centros de ensino son diversas e variadas, destacando actividades lúdicas (debuxo, teatro, pandeireta...) actividades deportivas e motoras (baloncesto, patinaxe, capoeira...)

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Todas estas actividades están dirixidas aos CEIP de Educación Infantil e Primaria do concello de Santiago de Compostela.

En atención a estas consideracións, as institucións mencionadas acordan subscribir o presente acordo de co organización

Terceiro.-ENTIDADES COORGANIZADORAS

A entidade, **FEDERACION GALEGA DE ANPAS COMPOSTELA,** actúa aos efectos deste acordo, como representante dos centros de ensino que seguidamente se relacionan:

-CEIP PÍO XII

-CEIP LÓPEZ FERREIRO

-CEIP RAIÑA FABIOLA

-CEIP VITE

-CEIP MONTE DOS POSTES

-CEIP APÓSTOLO SANTIAGO

-CEIP AS FONTIÑAS

-CEIP RAMÓN CABANILLAS

-CEIP LAMAS DE ABADE

-CEIP CARDEAL QUIROGA PALACIOS

-CEIP MESTRE RODRÍGUEZ XIXIREII

-CEIP ARQUITECTO CASAS NOVOA

-CEIP DE ROXOS

Pola súa banda, o ***Concello de Santiago de Compostela*** ten entre os seus cometidos a promoción e o patrocinio de actividades (educativas, formativas, culturais, deportivas,...) que contribúan a mellora das condicións de vida do municipio, mediante a aportación de recursos financeiros, técnicos, humanos e organizativos necesarios.

Neste contexto, a Concellaría de Políticas Sociais, marca como obxectivo coordinar e mellorar os recursos de conciliación dentro do ámbito dos centros escolares, realizando actuacións que redunden en mellorar os servizos.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Polo exposto, ambas partes teñen a vontade de subscribir este **ACORDO DE COORGANIZACIÓN** e a tal fin:

ACORDAN

PRIMEIRO.- OBXECTIVO DO ACORDO.

Establecer as condicións de co organización das partes na xestión e tramitación das becas previamente concedidas polo Concello de Santiago para actividades extraescolares nos 13 Centros de Ensino Públicos de Santiago de Compostela relacionados anteriormente no punto Terceiro dos Antecedentes.

SEGUNDO. OBRIGAS E COMPROMISOS DAS PARTES

Por parte do ***Concello de Santiago de Compostela,*** *a* través da **Concellaría de Políticas Sociais** asumiranse os seguintes compromisos:

- Sufragar os gastos de xestión da xustificación das becas para actividades extraescolares do alumnado becado nos 13 centros escolares aos que representa a **FEDERACION GALEGA DE ANPAS COMPOSTELA**, aos efectos deste acordo, e que foron indicados anteriormente, polo **importe mensual de 346,06 € (IVE incluído)** segundo orzamento presentado pola empresa Actividades Lúdicas de Galicia S.L..*(Orzamento que se adxunta ao presente Acordo de Coorganización).*

Pola súa banda, a ***FEDERACION GALEGA DE ANPAS COMPOSTELA,*** farase cargo dos demais gastos que supoña o desenvolvemento de ditas actividades extraescolares consistentes en:

1. Mantemento de local e instalacións para a organización das actividades conxuntas e para a xestión da actividade administrativa.
2. Publicidade e difusión das actividades das anpas composteláns
3. Seguros de responsabilidade civil e accidentes de voluntariado das anpas asociadas.

C.- AXUDAS INDIVIDUAIS PARA O USO DO SERVIZO DE TAXI COMO MEDIO ALTERNATIVO ADAPTADO ÁS PERSOAS CON DÉFICITS DE MOBILIDADE E QUE NON PODEN OU PRESENTAN GRAVES DIFICULTADES PARA O USO DO TRANSPORTE COLECTIVO DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A Constitución española de 1978, no seu artigo 9.2, establece que os poderes públicos promoverán as condicións para que a liberdade e a igualdade das persoas e dos grupos nos que se integra sexan reais e efectivas. Por outra parte, no seu artigo 49, establécese que os poderes públicos realizarán unha política de previsión, tratamento, rehabilitación e integración das persoas con discapacidade, ás que lles prestarán a atención que requiran para o exercicio dos dereitos que o título I lle outorga a toda a cidadanía. Así mesmo, o artigo 4.2 do Estatuto de Autonomía de Galicia atribúelles aos poderes públicos de Galicia a promoción das condicións necesarias para que a liberdade e a igualdade dos individuos e dos grupos nos que se integran sexan reais e efectivas, para o cal removerán os obstáculos que impidan ou dificulten a súa plenitude.

A Convención das Nacións Unidas sobre os dereitos das persoas con discapacidade, do 13 de decembro de 2006, ratificada polo Estado español e publicada no BOE de 21 de abril de 2008, establece o compromiso de promover, protexer e asegurar o pleno gozo dos dereitos humanos e liberdades fundamentais, en condicións de igualdade por parte das persoas con discapacidade, así como o de promover o respecto á súa dignidade inherente. A Convención convértese nun instrumento, con carácter vinculante, que defende e garante os dereitos das persoas con discapacidade en todos os ámbitos da vida.

Asemade, a Unión Europea elaborou a Estratexia europea sobre a discapacidade 2010-2020, que recoñece expresamente que, nun contorno accesible e sen barreiras, as persoas con discapacidade melloran, de forma significativa, as súas habilidades e a súa autonomía, incrementan a súa participación e autoxestión na vida diaria e social, evitan situacións de marxinación e reducen a dependencia de terceiros.

A Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia sinala na súa exposición de motivos que a promoción da autonomía persoal constitúe un dos principais retos da política social, debéndose de atender as necesidades daquelas persoas que, por atoparse en situación de especial vulnerabilidade, requiren apoios para desenvolveren as actividades esenciais da vida diaria, acadar unha maior autonomía persoal e poder exercer plenamente os seus dereitos como cidadáns.

O Real Decreto Lexislativo 1/2013, de 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social obriga aos poderes públicos a garantir o dereito á igualdade de oportunidades e de trato, así como ao exercicio real e efectivo de dereitos por parte das persoas con discapacidade, nas mesmas condicións co resto da cidadanía, a través da promoción da autonomía persoal e da accesibilidade universal, de acceso ao emprego, da inclusión na comunidade e a vida independente, conforme ao disposto nos artigos 9.2, 10, 14 e 49 da Constitución Española de 1978 e á Convención Internacional sobre os Dereitos das Persoas con Discapacidade. Por outra banda, a normativa de réxime local (de acordo ao disposto no

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

art. 25.1 da Lei 7/1985, do 2 de abril, Reguladora das Bases do Réxime local e no art. 80.1 da Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia) prevé que os municipios, para a xestión dos seus intereses e no ámbito das súas competencias, poden promover actividades e prestar servizos públicos que contribúan a satisfacer as necesidades da comunidade veciñal, asumindo como competencia propia, entre outras, a avaliación e información de situacións de necesidade social e a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social; servizo declarado obrigatorio para os municipios de poboación superior a 20.000 habitantes, de acordo ao establecido nos arts. 25.2.e e 26.1.c da mencionada Lei 7/1985, de 2 de abril e no art. 81.c da Lei 5/1997, de 22 xullo.
A Lei 13/2008, do 3 de decembro, de Servizos sociais de Galicia, atribúelle ás Corporacións locais a creación e xestión dos servizos comunitarios básicos, configurándose como servizos de carácter integrador, constituíndose na principal instancia do sistema galego de servizos sociais para o desenvolvemento de intervencións de carácter preventivo, de atención integral a persoas, familias e de incorporación social e laboral. Este texto marco para a regulamentación dos servizos sociais de Galicia fixa, no seu art. 3, como un dos obxectivos do sistema galego de servizos sociais o de garantir a vida independente e a autonomía das persoas en situación de dependencia. A existencia de medios de transporte adaptados resulta esencial para que as persoas afectadas por diversos tipos de discapacidade poidan desenvolver unha vida independente e, en consecuencia, disfrutar dos mesmos dereitos que o resto da cidadanía.

Asemade, a Estratexia galega de envellecemento activo dende a innovación (ESGAEN), como texto marco que inspira as actuacións para acadar unha vida activa saudable, independente e segura, fundamenta as liñas estratéxicas en varios eixes transversais, entre os que se destacan a discapacidade e o proceso de envellecemento no ámbito rural. Na terceira liña estratéxica contempla a necesidade de favorecer a comunicación como ferramenta de inclusión, traballando a prol da igualdade de oportunidades, aspecto especialmente importante para as persoas con problemas de mobilidade e, tamén, para as persoas maiores ou con discapacidade que residen no contorno rural.

Analizando a realidade social do termo municipal de Santiago de Compostela, e segundo o estudio encargado por esta Concellería á RETNOVA Proxectia Consulting (ano 2017) sobre a situación das persoas maiores no noso municipio, os déficits de transporte no contorno rural é un problema que afecta especialmente ás persoas maiores que alí residen, polo que entre as liñas estratéxicas e obxectivos que se propoñen figura o de "*facilitar desprazamentos en taxi para as persoas maiores con problemas de desprazamentos*" e "*impulsar bonificacións ou prestacións económicas para contribuír a pagar o gasto de servizo de taxi, co fin de facilitar os desprazamentos, a comunicación e a igualdade de oportunidades*". Dende os Servizos Sociais Comunitarios compártese a análise e valoración realizada dende este estudio, aplicándoa tamén ás persoas con discapacidade (sen que teñan que ter recoñecido necesariamente os déficits de mobilidade), que residen nestas zonas, co fin de que poidan beneficiarse e participar, en condicións de igualdade, en tódolos ámbitos da vida social, cultural, educativa e laboral, fundamentalmente.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Tendo en conta pois que as persoas afectadas por graves problemas de mobilidade ou aquelas que, pertencendo ao colectivo de persoas maiores ou tendo recoñecida unha discapacidade, residen no contorno rural, ven limitadas as súas posibilidades de utilización dos servizos de transporte público, deberán ser obxecto de medidas compensatorias para corrixir as desigualdades. Corresponden, xa que logo, a este Concello, as encamiñadas a:

- Facilitar o desenvolvemento da vida diaria, incidindo no principio de igualdade de dereitos.
- Fomentar a autonomía e o desenvolvemento das capacidades persoais.
- Favorecer a convivencia comunitaria, dende o respecto á diferenza de cada quen.

Con estes obxectivos, a Concellaría de Políticas Sociais e Saúde convoca para o ano 2022, axudas individuais para o uso do servizo de taxi como medio alternativo para as persoas con dificultades de mobilidade ou que presentan limitacións para o uso do transporte colectivo do concello de Santiago de Compostela. Puideron ser beneficiarios destas axudas, as persoas que cumpriran os seguintes requisitos:

a) Estaren empadroadas no ámbito territorial[3] do termo municipal de Santiago de Compostela e permanecer de alta no Padrón Municipal mentres perciban a axuda.
b) Teren recoñecida a condición legal de persoa con discapacidade, cun grao igual ou superior ao 33 % e mobilidade reducida que impida ou dificulte gravemente o emprego de transportes públicos colectivos. Esta circunstancia debe estar acreditada no certificado oficial ou na tarxeta acreditativa do grao de discapacidade emitidos ambos documentos polo Equipo de Valoración e Orientación (EVO) dependente da Consellería de Política Social da Xunta de Galicia. Tamén poderán ser beneficiarias destas axudas as persoas con 65 anos ou mais, ou aquelas que teñan recoñecida legalmente unha discapacidade, sempre e cando en ambos supostos acrediten residir en zona rural, de acordo ao que se faga constar na solicitude e que se poida constatar a través do Padrón Municipal.
c) Non dispor duns ingresos persoais superiores ao 300 % do IPREM vixente anual.
d) Que a persoa solicitante desta axuda careza de vehículo adaptado[4]. Poderase eximir deste requisito aquelas que, por causas debidamente xustificadas, calquera circunstancia lle impida a súa utilización.
e) Non ser beneficiario do Transporte Adaptado 065[5] da Xunta de Galicia para esa mesma finalidade. Poderá solicitarse estas axudas cando non exista dispoñibilidade de desprazamento por este servizo.

[3] Recóllese así o establecido na observación complementaria segunda do informe de Intervención nº 332/2018, xa que o artigo 12.1 da Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora das bases de réxime local, recolle que "el término municipal es el territorio en el que el ayuntamiento ejerce sus competencias". Evidentemente, só poderán acceder a estas axudas as persoas, veciñas de Santiago de Compostela, que se atopen empadroadas no ámbito territorial deste termo municipal.
[4] Recóllese así o establecido na observación complementaria terceira do informe de Intervención nº 332/2018.
[5] Recóllese así o establecido na observación complementaria terceira do informe de Intervención nº 332/2018.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Indicar que non se recolle o establecido na observación terceira do informe de Intervención nº 332/2018, no referente á incompatibilidade co subsidio de mobilidade e compensación por gastos de transporte, dado que a Lei 13/1982, de 7 de abril, de integración social dos minusválidos, ao regular a mencionada prestación indica que as persoas poden beneficiarse doutra axuda pola mesma finalidade, sempre e cando esta non sexa de importe igual ou superior á estatal. Este é o caso das prestacións municipais; así, unha persoa que sexa beneficiaria do subsidio de mobilidade e compensación por gastos de transporte vai percibir anualmente a cantidade de 759,60 €/ano; os importes máximos que se poden percibir a nivel municipal son considerablemente inferiores á anterior cantidade (350 €/ano). Polo tanto e atendendo á lexislación social vixente, dende o Departamento de Servizos Sociais non se aprecia tal incompatibilidade. O importe destas axudas non poderá superar a cantidade anualmente presupostada para esta finalidade, repartíndose a contía mencionada entre as persoas usuarias, segundo o tramo de ingresos e de acordo ao establecido na seguinte táboa:



LÍMITE DE INGRESOS	CONTÍA MÁXIMA QUE SE CONCEDE
ATA O 150 % DO IPREM ANUAL	350 €, pago único.
MÁIS DO 150 % E ATA O 250 % DO IPREM ANUAL	250 €, pago único.
MÁIS DO 250 % E ATA O 300 % DO IPREM ANUAL	150 €, pago único.

DATOS DE XESTIÓN.

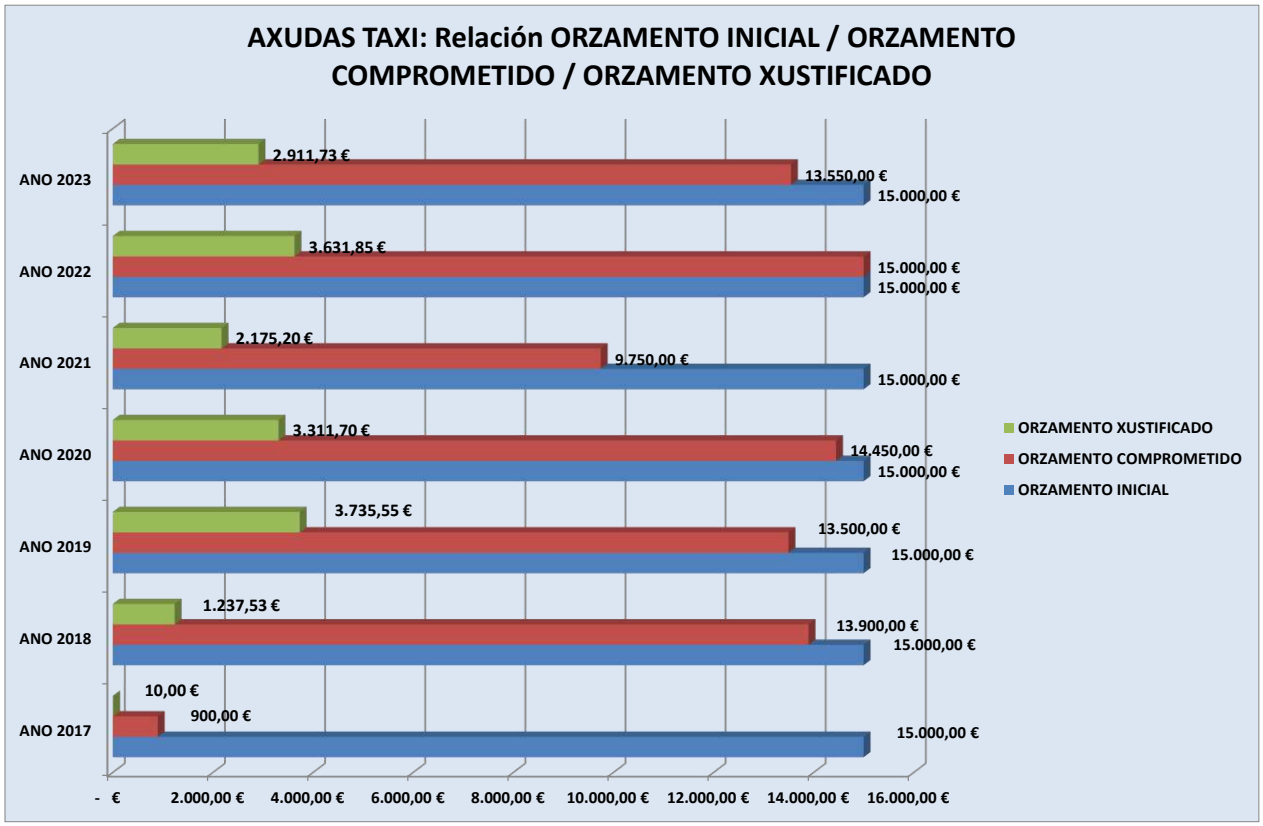
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O perfil das persoas beneficiarias das axudas municipais de taxi se concreta en:



onte: Datos XIESS, ano 2023

E os datos de xestión económicas deste programa son os seguintes:



D.- A ATENCIÓN DAS PERSOAS EN SITUACIÓN DE EMERXENCIA OU DE URXENCIA SOCIAL

Fundamentación.

A Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora de Bases de Réxime Local, no seu artigo 25, sinala que os concellos teñen competencia para *"… a avaliación e información de situacións de necesidades e a atención inmediata a persoas en situación ou en risco de exclusión social*". Isto significa que a intervención social, en casos de emerxencia ou de urxencia social, pode precisar unha intervención inmediata para garantir a integridade física das persoas. Cando unha persoa precisa alimentos e/ou roupa coa que cobizarse non pode esperar a ter tramitada ou resolta unha determinada prestación económica, todo o contrario!. Precisa actuación no mesmo momento.

A pandemia sanitaria por COVID 19 ven a evidenciar aínda mais esta situación. A Consellería de Sanidade pediu colaboración ao sistema público de Servizos Sociais na cobertura de alimentos e de produtos de primeira necesidade para as persoas e/ou as familias que estiveran afectadas por COVID e que precisaban illamento domiciliario. A finalidade é evitar que estas persoas se vexan obrigadas a saír á rúa para dirixirse a calquera entidade benéfico-asistencial co fin de obter estes produtos de primeira necesidade e de minguar os elementos que afectan ao incremento da pandemia; é dicir, importan os factores que condicionan problemas de saúde pública.

Nos últimos anos, este concello está a desenvolver unha especial labor coas persoas que pernoctan na rúa, coa finalidade de que saian desta situación e poidan vivir nunhas condicións dignas, sempre respectando o principio de autodeterminación recollido na Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia e no propio Código Deontolóxico de Traballo Social. Unha situación de urxencia social require inmediatez na intervención e unha intervención deste tipo require medios para poder realizala.

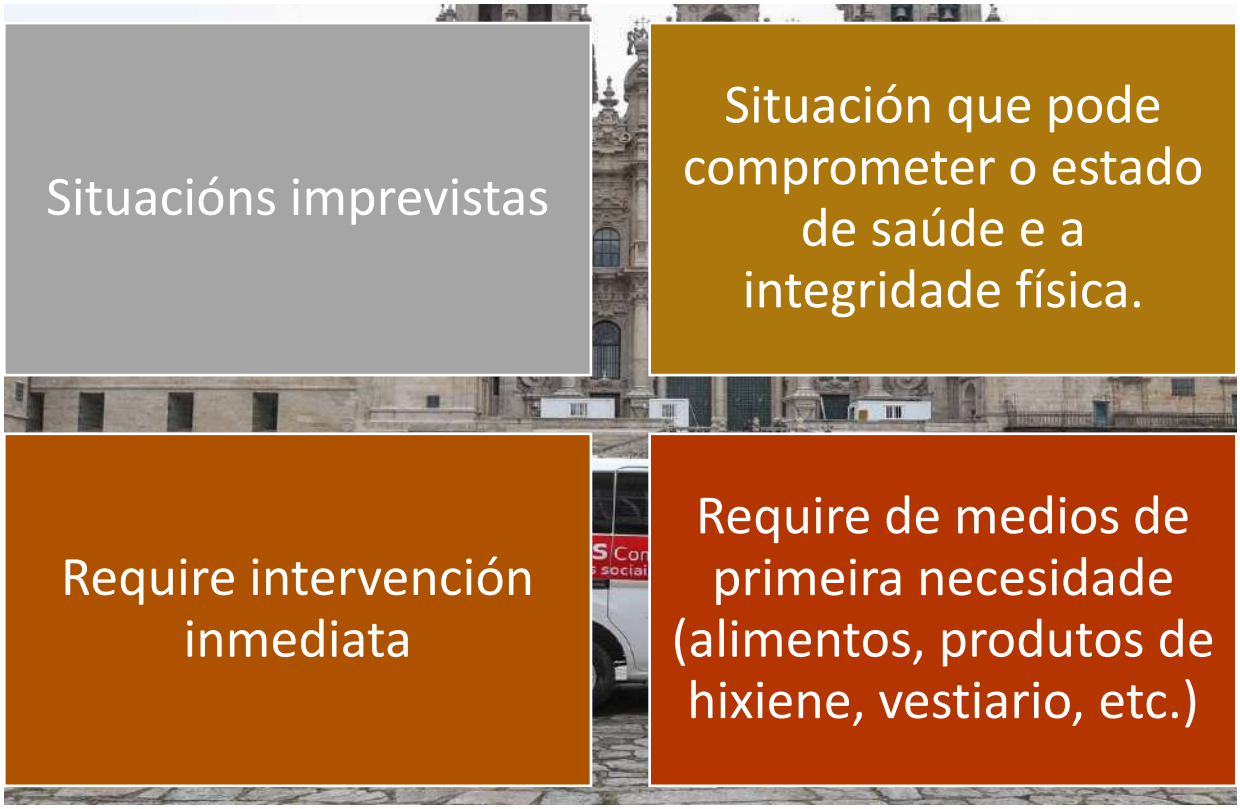
Situacións similares lles afectan a algunhas persoas maiores que residen soas. Necesidades que van dende unha atención persoal e doméstica (que se implementa dende o Servizo de Axuda no Fogar coa modalidade de Libre Concorrencia, especialmente), pero tamén para adquirir medios para poder prestar este servizo (alimentos perecedoiros, alimentos non perecedoiros, produtos de hixiene persoal, produtos para a limpeza da vivenda, roupa, entre outros). Non é a primeira vez que nos atopamos "*limitados*" para poder comezar a prestación dun servizo, por non ter medios con que facelo.

Ultimamente tamén se están detectando casos en situación de emerxencia sociosanitaria: falamos daquelas persoas afectadas polo "*síndrome de Dióxenes*" e incluso polo "*Síndrome de Noé*", que requiren verdadeiras "*limpezas de choque*" e desinfeccións nos seus domicilios, pero para as cales é preciso dispor dun bo número de produtos de limpeza.

Falar de urxencia social é falar de atención social inmediata, sen demoras de tempos nin de medios. Falar de emerxencia social é falar de algo moi semellante, pero con matices: estaríamos ante situacións obxectivas de desprotección social, é dicir, de situacións onde a persoa se atopa de forma repentina sen medios para dar resposta ás súas necesidades mais básicas.

En definitiva, as/os profesionais de Servizos Sociais precisamos dispor de medios para utilizar nas intervencións de urxencia/emerxencia social; é dicir, neste tipo de situacións:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Fonte: Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2023.

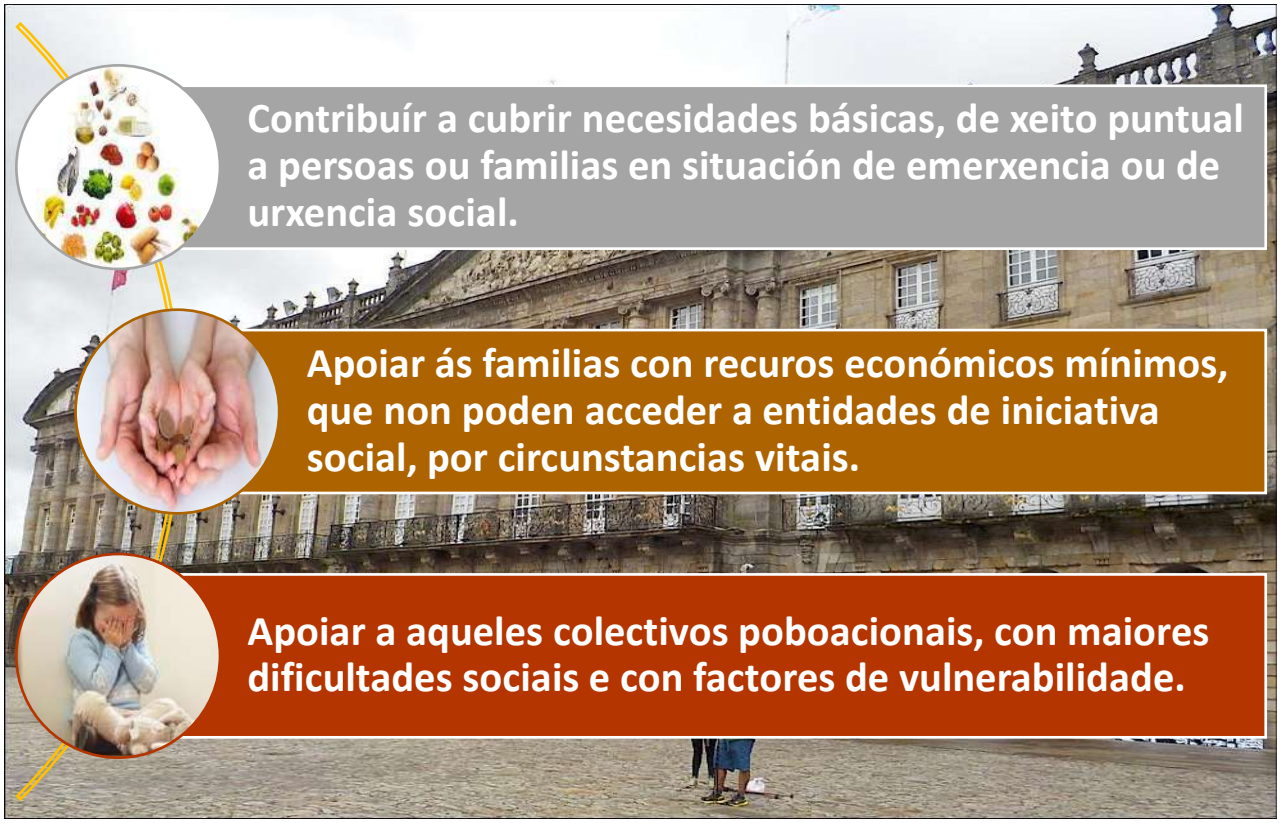
A actuación que se facilita (entrega de produtos de primeira necesidade) se realiza a persoas e/ou familias, de xeito puntual, que se atopen nunha situación de emerxencia ou de urxencia social, cunha situación económica deficitaria. Considérase situación económica carencial aquela que teñan ingresos inferiores ao Salario Mínimo Interprofesional, incrementado nun 10 % por cada membro adicional da unidade de convivencia.

En que consiste?

Este recurso se concreta na entrega de produtos de primeira necesidade (alimentos non perecedoiros, alimentos perecedoiros, produtos de hixiene persoal, produtos para a hixiene da vivenda, roupa e enseres para a casa, vestiario persoal, entre outros). A adquisición destes enseres sempre será realizada por persoal do Departamento municipal de Servizos Sociais.

Con esta medida asistencial, o concello de Santiago de Compostela, a través do Departamento municipal de Servizos Sociais, pretende acadar o seguinte:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Fonte: Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2022.

Considérase importante traballar con aqueles establecementos que dispoñan destes produtos de primeira necesidades e apoiar, na medida posible, o comercio local e de proximidade, invertindo no propio municipio. Teranse en conta aqueles aspectos que faciliten o desenvolvemento desta tarefa por parte do persoal técnico de Servizos Sociais (ben por proximidade, ben porque dispoña da meirande parte dos produtos, entre outros).

Obxectivos

Con este programa, o Departamento municipal de Servizos Social pretende acadar os seguintes obxectivos:

- Detectar situacións de emerxencia ou de urxencia social, en colaboración coas Forzas e Corpos de Seguridade do Estado e/ou do SERGAS.
- Cubrir de xeito inmediato necesidades primarias (alimentación, hixiene e vestiario) que poida presentar as veciñas ou veciños de Compostela que se atopen nunha situación de emerxencia ou de urxencia social.
- Dar cobertura ás necesidades básicas da veciñanza á espera de que se obteñan recursos de percepción periódica que poida cubrilas.

- Garantir a protección da integridade física das persoas en situación de emerxencia ou de urxencia social.
- Potenciar a adquisición de produtos no propio municipio, como modo de apoiar a economía de Santiago de Compostela.
- Actuar de forma coordinada na atención social co SEMUS e con Protección Civil, así como cos corpos e forzas de seguridade do estado.

Durante o ano 2023, atendéronse un total de 52 actuacións de emerxencia social, o que equivale a dicir que se apoiaron a 168 persoas nestas circunstancias. Os datos, mais polo miúdo, se axustan ao seguinte:

Táboa: Situacións de emerxencia por ámbito territorial e social.

UTS	Nº	% V
UTS 1.- VITE	5	9,62%
UTS 2.- FONTIÑAS	11	21,15%
UTS 3.- CONXO	2	3,85%
UTS 4.- CASTIÑEIRIÑO	2	3,85%
UTS 5.- PORTA DO CAMIÑO	11	21,15%
UTS 6.- MONUMENTAL	6	11,54%
UTS 7.- RURAL NORTE	0	0,00%
UTS 8.- SAN LÁZARO	2	3,85%
UTS 9.- RURAL OESTE	0	0,00%
UTS 10.- SAN LOURENZO	3	5,77%
UTS 11.- ENSANCHE I	2	3,85%
UTS 12.- ENSANCHE II	2	3,85%
UTS 13.- PONTEPEDRIÑA	2	3,85%
UTS 14.- SAR	4	7,69%
TOTAIS	52	100,00%

Fonte: Datos Sección de Servizos Sociais, ano 2023.

Segundo a táboa anterior, podemos observar como as dúas zonas que mais esixiron a intervención de urxencia foi a de Fontiñas (cun 21,15 % dos casos), Porta do Camiño (cun 21,15 % dos casos), Monumental (cun 11,54 %) e Vite (9,62 %).

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa: Fontes de derivación dos casos.

DERIVADA POR	Nº	% V
CENTROS DE SAUDE	0	0,00%
CONCELLEIRA DE POLÍTICAS SOCIAIS	0	0,00%
HOSPITAIS	0	0,00%
POR PETICION PERSOA USUARIA	0	0,00%
POLICIA	0	0,00%
PROTECCION CIVIL	0	0,00%
PROVIVENDA, ASOCIACION	0	0,00%
SERVIZOS SOCIAIS-PASS	31	59,62%
SERVIZOS SOCIAIS-SAF	8	15,38%
SERVIZOS SOCIAIS-SEN TEITO	12	23,08%
SERVIZOS SOCIAIS-INCLUSION RESIDENCIAL	0	0,00%
SERVIZOS SOCIAIS-INCLUSION SOCIAL	1	1,92%
XULGADO	0	0,00%
TOTAIS	52	100,00%

Fonte: Datos Sección de Servizos Sociais, ano 2023.

As actuacións de emerxencia requiriron, ademais da pertinente intervención técnica, o seguinte:

Táboa: Actuacións de emerxencia social.

ACTUACIÓN DE EMERXENCIA	Nº	% V
ALIMENTACIÓN	41	78,85%
ALIMENTACIÓN E ROUPA	9	17,31%
ALOXAMENTO	0	0,00%
GASTOS FARMACEUTICOS	0	0,00%
ROUPA	2	3,85%
SERVIZO DE TAXI	0	0,00%
TRANSPORTE EN TREN	0	0,00%
TRANSPORTE EN AVION	0	0,00%
TOTAIS	52	100,00%

Fonte: Datos Sección de Servizos Sociais, ano 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal





Expediente: MEN/SERV/C05.01.01/2023000394 **Referencia interna: 2023/00011484B - CONTRATACIÓN SERVIZOS SOCIAIS ANO 2023**
SERVIZO PARA A ADQUISICIÓN DE PRODUTOS DE PRIMEIRA NECESIDADE A PERSOAS OU FAMILIAS, DE XEITO PUNTUAL, QUE SE ATOPEN NUNHA SITUACIÓN DE EMERXENCIA OU DE URXENCIA SOCIAL, CUNHA SITUACIÓN ECONÓMICA DEFICITARIA, POR PARTE DO DEPARTAMENTO DE SERVIZOS SOCIAIS NO CONCELLO DE SANTIAGO
Tipo de contrato: Servicios **Procedemento:** Contrato menor

Tipo de contrato: Servicios - Servicios sociales y de salud

Informe Nº 132/2023- TFT- INF. TÉC

1. OBXECTO DO CONTRATO

O SERVIZO PARA A ADQUISICIÓN DE PRODUTOS DE PRIMEIRA NECESIDADE A PERSOAS OU FAMILIAS, DE XEITO PUNTUAL, QUE SE ATOPEN NUNHA SITUACIÓN DE EMERXENCIA OU DE URXENCIA SOCIAL, CUNHA SITUACIÓN ECONÓMICA DEFICITARIA, POR PARTE DO DEPARTAMENTO DE SERVIZOS SOCIAIS NO CONCELLO DE SANTIAGO se concreta nun servizo para a adquisición de produtos de primeira necesidade (alimentos non perecedoiros, produtos de hixiene persoal, produtos para a hixiene da vivenda, roupa e enseres para a casa, vestiario persoal, entre outros). A adquisición destes enseres sempre será realizada por persoal técnico do Departamento municipal de Servizos Sociais e entregado no domicilio que sexa sinalado no momento da devandita adquisición.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

2. XUSTIFICACIÓN DA NECESIDADE DO CONTRATO:

A Lei 7/1985, de 2 de abril, reguladora de Bases de Réxime Local, no seu artigo 25, sinala que os concellos teñen competencia para *"… a avaliación e información de situacións de necesidades e a atención inmediata a persoas en situación ou en risco de exclusión social*". Isto significa que a intervención social, en casos de emerxencia ou de urxencia social, pode precisar unha intervención inmediata para garantir a integridade física das persoas. Cando unha persoa precisa alimentos e/ou roupa coa que cobizarse non pode esperar a ter tramitada ou resolta unha determinada prestación económica, todo o contrario!. Precisa actuación no mesmo momento.

Nos últimos anos, este concello está a desenvolver unha especial labor coas persoas que pernoctan na rúa, coa finalidade de que saian desta situación e poidan vivir nunhas condicións dignas, sempre respectando o principio de autodeterminación recollido na Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia e no propio Código Deontolóxico de Traballo Social. Unha situación de urxencia social require inmediatez na intervención e unha intervención deste tipo require medios para poder realizala.

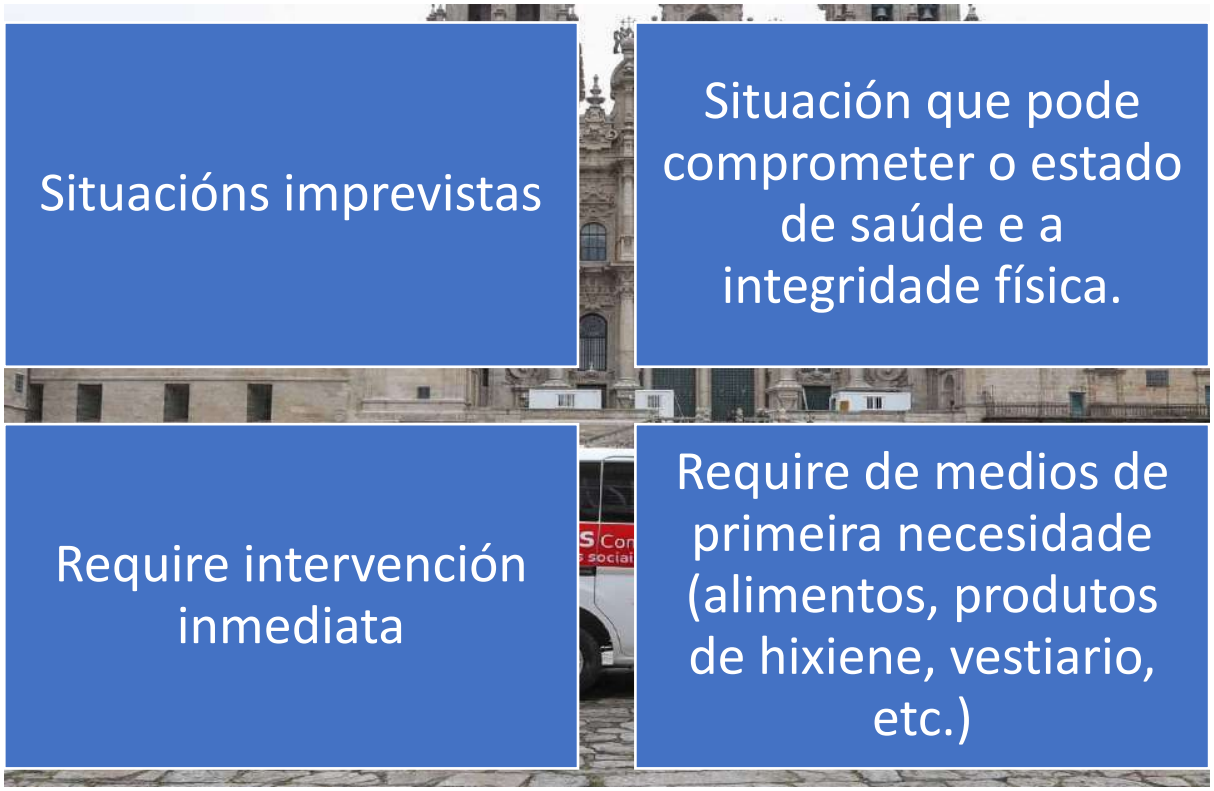
Situacións similares lles afectan a algunhas persoas maiores que residen soas. Necesidades que van dende unha atención persoal e doméstica (que se implementa dende o Servizo de Axuda no Fogar coa modalidade de Libre Concorrencia, especialmente), pero tamén para adquirir medios para poder prestar este servizo (alimentos perecedoiros, alimentos non perecedoiros, produtos de hixiene persoal, produtos para a limpeza da vivenda, roupa, entre outros). Non é a primeira vez que nos atopamos "*limitados*" para poder comezar a prestación dun servizo, por non ter medios con que facelo.

Ultimamente tamén se están detectando casos en situación de emerxencia sociosanitaria: falamos daquelas persoas afectadas polo "*síndrome de Dióxenes*" e incluso polo "*Síndrome de Noé*", que requiren verdadeiras "*limpezas de choque*" e desinfeccións nos seus domicilios, pero para as cales é preciso dispor dun bo número de produtos de limpeza.

Falar de urxencia social é falar de atención social inmediata, sen demoras de tempos nin de medios. Falar de emerxencia social é falar de algo moi semellante, pero con matices: estaríamos ante situacións obxectivas de desprotección social, é dicir, de situacións onde a persoa se atopa de forma repentina sen medios para dar resposta ás súas necesidades mais básicas.

En definitiva, as/os profesionais de Servizos Sociais precisamos dispor de medios para utilizar nas intervencións de urxencia/emerxencia social; é dicir, neste tipo de situacións:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



A actuación que se facilita (entrega de produtos de primeira necesidade) se realiza a persoas e/ou familias, de xeito puntual, que se atopen nunha situación de emerxencia ou de urxencia social, cunha situación económica deficitaria.

Considérase situación económica carencial aquela que teñan ingresos inferiores ao Salario Mínimo Interprofesional, incrementado nun 10 % por cada membro adicional da unidade de convivencia.

Con este programa, o Departamento municipal de Servizos Social pretende acadar os seguintes obxectivos:

- Detectar situacións de emerxencia ou de urxencia social, en colaboración coas Forzas e Corpos de Seguridade do Estado e/ou do SERGAS.
- Cubrir de xeito inmediato necesidades primarias (alimentación, hixiene e vestiario) que poida presentar as veciñas ou veciños de Compostela que se atopen nunha situación de emerxencia ou de urxencia social.
- Dar cobertura ás necesidades básicas da veciñanza á espera de que se obteñan recursos de percepción periódica que poida cubrilas.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Garantir a protección da integridade física das persoas en situación de emerxencia ou de urxencia social.
- Potenciar a adquisición de produtos no propio municipio, como modo de apoiar a economía de Santiago de Compostela.
- Actuar de forma coordinada na atención social co SEMUS e con Protección Civil, así como cos corpos e forzas de seguridade do estado.

O Departamento de Servizos Sociais non conta cos medios humanos e materiais suficientes para a realización da actividade prevista.

O obxecto do contrato non se ten configurado para evitar a aplicación de regras xerais de contratación, e non se está a atender necesidades periódicas e previsibles.

3. ESPECIFICACIÓNS TÉCNICAS DA PRESTACIÓN

CONCEPTO	TOTAL
Alimentos non perecedoiros	Ata 2.500,00€
Produtos de hixiene persoal ou da vivenda	Ata 2.500,00€
Roupa e enseres para a casa	Ata 2.000,00€
Roupa e vestiario persoal para nenos/as e adultos.	Ata 1.181,82€
TOTAL IMPORTE SEN IVE	**8.181,82 €**

4. XUSTIFICACIÓN DO PROCEDEMENTO, TRAMITACIÓN E FORMA DE ADXUDICACIÓN DO EXPEDIENTE

En aplicación do artigo 118 da Lei 9/2017 de Contratos do Sector Público, o contrato cualificase de menor en función da contía do mesmo, ao ser seu importe inferior a 15.000 euros, IVE non incluído.

5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

O órgano de contratación competente é a Concellaría de Políticas Sociais e Saúde, Medio Ambiente, Parques e Xardíns, de conformidade co acordo de delegación da Xunta de Goberno Local e as bases de execución do orzamento municipal.

6. VALOR ESTIMADO

O Valor Estimado estará integrado por:

Valor sen IVE: 8.181,82 euros
IVE (10,00 %): 818,18 euros
Valor con IVE: 9.000,00 euros

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

7. ORZAMENTO DO CONTRATO E APLICACIÓN ORZAMENTARIA

Aplicación Orzamentaria / Proxecto GFA	Data orzamento	Denominación	Importe IVE incluído
2023-020 23100 2210500	2023	ASISTENCIA SOCIAL PRIMARIA. PRODUTOS ALIMENTICIOS	9.000,00

8. PRAZO DE EXECUCIÓN

O prazo de execución será de a partir da notificación da adxudicación ata o 15 de novembro de 2023, sen que poda exceder do ano natural, nin ser obxecto de prórroga ou revisión de prezos nin supor fraccionamento.

9. LUGAR DE PRESTACIÓN

No establecemento do edificio do CORTE INGLÉS, na rúa do Restollal en Santiago de Compostela.

10. RESPONSABLE DO CONTRATO

FURELOS*TORAL,TERESA

11. FORMA DE PAGO DO PREZOS

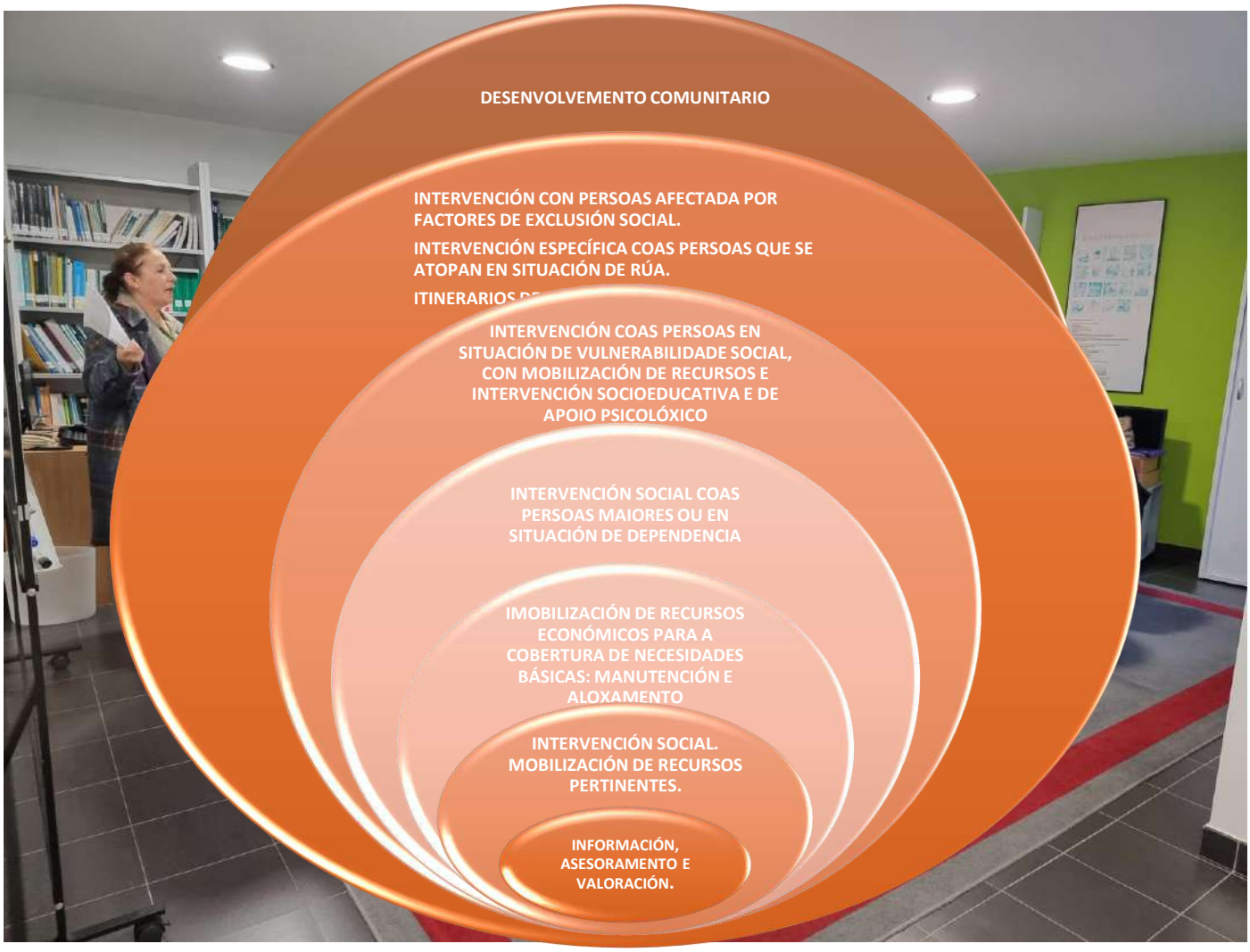
Mediante a presentación de facturas individuais por cada compra que sexa realizada, expedidas pola entidade e conformada pola responsable do contrato. As facturas deberán ir acompañadas dunha relación dos produtos que constitúan o servizo realizado.

12. ENTIDADE PROPOSTA PARA A ADXUDICACIÓN DIRECTA

Denominación	EL CORTE INGLÉS, S.A.
Número identificación fiscal	A28017895
Domicilio	Rúa Hermosilla, 112, 28001 MADRID
Teléfono	650246838
e-mail	susana_seoanemera@elcorteingles.es

.O TRABALLO SOCIAL INDIVIDUALIZADO.

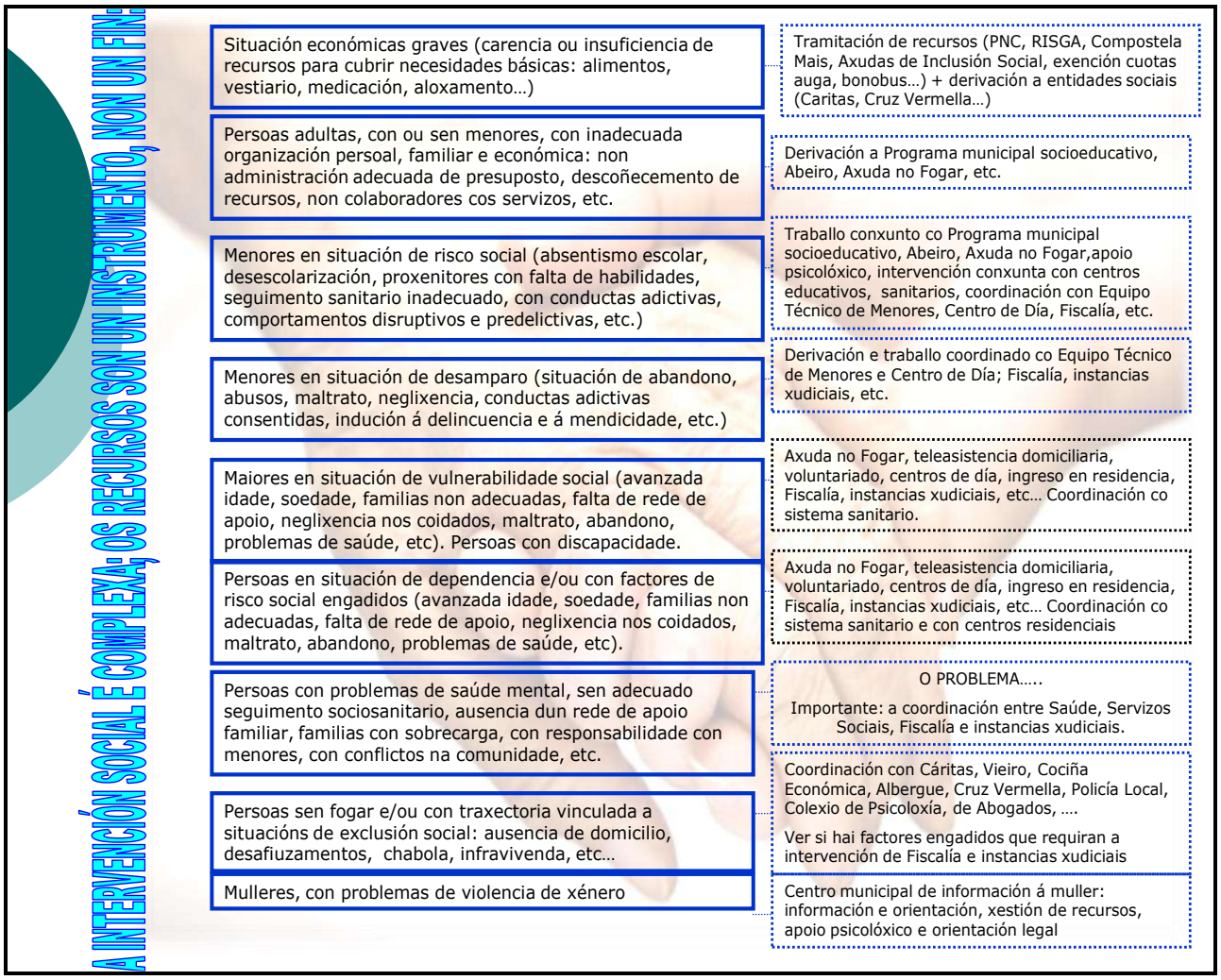
A atención individualizada céntrase, por un banda, en recibir a demanda da persoa, analizada, valorala e promover a xestión de recursos axeitada para dar resposta a súa petición, respectando ao máximo a lexislación vixente. Centrarnos só neste punto sería situarnos nunha esfera meramente asistencialista. Hai que dar un paso a mais: captar as necesidades da veciñanza. E isto pode facerse achegándose á comunidade, á veciñanza, ás familias e ás institucións do ámbito social, educativo e sanitario, fundamentalmente. A intervención individual pódese esquematizar do seguinte xeito:



Fonte: Sección de Servizos Sociais; elaboración propia, 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Semella que é unha intervención lineal, cando iso non se corresponde coa realidade, dado que é común que a fase de estudo se manteña durante toda a intervención, que reformulemos as aproximacións diagnósticas e, tamén, os proxectos de intervención social.



Fonte: Sección de Servizos Sociais; elaboración propia, 2023.



Para poder intervir en cada un dos casos, as profesionais dos Puntos de Atención de Servizos Sociais empregan diversas técnicas:

Gráfico: **Técnicas empregadas polos profesionais dos Servizos Sociais Comunitarios**.



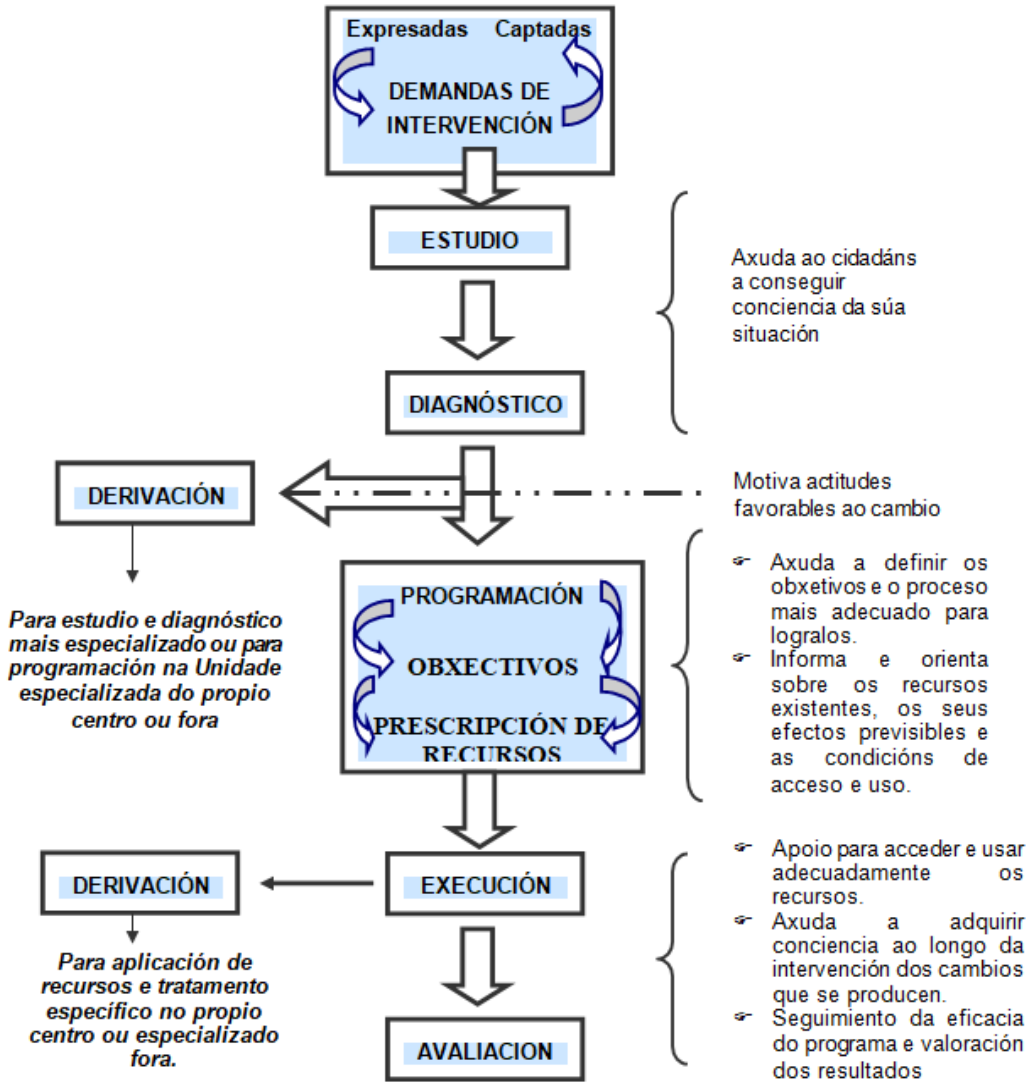
Fonte: Sección de Servizos Sociais; elaboración propia, 2022.

O protocolo de intervención dentro da prestación básica de información e orientación que se implementa dende cada PASS e dende cada UTES se pode sintentizar en:



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Proceso metodolóxico de intervención.



Fonte: Adaptación propia realizada a partir da aportación de Gustavo García (1989); pp. 61.

O TRABALLO SOCIAL FAMILIAR.

A maiores da intervención individualizada, tamén se intervén dende unha óptica integral e familiar, tendo en conta a tódolos integrantes dos núcleos de convivencia, coa finalidade de:

- Previr e diminuír a desestruturación persoal e/ou socio-familiar naquelas unidades de convivencia que atravesan situación de crise, mediante a aplicación dos

recursos e proxectos de intervención existentes, prestacións de apoio psico-social e dinamización das potencialidades existentes no eido intrafamiliar e comunitario.

- Incidir positivamente na autonomía das familias, evitando a cronificación dos conflitos sociais, que poden repercutir de xeito negativo no desenvolvemento da vida dos menores.

Este proceso de intervención social de apoio á familia concrétase nas seguintes tarefas:

1. **Estudio** detallado das circunstancias que rodean cada situación de conflito ou os déficits convivenciais, axudando á persoa e á súa familia a ser consciente da súa propia situación, de como se produciu e por que, como se manifesta e cales poden ser as súas consecuencias.
2. **Reforzar**, en relación con todo isto, as motivacións para superar estas situacións conflitivas ou carenciais. Axudar á persoa ou grupo familiar a determinar cales son os **obxectivos** que desexan acadar, no que á convivencia se refire, e en que condicións debe producirse.
3. **Programar o proceso** mais adecuado para lograr os obxectivos expresados pola persoa ou grupo familiar, de acordo con eles mesmos. Procurar o **apoio e a orientación** necesaria para levar a cabo o proceso, particularmente no que á utilización de recursos e programas se refire.
4. Educar aos membros do grupo familiar na **adquisición de hábitos e destrezas**.

Este conxunto de tarefas levaranse a cabo a través da implementación de diversas técnicas, segundo a casuística da situación sociofamiliar, que pasan dende o estudio pormenorizado da situación, a elaboración do diagnóstico profesional correspondente e o deseño do itinerario de intervención (tanto a nivel individual, familiar ou grupal). Dende este proxecto, as profesionais dos diferentes PASS, desenvolven tarefas encamiñadas a:



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa: Actuacións profesionais dende os PASS. **Apoiar ás familias**	✣ De **atención directa**: estudio das dinámicas familiares, valoración técnica e diagnóstico profesional (síntese de situacións carencias e conflitivas, puntos débiles a traballar e fortes a potenciar), deseño do itinerario de inserción social (adquisición de compromisos, calendarización, …), tratamento social das mesmas e seguimento das medidas acordadas. ✣ **Mobilización de recursos**: xestión de participación en programas específicos do ámbito dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos (Programa municipal Socioeducativo, Servizo municipal de axuda no fogar, etc…) e prestacións económicas (Renda de Integración Social de Galiza, Renda Activa de Inserción, Axudas de Inclusión Social, Prestacións da Ordenanza de Garantía Básica Cidadá, etc...). ✣ **Traballo en rede** con equipos específicos pertencentes tanto aos propios Servizos Sociais Comunitarios Básicos, a outros dispositivos locais, autonómicos e/ou entidades de iniciativa social.
Establecer alternativas á convivencia	✣ De **atención directa**: estudio e valoración técnica de cada unha das situacións familiares, avaliación dos proxectos de intervención social nos que puideran estar incluídos, valoración da medida que, a priori, se estime como mais procedente (asunción de garda, asunción de tutela, acollemento familiar e/ou residencial, etc…), seguimento da alternativa aplicada e traballo social coa familia biolóxica co obxecto de incidir no retorno do menor (cando este sexa posible e tecnicamente aconsellable). ✣ De **identificación e traballo con posibles familias acolledoras** (xeralmente, pertencentes á familia extensa).

Fonte: Elaboración propia, 2022.

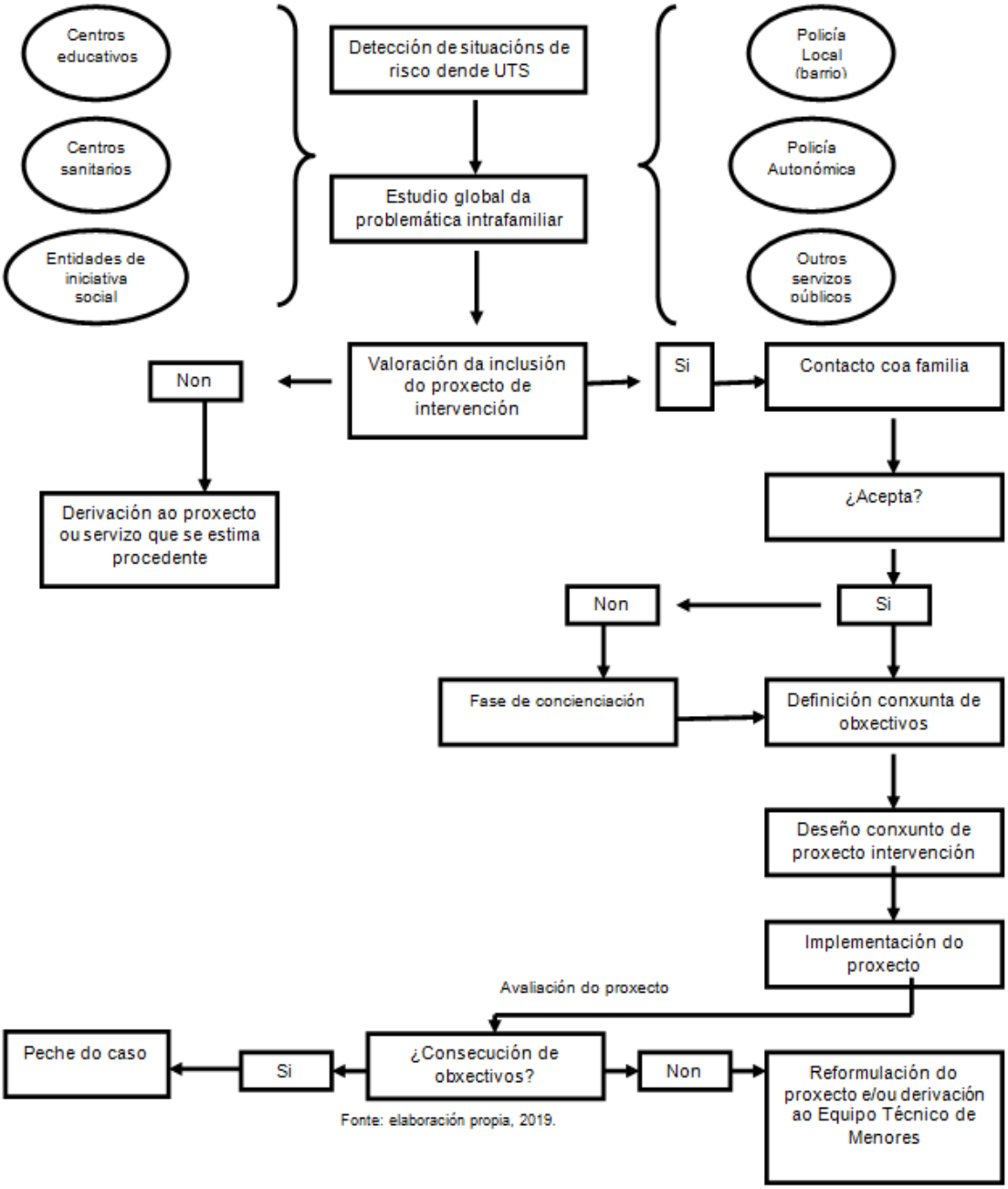
Para o desenvolvemento destas actuacións técnicas, dende os diferentes PASS, empréganse diversas técnicas, entre as que se poden mencionar:

- **Entrevistas iniciais**, de contacto coa persoa e coa situación-problema, que debe ter permanentemente presente o factor de empatía e que asumen, basicamente, un carácter de "*non dirixida*", co obxecto de que a información flúa en tódalas súas dimensións.
- **Entrevistas exhaustivas e intensivas**; trátase duna entrevista aberta, que ten como obxectivo principal acadar un coñecemento psicosocial da familia e da magnitude da problemática intrafamiliar.
- **Entrevistas focalizadas**, dirixidas ao tratamento das problemáticas detectadas; mobilización de recursos adecuados para afrontar as mesmas.
- **Visitas domiciliarias**, co obxecto de coñecer *in situ* a problemática sociofamiliar e a dinámica relacional.
- **Visitas aos profesionais doutras institucións e servizos**, co obxecto de traballar en rede na abordaxe das problemáticas sociais que se presentan.
- **Xuntanzas con outros técnicos** que están a intervir, dende distintos ámbitos, no seo intrafamiliar, co obxecto de analizar globalmente a problemática social detectada.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Indicar que ao longo do ano 2017 se realizaron cambios organizativos importantes, encamiñados á constitución de Unidades de Traballo e Educación Social (UTES). Polo tanto, os datos mais pólo miúdo sobre a intervención co colectivo infanto-xuvenil van estar contemplados no apartado específico de "*servizo de educación e apoio familiar*".

Figura: **Fluxograma do proxecto de apoio familiar**.



Fonte: elaboración propia, 2019.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O TRABALLO SOCIAL COMUNITARIO.

O desenvolvemento comunitario constitúese, no marco dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos, como unha técnica de intervención prioritaria, que pretende acadar os obxectivos de promoción social e de mobilización dos recursos humanos, considerando á poboación non como suxeito pasivo da intervención, senón como elemento activo na mesma. Atende basicamente ao proceso educativo a á promoción de cambios en grupos pequenos. Establécese como unha acción sistemática e coordinada entre tódalas entidades públicas e de iniciativa social de determinados barrios, que, en resposta ás necesidades da poboación de referencia, trata de organizar o proceso evolutivo dunha comunidade territorialmente ben delimitadas e dunha poboación-obxectivo, coa participación dos interesados. Pártese da premisa de que os barrios son espazos comunitarios referenciais para os grupos sociais; son, asemade, espazos educativos que permiten a interacción entre os veciños e as veciñas dende múltiples ópticas. Entendendo que todo espazo comunitario, dotado de recursos e organizado en todas as súas dimensións, será sempre un espazo produtivo de relacións humanas positivas. Indicar que nestes intres están funcionando en Santiago de Compostela varias redes comunitarias, con diferente intensidade na intervención, moi condicionada polos anos de evolución:

Gráfico: **As redes comunitarias en Santiago de Compostela**.



Vexamos o traballo comunitario levado a cabo en cada unha delas durante o ano 2023:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A.- A INTERVENCIÓN COMUNITARIA NO BARRIO DE VITE.



1. Introdución

Enténdese como Traballo Comunitario, aquel desenvolvemento que ten accións dirixidas ao aumento do benestar dunha colectividade e que, á súa vez, dan resposta a uns temas concretos.

As administracións públicas e os diferentes traballos da comunidade únense nun plan de desenvolvemento económico, técnico, social, e cultural, que contará coa participación de profesionais do eido social, que realizan a súa actuación na comunidade de referencia. A través deste preténdese o desenvolvemento xeral, e o alcance dos obxectivos para satisfacer as necesidades da Comunidade. Polo que se pode coñecer o Traballo Comunitario como unha técnica de participación de recursos humanos que trata de actuar nun proceso educativo e nas modificacións nos grupos da comunidade.

É dicir, o Traballo Comunitario é unha intervención profesional desde a que se traballa conxuntamente coa comunidade para facer fronte ás necesidades sociais detectadas, facendo que o propio barrio sexa partícipe na solución dos seus problemas, levando a un crecemento individual e grupal o que equivalería aos seus obxectivos.

Para alcanzar o benestar social, o traballo social comunitario é esencial na súa consecución, explotando os máximos recursos existentes ou xerando uns novos, sendo o recurso principal a comunidade. Este é un proceso no que se busca o progreso da sociedade nese territorio (Fernández, 2018).

O traballo comunitario foi considerado como un dos tres métodos de intervención, unido co traballo social individualizado e o traballo social grupal. Podemos ver que este, foi designado de distintas maneiras, como por exemplo desenvolvemento comunitario ou intervención comunitaria, aínda que todos refírense ao traballo realizado para a mellora do benestar social da poboación. Este traballo está formado pola participación, a solidariedade, a convivencia e o apoio profesional.

VITE-REDE xurde no ano 2009 froito das accións que se están a desenvolver na comunidade por parte de distintas entidades e servizos, co obxecto de darlle un novo impulso ao tecido social e realizar actuacións que melloren o benestar da veciñanza.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Contando cos recursos existentes na zona (tanto no ámbito público coma de iniciativa social) no en orde a acadar un mellor aproveitamento e creación doutros novos, considerando á poboación como un recurso básico.

Poboación total do barrio de Vite: 12.352* habitantes

Poboación estranxeira; 9,81%
Persoas maiores que viven soas: 18,30%
Persoas menores de idade: 16.17%
Xoves: 7.72%
Persoas adultas: 52.97%
A presenza da comunidade xitana no barrio de Vite ascende a 310 persoas

- Datos padrón municipal de habitantes 2022

2. Ámbito territorial

Consideramos importante realizar unha definición do termo comunidade, segundo Marco Marchioni (2002), posto que é un concepto que se vai a utilizar de forma continuada no desenvolvemento do traballo.

Por comunidade enténdese un territorio concreto cunha poboación determinada que dispón de determinados recursos con determinadas demandas e á súa vez, forma parte do conxunto de territorio, poboación, recursos e demandas.

Xa que se traballa nun país democrático, a dimensión da comunidade é o municipio, gobernado polo concello. Dentro dun traballo comunitario, existen tres protagonistas, os cales son: as administracións, os recursos, e a poboación, estes tres deben implicarse correctamente. En canto á participación, é o punto máis importante da causa xa que é necesario a participación de todos os protagonistas, cada un desde a súa perspectiva.

Por último, cabe destacar que o traballo comunitario non está ligado con poboación marxinal nin con certas comunidades territoriais, se non que se pode desenvolver un proceso comunitario en calquera tipo de comunidade con diferentes formas de traballo.

A comunidade como xa se nomeou anteriormente, enténdese como a agrupación dos catro factores da intervención comunitaria (territorio, poboación, demandas e recursos).

A continuación, realizarase unha descrición destes catro factores.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

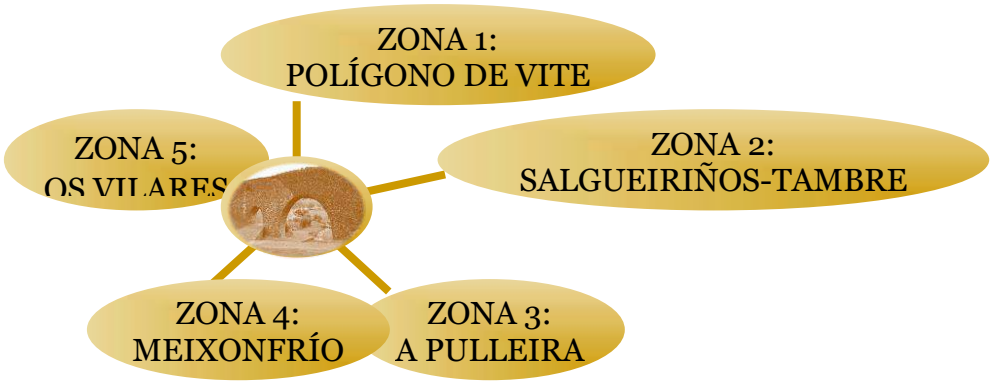
En primeiro lugar, explicaremos o territorio, que pode afectar de maneira positiva ou negativa nas vivencias da poboación por iso o profesional debe analizalo xa que existen diferentes barreiras; sociais, culturais, físicas… desta forma dáse inicio ao traballo comunitario utilizando instrumentos como o plano ou mapa da comunidade.

Con respecto á poboación, é importante coñecela e a relacións que existen entre elas. Á súa vez, debemos coñecer as organizacións e asociacións existentes e aos seus encargados. En canto aos recursos, Marchioni divídeos en tres: públicos, privados e voluntarios que, á súa vez, poden actuar en diferentes ámbitos. Todos os recursos estarán incluídos no ficheiro comunitario.

Outro dos factores son as demandas, xa que son o punto de partida dun proceso comunitario e á súa vez van ligadas ás necesidades da comunidade.

O ámbito territorial de actuación do Proxecto de Intervención Socio-comunitaria na area de influencia das Unidades de Traballo Social de Vite e Santiago Norte abrangue os barrios de Vite, Guadalupe, Salgueiriños e Meixonfrío, que forman parte da área de influencia da Unidade de Traballo Social 01 (Sinalada no mapa en vermello).

Poboación total do barrio de Vite 12.352 habitantes, segundo o Padrón Municipal de Habitantes de 2022*.



Descrición do Proxecto de actuacións Socio Comunitarias na area de influencia da Unidades de Traballo e Educación Social de Vite: Os Servizos Sociais Comunitarios Básicos Municipais, seguindo os principios de descentralización e desconcentración

estabelecidos na Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, e co gallo de estar máis próximos á cidadanía, conta cun Punto de Atención de Servizos Sociais ubicado na Casa das Asociacións de Benestar Social, sita na Rúa Manuel María 6, en Salgueiriños. Trátase dun equipamento municipal dende o cal se atenden as Unidades de Traballo e Educación Social (U.T.E.S.) de zona de Vite (01), segundo se aprecia no seguinte cadro:

UTES	ZONAS DA UTS	PERSOAL TÉCNICO PASS CABES	DIAS DE ATENCIÓN CON CITA PREVIA
01: Vite	1.- Polígono de Vite. 2.- Salgueiriños – Tambre 3.- A Pulleira. 4.- Meixonfrío. 5.- Os Vilares	1 TRABALLADORA SOCIAL 1 EDUCADORA SOCIAL	martes e venres.





Dende este Punto de Atención desenvólvense varios programas e proxectos, sendo un deles o *Proxecto de Desenvolvemento Sociocomunitario na zona de Vite.*
Na programación e participación do proceso comunitario, a participación é un punto crave e os profesionais son os que tratarán de crear momentos concretos e reais para a participación nas decisións que se tomarán, é dicir o equipo técnico será o que se encargue de dar unha serie de pautas para a organización da poboación. Cabe destacar que a participación non ha de converterse como unha obrigación persoal. Doutra banda, o factor tempo é un aspecto negativo no proceso comunitario posto que é un ben escaso. Por iso, os horarios han de ser flexibles. Como outro punto importante destaca que, "todo proceso participativo ten que crear novas organizacións sociais".
O desenvolvemento comunitario establécese como unha acción sistemática e coordinada entre tódalas entidades públicas e de iniciativa social dun barrio ou zona, que, en resposta ás necesidades da poboación de referencia, trata de organizar o proceso evolutivo dunha comunidade territorialmente ben delimitadas e dunha poboación-obxectivo, coa participación activa dos interesados, dando cumprimento ao artigo 11 (apartados a, b, c e h) 6 da Lei 13/2008, do 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia (DOG nº 245, de 18 de decembro de 2008).

Vite Rede é un equipo formado por técnicas do PASS Cabes, desde donde se estabece a Dinamización e entidades participantes con máis de vinte anos de experiencia en diferentes campos da Intervención Social: intervención comunitaria, participación cidadá, xestión de conflitos, inserción sociolaboral, condución de grupos, intervención familiar, intervención e educación no tempo libre

Por outra banda, o Plan Comunitario de Vite e a Asociación de Veciños e Veciñas, ten ampla experiencia en crear e poñer en marcha procesos participativos e de desenvolvemento comunitario, o que supón un conxunto de experiencias e aprendizaxes, individuais e colectivos, que se poñen ao servizo da cooperativa para contribuír ao seu obxecto social.

[6] Son funcións propias dos Servizos Sociais Comunitarios básicos, entre outras, as seguintes:

a) O estudo e diagnóstico social da comunidade, que implica a detección e análise de necesidades e demandas, explícitas e implícitas, no seu ámbito de intervención.

b).- A elaboración dun plan de intervención comunitario acorde coas necesidades detectadas ou anticipadas no diagnóstico social.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

3. Obxectivos

A forma de traballar é que se ten por obxectivo realizar un proceso coas zonas vulnerables do devandito barrio, así como de contornas, grupos e persoas en situación de vulnerabilidade. Todo isto naceu como unha necesidade para resolver un problema de xestión e acabouse convertendo nun proxecto conxunto e con moitos procesos a realizar.

Vite Rede ofrece, procesos de mellora da convivencia e de intervención comunitaria, deseño e xestión de procesos participativos, formación e desenvolvemento de actividades atendendo a necesidades detectadas.

OBXECTIVO XERAL Mellorar a calidade de vida e o benestar da veciñanza da zona de Vite, do Concello de Santiago de Compostela.

4. Metodoloxía

Durante o seu último ano, leváronse a cabo diferentes actuacións como; proxectos de intervención comunitaria, procesos participativos, e procesos de dinamización. En canto á metodoloxía de intervención nos plans comunitarios, é demostra a súa similitude coas fases habituais nos procesos de intervención socioeducativa doutros ámbitos sociais, que son:

FASES	***TÉCNICAS***
1.- Obtención da información.	• Contacto con institucións, servizos, movemento asociativo, etc..., da zona. Recopilación da información. • Contacto con personaxes clave, líderes comunitarios, etc… Recopilación de información.
2.- Procesamento da información – estudio necesidades sociais	• Análise do contido da documentación.
3.- Elaboración de diagnostico social	• Síntese de problemáticas, necesidades sociais, etc … • Análise de necesidades sociais implícitas e explícitas. • Análise das potencialidades. • Priorización. Criterios.
4.- Devolución de datos (Diagnóstico Social) ás persoas, servizos, etc …, que participaron	• Devolución datos. • Contrastación. • Modificación, se é o caso.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

5.- Deseño da intervención	• Deseño de programas e proxectos de actividades sociais (plazo inicial de 1 ano). • Implicación servizos, coordinación. • Orzamento
6.- Execución	• Transferencia á comunidade das unidades de planificación. • Integración dos profesionais en equipos comunitarios.
7.- Avaliación	• Informes sobre os resultados acadados e as consecuencias dos mesmos na calidade de vida dos habitantes da zona. • Avaliación continua e final. • Avaliación de resultados.

5. Funcións

O traballo en rede consiste nun traballo sistemático de colaboración e complementariedade entre os recursos dun determinado ámbito territorial. Vai máis alá do intercambio de información, xa que iso implica a articulación e participación dunha mesma comunidade de forma continuada, para responsabilizarse o cambio de si mesma. Podemos dicir que o noso traballo baséase nunha intervención centrada na persoa, o seu contexto, que aborda de forma integral, que teña en conta a súa contorna e busque darlle o maior protagonismo no seu proceso de mellora, promovendo o maior grao de autonomía posible. Segundo o DECRETO 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, que estabelece, no marco do artigo 11 da Lei 13/2008, son funcións dos servizos sociais comunitarios básicos as seguintes:

a) O estudo e diagnóstico social da comunidade, que implica a detección e análise de necesidades e demandas, explícitas e implícitas, no seu ámbito de intervención.
b) A elaboración dun plan de intervención comunitario acorde coas necesidades detectadas ou anticipadas no diagnóstico social.
c) A identificación de grupos de poboación e persoas socialmente vulnerables e a detección precoz de situacións de risco ou desprotección para o desenvolvemento de actuacións de carácter preventivo e de promoción social.
d) h) O fomento da participación activa da cidadanía mediante estratexias socioeducativas que impulsen a solidariedade e a cooperación social organizada.
e) A coordinación efectiva cos distintos sistemas de benestar e protección social que actúen no seu territorio, así como coas entidades de iniciativa social autorizadas que poidan complementar a súa actuación.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal




- IES ARZOBISPO XELMÍREZ II
- CEIP VITE
- CEIP ARQUITECTO CASAS NOVOA
- CEIP LÓPEZ FERREIRO
- ESCOLA INFANTIL DE VITE
- AAVV ALVARO CUNQUEIRO
- AMPA CEIP VITE
- AMPA XELMIREZ II
- UACO
- CLUB DE FUTBOL VISTA ALEGRE
- CENTRO DE SAÚDE DE VITE
- CENTRO SOCIAL JOSÉ SARAMAGO, VITE
- PLAN COMUNITARIO DE VITE
- PASS CABES, CONCELLO DE SANTIAGO
- UMAD, CONCELLO DE SANTIAGO
- CRUZ VERMELLA
- FUNDACIÓN SECRETARIADO XITANO
- ARELA, CENTRO DE DÍA
- CÁRITAS INTERPARROQUIAL
- FARMAMUNDI
- ESCOLA INFANTÍL MEIXONFRÍO
- COOPERACIÓN INTERNACIONAL
- GRUPO SCOUTS SAN
- IGAXES3
- ASDEGAL
- PLATAFORMA POLO EMPREGO
- COLEXIO MAIOR XELMÍREZ
- ASAMBLEA DE COOPERACIÓN POLA PAZ

7. Resumo de proxectos de intervención comunitaria, procesos participativos, e procesos de dinamización Vite.-Rede no ano 2023

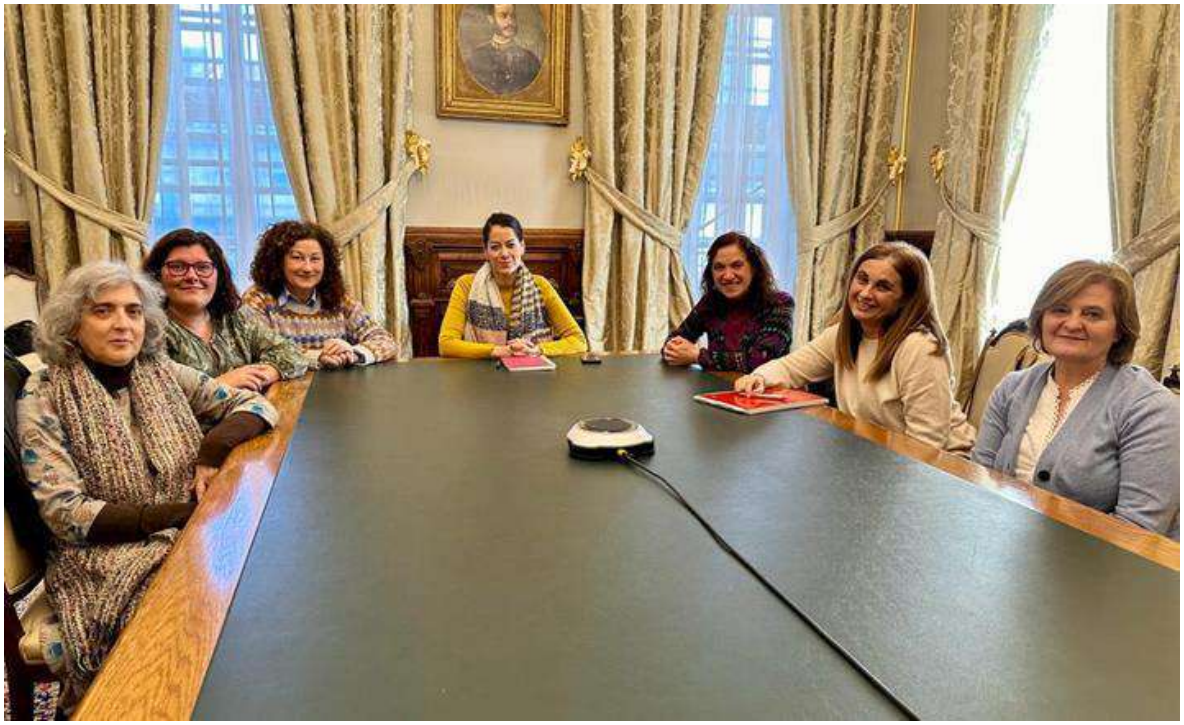



Xuntanzas coas entidades que forman parte de Vite Rede para fixar os obxectivos e contidos, valorar os acordos obtidos e posta en común de actividades a realizar polas entidades integrantes da rede. Estas xuntanzas desenvólvense no CSC José Saramago de Vite de xeito bimensual.



Xuntanzas sectoriais mensuais cos centros educativos de referencia da zona conxuntas con entidades que están a traballar coa infancia, Traballo en Rede no ámbito da Infancia. Estas xuntanzas desenvólvense no **CEIP de Vite, IES Arcebispo Xelmírez II** alternativamente, contan coa presenza das Orientadoras de cada centro e os directores dos mesmos. Existe unha importante demanda no IES Arcebispo Xelmírez II e no CEIP de vite, de apoio, actualmente estamos traballando en torno a menores pertencentes a 95 unidades familiares en situación de elevada vulnerabilidade social. Durante este curso 2023/24.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Proxecto de Prevención e Actuacións conxuntas no absentismo escolar. IES Arcebispo Xelmírez II, CEIP Vite, Departamento de Servizos Sociais da Concellaría de Políticas Sociais do Concello de Santiago de Compostela. O pasado curso escolar continua o descenso en canto a protocolos emitidos, sendo unicamente catro. Entre ambos centros. Destacar que se está a realizar unha labor de prevención nos propios centros escolares. Contando co apoio das entidades que forman parte de Vite Rede.

Proxecto de Alternativas a Expulsión; Conxuntamente co IES Xelmírez II e o Plan Comunitario de Vite realizase este proxecto integrador, centrándose nos menores conflitivos da mesma que estean matriculados no cursos entre 1º e 4º de Educación Secundaria. Pretendemos desenvolver actividades e obradoiros educativos, dando unha alternativa pedagóxica a estes menores conflitivos cuxo comportamento impida o bo funcionamento da clase, ou que incumpran a normativa da centro, tratando de evitar a expulsión xa que non consideramos que sexa unha solución ao problema, pero é o xeito máis rápido e radical. Tendo en conta que, sen buscar e adaptar unha solución a En cada caso estas condutas persistirán, con esta proposta buscamos evitar a reincidencia destes problemas.

Cando o equipo directivo tome a decisión de expulsar o menor do centro, o menor, a maioría dos casos, esta medida enténdese como vacacións, regresando ao centro igual ou

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

con peor comportamento, a idea do proxecto é poder seguir traballando con estes estudantes conflitivos, aínda que fosen expulsados do centro.

Proxecto de acompañamento a persoas maiores que viven soas: En colaboración co Plan Comunitario de Vite, a UTE Norte, pretendes mellorar a calidade de vida das persoas destinatarias a través do acompañamento, de persoas voluntarias, en tarefas como: ir a comprar, ir ao medico, pasear, ir a actividades, etc., permitindo a súa mellor inclusión na vida comunitaria e un maior coñecemento das súas necesidades.



Proxecto de Acceso a Recursos para Inmigrantes: Mediante a exposición dos diferentes momentos nos que se encontra a persoa inmigrante ao chegar á localidade, pretendese guiar as persoas explicando detalladamente os diferentes procedementos que deberan seguir pasar para poder pedir axudas económicas, alimentos, tramitar a tarxeta sanitaria, abrir unha conta bancaria ou os diferentes recursos municipais aos que poden acceder.

Derivacións e seguimento de participación en actividades deportivas: En Coordinación coa AMPA do CEIP Vite e o Clube de Fútbol Vista Alegre, realízanse derivacións de menores en situación de vulnerabilidade con acceso a equipacións e participación de actividades, derivacións valoradas conxuntamente con Plan Comunitario de Vite.

Escola de pais, IES Arcebispo Xelmírez II, Concello de Santiago de Compostela, levada a cabo pola Coordinadora de Barrio Vite. Traballase desde a perspectiva da Prevención e facilitación de habilidades parentais.



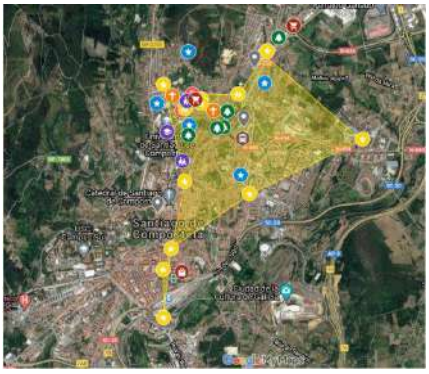


Participación na Campaña de recollida e entrega de xoguetes en Nadal, levada a cabo pola Coordinadora de Barrio de Vite. Este ano incrementouse o número de familias que percibiron e doaron xoguetes, chegouse a un total de 102 unidades familiares, os que pertencían os 170 menores e 45 adolescentes que participaron da iniciativa.

Participación no Acto inauguración e clausura programa de Envellecemento Activo saudable, Centro de Saúde de Vite, Coordinadora de Barrio.



Participación no Grupo VITE ARQUIVA co obxecto de definir como pór en valor e difundir a interesante traxectoria do barrio de Vite, visibilizar a súa historia e realizacións nas últimas décadas e rendabilizar socialmente a difusión deste traballo. *En Vite, proxectos como unha escola de adultos, aulas de apoio para estudantes do barrio, festas ecolóxicas, as famosas Olimpíadas deportivas, colonias de verán, recollida e distribución de xoguetes, cine ao aire libre, un obradoiro ocupacional, un traballo exitoso disco-light para promover o lecer saudable e saudable, publicouse a colaboración con estudantes universitarios e profesores que apoiaron, e incluso xornal de barrio. Todo iso, e máis iniciativas, ademais de premios que recibiron ou galardóns que tamén concederon, e nomes e historias que seguen moi vivas,* **memoria que queren arquivar**, de xeito que sirva para fortalecer o futuro.





VITE ARQUIVA

Participación no Proxecto de Aprendizaxe-Servizo "Saúde biopsicosocial, inclusión e vulnerabilidade", traballase a promoción da saúde desde a entidade Farmamundi

desde unha perspectiva de Dereitos Humanos, e realizamos un mapeo e identificación de activos de saúde no barrio.

Neste proceso involucrámonos diferentes persoas e axentes, educadoras e traballadoras sociais de Vite, das entidades sociais con presenza no barrio, de Vite en Rede.

Elaboración do Informe-diagnose sobre a realidade social do barrio de Vite, identificando os retos necesidades por parte de entidades sociais (Vite Rede). En sesión semanais identifícanse unha serie de necesidades e retos existentes no barrio de Vite, clasificados en función de diferentes grupos poboacionais usuarios/as dos servizos sociais barrio.

Merendas con maxia, actividade para familias consistente na degustación dunha merenda e un espectáculo de maxia que tivo lugar no CSC Vite o pasado mes de novembro de 2023, organizado en colaboración con ASDEGAL. Contando con 15 familias participantes.

Aprende a solicitar citas desde o teu teléfono: Actividade realizada co obxecto de favorecer a alfabetización dixital das persoas participantes, conxuntamente co Plan Comunitario de Vite. Contando con un total de 25 participantes



Participación no Programa de Dinamización de Redes Comunitarias no Barrio de Vite (Santiago de Compostela): "VITEnredadas" Creáronse 3 liñas de actuación: A primeira das liñas, consistía en recuperar a iniciativa da publicación dun Xornal denominado "Currículum Vite" que xa se levaba a cabo nun pasado. O seu obxectivo era que a propia cidadanía fose quen de participar en todo o seu proceso e garantir a accesibilidade á información da poboación do barrio distribuída en diferentes seccións temáticas. A segunda, baseábase no fortalecemento comunicativo e o logro da rutinización das reunións nas que primase a participación activa dos e das integrantes de Vite-Rede mediante o uso de espazos dixitais. E a terceira, dividíase en catro iniciativas nas que se utilizarán os recursos informáticos dos que se dispoñen nos centros escolares da zona: "Apoiándonos entre libros e ocio", dirixida a menores en período de escolarización obrigatoria en situación de vulnerabilidade coa fin de promover o reforzo educativo e experiencias de ocio, empregando como eixe transversal a xestión emocional, dentro dos centros escolares e en espazos abertos en coordinación cun grupo de voluntariado; "Tecnoloxías compartidas", destinada a familias con escasos recursos tecnolóxicos e ás

persoas maiores para potenciar e facer uso/aproveitamento dos espazos e recursos tecnolóxicos (aulas de tecnoloxía, ordenadores...); “Informática inicial para as crianzas”, coa finalidade de lograr a alfabetización dixital en nenos/as de 6 a 14 anos en colaboración coa Asociación Xuvenil de Vite; e “Taller sobre as TIC para maiores”, actividade cunha perspectiva interxeracional na que participaría a asociación previamente citada e cuxo propósito é a formación en TIC das persoas maiores.









Un dos últimos pasos é a avaliación, que neste tipo de proxectos dáse continuamente ao longo de todo o proceso, a medida que avanza o proceso existe unha continua avaliación, xa que o proxecto é cambiante e pode variar e xurdir diferentes aspectos conforme se vaia desenvolvendo. O instrumento de avaliación que se pode utilizar o proceso é a reunión, aínda que en función de cada momento pódense utilizar diferentes instrumentos.

A avaliación cos diferentes axentes que forman parte do proceso dá lugar a que xurdan novas reconsideracións, o que fai que o proceso se alimente así mesmo. Ao principio, non se coñece cal vai ser o final, xa que o proxecto vai continuando e vaise alongando.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Por último, para poder continuar é necesario seguir potenciando as fortalezas detectadas e extraídas durante este proceso, para que se poida seguir afrontando as necesidades presentes e futuras. Para isto, é importante o traballo e apoio ás entidades, grupos e proxectos que forman parte do territorio. É importante tamén poñer en relación aos diferentes centros entre si. Tamén é importante continuar coas explicacións aos veciños do barrio destacando os puntos fortes, a maneira en como se uniron e realizaron todo o traballo do proceso e porque se detectaron esas.

B.- A INTERVENCIÓN COMUNITARIA NO BARRIO DE FONTIÑAS.



1.- Ámbito territorial do traballo comunitario.

O ámbito territorial do traballo comunitario abrangue ao barrio das Fontiñas que aparece no contexto xeral do termo municipal de Santiago de Compostela cunhas características "*privilexiadas*", que determinan e condicionan a súa importancia como barrio; perfectamente delimitado, cun importante volume de poboación (que se aproxima aos 20.000 habitantes[i]); dotado dos recursos básicos a nivel social, administrativo, xudicial, educativo e sanitario, que facilitan o día a día das súas veciñas e veciños. A súa extensión xeográfica reducida engloba, pola contra, unha elevada densidade poboacional, propia dun hábitat sumamente concentrado. Estamos a falar dunha "cidade en pequeno", con vida propia. O Polígono de Fontiñas está sito na periferia de Santiago de Compostela, ao noroeste da cidade, presentando os seguintes límites:

- Ao norte: coa rúa de Fontiñas e co barrio de San Lázaro.
- Ao sur: con Viso e co barrio de Sar.
- Ao leste: coa rúa Canteira de Abaixo (pertencente ao barrio de San Lázaro).
- Ao oeste: coa Avenida de Lugo, limítrofe xa co barrio de San Pedro.

No barrio das Fontiñas podemos delimitar catro zonas[ii]:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

ZONAS	RUAS QUE ABARCA
Zona 1: Roma	Bruselas, Dublín, Estocolmo, Luxemburgo, Madrid, Moscova, París, Praga, Roma, Varsovia, Parque de Carlo Magno
Zona 2: Europa	Paseo de Area Central, Atenas, Berlín, Berna, Plaza Europa, Londres, Plaza de Sofía, Viena, Lisboa
Zona 3: Mónaco	Belgrado, Mónaco, Oslo, Coto, Cotaredo, Jaca, Pamplona, Altiboia, Monte dos Postes, Rúa das Fontiñas, Rúa do Valiño, Parque das Letras galegas, Felipe Romero, Fonte dos Concheiros, Camino Francés, Sarria, Melide.
Zona 4: Outeiro de Sar	Astorga, Ponferrada,Villafranca del Bierzo,Outeiro de Sar, Costa do Vieiro, Agra do Vieiro, Raxeira, Rúa do Vieiro, Agro da Senra, Ameneiral de Viso, Rúa Casa da Hedra, Travesía de Casa da Hedra, Ponte de Viso, Travesía da Ponte de Viso, Ribeira do Viso, Viso de Arriba, Costa do Viso, Rúa do Viso e Travesía do Viso.

Datos de poboación do barrio:

- Poboación total do barrio: **9.686 habitantes**. Distribución da poboación:

FONTIÑAS	TOTAL POBOACION	MENORES DE 18 ANOS		ADULTOS DE 18 A 25 ANOS		ADULTOS DE 26 A 65 ANOS		MAIORES DE 65 ANOS	
	9.686	1.249	13.36%	907	9.36%	5.290	54.61%	2.195	22.66%

(*Fonte: Información facilitada polo Padrón Municipal e polo servizo de Informática; adaptación realizada dende o Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2022*)

- A UTS Fontiñas se caracteriza por un hábitat concentrado e pola importante concentración nun espazo reducido de vivendas de promoción pública.
- Presenta unha poboación envellecida. O 22.66% da poboación residente no barrio ten unha idade superior aos 65 anos. Cómpre subliñar como cambiou a realidade social do barrio de Fontiñas, que pasou de ter hai aproximadamente quince anos unha pirámide poboacional moza a tela envellecida na actualidade en consonancia co que ocorre no resto do termo municipal.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- O número de persoas maiores que residen soas neste ámbito territorial supón o 21.50% do total de persoas residentes no barrio.
- O número total de persoas pertencentes ao pobo xitano que residen neste ámbito territorial ascende a 398, que equivale ao 43.17% do total das familias pertencentes a esta etnia que residen no municipio.
- O número de poboación estranxeira que reside no barrio ascende a 411 persoas, que equivale a 4.23% da poboación. Prodúcese un incremento significativo da poboación estranxeira asentada no barrio, con fillos menores a cargo e cunha demanda especifica de recursos para este grupo de idade.

O traballo comunitario, constituíse como un grupo de traballo estable (con profesionais pertencentes aos ámbitos sociais, educativos e sanitarios, fundamentalmente), que plantexamos unha intervención en rede co obxecto de detectar precozmente calquera situación carencial ou conflitiva, realizando a abordaxe técnica e temperá das mesmas, evitando na medida do posible, a súa cronificación e agravamento. A rede comunitaria do barrio de Fontiñas leva traballando, de xeito coordinado, dende o ano 1998, co fin de:

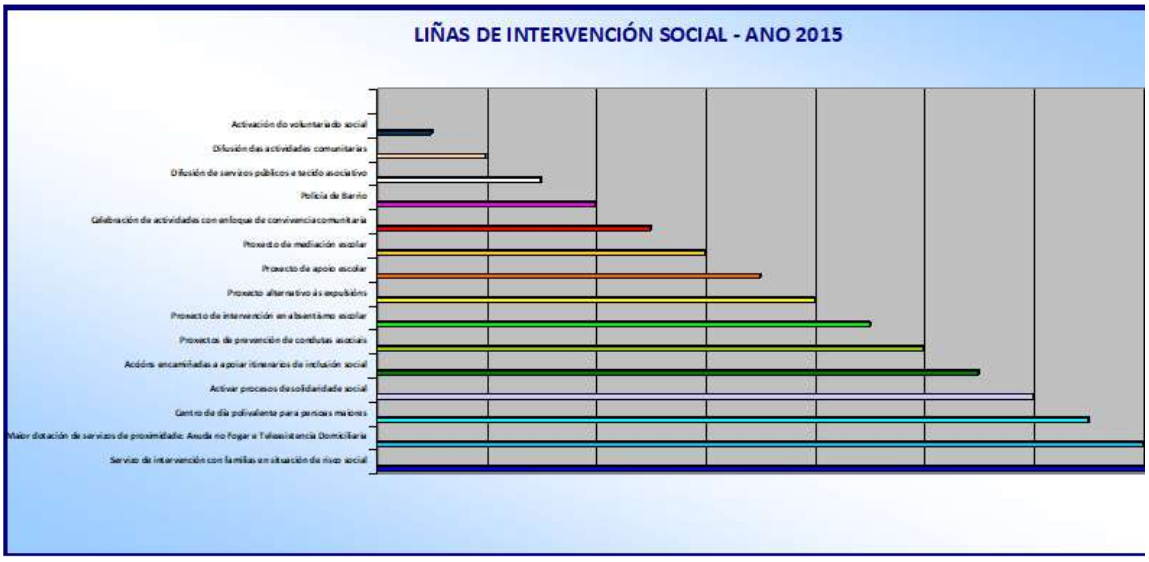


Esta é a base do desenvolvemento comunitario que se ven levando a cabo no barrio de Fontiñas dende hai mais de 20 anos... A práctica diaria condiciona a labor de tódolos profesionais do barrio, que son capaces de atopar puntos de encontro, estratexias de intervención coordinadas, momentos para a reflexión conxunta, tempo para o deseño dunha actuación en rede, con fins comúns e obxectivos medibles. En definitiva, o plantexamento sempre foi:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Liñas de intervención social a nivel comunitario:



Fonte: DIAGNOSTICO COMUNITARIO DO BARRIO DE FONTIÑAS, ano 2015. Mais información na web www.compostelaintegra.org

2.- Relación de entidades que forman parte da rede comunitaria.

- **Punto de atención de servizos socias de Fontiñas (PASS)**, pertencente á Concellería da Area de Servizos Sociais.
  - Enderezo: **Centro Sociocultural das Fontiñas**. Rúa Berlín, nº 13, 2º. Tlfno. 981528750. E-mail: passfontinas@santiagodecompostela.gal
- **Programa municipal de prevención**, pertencente á Concellería da Área de Servizos Sociais.
  - Enderezo: **UMAD**. Rúa Manuel María, nº 8. Tlfno. 981528787.
- **Centro educativo: CEIP Fontiñas**.
  - Enderezo: **CEIP Fontiñas**. Rúa Roma, nº 21. Tlfno. 981543175.
- **Centro educativo: CEIP Plurilingüe Monte dos Postes**.
  - Enderezo: **CEIP Monte dos Postes**. Rúa Fontiñas, nº 79. Tlfno. 981543187.
- **Centro educativo**: **IES Antonio Fraguas**.
  - Enderezo: **IES Antonio Fraguas**. Rúa Londres, nº 10. Tlfno. 981588498.
- **Centro de Saúde de Fontiñas**.
  - Enderezo: **Centro de Saúde de Fontiñas**. Rúa Londres, nº 2-4. Tlfno. 981577670.
- **Cruz Vermella**.
  - Enderezo: **Cruz Vermella**. Avenida de Lugo, s/nº. Tlfno. 981586969.
- **Cáritas Parroquial das Fontiñas**.
  - Enderezo: **Cáritas Parroquial das Fontiñas**. Rúa Estocolmo, s/nº. Tlfno. 981575760.
- **Programa de apoio á familia "Abeiro"** (pertencente a Cáritas Interparroquial de Santiago de Compostela).
  - Enderezo: **Programa de apoio á familia "Abeiro"**. Rúa Roma, nº 5, Baixo E. Tlfno. 981577590.
- **Centro de atención de día integral de menores "Arela"**.
  - Enderezo: **Centro de atención de día integral de menores "Arela"**. Avda. De Lugo 18-1 (soto). Tlfno. 981572204.
- **Fundación Secretariado Xitano**.
  - Enderezo: **Fundación Secretariado Xitano**. Rúa Ulla, nº 27, Baixo. Tlfno. 981554190.

3.- Obxectivos da intervención comunitaria.

Os obxectivos do traballo de desenvolvemento comunitario no barrio de Fontiñas son:

Obxectivos xerais:

- Xerar un marco de prevención, de participación e de intervención no seo da propia comunidade, como medio de dar resposta ás diferentes problemáticas sociais.
- Conformar coas diferentes entidades da zona un en tramado social en rede que promova un servizo á poboación, eficaz e eficiente, sen duplicidade de recursos nin de accións.

Obxectivos específicos:

- Coñecer as organizacións, entidades públicas, de iniciativa social e tecido asociativo do barrio de Fontiñas, en orde a un mellor aproveitamento das mesmas para fins sociais.
- Coñecer a situación na que se atopa a poboación residente no barrio de Fontiñas, elaborando e executando propostas de actuación conxuntas entre as entidades da zona, que incidan positivamente na convivencia, dende o respecto á diferenza.
- Detectar precozmente procesos de inadaptación social, co obxecto de intervir de xeito coordinado para solventalos.
- Promover a participación e a solidariedade cidadá no ámbito da comunidade, ben a través das canles xa existentes ou mediante outros de nova creación (grupos de voluntariado).

4.- A actividade comunitaria ao longo do ano 2023:

Durante o ano 2023 mantivéronse un total de 5 xuntanzas de barrio, nas que dende unha óptica comunitaria se deseñaron e abordaron intereses e inquedanzas en comúns dos diferentes axente sociais.

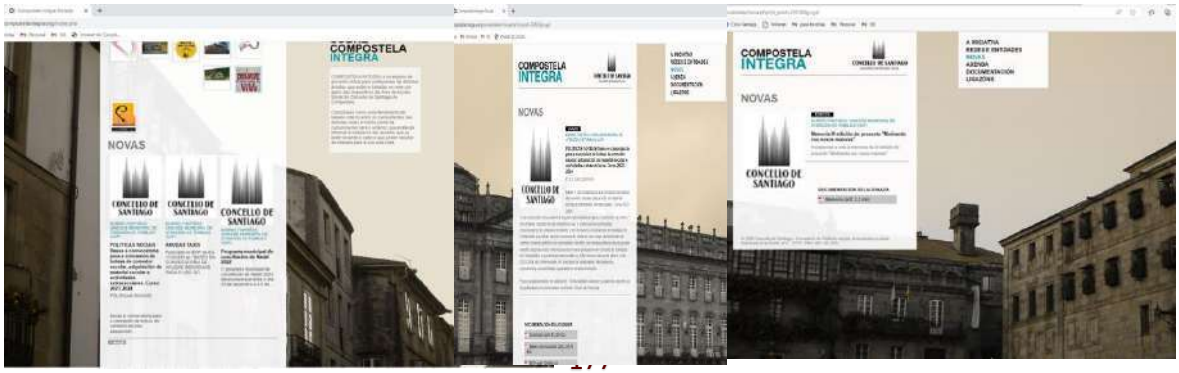
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal






ACCIONS:

1. **Actualización da páxina web Compostela Integra** (parte pública e privada) nutríndoas das novas que se xeran dende o traballo comunitario en rede do barrio das Fontiñas así como: convocatoria de subvencións, oferta de lecer, prazos para a tramitación de recursos sociais: escolas infantís, prazas en centros docentes públicos, bolsa do MEC, ...



- **Desglose dos proxectos, cunha breve explicación dos mesmos e con resultados.**

  - **Proxectos:**

1.- Mantense, con intensidade, o **proxecto de intervención coordinada en materia de absentismo escolar**.

- Ano de implementación: dende o 2003.
- Centros educativos de referencia: CEIP Fontiñas, CEIP Plurilingüe Monte dos Postes, IES de Sar, IES as Fontiñas e IES Antonio Fraguas.
- Fin do proxecto: Coa súa implementación preténdese traballar en rede con tódolas entidades do barrio a prevención e a redución do absentismo escolar, entendendo que un tratamento eficaz desta problemática permitirá, non só garantir o dereito constitucional que asiste a todo menor, senón mellorar a calidade de vida do sector infanto-xuvenil e traballar cara o seu futuro a medio e longo prazo.

Froito da labor de coordinación desenvolta dende o PASS Fontiñas cos departamento de orientación dos citados centros escolares o número de menores que presenta problemas de asistencia escolar é moi reducido. A labor de coordinación continuada xunto co traballo de sensibilización e de toma de conciencia realizado coas familias promove que as porcentaxe de menores que se lles cursa un expediente de absentismo sexan reducidos.

- Resultados:

CURSO	DATOS ABSENTISMO / DESESCOLARIZACION
CURSO 2022-203	- Nº de menores en Educación Infantil a seguimento por risco de absentismo escolar: 11 - Nº de menores en Educación Infantil que presentan absentismo: 0 - Nº de menores en Educación Primaria a seguimento por risco de absentismo escolar: 47 - Nº de menores en Educación Primaria que presentan absentismo:4 - Nº de menores en Educación Secundaria a seguimento por risco de absentismo escolar: 42 - Nº de menores en Educación Secundaria que presentan absentismo: 6 - Nº de menores desescolarizados: 1

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Mantense o "*control*" da problemática de absentismo escolar no barrio, si ben é necesario continuar coas medidas de prevención e traballar de forma coordinada coas entidades educativas e coas familias.
- En canto as situación de desescolarización cabe indicar que este menor presenta unha traxectoria educativa caracterizada pola falta de asistencia regular ao centro educativo que mellorar coa supervisión e coordinación entre familia, escola e servizos sociais.

2. Desenvolvemento da segunda edición do **PROXECTO DE EDUCACION SEXUAL** no marco da iniciativa **A NOSA VIDA..., EN POSITIVO?:. "VULNERABILIDADE SOCIAL EN ADOLESCENTES". 8ª EDICIÓN**. Acción deseñada e realizada en colaboración coas técnicas do Centro de Saúde de Fontiñas. Tiña como obxectivo incrementar o nivel de coñecemento e habilidades así como o desenrolo de actitudes que contribúan a elevar o nivel de saúde sexual da poboación infantoxuvenil, contribuíndo a diminuír as condutas de risco.





Por causas sobrevidas so se puido realizar a charla coloquio no CEIP Fontiñas.

ACTIVIDADE	DATA	LUGAR DE IMPLEMENTACIÓN	DESTINATARIOS
Charla-coloquio	14 de abril de 2023 de 12:00 a 14:00 (grupos)	CEIP Fontiñas	Alumnado de 5º de primaria (1 grupo). Total **23** alumnos.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Recollemos en imaxes algúns momentos da sesión:



3. Desenvolvemento dunha nova edición do **PROXECTO MEDRANDO COS NOSOS MAIORES: "CONSELLOS SAUDABLES PARA MULLERES VITAIS**". Actividade realizada en colaboración coa matrona e nutricionista do SERGAS pertencentes ao centro de saúde de Fontiñas.

ACTIVIDADE	DATA	LUGAR DE IMPLEMENTACIÓN	DESTINATARIOS	NÚMERO DE ASISTENTES
Charla-Coloquio: "CONSELLOS SAUDABLES PARA MULLERES VITAIS"	09 de maio de 2023 de 12:00 a 13:00	C.S.C das Fontiñas	▣ Maiores que participan das actividades da entidades do barrio das Fontiñas.	67 persoas
Charla-Coloquio : "ALIMENTACIÓN SAUDABLE"	09 de maio de 2023 de 13:00 a 14:00	C.S.C. das Fontiñas	▣ Maiores que participan das actividades da entidades do barrio das Fontiñas.	67 persoas

Recollemos en imaxes algúns momentos da sesión:













4. Colaboración co centro e a biblioteca do CSC das Fontiñas na **iniciativa "Intercambio solidario: campaña de recollida de alimentos 1libro =1kg de alimentos".** Os alimentos recollidos foron entregados na parroquia do barrio das Fontiñas (Cáritas Fontiñas).

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal





5. Proxecto **"La Caixa Proinfancia".**

- **Obxectivo do proxecto**:

Tralas reunións mantidas inicialmente, o Concello de Santiago asinou un acordo coa obra social de La Caixa e coa Xunta de Galicia, a través da Consellería de Política Social, para unir forzas na loita contra a pobreza infantil na cidade, chamado Caixa-Proinfancia. O seu principal obxectivo é romper o círculo vicioso da pobreza e asegurar a promoción social dos menores, cunha liña de axudas destinadas a reforzar a educación, a educación non formal, apoio educativo familiar, asesoramento psicosocial e promoción da saúde. Caixa-Proinfancia busca romper a transmisión da pobreza de pais a fillos e promover a igualdade de oportunidades. O programa vai dirixido a nenos e nenas en situacións de pobreza económica e vulnerabilidade social, co fin de promover e apoiar o seu desenvolvemento de xeito máis completo, promover e apoiar as políticas para que a mellora da equidade e cohesión social. Un dos principais obxectivos é garantir a promoción social dos menores, entendendo que isto vai depender, en gran parte, o seu benestar futuro.

- **Establece cinco liñas de intervención e apoio**:

1. Reforzo educativo
2. Educación non formal e tempo libre

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

3. Apoio educativo familiar

4. Atención e terapia psicosocial

5. Promoción da saúde

- **Entidades que colaboran e/ou prestan o servizos**

- **Xuntanzas de Mesa técnica**: 1. O obxectivo principal destas mesas é compartir con todos os organismos implicados no programa, a evolución do mesmo, así como a situación das familias e valorar conxuntamente as decisións que se toman en relación as mesmas, como por exemplo, as altas e baixas do programa.

- **Xuntanza de Mesa técnica mais mesa de prestadoras**: 2





- **Xuntanza da rede de entidades prestadoras**: 3. Nas mesas de entidades prestadoras, valóranse e faise posta en común de aquelas cuestións mais concretas dos servizos prestados. Ao longo do curso, as técnicos do programa reunímonos periodicamente con cada entidade por separado.



Xuntanza da mesa institucional: 1. Xuntanza anual que se retoma novamente pasado o tempo de Covid. Nela, reúnense os representantes das institucións implicadas no programa (Concello, Xunta e La Caixa), e faise unha retrospectiva da evolución do programa, así como unha presentación do momento actual do mesmo.



- **Xuntanza de avaliación e planificación do novo curso La Caixa Proinfancia**: mantívose unha reunión conxunta entre todas as entidades prestadoras da rede, a mesa técnica e a coordinadora territorial.

- **Xuntanzas dende o PASS Fontiñas coas técnicos do programa Caixa-Proinfancia:** 26. Dedicadas a detección, valoración, selección, elaboración de informes de derivación, presentación a mesa técnica de casos, seguimento da participación e da evolución dos casos, avaliación e rexistro de actuacións.



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- **Número total de familias coas que se fixo seguimento e algunha actuación:** O programa Caixa-Proinfancia permite a participación nos servizos, dentro duns parámetros establecidos, de nenos, nenas e familias que non estean de alta no programa (familias NON CPI). Este ano o número total de familias as que o programa dou cobertura foron 65. (servizo de reforzo, colonias, revisións óptica, campañas de nadal...)



- **Familias con plans de caso activos:**

53 Cabe destacar aquí, que o programa fai a súa contabilización de familias por curso escolar e non por ano natural.

Nos plans de traballo activos aparte dos obxectivos establecidos dentro do programa, recóllense tamén aqueles outros levados a cabo por outras entidades que non pertencen o programa pero complementan o plan de traballo.

- **Número de Baixas**:

13. Estas baixas prodúcense por diversas circunstancias, as máis comúns son o cambio de domicilio da familia e a falta de compromiso co plan de traballo establecido, o que leva a que sexan baixa.

- **Tipoloxía das familias do programa**:

	Total	2023
Total y % familias Monoparentales	17	31.48 %
Total y % familias Biparentales	34	62.96 %
Total y % familias Extensas	1	1.85 %
Total y % familias Otros	2	3.70 %
	Total	2023
Total y % familias con 1 menor	16	29.63 %
Total y % familias con 2 menores	20	37.04 %
Total y % familias con 3 o más menores	16	29.63 %

- **Nacionalidade das familias**:

	2023		
	Nº adultos	Nº familias	% Familias
ESPAÑA	26	22	40,74 %
PERÚ	8	8	14,81 %
COLOMBIA	7	7	12,96 %
VENEZUELA	7	7	12,96 %
BRASIL	3	3	5,56 %
MARRUECOS	2	2	3,70 %
OTROS PAÍSES	5	5	9,26 %

- **Perfil de familias por situación laboral e nivel de estudos**:

Situación laboral	2023
Trabajos temporales	8
Trabajo indefinido	2
Desocupado, receptor de prestaciones públicas	9
Desocupado, no receptor de prestaciones públicas	29
Trabajos por servicios o puntuales	6
Otros	0
Nivel de estudios	**2023**
Sin Formación	12
Estudios Primarios	28
Secundaria/ Bachillerato	8
Formación Profesional	3
Universitario	3

- **Número total de persoas participantes:** 185

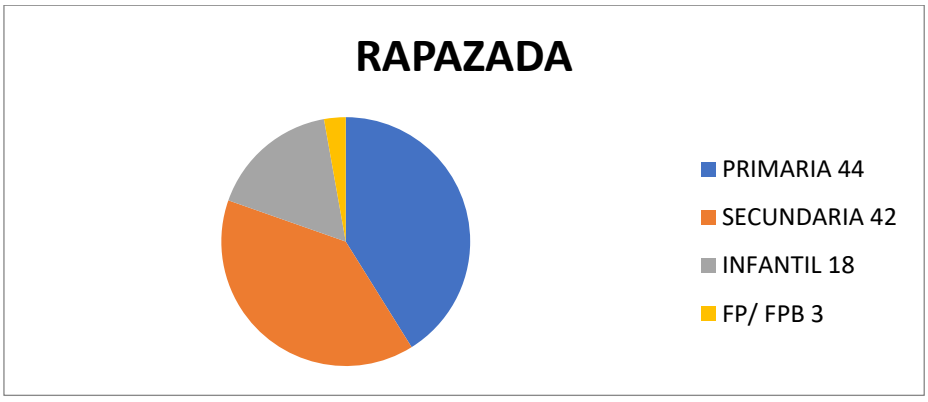
  - **Total menores:** 100

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- **División dos nenos e nenas por idade no momento de incorporación ao programa:**

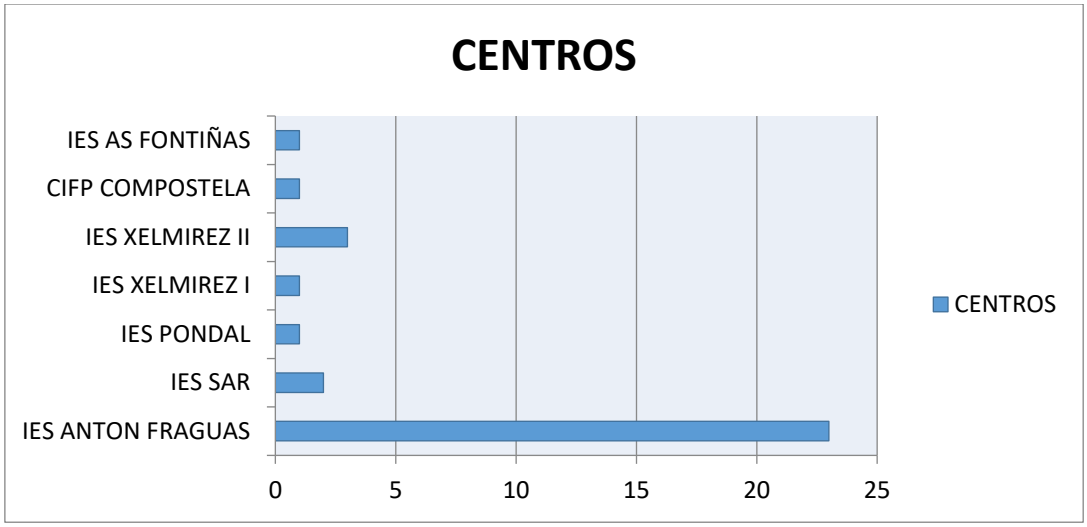
	2023
0 años	6
1 año	9
2 años	9
3 años	5
4 años	8
5 años	4
6 años	11
7 años	6
8 años	0
9 años	13
10 años	8
11 años	3
12 años	5
13 años	4
14 años	3
15 años	4
16 años	1
17 años	1
18 años	0
19 años	0
20 o más años	0

- **Estudios cursados na actualidade:**

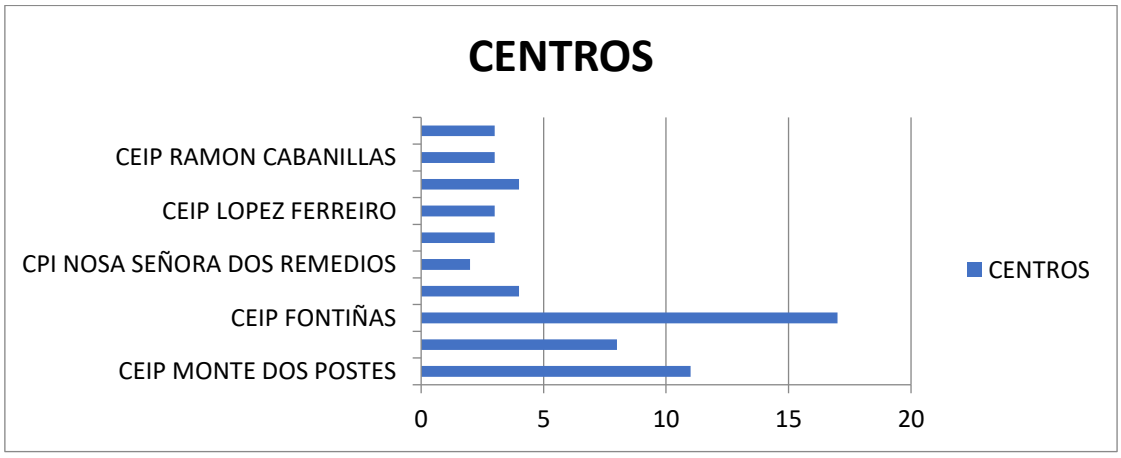


Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- **Secundaria**:



- **Primaria - Infantil 1º e 2º ciclo**:



- **Servizos levados a cabo durante o curso 2023**



- ❖ <u>Educación non formal e tempo libre</u> :
  - Centro Aberto: 2 entre xaneiro e setembro
  - Colonias urbanas: 12 no verán, 1 en semana santa e 1 en nadal
- ❖ <u>Atención e terapia psicosocial:</u>
  - Atención psicoterapéutica familiar: 3
- ❖ <u>Reforzo educativo</u>:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Total de nenos e nenas participantes en grupos de reforzo escolar: 78
- Total de nenos e nenas en atención logopédica: 2
- Total de nenos e nenas beneficiarios de tarxetas de equipamento escolar: 11

❖ <u>Apoio educativo familiar:</u>

- Centro aberto con familias e nenos: levado a cabo entre abril e xullo do 2023, con oito e familias e nove nenos.



- <u>Promoción da saúde:</u>
  - Alimentación: 4
  - Hixiene: 1
  - Gafas: 2
    - Cabe mencionar aquí as gafas que, dende a facultade de óptica facilitaron aos nenos e nenas que na revisión realizada se lle detectou algún tipo de problemática.

		2023	
		Nº niños/as	Nº adultos
Atención psicoterapéutica	Asesoría puntual	2	0
	Atención Psicoterapéutica Personalizada	1	0
	Psicoterápia a Familias	5	4
	Total, únicos	7	4
Refuerzo educativo	Equipamiento escolar	7	0
	Atención Logopédica I	2	0
	Aula Abierta	24	0
	Grupo de Estudio Asistido	54	0
	Total, únicos	68	0
Educación no formal y tiempo libre	Centro Abierto	34	0
	Colonias Urbanas	48	0
	Total, únicos	61	0
Promoción de la salud	Alimentación infantil	4	0
	Higiene infantil	1	0
	Gafas y audífonos	2	0
	Total, únicos	7	0
Total		100	4

- **Campañas levadas a cabo dende o programa:**

  - Entrega de mochilas con material escolar ao alumado do programa, así como a outras entidades e puntos de servizos sociais que detectou a súa necesidade.
  - Participación en Nadal da campaña " El árbol de los sueños" e " Elfos e Calcetíns" a fin de que os nenos/nenas e adolescentes que participan no programa caixaproinfancia desfrutaran durante o nadal de un agasallo.







[i] Datos extraídos da memoria do departamento de Servizos Socias Comunitarios ano 2022
[ii] Datos extraídos da memoria do departamento de Servizos Socias Comunitarios ano 2022

INSPECCIÓN DA XUNTA DE GALICIA
20 de outubro de 2023

En resposta ao resultado da Inspección practicada o pasado 20 de outubro de 2023 no Departamento Municipal de Servizos Sociais do Concello de Santiago de Compostela, que facía referencia a unha serie de aspectos que cómpre mellorar, dando cumprimento ao establecido na Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, no Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais de Galicia, o Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, así como na Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o programa de axuda no Fogar, dende os Servizos Sociais Comunitarios do Concello de Santiago de Compostela procédese a informar das actuacións levadas a cabo:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- ***"Medidas adoptadas para reducir o tempo de agarda no programa de valoración, orientación e información".***
  Dende a xefatura de servizo da Area de Acción Social, tras a inspección realizada dende a Administración Autonómica, deuse indicacións a todo o persoal de atención directa do Departamento de Servizos Sociais nos seguintes termos:

  1.- As citas en días de atención ordinaria non poderán exceder o tempo máximo de 30 minutos. Se algunha familia precisa maior tempo de atención, débese programar esa entrevista nas axendas, fóra dos días ordinarios de atención. Igualmente si nesas citas é necesario a valoración conxunta con outro/-a profesional.

  2.- As visitas domiciliarias non se poderán realizar, salvo situación de emerxencia social debidamente xustificada, nos días de atención ordinaria, debendo ser programadas fora deses días. Sempre deben figurar rexistradas en axenda e en XIESS.

  3.- Toda a documentación dos expedientes debe estar incorporada en XIESS. Os seguimentos de casos deben responder aos obxectivos que figuren nos diferentes proxectos de inserción.

  4.- Igualmente no contido das visitas domiciliarias: débese recoller os motivos da realización da visita domiciliaria, os obxectivos da mesma e o contido traballado en cada obxectivo durante a visita domiciliaria.

  Por outra banda, indicar que con data 22 de novembro de 2023, este concello procede a contratar a unha profesional do Traballo Social, a través da modalidade contractual de "*acumulación de tarefas*", co fin de aliviar as listas de agarda que existen neste intre.

- ***"Declaración responsable, asinada pola represente legal da entidade, conforme cando se presuma que a baixa do persoal que ocupa postos subvencionados con fondos públicos, poida ser longa, procederán a substituír á persoa traballadora".***
  Indicar que o Departamento municipal de Servizos Sociais xestiona as baixas laborais cando estas se prevén que sexan longas, así se evidencia coa substitución da EMRL, que foi substituída por CCR. A dificultade se atopa cando as baixas laborais non se consideren inicialmente que vaian ser longas e despois se van renovando progresivamente. Esta circunstancia non a pode prever inicialmente o concello, dado que depende da evolución sanitaria da persoa traballadora.

- ***"Informes de datos de cotización (IDC) solicitados no apartado b): Traballadoras sociais (AAQ, ADRB, BPA, ABVQ, EMRL, CCR) e educadoras familiares (SMFG e MVT)".*** Achégase esta documentación en anexos.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- ***Con respecto á implementación do Servizo de Axuda no Fogar:***

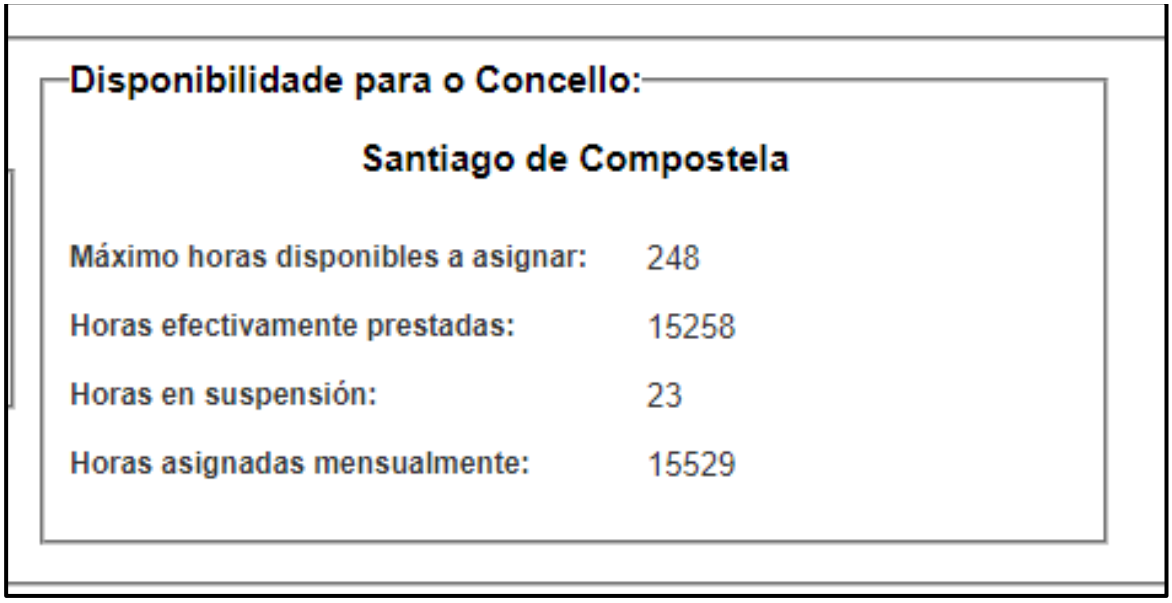
  - ***Acreditación de que se requiriu á entidade prestadora do servizo de axuda no fogar que respecte a orde prelación establecida, así como acreditación de que a dita entidade procedeu á alta no servizo ás persoas ás que non se lle respectou a súa orde.*** Trámite realizado. Apórtase copia de requirimento íntegro en anexos. Este requirimento foi notificado á empresa adxudicataria o 13 de novembro dos correntes.
  - ***Acreditación de que procederon a ampliar o servizo a ENV e ASF.*** Segundo informa a empresa o día de hoxe, a ampliación pendente de ENV está prevista facela efectiva o vindeiro 2 de decembro dos correntes. Por outra banda e no que respecta a ASF, o coordinador da empresa adxudicataria realizou proposta horaria á familia, estando pendente de valoración por parte desta última; no caso en que sexa aceptada, a data de ampliación do servizo sería para a vindeira semana, de acordo ás informacións facilitadas dende SERVISAR.
  - ***Acreditación de que se procede á alta pola modalidade de dependencia ás persoas que están na lista de agarda ata o límite de horas de que dispón o concello.*** Dase conta das últimas altas efectivas en SAF Dependencia:

Orde	DNI	G-N	DATA ENTREADA PAR-SAF	ESTADO CIBERSAD	DATA ENVÍO EMPRESA	ACTIVO
1	33171759D	III	01/11/2023	PASADO EMPRESA	13/11/2023	16/11/2023
2	33050273D	III	11/10/2023	PASADO EMPRESA	18/10/2023	13/11/2023
3	33019849Z	II	08/11/2023	PASADO EMPRESA	17/11/2023	20/11/2023
4	33082436H	II	31/05/2023	PASADO EMPRESA	14/09/2023	15/11/2023
5	33741824L	II	28/06/2023	PASADO EMPREA	21/09/2023	15/11/2023
6	33224480Z	II	17/05/2023	PASADO EMPRESA	11/10/2023	20/11/2023
7	33220062N	II	02/08/2023	PASADO EMPRESA	18/10/2023	15/11/2023
8	33206775L	II	07/06/2023	PASADO EMPRESA	31/10/2023	13/11/2023
9	33149165R	II	03/05/2023	PASADO EMPRESA	2/11/2023	14/11/2023

Figuran pendentes de alta pola empresa: 6 persoas.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O concello de Santiago de Compostela ten asignadas un total de 15.529 horas/mes. Consultado o SIGAD a data 22 de novembro dos correntes, figura que a dispoñibilidade de horas:



As 248 horas están maioritariamente comprometidas, tanto para as altas xa xestionadas e que figuran pendentes pola empresa como para as ampliacións horarias tamén xestionadas e que aínda non foron dadas de alta. O total de horas xa comprometidas son 210, restando 38 para acadar as 248. Vaise proceder de xeito inmediato a contactar coa persoa que figura en lista de agarda de dependencia, seguindo a orde establecida, para ofertar o servizo e proceder á súa alta efectiva. Requiríuselle á empresa para que proceda ás altas pendentes de SAF así como ás ampliacións horarias. Ver requirimento que figura en anexos.

- ***Solicitude de minoración de horas de MBM.*** Tal como se indicou o mesmo día da Inspección, a familia de MBM estaba citada para asinar o acordo actual e o documento de minoración de horas. Este trámite xa foi realizado. Ver documentos en anexos.
- ***Plans de atención individual dos expedientes revisados:*** Ver documentos que se achegan en anexos.
- ***Acreditación de que se instou á entidade que presta o servizo de axuda no fogar para que realice os informes de supervisión do servizo coa periodicidade establecida na normativa de aplicación, así como que lle trasladaron as indicacións reflectidas en relación co contido e sinatura dos informes de supervisión do servizo.*** Trámite realizado. Apórtase copia de requirimento en Anexos. Este requirimento foi notificado á empresa adxudicataria o 13 de novembro dos correntes.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- ***Compromiso do representante legal do concello de requirir mensualmente á empresa prestadora do servizo de axuda no fogar os informes de seguimento das persoas usuarias ás cales lles corresponde facer a supervisión do servizo no seu domicilio. Recórdaselle que os citados informes deberán contar coa sinatura dixital (mediante certificado electrónico) que identifique de xeito inequívoco o/a técnico/-a que realiza a supervisión efectiva do servizo.*** Achégase este documento en anexos.
- ***Acreditación de que o concello presentou a solicitude de modificación da inscrición da entidade para modificar o nome da súa representante legal e os datos da entidade xestora do programa de axuda no fogar, a través da sede electrónica da Xunta de Galicia (https://sede,xunta.gal).*** Trámite realizado. Apórtase os devanditos documentos en anexos.
- ***A documentación que acredite a emenda do resto de deficiencias sinaladas na acta.***
    - ***"(…) En canto á garantía dos dereitos das persoas usuarias: constátase que nas instalacións está exposta a seguinte documentación obrigatoria esixida no artigo 7.1.e) do Decreto 254/2011. Non obstante, as ordenanzas están expostas nun plástico, o que dificulta a súa consulta"***
        - *Procedeuse á retirada da funda de plástico na que se atopaban as ordenanzas. Tan só quedan fundas de plásticos naqueles folletos divulgativos que dispoñen dunha única folla. Achégase fotografía ilustrativa:*



Fotografía ilustrativa taboleiro anuncios que figura na entrada onde están colocadas ordenanzas (relativas ao SAF, Casa Asociacións Benestar Social e Ordenanza garantía básica cidadá).

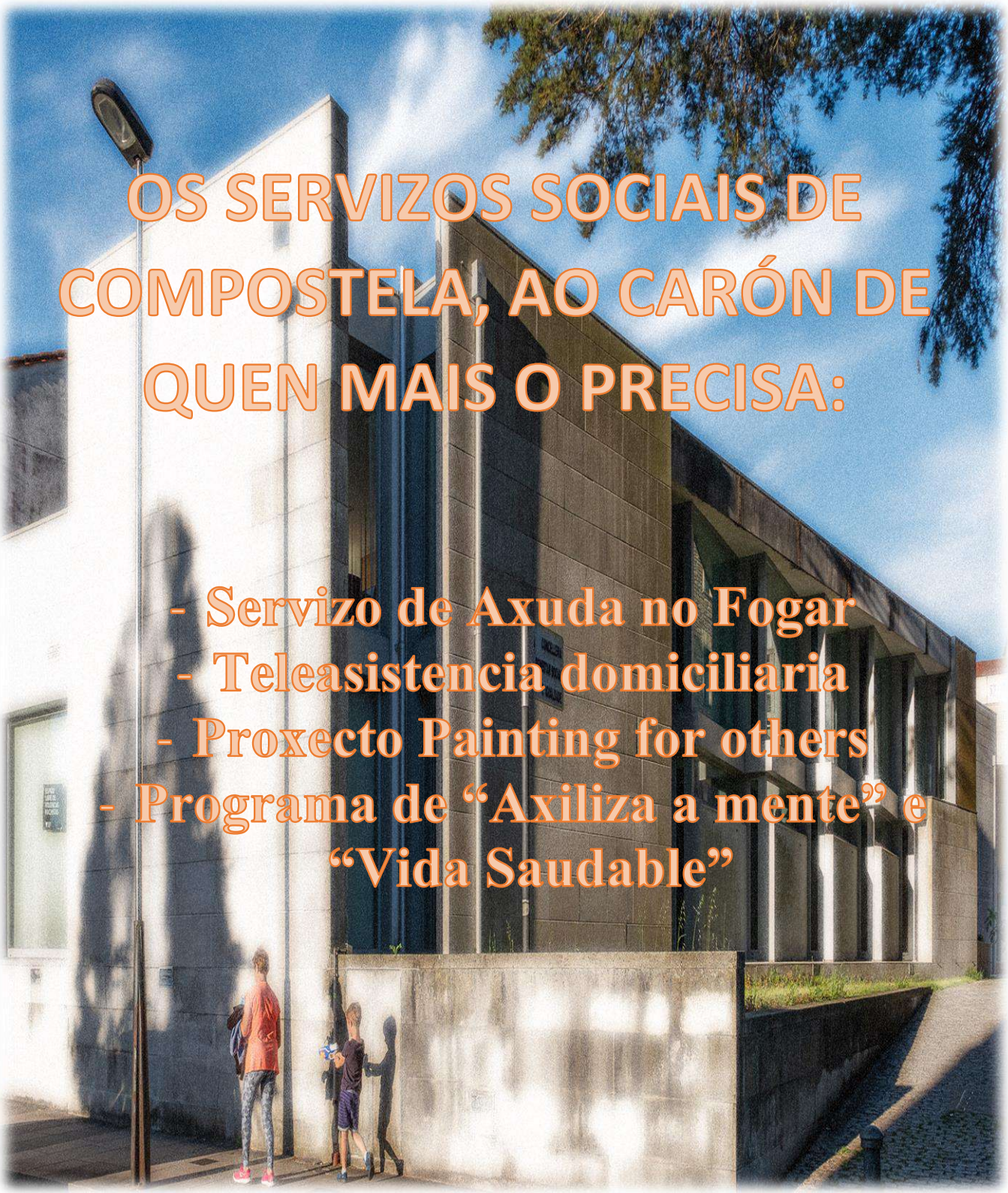
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- ***"(…) En canto ao funcionamento do departamento en relación coa Renda de Inclusión Social de Galicia (RISGA): Logo de revisar o expediente individual de E.R.G., que se trasladou ao concello de Santiago, constátase que nel non consta nin o preceptivo proxecto de integración social nin o seguimento da súa evolución. Neste senso, lémbraselle que o traballador social de referencia dos Servizos Sociais Comunitarios deberá elaborar o preceptivo proxecto de integración social, así como o seguimento do dito proxecto. De conformidade co establecido no artigo 26 do Decreto 14/2019, de 31 de xaneiro, de desenvolvemento da Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia, no relativo ao seguimento : o traballador/-a social de referencia dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos deberán entrevistarse coa persoa beneficiaria coa periodicidade que consideren oportuna e, polo menos, cada 3 meses.***

  Con este caso houbo un erro na xestión do expediente social básico; está duplicado. Esta persoa de orixe estranxeiro, tiña primeiro un número de identificación, que despois mudou. En vez de facerse o cambio no seu expediente XIESS (SIUSS), procedeuse á apertura dun novo. Polo tanto, vaise remitir ao departamento de Informática esta incidencia, co fin de que se unifiquen ambos expedientes. A tramitación da RISGA e o seguimento realizado dende a UTS correspondente e dende o Programa municipal de Inclusión Social se atopan incorporados.

  Non obstante, trasládase a todas as profesionais dos Servizos Sociais o recordatorio da obriga de seguimentos e de incorporación de toda a documentación implícita a calquera tramitación de RISGA.





OS SERVIZOS SOCIAIS DE COMPOSTELA, AO CARÓN DE QUEN MAIS O PRECISA:

- Servizo de Axuda no Fogar
- Teleasistencia domiciliaria
- Proxecto Painting for others
- Programa de "Axiliza a mente" e "Vida Saudable"

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR EN COMPOSTELA

a).- Fundamentación.

O envellecemento da poboación española é un fenómeno demográfico ao que non se lle pode dar as costas. Unha tendencia que, segundo os expertos, non vai minguar nos próximos anos. A poboación española que supera os 65 anos de idade ascende xa ao 19 %; unha cifra que no ano 2031 se disparará ao 25,6 %, segundo datos facilitados polo Instituto Nacional de Estatística (INE). A realidade do noso municipio non é unha excepción; xa no día de hoxe, as persoas con idade igual ou superior aos 65 anos se aproximan ao 24 % do total de persoas residentes no noso concello. Ante tales escenarios, e tendo en conta que a esperanza de vida é cada día mais alta, a atención social ás persoas maiores nos seus domicilios se torna nunha necesidade imperiosa, de aí que o servizo de axuda no fogar, como recurso de proximidade, adquira un carácter básico e esencial, que a Administración Pública deba de implementar, con carácter obrigatorio, para atender a un dos colectivos mais vulnerables da nosa sociedade, aqueles que un día foron membros activos dunha economía social e que hoxe requiren a atención das xeracións mais novas na cobertura de atencións básicas.

Trala implantación do Sistema para a Autonomía e a Atención á Dependencia, o programa de axuda no fogar mudou considerablemente; pretende facer reais e efectivos dereitos ás persoas que se atopan en situación de dependencia, apoiando ás familias na súa atención, que eran as que en solitario adquirían esa responsabilidade. Obrigas que a realidade que por todos é coñecida, recaían basicamente nas mulleres, limitando as súas posibilidades de inserción laboral e de participación social. A lexislación en materia dependencia fai que o servizo se diversifique:

- Nunha primeira modalidade, prioritaria segundo a lexislación vixente, que centra a atención do SAF en persoas en situación de **dependencia**, aquelas que mais coidados e atencións precisan.
- E unha segunda modalidade, a coñecida ata a data como "***libre concorrencia***", orientada na atención de persoas maiores ou afectadas por algún tipo de doenza, que viven nos seus domicilios en situación de soidade ou cunha rede de apoio sociofamiliar feble.

A consolidación na aplicación da lexislación en materia de dependencia, xunto con outros factores como o envellecemento da poboación antes sinalado, a incorporación da muller ao mercado laboral e unha maior profesionalización do sector sociosanitario, está provocando que as solicitudes do servizo de axuda no fogar se foran incrementando nos últimos anos e iso que a entrada en vigor da Lei para a Autonomía Persoal, coincidiu cun contexto de crise económica que limitou a súa aplicación, cun ritmo de crecemento de persoas usuarias mais lento do esperado. Sen embargo, as previsións seguen unha

tendencia á alza nas demandas e nas necesidades sociais detectadas por profesionais do ámbito dos Servizos Sociais Comunitarios e tamén do ámbito da saúde. É evidente o importante pulo que se deu ao grao de cobertura do servizo para a veciñanza que mais o precisa, pero dende este Departamento somos conscientes na realidade social na que vivimos, cun importante envellecemento poboacional, que vai esixir maior número de servizos de proximidade para garantir a súa atención social; de aí, que se aposte para o vindeiro orzamento, un incremento do valor do contrato, de acordo ao establecido na normativa e pregos vixentes.

O servizo de axuda no fogar (SAF) é un servizo público de carácter municipal consistente en ofrecer un conxunto de atencións a persoas ou unidades de convivencia no propio domicilio para facilitar o seu desenvolvemento. De conformidade coa valoración técnica realizada polos Servizos Sociais Comunitarios, no marco do servizo de axuda no fogar poderán prestarse os seguintes tipos de atención de carácter básico:

a) **Atencións de carácter persoal** na realización das actividades básicas da vida diaria, tales como:



- ✓ Asistencia para levantarse e deitarse.
- ✓ Apoio no coidado e hixiene persoal, así como para vestirse.
- ✓ Control do réxime alimentario e axuda, se é o caso, para alimentarse.
- ✓ Supervisión, cando proceda, das rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos.
- ✓ Apoio para cambios posturais, mobilizacións, orientación espazo-temporal.
- ✓ Apoio a persoas afectadas por problemas de incontinencia.

b) **Atencións de carácter persoal** na realización doutras actividades da vida diaria, tales como:

- ✓ Acompañamento fóra do fogar para acudir a consultas ou tratamentos.
- ✓ Apoio na realización de xestións necesarias ou urxentes.

c) **Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda**, tales como:

- ✓ Limpeza e mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
- ✓ Compra de alimentos e outros produtos de uso común.
- ✓ Preparación dos alimentos.
- ✓ Lavado e coidado das prendas de vestir.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- ✓ Coidados básicos da vivenda.

d) **Atencións de carácter psicosocial e educativo**: intervencións técnico-profesionais formativas e de apoio ao desenvolvemento das capacidades persoais, á afectividade, á convivencia e á integración na comunidade así como á mellora da estruturación familiar.

Con carácter complementario e non obrigatorio, o servizo de axuda no fogar incorpora, entre outros, os seguintes tipos de atención:

a) Actividades de acompañamento, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables.

b) Servizo de podoloxía.

E, a maiores, en Santiago de Compostela tamén se teñen presentes outro tipo de servizos complementarios que poden ser de máxime interese para garantir o benestar e a protección das persoas usuarias:

a) Servizo de perruquería.
b) Servizo de préstamo de axudas técnicas.
c) Limpezas de choque.
d) Praza de emerxencia en centro residencial.

En ningún caso poderán formar parte das actuacións desenvolvidas polo servizo: actuacións que, polo seu carácter sanitario, deban en todo caso ser realizadas por persoal facultativo.

Poden ser **persoas destinatarias** do Servizo de Axuda no Fogar, **t**odas as persoas ou unidades de convivencia para as que, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención. De xeito particular, o SAF atenderá a persoas maiores con déficits de autonomía e a persoas con discapacidade, especialmente cando carezan de apoio persoal no seu contorno inmediato, así como a fogares con menores nos que se observe necesidade dunha intervención de carácter socioeducativo. Tamén poderá dar unha resposta preventiva e socializadora a diversas situacións de familias en risco de exclusión social. De acordo á lexislación vixente, arase prioridade no acceso ao servizo ás persoas que teñan un dereito recoñecido de atención dentro do sistema de atención á dependencia. Polo exposto, e de acordo ao establecido na lexislación vixente, son **modalidades** de acceso ao servizo, as seguintes:

- **Acceso directo:** O acceso será prioritario para as persoas que, tendo recoñecida unha situación de dependencia, se lles asigne a axuda no fogar na correspondente resolución de programa individual de atención (PÍA) e, consonte

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

a aplicación do programa de asignación de recursos (PAR) establecido no título II do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia. Para estes efectos, o Concello de Santiago de Compostela, cando sexa o caso, procederá a dar de alta ás persoas en agarda de acordo coa orde de prelación establecida no programa de asignación de recursos (Xunta de Galicia).

- **Acceso por libre concorrencia:** Para as persoas que non teñan o recoñecemento da situación de dependencia, ou non as asista o dereito de acceso efectivo ao catálogo de servizos de atención á dependencia, segundo o calendario de implantación que se establece na Lei 39/2006, o acceso ao servizo, logo da prescrición técnica do profesional de referencia, resolverase en réxime de libre concorrencia.

b).- Os contratos para a implementación do Servizo de Axuda no Fogar.

A Xunta de Goberno Local do concello de Santiago de Compostela, na sesión extraordinaria e urxente celebrada o 4 de maio de 2021, adoptou o seguinte acordo: "*A adxudicación do contrato do Servizo de Axuda no Fogar no municipio de Santiago de Compostela á empresa SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L. (…) O gasto financiarase con cargo á aplicación orzamentaria 020 23100 2270300, reservándose as cantidades seguintes, en función das respectivas anualidades e condicionado, non obstante, á súa inclusión nos correspondentes exercicios orzamentarios*":

ANO	Nº DE HORAS	SEN IVE		CON IVE	
		PREZO/HORA	TOTAL SEN IVE	IVE (4%)	TOTAL CON IVE
2021 (7 meses)	100.252,95	17,32 €	1.736.381,16 €	69.455,25 €	1.805.836,41 €
2022 (12 meses)	170.992,19	17,32 €	2.961.584,69 €	118.463,39 €	3.080.048,08 €
2023 (12 meses)	170.992,19	17,32 €	2.961.584,69 €	118.463,39 €	3.080.048,08 €
2024 (5 meses)	70.739,23	17,32 €	1.225.203,53 €	49.008,14 €	1.274.211,67 €
TOTAIS: 3 ANOS (36 MESES)	**512.976,56**	**17,32 €**	**8.884.754,07 €**	**355.390,16 €**	**9.240.144,23 €**

O contrato foi ampliado en outubro de 2022 ante as necesidades do servizo e a lista de agarda que xa se estaba acumulando tanto na modalidade de dependencia como na de libre concorrencia:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

CONCELLO DE SANTIAGO

RESUMO DA XUNTA DE GOBERNO LOCAL EXTRAORDINARIA E URXENTE DO 30 DE SETEMBRO DE 2022

1. ASISTENCIA AO PLENO. Referencia: 2022/00044049N.
Ratificación da urxencia da convocatoria.
Ratifícase a urxencia da presente convocatoria.

2. CONTRATACIÓN. Referencia: 2021/00038019N.
Modificación do contrato de Prestación integral do servizo de axuda no fogar (CON/11/2020).
Acórdase:
Primeiro.- Modificar o contrato de acordo coas as seguintes condicións:

		ACTUAL CONTRATO				COA MODIFICACIÓN DO CONTRATO. RESULTADO FINAL			
		SEN IVE		CON IVE		CO INCREMENTO ORZAMENTARIO		TOTAL DO PROGRAMA	
ANO	Nº DE HORAS INICIAIS	PREZO/ HORA	TOTAL SEN IVE	IVE (4 %)	TOTAL CON IVE	IMPORTE ANUAL DE INCREMENTO	Nº DE HORAS DE INCREMENTO ANUAL	Nº DE HORAS ANO	ORZAMENTO ANO CON IVE
2022 (9 MESES (ACTUAL CONTRATO) + 3 MESES (CON AMPLIACIÓN DE CONTRATO))	170.992,19	17,32	2.961.584,69 €	118.463,39 €	3.080.048,08 €	151.232,88 €	8.397,16	179.389,35	3.231.280,95 €
2023 (12 MESES)	170.992,19	17,32	2.961.584,69 €	118.463,39 €	3.080.048,08 €	600.000,00 €	33.314,00	204.306,19	3.680.048,08 €
2024 (5 MESES)	70.739,23	17,32	1.225.203,53 €	49.006,14 €	1.274.211,67 €	249.863,01 €	13.873,57	84.612,80	1.524.074,68 €

Segundo.- Aprobar e comprometer un gasto complementario por importe de **1.001.095,89 €** con cargo á aplicación orzamentaria 020 23100 2270300, reservándose as cantidades seguintes en función das respectivas anualidades e condicionado, non obstante á súa inclusión nos correspondentes exercicios orzamentarios:
Anualidade 2022: 151.232,88 €.
Anualidade 2023: 600.000,00 €.
Anualidade 2024: 249.863,01 €.
Terceiro.- Notificar este acordo á empresa adxudicataria do servizo SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, S.L., ao obxecto de que reaxuste nun prazo de 10 días hábiles a garantía definitiva depositada de modo que se adecúe ao importe do contrato.

Fonte: Dilixencia de acordo da Xunta de Goberno Local de data 4 de maio de 2021; páx. 5.



O concello de Santiago de Compostela ten asinado pois contrato para a implementación do Servizo de Axuda no Fogar coa empresa SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L., con data de inicio dende o 1 de xuño do ano 2021.

Con data 30 de setembro de 2022, e tomando como base o indicado na cláusula 28 do prego de cláusulas administrativas particulares que rexen esta licitación, así como nos artigos 203 a 207 da LCSP, a Xunta de Goberno Local deste concello, en sesión extraordinaria e urxente, acordou a modificación do contrato do SAF. A finalidade desta modificación do contrato, que tivo efectos dende o 1 de outubro de 2022, non é outra mais que incrementar o grao de atención social das persoas maiores que residen en Compostela, así como das persoas en situación de dependencia, ambos colectivos poboacionais nos que concorren importantes factores de vulnerabilidade social e aos que compre atender dende a Administración Pública Local.

En decembro de 2023, o concello de Santiago de Compostela volta a iniciar os trámites para unha nova licitación do SAF, pasando dos 3.680.048,08 €/ano, a 6.361.234,36 €/ano. Vexamos a distribución económica que se plantexa para o vindeiro contrato:

ANUALIDADE	Nº de horas	SEN IVE		CON IVE (4 %)	
		Prezo hora sen IVE	Total sen IVE	Prezo hora con IVE	Total con IVE
ANO 2024 (7 meses, de xuño a decembro de 2024)	152.407,75	23,53 €	3.586.154,36 €	24,47 €	3.729.600,53 €
ANO 2025 (anualidade completa)	259.947,79	23,53 €	6.116.571,50 €	24,47 €	6.361.234,36 €
ANO 2026 (5 meses, de xaneiro a maio de 2026)	107.540,04	23,53 €	2.530.417,14 €	24,47 €	2.631.633,83 €
TOTAIS	519.895,58		12.233.143,00 €		12.722.468,72 €

c).- Lexislación que fundamenta o Servizo de Axuda no Fogar:

A lexislación aplicable á xestión e implementación do Servizo de Axuda no Fogar é a que se relaciona a continuación:

- Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, art. 25 e 26.1: "*Os municipios deberán prestar, en todo caso, os servizos seguintes: c) Nos municipios con poboación superior a 20.000 habitantes, ademais, … a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social…*".
- Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de dependencia.
- A Lei 13/2008 de servizos Sociais de Galicia.
- Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o Servizo de Axuda no Fogar.
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios.
- Ordenanza reguladora do Servizo de Axuda no Fogar do concello de Santiago de Compostela (aprobada na sesión ordinaria do Pleno da Corporación que tivo lugar o 30 de xaneiro de 2014 e publicada no BOP de A Coruña, do 7 de febreiro de 2014).
- Lei 39/2015, de 1 de outubro, de procedemento administrativo común das Administracións Públicas.
- Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.
- Real Decreto 675/2023, de 18 de xullo, polo que se modifica o Real Decreto 1051/2013, de 27 de decembro, polo que regúlanse as prestacións do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia, establecidas na Lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención as persoas en situación de dependencia.
- Ordenanza 3.30 que regula a taxa pola prestación do Servizo de Axuda no Fogar.
- Bases de execución do orzamento de 2023, do Concello de Santiago de Compostela.

d).- Obxectivos do SAF.

Os obxectivos xerais que inspiran a xestión do Servizo de Axuda no Fogar no concello de Santiago de Compostela se poden sintetizar do seguinte xeito:

1. Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias.
2. Posibilitar a permanencia das persoas no seu contorno de convivencia habitual.
3. Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio domicilio.
4. Manter, mellorar e recuperar as redes de relación familiar e social.
5. Previr situacións de dependencia ou exclusión social.
6. Retardar ou evitar a institucionalización.
7. Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social.

Na implementación dun servizo tan especial e tan complexo coma este resulta de capital importancia contar con fluxogramas específicos que orienten a intervención das profesionais e os procedementos de xestión; vexamos de xeito resumido os mesmos:

FLUXOGRAMA DE INCORPORACIÓN AO SAF.

Na xestión do SAF, entran en escena diferentes "*actores*" que van dende as propias persoas solicitantes e as súas familias, as UTS de referencia e outros dispositivos, entre os que destacan o sistema sanitario. Vexamos o acceso por modalidades:

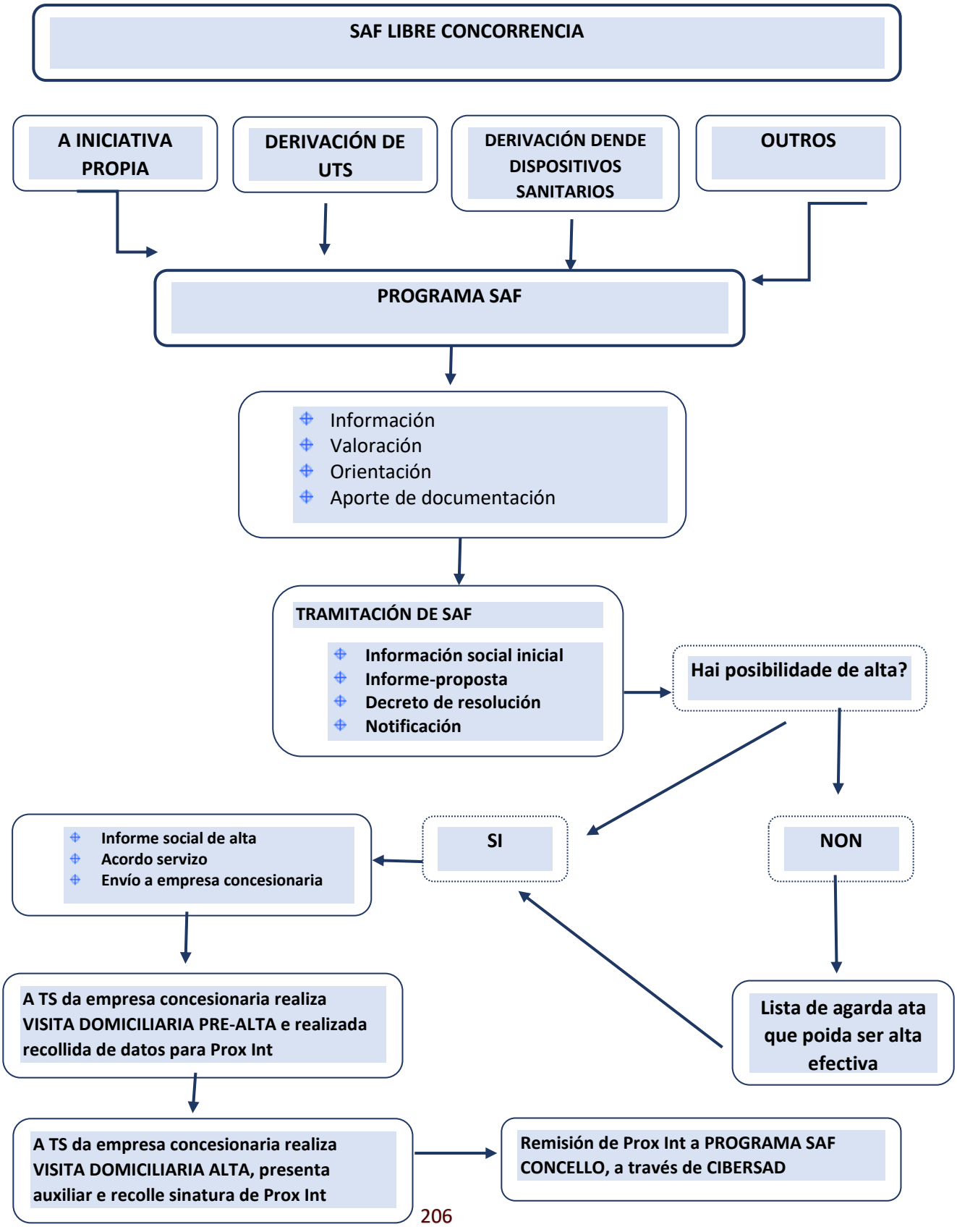
No acceso en libre concorrencia será de aplicación o seguinte:

a. O procedemento iniciarase a instancia de parte, de conformidade cos principios xerais recollidos na Lei de réxime xurídico das administracións e do procedemento administrativo común e cos baremos que se elaboren en desenvolvemento do estipulado na Orde.
b. Cando circunstancias debidamente acreditadas no expediente, así o xustifiquen, o procedemento de acceso ao servizo poderá iniciarse de oficio.
c. As solicitudes dos particulares para acceder ao servizo deberán ser valoradas en todo caso por un traballador/a social dos Servizos Sociais comunitarios do concello que, unha vez realizada a correspondente visita domiciliaria, determinará, mediante informe preceptivo e vinculante, a idoneidade do servizo, así como a intensidade recomendable para cada caso concreto.



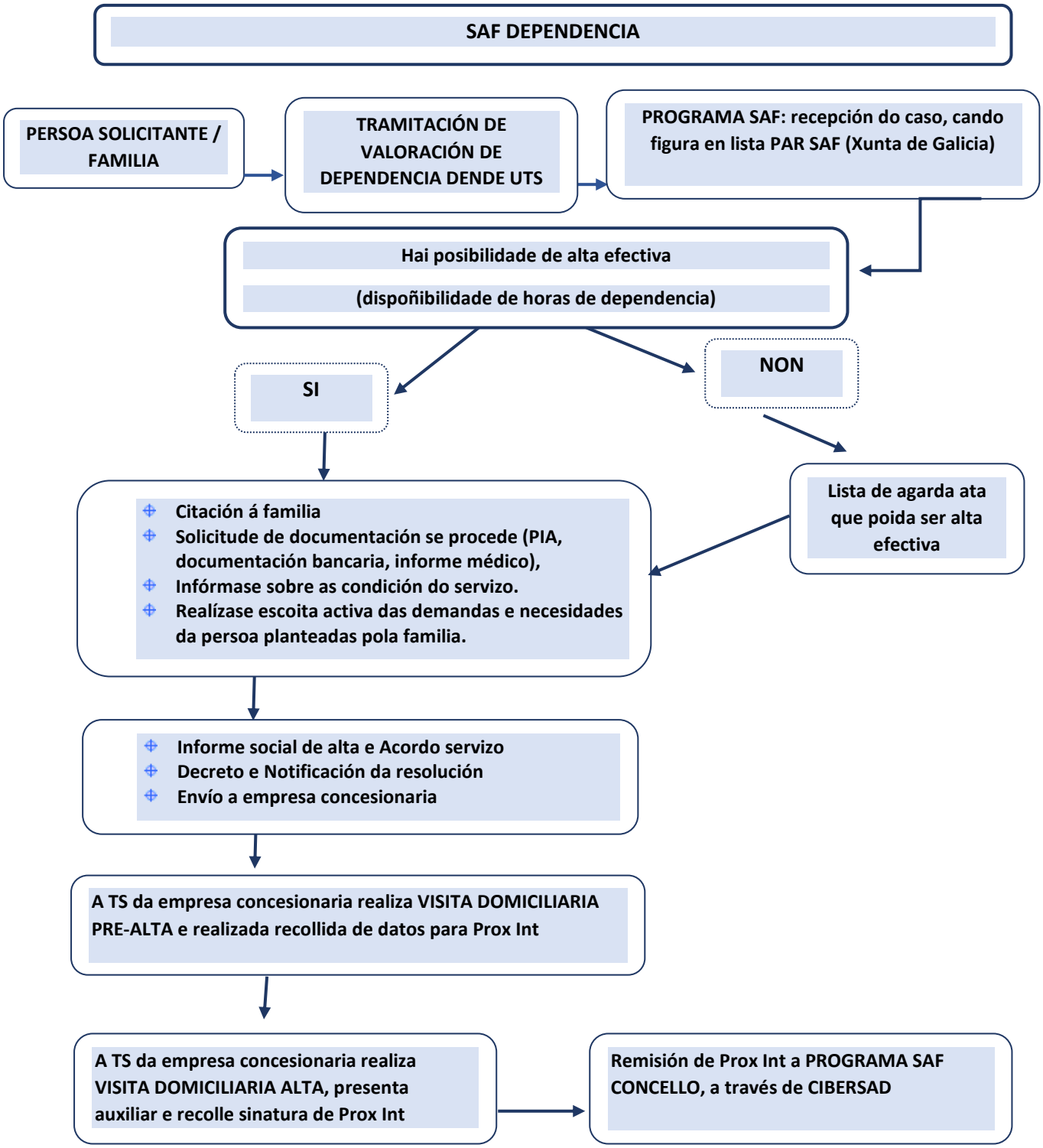
d. O órgano competente para ditar a resolución será o/a alcalde/sa, podendo delegar esta competencia de conformidade co disposto no artigo 21.3 da lei 7/85, de 2 de abril, reguladora das bases do réxime local.
e. Notificada a resolución de concesión do servizo, acordaranse entre os Servizos Sociais comunitarios e a persoa usuaria as condicións básicas da prestación, que se substantivaran no acordo de servizo.
f. No caso de extrema e urxente necesidade debidamente xustificada, mediante resolución motivada do alcalde ou do membro da corporación local responsable en materia de servizos sociais, poderase iniciar de oficio a prestación do servizo de maneira inmediata, a proposta dos Servizos Sociais comunitarios, e sen prexuízo da posterior instrución do correspondente expediente.
g. Na prestación do servizo, ademais do persoal profesional, poderá colaborar persoal voluntario baixo a supervisión técnica dos servizos sociais da entidade local titular do servizo. Para estes efectos estarase ao previsto na lexislación en vigor sobre voluntariado.
h. No caso de tratarse de intervencións de carácter socio-educativo derivadas dun diagnóstico de desestruturación familiar, deberán incorporarse ao proceso, de acordo coas circunstancias do fogar de que se trate, algunha das seguintes figuras profesionais: diplomado/a en traballo social, diplomado/a en educación social ou técnico/a superior en integración social.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

No acceso directo ao servizo para as persoas usuarias con dependencia valorada, a resolución relativa ao PIA terá a consideración de resolución de asignación e incorporación ao servizo**.**



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Fluxograma.- TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DOS EXPEDIENTES.

CONCELLO DE SANTIAGO

1

EXPEDIENTES SAF DEPENDENCIA DE OFICIO

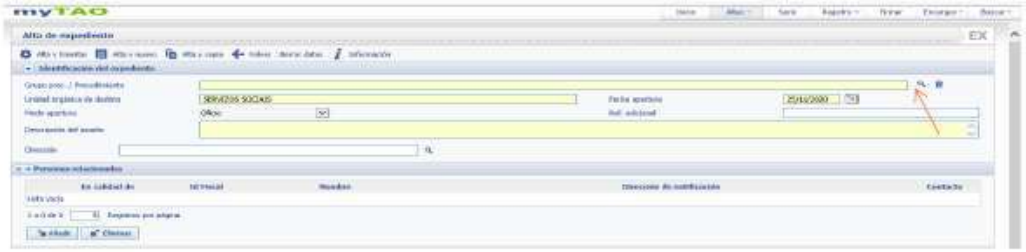
Cuando se realice un alta, modificación y/o extinción de SAF Dependencia, el primer paso es dar de alta a la persona interesada en MY TAO



Se realiza a alta como expediente de la comunidad de oficio



Se busca el grupo/procedimiento, en este caso es "servizos sociais"



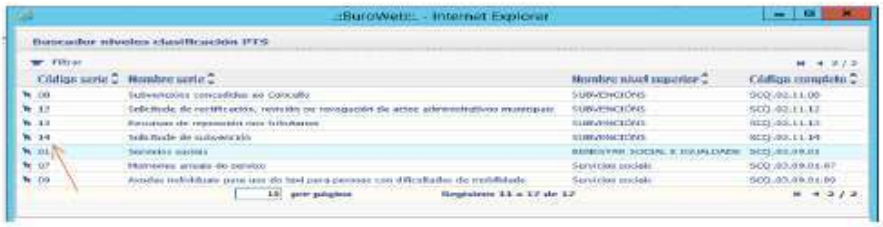
CONCELLARIA DE POLÍTICAS SOCIAIS, E SAÚDE - SERVIZOS SOCIAIS
CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

aaresq 25/11/2020

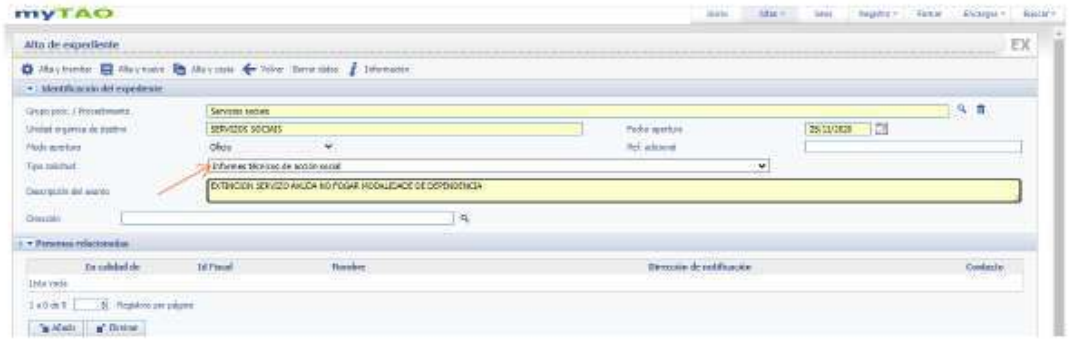
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

CONCELLO DE SANTIAGO

2

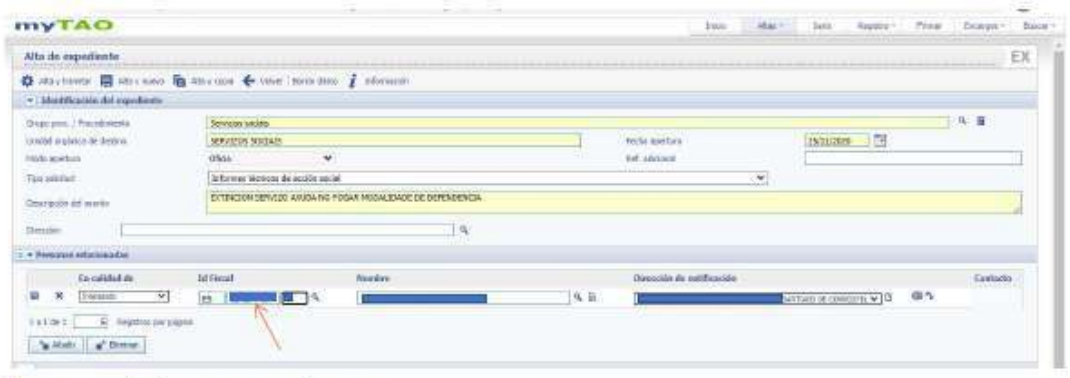


Tipo de solicitud: seleccionamos "informes técnicos de acción social"



Una vez realizado los pasos anteriores, hay que dar de alta a la persona relacionada

Para mayor facilidad se busca por DNI

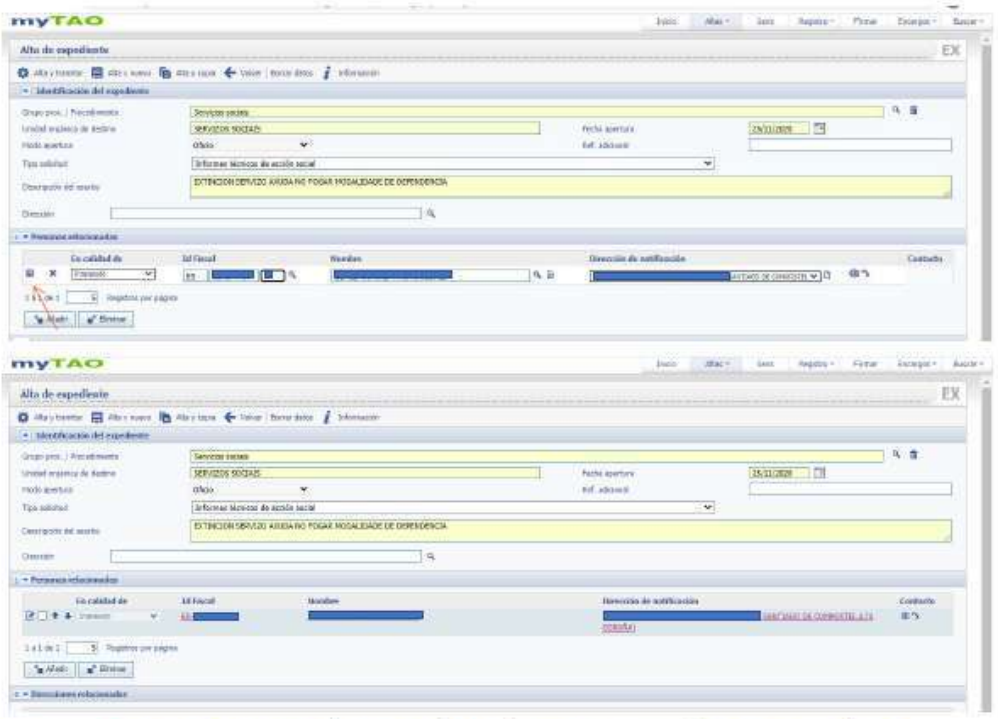


Una vez que lo tenemos, guardamos

CONCELLARIA DE POLÍTICAS SOCIAIS, E SAÚDE - SERVIZOS SOCIAIS
CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

aaresq 25/11/2020

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Si hubiese que aportar documentación se incluiría a través de "Documentación aportada" – "añadir"

Una vez tengamos todo completo picaríamos en "ALTA Y TRAMITAR", si lo vamos a realizar en ese momento.

El siguiente paso es registrar la actuación, en este caso "informe técnico jurídico"



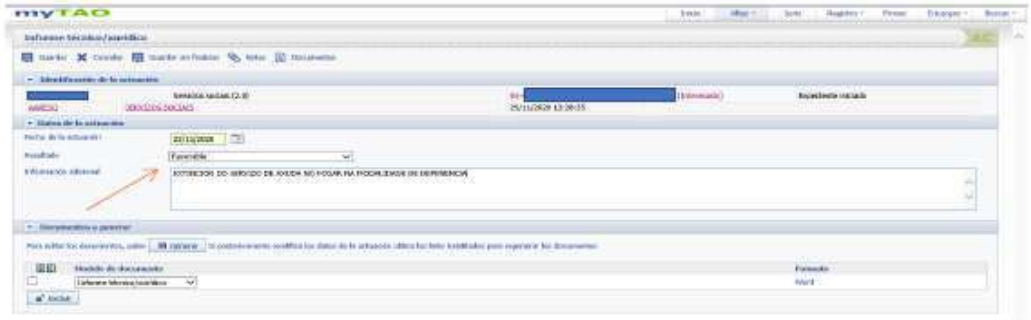
CONCELLARIA DE POLÍTICAS SOCIAIS, E SAÚDE - SERVIZOS SOCIAIS
CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

aaresq 25/11/2020

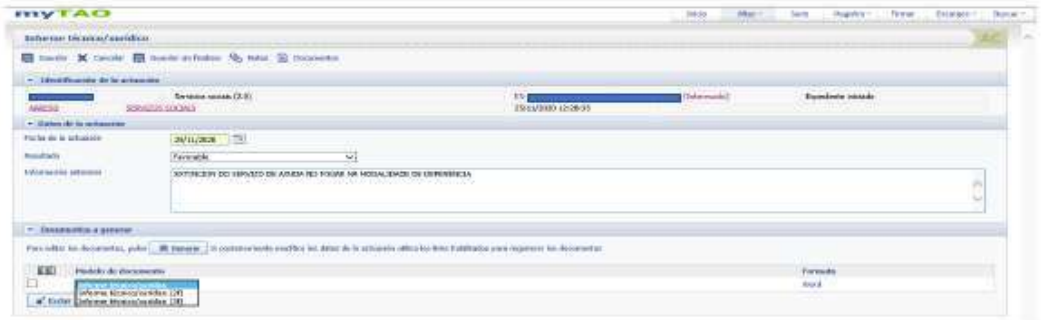
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Se puede incluir el resultado e información adicional



Antes de generar el modelo hay que especificar si es con una, dos o tres firmas. Por defecto viene con una sola firma

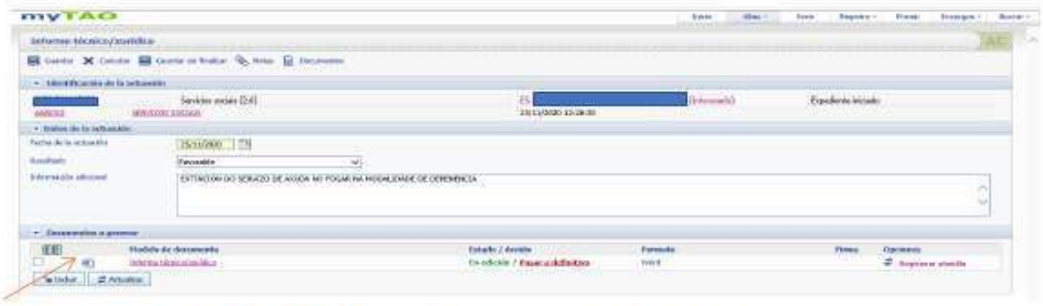


A continuación, generamos el documento

CONCELLARIA DE POLÍTICAS SOCIAIS, E SAÚDE - SERVIZOS SOCIAIS
CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

aaresq 25/11/2020

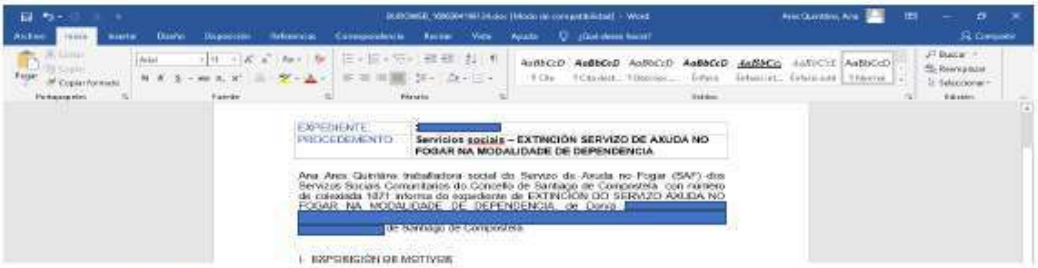
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Pinchamos en el símbolo de Word para modificarlo y nos genera la plantilla



Y copiamos o redactamos el informe técnico



Una vez revisado, lo guardamos

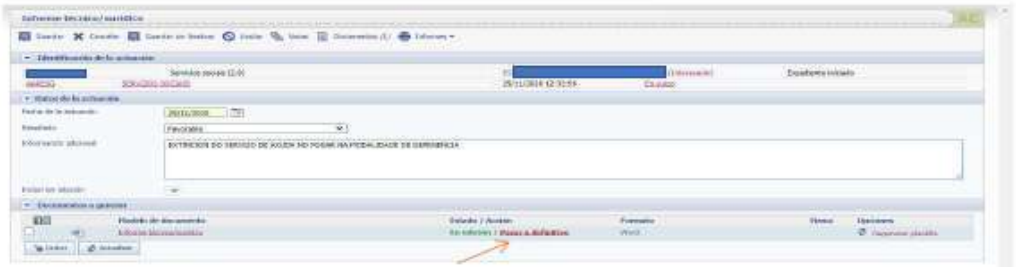
El siguiente paso es **pasarlo a definitivo**

CONCELLARIA DE POLÍTICAS SOCIAIS, E SAÚDE - SERVIZOS SOCIAIS
CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

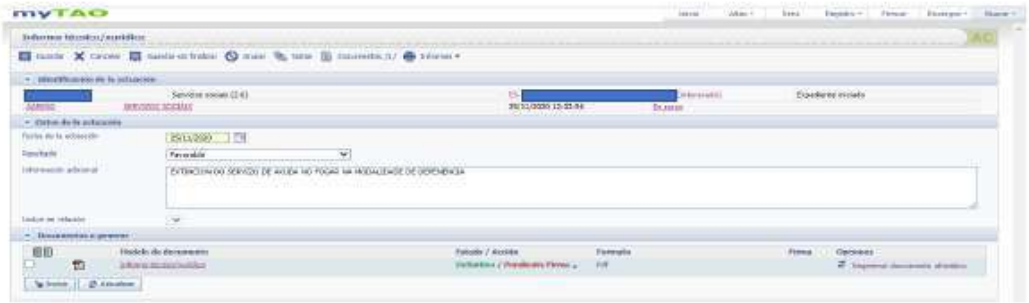
aaresq 25/11/2020

CONCELLO DE SANTIAGO

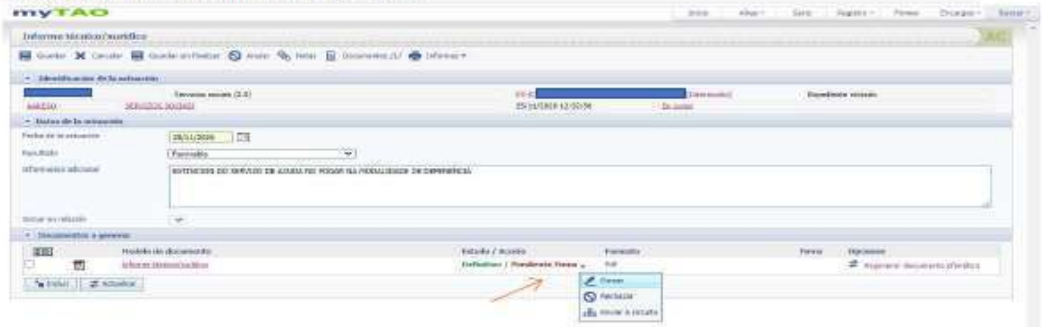
6



Una vez pasado a definitivo el formato del documento pasa de Word a PDF



Ahora es el momento de firmar el documento



CONCELLARIA DE POLÍTICAS SOCIAIS, E SAÚDE - SERVIZOS SOCIAIS
CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

aaresq 25/11/2020

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

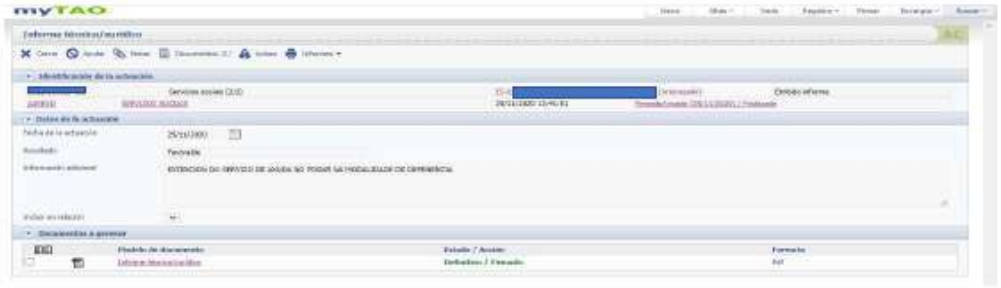
CONCELLO DE SANTIAGO

7





Una vez que está firmado ya figura el informe como "definitivo firmado"



Se guarda el PDF en la carpeta de la persona interesada.

Y se le comunica al personal administrativo dónde está el expediente para que realice la propuesta y decreto y lo envíe al circuito de firmas

CONCELLARIA DE POLÍTICAS SOCIAIS, E SAÚDE - SERVIZOS SOCIAIS
CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

aaresq 25/11/2020

e).- Determinación da capacidade económica das persoas usuarias.

Das persoas dependentes valoradas con dereito de atención recoñecido

A capacidade económica das persoas dependentes valoradas que teñan recoñecido un dereito de atención mediante SAF calcularase de acordo coas Normas de valoración contidas no capítulo II, do título III do Decreto 149/2013, do 5 de setembro, de conformidade coas normas dispostas na Orde do 2 de xaneiro de 2012.

Das persoas usuarias de SAF de libre concorrencia

No SAF prestado a persoas ou unidades de convivencia distintas ás referidas no apartado anterior, o concello regulará o cómputo da capacidade económica de acordo cos seguintes criterios:

a. Computarase a renda (R) de todas as persoas residentes na mesma unidade de convivencia. Considérase renda a suma de calquera das modalidades de ingreso a que se refire o artigo 6.2. da Lei 35/2006, do 28 de novembro, do IRPF.
b. Computarase tamén o patrimonio neto (PN) de todas as persoas residentes na unidade de convivencia. Enténdese por PN o conxunto de bens e dereitos de contido económico de que sexan titulares, determinados consonte as regras de valoración recollidas na Lei 19/1991, do 6 de xuño, do imposto sobre o patrimonio, con dedución das cargas e gravames de natureza real que diminúan o seu valor, así como das débedas e obrigas persoais das cales deba responder. Igualmente, para o cómputo do PN deberán terse en conta as exencións que prevé a Lei 19/1991, do 6 de xuño, do imposto sobre o patrimonio, ao respecto da vivenda habitual e doutros bens e dereitos.
c. A capacidade económica calcularase sumando todas as rendas computables, modificadas á alza pola suma dun 5% do patrimonio neto en cómputo anual, e dividindo o resultado da dita suma entre o total de persoas que convivan no fogar.

f).- Dereitos e deberes das persoas usuarias.

Dereitos:

- A seren tratadas co respecto debido á súa dignidade.
- A recibiren unha atención adaptada ás súas necesidades, coa calidade e duración prescritas en cada caso.
- A coñeceren a organización e o regulamento do servizo.
- A coñeceren a situación do seu expediente.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Ao tratamento confidencial dos seus datos de acordo co disposto na lexislación de protección de datos de carácter persoal.
- A recibiren información precisa e clara sobre as posibles modificacións sobrevidas durante a prestación efectiva do servizo.
- A presentaren queixas e suxestións ao persoal coordinador do servizo cando expresaren reclamacións ou fixeren suxestións sobre a súa prestación efectiva.



Deberes:

- Cumprir coas condicións do servizo, facilitando a execución das tarefas ao persoal ao cargo e poñendo á súa disposición, se fose o caso, os medios materiais necesarios.
- Colaborar, na medida das súas posibilidades, no desenvolvemento do servizo en función das súas capacidades e nos termos acordados en cada caso.
- A facilitar e colaborar no seguimento e avaliación do servizo.
- Respectar a dignidade persoal e profesional das persoas que presten o servizo, así como respectar os límites das súas obrigas laborais.
- Informar dos cambios de calquera circunstancia que impliquen un cambio na súa capacidade económica, así como de circunstancias relevantes de carácter persoal ou familiar que puidese dar lugar á modificación, suspensión ou extinción na prestación do servizo.
- Participar no pagamento do servizo nos termos que se estableza na súa norma reguladora.
- A comunicar, en circunstancias ordinarias e previsibles, con dez días de antelación, calquera ausencia temporal do domicilio que puidese impedir a prestación do servizo.

g).- A extinción e a modificación do servizo.

Son **causas de extinción**:

a. A renuncia da persoa usuaria.
b. O cambio de programa individual de atención ou do proxecto de intervención que implique un cambio de asignación de recurso e a súa incompatibilidade co servizo de axuda no fogar.
c. Traslado definitivo da súa residencia a outro concello.
d. Falecemento da persoa usuaria.
e. Incumprimento reiterado dos deberes e obrigas establecidas para as persoas usuarias na prestación do servizo.
f. A falta reiterada de pagamento do servizo.
g. Desaparición das causas que motivaron a prestación do servizo.

A alteración das circunstancias tidas en conta para a concesión do servizo, poderá dar lugar á modificación das condicións de prestación nas que fora concedido inicialmente. Os cambios de circunstancias deberán substanciarse no expediente individual, mediante un novo informe social. Cando se trate dun servizo público de axuda no fogar asignado a persoas en situación de dependencia no PIA, a incoación por parte da entidade titular do servizo dun expediente de extinción ou modificación das condicións de prestación do servizo deberá notificarase ao órgano competente para ditar resolución de PIA.

Son **causa de suspensión temporal** do servizo, previa tramitación do correspondente expediente, e informe razoado do persoal técnico coordinador do servizo, que deberá incorporarse ao expediente persoal, as que seguen:

1. Ausencia temporal do domicilio: poderá suspenderse por un **máximo de tres meses para as persoas que accedan ao servizo por libre concorrencia,** e por un máximo de **dous meses para as persoas usuarias que accedan polo SAAD,** debendo acreditar a persoa usuaria as causas que motivan a súa ausencia.

2. Modificación temporal das causas que motivaron a necesidade do servizo: poderá suspenderse o servizo en tanto persista o cambio de circunstancias causante da suspensión, coa excepción das prazas vinculadas a un dereito exercido dentro do SAAD, suposto no que se estará ao disposto na correspondente normativa reguladora.

h).- Datos de xestión do SAF.

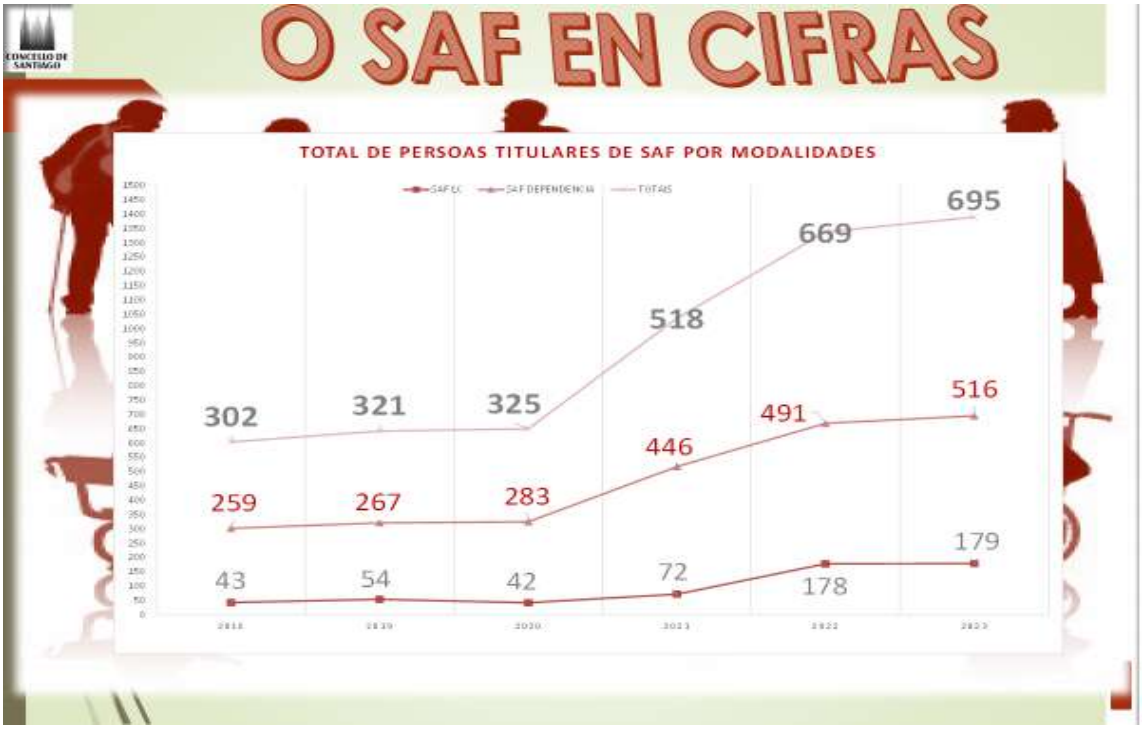
Indicar que dende o inicio dos Servizos Sociais neste concello, o 2022 foi o ano de maior número de prestación de horas de atención, de maior número de persoas atendidas e de maior gasto neste programa:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Fonte: Datos xestión do SAF, ano 2023.

Na gráfica anterior observamos o importante incremento do número de persoas beneficiarias nos últimos anos. Si desglosamos este dato por modalidades de atención, visualmente obtemos a seguinte gráfica:



Fonte: Datos xestión do SAF, ano 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Pero o SAF vai mais alá; atende directamente á persoa usuaria, pero tamén repercute nos restantes membros da unidade familiar de convivencia, de aí que sexa de capital importancia observar a totalidade das persoas beneficiarias; isto é, as directas e as indirectas, dado que podemos correlacionar coa poboación de dereito maior de 65 anos existente en Compostela. Vexamos esta información:



Fonte: Datos xestión do SAF, ano 2023

Si correlacionamos a anterior información (1.564 persoas que se beneficiaron do SAF no ano 2023), co número de persoas maiores empadroadas no termo municipal de Santiago de Compostela (23.892 persoas), **obtemos que o 6,55 % deste colectivo poboacional recibiron apoio na súa atención persoal dende este servizo, básico e esencial**.

Toda esta información traducida en horas de atención se pode sintetizar do seguinte xeito:



Poderíamos preguntarnos nestes intres cal foron as características sociais das persoas usuarias directas do Servizo de Axuda no Fogar no 2023:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Fonte: Datos xestión do SAF, ano 2023

A evolución do orzamento adicado a este programa nos últimos anos evolucionou cunha tendencia á alza, co fin de intervir Nun dos colectivos mais importantes do ámbito comunitario:



Fonte: Datos xestión do SAF, ano 2023

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Indicar igualmente que durante o ano 2023, dende os departamentos de Servizos Sociais e de Tesourería, se xestionou un importe de 481.847,69 € que corresponde á participación das persoas usuarias na financiación do servizo de acordo á normativa vixente na material. En xeral, o SAF en Santiago de Compostela durante o ano 2023, se financiou do seguinte xeito:

		COPAGO PERSOAS USUARIAS		FINANCIACIÓN XUNTA DE GALICIA		APORTACION DEPUTACION		APORTACIÓN CONCELLO	
ANUALIDADES	TOTAL DO GASTO	€	% CON RESPECTO AO GASTO	€	% CON RESPECTO AO GASTO	€	% CON RESPECTO AO GASTO	€	% CON RESPECTO AO GASTO
ANO 2015	**1.025.052,64 €**	142.597,53 €	**13,91%**	552.301,44 €	**53,88%**			330.153,67 €	**32,21%**
ANO 2016	**952.900,86 €**	122.176,55 €	**12,82%**	551.923,83 €	**57,92%**			278.800,48 €	**29,26%**
ANO 2017	**860.304,88 €**	119.179,94 €	**13,85%**	467.209,49 €	**54,31%**			273.915,45 €	**31,84%**
ANO 2018	**1.499.933,87 €**	212.412,21 €	**14,16%**	904.311,57 €	**60,29%**			383.210,09 €	**25,55%**
ANO 2019	**1.833.510,41 €**	271.415,92 €	**14,80%**	1.140.975,98 €	**62,23%**			421.118,51 €	**22,97%**
ANO 2020	**2.049.286,37 €**	263.432,62 €	**12,85%**	1.330.678,85 €	**64,93%**			455.174,90 €	**22,21%**
ANO 2021	**2.486.776,58 €**	344.335,01 €	**13,85%**	1.506.485,62 €	**60,58%**	**61.723,79 €**	**2,48%**	574.232,16 €	**23,09%**
ANO 2022	**3.137.617,72 €**	460.516,31 €	**14,68%**	1.764.115,90 €	**56,22%**			912.985,51 €	**29,10%**
ANO 2023	**3.171.102,10 €**	481.847,69 €	**15,19%**	2.000.449,49 €	**63,08%**			688.804,92 €	**21,72%**

Fonte: Datos xestión do programa SAF, ano 2023.

E o gasto do SAF por mensualidades, distribúese do seguinte xeito:



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Cómpre indicar que ao longo do ano 2023 se interviron cun total de 12 persoas afectadas polo Síndrome de Dióxenes (requiriu limpezas de choque exhaustivas e en profundidade) e ningún con Síndrome de Noé (por acumulación de animais sen control sanitario). É o terceiro ano que se detectan eses casos cunha cifra elevada, dado que antaño nos movíamos en 1 ou 2 persoas como máximo.



A prestación do Servizo de Axuda no Fogar co levou tamén a prestación de servizos complementarios. Os datos de xestión dos servizos complementarios ao longo do ano 2023, pódense sintetizar na seguinte gráfica:



Servizos complementarios (1)

- **Perruquería: 408 horas**
- **Podoloxía: 336 horas**
- **Terapia ocupacional: 492 horas**



Servizos complementarios (2)

- **Fisioterapia: 236 horas**
- **Limpezas de choque: 4 horas.**
- **Acompañamentos: 351,5**



Servizos complementarios (3)

- **Praza de residencia ocupada por situación de urxencia social.**
- **Video presentación do SAF.**



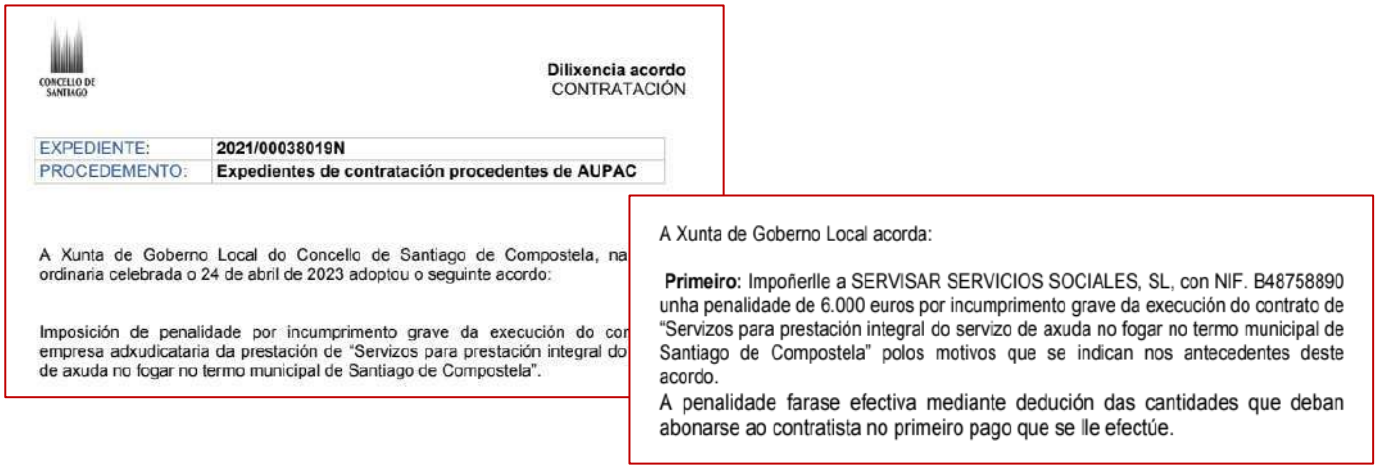
Servizos complementarios (4)

- **Axudas técnicas: 187 casos, nos que acumularon 2.175 axudas técnicas sumadas de xeito acumulativo durante a anualidade.**
- **EPI`s: 778.966**

O número de profesionais que implementou o SAF ao longo do ano se resumen na seguinte gráfica:



No ano 2023, dende o concello de Santiago de Compostela se detectaron irregularidades e deficiencias na prestación do SAF que deron lugar á interposición de dúas sancións á empresa adxudicataria:



CONCELLO DE SANTIAGO

Dilixencia acordo
CONTRATACIÓN

EXPEDIENTE:	**2021/00038019N**
PROCEDEMENTO:	**Expedientes de contratación procedentes de AUPAC**

A Xunta de Goberno Local do Concello de Santiago de Compostela, na ordinaria celebrada o 24 de abril de 2023 adoptou o seguinte acordo:

Imposición de penalidade por incumprimento grave da execución do cor empresa adxudicataria da prestación de "Servizos para prestación integral do de axuda no fogar no termo municipal de Santiago de Compostela".

A Xunta de Goberno Local acorda:

Primeiro: Impoñerlle a SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, SL, con NIF. B48758890 unha penalidade de 6.000 euros por incumprimento grave da execución do contrato de "Servizos para prestación integral do servizo de axuda no fogar no termo municipal de Santiago de Compostela" polos motivos que se indican nos antecedentes deste acordo.

A penalidade farase efectiva mediante dedución das cantidades que deban abonarse ao contratista no primeiro pago que se lle efectúe.

Sendo a primeira penalidade imposta por un importe de 6.000 € e ao manterse os feitos que deron lugar á mesma, realízase unha segunda imposición por importa de 20.000 €:

CONCELLO DE SANTIAGO

Dilixencia acordo
ASISTENCIA Á XUNTA DE GOBERNO LOCAL

EXPEDIENTE:	**2021/00038019N**
PROCEDEMENTO:	**Expedientes de contratación procedentes de AUPAC**

A Xunta de Goberno Local do Concello de Santiago de Compostela, na sesión ordinaria celebrada o 11 de decembro de 2023 adoptou o seguinte acordo:

Imposición de penalidades a SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, SL por incumprimentos na prestación do contrato do *Servizo de axuda no fogar*.

CONCELLO DE SANTIAGO

Dilixencia acordo
ASISTENCIA Á XUNTA DE GOBERNO LOCAL

Segundo: Impoñerlle a SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, SL, con NIF. B48758890, unha penalidade de 20.000 euros por incumprimento moi grave na execución do contrato polos motivos que se indican nos antecedentes deste acordo. A penalidade farase efectiva mediante dedución das cantidades que deban aboarse ao contratista no primeiro pago que se lle efectúe.

Terceiro: Notificar este acordo a SERVISAR SERVICIOS SOCIALES, SL, así como aos Servizos Económicos (Intervención Municipal e a Oficina Orzamentaria e Contabilidade).

E co fin de ampliar a información que a veciñanza ten do Servizo de Axuda no Fogar, no ano 2023, o departamento municipal de Servizos Sociais realizou un tríptico informativo do servizo, que foi entregado por primeira vez no encontro que se tivo coa Plataforma de Pensionistas en febreiro de 2023 para tratar este tema:







O SAF deixa ao longo do ano 2023, obviando as imaxes de prestación directa por razón de protección da intimidade na súa vida mais íntima, fotografías como:

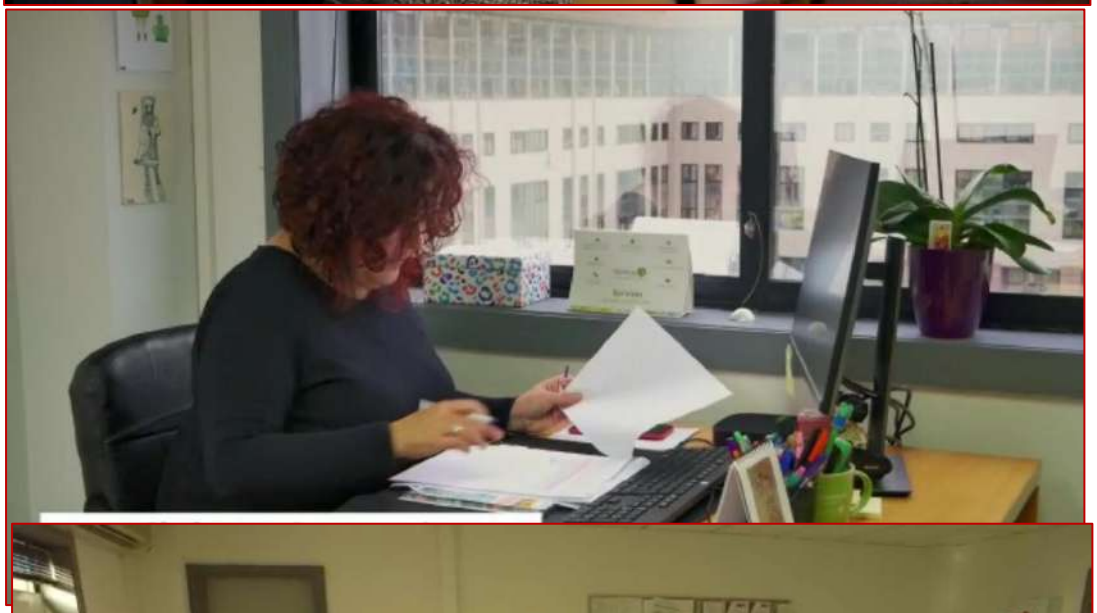






Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal













Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Facilitemos agora datos referidos á xestión económica do Servizo de Axuda no Fogar ao longo do ano 2023; xestión que se caracteriza en todo momento pola súa complexidade:

Táboa: **Control de facturación do SAF ano 2023.**

	LIBRE CONCURRENCIA					DEPENDENCIA					TOTAIS				
MESES	FACTURA EMPRESA	HORAS ORDINARIAS	HORAS FESTIVAS	TOTAL DE HORAS	Nº PERSOAS USUARIAS	FACTURA EMPRESA	HORAS ORDINARIAS	HORAS FESTIVAS	TOTAL DE HORAS	Nº PERSOAS USUARIAS	TOTAL GASTO SAF EN MES CURSO	TOTAL HORAS ORDINARIAS	TOTAL HORAS FESTIVAS	TOTAL HORAS PRESTADAS	Nº TOTAL PERSOAS USUARIAS
MES DE XANEIRO DE 2023	42.450,94 €	2.287,32	69,39	2.356,71	134	223.962,51 €	11.712,72	720,80	12.433,52	392	266.413,45 €	14.000,04	790,19	14.790,23	526
MES DE FEBREIRO DE 2023	37.825,98 €	2.061,95	38,00	2.099,95	120	212.025,07 €	11.266,37	504,43	11.770,80	399	249.851,05 €	13.328,32	542,43	13.870,75	519
MES DE MARZO DE 2023	42.372,23 €	2.316,16	36,18	2.352,34	123	247.822,62 €	13.265,47	492,67	13.758,14	404	290.194,85 €	15.581,63	528,85	16.110,48	527
MES DE ABRIL DE 2023	32.184,19 €	1.710,61	76,13	1.786,74	115	215.911,69 €	11.029,95	956,62	11.986,57	409	248.095,88 €	12.740,56	1.032,75	13.773,31	524
MES DE MAIO DE 2023	34.102,38 €	1.812,43	80,80	1.893,23	113	233.344,65 €	11.991,42	962,96	12.954,38	411	267.447,03 €	13.803,85	1.043,76	14.847,61	524
MES DE XUÑO DE 2023	35.945,45 €	1.962,52	33,53	1.996,05	118	246.907,03 €	13.216,15	491,16	13.707,31	414	282.852,48 €	15.178,67	524,69	15.703,36	532
MES DE XULLO DE 2023	34.038,96 €	1.838,79	50,92	1.889,71	128	223.775,90 €	11.721,67	701,49	12.423,16	410	257.814,86 €	13.560,46	752,41	14.312,87	538
MES DE AGOSTO DE 2023	35.893,21 €	1.933,25	59,40	1.992,65	128	217.102,69 €	11.344,28	708,41	12.052,69	413	252.995,90 €	13.277,53	767,81	14.045,34	541
MES DE SETEMBRO DE 2023	34.395,44 €	1.883,70	25,80	1.909,50	133	230.308,96 €	12.346,51	439,34	12.785,85	414	264.704,40 €	14.230,21	465,14	14.695,35	547
MES DE OUTUBRO DE 2023	36.663,43 €	1.984,77	50,64	2.035,41	134	237.702,32 €	12.505,12	691,18	13.196,30	415	274.365,75 €	14.489,89	741,82	15.231,71	549
MES DE NOVEMBRO DE 2023	38.002,50 €	2.060,30	49,45	2.109,75	137	237.403,12 €	12.589,82	589,87	13.179,69	418	275.405,62 €	14.650,12	639,32	15.289,44	555
MES DE DECEMBRO DE 2023	33.216,87 €	1.758,46	85,61	1.844,07	145	207.743,96 €	10.677,96	855,17	11.533,13	423	240.960,83 €	12.436,42	940,78	13.377,20	568
TOTAIS	**437.091,58 €**	23.610,26	655,85	**24.266,11**		**2.734.010,52 €**	143.667,44	8.114,10	**151.781,54**		**3.171.102,10 €**	167.277,70	8.769,95	**176.047,65**	

Fonte: Sección de Servizos Sociais, ano 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

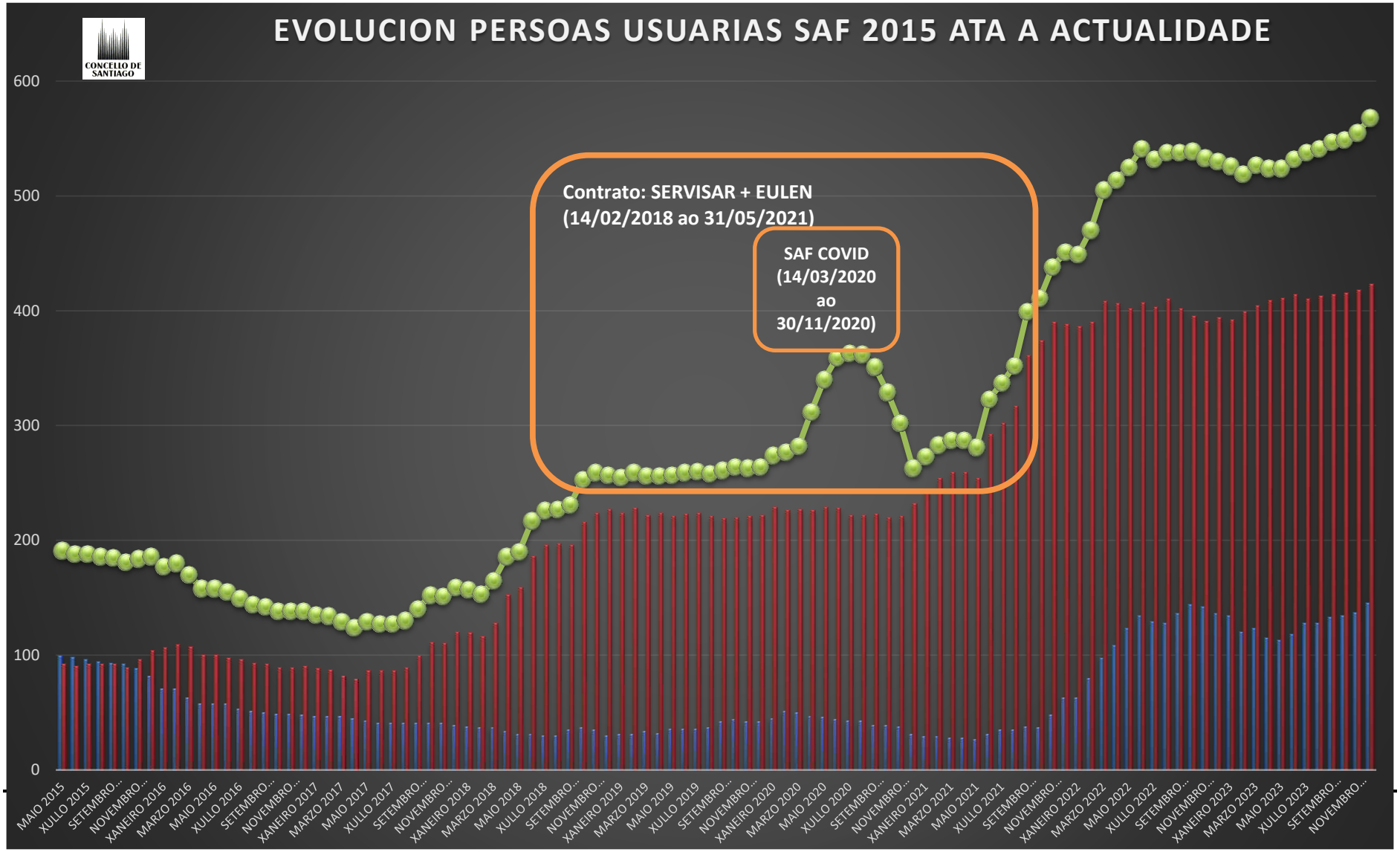
ANÁLISE DE EXECUCIÓN ORZAMENTARIA DO CONTRATO DE SAF

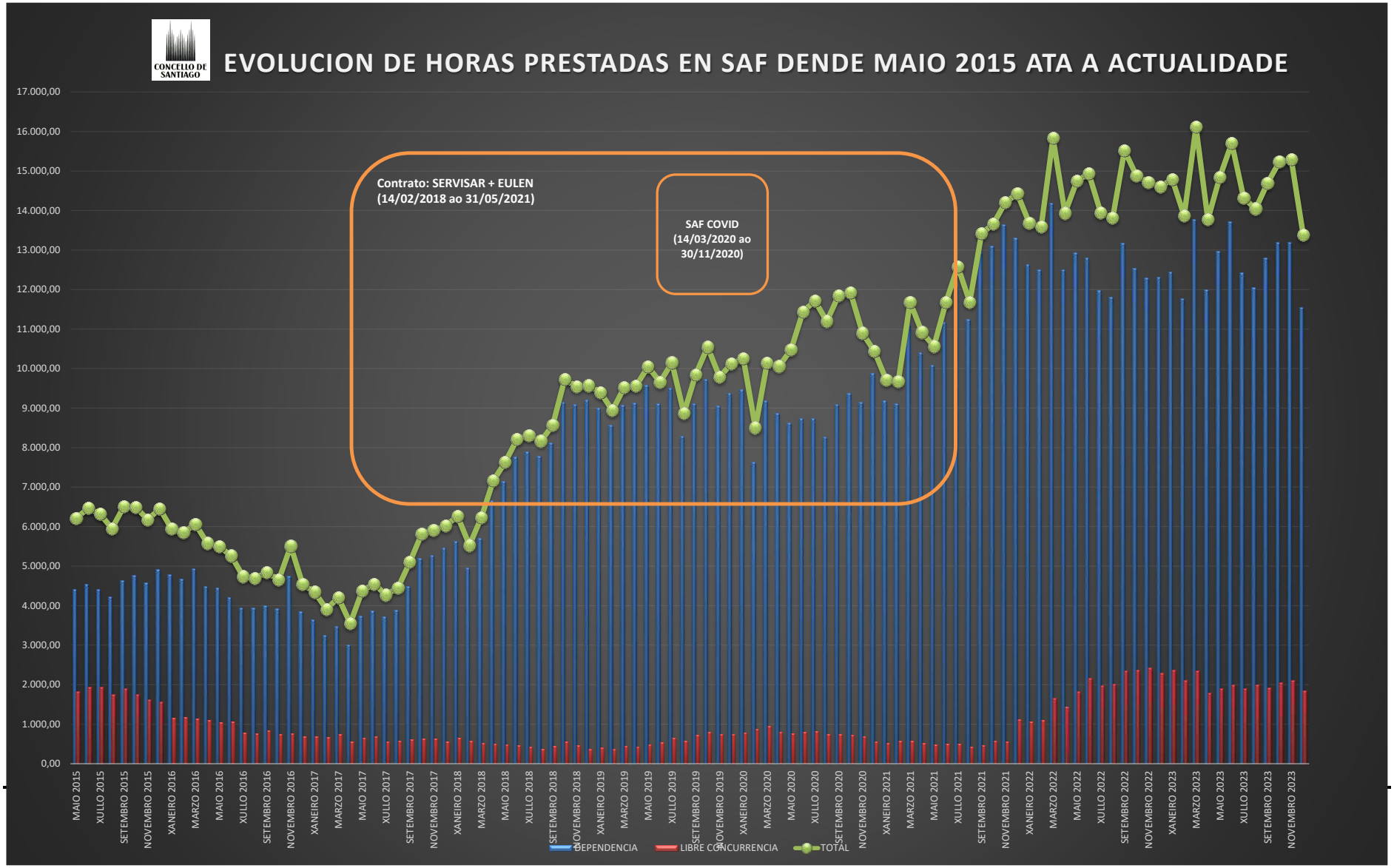
SAF, XANEIRO A DECEMBRO DE 2023								
Empresa	Prezo hora sen IVE	IVE (4%)	Prezo hora con IVE	Nº horas ano 2023	Orzamento	Gasto acumulado	Resta: Orzamento - gasto acumulado	% de execución do contrato
SERVISAR	17,32 €	0,69 €	**18,01 €**	**170.992,19**	**3.680.048,08 €**	3.171.102,10 €	508.945,98 €	**86,17%**

EVOLUCION DO GASTO EN SAF E DAS FONTES DE FINANCIACIÓN POR ANOS

		COPAGO PERSOAS USUARIAS		FINANCIACIÓN XUNTA DE GALICIA		APORTACION DEPUTACION		APORTACIÓN CONCELLO	
ANUALIDADES	TOTAL DO GASTO	€	% CON RESPECTO AO GASTO	€	% CON RESPECTO AO GASTO	€	% CON RESPECTO AO GASTO	€	% CON RESPECTO AO GASTO
ANO 2015	**1.025.052,64 €**	142.597,53 €	**13,91%**	552.301,44 €	**53,88%**			330.153,67 €	**32,21%**
ANO 2016	**952.900,86 €**	122.176,55 €	**12,82%**	551.923,83 €	**57,92%**			278.800,48 €	**29,26%**
ANO 2017	**860.304,88 €**	119.179,94 €	**13,85%**	467.209,49 €	**54,31%**			273.915,45 €	**31,84%**
ANO 2018	**1.499.933,87 €**	212.412,21 €	**14,16%**	904.311,57 €	**60,29%**			383.210,09 €	**25,55%**
ANO 2019	**1.833.510,41 €**	271.415,92 €	**14,80%**	1.140.975,98 €	**62,23%**			421.118,51 €	**22,97%**
ANO 2020	**2.049.286,37 €**	263.432,62 €	**12,85%**	1.330.678,85 €	**64,93%**			455.174,90 €	**22,21%**
ANO 2021	**2.486.776,58 €**	344.335,01 €	**13,85%**	1.506.485,62 €	**60,58%**	**61.723,79 €**	**2,48%**	574.232,16 €	**23,09%**
ANO 2022	**3.137.617,72 €**	460.516,31 €	**14,68%**	1.764.115,90 €	**56,22%**			912.985,51 €	**29,10%**
ANO 2023	**3.171.102,10 €**	481.847,69 €	**15,19%**	2.000.449,49 €	**63,08%**			688.804,92 €	**21,72%**

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal


EVOLUCION PERSOAS USUARIAS SAF 2015 ATA A ACTUALIDADE
CONCELLO DE SANTIAGO
Contrato: SERVISAR + EULEN
(14/02/2018 ao 31/05/2021)
SAF COVID
(14/03/2020
ao
30/11/2020)
600
500
400
300
200
100
0
MAIO 2015
XULLO 2015
SETEMBRO...
NOVEMBRO...
XANEIRO 2016
MARZO 2016
MAIO 2016
XULLO 2016
SETEMBRO...
NOVEMBRO...
XANEIRO 2017
MARZO 2017
MAIO 2017
XULLO 2017
SETEMBRO...
NOVEMBRO...
XANEIRO 2018
MARZO 2018
MAIO 2018
XULLO 2018
SETEMBRO...
NOVEMBRO...
XANEIRO 2019
MARZO 2019
MAIO 2019
XULLO 2019
SETEMBRO...
NOVEMBRO...
XANEIRO 2020
MARZO 2020
MAIO 2020
XULLO 2020
SETEMBRO...
NOVEMBRO...
XANEIRO 2021
MARZO 2021
MAIO 2021
XULLO 2021
SETEMBRO...
NOVEMBRO...
XANEIRO 2022
MARZO 2022
MAIO 2022
XULLO 2022
SETEMBRO...
NOVEMBRO...
XANEIRO 2023
MARZO 2023
MAIO 2023
XULLO 2023
SETEMBRO...
NOVEMBRO...


CONCELLO DE SANTIAGO
EVOLUCION DE HORAS PRESTADAS EN SAF DENDE MAIO 2015 ATA A ACTUALIDADE
Contrato: SERVISAR + EULEN
(14/02/2018 ao 31/05/2021)
SAF COVID
(14/03/2020 ao
30/11/2020)
17.000,00
16.000,00
15.000,00
14.000,00
13.000,00
12.000,00
11.000,00
10.000,00
9.000,00
8.000,00
7.000,00
6.000,00
5.000,00
4.000,00
3.000,00
2.000,00
1.000,00
0,00
MAIO 2015
XULLO 2015
SETEMBRO 2015
NOVEMBRO 2015
XANEIRO 2016
MARZO 2016
MAIO 2016
XULLO 2016
SETEMBRO 2016
NOVEMBRO 2016
XANEIRO 2017
MARZO 2017
MAIO 2017
XULLO 2017
SETEMBRO 2017
NOVEMBRO 2017
XANEIRO 2018
MARZO 2018
MAIO 2018
XULLO 2018
SETEMBRO 2018
NOVEMBRO 2018
XANEIRO 2019
MARZO 2019
MAIO 2019
XULLO 2019
SETEMBRO 2019
NOVEMBRO 2019
XANEIRO 2020
MARZO 2020
MAIO 2020
XULLO 2020
SETEMBRO 2020
NOVEMBRO 2020
XANEIRO 2021
MARZO 2021
MAIO 2021
XULLO 2021
SETEMBRO 2021
NOVEMBRO 2021
XANEIRO 2022
MARZO 2022
MAIO 2022
XULLO 2022
SETEMBRO 2022
NOVEMBRO 2022
XANEIRO 2023
MARZO 2023
MAIO 2023
XULLO 2023
SETEMBRO 2023
NOVEMBRO 2023
DEPENDENCIA
LIBRE CONCURRENCIA
TOTAL



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Expediente: MEN/SERV/C05.01.01/2023001293 **Referencia interna: 2023/00034031H - CONTRATACIÓN SERVIZOS SOCIAIS ANO 2023**
Contrato menor servizo apoio e asesoramento técnico para a implementación de procedemento de mellora da eficiencia e control interno/externo de xestión da axuda no fogar, e a incorporación na plataforma Estima da xestión do copago
Tipo de contrato: Servicios **Procedemento:** Contrato menor

Informe técnico 617/2023-TFT

Tipo de contrato: Servicios - Servicios sociales y de salud

1. OBXECTO DO CONTRATO

O presente contrato ten como obxecto dispor dun servizo de apoio e asesoramento técnico cara aos profesionais do Traballo Social e terapeuta ocupacional e persoal administrativo responsables da xestión do SAF no concello de Santiago de Compostela para a xestión do servizo de axuda no fogar, tendo en conta os procedementos de mellora da eficiencia e control interno e externo da xestión do servizo de axuda no fogar, esixindo procedementos áxiles de xestión, tanto na resolución e incorporación de novos casos, como en termos de facturación do servizo a persoas usuarias e á propia empresa adxudicataria.

☒ O Departamento de Servizos Sociais do Concello de Santiago de Compostela non conta cos medios humanos e materiais suficientes para a realización da actividade prevista.

2. XUSTIFICACIÓN DA NECESIDADE DO CONTRATO:

A Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local establece no seu artigo 25.2 k) que os concellos deben exercer competencias en materia de prestación de servizos sociais e de promoción e reinserción social.

Os servizos sociais comunitarios básicos (de obrigado cumprimento pois por parte dos concellos) teñen un carácter local, aberto, esencial e polivalente, e constitúen a vía normal de acceso ao sistema de servizos sociais, garantindo a universalidade do sistema e a súa proximidade ás persoas usuarias e aos ámbitos familiar e social. A lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia establece no seu artigo 11.f que é función dos servizos sociais comunitarios básicos a xestión do Servizo de Axuda no Fogar (SAF), así como a participación na xestión das prestacións destinadas a garantir a autonomía persoal e a atención á dependencia, nos termos establecidos na normativa que resulte de aplicación. No Capítulo II da mencionada lei define o catálogo de servizos sociais e

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

establece que dentro dos servizos e actuacións de natureza material ou tecnolóxica está a axuda no fogar, consistente en ofrecer un conxunto de atencións a persoas ou familias no seu propio domicilio, para facilitar o seu desenvolvemento no seu contorno habitual.

O Servizo de Axuda no Fogar configúrase como unha prestación do Sistema público de Servizos Sociais regulada tanto na Orde do 22 de xaneiro de 2009 como na Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia, así como na normativa estatal e galega que a desenvolve, e que fixo necesario establecer un novo marco regulador de carácter básico dos contidos, formas de prestación e aspectos procedimentais e organizativos de axuda no fogar, recollidos a nivel municipal na Ordenanza reguladora do Servizo de Axuda no Fogar do concello de Santiago de Compostela, aprobada por acordo do Pleno da Corporación o día 30 de xaneiro de 2014 e publicada no BOP de A Coruña do 7 de febreiro de 2014.

O Concello de Santiago de Compostela dispón da correspondente obtención da autorización de inicio de actividades nos termos que se sinalan no Decreto 143/2007, do 12 de xullo, polo que se regula o réxime de autorización e acreditación dos programas e dos centros de servizos sociais. Así, con data 23 de xullo de 2010 a entón Secretaría xeral de Familia e Benestar ditou Resolución de autorización de inicio de actividades polo programa de axuda no fogar do concello de Santiago de Compostela, e ordenouse a anotación desta autorización no Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais co número de identificación E-562/P.0001.

O art. 14 do Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais e comunitarios e seu financiamento establece o contido do servizo de axuda no fogar, que consiste na implementación de actuacións de carácter básicas e servizos de carácter complementario. Dito servizo préstase neste concello de forma indirecta, mediante a contratación administrativa para a súa prestación con empresas especializadas na materia.

Con data 4 de maio de 2021, a Xunta de Goberno Local do concello de Santiago de Compostela, en sesión extraordinaria e urxente, acordou a adxudicación do servizo de axuda no fogar no municipio de Santiago de Compostela a favor da empresa SERVISAR SERVICIOS SOCIALES SL (CIF B48758890), que compromete a prestación do servizo por un importe de 17,32 €/hora (IVE aparte do 4 %: 0,69 €/hora).

O concello de Santiago de Compostela, con data 1 de xuño de 2021, asinou coa empresa "*SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L*.", un contrato para a explotación do servizo de axuda no fogar en todo o termo municipal de Santiago de Compostela (CON/11/2020), mudando considerablemente a organización do servizo, reunificando os dous lotes existentes ata a data, e unificándoos nun só, para favorecer a atención igualitaria a toda a veciñanza, independentemente do lugar ou barrio no que residan. Cúmprense así os

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

principios de igualdade, territorialidade e globalidade, recollidos no artigo 4 da Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia.
Polo exposto e tendo presente a necesidade de dispor dun servizo municipal de axuda no fogar capaz de dar resposta áxil e eficiente ás necesidades sociais da veciñanza (en especial, daquelas persoas que se atopan nunha situación de vulnerabilidade social), en condicións de igualdade dentro do mesmo termo municipal.

O envellecemento da poboación de Santiago ocasiona que se incrementen cada vez mais persoas usuarias e mais horas de prestación do servizo, complicando tanto a xestión do SAF como tamén a facturación do mesmo, e precisando, de xeito obrigatorio, procedementos áxiles de tramitación, resolución e xestión, de aí a necesidade de dispor dun servizo de asistencia técnica para o persoal municipal responsable do SAF, co fin de que se incorporen novas funcionalidades en CIBERSAD na dinámica de xestión técnica e económica do programa.

O obxecto do contrato non se ten configurado para evitar a aplicación de regras xerais de contratación, e non se está a atender necesidades periódicas e previsibles.

3. ESPECIFICACIÓNS TÉCNICAS DA PRESTACIÓN

Dada a especial responsabilidade que supón o rexistro, seguimento e comprobación de aspectos económicos que afectan ás taxas particulares e cambiantes que mensualmente as persoas usuarias do servizo teñen que satisfacer, considérase necesario un asesoramento técnico externo, co obxectivo de minimizar erros de implementación e riscos de ralentización da adecuada xestión do Servizo de Axuda no Fogar.

3.1.- **Finalidade**:

- Establecer procedementos e estratexias técnicas que faciliten o control da xestión, tanto interna como externa, do servizo de axuda no fogar en relación aos aspectos económicos e técnicos do servizo Prestar unha asistencia técnica especializada que garanta o bo funcionamento do servizo de axuda no fogar (SAF) a nivel interno e a nivel externo coa supervisión do traballo da empresa prestadora.

3.2.- **Obxectivos xerais**:

- Adaptar e manter actualizados os procesos de xestión técnica do Servizo Municipal de Axuda no Fogar a través de CIBERSAD
- Adaptar e manter actualizados os procesos de xestión económica do Servizo Municipal de Axuda no Fogar a través de CIBERSAD..

3.3.- **Obxectivos específicos**:

- Formación on-line aos profesionais responsables do servizo de axuda no fogar nas

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

novas funcionalidades de CIBERSAD, cos procedementos e metodoloxías para mellorar a xestión técnica e económica do servizo

- Asistencia técnica e asesoramento para a implementación dos procedementos e metodoloxías adquiridas para mellorar o control técnico e económico eficiente a través de CIBERSAD.
- Revisión e supervisión da aplicación práctica

3.4.- **Plan de traballo**:

1.- Formación aos profesionais responsables do SAF nas novas funcionalidades nas de CIBERSAD:

- Incorporación do expediente electrónico de SAF.
- Facturación.
- Xestión do copago das persoas usuarias a través de GTWIN.

2.- Asesoramento e asistencia técnica na aplicación práctica dos procedementos e metodoloxías

3.- Revisión e supervisión da xestión realizada dentro do servizo de axuda no fogar, dende a óptica de optimización de tempos e procedementos, para axilizar resultados e consecucións de obxectivos.

4. XUSTIFICACIÓN DO PROCEDEMENTO, TRAMITACIÓN E FORMA DE ADXUDICACIÓN DO EXPEDIENTE

En aplicación do artigo 118 da Lei 9/2017 de Contratos do Sector Público, o contrato cualificase de menor en función da contía do mesmo, ao ser seu importe inferior a 15.000 euros, IVE non incluído.

5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

O órgano de contratación competente é a Concellaría de Dereitos e Servizos Sociais, Promoción Económica e Xuventude, de conformidade co acordo de delegación da Xunta de Goberno Local e as bases de execución do orzamento municipal.

6. VALOR ESTIMADO

□ Custes laborais: (detallar se procede)
□ Honorarios profesionais: (detallar se procede) 14.976,00
□ Outros custes de execución material: (detallar se procede)
□ Gastos Xerais:
□ Beneficio industrial:
TOTAL Valor Estimado:
Valor sen IVE: 14.976,00 euros

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

IVE (21,00 %): 3.144,96 euros
Valor con IVE: 18.120,96 euros

O valor da asistencia técnica estímase en horas de traballo en cada un dos puntos especificados no punto 3.4 ("*Especificacións técnicas da prestación: Plan de traballo*"), sendo o prezo/hora de 48,00 € + IVE (21 %). Polo tanto, o orzamento desglósase do seguinte xeito:

1. Formación aos profesionais do SAF

Horas de traballo:	*65 horas (48 euros/hora)*	*A desenvolver no mes de agosto*
Prezo:		*3.120,00 €*
IVE (21%)		*655,20 €*
Custo 1:		*3.775,20 €*

2. Asesoramento e asistencia técnica

Horas de traballo:	*195 horas*	*A desenvolver nos meses de agosto, setembro e outubro*
Prezo:		*9.360,00 €*
IVE (21%)		*1.965,60 €*
Custo 2:		*11.325,60 €*

3. Revisión e Supervisión

Horas de traballo:	*52 horas*	*A desenvolver na primeira quincena do mes de novembro*
Prezo:		*2.496,00 €*
IVE (21%)		*524,16 €*
Custo 3:		*3.020,16 €*

7. ORZAMENTO DO CONTRATO E APLICACIÓN ORZAMENTARIA

Aplicación Orzamentaria / Proxecto GFA	Data orzamento	Denominación	Importe IVE incluído
2023-020 23100 2270600	2023	ASISTENCIA SOCIAL PRIMARIA. ESTUDOS E TRABALLOS TÉCNICOS	18.120,96

8. PRAZO DE EXECUCIÓN

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O prazo de execución máximo será de catro meses a partir da notificación da adxudicación sen que poda exceder do ano natural, nin ser obxecto de prórroga ou revisión de prezos nin supor fraccionamento.

9. LUGAR DE PRESTACIÓN

Nas dependencias de CIGESOC (sita en A Coruña) e do Departamento Municipal de Servizos Sociais (sita en Santiago de Compostela).

10. RESPONSABLE DO CONTRATO

FURELOS*TORAL,TERESA

11. FORMA DE PAGO DO PREZOS

X Mediante a presentación de facturas con periodicidade mensual, expedida polo provedor acompañada dunha memoria xustificativa dos traballos realizados e conformada polo responsable do contrato, trala realización da prestación do período e antes de que finalice o ano ao que corresponde a prestación

12. ENTIDADE PROPOSTA PARA A ADXUDICACIÓN DIRECTA

DATOS IDENTIFICATIVOS DA ENTIDADE PROPOSTA	
Denominación	**Consultoría e Informática para la Gestión Social (CIGESOC)**
CIF	**B-70391800**
Enderezo	**Rúa Juan Neira, nº 5, Baixo. 15.009 – A Coruña.**
Teléfono	**981.23.73.11.**
E-mail	**gerencia@cigesoc.es**

Expediente: MEN/SERV/C05.01.01/2023000791 **Referencia interna: 2023/00020661B - CONTRATACIÓN SERVIZOS SOCIAIS ANO 2023**
Servizo para la elaboración dun informe técnico especializado en relación cun informe sobre desequilibrio económico no SAF
Tipo de contrato: Servicios **Procedemento:** Contrato menor

Tipo de contrato: Servicios - Otros servicios

1. OBXECTO DO CONTRATO

Servizo para la elaboración dun informe técnico especializado en relación cun informe sobre desequilibrio económico no SAF

2. XUSTIFICACIÓN DA NECESIDADE DO CONTRATO:

A empresa que presta o SAF no Concello de Santiago presenta un escrito sobre desequilibrio económico no seu contrato vixente e polas súas características precísase un recorrer á unha empresa especializada no sector para dar contestación ó mesmo.

No Departamento de Servizos Sociais non se conta co persoal técnico especializado para poder facer dito estudo económico do contrato do SAF. O obxecto do contrato non se ten configurado para evitar a aplicación de regras xerais de contratación, e non se está a atender necesidades periódicas e previsibles.

3. ESPECIFICACIÓNS TÉCNICAS DA PRESTACIÓN

Valoración técnica de los costes, marxees de estrutura, beneficio empresarial, e prezos de mercado do Servizo de Axuda no Fogar no Concello de Santiago.

4. XUSTIFICACIÓN DO PROCEDEMENTO, TRAMITACIÓN E FORMA DE ADXUDICACIÓN DO EXPEDIENTE

En aplicación do artigo 118 da Lei 9/2017 de Contratos do Sector Público, o contrato cualificase de menor en función da contía do mesmo, ao ser seu importe inferior a 15.000 euros, IVE non incluído.

5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

O órgano de contratación competente é a Concellería de Políticas Sociais e Saúde, Medio Ambiente, Parques e Xardíns, de conformidade co acordo de delegación da Xunta de Goberno Local e as bases de execución do orzamento municipal.

6. VALOR ESTIMADO

TOTAL Valor Estimado:

Valor sen IVE: 2.025,00 euros
IVE (21,00 %): 425,25 euros
Valor con IVE: 2.450,25 euros

7. ORZAMENTO DO CONTRATO E APLICACIÓN ORZAMENTARIA

Aplicación Orzamentaria / Proxecto GFA	Data orzamento	Denominación	Importe IVE incluído
2023-020 23100 2270600	2023	ASISTENCIA SOCIAL PRIMARIA. ESTUDOS E TRABALLOS TÉCNICOS	2.450,25

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

8. PRAZO DE EXECUCIÓN

O prazo de execución será de dun mes a partir da notificación da adxudicación sen que poda exceder do ano natural, nin ser obxecto de prórroga ou revisión de prezos nin supor fraccionamento.

9. LUGAR DE PRESTACIÓN

Para o Concello de Santiago nas instalacións da propia empresa.

10. RESPONSABLE DO CONTRATO

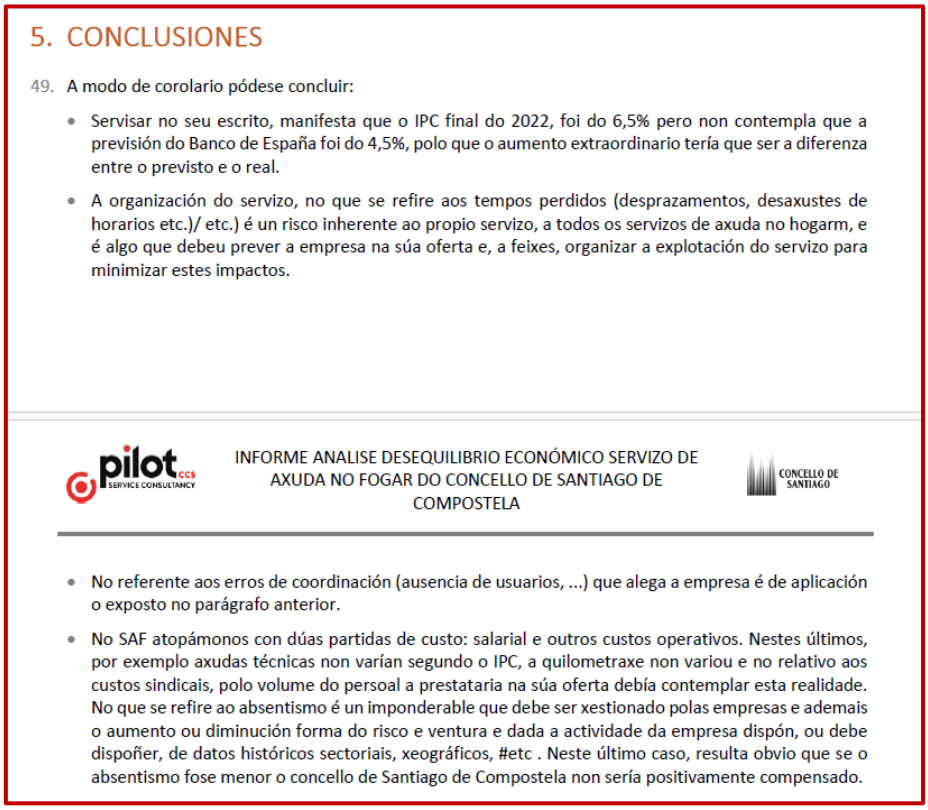
FURELOS*TORAL,TERESA

11. FORMA DE PAGO DO PREZOS

X Mediante a presentación dunha única factura, á finalización da prestación dentro do ano natural ó que corresponde a prestación, expedida polo provedor e conformada polo responsable do contrato

12. ENTIDADE PROPOSTA PARA A ADXUDICACIÓN DIRECTA

Denominación	PILOT CCS SERVICE CONSULTANCY, S.L.
Número identificación fiscal	B27797976
Domicilio	c/ As Chousas, nº 1, Bajo E 15608 MIÑO (A CORUÑA)
Teléfono	672692798
e-mail	info@pilotccs.com



5. CONCLUSIONES

49. A modo de corolario pódese concluir:

- Servisar no seu escrito, manifesta que o IPC final do 2022, foi do 6,5% pero non contempla que a previsión do Banco de España foi do 4,5%, polo que o aumento extraordinario tería que ser a diferenza entre o previsto e o real.
- A organización do servizo, no que se refire aos tempos perdidos (desprazamentos, desaxustes de horarios etc.)/ etc.) é un risco inherente ao propio servizo, a todos os servizos de axuda no hogarm, e é algo que debeu prever a empresa na súa oferta e, a feixes, organizar a explotación do servizo para minimizar estes impactos.

pilot CCS SERVICE CONSULTANCY

INFORME ANALISE DESEQUILIBRIO ECONÓMICO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

CONCELLO DE SANTIAGO

- No referente aos erros de coordinación (ausencia de usuarios, ...) que alega a empresa é de aplicación o exposto no parágrafo anterior.
- No SAF atopámonos con dúas partidas de custo: salarial e outros custos operativos. Nestes últimos, por exemplo axudas técnicas non varían segundo o IPC, a quilometraxe non variou e no relativo aos custos sindicais, polo volume do persoal a prestataria na súa oferta debía contemplar esta realidade. No que se refire ao absentismo é un imponderable que debe ser xestionado polas empresas e ademais o aumento ou diminución forma do risco e ventura e dada a actividade da empresa dispón, ou debe dispoñer, de datos históricos sectoriais, xeográficos, #etc . Neste último caso, resulta obvio que se o absentismo fose menor o concello de Santiago de Compostela non sería positivamente compensado.

Expediente: MEN/SERV/C05.01.01/2023001294
Referencia interna: 2023/00034033C - CONTRATACIÓN SERVIZOS SOCIAIS ANO 2023

Contrato menor servizo para a memoria económica do procedemento aberto multicriterio, suxeito a regulación harmonizada, tramitación ordinaria e documentalmente simplificada para a contratación do servizo de axuda no fogar (SAF) no Concello de Santiago de Compostela

Tipo de contrato: Servicios **Procedemento:** Contrato menor

Informe técnico 618/2023-TFT

Tipo de contrato: Servicios - Servicios sociales y de salud

1. OBXECTO DO CONTRATO

Contrato menor servizo para a memoria económica do procedemento aberto multicriterio, suxeito a regulación harmonizada, tramitación ordinaria e documentalmente simplificada para a contratación do servizo de axuda no fogar (SAF) no Concello de Santiago de Compostela.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Cómpre iniciar os trámites para unha nova licitación do Servizo de Axuda no Fogar dado que a empresa que actualmente presta o servizo presentou un escrito manifestando o seu desexo de non continuar co servizo senón se accedía a un re equilibrio económico do mesmo.
A solicitude coa petición do reequilibrio foi desestimada polo que temos a necesidade imperiosa dunha nova LICITACIÓN URXENTE para a prestación do servizo de Axuda no Fogar, que ten por obxecto prestar un conxunto de atencións ás persoas ou familias no seu domicilio, desde unha perspectiva integral e normalizadora, para facilitar o seu desenvolvemento persoal e a permanencia na súa contorna habitual, especialmente naquelas situacións en que teñan limitada a súa autonomía ou noutras situacións de risco social para as que resulte un recurso idóneo.
O obxecto do contrato será a realización dun estudio económico actualizado dos costes do servizo e a elaboración do Prego de Prestacións Técnicas para o inicio da nova licitación.

☒ O Departamento de Servizos Sociais do Concello de Santiago de Compostela non conta cos medios humanos e materiais suficientes para a realización da actividade prevista.

2. XUSTIFICACIÓN DA NECESIDADE DO CONTRATO:

A Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local establece no seu artigo 25.2 k) que os concellos deben exercer competencias en materia de prestación de servizos sociais e de promoción e reinserción social.

Os servizos sociais comunitarios básicos (de obrigado cumprimento pois por parte dos concellos) teñen un carácter local, aberto, esencial e polivalente, e constitúen a vía normal de acceso ao sistema de servizos sociais, garantindo a universalidade do sistema e a súa proximidade ás persoas usuarias e aos ámbitos familiar e social. A lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia establece no seu artigo 11.f que é función dos servizos sociais comunitarios básicos a xestión do Servizo de Axuda no Fogar (SAF), así como a participación na xestión das prestacións destinadas a garantir a autonomía persoal e a atención á dependencia, nos termos establecidos na normativa que resulte de aplicación. No Capítulo II da mencionada lei define o catálogo de servizos sociais e establece que dentro dos servizos e actuacións de natureza material ou tecnolóxica está a axuda no fogar, consistente en ofrecer un conxunto de atencións a persoas ou familias no seu propio domicilio, para facilitar o seu desenvolvemento no seu contorno habitual.

O Servizo de Axuda no Fogar configúrase como unha prestación do Sistema público de Servizos Sociais regulada tanto na Orde do 22 de xaneiro de 2009 como na Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

de dependencia, así como na normativa estatal e galega que a desenvolve, e que fixo necesario establecer un novo marco regulador de carácter básico dos contidos, formas de prestación e aspectos procedimentais e organizativos de axuda no fogar, recollidos a nivel municipal na Ordenanza reguladora do Servizo de Axuda no Fogar do concello de Santiago de Compostela, aprobada por acordo do Pleno da Corporación o día 30 de xaneiro de 2014 e publicada no BOP de A Coruña do 7 de febreiro de 2014.

O Concello de Santiago de Compostela dispón da correspondente obtención da autorización de inicio de actividades nos termos que se sinalan no Decreto 143/2007, do 12 de xullo, polo que se regula o réxime de autorización e acreditación dos programas e dos centros de servizos sociais. Así, con data 23 de xullo de 2010 a entón Secretaría xeral de Familia e Benestar ditou Resolución de autorización de inicio de actividades polo programa de axuda no fogar do concello de Santiago de Compostela, e ordenouse a anotación desta autorización no Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais co número de identificación E-562/P.0001.

O art. 14 do Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais e comunitarios e seu financiamento establece o contido do servizo de axuda no fogar, que consiste na implementación de actuacións de carácter básicas e servizos de carácter complementario. Dito servizo préstase neste concello de forma indirecta, mediante a contratación administrativa para a súa prestación con empresas especializadas na materia.

Con data 4 de maio de 2021, a Xunta de Goberno Local do concello de Santiago de Compostela, en sesión extraordinaria e urxente, acordou a adxudicación do servizo de axuda no fogar no municipio de Santiago de Compostela a favor da empresa SERVISAR SERVICIOS SOCIALES SL (CIF B48758890), que compromete a prestación do servizo por un importe de 17,32 €/hora (IVE aparte do 4 %: 0,69 €/hora).

O concello de Santiago de Compostela, con data 1 de xuño de 2021, asinou coa empresa "*SERVISAR SERVICIOS SOCIALES S.L*.", un contrato para a explotación do servizo de axuda no fogar en todo o termo municipal de Santiago de Compostela (CON/11/2020), mudando considerablemente a organización do servizo, reunificando os dous lotes existentes ata a data, e unificándoos nun só, para favorecer a atención igualitaria a toda a veciñanza, independentemente do lugar ou barrio no que residan. Cúmprense así os principios de igualdade, territorialidade e globalidade, recollidos no artigo 4 da Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia.
Polo exposto e tendo presente a necesidade de dispor dun servizo municipal de axuda no fogar capaz de dar resposta áxil e eficiente ás necesidades sociais da veciñanza (en especial, daquelas persoas que se atopan nunha situación de vulnerabilidade social), en condicións de igualdade dentro do mesmo termo municipal.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O **interese público** do Programa Municipal de Axuda no Fogar, que queda de manifesto polo seu propio obxecto e por ser unha das prestacións básicas do sistema de servizos sociais que está destinada **a garantir a autonomía persoal e a atención á dependencia,** consistente **en ofrecer un conxunto de atencións a persoas ou familias no seu propio domicilio, para facilitar o seu desenvolvemento no seu contorno habitual** nos termos establecidos na normativa que resulte de aplicación.

Na actualidade esta prestación está lonxe de ofrecer a plena cobertura ás potenciais necesidades da cidadanía, e conquerila é un dos principais obxectivos das políticas sociais deste concello e dos profesionais que conforman este sistema.

O obxecto do contrato non se ten configurado para evitar a aplicación de regras xerais de contratación, e non se está a atender necesidades periódicas e previsibles.

3. ESPECIFICACIÓNS TÉCNICAS DA PRESTACIÓN

En primeiro lugar a elaboración dun INFORME co estudo económico do servizo de axuda no fogar, modalidade libre concorrencia e dependencia, diferenciando entre hora ordinaria e hora festiva.

Dito informe elaborarase a partir da información facilitada polos responsábeis municipais, sendo especialmente relevante a información dos custos laborais facilitada pola empresa prestadora do servizo.

O informe incorporará o custo total e o custo desglosado das seguintes partidas:

▪ Custos de persoal	Auxiliar Coordinación
▪ Custos de funcionamento	Desprazamentos Quilometraxe Actividade sindical EPIs Roupa de traballo Aplicación informática
▪ Custos estruturais	Mantemento da oficina Suministros Prevención de riscos laborais Formación do persoal
▪ Custos xerais	Primas de seguros Gastos financeiros

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

▪ Servizos complementarios	Axudas técnicas solicitadas Servizos profesionais solicitados
▪ Festivos	Incremento do prezo en festivos

En segundo lugar a elaboración dun DOCUMENTO coa proposta do clausulado do Prego de Prescricións Técnicas e dos criterios de valoración. Dito Documento será elaborado tendo en conta a información obtida con relación as características do servizo, os obxectivos, e os requisitos para o período do novo contrato.

4. XUSTIFICACIÓN DO PROCEDEMENTO, TRAMITACIÓN E FORMA DE ADXUDICACIÓN DO EXPEDIENTE

En aplicación do artigo 118 da Lei 9/2017 de Contratos do Sector Público, o contrato cualificase de menor en función da contía do mesmo, ao ser seu importe inferior a 15.000 euros, IVE non incluído.

5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

O órgano de contratación competente é a Concellaría de Dereitos e Servizos Sociais, Promoción Económica e Xuventude, de conformidade co acordo de delegación da Xunta de Goberno Local e as bases de execución do orzamento municipal.

6. VALOR ESTIMADO

□ Custes laborais: (detallar se procede)
□ Honorarios profesionais: 5.000,00
□ Outros custes de execución material: (detallar se procede)
□ Gastos Xerais:
□ Beneficio industrial:

TOTAL Valor Estimado:
Valor sen IVE: 5.000,00 euros
IVE (21,00 %): 1.050,00 euros
Valor con IVE: 6.050,00 euros

	Base Impoñible	IVE 21%	TOTAL
Estudo económico SAF	Ata 3. 000,00€	630,00 €	3.630,00 €
Proposta de PPT e criterios de valoración	Ata 2.000,00€	420,00€	2.420,00€
	5.000,00	1.050,00	6.050,00

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

7. ORZAMENTO DO CONTRATO E APLICACIÓN ORZAMENTARIA

Aplicación Orzamentaria / Proxecto GFA	Data orzamento	Denominación	Importe IVE incluído
2023-020 23100 2270600	2023	ASISTENCIA SOCIAL PRIMARIA. ESTUDOS E TRABALLOS TECNICOS	6.050,00

8. PRAZO DE EXECUCIÓN

O prazo de execución máximo será de catro meses, a partir da notificación da adxudicación sen que poda exceder do ano natural, nin ser obxecto de prórroga ou revisión de prezos nin supor fraccionamento.

9. LUGAR DE PRESTACIÓN

Nas dependencias de CIGESOC (sita en A Coruña) e do Departamento Municipal de Servizos Sociais (sita en Santiago de Compostela).

10. RESPONSABLE DO CONTRATO

Mª Teresa Furelos Toral, xefa de servizo da Área de Acción Social.

11. FORMA DE PAGO DO PREZOS

X Mediante a presentación dunha única factura, á finalización da prestación dentro do ano natural ó que corresponde a prestación, expedida polo provedor e conformada polo responsable do contrato. Xunto coa factura terá que achegar o estudo económico e a proposta de pregos requirida.

12. ENTIDADE PROPOSTA PARA A ADXUDICACIÓN DIRECTA

DATOS IDENTIFICATIVOS DA ENTIDADE PROPOSTA	
Denominación	**Consultoría e Informática para la Gestión Social (CIGESOC)**
CIF	**B-70391800**
Enderezo	**Rúa Juan Neira, nº 5, Baixo. 15.009 – A Coruña.**
Teléfono	**981.23.73.11.**
E-mail	**gerencia@cigesoc.es**

ESTUDO ECONÓMICO PARA A LICITACIÓN DO SAF EN 2024

É obxecto do presente estudo económico calcular un valor estimado do prezo do contrato do Servizo de Axuda no Fogar do Concello de Santiago, no que haberá que determinar o prezo por hora do servizo. A información utilizada para a realización deste estudo foi obtida no mes de outubro de 2023. O número máximo de **horas anuais** previstas para a licitación do servizo obxecto do presente estudo son **259.947,79**, segundo a seguinte desagregación**:**

- Ordinarias: 239.973,63 horas
- Festivas: 19.974,16 horas

PARTIDA 1)

CUSTOS DE PERSOAL

Nesta partida inclúense os custos relativos ao persoal do servizo:

✓ Custo hora de Auxiliar
✓ Custo hora de Coordinación
✓ Custo absentismo
✓ Actualización segundo previsión IPC

→ **Custos Persoal de Atención Directa. Auxiliar de Axuda no Fogar**

Segundo a listaxe do persoal a subrogar aportado pola actual empresa concesionaria do Servizo, hai un total de 207 **traballadores/as con categoría profesional de Auxiliar de Axuda no Fogar,** que supoñen 138,70 Xornadas Equivalentes Completas (a efectos de cálculo do custo hora medio non se tiveron en conta situación de Excedencia, Incapacidade Permanente e contratos de Interinidade). A xornada completa segundo o convenio de aplicación é de 1.755 horas anuais. O número de horas anuais de Auxiliar de Axuda no Fogar a subrogar é de 243.418,50 para dar cobertura ás 259.947,79,00 horas de servizo estimadas polo Concello, máis as horas dedicadas aos **desprazamentos**, **descanso diario** e as horas dedicadas a **permisos retribuídos**.

Xornadas equivalentes completas	x	Xornada anual	=	Horas anuais
138,70	x	1.755 horas	=	243.418,50 h

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

DESAGREGACIÓN DO CUSTO DO PERSOAL AUXILIAR A SUBROGAR

Nº	TIPO CONTRATO	ANTIGÜIDADE	XORNADA (%)	SB ANUAL	PE	CUSTO ANTIGÜIDADE	TOTAL COTIZABLE	SEG. SOC.	CUSTO EMPRESA
1	289	23/09/2021	41,02%	5.778,38 €	963,06 €	0,00 €	6.741,44 €	2.116,81 €	8.858,26 €
2	502	07/08/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
3	200	14/06/2018	78,20%	11.015,04 €	1.835,84 €	240,27 €	13.091,15 €	4.110,62 €	17.201,77 €
4	289	15/12/2021	71,79%	10.112,16 €	1.685,36 €	0,00 €	11.797,52 €	3.704,42 €	15.501,95 €
5	289	08/12/2021	76,92%	10.834,46 €	1.805,74 €	0,00 €	12.640,21 €	3.969,02 €	16.609,23 €
6	200	06/08/2007	71,82%	10.115,78 €	1.685,96 €	1.103,29 €	12.905,02 €	4.052,18 €	16.957,20 €
7	502	11/05/2023	76,92%	10.834,46 €	1.805,74 €	0,00 €	12.640,21 €	4.120,71 €	16.760,91 €
8	200	26/08/2014	93,58%	13.181,93 €	2.196,99 €	862,62 €	16.241,54 €	5.099,84 €	21.341,38 €
9	200	03/10/2019	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
10	289	01/09/2022	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.307,52 €	13.841,02 €
11	502	18/08/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
12	289	12/01/2023	51,28%	7.222,97 €	1.203,83 €	0,00 €	8.426,80 €	2.646,02 €	11.072,82 €
13	200	26/08/2017	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	614,47 €	17.046,74 €	5.352,67 €	22.399,41 €
14	289	16/01/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.307,52 €	13.841,02 €
15	502	17/05/2023	51,28%	7.222,97 €	1.203,83 €	0,00 €	8.426,80 €	2.747,14 €	11.173,94 €
16	502	21/04/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
17	289	25/10/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
18	502	23/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
19	289	05/08/2022	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.307,52 €	13.841,02 €
20	410	24/11/2022	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.356,92 €	21.789,19 €

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Nº	TIPO CONTRATO	ANTIGÜIDADE	XORNADA (%)	SB ANUAL	PE	CUSTO ANTIGÜIDADE	TOTAL COTIZABLE	SEG. SOC.	CUSTO EMPRESA
21	100	26/11/2014	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	614,47 €	17.046,74 €	5.352,67 €	22.399,41 €
22	289	29/03/2018	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
23	502	16/12/2022	51,28%	7.222,97 €	1.203,83 €	0,00 €	8.426,80 €	2.747,14 €	11.173,94 €
24	289	03/09/2022	69,74%	9.823,25 €	1.637,21 €	0,00 €	11.460,45 €	3.598,58 €	15.059,03 €
25	502	15/03/2023	89,74%	12.640,21 €	2.106,70 €	0,00 €	14.746,91 €	4.807,49 €	19.554,40 €
26	200	18/09/2009	87,21%	12.282,67 €	2.047,11 €	1.071,70 €	15.401,48 €	4.836,06 €	20.237,54 €
27	289	03/09/2018	76,92%	10.834,46 €	1.805,74 €	236,33 €	12.876,54 €	4.043,23 €	16.919,77 €
28	502V	05/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
29	289	03/09/2009	76,52%	10.776,68 €	1.796,11 €	940,29 €	13.513,09 €	4.243,11 €	17.756,19 €
30	289	16/04/2019	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
31	289	31/07/2022	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
32	100	01/02/2010	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.228,94 €	17.661,20 €	5.545,62 €	23.206,82 €
33	502	12/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
34	189	10/05/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
35	502V	16/01/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
36	502V	05/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
37	402V	23/08/2023	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.356,92 €	21.789,19 €
38	289	04/03/2019	41,02%	5.778,38 €	963,06 €	126,04 €	6.867,49 €	2.156,39 €	9.023,88 €
39	502	12/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
40	200	03/08/2009	92,90%	13.084,42 €	2.180,74 €	1.141,65 €	16.406,81 €	5.151,74 €	21.558,54 €
41	200	17/12/2014	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	614,47 €	17.046,74 €	5.352,67 €	22.399,41 €

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Nº	TIPO CONTRATO	ANTIGÜIDADE	XORNADA (%)	SB ANUAL	PE	CUSTO ANTIGÜIDADE	TOTAL COTIZABLE	SEG. SOC.	CUSTO EMPRESA
42	200	09/09/2017	41,02%	5.778,38 €	963,06 €	252,09 €	6.993,53 €	2.195,97 €	9.189,50 €
43	289	04/12/2021	71,79%	10.112,16 €	1.685,36 €	0,00 €	11.797,52 €	3.704,42 €	15.501,95 €
44	502	18/07/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
45	200	11/03/2022	76,92%	10.834,46 €	1.805,74 €	0,00 €	12.640,21 €	3.969,02 €	16.609,23 €
46	200	11/11/2010	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.228,94 €	17.661,20 €	5.545,62 €	23.206,82 €
47	189	11/08/2022	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
48	289	17/07/2022	97,43%	13.723,65 €	2.287,28 €	0,00 €	16.010,93 €	5.027,43 €	21.038,36 €
49	200	03/08/2007	76,41%	10.762,23 €	1.793,71 €	1.173,79 €	13.729,73 €	4.311,14 €	18.040,86 €
50	289	30/05/2020	71,79%	10.112,16 €	1.685,36 €	220,58 €	12.018,10 €	3.773,68 €	15.791,79 €
51	502	01/08/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
52	502	01/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
53	200	01/09/2010	97,51%	13.734,49 €	2.289,08 €	1.198,37 €	17.221,94 €	5.407,69 €	22.629,63 €
54	289	27/08/2013	49,36%	6.952,11 €	1.158,69 €	454,94 €	8.565,74 €	2.689,64 €	11.255,38 €
55	200	08/02/2010	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.228,94 €	17.661,20 €	5.545,62 €	23.206,82 €
56	289	07/12/2020	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
57	189	15/12/2011	94,87%	13.362,50 €	2.227,08 €	874,44 €	16.464,02 €	5.169,70 €	21.633,73 €
58	100	18/12/2006	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.536,17 €	17.968,44 €	5.642,09 €	23.610,53 €
59	200	08/08/2020	76,94%	10.838,07 €	1.806,35 €	236,41 €	12.880,83 €	4.044,58 €	16.925,41 €
60	289	16/12/2019	51,28%	7.222,97 €	1.203,83 €	157,56 €	8.584,36 €	2.695,49 €	11.279,85 €
61	289	21/03/2018	76,92%	10.834,46 €	1.805,74 €	236,33 €	12.876,54 €	4.043,23 €	16.919,77 €
62	289	16/05/2019	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Nº	TIPO CONTRATO	ANTIGÜIDADE	XORNADA (%)	SB ANUAL	PE	CUSTO ANTIGÜIDADE	TOTAL COTIZABLE	SEG. SOC.	CUSTO EMPRESA
63	502	29/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
64	502V	15/05/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
65	502	24/01/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
66	100	24/09/2003	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.843,41 €	18.275,67 €	5.738,56 €	24.014,23 €
67	100	01/10/2014	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	921,70 €	17.353,97 €	5.449,15 €	22.803,12 €
68	189	26/03/2022	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
69	502	07/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
70	200	01/12/2017	64,12%	9.032,33 €	1.505,39 €	197,02 €	10.734,74 €	3.370,71 €	14.105,45 €
71	502	13/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
72	100	03/09/2001	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	2.150,64 €	18.582,91 €	5.835,03 €	24.417,94 €
73	502V	24/04/2023	89,74%	12.640,21 €	2.106,70 €	0,00 €	14.746,91 €	4.807,49 €	19.554,40 €
74	502	05/12/2022	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
75	502	08/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
76	100	01/04/2002	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	2.150,64 €	18.582,91 €	5.835,03 €	24.417,94 €
77	189	20/08/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
78	200	28/05/2008	97,43%	13.723,65 €	2.287,28 €	1.496,78 €	17.507,71 €	5.497,42 €	23.005,13 €
79	502V	17/03/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
80	100	03/08/2009	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.228,94 €	17.661,20 €	5.545,62 €	23.206,82 €
81	200	29/10/2012	69,74%	9.823,25 €	1.637,21 €	642,83 €	12.103,28 €	3.800,43 €	15.903,71 €
82	289	13/01/2020	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
83	289	01/01/2022	71,79%	10.112,16 €	1.685,36 €	0,00 €	11.797,52 €	3.704,42 €	15.501,95 €

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Nº	TIPO CONTRATO	ANTIGÜIDADE	XORNADA (%)	SB ANUAL	PE	CUSTO ANTIGÜIDADE	TOTAL COTIZABLE	SEG. SOC.	CUSTO EMPRESA
84	189	16/11/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
85	200	25/10/2014	42,31%	5.958,95 €	993,16 €	389,95 €	7.342,06 €	2.305,41 €	9.647,47 €
86	289	18/12/2019	71,79%	10.112,16 €	1.685,36 €	220,58 €	12.018,10 €	3.773,68 €	15.791,79 €
87	502	01/09/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
88	289	22/04/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
89	502V	04/05/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
90	289	31/10/2022	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.307,52 €	13.841,02 €
91	189	02/02/2022	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
92	502	04/09/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
93	502V	27/04/2023	76,92%	10.834,46 €	1.805,74 €	0,00 €	12.640,21 €	4.120,71 €	16.760,91 €
94	289	08/09/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
95	410	22/11/2022	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.356,92 €	21.789,19 €
96	289	27/05/2021	76,90%	10.830,85 €	1.805,14 €	0,00 €	12.635,99 €	3.967,70 €	16.603,69 €
97	289	03/07/2018	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
98	289	17/02/2020	71,79%	10.112,16 €	1.685,36 €	220,58 €	12.018,10 €	3.773,68 €	15.791,79 €
99	289	15/10/2018	74,35%	10.473,31 €	1.745,55 €	228,46 €	12.447,32 €	3.908,46 €	16.355,78 €
100	100	03/03/2018	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
101	289	01/05/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
102	289	13/10/2022	64,61%	9.100,95 €	1.516,82 €	0,00 €	10.617,77 €	3.333,98 €	13.951,75 €
103	289	17/09/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
104	502	09/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Nº	TIPO CONTRATO	ANTIGÜIDADE	XORNADA (%)	SB ANUAL	PE	CUSTO ANTIGÜIDADE	TOTAL COTIZABLE	SEG. SOC.	CUSTO EMPRESA
105	289	21/12/2021	76,92%	10.834,46 €	1.805,74 €	0,00 €	12.640,21 €	3.969,02 €	16.609,23 €
106	189	02/07/2018	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
107	189	28/05/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
108	200	01/12/2017	69,24%	9.751,02 €	1.625,17 €	212,70 €	11.588,89 €	3.638,91 €	15.227,80 €
109	289	27/06/2022	41,02%	5.778,38 €	963,06 €	0,00 €	6.741,44 €	2.116,81 €	8.858,26 €
110	100	11/12/2006	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.536,17 €	17.968,44 €	5.642,09 €	23.610,53 €
111	189	25/10/2022	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
112	200	09/10/2009	77,13%	10.863,35 €	1.810,56 €	947,86 €	13.621,77 €	4.277,24 €	17.899,01 €
113	402V	26/04/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
114	100	03/11/2004	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.843,41 €	18.275,67 €	5.738,56 €	24.014,23 €
115	100	02/08/2007	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.536,17 €	17.968,44 €	5.642,09 €	23.610,53 €
116	100	06/10/2017	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	614,47 €	17.046,74 €	5.352,67 €	22.399,41 €
117	200	11/07/2014	77,94%	10.978,92 €	1.829,82 €	718,46 €	13.527,20 €	4.247,54 €	17.774,74 €
118	289	03/01/2020	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
119	100	07/05/2017	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	614,47 €	17.046,74 €	5.352,67 €	22.399,41 €
120	289	01/05/2021	69,74%	9.823,25 €	1.637,21 €	0,00 €	11.460,45 €	3.598,58 €	15.059,03 €
121	502	17/08/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
122	289	01/09/2022	51,28%	7.222,97 €	1.203,83 €	0,00 €	8.426,80 €	2.646,02 €	11.072,82 €
123	200	05/07/2019	76,94%	10.838,07 €	1.806,35 €	236,41 €	12.880,83 €	4.044,58 €	16.925,41 €
124	289	03/08/2019	51,28%	7.222,97 €	1.203,83 €	157,56 €	8.584,36 €	2.695,49 €	11.279,85 €
125	502	20/01/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Nº	TIPO CONTRATO	ANTIGÜIDADE	XORNADA (%)	SB ANUAL	PE	CUSTO ANTIGÜIDADE	TOTAL COTIZABLE	SEG. SOC.	CUSTO EMPRESA
126	402V	23/02/2023	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.356,92 €	21.789,19 €
127	200	20/10/2009	94,90%	13.366,11 €	2.227,69 €	1.166,23 €	16.760,03 €	5.262,65 €	22.022,68 €
128	189	14/09/2018	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
129	189	24/05/2022	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
130	289	02/12/2021	67,90%	9.563,22 €	1.593,87 €	0,00 €	11.157,09 €	3.503,33 €	14.660,41 €
131	502V	29/03/2023	89,74%	12.640,21 €	2.106,70 €	0,00 €	14.746,91 €	4.807,49 €	19.554,40 €
132	502	17/08/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
133	289	17/02/2018	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
134	502	26/07/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
135	502V	28/03/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
136	502V	02/03/2023	51,28%	7.222,97 €	1.203,83 €	0,00 €	8.426,80 €	2.747,14 €	11.173,94 €
137	502	08/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
138	502	04/08/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
139	289	15/06/2022	76,92%	10.834,46 €	1.805,74 €	0,00 €	12.640,21 €	3.969,02 €	16.609,23 €
140	502	08/08/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
141	189	01/01/2022	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
142	289	19/10/2021	73,84%	10.401,08 €	1.733,51 €	0,00 €	12.134,60 €	3.810,26 €	15.944,86 €
143	289	02/09/2020	75,89%	10.690,00 €	1.781,67 €	233,18 €	12.704,85 €	3.989,32 €	16.694,18 €
144	289	16/03/2022	74,10%	10.437,20 €	1.739,53 €	0,00 €	12.176,73 €	3.823,49 €	16.000,22 €
145	289	23/04/2021	71,79%	10.112,16 €	1.685,36 €	0,00 €	11.797,52 €	3.704,42 €	15.501,95 €
146	189	16/11/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Nº	TIPO CONTRATO	ANTIGÜIDADE	XORNADA (%)	SB ANUAL	PE	CUSTO ANTIGÜIDADE	TOTAL COTIZABLE	SEG. SOC.	CUSTO EMPRESA
147	200	05/11/2004	89,74%	12.640,21 €	2.106,70 €	1.654,34 €	16.401,24 €	5.149,99 €	21.551,24 €
148	289	08/11/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
149	502	17/02/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
150	289	06/12/2018	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
151	289	09/01/2022	71,79%	10.112,16 €	1.685,36 €	0,00 €	11.797,52 €	3.704,42 €	15.501,95 €
152	289	25/05/2022	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.307,52 €	13.841,02 €
153	200	05/10/2017	76,92%	10.834,46 €	1.805,74 €	472,67 €	13.112,87 €	4.117,44 €	17.230,32 €
154	289	17/02/2018	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
155	289	01/05/2021	41,02%	5.778,38 €	963,06 €	0,00 €	6.741,44 €	2.116,81 €	8.858,26 €
156	289	02/02/2022	77,94%	10.978,92 €	1.829,82 €	0,00 €	12.808,74 €	4.021,94 €	16.830,69 €
157	502	11/07/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
158	200	24/04/2010	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	787,78 €	11.321,28 €	3.554,88 €	14.876,17 €
159	289	03/06/2019	41,02%	5.778,38 €	963,06 €	126,04 €	6.867,49 €	2.156,39 €	9.023,88 €
160	289	18/12/2022	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.307,52 €	13.841,02 €
161	502V	23/02/2023	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.356,92 €	21.789,19 €
162	502	23/06/2023	51,28%	7.222,97 €	1.203,83 €	0,00 €	8.426,80 €	2.747,14 €	11.173,94 €
163	289	23/03/2019	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	196,95 €	10.730,45 €	3.369,36 €	14.099,81 €
164	200	17/10/2017	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	614,47 €	17.046,74 €	5.352,67 €	22.399,41 €
165	100	09/10/1997	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	2.457,87 €	18.890,14 €	5.931,50 €	24.821,64 €
166	289	02/03/2019	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	307,23 €	16.739,50 €	5.256,20 €	21.995,70 €
167	502	17/08/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Nº	TIPO CONTRATO	ANTIGÜIDADE	XORNADA (%)	SB ANUAL	PE	CUSTO ANTIGÜIDADE	TOTAL COTIZABLE	SEG. SOC.	CUSTO EMPRESA
168	189	30/11/2021	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	0,00 €	16.432,27 €	5.159,73 €	21.592,00 €
169	100	26/02/2010	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.228,94 €	17.661,20 €	5.545,62 €	23.206,82 €
170	289	04/07/2011	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	1.228,94 €	17.661,20 €	5.545,62 €	23.206,82 €
171	502	06/06/2023	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.433,92 €	13.967,43 €
172	289	02/07/2018	74,34%	10.469,70 €	1.744,95 €	228,38 €	12.443,03 €	3.907,11 €	16.350,14 €
173	289	09/04/2022	76,92%	10.834,46 €	1.805,74 €	0,00 €	12.640,21 €	3.969,02 €	16.609,23 €
174	289	02/11/2022	64,10%	9.028,72 €	1.504,79 €	0,00 €	10.533,50 €	3.307,52 €	13.841,02 €
175	200	14/10/2017	100,00 %	14.084,80 €	2.347,47 €	614,47 €	17.046,74 €	5.352,67 €	22.399,41 €
				1.953.507,60 €	**325.584,60 €**	**53.013,82 €**	**2.332.106,02 €**	**739.182,84 €**	**3.071.288,86 €**

PROXECCIÓN CUSTO DE ANTIGÜIDADE

No relativo ao custo de antigüidade do persoal ao longo da vida do contrato, tomáronse como base os datos facilitados pola actual empresa adxudicataria cun total de 193 trienios, que supoñen un custo de *53.013,82 €* (máis custo de cotización) segundo a partida anteriormente definida. Ademais, fíxose unha proxección ata o 31/12/2025, estimándose que se xerará dereito a un plus de antigüidade equivalente a 106 trienios (segundo proporción de xornada contratada) o que supón un custo engadido de ***17.851,77 €*** para cada ano de contrato (incluído custo de cotización).

RESUMO CUSTO DE PERSOAL AUXILIAR A SUBROGAR

Salario Base	*1.953.507,60 €*
Pagas Extraordinarias	*325.584,60 €*
Antigüidade	*53.013,82 €*
TOTAL COTIZABLE	*2.332.106,02 €*
Seguridade Social	*739.182,84 €*
	3.071.288,86 €
Proxección custo de antigüidade	*17.851,77 €*
TOTAL CUSTO ANUAL	*3.089.140,63 €*
CUSTO HORA AUXILIAR	***12,69 €***

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Calculouse a masa salarial global a subrogar co obxectivo de poder estimar un custo hora de auxiliar que inclúa o custo de antigüidade. Serán as necesidades do servizo as que marcarán o volume de horas necesario de persoal de atención directa. Utilizarase o custo calculado para o total de horas estimadas.

→ **Custos Equipo de Coordinación**

Tendo en conta o persoal mínimo esixido no apartado 6.3 do Prego de Prescricións Técnicas, o equipo de Coordinación estará formado por:

- 1 traballador/a con categoría de *Responsable de coordinación*
- 5 traballadores/as con categoría de *Coordinador/a*
- 2 traballadores/as con categoría de *Axudante de coordinación*
- 2 traballadores/as con categoría de *Auxiliar administrativo*
- 1 traballador/a con categoría de *Terapeuta Ocupacional*
-

Todos eles estarán contratados/as a xornada completa e con dedicación exclusiva ao contrato obxecto de licitación. O convenio de aplicación é o II Convenio colectivo para a actividade de axuda no fogar de Galicia. Para o cálculo do custo do/da traballador/a con categoría de *Terapeuta Ocupacional* tomáronse as táboas salariais actualizadas do *VIII Convenio marco estatal de servizos de atención ás persoas dependentes e desenvolvemento e promoción da autonomía persoal*, xa que non existe unha categoría que se poida encadrar dentro do Convenio autonómico.

Nº	TIPO CONTRATO	CATEGORÍA PROFESIONAL	XORNADA (%)	SB ANUAL	PE	TOTAL COTIZABLE
1	100	Resp. coordinación	100,00%	28.868,40 €	4.811,40 €	33.679,80 €
2	100	Coordinador/a	100,00%	20.395,92 €	3.399,32 €	23.795,25 €
3	100	Coordinador/a	100,00%	20.395,92 €	3.399,32 €	23.795,25 €
4	100	Coordinador/a	100,00%	20.395,92 €	3.399,32 €	23.795,25 €
5	100	Coordinador/a	100,00%	20.395,92 €	3.399,32 €	23.795,25 €
6	100	Coordinador/a	100,00%	20.395,92 €	3.399,32 €	23.795,25 €
7	100	Ayud. coordinación	100,00%	16.325,54 €	2.720,92 €	19.046,46 €
8	100	Ayud. coordinación	100,00%	16.325,54 €	2.720,92 €	19.046,46 €
9	100	Aux. administrativo	100,00%	14.084,80 €	2.347,47 €	16.432,27 €
10	100	Aux. administrativo	100,00%	14.084,80 €	2.347,47 €	16.432,27 €
11	100	Terapeuta Ocupacional	100,00%	16.629,84 €	2.771,64 €	19.401,48 €
				208.298,53 €	**34.716,42 €**	**243.014,96 €**

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Establécese, ademais , una partida de 6.933,21 € para cubrir o custo de antigüidade do persoal de coordinación, incluíndo a previsión para toda a duración do contrato.

RESUMO CUSTO DO EQUIPO DE COORDINACIÓN

Salario Base	*208.298,53 €*
Pagas Extraordinarias	*34.716,42 €*
Antigüidade	*6.933,21 €*
TOTAL COTIZABLE	*249.948,17 €*
Seguridade Social	*78.483,72 €*
TOTAL CUSTO ANUAL	*328.431,89 €*
CUSTO HORA COORDINACIÓN	***1,26 €***

→ **Absentismo**

Para o cálculo do **absentismo** tomouse como referencia os datos facilitados pola actual empresa prestadora que refire unha taxa de absentismo do 18,61 %. de media anual. Estímase o custo de cotización segundo dita taxa de absentismo sobre a masa salarial de todo o persoal do servizo, así como os días de salario que debe aboar a entidade tendo en conta o tipo e duración das Incapacidades Temporais que véñense producindo. Inclúese, ademais, unha partida de provisión para cubrir posibles situacións que incrementen o custo estimado.

O custo anual ascende a ***296.011,41 €.*** O Custo derivado do absentismo sobre a hora de servicio é de **1,22 €.**

Previsión actualización salarial

Tendo en conta que o presente convenio está vencido, todos os conceptos salariais deberán ser actualizados segundo o IPC anual polo que se estableceu unha porcentaxe de previsión para a posible actualización das táboas salariais.

Para o cálculo do custo de previsión estímase un incremento do 4,4 % para o ano 2024 (segundo estimación IPC estatal 2023), 3 % para o 2025 (segundo estimación IPC estatal 2024) e 2,5 % para o 2026 (segundo estimación IPC estatal 2025) sobre os custos de persoal.

- Previsión IPC= (4.4% *3 + 3% *2 + 2.5% *1)/3= 6,43 %
- Custo hora persoal= custo hora auxiliar + custo hora coordinación + custo absentismo= 12,69 € + 1,26 € + 1,22 €= 15,17 €
- Custo previsión actualización= 15,17 € x 6,43 %= 0,98 €

O custo de previsión sobre a hora de servicio é de **0,98 €.**

RESUMO DA PARTIDA 1) CUSTOS DE PERSOAL:

CUSTOS DE PERSOAL Incremento custo/hora	
Custo hora Auxiliar	*12,69 €*
Custo hora Coordinación	*1,26 €*
Custo absentismo	*1,22 €*
Previsión IPC	*0,98 €*
CUSTO DE PERSOAL (hora)	***16,15 €***

PARTIDA 2) CUSTOS DE FUNCIONAMENTO

✓ Tempo de desprazamento
✓ Tempo de descanso
✓ Quilometraxe
✓ Custo derivado da actividade sindical
✓ EPIs
✓ Roupa de traballo

→ **Tempo de desprazamento**

Para o cálculo dos tempos dedicados a desprazamento tivéronse en conta os datos aportados pola empresa actual. Para o ano 2022 a media de tempo de desprazamento por hora de servizo é de 7,50 minutos. Tendo en conta o Acordo de condiciones socio-laborais firmado o 01/07/2022, increméntase o custo estimado para esta partida nun 20%. O tempo dedicado a desprazamento durante o ano 2022 é o 9,62 % da xornada anual. Estimouse o custo dun tempo medio de desprazamento do 11,54% da xornada anual, o que supón un custo hora de **1,60 €.**

→ **Tempo de descanso**

Estímase nesta partida o custo do descanso diario regulado no artigo 37 do convenio de aplicación, tendo en conta xornadas que poidan superar as 6 horas de traballo diario. O tempo dedicado a descanso é o 3,85 % da xornada anual, o que supón un custo hora de **0,53 €.**

→ **Quilometraxe**

Segundo os datos aportados pola empresa actual, a quilometraxe media por cada hora de servizo é de 4,40 km. A quilometraxe actualmente abónase a 0,22 €/km. Tendo en conta o Acordo de condiciones socio-laborais asinado o 01/07/2022, increméntase o custo

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

estimado para esta partida nun 20%. O custo de quilometraxe sobre a hora de servizo é de **1,16 €.**

→ **Custo derivado da actividade sindical**

Segundo o número de membros do comité que corresponde tendo en conta o número de traballadores do servicio e o crédito de horas mensual retribuídas para o exercicio das súas funcións, o custo anual previsto que representa a actividade sindical é de 47.637,00 € o que supón **0,18 €** por hora de servizo.

→ **Equipos de Protección Individual**

O cálculo dos EPIs realizouse a partir do número máximo de servizos previsto, extrapolando os datos actuais, para as 259.947,79 horas máximas de servizo. Para este número de servizos o gasto anual en guantes, máscaras e xel hidroalcohólico ascende a 36.392,69 € que representa **0,14 €** por cada hora de servizo.

→ **Roupa de traballo / uniformes**

A empresa adxudicataria está obrigada a facilitar ás auxiliares do servizo, polo menos, tres uniformes completos cada ano, compostos por casaca, pantalón, e zocos, máis unha prenda de abrigo. O custo anual de tres equipamentos por traballador/a é de 210 €, tendo en conta as xornadas parciais segundo listaxe de subrogación, o custo de uniformidade por Xornada equivalente completa é de 293,48 €. O custo deste concepto é de **0,17 €** por cada hora de servizo.

RESUMO DA PARTIDA 2) CUSTOS DE FUNCIONAMENTO:

CUSTOS DE FUNCIONAMENTO. Incremento custo/hora	
Tempo de desprazamento	*1,60 €*
Tempo de descanso	*0,53 €*
Quilometraxe	*1,16 €*
Actividade sindical	*0,18 €*
EPIs	*0,14 €*
Roupa de traballo/ Uniformes	*0,17 €*
C. FUNCIONAMENTO (hora)	***3,78 €***

PARTIDA 3) CUSTOS ESTRUTURAIS

✓ Aluguer de oficina e subministracións
✓ Material de oficina
✓ Prevención de Riscos Laborais
✓ Formación do persoal

- → **Aluguer de local :** Para a prestación do Servizo é necesario que a empresa dispoña dun local no termo municipal, y segundo prezos de mercado, o custo anual estímase en 7.200 €. Estímase, ademais, un consumo de luz e auga de 240 €/mes. Para as 259.947,79 horas estimadas o custo/hora repercutible é de **0,04 €.**
- → **Gastos de oficina:** Nesta partida inclúense diversos materiais non funxibles de uso habitual na oficina. Estímase un gasto anual de 2.400,00 €. Para as 259.947,79 horas estimadas o custo/hora repercutible é de **0,01 €.**
- → **Medios Tecnolóxicos:** Estímase o custo dunha aplicación informática específica para a xestión do servizo que cumpra as esixencias do prego técnico, e sobre a que poidan traballar tanto os coordinadores da entidade como os técnicos municipais. Sobre esta aplicación estará integrada a APP para os profesionais de atención directa. O gasto anual estimado é de 12.660 €. Contémplase, ademais, nesta partida o gasto para a adquisición de terminais, así como a conexión de datos para todos os profesionais de atención directa do servizo, supoñendo un gasto anual de 27.135 €. Para as 259.947,79 horas estimadas o custo/hora repercutible é de **0,15 €.**
- → **Prevención de riscos laborais:** Estimase un gasto anual de 30.150,00 € en concepto de prevención de riscos laborais que inclúe vixilancia da saúde, estudo de avaliación de riscos psico-sociais, plans de seguridade e saúde, … Para as 259.947,79 horas estimadas o custo/hora repercutible é de **0,12 €.**
- → **Formación do persoal:** Estímase un custo en formación de 61.320,00 € segundo esixencias do prego técnico. Para as 259.947,79 horas estimadas o custo/hora repercutible é de **0,24 €.**

RESUMO DA PARTIDA 3) COSTES ESTRUTURAIS:

CUSTOS ESTRUTURAIS Incremento custo/hora	
Aluguer	*0,04 €*
Gastos oficina	*0,01 €*
Medios tecnolóxicos	*0,15 €*
Prevención de Riscos Laborais	*0,12 €*
Formación do persoal	*0,24 €*
CUSTO ESTRUTURAL (hora)	***0,56 €***

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



PARTIDA 4) CUSTOS XERAIS

Están integrados polas pólizas de seguros de accidentes e R.C. segundo os requisitos esixidos no prego. Inclúense ademais os gastos financeiros, así como outros gastos xerais.

✓ Primas de seguros (R.C. e accidentes)
✓ Gastos financeiros (aval bancario)

Estímase un gasto anual de 180.756,02 €. O custo/hora repercutible é de **0,70 €** (180.756,02 €/ 259.947,79 horas anuais).

RESUMO DA PARTIDA 4) CUSTOS XERAIS:

CUSTOS XERAIS Incremento custo/hora	
CUSTOS XERAIS (hora)	***0,70 €***

PARTIDA 5) SERVIZOS COMPLEMENTARIOS MÍNIMOS ESIXIDOS

A empresa adxudicataria deberá realizar os Servizos Complementarios esixidos nos pregos, sen custo engadido nin para o Concello nin para a persoa usuaria.

5.1.- AXUDAS TÉCNICAS

No inicio do contrato e dende o primeiro día, a empresa adxudicataria está obrigada a dispoñer de todas as axudas técnicas instaladas aos usuarios nese momento, tanto no

que se refire á cantidade como á tipoloxía. A efectos informativos, as axudas técnicas instaladas a día 30/09/2023 neste lote son:

AXUDAS TÉCNICAS	UNIDADES
Cama articulada c/carro	13
Grúa mobilización	13
Cadeira xiratoria de baño	53
Outras Axudas técnicas menores	27
Axudas menores de apoio	2

Ademais, o prego establece unha Bolsa Económica Anual destinada ás axuda técnicas necesarias para a correcta execución do contrato a cargo da empresa, polo importe de 13.000,00 €/ano. Para a xestión desta bolsa económica anual se utilizarase a seguinte táboa durante toda a duración do contrato.

TIPO DE AXUDA	IMPORTE
Cama articulada con carro elevador dotada de baldas laterais e colchón	800,00 €
Guindastre de mobilización con arnés	800,00 €
Colchón antiescaras	180,00 €
Cadeira xiratoria de baño	100,00 €
Cadeira de rodas	200,00 €
Guindastre de ducha e WC	275,00 €
Outros (Táboa/saba de transferencias, Alza WC, Lavacabezas, muletas, bastóns, andadores, xogo patas de elefante, taloneira antiescaras, pedalier)	80,00 €
Axudas menores de apoio á mobilización (sabas de arrastres, arnés, táboa de transferencias, disco xiratorio, …)	80,00 €

Para o cálculo do custo que supón a adquisición das AA.TT. actualmente en cesión tomouse esta mesma referencia, e tívose en conta un tempo de amortización en función da tipoloxía.

AXUDAS TÉCNICAS	UNIDADES	CUSTO TOTAL	AMORTIZACIÓN	CUSTO ANUAL
Cama articulada	13	10.400,00 €	3	3.466,67 €
Guindastre de mobilización	13	10.400,00 €	3	3.466,67 €
Cadeira xiratoria de baño	53	5.300,00 €	1	5.300,00 €
Outros	27	2.160,00 €	1	2.160,00 €
Axudas menores de apoio á mobilización	2	160,00 €	1	160,00 €
		28.420,00 €		**14.553,33 €**

O custo anual das Axudas Técnicas esixidas é de 27.553,33 €. Para as 259.947,79 horas estimadas o custo/hora repercutible é de **0,11 €**

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

5.2.- SERVIZOS PROFESIONAIS. O Concello esixe que a empresa adxudicataria poña a disposición do Servicio unha serie de Servizos Profesionais, e a este lote corresponderíanlle os seguintes:

SERVIZOS PROFESIONAIS	UNIDADES	CUSTO ANUAL
Fisioterapia	600	30.000,00 €
Podoloxía	480	19.200,00 €
Salón de Peiteado	480	12.000,00 €
Limpezas de choque	100	2.000,00 €
Bolsa económica para mantemento básico da vivenda	-	2.500,00 €
Bolsa económica para desprazamentos	-	3.000,00 €
Praza residencia	242	10.890,00 €
		79.590,00 €

O custo anual dos Servizos Profesionais esixidos é de 79.590,00 €. Para as 259.947,79 horas estimadas o custo/hora repercutible é de **0,31 €**

RESUMO DA PARTIDA 5) AXUDAS TÉCNICAS

CUSTOS A.T. y S.P. Incremento custo/hora	
Axudas Técnicas	*0,11 €*
Servizos Profesionais	*0,31 €*
CUSTO A.T. (hora)	***0,42 €***

PARTIDA 6) INCREMENTO POR TRABALLO EN FESTIVOS. Para determinar os custos complementarios por traballo en días festivos tense en conta o complemento fixado polo convenio colectivo de aplicación. O custo para a empresa prestadora será de 21,91 € incrementado nun 32% de cotización; é dicir, 28,92 €. Establécese ademais por unha partida de previsión por actualización segundo IPC do 6,43 %. Tendo en conta que cada persoa traballadora realizará 4 horas diarias de traballo efectivo, descontando o tempo dedicado a descanso e desprazamento, o incremento de custo por traballo en días festivos por cada hora será de (30,78 €/xornada / 4 /xornada) 7,69 €. Durante la vixencia do contrato estimase prestar un máximo anual de 19.974,16 horas festivas, o que supón un custo anual de 153.733,15 €. O custo por cada hora de servizo é de **0,59 €** (153.733,15 €/259.947,79 horas).

RESUMO DA PARTIDA 6) INCREMENTO TRABALLO EN FESTIVOS

CUSTOS FESTIVOS Incremento custo/hora	
Incremento Festivos	*0,59 €*
CUSTO FESTIVOS (hora)	***0,59 €***

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

❖ **DETALLE CUSTO HORA**

Custos de persoal	16,15 €
Custos de funcionamento	3,78 €
Custos estruturais	0,56 €
Custos xerais	0,70 €
Servizos complementarios	0,42 €
Incremento festivos	0,59 €
Beneficio industrial (6%)	1,33 €
TOTAL	23,53 €

PREGO DE PRESCRIPCIONS TÉCNICAS PARA VINDEIRA LICITACIÓN DO SAF NO ANO 2024

1.- OBXECTO DO PREGO.

Este prego recolle a regulamentación das condicións técnicas que han de servir de base para a contratación e execución da prestación do servizo de axuda no fogar no Concello de Santiago de Compostela. En definitiva, describe as obrigacións, condicións e actividades específicas que deben ser asumidas e desenvolvidas pola entidade que resulte adxudicataria do Servizo de Axuda no Fogar (en diante SAF). O presente prego de prescricións técnicas, xunto co prego de cláusulas administrativas particulares, forma parte do presente contrato, sendo o seu clausulado de obrigado cumprimento para as entidades licitadoras no marco da elaboración das súas propostas técnicas, así como para a entidade adxudicataria durante a execución do contrato. Tendo presente a necesidade de dispor dun servizo municipal de axuda no fogar, en adiante SAF, capaz de dar resposta áxil e eficiente ás necesidades sociais da veciñanza no seu domicilio (en especial, daquelas persoas que se atopan nunha situación de vulnerabilidade social), en condicións de igualdade dentro do mesmo termo municipal, a licitación do contrato de axuda no fogar realízase sen recorrer á división en lotes, xustificando esa decisión no establecido no art. 99.b da Lei 9/2017, de 8 de novembro, de contratos do sector público, pola que se traspón ao ordenamento xurídico español as Directivas do Parlamento Europeo e do Consello 2014/23/UE e 2014/24/UE, de 26 de febreiro de 2014, que establece como “motivo

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

válido…" "…o feito de que, a realización independente das diversas prestacións comprendidas no obxecto do contrato dificultara a correcta execución do mesmo dende o punto de vista técnico", aspecto que foi reflectido no correspondente informe técnico emitido polo Departamento municipal de Servizos Sociais.

2.- NATUREZA, OBXECTIVOS E PRINCIPIOS XERAIS DO SERVIZO OBXECTO DE CONTRATACIÓN.

De conformidade co previsto na Ordenanza municipal reguladora do servizo de axuda no fogar vixente, o servizo de axuda no fogar é un servizo público de carácter local, que ofrece un conxunto de atencións ás persoas ou unidades de convivencia no propio domicilio, para facilitar o seu desenvolvemento e a permanencia no seu contorno habitual. A prestación do Servicio de axuda no fogar debe realizarse buscando a proximidade entre os profesionais que o prestan, as persoas usuarias e a comunidade na que se desenvolve; así como a calidade del emprego que se materializa na mellora das condicións laborais e a implantación de modelos organizativos que permitan incrementar a porcentaxe de traballadores/as a xornada completa. O servizo de axuda no fogar adopta unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións en que teñan limitada a súa autonomía persoal ou nos casos de desestruturación familiar (Ordenanza municipal reguladora do servizo). **Son obxectivos específicos do servizo de axuda no fogar os seguintes**:

- Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias.
- Posibilitar a permanencia das persoas no seu contorno de convivencia habitual.
- Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio domicilio.
- Manter, mellorar e recuperar as redes de relación familiar e social.
- Previr situacións de dependencia ou exclusión social.
- Retardar ou evitar a institucionalización.
- Apoiar e complementar a labor da familia en situacións de sobrecarga derivadas da atención de persoas dependentes ou de crise familiar.
- Favorecer a conciliación da vida familiar e laboral.
- Cando a persoa usuaria do servizo é un menor de idade en situación de desprotección ou grupos familiares con excesivas cargas, o obxectivo será Posibilitar a permanencia do menor coa súa familia, apoiando a esta nas súas responsabilidades de atención para con el, que se orientará a compensar as limitacións de autonomía e as carencias obstaculizadoras da integración familiar mediante axudas profesionais de tipo doméstico, persoal, apoio e reforzo didáctico, formativo, instrutivo ou similar para a realización das actividades cotiás. Igualmente, preténdese dar resposta, no seo da unidade familiar, ás necesidades básicas dos menores (físicas, emocionais, educativas, sociais,…)

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Na execución da prestación do servizo de axuda no fogar, nos termos establecidos no presente prego, deberán observarse, en todo caso, os seguintes principios:

Principios xerais:

- **Principio de Responsabilidade pública:** Os servizos obxecto deste contrato manterán, durante toda a súa vixencia, a cualificación xurídica de servizos públicos municipais, reservándose o concello de Santiago de Compostela, as facultades de supervisión, vixilancia, control, fiscalización e avaliación continuada da prestación dos servizos obxecto do contrato.
- **Principio de Confidencialidade**: Os profesionais de atención directa ou non, que teña relación directa ou indirectamente co servizo, gardarán secreto profesional sobre toda a información, documentos e asuntos dos que teñan coñecemento durante a vixencia deste contrato, estando obrigados a non facer públicos ou allear canto datos coñezan como consecuencia ou con ocasión da súa execución, mesmo despois de finalizado o prazo contractual, obrigándose ao cumprimento estrito das normas vixentes en materia de protección e tratamento de datos de carácter persoal e dos principios do seu código deontolóxico.
- **Principio de Prevención, normalización e integración:** o servizo prestarase no ámbito doméstico, familiar, social e cultural das persoas usuarias, utilizando, na medida do posible, os recursos normalizados existentes e na súa prestación atenderase, prioritariamente, ao aspecto preventivo co fin de evitar o deterioro da persoa usuaria e a conseguinte institucionalización.
- **Principio de Participación** da persoa usuaria no desenvolvemento do programa ou proxecto de intervención.
- **Principio de Inclusión:** na prestación do servizo prestarase especial atención á necesidade de implementar accións para a inclusión individual e/ou familiar no medio comunitario.
- **Principio de Igualdade e equidade,** debendo garantirse o acceso ao servizo en condicións de igualdade e con arranxo a criterios de equidade.
- **Principio de Calidade:** a execución do servizo deberá observar os requirimentos funcionais, materiais e de persoal previstos nos presentes pregos e demais normativa que resulte de aplicación. Debe, ademais, promover o desenvolvemento dunha xestión orientada á calidade.
- **Principio de Transparenci**a: Dótase a este servizo das ferramentas necesarias para que a súa execución por parte da entidade adxudicataria poida ser seguida, controlada e avaliada polos servizos sociais municipais

Principios específicos:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Ademais dos principios xerais enumerados no apartado anterior, a prestación do servizo de axuda no fogar municipal rexerase polos seguintes principios específicos:

- **Principio de Promoción da autonomía das persoas usuarias,** debendo favorecerse, no ámbito da prestación do servizo, o mantemento das habilidades propias, evitando substituír á persoa usuaria en todos aquelas actividades ou xestos da vida diaria que poida realizar.
- **Principio de Principio de individualización:** cada persoa usuaria contará co seu Proxecto de intervención, que será elaborado en atención ás súas necesidades específicas, previamente detectadas, propostas e aprobadas polo persoal técnico municipal. Este proxecto ou programa individual definirá os obxectivos a acadar no proceso de intervención social con cada persoa usuaria, así como as tarefas e funcións a realizar polos profesionais encargados da prestación do servizo, e posibilitará o seguimento e a adopción das medidas correctoras necesarias.
- **Principio de Flexibilidade da atención**: en virtude do cal, os servizos regulados neste prego deben ser capaces de responder eficaz e axustadamente á evolución das necesidades específicas da persoa atendida e da súa contorna, véndose concretada nas tarefas para realizar e nos horarios/días e profesionais requiridos para a súa atención, dentro dos límites do servizo recolleitos na lexislación vixente.
- **Principio de coordinación da atención:** na prestación do servizo deberán implementarse os procesos e canles necesarios que garantan a coherencia e complementariedade das intervencións desenvolvidas no servizo de axuda no fogar con outros servizos e/ou programas prestados no ámbito domiciliario e comunitario.
- **Principio de continuidade e regularidade do persoal de atención**, de xeito que haberán de evitarse fórmulas organizativas do servizo que asignen un número excesivo de profesionais na realización das tarefas de apoio e coidado da persoa usuaria.
- **Principio de proximidade na organización do servizo,** buscando a máxima eficiencia no servizo minimizando tempo de desprazamentos do profesional do mesmo.
- **Principio de profesionalidade da atención social**: o persoal adscrito á execución do servizo deberá adoptar unha actitude profesional, respectuosa e cercana, debendo posuír as capacidades e coñecementos necesarios para dar resposta ás necesidades de atención das persoas usuarias e propoñer, no seu caso, as modificacións ou adaptacións precisas no proxecto ou programa individual de atención para un mellor axuste das súas necesidades e preferencias.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

3.- OBXECTO DO CONTRATO

3.1.- Obxecto do Contrato

É obxecto do contrato a prestación integral do servizo de axuda no fogar no Concello de Santiago de Compostela, conforme aos requirimentos técnicos establecidos no presente prego de prescricións técnicas e baixo a dirección e control públicos que serán efectuados polo departamento municipal competente en materia de Servizos Sociais. Ademais dos requirimentos técnicos previstos no presente prego, na prestación do servizo deberán observarse, en todo caso, as previsións establecidas ao efecto na normativa que a continuación se sinala:

- Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención ás persoas en situación de dependencia e normativa estatal de desenvolvemento.
- Lei 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia.
- Orde da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar.
- Decreto 15/2010, de 4 de febreiro, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito ás prestacións do Sistema para a autonomía e a atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do Programa Individual de Atención e a organización e o funcionamento dos órganos técnicos competentes.
- Decreto 254/2011, do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia.
- Orde do 2 de xaneiro de 2012 de desenvolvemento do Decreto 15/2010, do 4 de febreiro, modificada polas Ordes do 19 de abril de 2013 e de 27 de agosto de 2015.
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento, modificado por Decreto 148/2014, do 6 de novembro.
- Decreto 149/2013, do 5 de setembro, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo.
- Orde do 31 de maio de 2016 pola que se modifica o módulo de financiamento do servizo de axuda no fogar a persoas en situación de dependencia.
- Ordenanza reguladora do servizo de axuda no fogar do Concello de Santiago de Compostela vixente.
- Ordenanza fiscal nº 3.30 do Concello de Santiago de Compostela.
- Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.
- Real Decreto 675/2023, de 18 de xullo, polo que se modifica o Real Decreto 1051/2013, de 27 de decembro, polo que regúlanse as prestacións do Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia, establecidas na Lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención as persoas en situación de dependencia.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Demais ordes e instrucións de servizo emanadas do departamento municipal con competencia na materia de Servizos Sociais.

Os servizos obxecto deste contrato manterán, durante toda a vixencia do mesmo, a consideración xurídica de servizos públicos municipais. O contido dos diferentes apartados deste Prego, xunto coa totalidade dos aspectos contidos na oferta da empresa adxudicataria, teñen a consideración de obrigación contractual esencial esixible polo Concello de Santiago de Compostela

3.2.- Horas que se Contratan e prazo de execución

De xeito exclusivamente "orientador", reflíctese o número de horas de servizo previstas, baseadas en datos de exercicios económicos anteriores e nas necesidades de cobertura do servizo actuais, facéndose constar que dita previsión non xerará dereito algún a favor da entidade adxudicataria, xa que a extensión e/ou intensidade da prestación do servizo virá condicionada pola limitación orzamentaria, a demanda do servizo, e as posibles modificacións normativas que actualmente regulan o servizo.

Horas ordinarias ano	Horas festivas ano	Horas Totais ano
239.973,63 h*	19.974,16 h*	259.947,79 h*

Táboa: 1 En ningún caso esta distribución de horas comprometerá ou limitará as horas por tipo de servizo*

Para ter o dato orientador de **horas anuais dos (2) anos de inicio e fin do contrato** calcularase a parte proporcional tomando como referencia as horas indicadas na *táboa 1.* O prazo de execución do contrato será de dous anos (2) e o mesmo poderá prorrogarse por un período dun ano de duración, resultando 3 anos (2+1).

3.3.- Prestacións que inclúe o servizo de axuda no fogar

As prestacións que comprende o servizo de axuda no fogar obxecto do contrato son as seguintes, concretándose as correspondentes para cada proxecto de intervención individualizado:

a) Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria e no propio domicilio.
   - Asistencia para levantarse e deitarse.
   - Tarefas de coidado e hixiene persoal, así como para vestirse.
   - Control do réxime alimentario e, se é o caso, para alimentarse.
   - Supervisión, cando proceda, das rutinas de administración de medicamentos prescritos polo persoal facultativo.
   - Preparar e administrar medicamentos por diferentes vías, suplindo o que a propia persoa usuaria non pode levar a cabo en por si, sempre que exista prescrición médica que así o dispoña.
   - Colaborar no seguimento das persoas usuarias e no cumprimento das pautas

establecidas no plan de coidados individualizados
- Apoio para o cambio de posturas, mobilizacións, orientación espazo-temporal e transferencias.
- Apoio a persoas afectadas por problemas de incontinencia.
- Outras tarefas para favorecer a atención integral da persoa usuaria.

b) Atencións de carácter doméstico e da vivenda que incidan e axuden na mellora do contorno das persoas usuarias e da súa familia.
- Limpeza e mantemento da hixiene e salubridade da vivenda.
- Compra de alimentos e outros produtos de uso común.
- Preparación dos alimentos.
- Lavado e coidado das pezas de vestir, así como do enxoval doméstico.
- Apoio á unidade familiar.
- Coidados e mantemento básico da vivenda.
- Acompañamento persoal na realización doutras actividades necesarias da vida diaria:
- Apoio nos trámites urxentes de carácter administrativo, xudicial ou similares.
- Seguimento das intervencións realizadas polo sistema sanitario.
- Acompañamento no fogar, apoio e fomento da autoestima
- Atencións de carácter psicosocial e educativo
- Atención de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria.
- Atención de carácter persoal na realización doutras actividades da vida diaria.
- Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda.

c) Atención de carácter psicosocial e educativo.
- Atencións de carácter complementario.
- Actividades de acompañamento, socialización e desenvolvemento de hábitos saudables.
- Prestación de atención a distancia mediante dispositivos de teleseguimento, teleasistencia e similares.
- Servizo de podoloxía.
- Servizo de terapia ocupacional.

Poderán integrarse, ademais, dentro do servizo de axuda no fogar, determinadas atencións e actividades que se desenvolvan fóra do marco do domicilio da persoa usuaria, sempre que, de acordo coa prescrición técnica sobre o contido do servizo, incidan de maneira significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e calidade de vida da persoa usuaria. En todo caso, as atencións prestadas terán un carácter de reforzo e non substitutivo das propias capacidades da persoa usuaria ou doutras persoas do seu contorno inmediato, de maneira que se facilite e promova a súa autonomía.

3.4.- Prestacións que exclúe o servizo de axuda no fogar

Non poderán formar parte das atencións prestadas no SAF:

- As atencións a familiares ou outras persoas que residan no mesmo domicilio coa

persoa usuaria do servizo e que non sexan beneficiarios do mesmo.

- A limpeza de portais e escaleiras comunitarias, nin labores en xardíns ou hortas, así como a alimentación e aseo de animais.
- Limpeza de cristais, lámpadas, teitos ou paredes a non ser que deba efectuarse por criterio técnico dos Servizos Sociais Municipais.
- Como norma xeral a realización de actividades domésticas e tarefas que non fosen incluídas no Acordo de Servizo e no Proxecto de Intervención pautado para o caso.
- Atencións que, polo seu carácter sanitario e rehabilitador, deber ser realizadas por persoal facultativo.
- Tarefas que requiran dun esforzo físico importante para o persoal de atención directa e poñan en perigo a súa saúde e integridade física, non sendo posible a utilización de axudas técnicas menores que actúen como correctoras de esta situación. Ditas tarefas requirirán unha valoración por parte dos/das profesionais de coordinación da empresa e técnicos/as municipais e poderán supoñer o cambio de recurso ou busca de recursos complementarios.

4.- CRITERIOS XERAIS DE ORGANIZACIÓN DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR MUNICIPAL.

4.1.- Persoas destinatarias

O servizo de axuda no fogar será prestado a todas as persoas ou unidades de convivencia para as que, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención. De xeito particular, o servizo atenderá ás persoas con dependencia valorada, persoas maiores con déficits de autonomía e ás persoas con discapacidade, especialmente cando carezan de apoio persoal no seu contorno inmediato, así como a fogares con menores en que se observe a necesidade dunha intervención de carácter socioeducativo. Tamén poderá dar unha resposta preventiva e socializadora a diversas situacións de familias en risco de exclusión social.

4.2.- Formas de acceso ao servizo

4.2.1.- Modalidade de acceso directo (SAF Dependencia)

É a modalidade de acceso para as persoas ás que, tendo recoñecida unha situación de dependencia, lles sexa asignado o servizo de axuda no fogar na correspondente resolución aprobatoria do programa individual de atención (PIA) e do Programa de Asignación de Recursos(PAR-SAF).

4.2.2.- Acceso por libre concorrencia (SAF Prestación básica)

É a modalidade de acceso, logo da súa prescrición polo persoal técnico de referencia dos servizos sociais comunitarios básicos deste concello e da formalización da solicitude por parte do cidadán.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

4.3.- Horario e intensidade da atención

O servizo de axuda no fogar prestarase nos domicilios particulares das persoas usuarias ou das familias das persoas usuarias, dentro do termo municipal de Santiago de Compostela. Tendo en conta que a persoa usuaria pode atoparse nunha situación de rotación familiar, o servizo poderá prestarse nun ou en máis domicilios, sempre que estes estean situados dentro do termo municipal de Santiago de Compostela. O servizo prestarase de luns a domingo, incluídos os días festivos, en horario de 07:00 h da mañá a 22:00 h da noite. Aos exclusivos efectos de control das horas efectivamente prestadas por parte da entidade adxudicataria do servizo, establécense dúas modalidades de prestación, hora ordinaria e hora festiva, que serán determinadas conforme ao seguinte horario:

Horas ordinarias: de luns a sábado entre as 07:00 h e as 22:00 h
Horas festivas: as prestadas en domingos e festivos entre as 07:00 h e as 22:00 h

Aos efectos deste prego enténdese por días festivos os estipulados no calendario laboral para o Concello de Santiago de Compostela, e que sexan publicados no boletín oficial correspondente. As prestacións en fin de semana e días festivos organizaranse priorizando as atencións de carácter persoal co fin de garantir a cobertura das necesidades básicas da vida diaria. Cando unha persoa usuaria teña recoñecidas varias quendas de atención no mesmo día, asignarase persoal auxiliar de referencia por quenda, coa mínima variación posible e sempre con xustificación acreditada, atendendo á lexislación vixente. Cando polas especiais características da persoa usuaria, a atención a prestar requira da presenza de dous auxiliares, a hora prestada polas dúas profesionais computarase como unha a efectos de facturación do servizo, e requirirá a autorización previa desta circunstancia dos servizos sociais municipais. Será en todo caso un apoio temporal e non estable no tempo. Deberá quedar recollido na aplicación informática de xestión do servizo. A **intensidade do servizo** determinarase, con carácter xeral, en horas mensuais de atención, previa avaliación individualizada das necesidades de cada persoa usuaria, sendo a intensidade mínima do servizo de media hora (30 minutos), salvo situacións tecnicamente valoradas e xustificadas. **A hora de servizo recoñecida** será igual a sesenta minutos (60) de presenza de traballo efectivo do profesional de atención directa (auxiliar), téndose en conta o prezo ofertado por coste-hora e sendo este o único concepto facturable.

4.4.- Condicións xerais de prestación do servizo

A entidade adxudicataria deberá contar cun **Programa de Axuda no Fogar debidamente autorizado** no ámbito deste Concello, segundo determina o Servizo de Inspección Comunitaria da Xunta de Galicia, debendo acreditarse tal extremo perante o órgano de contratación. A entidade adxudicataria do contrato deberá seguir, na prestación do servizo, cantas **indicacións e instrucións emita o departamento municipal** competente en materia de Servizos Sociais, debendo adaptarse a cantas modificacións sobre o número de persoas usuarias, intensidade, persoal, etc, resulten necesarias para a correcta

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

execución do servizo nos termos establecidos no presente prego e no prego de cláusulas administrativas particulares. A entidade adxudicataria do contrato non poderá, durante a vixencia do mesmo, ofertar nin prestar ás persoas usuarias do servizo de axuda no fogar municipal do Concello de Santiago de Compostela, **servizos privados** da mesma ou similar natureza, evitando deste xeito duplicidades no servizo e/ou posibles confusións ás persoas usuarias do SAF municipal. A entidade adxudicataria **non poderá subcontratar** a execución da prestación principal do servizo de axuda no fogar, entendendo por tal a atención regular e continuada realizada no fogar da persoa usuaria, en aplicación do proxecto de intervención deseñado para cada caso. A entidade adxudicataria porá en coñecemento do persoal técnico responsable do departamento municipal competente en materia de Servizos Sociais, de xeito inmediato, calquera **variación nasituación das persoas usuarias** así como dos/as profesionais asignados/as, co fin de que poidan adoptarse as medidas necesarias coa máxima urxencia. A entidade adxudicataria non poderá encomendar a prestación directa do servizo ao persoal que teña unha **relación de parentesco** coa persoa destinataria do mesmo, ata o segundo grao de afinidade e o terceiro de consanguinidade. O persoal que traballe en casos nos que existan menores, seguindo o artigo 13 da Lei Orgánica 1/1996, do 15 de xaneiro, de Protección Xurídica do Menor, deberá estar en posesión das certificacións legalmente establecidas que acrediten que non foron condenadas por sentenza firme por algún delito dos establecidos na normativa.

> *Artigo 13.5 "Será requisito para o acceso e exercicio das profesións, oficios e actividades que impliquen contacto habitual con menores, o non ter sido condenado por sentenza firme por algún delito contra a liberdade e indemnidade sexual, que inclúe a agresión e abuso sexual, acoso sexual, exhibicionismo e provocación sexual, prostitución e explotación sexual e corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. Para ese efecto, quen pretenda o acceso a estas profesións, oficios ou actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante a achega dunha certificación negativa do Rexistro Central de Delincuentes Sexuais"*

Estas certificacións achegaranse ao concello, en cada caso, a través a plataforma informática de xestión do servizo municipal. A entidade adxudicataria está obrigada a **organizar os tempos de traballo do equipo** de coordinación coa premisa, que dende os servizos sociais municipais considérase básica, de que entre as 08:00h e as 20:00h de luns a venres haberá persoal técnico de forma presencial na oficina, e entre as 07:00h e 08.00h e as 20:00h e 22.00h haberá persoal técnico localizable de forma telefónica, e que nestes horarios deben de contestarse, devolverse e resolverse todas as incidencias ou chamadas telefónicas das persoas usuarias/familiares. A entidade adxudicataria deberá **garantir a atención telefónica os días festivos e os fins de semana** (sábado e domingo) ás persoas usuarias e ao persoal de atención directa, en horario de 07:00 a 22:00h coa asignación de persoal técnico suficiente para resolver as incidencias do servizo . Non se

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

entenderá como xustificación a non existencia de cobertura ou de rede telefónica ou de datos durante dito período localizable. A non atención ao teléfono nas devanditas circunstancias suporá a non facturación daqueles servizos cuxa persoa usuaria ou profesionais dos servizos sociais non puidera localizar a coordinación do servizo, previa comprobación da circunstancia.

No caso de que o concello detecte un **volume de incidencias graves ou moi graves** nos servizos realizados por parte dunha persoa traballadora da entidade adxudicataria que implique, entre outros, mala praxe profesional e/ou ética, o responsable do contrato a nivel municipal poderá solicitar ao adxudicatario a substitución da persoa traballadora e este deberá atender dita solicitude no prazo máximo de 2 días . A entidade adxudicataria está obrigada a **organizar os tempos de traballo do equipo** de profesionais de atención directa minimizando ao máximo os tempos de desprazamento entre domicilios, e procurando a zonificación das profesionais, co fin de minimizar a rotación de profesionais nos domicilios e mellorar a calidade de traballo de dito persoal e de atención das persoas usuarias. De acordo co establecido na Lei Orgánica 03/2018 de **protección de datos persoais**, a entidade e o persoal que teña relación directa ou indirectamente con esta, gardarán secreto profesional sobre toda a información, documentos e asuntos dos que teñan coñecemento durante a vixencia deste contrato, estando obrigados a non facer públicos ou allear canto datos coñezan como consecuencia ou con ocasión da súa execución, mesmo despois de finalizado o prazo contractual, obrigándose ao cumprimento estrito das normas vixentes en materia de protección e tratamento de datos de carácter persoal e dos principios do seu código deontolóxico

As **comunicacións entre as persoas usuarias e a entidade adxudicataria** realizarase sempre a través dos teléfonos da oficina ou de urxencias do persoal de coordinación, nunca a través de teléfonos particulares do persoal de atención directa. Este persoal non debe ter o número de teléfono das persoas usuarias. O Servizo como norma xeral non terá **chave dos domicilios** das persoas usuarias. Excepcionalmente farase cargo das chaves das persoas usuarias cando non poida ser facilitado, por parte desta ou a súa familia unha persoa, local, ou domicilio, próximo á residencia da persoa usuaria, onde recoller a chave. Na situación de ter que facerse cargo das chaves dos domicilios das persoas usuarias, deberá ser comunicado previamente ao Concello e será de obrigado cumprimento a firma, por parte da persoa usuaria, dun documento de cesión das chaves e da entidade de aceptación destas. Este deberá estar gardado no expediente da persoa na aplicación informática municipal. En todo caso, a responsabilidade relativa ao uso que se faga das mesmas, será da persoa usuaria e da entidade, eximíndose de calquera tipo de responsabilidade ao Concello. **Deberán Rexistrarse na plataforma informática de xestión do servizo de concello**, todas as accións realizadas ao longo do proceso de execución do mesmo. Así mesmo, existe a obriga de realizar os informes e seguimentos, en tempo e forma, na devandita plataforma. A entidade deberá manter **actualizado permanentemente na aplicación informática municipal o horario/auxiliar** que presta o

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

servizo en cada momento, tanto se é o horario/auxiliar habitual, coma se este responde á resolución dunha incidencia puntual. A entidade adxudicataria permitirá en calquera momento **a inspección do servizo** por parte do persoal municipal ou entidade na que delegue.

4.5.- Potestades Municipais

O Concello terá, entre outras, as seguintes potestades:

1. Realizar a supervisión técnica e administrativa do contrato, o seu control e inspección (de xeito directo ou a través dunha empresa especializada contratada a tal fin) , con vixilancia do cumprimento do contemplado nos pregos de condicións técnicas e administrativas, do desenvolvemento efectivo do proxecto adxudicatario e da garantía da calidade nos servizos prestados ás persoas usuarias. O desenvolvemento destas tarefas poderá dar lugar, de ser o caso, á aplicación do procedemento sancionador establecido.
2. Marcar as directrices de organización e xestión dos servizos, así como dos procedementos administrativos inherentes a estes, conforme ao establecido na normativa municipal e na operativa do departamento de servizos sociais.
3. Ordenar as modificacións na realización dos servizos que o interese público e normativo aconselle e que serán comunicadas con antelación suficiente á adxudicataria.
4. Establecer os indicadores e requisitos de calidade que terá que cumprir a adxudicataria no marco do presente contrato.
5. Fiscalizar a xestión dos servizos, inspeccionar as tarefas para comprobar que son acordes coas indicacións dadas, solicitar canta información sexa considerada necesaria, e dar as ordes oportunas para manter a calidade ou restablecela se fose necesario.

Para a execución do Conxunto destas funciones ou dalgunha delas o Concello poderá contar, de consideralo preciso, cun sistema de control externo de calidade, como medio de avaliación obxectivo.

5.- REPONSABILIDAD DA ENTIDADE LICITADORA NA ORGANIZACIÓN DO SERVIZO

5.1.- Acceso

O procedemento de acceso ao servizo será o establecido na Ordenanza Reguladora do servizo municipal de axuda no fogar do Concello de Santiago de Compostela e na normativa reguladora da promoción da autonomía persoal e prevención das situacións de dependencia, nos supostos desta última modalidade de acceso.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

5.2.- Alta no Servizo

Recepción da documentación da alta enviada polos Servizos Sociais Municipais a través da plataforma informática e nomeamento do profesional de coordinación que se encargará do caso. Será un criterio de calidade, e constituirá unha obrigación da empresa adxudicataria, a estabilidade deste profesional como responsable do servizo durante o tempo que a persoa permaneza no servizo.

A documentación da alta enviada polos Servizos Sociais Municipais é a seguinte: Informe social inicial, no que se incluirán as prescricións necesarias para unha adecuada prestación do servizo, pauta médica, de ser o caso, e Copia do acordo de servizo. As condicións de alta no servizo viran marcadas polas necesidades das persoas usuarias e pola valoración técnica das profesionais de servizos sociais municipais respectando a empresa adxudicataria o indicado pola administración local, tanto en tarefas como en franxas horarias.

Visita domiciliaria previa á alta que se realiza conxuntamente, polo persoal técnico de coordinación da entidade (traballador/a social) e o persoal técnico municipal, co obxecto de valorar a situación da persoa, axustar o proxecto de intervención e informarlle das características do Servizo (información detallada das tarefas, horarios, deberes e obrigas derivadas da prestación do servizo). Facilítase á persoa usuaria unha tarxeta co nome, teléfonos e dirección do correo electrónico do profesional de coordinación do servizo e co horario de atención ordinario e de urxencias.

Realización do **proxecto de intervención de alta no servizo**, pola entidade licitadora, de acordo ás valoracións feitas polo persoal técnico do concello, que debe figurar na aplicación informática do concello antes da alta e ser subido á mesma unha vez asinado, con firma dixital, pola coordinación da entidade e coa rúbrica da persoa usuaria e do persoal de atención directa.

Visita de alta, na que se presenta ao/a profesional de atención directa e faise entrega á persoa usuaria e/ou familia da documentación de alta, do regulamento de réxime interno, da ordenanza municipal reguladora do servizo, do plan de traballo a realizar con especificación do horario e profesional/ais que prestarán o servizo, etc. (A persoa usuaria firmará un xustificante de que foi entregada dita documentación e este debe ser incorporado nos documentos da persoa que figuran na aplicación informática do concello). Realízase un informe-comunicación, na aplicación informática municipal do servizo, dirixido aos Servizos Sociais Comunitarios no que se comunicará a alta e as particularidades do servizo.

O prazo de alta na prestación do servizo será como máximo de 7 días hábiles a contar dende que a unidade técnica municipal notifica a mesma a través de aplicación informática. Nos casos de urxencia, o servizo deberá de prestarse dentro das 24 horas seguintes á comunicación da alta realizada pola unidade técnica municipal.

No caso de que non poda efectuarse a alta realízase, por parte da entidade, un Informe Técnico previo á alta no que se informa aos Servizos Sociais Comunitarios da situación. Explicando as causas e propostas realizadas.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Visita mensual de seguimento do alta: en atención á vulnerabilidade das persoas usuarias, durante o primeiro mes de Servizo levarase a cabo un seguimento especial de cada caso, realizando os axustes necesarios para a mellor adaptación ás necesidades das persoas beneficiarias. Para elo realizarase, por parte do persoal técnico de coordinación asignado, **un seguimento telefónico aos quince días do alta** e **unha visita ao mes de iniciarse o servizo**, esta permitirá coñecer o grao de satisfacción da persoa usuaria, valorándose a adecuación de tarefas, horarios, idoneidade da auxiliar, grao de empatía coa persoa usuaria, calidez da atención, puntualidade, incidencias, calidade das tarefas realizadas e calquera outro indicador que permita avaliar a satisfacción da persoa usuaria co servizo prestado a proposta da entidade local.

Farase un informe, na aplicación informática municipal, tanto do seguimento quincenal telefónico como da visita mensual, no que informarase das incidencias xurdidas no período e, como mínimo, deberá darse resposta aos indicadores enumerados no parágrafo anterior.

Rexistro, en **tempo real na plataforma informática** do concello, das accións realizadas ao longo do proceso de alta, así como da obrigación de realizar na mesma o conxunto dos informes requiridos neste proceso.

Necesariamente, a alta dunha persoa no servizo de axuda no fogar do concello de Santiago de Compostela, deberá axustarse as actuacións descritas neste punto, agás as excepcións valoradas tecnicamente dende este concello, que serán debidamente comunicadas á entidade adxudicataria. De non cumprirse as especificacións deste punto aplicaranse as penalidades correspondentes recollidas no PCAP

5.3.- Modificacións

Enténdese por modificacións na prestación do servizo de axuda no fogar ás persoas usuarias, as comunicadas polos Servizos Sociais Municipais á entidade adxudicataria ou por esta aos Servizos Sociais Municipais como poden ser, ampliacións, reducións e cambio de tipo de servizo, poderán ter a condición de ordinarias e urxentes e deberán levarse a cabo no prazo de tres (3) días hábiles e as urxentes no prazo de 24 horas, no caso de que a proposta de modificación parta da entidade adxudicataria, deberá ter a autorización municipal.

A comunicación destas modificacións será realizada a través da plataforma informática municipal e nela constará a xustificación e a motivación da mesma así como a data de envío e de execución, a efectos de valorar o cumprimento dos prazos establecidos no parágrafo anterior.

As modificación relativas a cambios de auxiliar e horario/día de servizo, non requirirán a autorización dos Servizos Sociais Municipais. Sen embargo, deberán ser comunicados e xustificados igualmente a través da plataforma informática municipal.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

5.4 Suspensións e ausencias

A prestación do servizo de axuda no fogar poderá suspenderse por un tempo determinado tras a comunicación por parte da persoa usuaria ou os seus familiares, á entidade adxudicataria ou ao concello, da súa ausencia temporal do domicilio. No caso de que a persoa usuaria ou os seus familiares comuniquen directamente á entidade adxudicataria a **suspensión temporal do servizo**, o persoal de coordinación deberá informar aos Servizos Sociais Comunitarios no día en que teña coñecemento da mesma. Despois dun período de suspensión, no que non se coñeza con antelación a data de retorno, o reinicio do servizo será nun prazo máximo de 24 horas. Este prazo poderá ampliarse previa xustificación ante os servizos sociais municipais. Aos efectos do seguimento das ausencias (día puntual de servizo non prestado) e suspensións, se actuará segundo o establecido no protocolo de "seguimento e comunicación de suspensións e ausencias". Sempre que se realice unha **incorporación ao servizo tras unha hospitalización ou unha suspensión temporal superior a 15 días,** a coordinación do servizo realizará unha visita de valoración da situación da persoa usuaria da que enviará un informe aos servizos sociais municipais así como a proposta de novo plan de intervención no caso de ser necesario. **En caso de ausencia da persoa usuaria** do domicilio sen aviso previo, será responsabilidade da entidade adxudicataria asegurarse, no mesmo día en que se produce a ausencia, de que a persoa se atopa en perfectas condicións de atención. Indicaranse na xustificación desta ausencia as xestións realizadas para ter a constancia da situación da persoa usuaria. A ausencia non supón a suspensión do servizo. O persoal de atención directa, ou calquera outro profesional, **non poderá entrar no domicilio** no caso de ausencia do titular do servizo ou persoa beneficiaria sen consentimento deste, salvo autorización xudicial expresa. Tampouco acudirá ao lugar de traballo en compañía de persoas alleas ao servizo.

5.5 Execución e Seguimento do Servizo

O persoal técnico municipal asignado ao Servizo de Axuda no Fogar realizará a correspondente **valoración das atencións e tarefas** a desenvolver con cada persoa usuaria. Para as persoas usuarias da modalidade de dependencia, o Programa Individual de Atención será determinado por resolución do departamento da administración autonómica competente. **A intensidade do servizo recoñecida** a cada persoa usuaria poderá ser modificada cando varíen as circunstancias persoais ou familiares ou por necesidades da organización e dispoñibilidade do servizo municipal de axuda no fogar. Modificarase nos termos recollidos no informe da unidade técnica do departamento municipal competente en materia de Servizos Sociais, previa valoración dos profesionais de Traballo Social encargados da implementación do Servizo de Axuda no Fogar. **A entidade adxudicataria garantirá** a **atención de forma ininterrompida os 365 días do ano**, do modo disposto nas condicións e características definidas no presente prego e no proxecto de intervención individual de cada persoa beneficiaria e disporá de protocolos **de resolución de incidencias e execución de tarefas no domicilio**, entre outros, co obxecto de que todo o persoal de atención directa teña uns criterios homoxéneos de

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

actuación. A entidade adxudicataria dará as **instrucións precisas ao seu persoal co obxecto de asignarlle as tarefas** que correspondan en función dos criterios técnicos establecidos (proxecto de intervención de cada persoa usuaria), sendo a responsable de realizar as propostas de distribución das persoas traballadoras, horarios, etc., tratando sempre de que existan os mínimos cambios na atención ás persoas usuarias co fin de evitar desorientacións e desaxustes na intimidade familiar. As causas que motivan cambios de profesional de atención directa e/ou horario de servizo deberán estar xustificadas e rexistradas na aplicación informática municipal, quedando constancia do motivo do cambio e da xustificación do mesmo (vacacións, reorganización por alta no servizo, por baixa de profesional, ...). Sempre que desde a entidade adxudicataria **se realice** un cambio de horario e/ou profesional de atención directa, este será comunicado á persoa usuaria/familia telefonicamente e de forma excepcional, e ante a imposibilidade de contactar telefonicamente, a comunicación farase por outro medio válido (sms, correo electrónico, etc.). No caso de que a profesional asignada non tivera prestado servizos en ese domicilio con anterioridade, será preceptivo que a coordinación do servizo compareza no domicilio para presentala. Durante a prestación do servizo na **comunicación coas persoas usuarias** utilizarase preferentemente o galego como lingua propia de Galicia, sen prexuízo do respecto dos dereito lingüísticos das persoas usuarias. Cunha periodicidade bimestral (bimestre natural) a coordinación do servizo da entidade terá unha **xuntanza individual de seguimento/supervisión da execución do servizo con cada un/ha das/os profesionais de atención directa**, na que valorarase o cumprimento da execución do PI, a consecución dos obxectivos do PI e a necesidade de facer cambios na execución de cada un dos servizos que presta a profesional. Desta xuntanza dará conta á profesional dos Servizos Sociais Municipais nas xuntanzas mensuais de seguimento do servizo e lle facilitara, antes do día 10 do mes seguinte a finalización do bimestre natural, unha listaxe na que figure a data da reunión, con cada profesional de atención directa, o nome deste e o profesional de coordinación co que mantivo a xuntanza

A xuntanza de seguimento da execución rexistrarase na aplicación informática xerando un informe-comunicación na carpeta Servizo de cada persoa usuaria segundo as instrucións dos/as profesionais dos servizos sociais municipais. Os/as profesionais de coordinación do servizo da entidade adxudicataria garantirán unha **supervisión directa do servizo** efectivamente prestado, co obxecto de revisar e axustar, se fora o caso, o contido das prestacións expresado no proxecto de intervención. Esta supervisión farase sempre que as circunstancias a fagan necesaria e, como mínimo, cunha periodicidade bimestral, durante a visita de seguimento. Non obstante o anterior, calquera circunstancia con relevancia na prestación do servizo deberá ser comunicada ao Concello de xeito inmediato a través da aplicación informática municipal de xestión do SAF. Durante a execución do servizo, realizaranse **visitas de valoración e seguimento**, sempre que se valore a súa necesidade pola coordinación do servizo, ou a petición dos Servicios Sociais Municipais e como mínimo, realizarase unha visita domiciliaria de seguimento bimestral (por bimestre

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

natural), elaborando o correspondente informe na aplicación informática municipal, no que deberá darse cumprida información en cada un dos puntos que presenta o formulario de "*informe de seguimento"* da aplicación municipal, tanto da evolución do servizo durante os dous meses aos que se refire o informe, coma da valoración do servizo realizada na visita a domicilio. Co obxecto de facer un seguimento do servizo por parte dos profesionais técnicos do concello, con unha periodicidade mensual, **fixaranse xuntanzas de seguimento do servizo** cos técnicos de coordinación da entidades adxudicataria, co fin de recoller información sobre o servizo prestado ás persoas usuarias que dito técnico coordina.

5.6.- Baixa

Os servizos sociais municipais son os responsables de ordenar a baixa no servizo das persoas usuarias e comunicalo á entidade adxudicataria. Nos casos en que a persoa usuaria/familiares comuniquen directamente á entidade adxudicataria o desexo de causar baixa no servizo, esta o deberá poñer en coñecemento do Concello a través do rexistro de dita incidencia na aplicación municipal de xestión do servizo, informando o motivo da baixa e a data da mesma, que corresponderá co primeiro día que se deixou de prestar o servizo.

5.7.- Outras Obrigacións en relación ao Servizo

Seguir as directrices marcadas polo Concello en canto á organización e xestión dos servizos, así como dos procedementos administrativos inherentes a estes. O inicio, forma e características destes servizos serán conforme ao establecido no regulamento municipal.

- Custodiar a **integridade da documentación** remitida polos Servizos Sociais Municipais non podendo ser utilizada para fins distintos dos que ocasionaron a súa cesión á entidade.
- Participar nas **reunións, ordinarias ou extraordinarias**, que a Concellería con competencia en Servizos Sociais fixe para a coordinación, avaliación e seguimento do servizo.
- Anualmente, nos 20 primeiros días do ano, a entidade adxudicataria deberá remitir unha memoria **de xestión do servizo** con datos cualitativos e cuantitativos, con indicadores, formato e soportes que estableza a unidade técnica competente.

A efectos da responsabilidade que puidese derivarse para a adxudicataria por danos fronte a terceiros, por causa imputable á entidade adxudicataria ou a calquera dos seus elementos adscritos ao contrato, presentarase, previamente á formalización do contrato administrativo, copia da póliza e do recibo de responsabilidade civil que está obrigado a contratar e manter vixente durante todo o prazo de execución do contrato. O seguro terá que cubrir, polo menos, o importe de adxudicación sen IVE. Pechar mensualmente o **rexistro de facturación** definido, na aplicación municipal de xestión do servizo, (antes do cuarto día natural do mes seguinte ao facturado) diferenciando SAAD e SMLC (Servizo Municipal de Libre Concorrencia), no que deberán estar debidamente xustificadas todas as

incidencias do servizo que teñan relevancia na facturación da entidade adxudicataria ao concello e deste a persoa usuaria:

- Servizos non prestados, (data, motivo e xustificación)
- Servizos engadidos sobre a planificación habitual (data, motivo e xustificación)
- Ampliacións, reducións de servizo (data, motivo e xustificación)
- Suspensións, reinicios, altas e baixas de servizo (data, motivo e xustificación)
- Cambios de día ou intensidade de servizo (data, motivo e xustificación)
- Etc.

A entidade deberá garantir as altas e ampliacións de servizo remitidas polo servizos sociais municipais. De non poder cumprir con este punto do prego, debido á causas relativas á falta de persoal, deberá xustificalo de forma fidedigna (relación de horas de contrato/horas de traballo dos profesionais de atención directa, eficiencia dos cuadrantes de traballo dos profesionais, oferta ampliación de contrato cos profesionais de atención directa da entidade, solicitude de persoal ao SEPE, etc.)

6.-RECURSOS HUMANOS

6.1.- Características Xerais

En aplicación do artigo 201 da LCSP, a empresa adxudicataria está obrigada, na execución deste contrato, a cumprir coas obrigacións aplicables en materia ambiental, social ou laboral establecidas no dereito da Unión Europea, no dereito nacional, nos convenios colectivos ou polas disposicións de dereito internacional, ambiental, social e laboral que vinculen ao Estado. O persoal adscrito ao servizo deste contrato estará sometido ao poder de dirección e organización da entidade adxudicataria. É esta entidade a única obrigada e responsable do cumprimento de cantas disposicións legais resulten aplicables en relación coas persoas traballadoras, en especial en materia de subrogación de anteriores contratas, de contratación, de seguridade social, de prevención de riscos laborais e tributaria, e das obrigacións derivadas deste prego, dado que a dependencia laboral deste persoal é exclusiva da entidade adxudicataria, sen que o Concello de Santiago de Compostela asuma ningún tipo de responsabilidade respecto diso, debendo ter debidamente informado ao seu persoal deste extremo, e facéndoo constar expresamente nos contratos que subscriba. A entidade adxudicataria deberá levar un rexistro do persoal adscrito á prestación do servizo de axuda no fogar, debendo subministrar, de xeito inmediato, calquera información solicitada sobre o seu contido á unidade técnica da Area de Acción Social competente en materia de Servizos Sociais. Ao comezo do contrato, e cada vez que se produza a contratación de calquera profesional vinculado coa prestación, a **entidade adxudicataria deberá achegar ao Concello, nos 3 días seguintes a contratación, a documentación** que acredite a titulación e/ou experiencia esixida a cada perfil profesional, o contrato de traballo (A entidade adxudicataria incluirá unha cláusula de cesión de dita

documentación nos contratos laborais que subscriban as persoas traballadoras) así como a esixida no punto 4.4 deste prego, cando sexa de aplicación Esta documentación farase chegar ao Concello a través da plataforma municipal de Xestión do Servizo de Axuda no fogar, onde quedará arquivada no expediente do/da profesional. Con anterioridade a contratación dun novo profesional, a entidade adxudicataria deberá presentar ante os servizos sociais municipais unha relación dos profesionais de atención directa, coas horas de contrato no momento da nova contratación, e a xustificación da non ampliación de xornada aos traballadores/as que estean a xornada parcial. A entidade adxudicataria deberá contar co sistema de **control horario e de presenza** propio da aplicación informática municipal; este permitirá ao Concello verificar, a través da súa aplicación informática municipal de SAF, en todo momento e de forma fidedigna, a correcta prestación do servizo contratado e controlar as horas de servizo efectivamente prestadas para os efectos da facturación automatizada correspondente. Para isto a información deste sistema deberá ser diariamente actualizada (xustificación de servizos planificados e non prestados, xustificación dos servizos que estean nun rango de impuntualidade establecido polo concello, xustificación dos servizos con intensidade diferente a planificada, etc.). A entidade adxudicataria comprométese a retribuír adecuadamente ao seu persoal, nos termos do previsto nos convenios colectivos que resulten de aplicación, asumindo de forma directa e, en ningún caso trasladable ao Concello, o custo de calquera mellora nas condicións de traballo ou nas retribucións do persoal. A entidade adxudicataria queda obrigada ao cumprimento do disposto no Convenio Colectivo de aplicación respecto da subrogación do persoal adscrito ao servizo de axuda no fogar do Concello de Santiago de Compostela e cuxos datos figuran como Anexo no PCAP. **A entidade adxudicataria obrígase ao incremento do persoal necesario** para a correcta execución do servizo, adoptando as medidas que resulten oportunas e aquelas que favorezan a estabilidade e calidade no emprego, asumindo todos os gastos derivados da súa contratación e mantemento. A entidade adxudicataria debe informar ao persoal das recomendacións necesarias para protexerse de enfermidades infecto-contaxiosas que por prescrición médica non impidan a prestación do servizo, para o que facilitará as medidas de protección necesarias (luvas, máscaras, batas de un só uso, etc.). O persoal da entidade adxudicataria deberá cumprir coas medidas de saúde laboral e prevención de riscos laborais establecidos na lexislación vixente. Os/as profesionais adscritos á prestación do servizo deberán estar provistos/as do correspondente **documento de identificación** ante as persoas usuarias, persoas coidadores e/ou familiares, e cuxo formato deberá ser autorizado expresamente polo Concello de Santiago de Compostela. Deberá ser exhibido ás persoas usuarias do servizo a primeira vez que se preste o servizo e sempre que estas o requiran. A entidade adxudicataria deberá garantir a **formación inicial e continua do persoal adscrito** a este contrato coa realización de, polo menos, tres (3) cursos formativos anuais (ano contractual) para todo o persoal, cun total de 20 horas presenciais por profesional, que versarán sobre temas relacionados co servizo obxecto do contrato e farán referencia ao posto de traballo que vai desenvolver cada categoría profesional. Está formación terá un carácter obrigatorio

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

tanto para a entidade adxudicataria como para o persoal da mesma. No caso específico da formación dirixida aos postos de Responsable de Coordinación, Coordinador Técnico e Axudante de Coordinación, o concello velará porque a formación recibida mellore as competencias destes profesionais para o seu posto de traballo. A tal fin, a empresa adxudicataria presentará aos responsables municipais, un (1) mes antes da realización de cada curso, o título, contido, duración, modalidade, lugar, data, horarios do mesmo e docentes, a efectos de comprobar a idoneidade da formación prevista coas funcións do seu posto de traballo e as posibles carencias detectadas. Comprobados estes aspectos os responsables municipais validarán ou no, a formación presentada para o computo das vinte (20) horas anuais obrigatorias, podendo estes realizar unha visita de valoración no momento da execución do mesmo. No caso de **novas incorporacións** ao persoal da entidade, estas deberán recibir unha formación de cinco (5) horas, no momento da incorporación, que versará sobre os protocolos de actuación e execución do servizo no SAF de Santiago de Compostela. Tras a realización da formación a persoa contratada deberá asinar o recibín do certificado de aproveitamento de dita formación. Esta formación non computará nas vinte (20) horas anuais reflectidas no parágrafo anterior. Sempre que sexa posible a incorporación de novo persoal de atención directa irá acompañado da estadía da nova contratación de un ou dous días cun profesional con experiencia nos domicilios. Estes **cursos serán incluídos na relación de cursos do persoal** que a entidade adxudicataria deberá subir, a aplicación informática de xestión do Servizo do Concello de Santiago de Compostela, antes da finalización do segundo mes de cada ano contractual. Os cursos terán unha programación, un contido e un/unha docente que deberán ser aprobados polos servizos sociais municipais antes do inicio de cada curso. **A formación impartida nos cursos será rexistrada**, pola entidade adxudicataria, no expediente de cada profesional na aplicación informática municipal, por outra banda se subirá á mesma o diploma que acredita o aproveitamento do curso e nel deberán figurar os datos do docente, o programa, as horas do curso e a sinatura do recibín do/da traballador/a. O Concello de Santiago de Compostela poderá facer un seguimento do curso e do seu contido a través da información facilitada polo persoal asistente ao mesmo. No último mes de cada ano contractual, **debe estar acreditada na plataforma informática as vinte (20) horas de formación por profesiona**l (certificado de aproveitamento de cada profesional de cada un dos cursos con o título, contido, duración, e docentes) para o conxunto dos traballadores da entidade, de non ser así se aplicarán as penalidades previstas para este punto. **Con relación aos servizos complementarios profesionais**, o persoal que os preste deberá estar en posesión da titulación e colexiación oficial esixida para o desenvolvemento da profesión en cuestión. No caso de profesionais sanitarios requirirase o número de rexistro sanitario. A entidade adxudicataria, para a aceptación de alumnado en prácticas, deberá solicitar autorización expresa do Concello e das persoas usuarias dos servizos afectados (no caso de profesionais de atención directa) dita autorización será subida ao expediente da persoa usuaria, na aplicación informática municipal. A entidade adxudicataria **prohibirá ao seu persoal a percepción de calquera**

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

tipo de gratificación, doazón ou contraprestación económica por parte das persoas usuarias do servizo, constituíndo estes feitos un incumprimento do contrato cualificado como moi grave no Prego de Cláusulas Administrativas (PCAP). No desenvolvemento das prestacións que constitúen o obxecto do presente contrato e que impliquen unha relación directa coas persoas usuarias do servizo e co resto da cidadanía **deberá empregarse preferentemente o galego** como lingua propia de Galicia, sen prexuízodo respecto aos dereitos lingüísticos das persoas usuarias. En particular, no servizo de atención telefónica a disposición das persoas usuarias do servizo, deberá garantirse a atención en lingua galega. Igualmente, as comunicacións a realizar entre a adxudicataria e a Administración e aquelas comunicacións oficiais externas que deriven ou estean directamente relacionadas coa prestación do servizo deberán realizarse en lingua galega. A tal efecto, a entidade adxudicataria está obrigada a dispoñer de profesionais que poidan dar resposta, no exercicio do servizo, en lingua galega.

6.2. Actuacións en caso de folga

En caso de folga e/ou paros, xa sexa xeral ou do sector ao que pertenza o persoal adscrito aos servizos obxecto deste contrato, a adxudicataria está obrigada a organizar e coordinar os servizos mínimos, manter informado ao Concello de Santiago de Compostela dos incidentes que se produzan e a coordinarse cos servizos sociais municipais, facendo prevalecer en todo momento os servizos prestados ás persoas valoradas en situación de dependencia. Así mesmo, deberá remitir ao Concello no prazo máximo de tres (3) días o informe comprensivo dos servizos mínimos realizados e o número de horas ou servizos que se deixaron de realizar, coa conformidade do persoal municipal competente. Unha vez comprobados os incumprimentos producidos como consecuencia da folga e/ou paros, o Concello valorará as deducións que correspondan na facturación e comunicaráselles por escrito. A entidade e as súas traballadoras/es someteranse obrigatoriamente á arbitraxe en caso de prolongación indefinida de folga e/ou paro nun período superior a tres (3) meses.

A entidade adxudicataria deberá contar co **sistema de control horario e de presenza** propio da aplicación municipal. Este permitirá ao Concello verificar, a través da súa aplicación informática municipal de SAF, en todo momento e de forma fidedigna, a correcta prestación do servizo contratado e controlar as horas de servizo efectivamente prestadas para os efectos da facturación automatizada correspondente. Para iso a información deste sistema deberá ser diariamente actualizada.

O Concello resolverá o contrato en caso de:

- Paralización ou interrupción total da prestación.
- Incumprimento de servizos mínimos por calquera causa incluída a folga e/ou paro das traballadoras/es.
- Duración indefinida da situación de folga e/ou paro, cando se produzan nos servizos perturbacións graves e non reparables por outros medios. Neste caso, esixirase indemnización de danos e prexuízos

6.3.- Perfís Profesionais

Os perfís profesionais cos que deberá contar a entidade adxudicataria terán as seguintes características:

6.3.1.- Responsable de coordinación.

A entidade adxudicataria deberá contar, con carácter obrigatorio para a atención deste contrato, cun (1) profesional con funcións de Responsable de Coordinación, este deberá responder, como mínimo, ao seguinte perfil: posuír titulación universitaria en Traballo Social ou outra equivalente na área de ciencias sociais, experiencia profesional de 4 anos como responsable de coordinación no SAF e ter formación acreditada, por un organismo público, en xestión e dirección de recursos humanos, en coordinación de Servizo de Axuda no Fogar e en capacitación pedagóxica (formación de adultos). Será o/a profesional responsable, da entidade adxudicataria, da coordinación xeral do Servizo cos servizos sociais municipais, a encargada da formación informal das incorporacións de persoal ao equipo de coordinación da entidade. Terá dedicación exclusiva a xornada completa e non fará cociente como persoal técnico de coordinación con relación ás persoas usuarias do servizo.

Desempeñará funcións de xestión, formación, organización e coordinación do Servizo e do seu equipo de traballo. Manterá reunións de coordinación con Servizos Sociais, para revisar e analizar o funcionamento global do servizo. Entre outras, terá as seguintes funcións:

- Supervisar a tarefa dos coordinadores e, en xeral, de todo o persoal adscrito ao servizo, actuando como interlocutor co persoal técnico responsable do servizo.
- Asistir a reunións co persoal técnico de Servizos Sociais, tanto programadas como cando sexa requirida, a fin de realizar as valoracións oportunas do servizo.
- Transmitir e vixiar que se cumpran os estándares de calidade, na prestación do servicio, esixidos polos Servizos Sociais Municipais do concello de Santiago de Compostela
- Impartir a formación do novo persoal de coordinación que se incorpore ao equipo da entidade licitadora, controlando a súa adaptación aos estándares de calidade esixidos polo concello de Santiago de Compostela.
- Resolución de posibles incidencias, na atención das persoas usuarias.
- Estará dispoñible de xeito permanente perante os servizos técnicos do Concello e ante calquera urxencia que se produza no ámbito do servizo.
- Realización de memorias, informes, que lle sexan requiridos desde Servizos Sociais

A entidade que resulte adxudicataria, ao inicio da prestación, deberá achegar a documentación que acredite a titulación e experiencia esixida á persoa responsable de coordinación. Así mesmo, durante a execución do contrato, se houbese cambio de persoa, deberase achegar a documentación esixida nos 3 días hábiles seguintes ao feito causante.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Están obrigadas a designar persoa substituta en supostos de ausencia de devandito responsable.

6.3.2- Coordinador/a Técnico/a

Deberá posuír titulación universitaria en Traballo Social e experiencia profesional nos servizos sociais e no servizo obxecto do contrato, ademais de coñecemento e manexo dos recursos sociais relacionados con este. Será o/a profesional encargado da coordinación e supervisión directa dos servizos efectivamente prestados no domicilio, así como o referente e responsable dos casos asignados desde a súa posta en marcha ata o momento da baixa do servizo e en ningún caso fará tarefas de índole administrativa, que deberán ser asumidas polo persoal administrativo do servizo.

Un resumo das funcións do persoal de coordinación é o seguinte:

- Desempeñar tarefas de coordinación e organización do servizo na zona que teña asignada.
- Seguimento e apoio do traballo do persoal de atención directa no domicilio, dirixindo as actuacións e controlando o correcto desenvolvemento das actividades.
- Realizar as visitas de seguimento das persoas usuarias
- Coordinar con outros servizos que inciden na persoa atendida, co fin de optimizar os recursos e facilitar unha maior calidade na atención ás persoas.
- Verificar o correcto desenvolvemento das actividades realizadas nos domicilios.
- Informar e asesorar ás persoas usuarias en todas aquelas cuestións ou incidencias xurdidas no desenvolvemento do servizo.
- Detectar novas necesidades das persoas usuarias e realizar propostas acordes a servizos sociais.
- Organización e supervisión do traballo do Axudante de Coordinación.
- Tramitación e resolución de queixas e reclamacións
- Garantir a correcta gravación de datos na aplicación informática do concello de Santiago de Compostela no tempo e forma esixido polo concello

Cada persoa usuaria terá asignado un/a profesional coordinador, que lle será comunicado no momento da alta e que será o profesional de referencia da persoa usuaria. Este profesional será responsable da elaboración e o seguimento do Proxecto de Intervención das persoas usuarias ao seu cargo e da supervisión do traballo do persoal de atención directa do SAF e dos servizos complementarios, sen prexuízo da facultade do Concello de levar a cabo o seguimento polo persoal propio. Os/as profesionais de coordinación terán asignado un número de persoas usuarias equivalente, estes realizarán e asinarán os proxectos de intervención, as visitas, os informes de seguimento, etc., debendo figurar esta información rexistrada na aplicación informática municipal. Non se considerará adscrito a este contrato a calquera outro profesional que non cumpra con este requisito. O persoal de coordinación do servizo da entidade adxudicataria, será o encargado de realizar as tarefas de supervisión, avaliación e seguimento das persoas usuarias co persoal técnico de servizos sociais do concello de Santiago de Compostela. O persoal de Coordinación

terá dedicación exclusiva para este contrato, deberá estar dispoñible dentro do horario de prestación dos distintos servizos, facilitando un teléfono móbil con capacidade de cobertura en todo momento, e será substituído de inmediato (24 horas) en supostos de ausencia. Nas gardas de fin de sema e días festivos o profesional de coordinación contará cun móbil de garda con datos e un ordenador portátil para a cobertura das situacións de urxencia que se poidan presentar e o seu rexistro en tempo real na aplicación informática municipal. A entidade adxudicataria garantirá que, durante o horario de atención da oficina (08:00 - 20:00), sempre haberá na mesma un profesional técnico/coordinador ao dispor do persoal e das persoas usuarias, que en situacións excepcionais poderá ser substituído polo/pola axudante de coordinación. En relación co número de persoas usuarias, nos termos previstos na presente cláusula, a entidade adxudicataria deberá asignar á prestación do servizo, con carácter obrigatorio, o persoal técnico coordinador de acordo coas seguintes cocientes:

Nº de persoas usuarias	Persoal técnico coordinador mínimo
50 a 99	1 traballador/a social a xornada completa
100 a 199	2 traballador/a social a xornada completa
200 a 399	4 traballador/a social a xornada completa
Incrementos sucesivos	Por cada grupo de 100 persoas usuarias incrementarase 1 traballador/a social a xornada completa

Táboa: 2

6.3.3.- Axudante de coordinación:

A entidade adxudicataria deberá contar, con carácter obrigatorio para a atención deste contrato, con dous (2) profesionais con funcións de apoio a coordinación, cunha dedicación a xornada completa, que se encargará de dar apoio á coordinación do servizo, en atención telefónica, resolución de incidencias sobrevindas, apoio en domicilios cando sexa preciso, xestión de trámites administrativos, etc. O/a profesional de apoio á coordinación, deberá ter unha capacitación profesional mínima, dunha FP de grao medio en atención sociosanitaria ou de grao superior en integración social. Deberá estar capacitada/o para realizar as seguintes funcións:

- Resolver na oficina incidencias que requiran unha resposta inmediata, cando o profesional de coordinación estea ausente.
- Realizar cuadrantes de traballo seguindo as instrucións da coordinación do servizo
- Realizar xestións administrativas básicas (atender ao teléfono, facer rexistros, etc.)
- Cubrir servizos en atención directa, cando por unha incidencia sobrevinda non poida ser realizado polo profesional titular.
- Realizar formación no posto de traballo (manexo de axudas técnicas, mobilizacións, etc.) cando sexa preciso.
- Realizar acompañamento na execución do servizo aos profesionais de atención directa de nova incorporación.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

6.3.4.- Terapeuta Ocupacional

A entidade adxudicataria deberá contar, con carácter obrigatorio para a atención deste contrato, cun/ha (1) Terapeuta Ocupacional, este/a deberá responder, como mínimo, ao seguinte perfil: posuír titulación universitaria en Terapia Ocupacional con experiencia profesional nos servizos sociais e no servizo obxecto do contrato, ademais de coñecemento e manexo dos recursos sociais relacionados con este. Será o/a profesional encargado/a de traballar coas persoas usuarias e familias co obxecto de promover que sexan o máis independentes posibles na súa vida diaria para previr a dependencia, para manter a saúde, a calidade de vida e recuperar ou minimizar os efectos da enfermidade e/o a discapacidade que padezan. Por outra banda, será o profesional encargado de formar e apoiar aos profesionais de atención directa na utilización de axudas técnicas nos domicilios, na mobilización das persoas usuarias e de apoiar a os profesionais de coordinación na valoración da execución do servizo e das adaptacións necesarias no domicilio. Terá dedicación exclusiva a xornada completa e non fará cociente como persoal técnico de coordinación con relación ás persoas usuarias do servizo.

6.3.5.- Persoal de atención directa no domicilio (Auxiliar de axuda no fogar)

Estará formado por auxiliares de axuda no fogar que deberán estar en posesión do certificado de profesionalidade, regulado polo Real decreto 1379/2008, ou do título de formación profesional de grao medio de atención sociosanitaria, regulado polo Real decreto 496/2003, ou o título de técnico/a en Atención a Persoas en Situación de Dependencia, regulado polo Real decreto 1593/2011, ou equivalente. De forma excepcional, sempre que así o autorice o servizo de inspección, poderán acceder ao posto de auxiliar de axuda no fogar aquelas persoas que acrediten a condición esixida polo devandito servizo. O persoal de atención directa será o encargado da **execución no domicilio das atencións de carácter persoal, doméstico, psicosocial e educativo** descritas no punto 3.3. deste PDPT, para iso recibirá o apoio e supervisión directa do persoal do equipo de coordinación da entidade. A demais serán funcións:

- Avisar ao persoal técnico de coordinación de calquera circunstancia e/ou alteración así como da evolución do caso durante a prestación do servizo.
- Formar ou ensinar á persoa usuaria a realizar as tarefas pola súa conta ou con axuda, en función da súa autonomía. Mostrar estratexias e habilidades para a intervención ás persoas coidadoras.
- Previr situacións que incrementen a dependencia facendo que mellore a calidade de vida das persoas atendidas.
- Mellorar os hábitos de saúde, fortalecer as relacións con familiares ou amizades.
- Reaccionar ante situacións de emerxencia e/ou urxencia: accidentes domésticos.
- etc.

O persoal de atención directa actuará seguindo as instrucións e baixo a supervisión directa do profesional técnico/coordinador de referencia. A comunicación entre estes dous profesionais deberá ser fluída, debendo ter **reunións individuais de seguimento cunha periodicidade bimestral**, nas que se realizará un seguimento da intervención realizada

con cada persoa usuaria que atenda o/a profesional. O contido da devandita reunión reflectirase nun informe/ comunicación de cada persoa usuaria atendida polo/a profesional, que quedará rexistrado na aplicación informática do concello. Os/as profesionais de atención directa adscritos/as á prestación do servizo deberán estar adecuadamente **identificados/as no seu uniforme** co logotipo do Concello de Santiago de Compostela. O uniforme será consensuado e aprobado polo departamento municipal competente en materia de Servizos Sociais co fin de que cumpra cos requirimentos de imaxe corporativa adecuados. Constará de bata/pixama e zocos debendo, a entidade licitadora, fornecer ao persoal de atención directa con 3 unidades/ano. Os/as profesionais adscritos á prestación do servizo deberán evitar todo conflito persoal coas persoas usuarias e cos seus familiares, informando expresamente ao persoal coordinador quen, á súa vez, informará de inmediato a través da aplicación informática municipal, ao Concello, das incidencias ou queixas que, no seu caso, se produzan. O departamento municipal competente en materia de Servizos Sociais está facultado para iniciar o correspondente expediente informativo e resolver en consecuencia. Debendo o persoal de coordinación da empresa adxudicataria manter unha actitude de colaboración e respecto ás indicación e prazos marcados polos técnicos municipais.

6.3.6.- Persoal auxiliar administrativo

A entidade adxudicataria deberá contar, con carácter obrigatorio para a atención deste contrato, con dous (2) profesionais auxiliares administrativos, cunha dedicación a xornada completa, que se encargará de dar apoio en tarefas administrativas aos técnicos e ao responsable de coordinación.

Entre outras, as funcións que pode desenvolver son as seguintes:

- Realizar tarefas de apoio á coordinación, baixo a súa supervisión.
- Rexistro de datos referidos ao persoal que desenvolve o programa.
- Realizar os cuadrantes de incidencias.
- Manter a comunicación e avisos telefónicos co persoal auxiliar e persoas usuarias ante calquera incidencia que xurda sobre horarios, ausencias, cambios de auxiliar asignado, etc.
- Recollida de datos para a facturación mensual.
- Etc.

7.- MEDIOS MATERIALES

A entidade adxudicataria está obrigada a achegar os medios materiais suficiente para a adecuada prestación do Servizo de Axuda no Fogar do Concello de Santiago de Compostela

7.1. A Oficina

Desde o comezo do contrato e durante toda a execución deste, a entidade adxudicataria do servizo deberá manter unha oficina, con accesibilidade para persoas con mobilidade reducida, aberta e con organización administrativa, técnica e funcional na área urbana do

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

municipio de Santiago de Compostela. Esta oficina deberá estar correctamente identificada e dispor dos medios técnicos suficientes para dar cobertura ás esixencias dos servizos recolleitos neste Prego, e como mínimo cun posto de traballo dotado de mesa e cadeira de traballo, ordenador, liña telefónica, datos etc. para cada membro do equipo de coordinación (responsable, coordinadores/as técnicos, axudante e auxiliar administrativo). A entidade adxudicataria deberá xustificar a titularidade do inmoble, a través do contrato de compra ou arrendamento deste, así como que o inmoble cumpre cos requisitos esixidos neste prego. Isto deberá quedar xustificado nos primeiros quince (15) días tras a sinatura do contrato.

7.2. Roupa de Traballo, EPIs e Axudas Técnicas

Durante a súa xornada laboral o persoal de atención directa do servizo deberán vestir uniforme de traballo identificado co logotipo do Concello de Santiago de Compostela. A entidade adxudicataria deberá facilitar e asumir os gastos dos uniformes (3 anuais) e dos equipos de protección individuais (EPI) necesarios do persoal adscrito ao servizo. Ao finalizar cada ano contractual deberá entregar coa memoria anual a relación de traballadores que recibiron o uniforme novo, coa data e a firma do recibín do profesional, así mesmo este documento deberá subirse á aplicación informática. Así mesmo a entidade adxudicataria garantirá o equipamento adecuado para que a atención das persoas usuarias fágase con condicións de seguridade e saúde para o persoal auxiliar domiciliario, facilitando as axudas técnicas necesarias para a realización de mobilizacións e posicionamento das persoas usuarias no domicilio. A entidade adxudicataria asumirá todos os gastos de transporte, roupa de traballo, calzado adecuado, desprazamentos entre servizos, así como todo o necesario para a atención persoal (luvas e outras axudas técnicas necesarias para a prestación do servizo en cada domicilio), debendo vixiar que esta se realice coa roupa e calzado adecuados.

7.3. Medios Tecnolóxicos

A Área de Servizos Sociais conta cun programa informático específico de xestión dos servizos domiciliarios, co obxecto de conseguir a máxima eficiencia na xestión do servizo, a entidade adxudicataria deberá utilizar este programa e facerse cargo do custo do mesmo na súa globalidade especificamente do acceso web para os seus profesionais de coordinación e da App de profesionais, dos terminais do persoal de coordinación e de atención directa e dos custos da conexión de datos (internet) dos mesmos, coa fin de incorporar o uso da App de profesionais dende o primeiro momento de inicio do contrato. O Concello de Santiago de Compostela incorporou os importes do mantemento da aplicación informática da empresa, a App de profesionais, os terminais para as profesionais de atención directa e os custos das conexións de datos (internet) para estes terminais no estudo de costes, de xeito que a empresa quedará obrigada a implementar o uso da App de profesionais, no servizo, dende o primeiro día do contrato e a telo en funcionamento e totalmente operativo, incluída a fichaxe das profesionais, no prazo máximo dun mes. O proceso de implantación poderá ser supervisado de forma directa polos técnicos/as do concello ou entidade na que delegue. A entidade adxudicataria

deberá, como mínimo, introducir DIARIAMENTE na aplicación municipal, a seguinte información:

- Altas, baixas, e suspensións producidas no día coa súa xustificación.
- Xustificación das faltas de asistencia, servizos non realizados, suspensión temporais, ausencias das persoas do domicilio.
- Xustificación das faltas de puntualidade que supoña a prestación de máis ou menos tempo do planificado ou un cambio de horario no servizo.
- Rexistro das visitas de seguimento realizadas e dos informes destas.
- Ampliacións, reducións, modificacións de proxectos de intervención que entren en vigor no día, coa súa xustificación
- Incidencias diarias na execución do servizo.
- Servizos complementarios e axudas técnicas solicitados, prestados, etc.
- Calquera incidencia que teña relevancia coa facturación.

A entidade disporá, a través da App de profesionais, dun sistema de comunicación polo cal o persoal de atención directa deberá informar, en tempo real, á coordinación do servizo, das incidencias producidas durante a execución deste. Ademais, a través deste sistema o persoal de atención directa fichará a entrada e saída do domicilio, informando á plataforma municipal de xestión do servizo da hora de fichaxe de entrada, de saída, da discrepancia en canto a tempo de servizo, entre a intensidade planificada e a realizada, así como do lugar desde o cal se realiza a fichaxe.

8.- AXUDAS TÉCNICAS E SERVIZOS COMPLEMENTARIOS

8.1.- Características Xerais

Tendo en conta a natureza da prestación do servizo e as características das persoas usuarias do mesmo, reviste especial relevancia a asignación de determinada tipoloxía de axudas técnicas, tanto para os profesionais como para as persoas beneficiarias. Así, para aqueles casos de persoas dependentes cuxos domicilios e/ou mobiliario supoña dificultade no desenvolvemento da prestación do servizo, persoas con obesidade ou escasa mobilidade funcional que, por esta circunstancia, precisen de determinadas atencións no domicilio, a entidade adxudicataria deberá facilitar, de xeito obrigatorio, ás persoas que o Concello de Santiago de Compostela valore máis necesitadas deste recurso, as axudas técnicas e servizos profesionais que se determinen necesarios. A empresa deberá informar destes servizos complementarios ás persoas usuarias e familias, no momento da alta, deixando no domicilio un **díptico ou folleto** coa información destes. Deberán lembrar esta información na primeira visita de seguimento de cada ano de contrato (folleto, carta informativa, ou outros medios) poñendo á súa disposición un teléfono de contacto para a solicitude. A valoración, concesión, implantación e seguimento dos servizos complementarios regulados neste prego rexerase polo establecido na instrución técnica municipal de “Xestión de Servizos Complementarios do SAF” . A empresa estará

obrigada a manter actualizado, en tempo real, o **rexistro de servizos complementarios** na aplicación informática municipal co obxecto de que, desde os Servizos Sociais Municipais, póidase facer un seguimento e control dos servizos realizados ou instalados. No devandito rexistro figurarán as persoas usuarias que gozan ou gozaron destes servizos, as persoas que están en lista de espera, os servizos que reciben, etc. Aqueles servizos complementarios, que a finalización do mes, non estean rexistrados na aplicación municipal non poderán ser detraídos da bolsa correspondente. A empresa estará obrigada a subir á aplicación informática ao finalizar o sexto mes contractual e o ano contractual, un informe resumo das axudas técnicas e servizos profesionais prestados ata a data, no que figure como mínimo o nome do servizo ou axuda, o importe detraído de cada un da bolsa correspondente, que figura no punto 8.2 e 8.3 deste prego, e o total do importe consumido no semestre e no ano contractual así como o que resta por consumir. No caso de servizos profesionais, a adxudicataria comunicará, a través da aplicación informática municipal, ademais dos datos da persoa usuaria beneficiaria dos mesmos, a seguinte información:

- Os horarios e os profesionais que os prestaron
- A titulación e experiencia dos profesionais
- Certificado de colexiado/a, no caso de ser obrigatorio para o exercicio profesional
- Certificado co número de rexistro sanitario cando proceda.
- Os documentos xustificativos, do profesional e do cumprimento dos requisitos legais e obrigacións con facenda e seguridade social para o exercicio desta prestación.
- O documento que acredite a conformidade da persoa usuaria co servizo que recibiu.

As atencións dos servizos profesionais complementarios deberán ser prestadas por empresas contratadas pola entidade licitadora, e en ningún caso estes profesionais poderán formar parte do persoal adscrito ao servizo. As persoas usuarias, posibles beneficiarias destes servizos complementarios, poderán ser propostas tanto pola entidade adxudicataria como polos Servizos Sociais Municipais. As propostas realizadas pola entidade adxudicataria deben ser informadas previamente aos Ss. Ss. municipais a través da aplicación informática, e a súa concesión aprobada por estes. Corresponde á entidade adxudicataria o traslado, entrega, reparación, substitución de pezas ou da axuda técnica que figure na listaxe de "**axudas técnicas instaladas na actualidade**" (mínimo esixido) e daquelas cuxo custo se detraeu da bolsa económica anual de axudas técnicas deste contrato. Establécese un prazo de 5 días naturais para a entrega/substitución desde a data de comunicación da incidencia, así como para a formación para o seu uso (no caso de ser necesaria). A entidade adxudicataria deberá, desde o primeiro día de inicio do contrato, dispoñer de todas as axudas técnicas instaladas ás persoas usuarias nese momento (mínimo esixido), tanto no que se refire a cantidade como á súa tipoloxía. As axudas técnicas xa instaladas nos domicilios deben ser substituídas, ao comezo do contrato, por **axudas de nova adquisición, da mesma tipoloxía e das características establecidas neste prego.** Para iso, a entidade licitadora deberá coordinarse coa entidade saínte, co

obxecto de que a persoa usuaria sempre dispoña da axuda concedida.

8.2. Axudas técnicas e cesión de material de uso individual:

A efectos informativos, as **axudas técnicas instaladas na actualidade** son:

TIPO DE AXUDA	Activas
Agarradoiras baño	4
Varandas	5
Cama articulada	13
Coxín antiescaras	4
Colchón	8
Cubertos/Pratos adaptados	1
Disco xiratorio	2
Guindastre de mobilización con arnés	13
Pata de elefante	4
Cadeira de ducha	53
Taloneiras antiescaras	1

Táboa: 3

Co obxecto de prestar unha atención integral e de mellorar a calidade do servizo, a entidade adxudicataria deberá prestar, de forma gratuíta e sen custo para a persoa usuaria, as axudas técnicas que se determinen necesarias para mellorar a calidade de atención, previa valoración técnica. Para iso créase unha **Bolsa Económica Anual** (ano contractual) destinada á provisión das axudas técnicas necesarias para a correcta execución do contrato a cargo da empresa, polo importe de 13.000 €/ano. Esta bolsa será de aplicación cada un dos anos de contrato e o de prórroga deste.

Á finalización de cada un dos anos contractuais, farase balance da cantidade gastada da bolsa anual. A diferenza entre o importe dispoñible (13.000 €/ano) e a cantidade gastada, será detraída da última factura do ano contractual que a entidade adxudicataria presente ao Concello.

Para a xestión desta bolsa económica anual utilizarase a seguinte táboa de importes durante toda a duración do contrato.

TIPO DE AXUDA	Activas
Axudas técnicas menores (asideiros, baldas, coxíns, alzas de WC, pastas de elefante, menaxe adaptado, Taloneiras, etc.)	80 €
Cama articulada con carro elevador, varanda e colchón	800 €
Colchón antiescaras	180 €
Guindastre de mobilización con arnés	800 €
Cadeira de ducha e xiratoria de bañeira	100 €

Cadeira de rodas para ducha e WC	275 €
Axudas menores de apoio á mobilización (sabas de arrastre, arnés, táboa de transferencias, discos…)	80 €

Táboa: 4

De ser necesario, poderá ser solicitada polo Departamento de Servizos Sociais calquera outra axuda técnica non recollida na táboa anterior, estimando o seu importe segundo o prezo medio de mercado, previa consulta a 3 establecementos de Axudas Técnicas da cidade. O importe da devandita axuda será igualmente detraído da Bolsa Económica Anual. As axudas técnicas que a entidade adxudicataria do servizo instale, durante a vixencia deste contrato, en virtude deste punto, pasarán a ser propiedade municipal, sendo responsabilidade da empresa adxudicataria o seu traslado ás dependencias municipais ou ao domicilio da persoa usuaria. Sempre que o Concello dese a conformidade á prestación da axuda, e figuren rexistrados na aplicación informática municipal os datos apuntados a continuación, a cantidade que corresponda á axuda instalada detraerase da Bolsa Económica Anual. Datos a reflectir na aplicación municipal de xestión do SAF:

- Xustificación técnica da necesidade da axuda (informe-comunicación)
- Persoa usuaria beneficiaria, data de solicitude da axuda, e tipo de axuda, etc.
- Data de colocación e de baixa, de darse o caso, da axuda.
- Documento de cesión da axuda técnica asinado pola persoa usuaria/familia

Ante a solicitude dunha axuda técnica o prazo máximo de instalación no domicilio correspondente será de 7 días naturais.

8.3. Servizos profesionais complementarios ás prestacións básicas:

Co obxecto de prestar unha atención integral e mellorar a calidade do servizo e en función da valoración técnica realizada tanto pola entidade adxudicataria como polo persoal municipal, a entidade adxudicataria prestará como mínimo, sen custo para o concello nin para a persoa usuaria, os seguintes servizos por ano de contrato, en tipo e cantidade:

TIPO DE SERVIZO	Nº Sesións Mes	Nº Sesións/€ Ano
Servizo de Fisioterapia	50 sesións	600 sesións
Servizo de Podoloxía	40 sesións	480 sesións
Servizo de Salón de peiteado	40 sesións	480 sesións
Praza Residencial	--	242 días
Limpeza de choque	--	100 horas
Arranxos/adaptacións no domicilio		2.500 €
Desprazamentos		3.000 €

Táboa: 5

A entidade adxudicataria deberá estar en disposición de prestar desde o primeiro día de contrato os servizos complementarios detallados no cadro anterior. Igualmente, na data de inicio da execución do contrato, a entidade adxudicataria deberá poñer á disposición do

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

servizo a reserva dunha (1) praza residencial nun **centro residencial** debidamente autorizado. Dita praza poderá ser ocupada polas persoas usuarias do servizo durante 242 días/ano, e non poderá ser utilizada pola mesma persoa por un período superior a 62 días. De non ser prestados os servizos profesionais, ao finalizar o mes, estes acumularanse durante os meses seguintes, de forma que ao peche de cada semestre contractual todos os servizos correspondentes ao período estean prestados. Quedará a valoración do departamento de servizos sociais do concello, a posibilidade de pasar o importe dos servizos pendentes de prestar do semestre, ao semestre seguinte, neste caso o importe dos mesmos, estará dispoñible para os servizos que teñan máis demanda das persoas usuarias. De no ser así, dito importe detraerase da factura ao final do ano contractual, estimando o custo dos mesmos segundo a *táboa 6* desde prego. No caso de cubrir a intensidade horaria máxima mensual de cada servizo complementario, priorizaranse as demandas segundo a capacidade económica da persoa usuaria. Naqueles supostos propostos pola coordinación do servizo e/ou valorados polos Servizos Sociais Comunitarios, a entidade adxudicataria deberá realizar, como prestación de carácter complementaria, **limpezas domiciliarias de choque.** Esta prestación será utilizada en supostos de emerxencia social, que deben figurar convenientemente valorados no expediente social de cada unha das persoas beneficiarias. Para afrontar o custo destes servizos créase unha **Bolsa Económica Anual** (ano contractual) destinada á provisión destes servizos para a correcta execución do contrato a cargo da empresa, polo importe de 79.590,00 €/año. Esta bolsa será de aplicación cada un dos anos de contrato e ao de prórroga deste. Á finalización de cada un dos anos contractuais farase balance da cantidade gastada da bolsa anual. A diferenza entre o importe dispoñible (79.590 €/ano) e a cantidade gastada será detraída da última factura do ano contractual que a entidade adxudicataria presente ao Concello. Para a xestión desta bolsa económica anual utilizarase a seguinte táboa de importes durante toda a duración do contrato.

TIPO DE SERVIZO	Importe Sesión	Importe /ano
Servizo de Fisioterapia	50 €	30.000 €
Servizo de Podoloxía	40 €	19.200 €
Servizo de Salón de peiteado	25 €	12.000 €
Praza Residencial	45 €/día	10.890 €
Limpeza de choque	20 €	2.000 €
Arranxos/adaptacións no domicilio	2500 €/ano	2.500 €
Desprazamentos	3000 €/ano	3.000 €

Táboa: 6

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Para cada Servizo profesional prestado a entidade adxudicataria terá que achegar un documento de prestación de servizo profesional asinado pola persoa usuaria no que se reflicta tipo de servizo prestado, profesional que prestou o servizo (nome e apelidos, titulación e nº de colexiado), data da prestación e intensidade (horas) do servizo. Este documentos debe ser subido á aplicación informática e entregado co informe de xestión mensual.

9.- CALIDADE DO SERVIZO, SEGUIMENTO E AVALIACIÓN.

A execución do servizo deberá observar os requirimentos funcionais, materiais e de persoal previstos nos presentes pregos e na demais normativa que resulte de aplicación. O persoal de traballo social municipal encargado da implementación do SAF realizará un seguimento continuado da adecuación dos servizos ás necesidades das persoas usuarias, propoñendo as modificacións pertinentes e avaliando, xunto coas persoas beneficiarias, a consecución dos obxectivos propostos. O seguimento da calidade e a avaliación do servizo poderá, en todo caso, ser contratado en todo ou en parte a unha empresa externa especializada que actuará, a todos os efectos, representando ao concello. A entidade adxudicataria será a responsable da calidade técnica dos servizos prestados e das eventuais consecuencias que se deduzan para o Concello ou para terceiros polas omisións, erros, métodos inadecuados ou actuacións incorrectas na execución do servizo.

9.1. Plan de Calidade da entidade.

O Plan de calidade do Servizo de axuda non fogar, da entidade adxudicataria, definirá o sistema utilizado para a xestión da calidade. Este Plan de calidade poñerase ao dispor dos servizos sociais municipais para a súa validación, aplicación e explotación. Debe conter, polo menos, información sobre os seguintes apartados:

- Contar cun sistema de avaliación interna da calidade do servizo que garanta unha inmediata detección e corrección das posibles incidencias ou deficiencias na prestación do servizo e permita a mellora continua, orientada a alcanzar un nivel de calidade óptimo no servizo.
- O Plan de calidade definirá a política de calidade, os obxectivos e o funcionamento e organización da entidade adxudicataria, así como os seus protocolos
- No desenvolvemento do devandito plan contarase cun sistema de seguimento e avaliación dos estándares de calidade.
- Realizarase unha detección de novas necesidades e liñas de mellora do servizo que serán comunicadas e validadas polo departamento de servizos sociais municipal.

Contará, polo menos, co rexistro da información e execución dos seguintes indicadores:

Indicador de Calidade	Periodicidade
Porcentaxe de persoas usuarias con altas en prazo (alcanzar o 95%)	Trimestral

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Indicador de Calidade	Periodicidade
Porcentaxe de persoas con visitas de seguimento bimestral (alcanzar o 100%)	Anual
Porcentaxe de queixas/reclamacións contestadas en prazo (alcanzar o 100%)	Trimestral
Porcentaxe de queixas/reclamacións presentadas (Inferior ao 20%)	Trimestral
Porcentaxe de persoas usuarias satisfeitas co servizo (alcanzar o 60%)	Anual
Porcentaxe de persoas usuaria con menos de 4 auxiliares titulares (100%)	Trimestral
Porcentaxe de baixas motivadas por insatisfacción co servizo, pola falta de organización da entidade prestadora (inferior ao 5 %)	Trimestral
Realizar o 100% dos rexistros establecidos no prego, na aplicación informática municipal	Mensual
Contestar o 100% das chamadas realizadas polas persoas usuarias/familia ou devolver a chamada nun prazo de 2 horas.	Mensual
Porcentaxe de desprazamentos, entre domicilios, do persoal de atención directa superior ou igual a 20 minutos (Inferior ao 30 % dos desprazamentos)	Mensual
Porcentaxe de persoal que causan baixa na empresa (rotación)	Trimestral
Porcentaxe de profesionais que cumpran coa formación inicial e continua establecida no prego. (Alcanzar o 95%)	Semestral

Táboa: 7

- Deberá definir os mecanismos de avaliación, seguimento, mellora da calidade e satisfacción percibida. Avaliarase a satisfacción do seguinte público obxectivo:
  - Persoa usuaria.
  - Familiares.
  - Persoal vinculado ao servizo.
  - Persoal da corporación local (responsables do servizo)

Da análise da avaliación, seguimento, mellora da calidade e satisfacción percibida do servizo, a entidade adxudicataria deberá emitir un informe para os Servizos Sociais municipais coincidindo con cada período de entrega da memoria de xestión anual. O número de persoas usuarias e familiares que deben participar na avaliación será de, polo menos, unha mostra representativa por grupo de idade e sexo, co volume indicado na seguinte táboa de referencia:

Persoas usuarias	Tamaño mostra
Hasta 550	227 persoas usuarias
De 551 a 600	235 persoas usuarias
De 601 en diante	243 persoas usuarias

9.2. Queixas e Suxestións

A entidade adxudicataria deberá contar con un protocolo de atención de queixas e suxestións que deberá incluír os prazos e actuacións recollidas neste prego. A entidade adxudicataria deberá rexistrar na aplicación informática do concello as queixas e suxestións no momento de ser presentadas polas persoas usuarias e/ou polos seus familiares. Terá un prazo de 1 día hábil para realizar a aclaración da queixa, 2 días para determinar o tratamento a adoptar e 3 días para cerrala coa posta en marcha das medidas precisas para a súa resolución. Deberá rexistrarse na aplicación informática todo o procedemento da resolución da queixa asinando o informe de peche da mesma coa firma electrónica da coordinación da persoa usuaria que presentou a queixa.

10.- DIRECCIÓN E COORDINACIÓN DO SERVIZO.

En tanto que servizo público, corresponde ao Concello de Santiago de Compostela a dirección, fiscalización, avaliación e control do servizo. O Concello pon a disposición da entidade adxudicataria a ferramenta informática necesaria para facilitar a comunicación da coordinación do servizo co persoal técnico municipal e co persoal de atención directa nos domicilios, a entidade terá que garantir o uso de dita ferramenta coas indicacións feitas neste prego, e as que se fagan dende os servizos sociais municipais, a fin de favorecer o intercambio de información en tempo real, coordinar actuacións e resolver incidencias. A elaboración das normas do funcionamento do servizo corresponde ao Consello de Santiago de Compostela que, para a súa coordinación coa entidade adxudicataria, dirixirase ao profesional responsable de coordinación, sendo esta a persoa interlocutora ante o Concello. As relacións entre a entidade adxudicataria do servizo e o Concello de Santiago de Compostela canalizaranse a través da unidade técnica da Area de Acción Social competente en materia de Servizos Sociais. Realizaranse reunións ordinarias de seguimento, segundo a periodicidade establecida polo concello, da actividade para revisar o cumprimento de obxectivos e evolución do servizo, a planificación dos escenarios do servizo, xestión da actividade, seguimento de protocolos específicos, control dos sistemas de información, valorar o funcionamento da prestación, control da xestión do servizo (altas, baixas, modificacións etc.), realizar o seguimento dos servizos efectivamente prestados e seguimento de incidencias, entre o profesional responsable da coordinación xeral da actividade da entidade adxudicataria e os técnicos municipais. A entidade adxudicataria

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

deberá dispor, así mesmo, dun procedemento de coordinación interna, dentro da súa propia organización, a nivel de xerencia e técnico, a fin de que os profesionais encargados da atención directa poidan realizar un traballo acorde coas directrices e obxectivos previamente marcados, permitindo así que as actuacións das distintas unidades ou equipos estean conectadas.

11.- FACTURACIÓN.

A facturación mensual do servizo basearase na información recollida na aplicación informática municipal do SAF, a través da cal se realizará o seguimento económico e da prestación do servizo. Coa factura, e dentro dos seis (6) primeiros días naturais de cada mes, a entidade adxudicataria do servizo deberá achegar ao departamento municipal de Servizos Sociais o seguinte:

Informe-rexistro das visitas domiciliarias realizadas, tanto de valoración inicial como de seguimento (ordinario ou cada dous meses), seguindo as indicacións que se faciliten ao respecto dende esta Administración Local.

Informe de xestión do servizo de axuda no fogar, seguindo as indicacións que se faciliten ao respecto dende esta Administración Local. En particular, sobre o cumprimento das obrigas técnicas recollidas no contrato e nos presentes pregos.

Informe de rotación do persoal auxiliar onde se relacione o número de persoal auxiliar asignado a cada caso, co número real de profesionais que realizaron a prestación efectiva dese servizo en cada mes. As variacións deben ser aclaradas no devandito documento técnico.

Listado actualizado do persoal que presta o servizo de axuda no fogar especificando a porcentaxe de xornada contratada, así como documento acreditativo de estar ao corrente das cotas da Seguridade Social.

Todas as incidencias relativas ás suspensións do servizo por petición das persoas usuarias deben remitirse ao Concello no momento en que se produzan, de forma telemática e en tempo real e, en todo caso, antes de que se peche o mes en curso co obxecto de que a revisión da facturación se realice de forma adecuada. O protocolo a observar nestes casos será, ademais da comunicación telemática, o seguinte: as comunicacións deberán de ir acompañadas do correspondente xustificante asinado pola persoa usuaria.

As suspensións do servizo que sexan comunicadas pola persoa usuaria cun prazo de 5 días hábiles de antelación (de luns a venres) á empresa adxudicataria, non serán facturadas nin á persoa beneficiaria nin ao concello.

Cando por causa imprevista e sen previo aviso a persoa usuaria non se atope no domicilio na hora de prestación de servizo e a persoa auxiliar se desprace a este, dito servizo entenderase prestado e por tanto será facturado, sempre que a

profesional fiche a entrada ao servizo e a coordinación o xustifique na plataforma informática como causa imputable a persoa usuaria por AUSENCIA DO DOMICILIO, unha vez realizadas as xestións oportunas por parte do persoal auxiliar da empresa para localizala e coñecer os motivos da ausencia, das que se dará debida conta ao Departamento municipal de Servizos Sociais na xustificación da mesma.

12. CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN PARA O SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR NO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.

O carácter esencial dos criterios de avaliación no desenvolvemento do procedemento de adxudicación dun contrato, de acordo co recollido no artigo 145 da LCSP, busca definir un proceso baseado en criterios obxectivos que garantan o respecto aos principios de transparencia, non discriminación e igualdade de trato, así como a avaliación das ofertas en condicións de competencia efectiva. En relación os aspectos que deben de identificar os criterios de avaliación e tendo en conta as peculiaridades do presente expediente, considerase oportuno estipular unha fase de avaliación de criterios mediante xuízo de valor que teñan como obxectivo identificar entre as ofertas presentadas, aquelas que xustifiquen un maior grado de coñecemento dos licitadores en relación a execución dos servizos vinculados o obxecto do contrato, así como os procesos de planificación, control e organización dos servizos obxecto deste contrato, respectando, en todo caso, o límite máximo establecido na Lei de Contratos para os procedementos de licitación abertos simplificados como o presente. Os criterios propostos para o presente expediente están directamente vinculados ao obxecto, as características e a natureza do contrato, son obxectivos, ponderados e en definitiva, buscan avaliar as propostas realizadas para mellorar a relación calidade/prezo de cada oferta de acordo co criterio da oferta máis vantaxosa economicamente para a administración, entendéndose como aquela, de entre as diferentes ofertas realizadas, a que presenta a mellor relación entre a calidade e o prezo, tendo en conta os criterios xustificados para o obxecto deste contrato. O contrato a licitar deste servizo presenta unhas características nas que a achega dunha memoria técnica e organizativa por parte do licitador ao contrato, que defina con amplitude o plan de desenvolvemento do servizo, adquire unha significativa relevancia en relación a capacidade organizativa propia e desenvolvemento de procesos propios, sendo de interese deste Concello que o licitador demostre un coñecemento e experiencia na realización deste tipo de servizos, así como pola formación dos seus traballadores. Por outra banda a incidencia dos aspectos económicos, nos que o custo de persoal sitúase na órbita do 90% do total dos custos, está limitada ao cumprimento obrigatorio das condicións laborais emanadas do Convenio Colectivo de aplicación. Os custos a aplicar considéranse suficientemente taxados e envoltos nunha incerteza limitada. Así mesmo, e directamente vinculado coas anteriores argumentacións, considerase necesario, de acordo co disposto no artigo 146.3 da LCSP, establecer un umbral mínimo de puntuación a alcanzar na fase de valoración das proposicións relativas aos criterios avaliables mediante xuízo de valor,

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

os cales teñen por obxecto avaliar a calidade técnica das memorias de execución da prestación dos servizos propostos polos distintos licitadores. Así, establécese un umbral mínimo de puntuación a alcanzar na fase de valoración das proposicións relativas aos **criterios avaliables mediante xuízo de valor, que será do 50 % da puntuación máxima establecida para este punto; isto é, 20 puntos.**

A adxudicación do presente contrato levarase a cabo por procedemento aberto, en virtude do establecido no artigo 157 do Texto Refundido da Lei de Contratos do Sector Público, seguíndose os seguintes criterios e indicadores de avaliación:

12.1. Criterios Obxectivos (máximo 60 puntos)

a) Criterios sociales de organización do servizo (máximo 10 puntos):

Criterio	**Puntuación**
Compromiso de elevar, cada ano contractual, as xornadas do persoal de atención directa nun 15% sobre as xornadas parciais existentes neste momento	**10 puntos**

b) Melloras tecnolóxicas (máximo 5 puntos):

Criterio	**Puntuación**
Compromiso de posta a disposición e activación, cando sexa requirido polos servizos sociais municipais, de medios técnicos: Valorarase a oferta de App de comunicación con familiares, compatible e integrado con el sistema informático municipal.	**5 puntos**

Para a adecuada valoración dos puntos anteriores será obrigatorio entregar coa oferta o compromiso firmado polo responsable da entidade adxudicataria, de implementar, en tempo e forma, as medidas establecidas nos apartados a) e b) deste punto.

c) Oferta económica (máximo 45 puntos):

Puntuación máxima das ofertas económicas: POE_{max}= 45 puntos.

Valoraranse unicamente as ofertas económicas definitivamente admitidas pola mesa de contratación e non se terán en conta as ofertas económicas dos licitadores que sexan excluídos, incluso aqueles cuxas ofertas económicas foron definitivamente cualificadas como anormalmente baixas e, consecuentemente, foron desestimadas previamente.

Definicións:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

POE_{max}: puntuación máxima das ofertas económicas prevista para a licitación.

POE_i: puntuación da oferta económica do licitador *i*.

OE_i: oferta económica do licitador *i*.

OBL: Orzamento base de licitación.

OE_{min}: oferta económica mais baixa das admitidas definitivamente.

OE_{med}: oferta económica media das ofertas económicas admitidas definitivamente.

n: número de ofertas económicas admitidas definitivamente.

LT: valor do limiar para a consideración dunha oferta como anormalmente baixa calculado segundo o previsto neste presente Prego de Cláusulas Administrativas Particulares.

A oferta económica media das ofertas económicas admitidas definitivamente calcularase segundo a seguinte fórmula:

$$OE_{\text{med}} = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} OE_i}{n}$$

A puntuación[1] das ofertas económicas de cada licitador definitivamente admitidas calcularase segundo a seguinte fórmula:

[1] *A modo de exemplo, as puntuacións obtidas para os seguintes casos serían as seguintes:*

- *A oferta económica que coincida co orzamento base de licitación (OBL) obtería 0 puntos.*
- *A oferta económica media das ofertas económicas admitidas definitivamente (OE_{med}) obtería o 75% da puntuación máxima das ofertas económicas prevista para a licitación (POE_{max}).*
- *O valor do limiar para a consideración dunha oferta como anormalmente baixa (LT) obtería o 95% da puntuación máxima das ofert as económicas prevista para a licitación (POE_{max}).*
- *A oferta económica mais baixa das admitidas definitivamente (OE_{min}), se fora inferior ao valor do limiar para a consideración dunha oferta como anormalmente baixa (LT) obtería o 100% da puntuación máxima das ofertas económicas prevista para a licitación (POE_{max}). Se fora superior obtería unha puntuación entre o 75% e o 95% da puntuación máxima das ofertas económicas prevista para a licitación (POE_{max}).*

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

$$POE_i = \begin{cases} \dfrac{OBL - OE_i}{OBL - OE_{\text{med}}} \cdot 0{,}75 \cdot POE_{\max} & \text{se } OE_{\text{med}} \le OE_i \le OBL \\ \left(\dfrac{OE_{\text{med}} - OE_i}{OE_{\text{med}} - LT} \cdot 0{,}20 + 0{,}75 \right) \cdot POE_{\max} & \text{se } LT \le OE_i < OE_{\text{med}} \\ \left(\dfrac{LT - OE_i}{LT - OE_{\min}} \cdot 0{,}05 + 0{,}95 \right) \cdot POE_{\max} & \text{se } OE_{\min} \le OE_i < LT \quad \text{e} \quad OE_{\min} < LT \end{cases}$$

Xustificación da fórmula: O uso desta fórmula permite atribuír unha maior puntuación á oferta máis económica e a menor puntuación á menos económica, gardando proporción na atribución de puntos as ofertas intermedias.

Consideraranse *presuntamente anormais ou desproporcionadas* as ofertas cuxa baixa supere á baixa media mais cinco (5).

Se $BO_i > BM + 5 \rightarrow$ OE_i é anormal ou desproporcionada

Sendo:

BM = baixa media.

BO_i = baixa da oferta.

OE_i = oferta económica.

A baixa da oferta (BO_i) calcularase coa seguinte fórmula:

$$BO_i = \left(1 - \frac{OE_i}{PL}\right) \cdot 100$$

Sendo:

BO_i = baixa da oferta.

OE_i = oferta económica.

PL = orzamento base de licitación = OBL

A baixa media (*BM*) calcularase coa seguinte fórmula:

$$BM = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} BO_i}{n}$$

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Sendo:

BM = baixa media.

BO_i = baixa da oferta.

n = número de licitadores non excluídos despois da apertura das ofertas económicas.

A LT calcularase coa seguinte fórmula:

LT= (1 – BT/100) * OBL

Sendo:

OBL: Orzamento base de licitación.

BT: *BM + 5*

12.2. Criterios Dependentes dun Xuízo de Valor (máximo 40 puntos)

As entidades licitadoras deberán presentar un PROXECTO TÉCNICO, no que se valorará a calidade do servizo que se pretende prestar e que deberá cumprir os requisitos deste Prego. Deberá desenvolver os epígrafes na orde solicitada, recollendo todos os aspectos que permitan a valoración da oferta. Dado que as características, metodoloxía e operativa xeneral do servizo están descritos neste Prego, o Proxecto versará especificamente sobre aspectos complementarios e/ou que melloren os xa tratados neste documento. O Proxecto será presentado en tipografía "**arial" tamaño de letra 11, interliñado 1,3** puntos e debe estar correctamente paxinado. No caso de non respectar estas instrucións, a puntuación final do Proxecto do licitador será penalizada nun 10% . O Proxecto terá un máximo de 80 páxinas, sen considerar no cómputo o índice e a portada. Todo proxecto que exceda o número máximo de páxinas permitidas (80) quedará automaticamente excluído da licitación. Non se valorarán propostas de mellora que non teñan relación directa co contido deste prego. Os licitadores poderán incorporar ao Proxecto anexos ilustrativos que serán computados no número de páxinas permitido. Estes anexos poderán consistir en procedementos, modelos de informe, protocolos, gráficos ou calquera outra información que se considere relevante para o proxecto e que estea debidamente referenciada. O índice deberá seguir a estrutura indicada a continuación e conter unha relación literal de cada un dos apartados ou epígrafes e a páxina na que se atopa. Será penalizado cun 20% da puntuación alcanzada calquera Proxecto que non respecte a estrutura solicitada.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

INDICE:

1.- Servizo de Axuda no Fogar

1.1.- Proposta de posta en marcha do servizo de axuda no fogar

1.2.- Organización funcional

1.3.- Plan de coordinación do servizo

1.4.- Plan de continxencias

1.5.- Plan de calidade do servizo

2.- Organización dos recursos humanos

2.1.- Organización do traballo en fins de semana e festivos

2.2.- Organización de cuadrantes de traballo do persoal de atención directa

2.3.- Plan de Formación

3.- Plan Social

Do proxecto presentado valorarase a calidade técnica da proposta, baseada na súa coherencia, concreción, e viabilidade, ademais de polas propostas de mellora respecto ao establecido no Prego. **Os criterios de valoración serán os seguintes:**

1.- Servizo de Axuda no Fogar

1.1.- Proposta de posta en marcha do servizo de Axuda no Fogar

Valorarase a descrición do procedemento para a posta en marcha do servizo tras a formalización do contrato, con especificación da duración do período considerado, as diferentes accións a realizar, a temporalización das mesmas, o sistema de coordinación proposto coa entidade cesante, de selo caso, e as persoas responsables.

1.2.- Organización funcional

Valorarase a estrutura organizativa, a distribución de responsabilidades, funcións e tarefas, o procedemento de selección de persoal, o cociente de profesionais, a organización de vacacións, e outros aspectos que redunden nunha mellora organizativa. Neste apartado considérase indispensable a presentación dos seguintes protocolos:

→ Protocolo de acollida de novos profesionais de atención directa

1.3.- Plan de coordinación do servizo

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Valorarase a proposta de coordinación e comunicación a diferentes niveis entre os profesionais da entidade adxudicataria, os profesionais do Concello de Santiago de Compostela e as persoas usuarias e/ou os seus familiares. Neste apartado considérase indispensable a presentación do seguinte protocolo:

→ Protocolo de organización e temporalización dos informes e comunicacións recollidas neste prego

1.4.- Plan de continxencias

Valorarase a operativa proposta ante diferentes situacións que requiran unha rápida intervención que evite menoscabar a marcha do servizo e/ou a atención da persoa usuaria. Considérase indispensable a presentación dos seguintes protocolos:

→ Protocolo de xestión de incidencias coas persoas usuarias
→ Protocolo de detección de necesidades ou situacións de risco das persoas usuarias
→ Protocolo de valoración e implantación de servizos complementarios
→ Protocolo de xestión de incidencias coas auxiliares
→ Protocolo de substitución de auxiliares

1.5.- Plan de calidade do servizo

Valorarase a proposta de mantemento e mellora da calidade durante a duración do contrato, as metodoloxías de xestión e control de calidade, os profesionais implicados, os tipos e periodicidade das avaliacións, os indicadores utilizados, e a especificidade dos informes. Neste apartado considérase indispensable a presentación dos seguintes protocolos:

→ Protocolo de calidade na atención individualizada
→ Protocolo de prevención de riscos laborais

2.- Organización dos Recursos Humanos

2.1.- Organización do traballo en fins de semana e festivos . Valorarase a proposta que ofreza as mellores garantías, de calidade e atención ás persoas usuarias en fins de semana, festivos e horario fora da apertura da oficina.

2.2.- Organización de cuadrantes de traballo do persoal de atención directa . Valorarase a proposta que ofreza a organización máis eficiente e garantista en relación as condicións da prestación do servizo descritas no prego.

2.3.- Plan de formación . Valorarase a proposta de formación anual para os profesionais do servizo: contidos, obxectivos, metodoloxías, modalidade, duración, avaliación…, así como a viabilidade do plan proposto dentro da operativa do servizo. Neste apartado considérase indispensable a presentación dos seguintes protocolos:

→ Protocolo de formación do persoal de coordinación

3.- Plan Social a implementar durante o contrato

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

3.1.- Plan Social . Valoraranse as diferentes medidas de índole social que a adxudicataria propoña implementar para mellorar a calidade de vida das persoas usuarias e as súas familias, e das persoas traballadoras do servizo, relacionadas co contido deste prego. Non se aceptarán outras propostas. O Proxecto Técnico terá unha puntuación máxima de **40 puntos** distribuídos da seguinte forma:

PUNTUACIÓN DO PROXECTO TÉCNICO		
SAF	*Puntuación máxima: 20 puntos*	
	1.1.- Posta en marcha do servizo de axuda no fogar	3 puntos
	1.2.- Organización funcional	3 puntos
	1.3.- Plan de coordinación do servizo	4 puntos
	1.4.- Plan de continxencias	5 puntos
	1.5.- Plan de calidade do servizo	5 puntos
RR.HH	*Puntuación máxima: 15 puntos*	
	2.1.- Organización do traballo en fins de sema e festivos	5 puntos
	2.2.- Organización de traballo do persoal de atención directa	5 puntos
	2.3.- Plan de Formación	5 puntos
Plan Social	*Puntuación máxima 5 puntos*	
	3.1 Plan Social	5 puntos

Táboa: 6

Para superar a fase de valoración técnica as licitadoras deben alcanzar un mínimo de **20 puntos** nesta fase. As propostas que non alcancen esta puntuación quedarán excluídas do proceso de valoración de ofertas.

SERVIZO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

O concello de Santiago de Compostela ten asinado un convenio de colaboración, dende hai anos, con Cruz Vermella, para ofrecer á veciñanza o servizo de teleasistencia domiciliaria como recurso ponte e subsidiario á espera de poder obter o mesmo pero con carácter autonómico, se procede. O número de terminais conveniado ascende a 60, dos cales estiveron ocupados ao longo do 2023, a súa totalidade.

DESCRIPCIÓN DO PROXECTO (información facilitada pola Oficina de Cruz Vermella de Santiago de Compostela).

INTRODUCIÓN

O proxecto Teleasistencia domiciliaria, consta dun terminal e un pulsador que se conecta dende calquera estancia do domicilio na que se atope a persoa usuaria co persoal profesional as 24 horas do día, os 365 días do ano, facilitando unha resposta e intervención inmediata ante calquera necesidade. No caso da Teleasistencia GSM, o servizo consta dun terminal que leva incorporada unha tarxeta SIM, motivo polo que non precisa ir conectado á liña telefónica fixa, e dun pulsador que se conecta, dende calquera estancia da casa na que se atope, co persoal profesional as 24 horas e os 365 días do ano, facilitando unha resposta e intervención inmediata ante calquera necesidade. En ambos casos, o pulsador, que pode levarse colgado ou no pulso, é importante levalo posto sempre que se estea na casa, incluso na ducha, xa que é impermeable. En caso de necesidade, tan só hai que pulsalo.

PRESTACIÓNS:

- Axendas de seguimento dende a central de atención
- Outras axendas personalizadas
- Visita de seguimento por parte do voluntariado para garantir o debido manexo do funcionamento do sistema
- Auto test do servizo -Chamadas de emerxencia

OBXECTIVOS

O servizo de teleasistencia ten como obxectivo que persoas que, atopándose nunha situación de risco, desprotección e/ou discapacidade, permanezan no seu fogar, atendendo a reiterada demanda dos mesmos e reforzando a súa autonomía e seguridade. Trátase dun servizo técnico, de natureza social que relaciona as persoas usuarias con sistemas de atención de emerxencias, mobilizando os recursos comunitarios existentes no seu ámbito.

PERFIL DA PERSOA USUARIA

Dende o 1 de xaneiro ata o 31 de decembro de 2023, houbo un total de 104 persoas beneficiarias, o 79% das persoas usuarias foron mulleres fronte ao 21% que eran homes. No 72% dos casos viven sos e no outro 28% viven con parella ou familia. A media de idade do total de persoas usuarias é de 83 anos.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

<65 anos: 2 persoas usuaria (2 mulleres).
Entre 65 e 80 anos: 19 persoas usuarias: 16 mulleres e 3 homes.
>80 anos: 49 persoas usuarias: 37 mulleres e 12 homes.

Atendéronse 20 emerxencias dende principios de ano e máis de 1.235 axendas atendidas.

DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS

Actualmente temos instalados os seguintes detectores: 16 de caídas, 4 de gas e 4 de fume.

BAIXAS E ANÁLISIS DAS CAUSAS

Durante o período de referencia producíronse 27 baixas no servizo:

- 7 por defunción
- 6 por ingreso en residencia
- 11 por cambio de prestador de servizo
- 1 por outros motivos
- 2 por cambio de domicilio

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Dende o 1 de xaneiro ata o 31 de decembro do 2023, realizáronse as seguintes actividades complementarias cos usuarios/as de teleasistencia municipal:

- Chamadas acompañamento semanal con voluntariado: 6 persoas (5 mulleres e 1 home)
- Acompañamento presencial con voluntariado semanal: 1 persoa (muller)
- Taller de memoria semanal: 3 persoas (3 mulleres). Data realización dende xaneiro ata decembro 2023
- Taller xerontoximnasia semanal: 2 persoas (mulleres). Data realización dende xaneiro ata novembro 2023
- Actividades Rosalía de Castro: 2 persoas (mulleres). Data realización 23 de febreiro 2023.
- Entroido: 3 persoas. Data realización 28 de febreiro 2023.
- Actividade día da muller: 2 persoas (mulleres). Data realización 9 de marzo 2023.
- Celebración do día das letras galegas: 2 persoas (mulleres). Data realización 25 de maio 2023.
- Excursión as Illas Cíes: 2 persoas (mulleres). Data realización 14 de xuño 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Visita a Cidade de Cultura: 1 persoa (1 muller). Data realización 27 de Xullo 2023.
- Acompañamentos a xestións médicas: 1 muller.
- Campaña onda de calor: 49 persoas (11 homes e 38 mulleres) Data realización: os meses de xullo e agosto.
- Festa fin de ano: 1 persoa (muller) Data realización: 14 de decembro.



Total persoas diferentes, atendidas nas actividades complementarias: 51 persoas (40 mulleres e 11 homes).

O PROXECTO "PAINTING FOR OTHERS"

O concello de Santiago de Compostela, a través do Servizo de Axuda no Fogar, colaborou coa asociación Cooperación Internacional no proceso de derivación e selección de persoas que puideran participar neste proxecto. O proxecto persegue a mellora da calidade de vida de persoas en situación de exclusión social e a sensibilidade das persoas mozas da nosa cidade. Os beneficiarios foron persoas maiores e/ou en situación de dependencia, que están incluídos no servizo de axuda no fogar, e cuxas vivendas presentan déficits de habilitabilidade. O proxecto desenvolveuse nos meses de xuño a setembro de 2023, aproveitando o período vacacional das voluntarias e voluntarios.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

EN QUÉ CONSISTE PAINTING FOR OTHERS?

Surge hace algo más de 25 años, en 1996. Gracias a nuestro voluntariado a pie de calle nos dimos cuenta que existía un número muy elevado de personas de escasos recursos que habitaban en viviendas en unas condiciones precarias. Es por ello que pusimos en marcha el proyecto denominado por aquel entonces "Operación de Rehabilitación de Viviendas" (ORV), que más adelante pasó a denominarse como se conoce hoy en día. En la primera edición de 1996 participaron más de 150 voluntarios en la rehabilitación de 24 viviendas del barrio de Triana en Sevilla.

A lo largo de estos años se ha podido desarrollar el proyecto en muchas otras ciudades de España como: León, Palencia, Valladolid, Salamanca, Bilbao, San Sebastián, Zaragoza, Valencia, Madrid, Toledo, Murcia, Sevilla, Granada, Málaga y Cádiz entre otras.

El proyecto Painting for others lleva años desarrollándose en Galicia. Durante 2022 se ha seguido realizando durante todo el año, atendiendo a un total de 5 familias en riesgo de exclusión, una casa de acogida para 15 menores y un local social. Todo ello con la participación de 175 voluntarios.







Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

PROGRAMA "AXILIZA A MENTE"

Expediente: MEN/SERV/C05.01.01/2023000111 **Referencia interna: 2023/00003716H - CONTRATACIÓN SERVIZOS SOCIAIS ANO 2023**
Contrato menor de servizo para execución dun proxecto denominado AXILIZA A MENTE
Tipo de contrato: Servicios **Procedemento:** Contrato menor

Tipo de contrato: Servicios - Servicios sociales y de salud

1. OBXECTO DO CONTRATO

O contrato ten por obxecto executar un proxecto denominado AXILIZA A MENTE dirixido a persoas maiores co fin de incentivar a axilidade mental e a prevención do deterioro cognitivo dese colectivo.

2. XUSTIFICACIÓN DA NECESIDADE DO CONTRATO:

Tendo en conta o envellecemento da poboación tan característico de Galicia, faise necesario facer fincapé na atención a un envellecemento saudable e activo. É por iso polo que nace este programa, co gallo de facer unha prevención no tocante a posibles diagnósticos de deterioro cognitivo leve ou demencia, ben sexan tipo Alzheimer ou de calquera outro tipo. Ao mesmo tempo trátase de fomentar un estilo de vida activo, no que se entrenen as capacidades cognitivas tales como: atención, memoria, linguaxe, funcións executivas...

No caso de detectar dificultades salientables á hora da realización das actividades, procederase a unha valoración individualizada para ver se se pode estar ante un posible caso de , e, de ser así derivalo aos servicios sanitarios e sociais correspondentes.



A presenza de Tecnoloxías da Información e da Comunicación (TIC), as redes sociais e o uso de internet na vida cotiá é cada vez máis e máis habitual, ata o punto de ocupar gran

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

parte do día a día da maioría das persoas. Hai estudos que revelan que existe unha brecha interxeracional no seu uso, co cal parece necesario realizar programas destinados a achegar cada vez mais esta realidade ás persoas maiores. Con isto favorécese a súa integración na sociedade, facéndoas partícipes dela.
Se a isto lle sumamos a necesidade dun envellecemento saudable, no que as persoas se manteñan activas cognitivamente falando, chegamos á conclusión de que parece interesante realizar programas que inclúan eses dous elementos: realizar estimulación cognitiva de maneira primordialmente presencial pero tamén a través de aplicacións tecnolóxicas que faciliten a realización de exercicios mentais, cálculo, xogos…

O departamento de Servizos Sociais non dispoñe nin de persoal técnico especializado nin de ferramentas para a posta en marcha de dito proxecto, e ademais terá lugar en horario de mañá ou de tarde indistintamente, dependendo do grupo en cuestión.

O obxecto do contrato non se ten configurado para evitar a aplicación de regras xerais de contratación, e non se está a atender necesidades periódicas e previsibles.

3. ESPECIFICACIÓNS TÉCNICAS DA PRESTACIÓN

O proxecto, consiste en incentivar a axilidade mental, a prevención de deterioración cognitiva, onde as persoas maiores poderán traballar a memoria dunha maneira dinámica, distendida e continua.

EQUIPO PROFESIONAL adscrito ó proxecto:

Procederá a atención directa por parte dun profesional do ámbito socio-sanitario (Psicóloga /o ou Terapeuta Ocupacional ou Educador/a Social), coa coordinación por parte dunha /dun Traballador/ a Social. As tarefas de administración por parte dun/unha auxiliar administrativo/a.

***Persoas BENEFICIARIAS**:*

Este proxecto vai dirixido a aquelas persoas maiores que non teñen ningún tipo de deterioro cognitivo que desexan adestrar a memoria e previr unha deterioración cognitiva. Tamén vai dirixido a aquelas persoas que desexen ter un envellecemento saudable a través do coñecemento do propio corpo e da práctica de exercicio físico regular en grupo. Todas elas persoas usuarias do Concello de Santiago de Compostela do ámbito rural e da zona urbana.

4. XUSTIFICACIÓN DO PROCEDEMENTO, TRAMITACIÓN E FORMA DE ADXUDICACIÓN DO EXPEDIENTE

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

En aplicación do artigo 118 da Lei 9/2017 de Contratos do Sector Público, o contrato cualificase de menor en función da contía do mesmo, ao ser seu importe inferior a 15.000 euros, IVE non incluído.

5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

O órgano de contratación competente é a Concellaría de Políticas Sociais e Saúde, Medio Ambiente, Parques e Xardíns, de conformidade co acordo de delegación da Xunta de Goberno Local e as bases de execución do orzamento municipal.

6. VALOR ESTIMADO

TOTAL Valor Estimado:

Valor sen IVE:	5.000,00 euros
IVE (0,00 %):	0,00 euros
Valor con IVE:	5.000,00 euros

7. ORZAMENTO DO CONTRATO E APLICACIÓN ORZAMENTARIA

Aplicación Orzamentaria / Proxecto GFA	Data orzamento	Denominación	Importe IVE incluído
2023-020 23100 2270600	2023	ASISTENCIA SOCIAL PRIMARIA. ESTUDIOS E TRABALLOS TÉCNICOS	5.000,00

8. PRAZO DE EXECUCIÓN

O proxecto desenvolverase desde o mes de febreiro ata novembro de 2023, non podendo ser obxecto de prórroga ou revisión de prezos nin supor fraccionamento.

9. LUGAR DE PRESTACIÓN

Este proxecto realizarase no centros socio-culturais do concello distribuíndo 3 grupos na zona urbana dunha hora e media/semana por cada un e, 3 grupos tamén no rural.

10. RESPONSABLE DO CONTRATO

MARÍA TERESA FURELOS TORAL, XEFA DE SERVIZO DA ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL

11. FORMA DE PAGO DO PREZOS

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

x Mediante a presentación de dúas facturas, a primeira que recolla o período do servizo desde febreiro á xuño, e a segunda que recolla o período do servizo desde xullo á novembro do ano 2023, expedidas polo provedor, acompañadas dunha memoria xustificativa do servizo realizado, e conformada polo responsable do contrato, trala realización da prestación do período e antes de que finalice o ano ao que corresponde a prestación. Os códigos para a facturación son os seguintes:

Oficina Contable	Órgano Xestor	Unidade Tramitadora
GE0001959 INTERVENCIÓN MUNICIPAL	L01150780 CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	GE0016533 Cx 20- SS.e Asistencia a persoas Dependentes
Correo electrónico central		
consultafacturas@santiagodecompostela.gal		

12. ENTIDADE PROPOSTA PARA A ADXUDICACIÓN DIRECTA

Denominación	AGADEA
Número identificación fiscal	G15483498
Domicilio	Rúa Salgueiriños de Abaixo, nº 15, baixo, 15706 Santiago de Compostela. A Coruña
Teléfono	981595738/ 647589725
e-mail	agadea@agadea.org

PROGRAMA "VIDA SAUDABLE"

Expediente: MEN/SERV/C05.01.01/2023000112 **Referencia interna: 2023/00003752P - CONTRATACIÓN SERVIZOS SOCIAIS ANO 2023**
Contrato menor de servizo para a execución dun proxecto denominado VIDA SAUDABLE
Tipo de contrato: Servicios **Procedemento:** Contrato menor

Informe Técnico Nº 40/2023/TFT
Tipo de contrato: Servicios - Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos

1. OBXECTO DO CONTRATO

O servizo para a execución dun proxecto denominado VIDA SAUDABLE vai dirixido a aquelas persoas maiores que non teñen ningún tipo de deterioro cognitivo, que desexan previr a súa deterioración, tanto física como cognitiva. Tamén vai dirixido a aquelas persoas que desexen ter un envellecemento saudable a través do coñecemento do propio corpo e da práctica de exercicio físico regular en grupo. Todas elas persoas usuarias do Concello de Santiago de Compostela do ámbito rural e da zona urbana.

2. XUSTIFICACIÓN DA NECESIDADE DO CONTRATO:

Obxectivo xeral: mellorar a calidade de vida das persoas usuarias, fomentando o benestar, autonomía e independencia destas, a través do exercicio físico.

Obxectivos específicos:

- Preservar as capacidades físicas e cognitivas das persoas usuarias.
- Manter unha saúde óptima a través da realización de exercicio físico de forma regular.
- Mellorar ou retrasar o deterioro nas áreas de flexibilidade, equilibrio e coordinación óculo-manual, entre outras.
- Dar apoio emocional e social.
- Detectar posibles casos de empeoramento a nivel cognitivo e/ou emocional, susceptibles de ser derivados a outros servizos os recursos.
- Fomentar a autonomía e independencia das persoas usuarias, así como, o benestar e calidade de vida das mesmas

.



***FINALIDADE DO PROXECTO**:* favorecer, promocionar e rehabilitar o mantemento físico, a través da actividade física e psicomotriz, prevendo o deterioro das persoas participante s.

O departamento de Servizos Sociais non dispoñe nin de persoal técnico especializado nin de ferramentas para a posta en marcha de dito proxecto, e ademais terá lugar en horario de mañá ou de tarde indistintamente, dependendo do grupo en cuestión.

O obxecto do contrato non se ten configurado para evitar a aplicación de regras xerais de contratación, e non se está a atender necesidades periódicas e previsibles.

3. ESPECIFICACIÓNS TÉCNICAS DA PRESTACIÓN

***EQUIPO PROFESIONAL para por en marcha o proxecto, sería un* Técnico en actividade física**: coas seguintes tarefas e funcións: - Atención directa, - Avaliación e

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

valoración da persoa usuaria, - Planificación do programa, - Avaliación do programa, - Dinamización comunitaria e o persoal administrativo preciso e de coordinación do programa.

4. XUSTIFICACIÓN DO PROCEDEMENTO, TRAMITACIÓN E FORMA DE ADXUDICACIÓN DO EXPEDIENTE

En aplicación do artigo 118 da Lei 9/2017 de Contratos do Sector Público, o contrato cualificase de menor en función da contía do mesmo, ao ser seu importe inferior a 15.000 euros, IVE non incluído.

5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

O órgano de contratación competente é a Concellaría de Políticas Sociais e Saúde, Medio Ambiente, Parques e Xardíns, de conformidade co acordo de delegación da Xunta de Goberno Local e as bases de execución do orzamento municipal.

6. VALOR ESTIMADO

O Valor Estimado estará integrado por:

CONCEPTOS	**ORZAMENTO 2023**
Monitor técnico (febreiro - novembro) 14 horas semanais x 40 semanas x 11,57€/hora	6.479,20€
Xestión administrativa (febreiro - novembro) 1 hora semanal x 40 semanas x 8,82€/hora	352,80€
Material funxible e outros	168,00€
TOTAL	**7.000,00€**

TOTAL Valor Estimado:

Valor sen IVE: 7.000,00 euros
IVE (0,00 %): 0,00 euros
Valor con IVE: 7.000,00 euros

7. ORZAMENTO DO CONTRATO E APLICACIÓN ORZAMENTARIA

Aplicación Orzamentaria / Proxecto GFA	Data orzamento	Denominación	Importe IVE incluído
2023-020 23100 2270600	2023	ASISTENCIA SOCIAL PRIMARIA. ESTUDIOS E TRABALLOS TÉCNICOS	7.000,00

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

8. PRAZO DE EXECUCIÓN

O proxecto desenvolverase desde o mes de febreiro ata novembro de 2023, non pudendo ser obxecto de prórroga ou revisión de prezos nin supor fraccionamento.

9. LUGAR DE PRESTACIÓN

Este proxecto realizarase no centros socio-culturais do concello distribuíndo 4 grupos na zona urbana dun par de horas/semana por cada un e, 4 grupos tamén no rural.

10. RESPONSABLE DO CONTRATO

MARÍA TERESA FURELOS TORAL, XEFA DE SERVIZO DA ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL

11. FORMA DE PAGO DO PREZOS

x Mediante a presentación de dúas facturas, a primeira que recolla o período do servizo desde febreiro á xuño, e a segunda que recolla o período do servizo desde xullo á novembro do ano 2023, expedidas polo provedor, acompañadas dunha memoria xustificativa do servizo realizado, e conformada polo responsable do contrato, trala realización da prestación do período e antes de que finalice o ano ao que corresponde a prestación. Os códigos para a facturación son os seguintes:

Oficina Contable	**Órgano Xestor**	**Unidade Tramitadora**
GE0001959 INTERVENCIÓN MUNICIPAL	L01150780 CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	GE0016533 Cx 20- SS.e Asistencia a persoas Dependentes
Correo electrónico central		
consultafacturas@santiagodecompostela.gal		

12. ENTIDADE PROPOSTA PARA A ADXUDICACIÓN DIRECTA

Denominación	AGADEA
Número identificación fiscal	G15483498
Domicilio	Rúa Salgueiriños de Abaixo, nº 15, baixo, 15706 Santiago de Compostela. A Coruña
Teléfono	981595738/ 647589725
e-mail	Agadea.org



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A consideración social e xurídica da "*infancia*" e da "*adolescencia*" ten variado substancialmente nas últimas décadas, producíndose tras a aprobación da Constitución Española de 1978, unha intensa actividade lexislativa que renovou o ordenamento xurídico para garantir a protección dun dos colectivos mais vulnerables da nosa sociedade. Como indica o Observatorio da Infancia en España, a Convención dos Dereitos do Neno, ratificada no noso país en 1990, supuxo un feito histórico que desembocou no recoñecemento de dereitos e nun paralelo desenvolvemento de referencias lexislativas orientadas á protección da infancia.

A Constitución Española de 1978, ao enumerar no capítulo III do Título I os principios rétores da política social e económica, establece, no art. 39, a obriga dos Poderes Públicos de asegurar a protección social, económica e xurídica da familia e, dentro desta, con carácter singular a dos menores de idade. Todas as transformacións do sistema de atención á infancia cobran a súa máxima expresión lexislativa na aprobación da Lei Orgánica 1/1996, de 15 de xaneiro, de protección xurídica do menor e de modificación parcial do Código Civil e da Lei de Axuizamento Civil. Este texto lexislativo recolle novos elementos que profundizan na garantía da protección da infancia e da adolescencia, considerándoos suxeitos activos, participativos e creativos, con capacidade de modificar o seu propio medio persoal e social, de participar na busca e satisfacción das súas necesidades. A lei indica que a mellor forma de garantir social e xuridicamente a protección dos menores, é a de promover a súa autonomía como suxeitos, de tal forma que poidan ir construíndo progresivamente unha percepción de control sobre a súa situación persoal e do seu proxecto de futuro. Segundo a Lei 26/2015, de 28 de xullo, de modificación do sistema de protección á infancia e á adolescencia. considerarase **situación de risco** aquela na que, por mor de circunstancias, carencias ou conflitos familiares, sociais ou educativos, o menor se vexa prexudicado no seu desenvolvemento persoal, familiar, social ou educativo, no seu benestar ou nos seus dereitos de forma que, sen alcanzar a entidade, intensidade ou persistencia que fundamentarían a súa declaración de situación de desamparo e a asunción da tutela por ministerio da lei, sexa precisa a intervención da administración pública competente, para eliminar, reducir ou compensar as dificultades ou inadaptación que lle afectan e evitar o seu desamparo e exclusión social, sen ter que ser separado da súa contorna familiar.

Segundo recolle o artigo 50 da Lei 3/2011, de 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia, correspóndelles ás entidades locais a detección, a valoración e a intervención nas situacións de risco de calquera índole e a activación dos seus propios recursos ou en colaboración coas demais administracións e servizos públicos e privados**.** Serán obxectivos desta actuación administrativa os seguintes:

a. A mellora do medio familiar, coa colaboración dos pais, as nais, os titores, as titoras, os gardadores ou as gardadoras e do propio neno, nena ou adolescente.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

b. A idoneidade das condicións sociais, económicas e culturais dos nenos, as nenas e os e as adolescentes.
c. A eliminación, a neutralización ou a diminución dos factores de risco e dificultade social mediante a capacitación dos pais e das nais para atenderen axeitadamente as necesidades do neno ou a nena ou do ou a adolescente, proporcionándolles os medios, tanto técnicos coma económicos, e a axuda necesaria que permitan a permanencia deste ou desta no fogar.
d. A satisfacción adecuada das necesidades principais da ou do menor polos servizos e recursos esenciais e/ou normalizadores, propiciando as accións compensatorias adicionais necesarias, de ser o caso, para garantir o efectivo exercicio dos seus dereitos.

En situación de risco de calquera índole, a intervención da administración pública competente -local- deberá garantir, en todo caso, os dereitos do menor e orientarase a diminuír os indicadores de risco e dificultade que incidan na situación persoal, familiar e social en que se atopa, e a promover medidas para a súa protección e preservación da contorna familiar. A intervención na situación de risco realizarase en coordinación cos centros escolares e servizos sociais e sanitarios e, no seu caso, coas entidades colaboradoras do respectivo ámbito territorial ou calquera outras.

A administración pública competente para intervir na situación de risco adoptará, en colaboración cos servizos de saúde correspondentes, as medidas adecuadas de prevención, intervención e seguimento, das situacións de posible risco prenatal, para os efectos de evitar con posterioridade unha eventual declaración de situación de risco ou desamparo do recentemente nado. Tras o nacemento manterase a intervención co menor e a súa unidade familiar para que, se fose necesario, declárese a situación de risco ou desamparo do menor para a súa adecuada protección.
A negativa dos proxenitores, titores, gardadores ou acolledores a prestar o consentimento respecto dos tratamentos médicos necesarios para salvagardar a vida ou integridade física ou psíquica dun menor constitúe unha situación de risco.

ASPECTOS CONCEPTUAIS

Considérase situación de risco a que se produce de feito cando a persoa menor de idade, sen estar privada no seu ámbito familiar da necesaria asistencia moral ou material, se ve afectada por calquera circunstancia que prexudique o seu desenvolvemento persoal, familiar, social ou educativo e que permita razoablemente temer que no futuro poida estar incursa nunha situación de desamparo, inadaptación ou de exclusión social. (artigo 26 da Lei 2/2006, de dereito civil de Galicia). Constitúen **situacións de risco** as seguintes (art. 49 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia):

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

a. A falta de atención física ou intelectual da persoa menor de idade por parte dos seus pais, nais, titores, titoras, gardadores ou gardadoras que supoña prexuízo leve para a súa saúde física ou emocional, descoido non grave das súas necesidades principais ou obstaculización para o exercicio do seus dereitos, cando se estime, pola súa natureza ou pola repetición dos episodios, a posibilidade da súa persistencia ou o agravamento dos seus efectos.
b. A dificultade seria que as persoas referidas na alínea anterior teñan para lle dispensar adecuadamente ao neno ou a nena ou ao ou a adolescente a referida atención física e intelectual, malia a súa vontade de o facer, cando iso supoña os efectos descritos na devandita alínea.
c. A utilización do castigo físico ou emocional sobre a menor ou o menor que, sen constituír episodio severo ou patrón crónico de violencia, prexudique o seu desenvolvemento.
d. As carencias de toda orde que, non podendo ser adecuadamente compensadas no ámbito familiar, nin impulsadas desde este para o seu tratamento a través dos servizos e recursos esenciais e/ou normalizadores, poidan propiciar a exclusión social, a inadaptación ou o desamparo da ou do menor.
e. O conflito aberto e permanente entre os pais, as nais, os titores, as titoras, os gardadores ou as gardadoras, ou entre calquera deles e a persoa menor, cando poida prexudicar o desenvolvemento persoal ou social desta.
f. Calquera outra situación, ademais das previstas neste artigo, que, de persistir, poida evolucionar e derivar en desamparo da ou do menor.

Desde unha perspectiva universalista, preventiva e de igualdade, son destinatarias do servizo de educación e apoio familiar todas as familias, en plural, que presenten elementos de vulnerabilidade social. Enténdese por familia tanto o conxunto de persoas unidas por vínculos de convivencia que constitúen unha rede de relacións afectivas, de coidado e económicas, como os fogares unipersoais. A súa finalidade é proporcionar aos seus membros os vínculos necesarios para que desenvolvan os seus procesos de individualización e autonomía e participen activamente na sociedade, aportando os elementos clave para a súa socialización. O programa diríxese con carácter xeral ás familias da comunidade de referencia dos servizos sociais comunitarios, con atención prioritaria a aquelas unidades de convivencia que se encontren en situación de maior vulnerabilidade, nas cales exista presenza de menores en risco de desatención ou nas cales se identifiquen outros factores que revelen unha situación de risco de exclusión social ou pobreza infantil. Tamén se dará apoio a aquelas unidades de convivencia voluntaria con funcións análogas á familiar, sempre que favorezan a autonomía e a integración social das persoas que as constitúen.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Estas situacións constitúen importantes factores de risco e producen un efecto interactivo e multiplicador. Polo tanto, é necesario a súa abordaxe dende unha perspectiva interdisciplinar e de traballo en rede, no propio eido sociofamiliar (evitando, na medida do posible, o desarraigo), que terá como obxectivo final, *poñer á disposición das familias os instrumentos necesarios para potencia-los seus propios recursos e habilidades* (trátase de romper os lazos de dependencia social para acada-lo obxectivo de autonomía familiar). Dentro das situacións de vulnerabilidade darase prioridade a aquelas familias integradas por:

- Infancia e adolescencia en situación de risco.
- Persoas dependentes (diversidade funcional, problemas de saúde mental, discapacidades, persoas maiores...).

A comunidade en xeral e, dentro desta, as entidades e profesionais cunha vinculación directa ou indirecta no traballo con familias (sistema sanitario, educativo, xurídico, asociativo, laboral, servizos especializados...) tamén serán destinatarias do programa. Dende o programa abránguense as seguintes ámbitos de intervención mediante o deseño dun proxecto individualizado de intervención:

- **Ámbito de relacións familiares**: facilitación de pautas e estratexias que favorezan unhas adecuadas relacións e interaccións entre os diferentes membros da unidade de convivencia: fomento do respecto, adecuados diálogos, axeitada aplicación dos castigos, facilitación de pautas educativas, apoio na existencia de problemáticas específicas, identificación dun estilo educativo….
- **Ámbito de relacións sociais**: reforzo duns axeitados vínculos co seu entorno inmediato favorecendo a participación activa e real nos recursos existentes. (Membros activos dentro da súa comunidade).
- **Ámbito de saúde**: estimulación dunha adecuada educación para a saúde nos diferentes membros da unidade familiar, achegamento ós recursos sanitarios, valoración da prevención como mellora da calidade de vida, seguimentos médicos axeitados, prevención de riscos, planificación familiar….
- **Ámbito escolar**: fomento dos contactos co entorno escolar, estimulación da implicación parental nos estudos, reforzo de hábitos de estudio, adquisición da material escolar, prevención do absentismo escolar, fomento da participación en actividades extraescolares, deseño de estratexias de intervención conxuntas …
- **Ámbito de organización**: apoio na planificación e organización de gastos, estimulación dunha axeitado organización doméstica, reforzo de hábitos de aseo e limpeza diarios,…
- **Área formativa-laboral**: Información canles de inserción, achegamento ós recursos, elaboración de itinerarios formativos, fomento da formación, motivación para a busca de emprego,...

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

FUNDAMENTOS LEGAIS

- Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, art. 25 e 26.1: "*Os municipios deberán prestar, en todo caso, os servizos seguintes: c) Nos municipios con poboación superior a 20.000 habitantes, ademais, … a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social…*".
- Lei Orgánica 1/1996, de 15 de xaneiro, de protección xurídica do menor e de modificación parcial do Código Civil e da Lei de Axuizamento Civil.
- Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia.
- Lei 2/2006, do 14 de xuño, de Dereito Civil de Galicia.
- Lei 13/2008 de servizos Sociais de Galicia.
- Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia de Galicia.
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios.
- Lei 26/2015, de 28 de xullo, de modificación do sistema de protección á infancia e á adolescencia.
- Lei 39/2015, de 1 de outubro, de procedemento administrativo común das Administracións Públicas.
- Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.
- Lei Orgánica 8/2021, de 4 de xuño, de protección integral á infancia e á adolescencia fronte a violencia.

OBXECTIVOS

Obxectivos xerais:

- Ofrecer apoio socioeducativo integral ás familias, como marco de referencia onde se desenvolven as persoas.
- Fomentar a autonomía e a integración no contorno de todas as familias, garantindo o respecto aos seus dereitos.
- Promover e dinamizar redes comunitarias de apoio e axuda mutua ás familias**,** favorecendo a prevención de situacións de risco e dificultade sociofamiliar.

Obxectivos específicos:

- Promover a adquisición de competencias e capacidades das familias, para un axeitado desenvolvemento das súas funcións parenterais, educativas, de crianza e socialización.
- Reforzar, estimular e potenciar os recursos persoais das familias, as súas capacidades e potencialidades para a solución das dificultades nas que se poidan atopar nas diferentes etapas do ciclo familiar, facéndoas partícipes e protagonistas do cambio.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Facilitar alternativas, recursos e itinerarios socioeducativos ás familias.
- Facilitar o acceso a toda a información específica para as familias, así como aos recursos e servizos da sociedade (culturais, cívicos, educativos, deportivos, de lecer...).
- Favorecer a integración, a participación e a promoción social das familias nos ámbitos familiar, social, cultural, político e educativo.
- Promover espazos de encontro de pais e nais enfocados á formación compartida e mellora da educación familiar.
- Previr, detectar e atender situacións e familias de elevada vulnerabilidade: infancia en alto risco social, dinámicas de violencia intrafamiliar e familias en situación de exclusión social
- Sensibilizar, informar e promover valores de solidariedade, igualdade e integración na sociedade galega. Deseñar estratexias de intervención que pretendan a redución dos factores de risco, evitando, na medida do posible, a separación do menor do seu medio habitual, procurando o retorno á súa familia de orixe, cando esta medida fora adoptada previamente pola Xunta de Galicia.
- Promover o coñecemento e recoñecemento da diversidade familiar (estrutural e cultural).
- Propoñer unha intervención coordinada con todos os axentes sociais.

METODOLOXÍA

A intervención coas unidades familiares de convivencia nas que concorren elementos de risco social dende o ámbito do concello de Santiago de Compostela se concreta en:



COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS:

- Xestión de prestacións xerais, ben sexan autonómicas, ben sexan municipais.
- Prestacións específicas: bolsas de comedor escolar e material escolar.



MINGUAR FACTORES DE RISCO SOCIAL:

- Servizo de educación familiar.
- Servizo de apoio familiar, con apoio psicolóxico e emocional.
- Programa de prevención e intervención no absentismo escolar.
- Convenios con entidades para a implementación de programas específicos: Abeiro (Cáritas Diocesana) e Proinfancia (A Caixa e Arela).

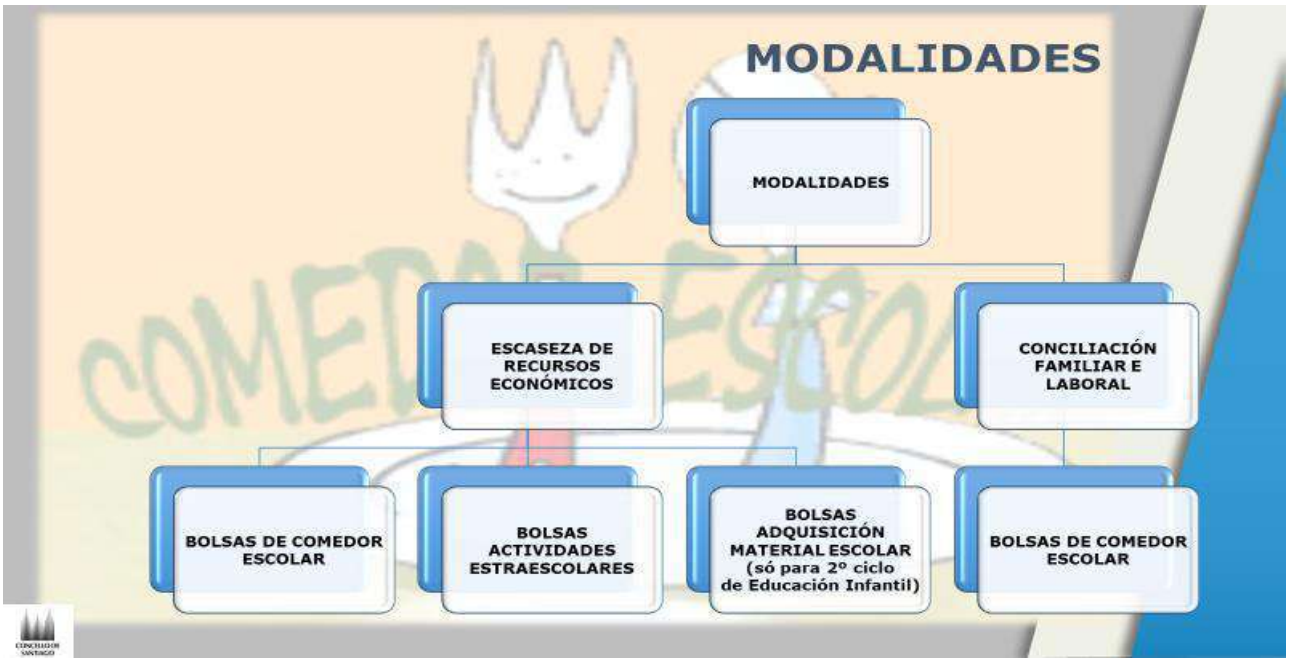


FOMENTO DA PARTICIPACIÓN SOCIAL:

- Bolsas de actividades extraescolares.
- Derivación a actividades lúdicas implementadas por outros servizos.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

1.- METODOLOXIA: INFORMACIÓN SOBRE O PROGRAMA DE BOLSAS MUNICIPAIS DE COMEDOR ESCOLAR, MATERIAL E ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES.

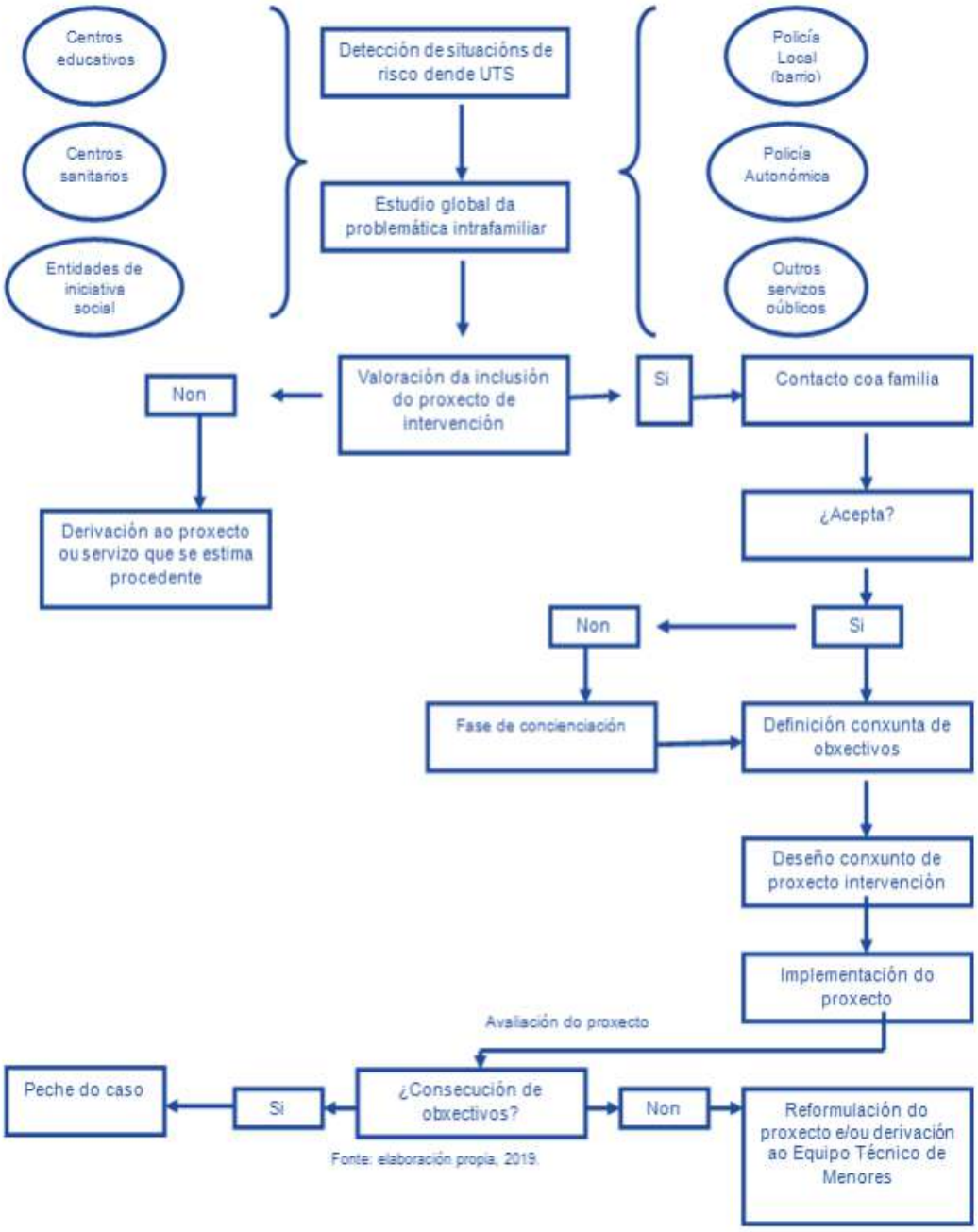


2.- METODOLOXIA: O ACCESO AO SERVIZO DE EDUCACIÓN E APOIO FAMILIAR.



A).- INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA.

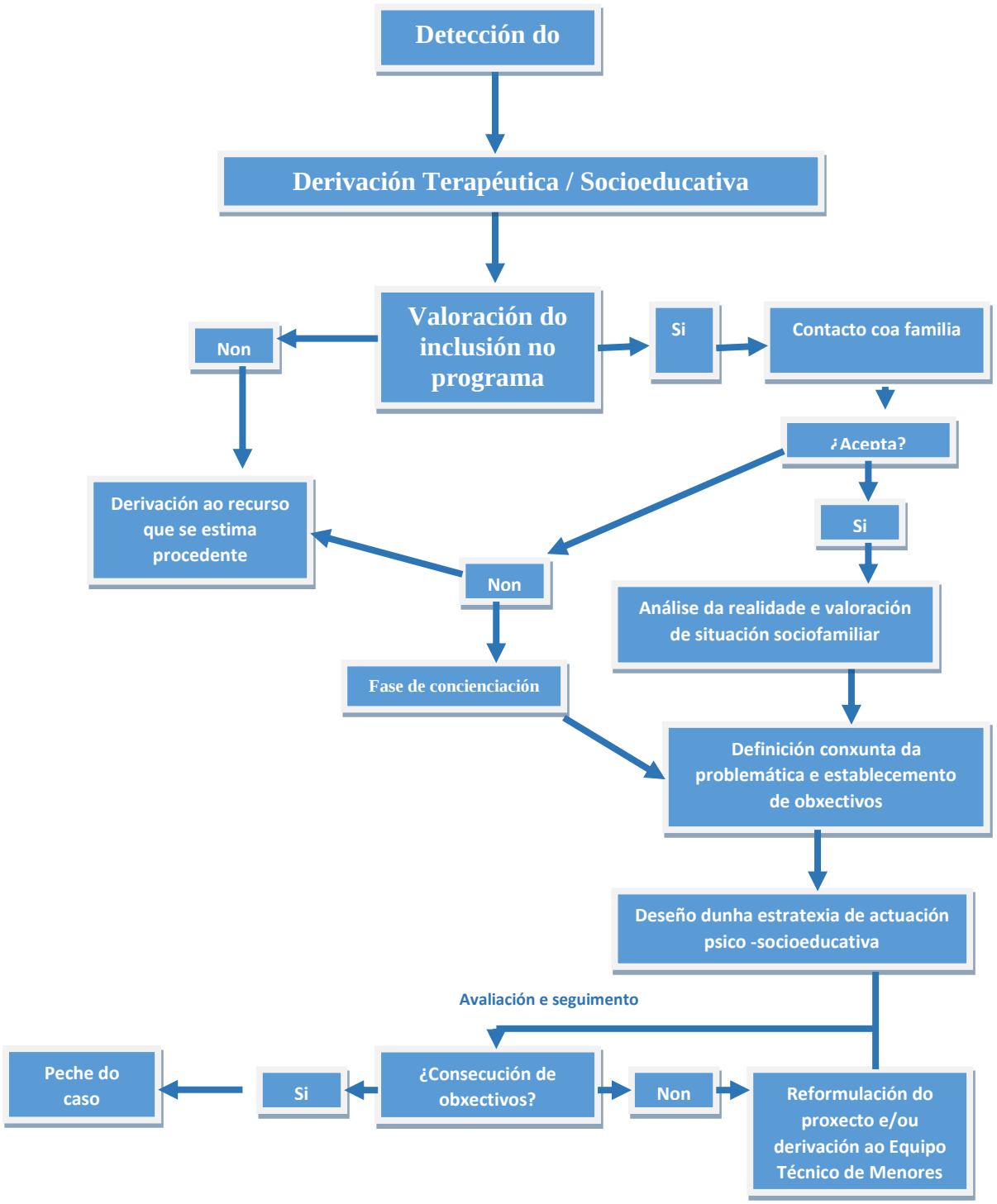
Figura: **Fluxograma do proxecto de apoio familiar.**



Fonte: elaboración propia, 2019.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

B).- INTERVENCIÓN DE APOIO PSICOLÓXICO E EMOCIONAL.



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A metodoloxía utilizada na intervención educativa, segue unha secuenciación de fases, precisa para a axeitada abordaxe da realidade social. Isto é:

- **Detección.** A detección supón que as Unidades de Traballo Social de zona teñen coñecemento de que nun determinado núcleo familiar existen indicadores de risco que poden estar prexudicando o axeitado desenvolvemento dos seus membros.
- **Canalización-derivación.** Unha vez realizado por parte da UTS o correspondente estudio e diagnóstico profesional, este é remitido, ao equipo municipal de atención á familia.
- **Estratexias de tratamento.** A abordaxe técnica do equipo municipal adoptará o seguinte esquema de intervención educativa:



Fonte: Servizos Sociais – Concello de Santiago de Compostela

a).- Fase de estudo:

- Citación á familia. Análise conxunta dos aspectos que determinan a problemática intrafamiliar, de xeito que todos os implicados tomen conciencia sobre a súa propia realidade
- Estuda-lo caso e afondar no coñecemento da situación, contrastando e completando a información remitida, a través doutras fontes ou servizos relacionados co mesmo, para establecer un prognóstico dos cambios que se pode acadar coa familia, detectando e reforzando os recursos dispoñibles dentro da rede de apoio social así como as potencialidades existentes.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Valorar o grao de concienciación da familia para participar no plan de traballo. No caso de ser negativo, o equipo municipal tentará un achegamento a familia, iniciando unha fase concienciación.

b).- Fase de tratamento. Formulación de hipóteses de traballo e elaboración do proxecto de intervención familiar individualizado, establecendo obxectivos e estratexias a seguir, así como os recursos implicados na resolución dos conflitos familiares.

c).- Avaliación. Realízase unha avaliación continua do grao de consecución de obxectivos acordados coa familia, redefinido os mesmos ou as técnicas empregadas cando se estimen oportunas. Levando a cabo un proceso de retroalimentacion continuo.

No caso de consecución de obxectivos, realizarase unha avaliación final dos cambios acadados, contando coa propia valoración da familia (avaliación participativa), e pechando a intervención sociofamiliar.



No caso de non consecución de obxectivos, e se así se valora por parte do equipo, procederase á elaboración dun informe social, onde se reflectirá a problemática intrafamiliar, os proxectos de intervención realizados coa familia, o seguimento das mesmas e a xustificación da necesidade de intervención do Equipo Técnico de Menores de A Coruña, de acordo ao establecido na lexislación vixente na materia. En liñas xerais, a metodoloxía do programa será participativa e flexible, axustándose os ritmos de aprendizaxe de cada persoa, axentes activos do seu cambio, favorecendo unha comunicación bidireccional entre os diferentes participantes que permitan ir retroalimentando o proceso de cambio introducindo os modificacións oportunas. Realizarase unha actuación global de todas as áreas de intervención mediante unha coordinación interdisciplinar como metodoloxía de intervención do traballo en rede e desenvolver .

3.- METODOLOXIA: A INTERVENCIÓN COAS FAMILIAS.

Tendo en conta os aspectos normativos contextuais e as recomendación das institucións de referencia[2], desenvólvese un modelo de intervención familiar sustentando en tres pilares básicos:

[2] *Neste caso, as indicacións facilitadas dende a Xunta de Galicia e pola Fundación Meniños.*



Estas áreas se concretan nos seguintes aspectos:

a. A **infancia como prioridade**: o modelo de intervención réxese polo interese superior da infancia, tendo prioridade a avaliación das súas necesidades e a atención adecuada das mesmas. Búscase responder á necesidade mais básica e fundamental para un desenvolvemento san e positivo: dispor dun fogar que proporciona seguridade. Por iso, o traballo céntrase en promover os recursos dispoñibles que garantan a experiencia dun apego seguro, caracterizado pola capacidade das persoas titoras de coidar, protexer, guiar e ofrecer estrutura, proporcionando respostas adecuadas ás demandas da poboación menor de idade.

b. **Énfase na familia como sistema**. A familia concíbese como un sistema aberto, dinámico e en continuo proceso de cambio: posúe estrutura, orde, regras e un modo de funcionar propio, necesariamente cambiante en función dos motivos externos ou evolutivos propios do seu ciclo vital.

c. **Enfoque relacional**, de colaboración e respecto ás familias: o traballo céntrase en crear un contexto relacional e de axuda. Para isto búscase:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

i. Coñecemento da visión do mundo que ten a familia.
ii. Fomento da participación de cada un dos membros do sistema familiar: unha intervención de carácter integrador e globalizador.
iii. Fomento da autonomía e da responsabilidade.
iv. Converternos e convertelas en axentes doadores de bo trato.
v. Balance adecuado entre a labor de apoio e a labor de control.

d. **Traballo centrado nos recursos e nas capacidades**. Todas as persoas e todas as familias teñen un potencial de crecemento e adaptación. O traballo céntrase en identificar, estimular, acrecentar e reforzar os aspectos positivos das familias, empedrándoas como axentes de cambio. O foco non é tanto diagnosticar os déficits ou disfuncións, senón consideralas como formas inadecuadas ou ineficaces de afrontamento das familias, que puideron ser útiles ou eficaces nalgún momento, pero que deixaron de selo.



e. **Seguridade emocional das persoas menores de idade**. As condicións de neglixencia, maltrato e abuso xeran dificultades emocionais negativas.

f. **Enfoque ecosistémico**: traballo en rede. Enténdese a familia como un sistema que funciona nun contexto determinado, interactuando con outros sistemas dentro da comunidade e do entramado sociocultural no que conviven. A situación de dificultade dunha familia non é, por tanto, resultado da súa estrutura, senón tamén da relación co sistema de servizos comunitarios, do nivel de apoio, de conexión social e do sistema de crenzas socioculturais da sociedade na que viven.

A situación familiar compréndese dende un marco integrador que engloba a rede de sistemas e as relacións entre eles. Por iso, as necesidades das familias abórdanse a través dun traballo en rede, potenciando as relacións de colaboración con outros servizos e organismos cos que a familia se relaciona ou que poden ter unha influencia sobre ela.

Estas premisas son as pautas para realizar unha intervención flexible a medida das problemáticas de cada entorno familiar, pois cada familia é única nas súas dinámicas e necesidades de apoio.

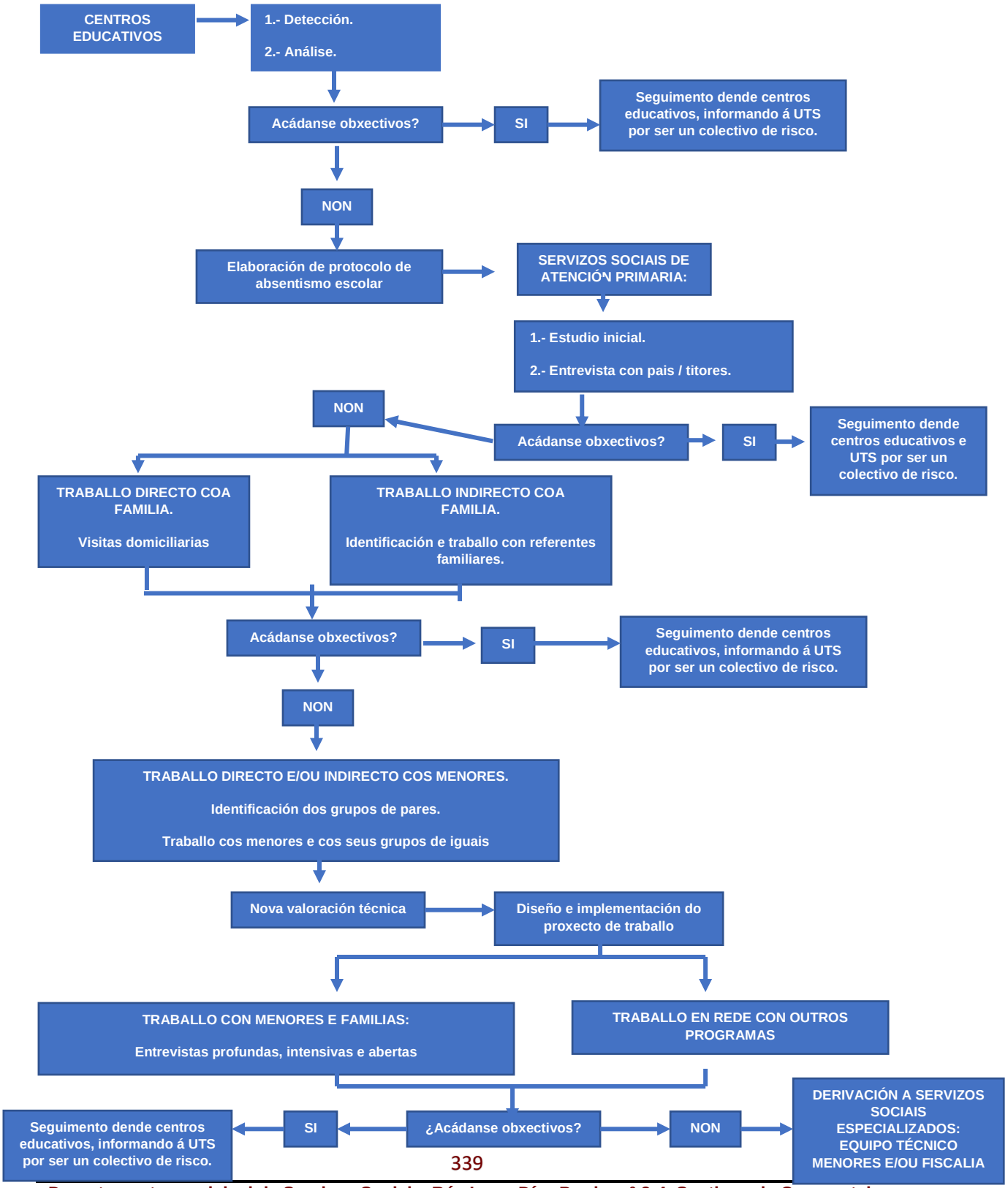
4.- METODOLOXIA: A INTERVENCIÓN NO ABSENTISMO ESCOLAR.

Os espazos educativos son, pola súa natureza, un lugar fundamental tanto para a detección de situacións de dificultade como para a promoción de persoas comprometidas, solidarias e integradas socialmente. Son unha escola de cidadanía no seu sentido máis amplo. A coordinación entre o equipo de Servizos Sociais Comunitarios e os profesionais dos centros educativos poderá versar sobre os seguintes contidos:

- Intervencións de prevención en relación a diferentes contidos.
- Proxectos de educación en valores dirixidos a toda a comunidade educativa (alumnado, profesorado e pais e nais).
- Promoción dos dereitos da infancia.
- Intervencións que fomenten a relación familia-escola-comunidade.
- Establecemento de protocolos de detección, derivación e actuacións conxuntas ante situación de dificultade social, violencia, absentismo escolar, etc.



PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN ABSENTISMO ESCOLAR



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

PROGRAMA SOCIOEDUCATIVO PASS CABES



O servizo de Educación Apoio Familiar ten por Obxectivo principal proporcionar ás familias e menores, en situacións de maior vulnerabilidade e risco social, o apoio necesario para o desenvolvemento das súas obrigas e tarefas cotiás, previndo o risco ao que poidan estar expostos, realizando accións de apoio e promoción, ademais da escolarización, así como como desenvolver actividades de prevención, formación e difusión.

O servizo vai dirixido ás Familias e fillos dependentes con necesidades de apoio socioeducativo que residen no termo municipal de Santiago de Compostela e teñen por referencia o PASS CABES e Rural Norte.

O Servizo concíbese como un servizo educativo e psicosocial de prevención e apoio personalizado, dirixido ás familias -especialmente a aquelas que se atopen nunha situación de vulnerabilidade- e a toda a comunidade.

Ten como finalidade a promoción da autonomía familiar, o desenvolvemento integral das súas potencialidades e a súa participación activa como protagonistas do seu cambio, a partir dun proceso co-construído coas familias, as/os profesionais e os axentes da comunidade.

O longo deste ano 2023, desde o Programa Socioeducativo, traballouse cun total de 240 menores de idade pertencentes a un total de familias 140 en situación de risco social. Tamén se levou a cabo un apoio a 18 xoves maiores de idade. A intervención familiar levase a cabo con dous niveis de intensidade:

- Familias con Proxecto Socioeducativo
- Familias con Apoio en situación Puntuais.

As persoas e familias foron derivadas na súa maior parte pola traballadora social de zona ao programa socioeducativo, desde os centros escolares de referencia da zona, centro de saúde e existe e observamos que se consolida a tendencia en casos derivados desde a rede comunitaria **Vite Rede**:

a).- Nº de entrevistas individuais. 706

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

b).- Nº de entrevistas familiares. 119

c).-Visitas Domiciliarias: 87

d).-Acompañamentos: 16

e).-Atención telefónica: 705

f).- Nº de menores en situación de risco social que están a seguimento no programa socioeducativo. 75

g).- Nº de menores en situación de risco social que están con intervención no programa socioeducativo. 142

h).- Relacionar nº de menores beneficiarios de beca comedor este curso escolar que asisten co nº de menores que tiveron concedida beca de comedor

Beneficiarios de beca comedor PASS CABES: 120 menores

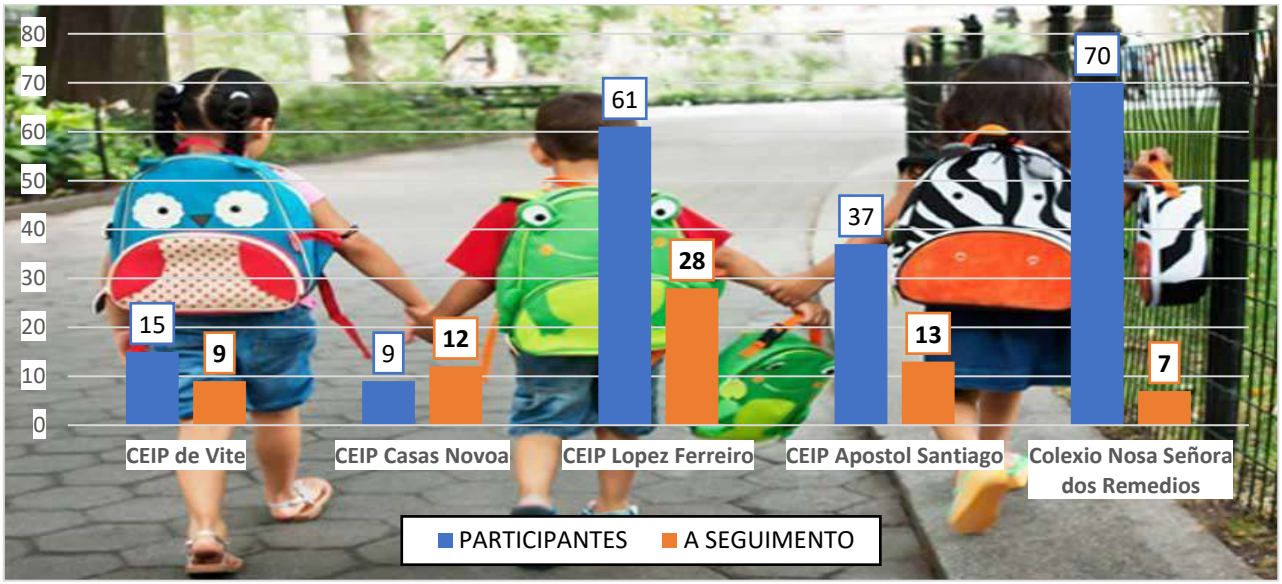
Menores que asisten a comedor escolar: 120 menores

i). - Relacionar nº de menores beneficiarios de beca de comedor en situación de risco social co nº total de menores por zona beneficiarios de comedor escolar.

Menores en situación de risco PASS CABES: 75

Menores con beca comedor PASS CABES por escaseza de recursos: 112

Na gráfica relacionase os centros escolares a seguimento en participantes en bolsas de comedor escolar:



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Intervención realizada:

- Información e orientación as familias sobre as normas de funcionamento, prazos, convocatorias, correcta xustificación de faltas de asistencia.
- Apoio na solicitude e prazos de solventación de documentación se fose o caso.
- Seguimento da participación no recurso de bolsa de comedor (sobre todo naqueles casos nos que a asistencia non é regular ou existen faltas sen xustificar) A través de chamadas telefónicas ou entrevistas.

Durante este curso escolar realizase un traballo de seguimento coas familias con bolsa de comedor por escaseza de recursos advírteselles de que é un recurso necesario en moitos casos atendendo a situación de vulnerabilidade, e indícanse os pasos a seguir para realizar a baixa correcta do recurso en caso de querer definitivamente darse de baixa do mesmo.

j). - Intervención en centros educativos: Os centros escolares cos que se mantén coordinación o longo deste ano 2023, foron:

○ CEIP Vite
○ CEIP Casas Novoa
○ CEIP López Ferreiro
○ CEIP Monte dos Postes
○ CEIP Apóstolo Santiago
○ CEIP Nuestra Señora de los Remedios
○ CEIP Divino Maestro
○ CEIP Raíña Fabiola
○ Casa do Neno
○ CIFP Compostela
○ Centro E. López Navalón
○ CEIP Labacolla
○ IES Sar
○ IES Pontepedriña
○ IES Xelmírez II
○ IES Xelmírez I
○ Escola Infantil Vite
○ Escola Infantil Meixonfrío
○ Escola Infantil do Tambre
○ Escola Infantil San Roque

Durante este curso escolar traballouse coordinadamente e de xeito intensivo conxuntamente cos centros educativos de **Vite e López Ferreiro e Nosa Señora dos Remedios** especialmente de cara a favorecer o acceso os materiais e axeitado seguimento en este período de familias en situación de especial vulnerabilidade; un total de 47 familias.

Na coordinación cos centros escolares realizase unha intervención conxunta, de cara a previr situación de absentismo escolar, mellorar a relación da familia co centro escolar, necesidades de apoio escolar, asistencia escolar, normas escolares, área saúde,

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

absentismo escolar, problemáticas especificas con tratamento en unidades de saúde mental infantil.

• Visitas institucionais a centros educativos.

• Xuntanzas de coordinación con centros educativos. 59

• Nº de coordinacións telefónicas/telemáticas con centros educativos. 92

• Nº de menores con problemática de absentismo escolar. Intervencións técnicas realizadas dende os Servizos Sociais. Resultados.

> Recibíronse un total de 5 protocolos de absentismo escolar o longo deste ano 2023. En todos 4 casos logrou solventarse a situación de absentismo tras unha intervención conxunta co centro escolar e apoio da Rede Comunitaria. Un caso foi comunicado a fiscalía de menores A Coruña
>
> O longo deste curso 2023 apareceron dificultades para que os menores participaran de xeito regular en entidades de apio escolar do barrio. Aspectos que se traballaron conxuntamente cos centros escolares.

• Nº de menores desescolarizados. Temos un total de 3 menores de idade en período de escolarización non obrigatoria 3-6 anos, educación infantil. Por decisión da familia, a que se lle informa das consecuencias futuras na correcta escolarización dos menores.

Intervencións técnicas realizadas dende os Servizos Sociais. Trabállase mediante citas periódicas coas familias a necesidade de atender correctamente as necesidades dos menores e a negativa incidencia na súa correcta evolución a nivel desenvolvemento causado pola non escolarización temperá. Fase de concienciación.

• Nº de acompañamentos realizados aos pais a centros educativos.

Realizáronse 6 xuntanzas iniciais en familias con cambio de centro escolar, no IES Xelmírez II, entrevistas conxuntas coas orientadoras dos centros escolares para favorecer a axeitada integración e adaptación dos menores o centro escolar.

Intervencións conxuntas coa **UACO**, para previr situacións de abandono escolar en catro menores. Solventáronse as situacións en tres dos catro casos. Caso comunicado ante o Equipo Técnico de Menores.

• Nº de casos de mediación, si é o caso.

Dificultade de relación familia escola, en catro casos mantivéronse xuntanzas en CEIP conxuntamente con mestres, conxuntamente coa UACO departamento de Orientación para favorecer a relación entre familia-escola.

k).- Intervención con centros sanitarios:

Os centros de saúde e sanitarios cos que se realiza coordinación durante este ano 2023 Centro Saúde Vite, Fontiñas, Galeras, Concepción Arenal. UMAD, UTA CHUS, Saúde

Mental Infantil, Hospital Provincial de Conxo, Hospital Gil Casares, Unidade de Atención Temperá. Os temas abordados foron: seguimentos sanitarios, abordaxe conxunta de casos, citas médicas, petición de informes aos usuarios, derivación a servizos de saúde, xestión de citas médicas, Coordinación e avaliación conxunta

- Visitas institucionais a centros sanitarios.
- Xuntanzas de coordinación con centros sanitarios. 17
- Nº de coordinacións telefónicas con centros sanitarios. 28
- Nº de acompañamentos realizados coas persoas usuarias. 12

l). - Coordinación con Equipo Técnico de Menores:

Nº de menores aos que se tivo que poñer en coñecemento a súa situación ao Equipo Técnico de Menores. Resultados acadados por menor: Realizáronse un total de 35 informes ante o ETM, comunicando situacións de elevado risco, absentismo continuado, desafiuzamentos, propostas de acollemento en familia extensa, e resposta a petición de informe. Os resultados foron que en dúas ocasións foron derivados a Programa de Apoio familiar de Meniños, en outro caso a Unidade de Venres Clínicos da USC. En dous caso formalizase acollemento en familia extensa. Os casos restantes están con expediente aberto en Equipo Técnico de Menores.

- Nº de informes técnicos realizados ao Equipo Técnico de Menores: 35
- Nº de menores aos que se tivo que asumir a tutela dende a Xunta de Galicia. En catro casos a Xunta de Galicia asume a tutela.
- Correlacionar nº de menores tutelados co nº de menores en situación de risco social. Número de menores tutelados foi de 6 fronte o número de menores en situación de risco 142 en situación de intervención.
- Dos menores tutelados, indicar medidas de protección; catro menores ingresan en centro de menores, dous menores acollidos en familia extensa
- Nº de casos na zona con medidas de acollemento familiar, indicando dese número cantos están remunerados e cantos non. Son un total de 16 menores acollidos en familia extensa, o acollemento é remunerado.
- Nº de menores en servizos específicos ou especializados.

  Tres menores participan do Programa de Apoio Familiar de Meniños.

  Catro menores no programan de apoio perinatal de Meniños.

  Dous menores no CIENMA con medidas xudiciais.

  Dous menores en Aldeas Infantís

  Tres menores continúan na Unidade da USC, Venres Clínicos da USC.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

• Nº de menores derivados a actividades de lecer. O número de menores derivados a actividades de lecer e apoio escolar foi de 81, as entidades as que se derivou foron:

Cruz Vermella, 9
Cáritas (Aulas), 15
Don Bosco,7
Cooperación Internacional, 25
Secretariado Xitano, 4
Igaxes (Competencias familiares)- 8
Plan Comunitario de Vite. 112
Proxecto FAIN, Arela: 12
Apoio escolar en Colexio Maior Xelmírez: 12

• Nº de xuntanzas de coordinación co Equipo Técnico de Menores, de ser o caso. Mantivéronse catro xuntanzas presenciais e telemáticas, coordinación telefónica en 78 ocasións.

ll).- Coordinación con instancias xudiciais:

• Nº de acompañamentos realizados a instancias xudiciais. Motivos. Realizase un acompañamento para valorar situación de capacidade

• Nº de informes técnicos emitidos ao Xulgado. Motivos e resultados. Realízanse 22 informes, en dous casos por desafiuzamento, en 20 casos a fiscalía de menores.

m).- Coordinación co Programa municipal de Inclusión laboral, de cara a deseñar e delimitar a accións de orientación laboral mais idóneas en cada caso. En total leváronse a cabo durante este ano 2023 un total de 15 xuntanzas.

n).- De especial relevancia son as **xuntanzas de coordinación e deseño de intervención de casos coa psicóloga do servizo de educación e apoio familiar.** Número de menores cos que se deseña unha intervención conxunta 18, nº de casos cuxo proxecto de intervención e desenrolado por esta profesional: 8

ñ).- Nº de visitas domiciliarias realizadas: 87

• De valoración inicial de caso. 12

• De intervención directa. 23

• De seguimento. 50

• Mediación: 2

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

2.- ATENCIÓN GRUPAL

Dende o programa socioeducativo abránguense actividades de carácter grupal para consecución de obxectivos en cada un dos proxectos levados a cabo:

Organización pleno infantil Municipal

Co gallo da Conmemoración do día Internacional do dereitos da infancia, celebrado o día 20 de novembro de 2023. Con motivo da celebración do Día Universal do Neno, a Concellaría de Políticas Sociais e UNICEF organizaron un pleno infantil no que participaron nenos e nenas do CEIP Lamas de Abade



Colaboración na realización do **obradoiro grupal de prevención selectiva** coa temática da xestión emocional na etapa evolutiva da adolescencia. Desenvólvese con un formato de grupo participativo con sesións de dúas horas de duración. As participantes foron derivadas polas profesionais responsables do programa socioeducativo dos diferentes PASS e a media de participantes foi de 10-12 asistentes por sesión. Cabe sinalar que a realización destas sesións grupais, en ocasións supón o desencadéante de unha demanda por parte das nais de recibir apoio terapéutico familiar.





Actividade de información sobre manexo de tecnoloxías

Realizáronse dúas sesión informativas e de apoio en cumprimentación de documentación e manexo de tecnoloxías para participantes do programa socioeducativo e PASS CABES conxuntamente con Plan Comunitario de Vite, participantes: 12 persoas.





Actividades co alumnado da USC, facultade de ciencias da educación

Realízanse dúas sesión informativas sobre o Funcionamento do Servizo de Atención e Educación Familiar desde o PASS Fontiñas e PASS CABES. Unha sesión con alumnado de Grao en Educación Social: cun total de 45 participantes

Participación no deseño do Módulo de Infancia e Familia en HSUE co Equipo do AMTEGA

Mantéñense xuntanzas de traballo con educadoras sociais e técnicos do AMTEGA co obxecto de deseñar o módulo de Infancia e Familia, leváronse a cabo catro xuntanzas telemáticas impulsado desde a Consellería de Política Social.



Sesión formativa de bolsas comedor,

Información e apoio nas solicitudes de Bolsas de comedor por escaseza de recursos ás familias con menores en Centros de educación Infantil e primaria en zonas de referencia. Participan 45 persoas.

Sesión formativa de axudas alugueiro,

Información e apoio nas solicitudes de axudas alugueiro ás familias que contan con vivenda alugadas e contrato en vigor. Participan 25 persoas.

Actividades Comunitarias Proxecto Saúde Comunitaria Vite

Conxuntamente co Plan Comunitario de Vite e a ONG Farmamundi, desenvólvense actividades de participación comunitaria e prevención enmarcadas no Proxecto de saúde Comunitaria de Vite, con adolescentes do IES Xelmírez II

Actividades de conciliación en períodos estivais

Derivación previa selección realizada por parte de Traballadora e Educadora Social dos PASS CABES de 8 menores con bolsa, ou acceso directo pertencentes os servizos sociais comunitarios, coordinación coa entidade que organiza a actividade. E seguimento da asistencia e participación das menores. En todos os casos se lograron o obxectivos previstos de Participación e Acceso a Recursos.

Programa vivenda

Actividade formativa de axudas o alugueiro do Plan estatal de Aluguer

Asistencia a cinco Comisións Provinciais de Vivenda, no IGVS, de carácter telemático en representación do concello:

- Valoración de adxudicacións directas de vivenda. Durante este ano 2023 non se concedeu ningunha adxudicación de vivenda por este proceso.

- Proceso selección de persoas adxudicatarias para vivendas de protección oficial de promoción pública, en segundas adxudicacións, iniciado por resolución de 15 de decembro de 2020 no concello de Santiago de Compostela. Acceso a vivenda de catro adxudicatarios por este procedemento durante o ano 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

PROGRAMA SOCIOEDUCATIVO DE FONTIÑAS



O decreto 99/2012, do16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e a súa financiación, no artigo 9 define o servizo de educación e apoio familiar como o conxunto de proxectos e servizos de apoio educativo e psicosocial dirixidos ás familias, co obxectivo de detectar, previr e superar as situacións de dificultade, especialmente as eventuais situacións de maltrato infantil ou calquera outra desprotección, así como promover procesos de cambio que favorezan un adecuado exercicio das responsabilidades familiares, a mellora da autonomía, da integración e da participación social das familias e unidades de convivencia.

Ten como obxectivo detectar, previr e superar situacións de dificultade e impulsar procesos de cambio nas familias que favoreza un adecuado exercicio das súas responsabilidades, a promoción das súas capacidades, a mellora da autonomía e autodeterminación, a súa integración e participación social, coa fin de fomentar a súa competencia nos diversos aspectos da súa dinámica funcional. Concíbese como un servizo educativo e psicosocial de prevención e apoio personalizado, dirixido ás familias, en especial a aquelas que se atopen nunha situación de vulnerabilidade e a toda a comunidade.

Durante o ano 2023 dende o Programa Socioeducativo, traballouse cun total de 222 menores de idade pertencentes a un total de familias 123 en situación de risco social. A maior parte das familias foron derivadas polas traballadoras sociais do PASS Fontiñas ao programa socioeducativo, asemade tamén houbo derivación realizadas dende os centros educativos (primaria e secundaria), centro de saúde e dende as entidades de iniciativa social que están a intervir dende o contexto comunitario. Na intervención socioeducativa coas familia diferenciamos dous niveis:

- Familias coa que se deseña un proxecto de intervención individualizado

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Familias que contan con intervencións de carácter máis puntual de orientación e asesoramento.

a).- **Nº de entrevistas individuais realizadas**: 921

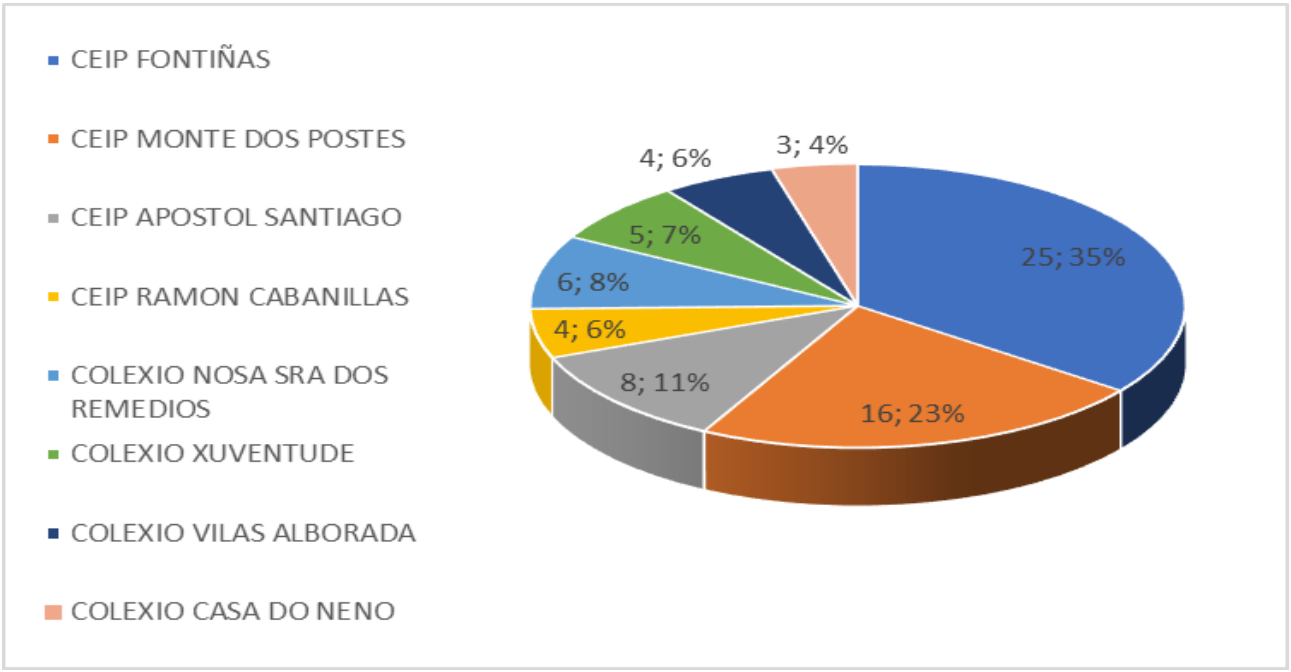
b).- **Nº de entrevistas familiares**:170

c).- **Nº de menores en situación de risco social** que están a seguimento no programa socioeducativo. Estiveron a seguimento un total de 222 menores

d).- **Nº de menores en situación de risco social** que están con intervención no programa socioeducativo. Estiveron a seguimento un total de 105 menores.

e).- **Relacionar** nº de menores beneficiarios de beca comedor este curso escolar que asisten co nº de menores que tiveron concedida beca de comedor (na modalidade de escaseza de recursos). Do total de solicitudes presentadas de bolsa municipais de comedor escolar que foron 1018 solicitudes, foron concedidas na modalidade de escaseza de recursos un total de 461 bolsas, beneficiándose un total de 637 nenos. Concedéronse 369 bolsas en concepto de actividades extraescolares chegando a un total de 487 menores e foron concedidas 153 bolsa en concepto de material escolar chegando a 167 menores.

f).- **Relacionar** nº de menores beneficiarios de beca de comedor en situación de risco social co nº total de menores por zona beneficiarios de comedor escolar. Explicar a intervención que se realiza nestes casos. Achégase relación de beneficiarios das bolsas de comedor por escaseza de recursos por centro educativo que están a seguimento dende o PASS son:



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O número de menores que se atopan en situación de risco social e fan uso so servizo de comedor escolar son:71. A intervención realizada:

- Información e orientación as familias sobre as normas de funcionamento, prazos da convocatoria, xustificación de faltas, seguimento pago diferencial a realizar pola familiar, apoio na realización de posibles reclamacións, reforzo das canles establecidas para a comunicación co centro educativo e a empresa que xestiona o servizo.....
- Seguimento da participación no recurso de bolsa de comedor (sobre todo naqueles casos nos que a asistencia non é regular ou existen faltas sen xustificar) a través de chamadas telefónicas ou entrevista.

O tempo dedicado ao seguimento deste programa é elevado dado que o volume de usuarios que participan na modalidade de escaseza de recursos ascende a 637 participantes. Dende o inicio da convocatoria de bolsas municipais, efectúase unha labor de difusión, información e orientación sobre as bases que regulan este procedemento, entrega de solicitudes, apoio na cumprimentación do documento de solicitude, recompilación documental, emenda de solicitudes, seguimento das solicitude ata a súa resolución definitiva e posterior seguimento da participación neste servizo.

g).- **Intervención en centros educativos**: os centros escolares cos que se mantivo unha coordinación o longo do 2023, foron os seguintes:

- Escola infantil municipal Coelliño Branco
- Escola infantil Casa do Neno
- Escola Infantil Galiña Azul Castiñeiriño
- Escola Infantil San Roque
- CEIP Fontiñas
- CEIP Monte dos Postes
- CEIP Apóstolo Santiago
- CEIP Ramón Cabanillas
- Colexio Nosa Señora dos Remedios
- Compañía de María
- Colexio San Pelayo Doña Enma
- Colexio Vilas Alborada
- Colexio Xuventude
- CEIP López Ferreiro
- IES Antonio Fraguas
- IES As Fontiñas
- IES de Sar
- IES Xelmirez II
- IES Pontepedriña
- CIFP Compostela
- CIFP Politécnico de Santiago

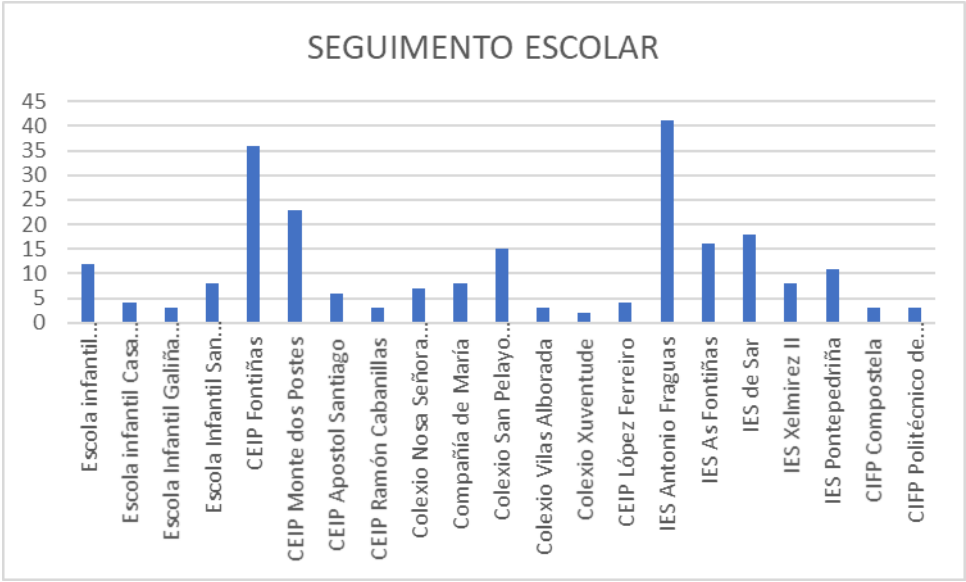
Cabe salientar a estreita coordinación e implicación dos departamentos de orientación dos centros educativos CEIP Fontiñas, CEIP Plurilingüe Monte dos Postes, IES Antonio Fraguas e IES de Sar, os orientadores/as dos departamentos de orientación foron figuras clave no deseño, intervención e mediación educativa coas familias.

- Visitas institucionais a centros educativos. Realizáronse 3 visitas.

Unha representación da rede comunitaria do barrio das Fontiñas realizada unha visita ao IES Antonio Fraguas para coñecer a nova dirección do centro educativo. O obxectivo da xuntanza foi informar do funcionamento da rede comunitaria do barrio e reforzar e fortalecer sinerxías de traballo colaborativo.



- **Xuntanzas de coordinación con centros educativos**. Realizáronse 69 xuntanzas.
- **Nº de coordinacións telefónicas cos centros educativos**. Mantivéronse un total de 115 coordinacións telefónicas.



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

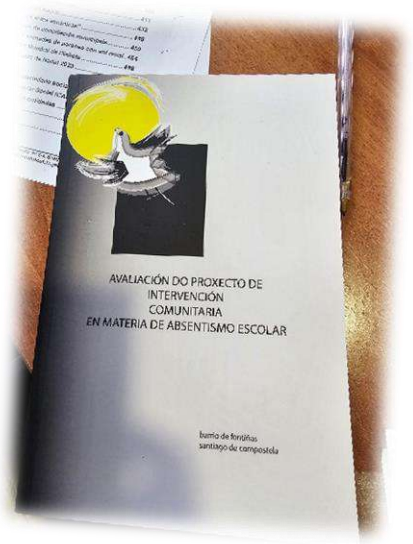
- **Nº de menores con problemática de absentismo escolar no PASS Fontiñas**. No pasado curso escolar 2022/2023 (segundo e terceiro trimestre) e curso 2023-2024 (primeiro trimestre), abríronse un total de 10 expedientes de absentismo escolar, 4 en educación primaria e 6 en educación secundaria.

  Destes expedientes, foi comunicada a situación de absentismo ao Equipo técnico de Menores de A Coruña (tal e como establece o artigo 52 da Lei 3/2011, do 30 de xuño, de apoio a familia e a convivencia de Galicia ao considerar o absentismo como causa de desamparo) ao non garantirse o seu dereito a educación en 2 casos pertencentes a dúas unidades familiares e a educación secundaria.

  En canto aos menores escolarizados en educación infantil, indicar que non se abriron nesa etapa educativa protocolos de absentismo ao non ser un período de escolarización obrigatoria. Si ben froito da coordinación existente cos centros escolares reconduciuse a situación dun 1 menor onde a escolarización non estaba sendo regular.

  As intervencións técnicas realizadas dende o PASS Fontiñas en coordinación co centros educativos promoveu que os expedientes de absentismo se cerrasen. As intervencións técnicas realizadas dende os Servizos Sociais foron:

  - Xuntanzas de coordinación cos orientadores dos departamentos de orientación dos centros educativos coa finalidade de: seguimento escolarización/ asistencia escolar, abordaxe problemáticas especificas, deseño de actuacións conxuntas, xestión de recursos antes as necesidades detectadas, preparación de entrevistas coa familias, mediación familia /escola,..



  - Xuntanzas coa xefatura de estudos.
  - Entrevistas cos proxenitores / menores para coñecer as causas e motivos polos cales non se garante o seu dereito a educación.
  - Seguimento quincenal da asistencia escolar dos menores.
  - Realización de visitas domiciliarias.
  - Xestión e mobilización de recursos.

- Emisión de informes dirixidos ao equipo técnico de menores dando canta da situación.

CURSO	DATOS ABSENTISMO / DESESCOLARIZACION
CURSO 2022-2023 (2º e 3º trimestre) 2023-2024 (1º trimestre)	- Nº de menores en Educación Infantil a seguimento por risco de absentismo escolar: 11 - Nº de menores en Educación Infantil que presentan absentismo: 0 - Nº de menores en Educación Primaria a seguimento por risco de absentismo escolar: 47 - Nº de menores en Educación Primaria que presentan absentismo:4 - Nº de menores en Educación Secundaria a seguimento por risco de absentismo escolar: 42 - Nº de menores en Educación Secundaria que presentan absentismo: 6 - Nº de menores desescolarizados: 1

No curso escolar 2023/2024 so un menor se atopaba desescolarizado. As intervencións técnicas realizadas dende os Servizos Sociais foron:

- Coordinación cos departamento de orientación e equipo de dirección do centro educativo.
- Entrevistas cos proxenitores para coñecer os motivos polos cales non se garantía o dereito a educación da menor.
- Entrevistas coa menor.
- Acompañamento.
- Coordinación con Inspección educativa

A situación de desescolarización foi reconducida retomando a actividade escolar.

- Nº de acompañamentos realizados aos pais a centros educativos.

Leváronse a cabo sete acompañamentos de unidades familiares ao centros educativos coa finalidade de favorecer a adaptación e integración ao centro escolar así como busca de alternativas conxuntas as necesidade escolares dos menores.

- Nº de casos de mediación, si é o caso.

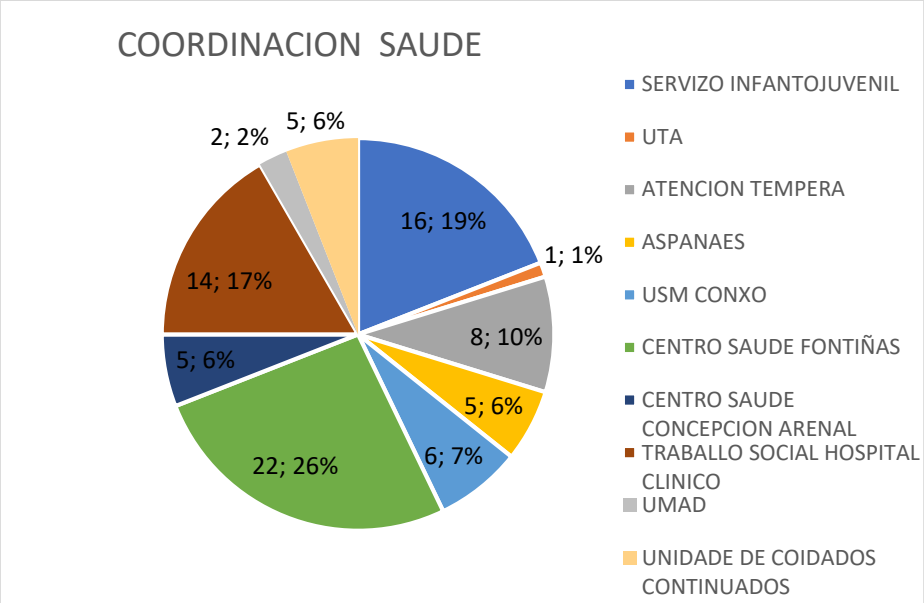
Con motivo das dificultades de relación entre familia e escola leváronse a cabo unha mediación coa finalidade de promover un acercamento e entendemento entre ambos axentes educativos.

h).- **Intervención con centros sanitarios**:

- Visitas institucionais a centros sanitarios. 0
- Xuntanzas de coordinación con centros sanitarios.29

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Nº de coordinacións telefónicas con centros sanitarios.45
- Nº de acompañamentos realizados coas persoas usuarias.:5



i).- **Coordinación con Equipo Técnico de Menores**:

- Nº de menores aos que se tivo que poñer en coñecemento a súa situación ao Equipo Técnico de Menores. Dende o PASS Fontiñas, púxose en coñecemento do Equipo Técnico de Menores de A Coruña a situación de grave risco social na que se atopan 13 menores de idade. No caso dunha menor adoptouse a medida de protección de ingreso en centro residencial especializado en problemáticas de conduta.
  Nº de informes técnicos realizados ao Equipo Técnico de Menores. Durante este período emitíronse un total de 21 informes dirixido ao Equipo Técnico de Menores de A Coruña comunicando situacións de desprotección e absentismo escolar.
- Nº de menores nos que se tivo que asumir a tutela dende a Xunta de Galicia. 1
  Das situacións comunicadas ao Equipo técnico de menores so adoptaron a tutela dun menor das 13 situacións informadas. O resto de situacións atópanse a seguimento ou están en fase de valoración por parte servizo especializado.
- Nº de casos na zona con medidas de acollemento familiar, indicando dese número cantos están remunerados e cantos non. Total de menores en acollemento familiar 10,en todos os supostos son acollementos remunerados, número de informe emitidos 10.
- Nº de menores en servizos específicos ou especializados: 100 menores participan do Programa La Caixa Proinfancia, 4 menores participan da medida de Centro de Día, outros 3 menores participan de apoio terapéutico na Universidade (Venres Clínicos) derivados dende o Equipo Técnico de Menores e 5 participan no Programa de atención a familias Abeiro.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

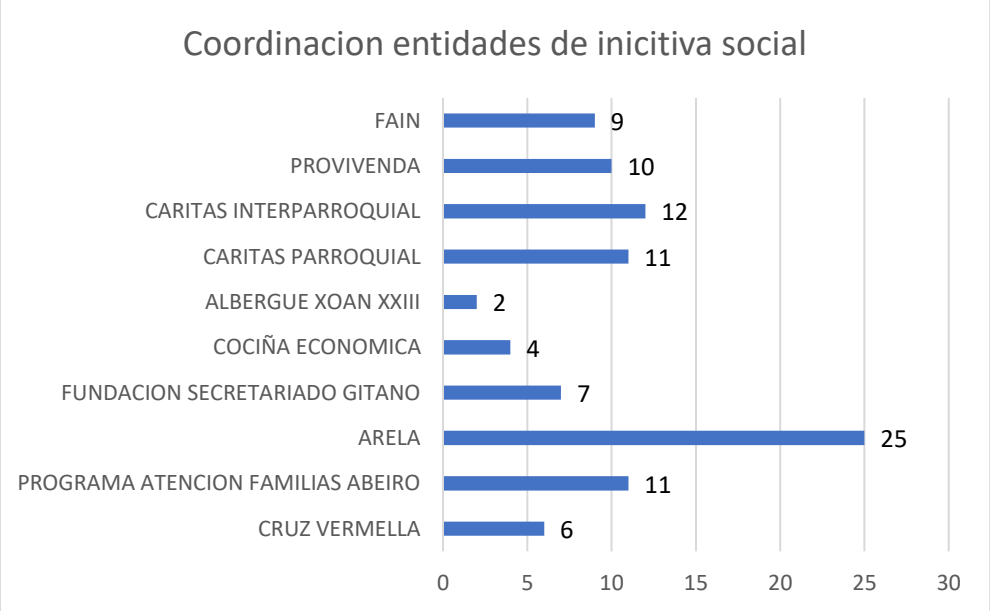
- Nº de menores derivados a actividades de lecer. Foron un total 15 menores que se derivaron a actividades de conciliación, ocio e tempo libre ofertadas dende entidades de iniciativa social (Cáritas) ou dende o departamento de Educación Municipal. Deriváronse un total de 23 menores a campaña de Nadal de xoguetes organizada dende de Cáritas Interparroquial. Participaron da oferta lúdica de Don Bosco un total de 45 menores.
- Nº de xuntanzas de coordinación co Equipo Técnico de Menores, de ser o caso. Durante este período non se mantiveron xuntanzas de coordinación presencias co Equipo Técnico de Menores, levándose cabo unha coordinación telefónica computándose 45 xestións telefónicas.



j).- **Coordinación con instancias xudiciais**:

- Nº de acompañamentos realizados a instancias xudiciais. Motivos.0
- Nº de informes técnicos emitidos ao Xulgado: 7, dos cales 2 informes foron emitidos por temas de garda e custodia. Realización de 9 informes motivados por temas de desafiuzamento e situacións de desamparo social.
- Nº de informes emitidos a Fiscalía de menores :17

k).**Coordinación con entidades de iniciativa social**



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

l). Xuntanzas de coordinación co **Programa municipal de Inclusión laboral,** de cara a deseñar e determinar a accións as máis idóneas dentro do seu itinerario de inserción socio-laboral. En total leváronse a cabo durante este ano 2023 un total de 17 xuntanzas.

m). De especial relevancia son as xuntanzas de coordinación e deseño de intervención de casos coa **psicóloga do servizo de educación e apoio familiar**. Número de menores cos que se deseña unha intervención conxunta 26, nº de casos cuxo proxecto de intervención e desenrolado por esta profeisonal:10

n) .**Número de visitas domiciliarias realizadas**: 151

- De valoración inicial de caso.20
- De intervención directa.77
- De seguimento.51
- Mediación intrafamilar:3

ñ). Xuntanzas de **coordinación coa Policía Local** de Santiago para a abordaxe conxunta de casos / incidencias no Punto de Atención de Servizos Socias de Fontiñas. Numero total de xuntanzas realzadas 9.

2.- ATENCIÓN GRUPAL

Actividade de información sobre axudas ao alugueiro 2023:

- **Sesión informativa sobre bolsas municipais de comedor, material escolar e actividades extraescolares,** realizadas no mes de febreiro de 2023 a que acudiron un total de 21 persoas. A nivel individual foron informadas un total de 65 unidades familiares.



- **Sesión informativa sobre** o Programa de bono alugueiro mocidade do Plan estatal de vivenda 2022-2025. Número de asistentes: 28, número de unidades familiares informadas: 78



- **Pleno Infantil conmemorando o Dia da Infancia (actividade organizada en conxunto)**, celebrado o día 20/11/2023 no Pazo de Raxoi. Un grupo de alumnos e alumnas do CEIP Quiroga Palacios convertéronse en concelleiros/-as por un día e celebraron un pleno municipal con motivo do Día Mundial da Infancia, que se conmemora o 20 de novembro. Con eles estiveron a alcaldesa, a concelleira de Dereitos e Servizos Sociais, e varios membros da Corporación municipal. Os cales expuxeron as súas inquedanzas e demandas sobre múltiples temas.





-



Colaboración na realización do **obradoiro grupal de prevención selectiva** coa temática da xestión emocional na etapa evolutiva da adolescencia. Desenvólvese con un formato de grupo participativo con sesións de dúas horas de duración. As participantes foron derivadas polas profesionais responsables do programa socioeducativo dos diferentes PASS e a media de participantes foi de 10-12 asistentes por sesión. Cabe sinalar que a realización destas sesións grupais, en ocasións supón o desencadéante de unha demanda por parte das nais de recibir apoio terapéutico familiar.





Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- **Acompañamento na homenaxe realizada polo Concello de Santiago** (Concellería de Igualdade, evento "Mulleres en Compostela") a unha veciña do barrio das Fontiñas polo seu labor a prol da igualdade: Dona Piedad Jimenez Jimenez, veciñas das Fontiñas, muller de etnia xitana que loitou durante toda a súa vida pola conciliación da cultura xitana co progreso social das mulleres. Recoñecemento da contribución de varias mulleres e colectivos que forman parte da historia viva da cidade, a prol da igualdade en diferentes ámbitos, que no día a día contribúen a construír unha cidade máis igualitaria, máis social e máis humana.





Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

PROGRAMA SOCIOEDUCATIVO DAS UTES DE CONXO, PONTEPEDRIÑA, CASTIÑEIRIÑO E ENSANCHE (datos facilitados pola profesional de Educación Familiar)



a).- Entrevistas individuais:
- Ensanche 465
- Conxo 393

b).- Entrevistas familiares:
- Ensanche 62
- Conxo 129

c).- Visitas domiciliarias:
- Ensanche 139
- Conxo 109

d).- Acompañamentos:
- Ensanche 7
- Conxo 6

e).- Atención telefónica
- Ensanche 313
- Conxo 365

f).- Atención telemática:
- Ensanche 165
- Conxo 145

g).- Visitas institucionais
- Ensanche 0
- Conxo 5

h).- Informes
- Ensanche 68
- Conxo 78

i).- Menores en situación de risco a seguimento Ensanche: 127. O mesmo dato en Conxo 159

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

j).- Menores en situación de risco con intervención Ensanche: 7 En Conxo 23

k).- Visitas a centros educativos:
Ensanche 1
Conxo 5

l).- Coordinación telefónica con centros educativos:
Ensanche 24
Conxo 66

ll).- Contactos con Inspección educativa:
Ensanche 4
Conxo 0

m).- Coordinación con UACO:
Ensanche 2
Conxo: 7

n).- Coordinación con centros sanitarios:
Ensanche: 11
Conxo: 37

ñ).- Coordinación con equipo técnico Menores:
Ensanche 24
Conxo: 52

o).- Coordinación con Corpos e forzas de Seguridade do Estado:
Ensanche 10
Conxo: 18

PROGRAMA SOCIOEDUCATIVO PASS GALERAS

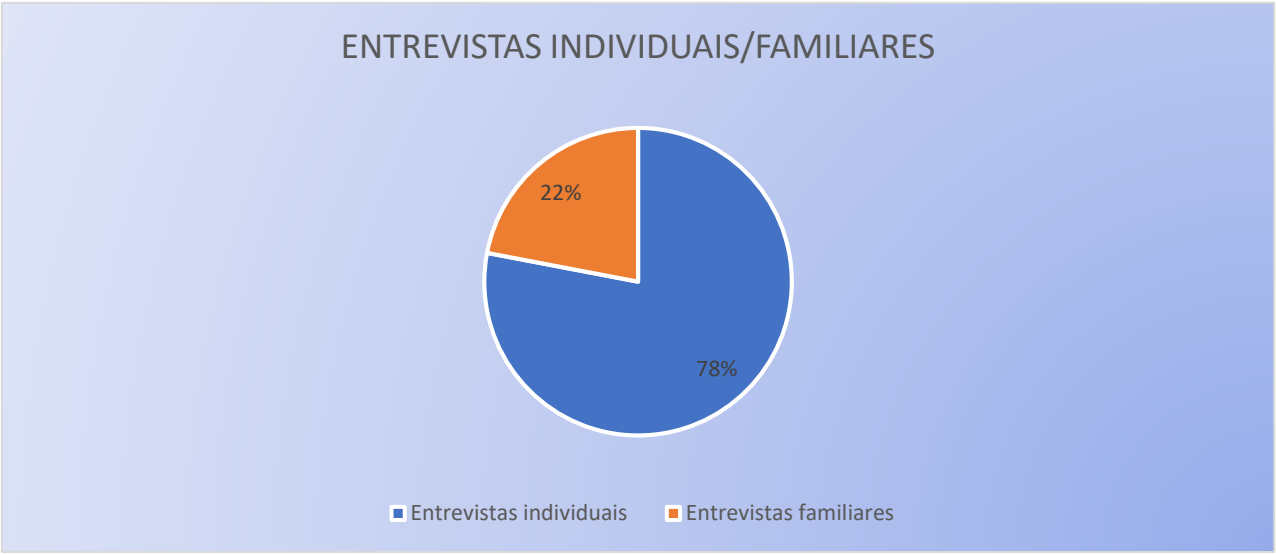


1.- ATENCIÓN POR PASS

a).- Nº de entrevistas individuais: 444

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

b).- Nº de entrevistas familiares: 125



c).- Nº de menores en situación de risco social que están a seguimento no programa socioeducativo: 91

d).- Nº de menores en situación de risco social que están con intervención no programa socioeducativo: 42



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

e).- Relacionar nº de menores beneficiarios de bolsa comedor este curso escolar que asisten co nº de menores que tiveron concedida bolsa de comedor (na modalidade de escaseza de recursos sempre):): no pass existen 130 menores aos que se lles concedeu a bolsa..

f).- Relacionar nº de menores beneficiarios de beca de comedor en situación de risco social co nº total de menores por zona beneficiarios de comedor escolar. Explicar a intervención que se realiza nestes casos. O numero de menores que se atopan en situación de risco social e fan uso do servizo de comedor escolar son: 79. A intervención que se leva realiza nesta situación consiste en:

-Realización dun seguimento da participación no recurso de bolsa de comedor (sobre todo naqueles casos nos que a asistencia non é regular ou existen faltas sen xustificar) A través de chamadas telefónicas ou entrevista.

-Información e orientación ás familias sobre as normas de funcionamento, prazos, convocatorias, correcta xustificación de faltas, seguimento pago diferencial a realizar pola familiar, apoio na realización de posibles queixas e reclamacións, reforzo das canles establecidas para a comunicación co centro educativo e a empresa que xestiona o servizo.....

Durante este período os tempos dedicados a xestión deste programa é elevado dado que o total de usuarios na modalidade de escaseza é de 637 participantes. Dende o inicio da convocatoria deste programa efectúase un seguimento das solicitude dende o inicio da tramitación ata a resolución definitiva; apoio xestión documental, emenda de solicitudes e posterior seguimento da participación.

g).- Intervención en centros educativos:

• Xuntanzas de coordinación con centros educativos: 11

• Nº de coordinacións telefónicas con centros educativos: 132

A coordinación, nas diferentes modalidades, realizouse con centros que abarcan todos as etapas educativas, a saber, escolas infantís, colexios de educación primaria e institutos de educación secundaria e bacharelato, ademais de centros de educación especial.

• Nº de menores con problemática de absentismo escolar: 3

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O número de menores que presentou absentismo escolar no curso 2022/23 foron 3.

Un dos casos corresponde a unha alumna de educación secundaria e chega a información pola solicitude de informe por parte da Fiscalía Provincial da Coruña. Sección de Menores Neste departamento de Servizos Sociais nin a menor nin a súa familia tiñan expediente aberto. A raíz desta petición, levase a cabo unha intervención, onde se comproba que a menor e a súa nai se trasladaron o verán anterior ao inicio de curso escolar, ao seu país de orixe, coa intención de instalarse alí de novo definitivamente. Esta información trasladase á Fiscalía Provincial da Coruña. Sección de Menores

Os outros dous casos corresponden a educación primaria (dúas irmáns). Este 2º caso tamén estivo motivado polo traslado de residencia das menores a outro país, onde reside a avoa materna. Tras recibir o " Protocolo de absentismo escolar " por parte do centro escolar, comunicase a situación ao Equipo Técnico de Menores de A Coruña, que xa coñecía a situación.

As intervencións técnicas realizadas dende os Servizos Sociais foron:

- Coordinación cos departamento de orientación dos centros educativos coa finalidade de: seguimento escolarización/ asistencia, abordaxe problemáticas especificas, deseño de actuacións conxuntas, xestión de recursos antes as necesidades detectadas, preparación de entrevistas coa familias, mediación familia /escola,..

- Entrevistas cos proxenitores/familiares para coñecer as causas e motivos polos cales non se garanten o dereito a educación dos menores.

- Seguimento da asistencia escolar dos menores.

- Realización de visitas domiciliarias.

- Xestión e mobilización de recursos.

- Emisión de informes dirixidos ao Equipo Técnico de Menores e á Fiscalía de Menores de A Coruña dando conta da situación.

• Nº de menores desescolarizados: Non se deron casos

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

• Nº de acompañamentos realizados aos pais a centros educativos: 2

• Nº de casos de mediación : 2

h).- Intervención con centros sanitarios:

• Visitas institucionais a centros sanitarios: 0

• Xuntanzas de coordinación con centros sanitarios: 2

• Nº de coordinacións telefónicas con centros sanitarios: 65

• Nº de acompañamentos realizados coas persoas usuarias: 1

A coordinación, nas diferentes modalidades, realizouse con centros sanitarios diversos: centros de saúde de atención primaria (Fontiñas, Concepción Arenal, Vite, Galeras), unidade infanto-xuvenil do Chus, Unidade de atención temperá, aspanaes, UMAD.

i).- Coordinación con Equipo Técnico de Menores:

• Nº de menores aos que se tivo que poñer en coñecemento a súa situación ao Equipo Técnico de Menores. Resultados acadados por menor (sen identificación persoal): 15

Púxose en coñecemento do Equipo Técnico de Menores de A Coruña a situación na que se atopan 15 menores de idade. Con 3 menores adoptouse a medida de acollemento familiar en familia extensa, con 2 menores adoptouse a medida de acollemento residencial, con 2 menores adoptouse a medida de centro de día no CADI Arela de Santiago de Compostela, con 5 menores a medida adoptada foi de apoio técnico por parte dos servizos sociais comunitarios (en 2 casos a medida foi combinada coa medida de centro de día) e nas outras situacións comunicadas non se adaptou medida algunha estando a intervir / ofertando apoio a unidade de convivencia dende os servizos sociais comunitarios e /ou están pendentes de resolución.

• Nº de informes técnicos realizados ao Equipo Técnico de Menores: 18

• Nº de menores aos que se tivo que asumir a tutela dende a Xunta de Galicia: 5

• Dos menores tutelados, 2 foron ingresados en centros de menores e 3 foron acollidos pola familia biolóxica

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

• Nº de casos na zona con medidas de acollemento familiar, indicando dese número cantos están remunerados e cantos non: rexistráronse 3 casos ; todos eles remunerados.

• Nº de menores en servizos específicos ou especializados: 19. Os servizos son: Centro de día, Fundación Meniños, Unidade de Atención Temperá, Asperga, Aspas, Gabinetes de psicoloxía, Gabinetes de Logopedia , de terapia, Asociación Arelas, Asdegal,

• Nº de menores derivados a actividades de lecer: 67. Os menores foron derivados a actividades organizadas polo Departamento de Educación do Concello de Santiago, Cáritas, Don Bosco, Cruz Vermella, Centros Socioculturais, Asociacións Culturais, Fundación Atlético de Madrid.

• Nº de xuntanzas de coordinación co Equipo Técnico de Menores, de ser o caso: xuntanzas telefónicas

j).- Coordinación con instancias xudiciais:

- Nº de acompañamentos realizados a instancias xudiciais: 1.
- Nº de informes técnicos emitidos a instancias xudiciais (xulgados e Fiscalía de Menores de A Coruña): 26

j bis).- Coordinación con outras entidades:

- Centro de día Arela: 34 intervencións (xuntanzas, atención telefónica , atención telemática)
- Cáritas: 25 intervencións (xuntanzas, atención telefónica , atención telemática)
- Cruz vermella: 16 intervencións(xuntanzas, atención telefónica , atención telemática)
- Don Bosco: 16 intervencións (atención telefónica e telemática)
- Fundación Meniños: 12 intervencións (atención telefónica e telemática)
- Casas de Acollida para Familias Monoparentais: 10
- Unidade de Acompañamento e Orientación Persoal e Familiar (UACO): 13

k) .Número de visitas domiciliarias realizadas: 71

- De valoración inicial de caso: 6
- De intervención directa: 33

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- De seguimento:32

2.- ATENCIÓN GRUPAL

Durante o ano 2023 se levaron a cabo as seguintes actividades:

1. Sesións informativas do Programa Municipal de Bolsa de Comedor escolar, actividades extraescolares e material escolar.

2. Sesións informativas sobre convocatoria de axudas ao aluguer

3. Actividades de conciliación en períodos vacacionais

4. Organización do Pleno Municipal do Día da Infancia, conmemorando o Día da Infancia.

5.- Obradoiros de Prevención selectiva : actividade grupal composta por 8 sesións levadas a cabo entre os meses de marzo e xuño de 2023, destinada a familias coas que se intervén de forma regular desde o Servizo de Educación e Apoio Familiar. Os ámbitos traballados foron: relacións familiares; ocio e tempo libre; escolar e da saúde.

3.- TRABALLO COMUNITARIO

Mantívose un traballo coordinado entre os profesionais que forman parte das distintas entidades e organismos pertencentes ao ámbito educativo e social.

Os obxectivos do traballo foron: previr a aparición de problemáticas sociais e modificar conductas e actitudes que poidan desembocar en ditas situacións fomentando a inclusión social, acadar a participación e autoxestión das familias facilitando a súa inserción social na comunidade e mellorando a súa calidade de vida, facilitar o acceso a persoas e colectivos a espazos de participación cidadá, favorecendo espazos de coñecemento, intercambio e valorización da diversidade, detectar precozmente procesos de inadaptación social, co obxecto de intervir de xeito coordinado para solventalos.

As principais entidades e organismos nos que se apoia o noso traballo son:

- Centros socioculturais.
- Cáritas Interparroquial.
- Cáritas Diocesana.
- Centro saúde Concepción Arenal.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Centro de saúde de Fontiñas
- Chus Santiago
- Centro de Día Arela.
- Centro Social do Albergue Xoán XXIII.
- Cociña Económica de Santiago
- IGAXES 3. Instituto Galego de Xestión para o terceiro Sector
- Feafes
- Plan municipal de inclusión
--Fundación Meniños, programa prenatal
- Asociación San Vicente Paúl
- Cruz Vermella.
- Centros educativos de educación infantil, primaria e secundaria.
- Programa de educación de adultos IES Xelmírez I
-Centro Don Bosco
- Cruz Vermella.
- Unidade Municipal de Atención a Drogodependentes (UMAD).
- Fundación Club Atlético de Madrid
- Proxecto FAIN

As actividades realizadas foron as seguintes:

1.- Difusión da oferta de ocio entre as familias en risco de exclusión.

2.- Campaña de Xoguetes Solidario de Nadal.

3.- Traballo de colaboración, difusión e participación de usuarios/as con distintos programa de IGAXES: “Programa de Competencias Familiares”.

4.- Campamentos Estacionais de lecer nos períodos de vacacións , desenvolvidos polo departamento de educación do Concello tanto no nadal como nos meses de verán.

5.- Actividades organizadas por Don Bosco

6.- Fundación Meniños, programa prenatal.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

7.-Traballo de difusión e derivación de usuarios/as, aos Centro socioculturais da cidade

9. Fundación Meniños, programa prenatal

10. Fundación Club Atlético de Madrid: colaboración coa Fundación co fin de promover a integración de menores en risco de exclusión social a través do deporte.

As actividades realizadas foron: coordinación co Club, derivación de usuarios, seguimento da participación e implicación dos menores e as súas familias.

Os menores participantes durante o ano 2023 foron 34, 6 do PASS Galeras

11. Proxecto FAIN: O Ministerio de Inclusión, Seguridade Social y Migracións e a Xunta de Galicia asinaron un convenio , financiado cos fondos europeos para a recuperación despois da pandemia da COVID-19. O proxecto levouse a cabo en varios concellos de Galicia, entre les, o de Santiago de Compostela.

O seu obxectivo é ofrecer servizos e apoios adaptados ás necesidades das familias perceptoras de RISGA e IMV e outras familias con necesidades similares.

As familias participantes durante o ano 2023 foron 69, 8 do PASS Galeras

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

APOIO PSICOLÓXICO



O Decreto 99/2012 do 16 de marzo, artigo 9.1 c define o "*Servizo de educación e apoio familiar, que integra o conxunto de proxectos e servizos de apoio educativo e psicosocial dirixidos ás familias, co obxectivo de detectar, previr e superar situacións de dificultade, especialmente posibles situacións de maltrato infantil ou calquera outra desprotección, como así como promover procesos de cambio que favorezan un exercicio adecuado das responsabilidades familiares, a mellora da autonomía, integración e participación social das familias e unidades de convivencia*"

O apoio **terapéutico** a familia e as unidades de convivencia responde á complexidade das diferentes estruturas e dinámicas relacionais. Trátase de apoiar na busca de solucións ás diferentes situacións de crise ou conflito que dificulten ou interfiren na estabilidade da convivencia e coa repercusión no axeitado desenvolvemento integral dos seus membros, especialmente dos menores da unidade familiar.

Trátase de tentar diminuír os factores de risco e potenciar os de protección que están a incidir nunha unidade familiar que se atopa nunha situación de especial vulnerabilidade. O obxectivo é acadar a mellora das relación entre os diferentes membros do ámbito familiar facilitando que todos desenvolvan a súa autonomía persoal (autocontrol das reacción emocionais), mellorando as habilidades de comunicación e resolución de conflitos e acompañando aos membros da familia a través dos diferentes estadios de cambio.

Téntase previr, ou no seu caso, diminuír, mediante traballo psicoterapéutico as consecuencias psicolóxicas derivadas de situacións persoais, familiares e sociais estresantes ou caracterizadas polo conflito así como promover a adquisición de habilidades persoais e relacionais para o axeitado enfrontamento de situacións complexas nas diferentes etapas do desenvolvemento vital ou dos ciclos fa miliares.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

É preciso sinalar que o ámbito de actuación son os Servizos Sociais Comunitarios básicos e isto supón en ocasións traballar en contexto de control, é dicir non sempre o apoio terapéutico se desenvolve dende a iniciativa e demanda dos usuarios senón como resposta a unha obriga. Este contexto define unha relación terapéutica coa conseguinte dificultade para establecer que o obxectivo sexa asumido como propio polos usuarios.



En ocasións tamén é preciso ter presente, pola gran influenza que ten nos procesos de terapia, o factor da cronicidade no tempo ou da grave dificultade do conflito que está moi arraigado (situacións de violencia de xénero con orde de afastamento ou xudicialización de determinados procesos de longa duración).

A actual Lei 37/2011 do 30 de xuño de apoio a familia e a convivencia de Galicia establece a necesidade de desenvolver accións que, entre outros obxectivos, fomenten a protección e integración social dos membros das familias máis vulnerables, a promoción da autonomía familiar e a integración social das familias que presenten dificultades especiais ou estean en risco de exclusión.

Como iniciativa encamiñada ao fortalecemento das capacidades familiares e á diminución dos factores de vulnerabilidade, dende os servizos sociais levouse a cabo un programa en forma de Obradoiro a través de sesións grupais con nais que se atopan en situación de vulnerabilidade fronte a determinadas situacións propias da etapa en evolutiva da adolescencia dos seus fillos e fillas.

O obxectivo é mellorar as habilidades educativas, de xestión e comunicación das nais e incrementar os recursos familiares para minimizar o impacto de situación problemáticas. Trátase de proporcionar as nais asistentes ferramentas para identificar os factores de risco aos que se pode atopar exposta a familia e intentar minimizalos mediante o desenvolvemento de habilidades que os capaciten para reconducir as situacións problemáticas.

Traballase para acadar una mellora na supervisión sobre a actividade dos fillos, na comunicación e relacións familiares, na utilización dunha disciplina positiva, na xestión emocional e, en definitiva, aumentar a confianza e a competencia das nais na tarefa de

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

educar aos seus fillos e fillas así como mellorar a convivencia familiar que redunde nun factor favorecedor do axeitado desenvolvemento dos menores da unidade familiar.

Nos datos facilitados dende os diferentes PASS non figuran desglosados o número de persoas menores que contan con apoio psicolóxico prestado dende o concello de Santiago de Compostela.

Si se analiza o volume de citas da profesional que o presta, tendo presente que a mesma atende a dous servicios ao mesmo tempo (UMAD e Servizos Sociais) sempre dende o enfoque a prevención, obtemos os seguintes datos:

Táboa: **Volume poboacional ano 2023.**

Servicio	Xan	Feb	Marz	Abr	Mai	Xuñ	Xull	Ago	Set	Out	Nov	Dec	Tot
EDUCACIÓN E APOIO FAMILIAR - APOIO PSICOLÓXICO	50	53	70	54	64	76	22	42	70	74	75	61	711
U.M.A.D	13	12	22	13	16	11	2	8	12	23	22	14	168
Total	63	65	92	67	80	87	24	50	82	97	97	75	879

Fonte: Datos Servizo de Educación e Apoio Familiar, ano 2023.

CONMEMORACIÓN DO DÍA MUNDIAL DO NENO

Un grupo de alumnos e alumnas dos CEIP Quiroga Palacios convertéronse en concelleiros e concelleiras por un día e celebraron un pleno municipal con motivo do Día Mundial da Infancia, que se conmemora o 20 de novembro. Con eles estiveron o alcaldesa de Santiago, Goretti Sanmartín, a concelleira de Dereitos e Servizos Sociais, María Rozas e varios membros da Corporación municipal.

Hoxe, 20 de novembro, conmemórase o Día Mundial da Infancia, un día dedicado a todos os nenos e nenas do mundo no que se celebra o aniversario da Convención sobre os Dereitos do Neno, adoptada en 1989. Trátase dunha oportunidade para dar especial relevancia á infancia na axenda pública, reafirmar a vixencia da Convención sobre os dereitos dos nenos e das nenas e poñer a mirada nos cambios necesarios para que o seu contido sexa realidade para todos e en calquera lugar.

Este documento, clave para o desenvolvemento da infancia nas últimas décadas, apela no seu artigo 12 á necesidade de dar aos nenos e nenas a oportunidade de ser escoitados, directamente ou a través dun órgano apropiado, en todos aqueles procedementos que lle afecten.

Partindo destas ideas e entendendo as institucións políticas como responsables de que o

dereito á participación se vexa cumprido nos seus territorios, esta mañá o Pazo de Raxoi acolleu esta mañá a celebración dun pleno infantil cuxo obxectivo é darlle aos nenos e nenas a posibilidade de compartir ideas e propoñer iniciativas coas que mellorar o cumprimento da CDN na súa contorna e promover o seu dereito a decidir sobre os temas que lles afecten a nivel local.

O Concello de Santiago de Compostela amosa o seu compromiso coa infancia e a necesaria concienciación da cidadanía sobre a importancia de seguir traballando e sumando esforzos, para que os dereitos dos nenos e nenas se vexan cumpridos en todo momento e en todo o mundo.

Nesta ocasión participaron de forma presencial de un grupo de nenos e nenas de 6º de primaria do Colexio Quiroga Palacios.



A actividade en imaxes:



CONCELLO DE SANTIAGO



A inclusión social en Compostela .... Unha firme aposta pola convivencia

O Programa de apoio á inclusión social das persoas sen fogar.

O Centro de Inclusión de Persoas sen Fogar

O programa de apoio á inclusión residencial

O programa de inclusión social

O proxecto "Artes Escénicas"

I.- PROGRAMA DE APOIO Á INCLUSIÓN DAS PERSOAS SEN FOGAR

A problemática das persoas que se atopan sen un teito onde vivir[3] non é algo novo na cidade. Non é un problema social que teña unha relevancia cuantitativa (poden atoparse nesta situación ao redor de 15-20 persoas; a cifra vai oscilar dependendo da época do ano na que nos movamos), pero si o é dende a óptica dos Servizos Sociais, dado que as necesidades que presentan estas persoas son múltiples, complexas e difíciles de abordar.



Dende hai un par de anos, a nivel local, considerouse preciso liderar unha intervención social que aglutinara a labor que xa estaban realizando os propios Servizos Sociais e outras entidades na cidade; tratábase de abordar de forma interdisciplinar e interdepartamental esta situación. Así, impulsouse unha mesa de traballo na que están presenten mais de diversos servizos públicos e entidades de iniciativa social do municipio que, dende diversas perspectivas, están a traballar con persoas que non teñen un teito onde vivir, co obxecto de realizar unha adecuada intervención, procurando a coordinación e o traballo en rede de todos os recursos e o seguimento de cada caso en particular, dende un punto de vista sociosanitario, na medida do posible. Tamén se puxo en marcha un "*programa municipal de atención integral ás persoas sen teito*", que foi referendado por unanimidade no Pleno Municipal. Foi a partir dese momento cando comezaron novos recursos como o "*Equipo de Rúa*" ou o programa de "*pensións*" (froito do convenio que esta Administración Local ten asinado con Cruz Vermella) e as denominadas "*vivendas de saída*" (cun convenio de colaboración entre este Concello e a Federación de Asociacións de Familiares e Persoas con Enfermidade Mental de Galicia[4]), seguindo o modelo "*housing first*".

[3] Sen un fogar, a dimensión sería mais ampla.
[4] FEAFES

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A partires do ano 2020 e ata a actualidade se reforzou o número de vivendas municipais adicadas a este programa, pasando de 2 a 4, tendo a maiores unha vivenda en réxime de aluguer, que xa están a pagar as propias persoas realoxadas na mesma. En síntese:

ENTIDADE	VIVENDA MUNICIPAL
Feafes	Cedida 1 vivenda para homes en situación de senfogarismo, con patoloxía psiquiátrica.
Feafes	Cedida 1 vivenda para mulleres en situación de senfogarismo con patoloxía psiquiátrica
Cáritas Diocesana	Cedida 1 vivenda para persoas sen fogar.
Cáritas Interparroquial	Cedida 1 vivenda para persoas sen fogar.

A realidade persoal, social e sanitaria das persoas sen teito é complexa. Responde a traxectorias vitais difíciles, con moitos puntos débiles, arduos para abordar dende os diversos ámbitos. Achegarse ás persoas sen teito non sempre é doado, pois ás veces amosan temor e recelos cara os servizos públicos e institucionais, sendo imprescindible romper estas barreiras para poder intervir eficazmente. A intervención dende os Servizos Sociais, e falamos aquí nun sentido amplo, pasa por diferentes etapas e ten diferentes tempos (tempos que marcan as propias persoas afectadas, as súas circunstancias e evolución, os dereitos que lles son inherentes). Require pois:

- Un achegamento cara as persoas sen teito, para coñecer polo miúdo a súa situación, a súa traxectoria vital, as súas necesidades, etc. Nunca hai dúas realidades iguais, hai matices que sempre as van a diferenciar. Non se pode plantexar unha batería de "*solucións*" a esta problemática, pois volveríanse ineficaces senón se aborda a casuística dende a individualidade.
- Debemos xerar, como non pode ser doutro xeito, un marco de confianza coa persoa que se atopa nesta difícil situación.
- Analizar conxuntamente a súa situación, buscar "*informantes clave*", persoas que poidan reforzar a intervención. Ás veces é axeitado contar coas súas familias extensas; outras, pola contra, optar por esta alternativa non é posible ou non é o mais axeitado.
- Realizar un diagnóstico social de cada caso, cunha valoración exhaustiva, utilizando os recursos públicos xa existentes ou potenciando a creación doutros novos que poidan ser necesarios.

Non debemos esquecer nunca que as persoas son libres de decidir, de decidir se aceptan a axuda, o apoio e os recursos que se lle poidan ofertar dende o ámbito dos Servizos Sociais; ou, polo contrario, de rexeitar as orientacións técnicas.

Os Servizos Sociais Comunitarios en Santiago de Compostela veñen, pois, desenvolvendo diferentes proxectos ou implementando diversas liñas de intervención coas persoas que se atopan sen un fogar onde vivir. Podemos destacar as seguintes:

- Por suposto, a abordaxe técnica dende as diferentes Unidades de Traballo Social, achegándose á realidade deste colectivo poboacional, tentando analizala, valorando as súas circunstancias e canalizándoos cara os recursos existentes. Estamos falando do trámite de diversas prestacións (Renda de integración social de Galicia[5], Axudas de Inclusión Social, certificados de discapacidade, pensións non contributivas, etc.).
- Conscientes de que non todos os casos se poden abordar cos recursos económicos existentes, dende o Concello de Santiago de Compostela elaborouse, aprobouse e estase a implementar a Ordenanza de garantía básica cidadá, ofrecendo un catálogo de recursos socioeconómicos á cidadanía (renda municipal, prestacións de rescate social para solventar necesidades básicas, etc.).
- Conscientes tamén que non só con prestacións económicas afróntase unha realidade tan complexa, téntase apostar e activar as potencialidades das persoas a través de proxectos complementarios para apoiar a inclusión social; trabállanse así competencias, aspectos formativos para o desenvolvemento da vida diaria, etc.
- Entrando xa nunha especificidade sobre estes supostos e tal como xa se explicou anteriormente, establecéronse estratexias de intervención coordinadas tanto entre os propios servizos municipais (Servizos Sociais + Policía Local + Protección Civil) como coas principais entidades sociais da cidade (Servizos Sociais + Centro Vieiro + Cruz Vermella + Albergue Xoán XXIII + Feafes).
- Para reforzar e complementar esa intervención, apostouse por manter convenios de colaboración con moitas destas entidades e, mesmo, reforzar ou asinar outros para levar a cabo novos programas, como é o caso do de atención de rúa ou a incorporación a pisos de saída (de titularidade municipal).
- E como proxecto de futuro plantéxase a creación dun recurso institucional propio, a nivel municipal, no que terá cabida a intervención integral coas persoas que pernoctan na rúa e tamén aquelas outras que se atopan nunha situación de vulnerabilidade social.

Dende os Servizos Sociais Comunitarios realízase unha intervención flexible e totalmente individualizada para tratar os casos, buscando medidas, recursos e apoios para solventar a situación persoal e sociosanitaria xa coñecida. A intervención é continuada, sen abandonar en ningún momento a obrigación de atender ás persoas en situación de

[5] Mais coñecida como RISGA.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

vulnerabilidade social, buscando sempre, como xa se dixo anteriormente, o benestar e a defensa dos dereitos e intereses persoais.

O persoal técnico dos Servizos Sociais Comunitarios deste Concello traballan desde o silencio, respectando os dereitos, a dignidade das persoas e, sobre todo, non vulnerando a lexislación en materia de protección de datos.

En definitiva, os piares que fundamentan a intervención co colectivo de persoas sen teito de Santiago de Compostela son, basicamente, os seguintes:



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- **Liderado local,** que non supón "*monopolizar*" a atención senón responsabilizarse da mesma, garantindo os mínimos e coordinándose coas entidades de iniciativa social.
- **Responsabilidade pública** na intervención, como calquera cidadá ou cidadán que se atopa nunha situación carencial e que necesita a intervención, o apoio e a orientación dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos.
- **Diversificación;** unha das características das persoas que están sen fogar é a heteroxeneidade, necesitados de respostas á súa medida, sen ser discriminados.
- **Dignificar a atención,** *desde* o acceso, pasando pola protección de datos, á participación social, o dereito á "autodeterminación", a protección da súa integridade e dos seus dereitos sociais.
- **Flexibilidade** na aplicación de normativas e na adopción de estratexias de intervención, **integralidade** para unha maior capacidade de adaptación ás especiais circunstancias dos seus usuarios/as e aos cambios sociais, e **traballo en rede** coordinando todos os ámbitos de intervención.
- E, como non, **prevención,** a través da intervención naqueles espazos de vulnerabilidade persoal, familiar e social, intensificando todo o apoio profesional e dedicando os recursos necesarios para evitar procesos de exclusión que poidan facer que unha persoa chegue a atoparse sen fogar.

II.- ASPECTOS CONCEPTUAIS

Si ben non hai un concepto universal estandarizado de "*persoa sen fogar*", en Europa existe un amplo consenso, aínda que non oficial, en usar a categorización denominada ETHOS (*European Typology on Homelessness and Housing Exclusión*), proposta pola Federación Europea de Asociacións Nacionais que traballan coas Persoas sen Fogar (FEANTSA). A clave da devandita categoría é a exclusión de vivenda digna, en base á cal identifica trece perfís diferentes agrupados en catro tipos:

TIPOLOXÍA EUROPEA DE PERSOAS SEN FOGAR E EXCLUSIÓN RESIDENCIAL (categoría ETHOS)	
A. SEN ALOXAMENTO (ROOFLESS: SEN TEITO)	1. Persoas que viven nas rúas ou nun espazo público ou exterior, sen albergue que poida ser definido como "*aloxamento*". 2. Persoas en aloxamentos de emerxencia (albergues).
B. SEN VIVENDA (HOUSELESS)	3. Persoas en aloxamentos para persoas sen fogar: persoas que viven con intervalos curtos en hostelería para persoas

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

TIPOLOXÍA EUROPEA DE PERSOAS SEN FOGAR E EXCLUSIÓN RESIDENCIAL (categoría ETHOS)	
	sen fogar, aloxamentos temporais ou aloxamentos transitorios con apoio). 4. Mulleres aloxadas en refuxios por curtos intervalos por mor de situacións de violencia de xénero ou de violencia doméstica. 5. Persoas en aloxamentos para inmigrantes. 6. Persoas dependentes de institucións penitenciarias, sanitarias ou tuteladas, que carecen de vivenda a onde ir. 7. Persoas maiores sen fogar en residencias.
C. VIVENDAS INSEGURAS	8. Persoas que viven en aloxamentos inseguros, sen dereitos legais ou en condicións de ocupación). 9. Persoas con requirimento de abandono da vivenda. 10. Persoas que viven baixo ameaza de violencia por parte de persoas coas que convive.
D. VIVENDAS INADECUADAS	11. Persoas que viven en aloxamentos móbiles (que non poden ser considerados como vivenda habitual), construcións que non constitúen vivendas convencionais ou estruturas semitemporais (chabolas ou cabanas). 12. Persoas que viven en aloxamentos sen posible permiso de habitabilidade. 13. Persoas que viven en vivendas amontoadas ou sobreocupadas.

Por outra banda, a Enquisa ás persoas sen fogar, elaborada polo Instituto Nacional de Estatística (INE), é unha das principais fontes de información en España para o fenómeno do senfogarismo. Por iso é tamén importante especificar a definición de persoa sen fogar do propio INE, que di: *"considérase persoa sen fogar aquela que ten 18 anos ou máis, que na semana anterior á da entrevista foi usuaria dalgún centro asistencial ou de aloxamento e/ou de restauración e durmiu polo menos unha vez nalgún dos seguintes aloxamentos situados en municipios de máis de 20.000 habitantes: albergue, residencia, centro de acollida, centros de acollida a mulleres maltratadas, centros de axuda ao refuxiado, centros para demandantes de asilo, piso facilitado por unha Administración pública, unha ONG ou organismo, piso ocupado, pensión pagada por unha Administración pública, unha ONG ou organismo, espazo público (estación de ferrocarril, de autobuses, metro, aparcadoiro, xardín público, escampado...), aloxamentos de fortuna (hall dun inmoble, cova, coche...)".*

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O fenómeno do senfogarismo é complexo e multicausal. A miúdo non hai unha soa causa que leve a unha persoa para atoparse sen fogar, senón un conxunto de situacións, simultáneas ou sucesivas. Á súa vez, a combinación de factores detrás de cada historia persoal é diferente. Con todo, a pesar destas diferenzas e desta complexidade, si existen puntos en común que permiten realizar unha descrición das principais causas e factores de vulnerabilidade do senfogarismo. É importante sinalar que a gran maioría dos factores de vulnerabilidade mencionados non son por si sos unha causa de senfogarismo. Por exemplo, o illamento, como a falta de apoio familiar e social, pode xogar un papel clave en moitos camiños ao senfogarismo. Con todo, existen tamén moitas persoas que sofren de illamento sen atoparse en risco de senfogarismo. Non obstante, estas persoas, en caso de verse afectadas por outros factores de vulnerabilidade, como problemas co emprego ou coa vivenda, si se atoparían nunha situación moito máis vulnerable que outras cunha sólida rede de apoio familiar e social.



Fonte: Plan de atención ás persoas sen fogar en Galicia 2019-2023; Xunta de Galicia.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

III.- CONSIDERACIÓNS XURÍDICAS

A lexislación aplicable á xestión e implementación do Servizo de Axuda no Fogar é a que se relaciona a continuación:

- Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, art. 25 e 26.1: "*Os municipios deberán prestar, en todo caso, os servizos seguintes: c) Nos municipios con poboación superior a 20.000 habitantes, ademais, … a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social…*".
- Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia.
- Lei 13/2008 de servizos Sociais de Galicia.
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios.
- Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia.
- Lei 39/2015, de 1 de outubro, de procedemento administrativo común das Administracións Públicas.
- Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.
- Decreto 14/2019, do 31 de xaneiro, de desenvolvemento da Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia.

A maiores dos textos normativos, como documentos de referencia deben terse en conta os seguintes:

- Estratexia de inclusión social de Galicia 2014-2020, Xunta de Galicia.
- Manual INclúe para a atención a persoas en situación ou en risco de exclusión social. Emaús Fundación Social, 2015.
- Plan de atención ás persoas sen fogar en Galicia 2019-2023, Xunta de Galicia.

IV.- OBXECTIVOS

Obxectivo xeral	Plantexar unha intervención integral coas persoas que se atopan nunha situación de senfogarismo e, especificamente, dentro deste colectivo, coas persoas que se atopan pernoctando na rúa.
Obxectivos específicos	Tomar coñecemento dende Servizos Sociais das persoas que se atopan pernoctan na rúa dentro do termo municipal, coñecendo "*in situ*" a súa realidade persoal.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Contactar directamente, con cada unha das persoas que se atopan pernoctando na rúa, coa finalidade de canalizalos cara o departamento para poder estudar polo miúdo as súas necesidades, realizar a correspondente valoración integral e mobilizar os recursos que se estimen procedentes para garantir a cobertura das súas necesidades básicas (entre as que se atopa o seu aloxamento).
- Deseñar e implementar, en coordinación coas entidades sociais da cidade, itinerarios personalizados de inclusión social, partindo da realidade de cada unha das persoas e primando aspectos de desenvolvemento persoal.
- Tecer rede de intervención coordinada entre as principais entidades que desenvolven accións coas persoas que pernoctan na rúa: Servizos Sociais + Centro Vieiro (Cáritas) + Cruz Vermella + FEAFES + Cociña Económica + Albergue Xoan XXIII.
- Tecer estratexias de intervención interna, do propio concello de Santiago de Compostela, para a detección das persoas que pernoctan na rúa, a análise da súa situación e a intervención en supostos de emerxencia social: Servizos Sociais + Policía Local + Protección Civil.

V.- METODOLOXÍA

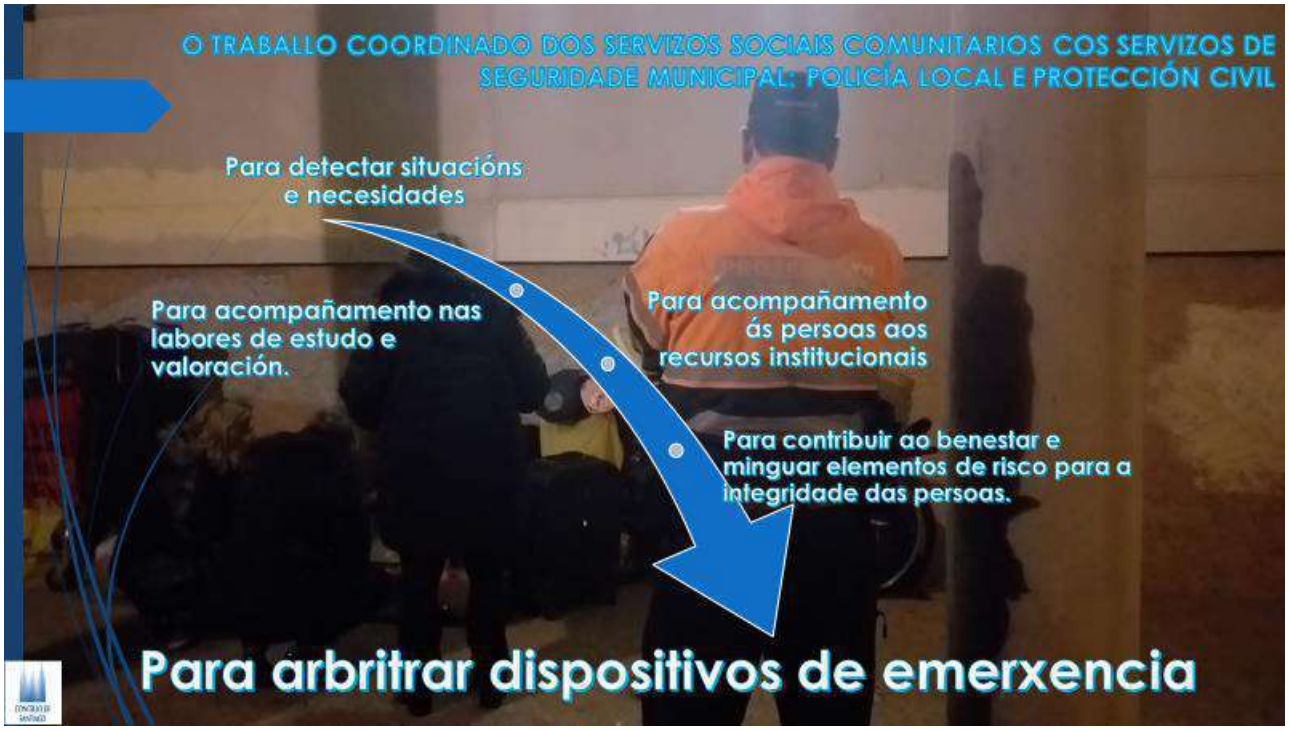
Polo tanto, o plantexamento da intervención coas persoas que pernoctan na rúa, neste concello, se concreta en:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal





Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal





Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O concello de Santiago de Compostela, a través do Departamento municipal de Servizos Sociais, ven traballando, de xeito prioritario, coas persoas que se atopan nunha situación de senfogarismo, por ser un dos colectivos con maiores factores de vulnerabilidade social, atopándose inmersos nunha situación de exclusión social. Dende o ano 2020, está en marcha do Programa de apoio á Inclusión Social das persoas sen fogar, cofinanciado pola Xunta de Galicia, onde unha traballadora social adica o 100 % da súa xornada laboral a intervir con este colectivo poboacional. Esta profesional participa nas rutas nocturnas semanalmente coa persoal técnico do SEMUS COMPOSTELA. A labor realizada coas persoas sen fogar é complexa, dado que parte dunha análise exhaustiva da súa situación persoal, tentando establecer canles de comunicación entre os profesionais e as persoas para adoptar recursos de protección e xestionar prestacións e servizos que correspondan en cada un dos casos. Con cada unha das persoas que se atopan nesa situación, se manteñen entrevistas, se realizan visitas semanais ao lugar de pernocta, se valoran as súas demandas e se tentan canalizar a recursos que garantan:

- O seu aloxamento: coordinación con Albergue Xoán XXIII, coordinación con entidades sociais que implementan actuacións relacionadas coa busca de vivenda (Cáritas, Cruz Vermella, Provivenda, entre outras), apoio e acompañamento da educadora familiar do Programa municipal de Inclusión Residencial para a busca de aloxamento, valoración de si pode ser derivado a algún piso municipal xestionado por entidades, etc.
- Cobertura de necesidades básicas: respectando sempre o principio de "*subsidiaridade*", facilítase información e tramítase, de ser o caso, sobre diferentes prestacións socioeconómicas: Ingreso mínimo vital, subsidios por desemprego, pensións non contributivas, axudas de inclusión social, RISGA, tarxeta moedeiro e prestacións municipais reguladas na Ordenanza de garantía básica cidadá,

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Nos casos de risco sociosanitario para a propia persoa, realízase unha labor coordinada con instancias xudiciais para valorar si é necesario o ingreso sanitario non voluntario (para a valoración do seu estado de saúde, proceder ao diagnóstico e posterior tratamento), o ingreso asistencial non voluntario ou mesmo, a valoración da súa capacidade de autogoberno. Indicar que este tipo de supostos son minoritarios, procedendo na maioría dos casos unha intervención social, acompañada duna atención sanitaria pero en réxime ambulatorio.



Con tódalas persoas que pernoctan na rúa o plantexamento técnico se axusta basicamente a tramitar as prestacións económicas que procedan que lle permitan cubrir as súas necesidades básicas (entre as que se atopa, a de aloxamento) e apoialos na busca de aloxamento alternativo, sendo prioritario atopar vivenda no contorno comunitario, dentro dun contexto normalizador. Só se recorre a recursos institucionais (tales como centro residenciais), cando o deterioro da persoa e os problemas de saúde lles impide ou dificulta gravemente residir no contorno comunitario. Polo tanto, as liñas de intervención que xa se están levando a cabo e que se vai continuar, se sintetizan en:

- Continuarase coa implementación do Programa de apoio á Inclusión Social das Persoas sen fogar, coa adicación do 100 % da xornada laboral dunha traballadora social para a atención das persoas sen fogar.

- Continuarase coa implementación do Programa de inclusión residencial, coa adicación do 100 % da xornada laboral dunha educadora familiar para levar a cabo procesos de acompañamento na busca de vivenda para persoas sen fogar.
- Mantéñense os convenios de colaboración asinados con Cruz Vermella para a realización de rutas nocturnas, do SEMUS COMPOSTELA e do programa de pensións e tamén os convenios asinados con Albergue Xoán XXIII e coa Cociña Económica.
- Mantense o convenio de colaboración con Cáritas Diocesana para a atención a necesidades primarias da poboación en situación de vulnerabilidade social.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Continúan os equipamentos específicos adicados a dar alternativa residencial a persoas en situación de exclusión social:
    - 2 pisos municipais cedidos a FEAFES, están completos na actualidade: albergan a 5 persoas (1 piso destinado ao aloxamento de homes e 1 piso destinado ao aloxamento de mulleres). Posibilidade dunha baixa a corto prazo, que será ocupada por outra persoa, previa valoración técnica.
    - 1 piso cedido a Cáritas Diocesana, dentro do Programa Alares, está completo: alberga a 4 persoas.
    - 1 piso cedido a Cáritas Interparroquial, dentro do Programa de Fogares Abertos, está completo: nestes intres, se atopan aloxadas 4 persoas.

- Hai un piso en réxime de aluguer no que actualmente residen 3 persoas; posibilidade de baixa de dúas delas por cambio de residencia, e se incorporarán dúas persoas mais para manter este recurso habitacional.

- O concello de Santiago de Compostela afrontou o gasto de equipamento e enseres básicos para as dúas últimas vivendas adicadas a este programa (vivendas cedidas a Cáritas). Igualmente, se estivo facendo cargo directamente do pago de gastos de pensións durante o período que abrangueu a situación de alarma e, na actualidade, se garante o pago das mesmas coa percepción das prestacións económicas que foron tramitadas dende Servizos Sociais a cada unha das persoas usuarias. Ao mesmo tempo, e a través do convenio de colaboración asinado con Cruz Vermella, se segue tendo en marcha o Programa de Pensións.

Dende a Concellería de Dereitos e Servizos Sociais tense claras as premisas sobre as cales debe dirixirse a intervención coas persoas sen fogar; premisas que se basean no contacto diario coas persoas que se atopan nesta situación tanto polo propio persoal técnico de Servizos Sociais como por parte desta concelleira.

Temos claro que a intervención que se realiza coas persoas sen fogar debe ser de responsabilidade pública, asumida como non podería ser doutro xeito por parte dos Servizos Sociais. Por todo isto e valorando a sobrecarga que habitualmente teñen os Servizos Sociais, dende esta Concellería se realizaron os trámites oportunos para a contratación de dúas profesionais, a xornada completa, dentro dos seguintes programas:

- 1 traballadora social para o Programa municipal de Inclusión das Persoas sen Fogar.
- 1 educadora familiar para o Programa municipal de Inclusión Residencial, que se encarga da información, orientación, acompañamento e abordaxe de necesidades relacionadas coa vivenda.

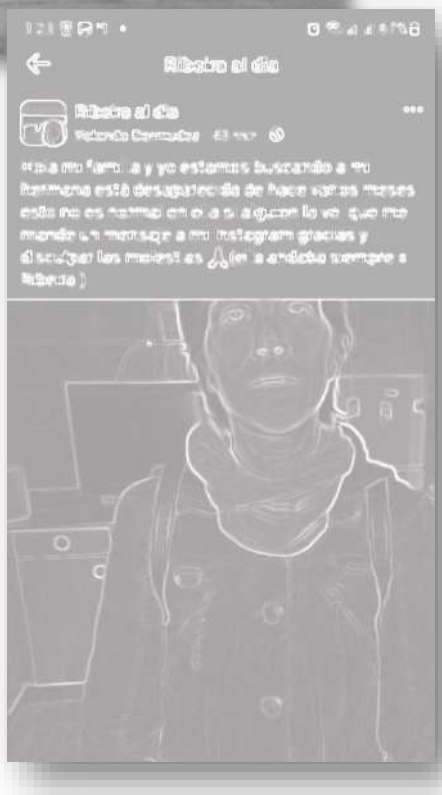


É moi importante que a información sobre os recursos chegue á poboación que mais o necesita. De aí, que as visitas aos lugares de pernocta sexan cruciais. Visitas que xa viñan realizando dende hai anos as profesionais de Cruz Vermella, con convenio de colaboración do este concello, pero que se están reforzando dende setembro de 2019 coa labor dos propios profesionais de Servizos Sociais.

A coordinación inestimable coas entidades sociais da cidade que interveñen con este colectivo poboacional é básica para a consecución de obxectivos. Por iso realízase unha intervención en rede, pero non masiva; isto é, abordar cada un dos casos coas entidades que están a intervir nos mesmos, respectando como non pode ser doutro xeito a lexislación en materia de protección de datos. Partimos de que debemos respectar ao máximo a dignidade das persoas, polo que estimamos que calquera recurso que se poida ofertar para proporcionar o aloxamento debe estar integrado no propio contorno comunitario.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

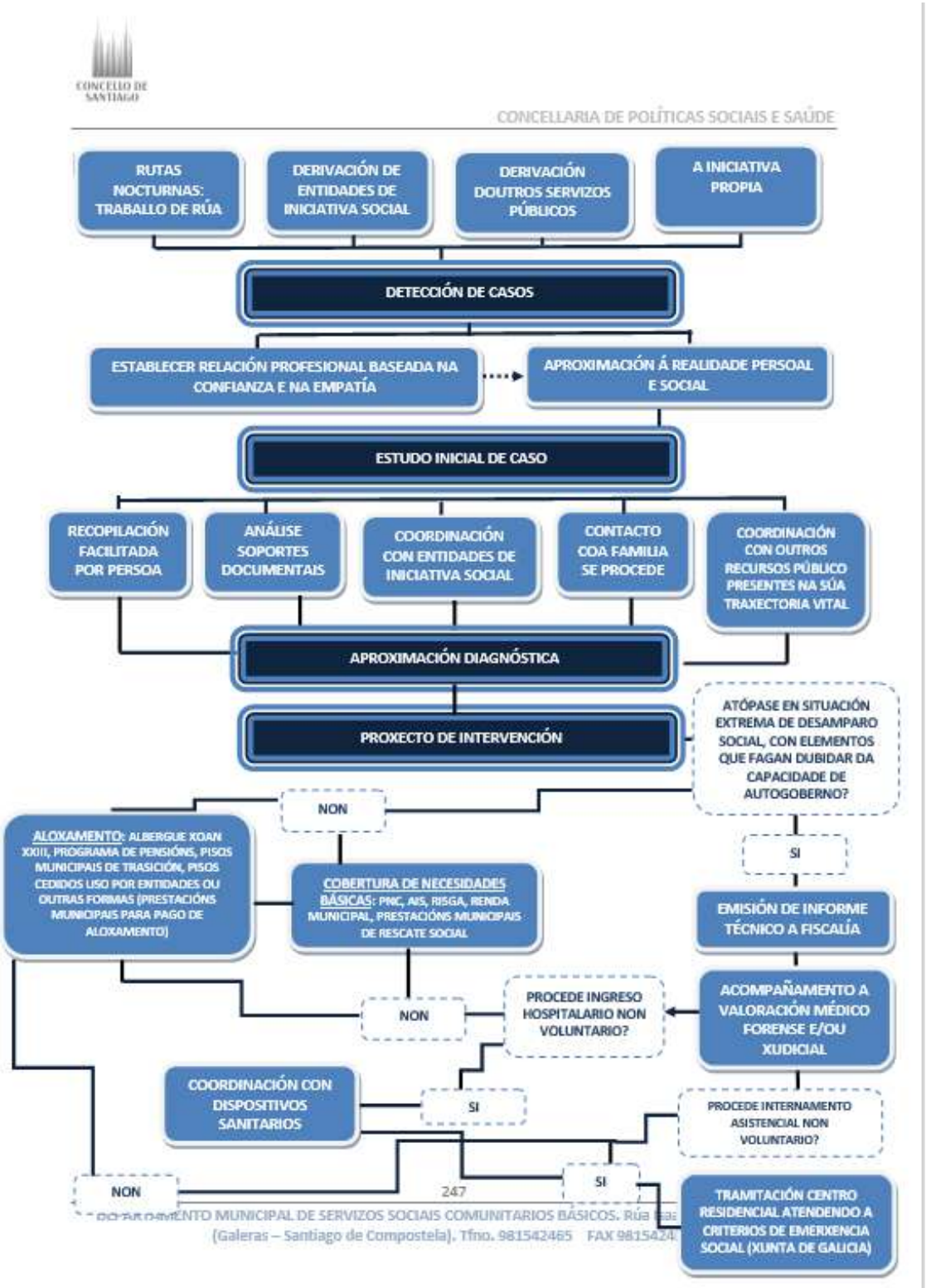




A derivación a vivendas de titularidade municipal evidencia o compromiso que este concello ten cun dos colectivos poboacionais que mais presentan factores de vulnerabilidade social. E, por suposto, dependendo das circunstancias de cada persoa, se pode tratar recorrer a establecementos ou a vivendas privadas, en réxime de aluguer, co apio económico que se facilite dende as Administracións Públicas.

1.- METODOLOXIA: FLUXOGRAMA DE INTERVENCIÓN COAS PERSOAS SEN FOGAR NO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal


CONCELLO DE SANTIAGO
CONCELLARIA DE POLÍTICAS SOCIAIS E SAÚDE
RUTAS NOCTURNAS: TRABALLO DE RÚA
DERIVACIÓN DE ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL
DERIVACIÓN DOUTROS SERVIZOS PÚBLICOS
A INICIATIVA PROPIA
DETECCIÓN DE CASOS
ESTABLECER RELACIÓN PROFESIONAL BASEADA NA CONFIANZA E NA EMPATÍA
APROXIMACIÓN Á REALIDADE PERSOAL E SOCIAL
ESTUDO INICIAL DE CASO
RECOPILACIÓN FACILITADA POR PERSOA
ANÁLISE SOPORTES DOCUMENTAIS
COORDINACIÓN CON ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL
CONTACTO COA FAMILIA SE PROCEDE
COORDINACIÓN CON OUTROS RECURSOS PÚBLICO PRESENTES NA SÚA TRAXECTORIA VITAL
APROXIMACIÓN DIAGNÓSTICA
PROXECTO DE INTERVENCIÓN
ATÓPASE EN SITUACIÓN EXTREMA DE DESAMPARO SOCIAL, CON ELEMENTOS QUE FAGAN DUBIDAR DA CAPACIDADE DE AUTOGOBERNO?
NON
SI
ALOXAMENTO: ALBERGUE XOAN XXIII, PROGRAMA DE PENSIÓNS, PISOS MUNICIPAIS DE TRASICIÓN, PISOS CEDIDOS USO POR ENTIDADES OU OUTRAS FORMAS (PRESTACIÓNS MUNICIPAIS PARA PAGO DE ALOXAMENTO)
COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS: PNC, AIS, RISGA, RENDA MUNICIPAL, PRESTACIÓNS MUNICIPAIS DE RESCATE SOCIAL
EMISIÓN DE INFORME TÉCNICO A FISCALÍA
ACOMPAÑAMENTO A VALORACIÓN MÉDICO FORENSE E/OU XUDICIAL
NON
PROCEDE INGRESO HOSPITALARIO NON VOLUNTARIO?
COORDINACIÓN CON DISPOSITIVOS SANITARIOS
SI
PROCEDE INTERNAMENTO ASISTENCIAL NON VOLUNTARIO?
NON
SI
TRAMITACIÓN CENTRO RESIDENCIAL ATENDENDO A CRITERIOS DE EMERXENCIA SOCIAL (XUNTA DE GALICIA)
247
DO DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS. Rúa
(Galeras – Santiago de Compostela). Tfno. 981542465 FAX 9815424

A intervención coas persoas que se atopan pernoctando na rúa require unha intervención intensa, complexa e coordinada dos servizos públicos e das entidades de iniciativa social. Rematar na rúa é a conclusión dunha cronicidade de elementos disruptivos ou de factores de vulnerabilidade, que desembocan na situación de exclusión social mais grave existente na actualidade. Non é difícil rematar nunha situación así; calquera feito traumático na vida de cada un de nós, situación de saúde non abordada correctamente ou déficit económico grave, poden levarnos a unha situación extrema. A sociedade non pode pechar os ollos a esta realidade; é necesario un firme compromiso social para facer fronte a estas situacións de necesidade extrema. Calquera intervención con este colectivo poboacional vai requirir dun compromiso forte, dunha mobilización de recursos áxil e dunha coordinación permanente entre os dispositivos de atención social e sanitaria; os corpos e forzas de seguridade do Estado son claves para a intervención, non no sentido de "*sanción*" senón de colaboración na detección de casos, de seguimento e de favorecer a convivencia comunitaria.

Urxen políticas de vivenda, claras e realistas, que teñan como dobre finalidade a prevención dos desafiuzamentos, por un lado, e a facilitación dun aloxamento digno, por outro. De todos é coñecido ás enormes dificultades existentes no noso termo municipal para acadar un aloxamento digno e que se poida afrontar o pago cos recursos existentes na actualidade. Tamén é necesario un firme compromiso na intervención coas persoas que presentan algún tipo de problema de saúde mental e/ou de condutas aditivas. Os recursos non funcionan si se limitan a esperar a que acodan voluntariamente aos seus dispositivos; ás persoas con estas dificultades hai que chegar a elas dende o propio contorno comunitario, traballar a motivación e canalizalas a posteriori, aos recursos existentes. Non é unha alternativa un alta hospitalaria senón se garante un aloxamento digno e una rede de intervención sociosanitaria dende o ámbito comunitario. A vulnerabilidade é maior, cando esta situación de exclusión social afecta a mulleres, correndo grave perigo a súa integridade física e sexual. As conductas adictivas tamén precisan ter unha intervención dende a rúa, que parta da detección, da motivación, da orientación e da canalización cara o servizo específico de atención (UMAD); é intervir dende a proximidade, como recurso municipal ao carón da veciñanza.

Debemos recoñecer que se está a intervir en casos de necesidade extrema, con fortes condutas aditivas ou problemas de saúde mental asociados, sen conciencia de enfermidade e, ás veces, sen recoñecer a situación de perigo que están a vivir e que pode afectar nun momento dado á propia integridade física. A colaboración de instancias xudiciais e da Xunta de Galicia é imprescindible para afrontar os casos mais extremos e evitar calquera consecuencia irreparable. Fan falla medios, fan falla recursos, pero o mais importante, fai falla vontade e compromiso de todos nós (responsables políticos, profesionais técnicos dos diferentes ámbitos e tamén, da sociedade en xeral).

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A INTERVENCIÓN COAS PERSOAS SEN FOGAR NO ANO 2023.



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



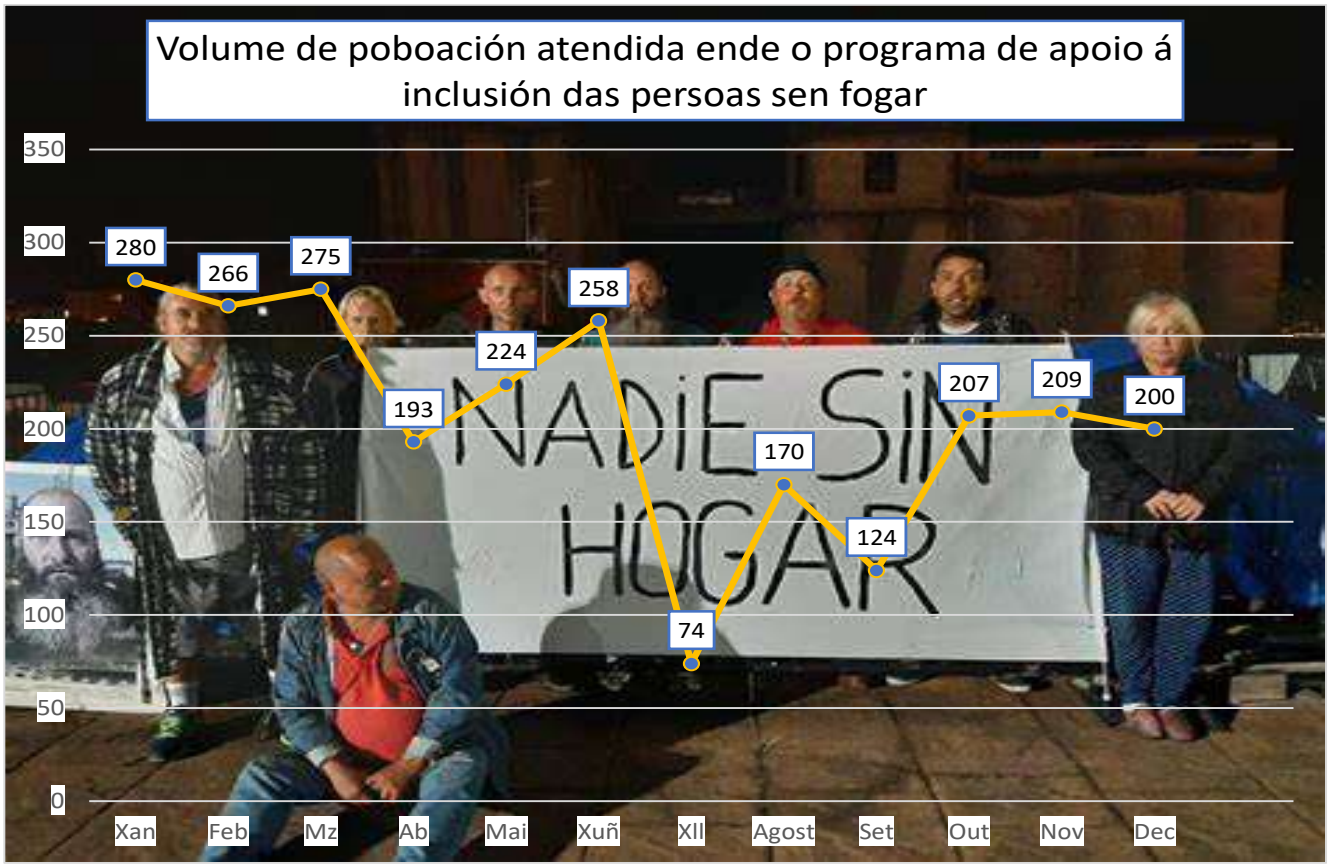
A reincorporación á comunidade: a vontade de cambiar vidas.

O **Programa de Apoio á Inclusión Social para as Persoas sen Fogar** vense a consolidar no ano 2023 dentro do Departamento municipal de Servizos Sociais, como liña prioritaria municipal, requirindo unha ardua labor da profesional que o implementa:

Táboa: **Volume de atención (citas) da traballadora social deste programa ao longo do ano 2023 por meses**

Servicio	Xan	Feb	Mz	Ab	Mai	Xñ	Xll	Ag	Set,	Out.	Nov	Dec	Total
PROGRAMA DE APOIO Á INCLUSIÓN DE PERSOAS SEN FOGAR	280	266	275	193	224	258	74	170	124	207	209	200	2480

Fonte: Datos estatísticos de axenda Xiess, ano 2023



Fonte: Datos estatísticos de axenda Xiess, ano 2023

Tras o traballo realizado en 2020-2022 coincidente coa pandemia e postpandemia pola covid19, durante o ano 2023 viuse reducido o número de persoas en situación de senfogarismo de xeito permanente na cidade. É dicir, a problemática do senfogarismo segue a existir, realízase unha intervención exhaustiva coas persoas que transitan de paso pola cidade, mais o número de persoas que pernoctan na cidade de xeito habitual foise reducindo considerablemente.

Así pois, durante os meses de verán o número de persoas na rúa é habitual que sexa menor, pois as persoas inician percorridos cara cidades costeiras ou ben realizan etapas que coinciden co camiño de Santiago e durante os meses de inverno voltan buscando o

refuxio das cidades onde existen recursos asistenciais (albergues, cociña económica, centros asistenciais con servizo de duchas, lavandería,… etc.).

O servizo de valoración, orientación e información, aínda que está establecido para os luns e mércores, no caso das persoas sen fogar son atendidos de luns a venres, segundo a necesidade e urxencia, feito polo que o número de persoas atendidas aumenta nos primeiros e últimos meses do ano.

A boa coordinación coas entidades de iniciativa social da cidade, fai que persoas que son aloxadas no albergue Xoan XXIII pasen directamente a recursos habitacionais, reducindo así o número de persoas na rúa e os tempos. Non existindo lista de agarda para unha primeira atención.

E a labor profesional desenvolta ao longo do ano se sintetiza do seguinte xeito:

Táboa: **Actuacións profesionais realizadas**

Asunto	Nº	% V
ACOMPAÑAMENTO	32	1,29%
ACTIVIDADES ENTIDADES EXTERNAS	1	0,04%
ATENCION TELEFONICA	488	19,68%
ATENCION TELEMATICA	29	1,17%
CITA WEB	2	0,08%
ENTREVISTAS FAMILIARES	90	3,63%
ENTREVISTAS INDIVIDUAIS	1181	47,62%
FORMACIÓN SXI DECRETO 130/2016	1	0,04%
INFORME TÉCNICO	29	1,17%
OUTRAS XESTIONS	46	1,85%
PRIMEIRA ATENCION ENTREVISTA	24	0,97%
SEGUIMENTO PROFESIONAL	141	5,69%
SUPERVISION EQUIPO RISGA	1	0,04%
VISITA A DOMICILIO	375	15,12%
XESTION PROGRAMA SEN TEITO	2	0,08%
XUNTANZA COA CONCELLEIRA DE POLITICAS SOCIAIS	1	0,04%
XUNTANZA INTERNA ENTRE PROFESIONAIS SERVIZOS SOCIAIS	6	0,24%
XUNTANZA PROGRAMA SEN TEITO	8	0,32%
XUNTANZA SERV SOCIAIS CON ENTIDADES EXTERNAS	23	0,93%
Total	2480	100,00%

Fonte: Datos estatísticos de axenda Xiess, ano 2023

Da táboa anterior debemos destacar datos como:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- A necesidade dunha atención inmediata das persoas que pernoctan na rúa; atención que vai dende as citas presenciais (que ocupan o 51,25 % da axenda da profesional), telefónica (cun 19,68 %) e incluso telemáticas (cun 1,17 %).
- As visitas na rúa, nas vivendas de transición, nas pensións e noutros aloxamentos, fai que esta profesional teña realizado no ano 2023, nin mais nin menos, 375 visitas domiciliarias (que equivale a dicir, o 15,12 % do seu quefacer profesional).
- As actuacións vinculadas ao seguimento profesional, 141 a nivel cuantitativo, son importantes para as persoas que deciden quedarse no noso municipio e son realoxadas, pois convértense nun acompañamento no proceso de inclusión á comunidade.
- A nivel subxectivo, si que se aprecia como os profesionais de Servizos Sociais se converten nun referente para as persoas que se atopan nunha situación de senfogarismo, acudindo a esta profesional ante calquera incidencia ou incidencia que teñan no desenvolvemento da vida diaria.

Os datos referidos á poboación detectada nalgún momento pernoctando en rúa ao longo do ano 2023 se poden sintetizar do seguinte xeito:

Táboa: **Datos de persoas detectadas en rúa ano 2023 por sexo**.

SEXO	Nº	% V
H	140	84,85%
M	25	15,15%
TOTAIS	**165**	**100,00%**

Fonte: Datos Programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar, ano 2023.

Táboa: **Idade de persoas detectadas en rúa**.

Promedio de idade	44,70	Anos
Desviación	12,99	Anos
Valor máximo de idade	75,96	Anos
Valor mínimo de idade	10,28	Anos

Fonte: Datos Programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar, ano 2023.

Os datos das persoas menores de idade se corresponden con familias de orixe estranxeiro, en situación de irregularidade administrativa, que carecían de aloxamento neste termo municipal e que requiriron unha intervención social de urxencia.



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa: **Situación administrativa**.

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA	Nº	% V
Irregular	42	25,45%
Sen tarxeta residencia comunitarios	3	1,82%
Residencia permanente	5	3,03%
Residencia temporal	7	4,24%
Nacionalidade española	108	65,45%
TOTAIS	165	100,00%

Táboa: **Situación de saúde**.

PROBLEMAS DE SAÚDE	Nº	% V
INDICIOS TRASTORNO PSIQUICO	18	10,91%
INDICIOS PROBLEMAS SAÚDE ORGÁNICOS	11	6,67%
INDICIO DE CONDUCTAS ADICTIVAS	84	50,91%
INDICIO TRASTORNO PSÍQUICO + PROBLEMAS SAÚDE ORGÁNICOS	1	0,61%
INDICIOS TRASTORNO PSÍQUICO + CONDUCTAS ADICTIVAS	32	19,39%
SEN INDICIOS DE PROBLEMAS DE SAÚDE	19	11,52%
TOTAIS	165	100,00%

Fonte: Datos Programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar, ano 2023.

Táboa: **Existencia de persoas menores de idade.**

EXISTENCIA DE MENORES	Nº	% V
SI	5	3,03%
NON	160	96,97%
TOTAIS	165	100,00%

Fonte: Datos Programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar, ano 2023.

Táboa: **Con alternativa residencial post intervención social.**

ALOXAMENTO	Nº	% V
ALBERGUE XOAN XXIII	2	**1,21%**
CENTRO DE INCLUSIÓN SOCIAL	3	**1,82%**
CENTRO PERSOAS CON DISCAPACIDADE	0	**0,00%**
CENTRO RESIDENCIAL PERSOAS MAIORES	3	**1,82%**
DE PASO POLO MUNICIPIO	6	**3,64%**
DESCOÑÉCESE PARADEIRO. DEIXASE DE VER NA RÚA	61	**36,97%**
INGRESO HOSPITALARIO	8	**4,85%**

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

ALOXAMENTO	Nº	% V
PERNOCTANDO NA RÚA	18	10,91 %
VIVENDA OCUPADA	14	8,48 %
PENSIÓN SUFRAGADA POLA PERSOA USUARIA	9	5,45 %
PENSIÓN SUFRAGADA POR CRUZ VERMELLA (CONVENIO CONCELLO)	3	1,82%
PISO SUFRAGADO POLO USUARIO	0	0,00%
PISO MUNICIPAL XESTIONADO POR FEAFES	0	0,00%
PISO MUNICIPAL XESTIONADO POR CARITAS DIOCESANA	4	2,42%
PISO MUNICIPAL XESTIONADO POR CARITAS INTERPARROQUIAL	4	2,42%
RETORNO COA FAMILIA	9	5,45 %
TOTAIS	165	100,00 %

Fonte: Datos Programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar, ano 2023.

En resumo, con respecto á alternativa residencial:

CON ALTERNATIVA DE ALOXAMENTO?	Nº	% V
CON ALTERNATIVA DE ALOXAMENTO	66	40,00%
PERNOCTANDO EN RÚA	18	10,91%
DESCOÑÉCESE PARADEIRO	61	36,97%
DE PASO POLO CONCELLO	6	3,64%
VIVENDA OCUPADA	14	8,48%
TOTAIS	165	100,00%

Fonte: Datos Programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar, ano 2023.

Táboa: **Situación económica post intervención social.**

PRESTACIÓNS	Nº	% V
AIS	19	11,52%
DESCOÑECESE INGRESOS	16	9,70%
INGRESO MÍNIMO VITAL	19	11,52%
INSERCION LABORAL	4	2,42%
PENSIÓN INCAPACIDADE NIVEL CONTRIBUTIVO	2	1,21%
PNC	26	15,76%
PENSIÓN XUBILACIÓN NIVEL CONTRIBUTIVO	3	1,82%
PRESTACIÓN DE RESCATE SOCIAL	6	3,64%
OUTRAS PRESTACIÓNS	0	0,00%

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

PRESTACIÓNS	Nº	% V
RENDA MUNICIPAL	9	5,45%
RISGA	17	10,30%
SALARIO DA LIBERDADE	1	0,61%
SEN PRESTACION	31	18,79%
SUBSIDIO PARA MAIORES DE 52 ANOS	3	1,82%
SUBSIDIO POR DESEMPREGO	2	1,21%
SUBSIDIO POR EXCARCERACION	5	3,03%
SUBSIDIO - RAI	2	1,21%
TOTAIS	165	100,00%

Fonte: Datos Programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar, ano 2023.

En resumo, con respecto á situación económica:

CON RECURSOS?	Nº	% V
CON RECURSO SOCIOECONÓMICO	118	71,52%
SEN RECURSO SOCIOECONÓMICO	47	28,48%
TOTAIS	165	100,00%

Fonte: Datos Programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar, ano 2023.

Táboa: **Casos xudicializados.**

CASO XUDICIALIZADO?	Nº	% V
SI	7	4,24%
NON	158	95,76%
TOTAIS	165	100,00%

Fonte: Datos Programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar, ano 2023.

Unha vez vistos estes datos, podemos dicir que a situación das persoas que pernoctaron na rúa ao longo de 2023 e despois da intervención realizada se axusta ao seguinte:

PERFIL		
Sexo:	Varón	84,85%
Promedio de idade:	44,70	anos
Nacionalidade maioritaria:	NACIONALIDADE ESPAÑOLA	65,45%
Problemas de saúde maioritarios:	INDICIO DE CONDUCTAS ADICTIVAS	50,91%
Existencia de menores:	NON	96,97%
Con alternativa residencial:		40,00 %
Con recurso económico en activo:		71,52 %
Casos xudicializados:	Si	4,24 %

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal





O Centro de Atención Integral a Persoas sen Fogar

(http://santiagodecompostela.gal/hoxe/nova.php?id_nova=22991&lg=cas)

26/12/2023 A concelleira de Dereitos e Servizos Sociais, Promoción Económica e Xuventude deu conta hoxe das modificacións introducidas no proxecto do Centro de Inclusión Social de Belvís, co obxectivo de que sexa un Centro de Atención Integral a Persoas sen Fogar, tal e como fora concibido orixinalmente. María Rozas explicou que o complexo contará finalmente con 12 habitacións, dúas delas dobres, e con espazos comúns como cociña, comedor ou lavandería, seguindo a filosofía housing first "que ten demostrado ser o modelo de intervención social con mellores resultados na atención do senfogarismo". A Xunta de Goberno autorizou hoxe a redacción do modificado do proxecto de execución da obra do Centro Integral para a Inclusión Social para introducir "por razóns de interese público, as variacións necesarias para que o proxecto se execute consonte as necesidades tanto construtivas como de resposta ás demandas básicas

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

sociais para as persoas sen fogar". Nese sentido, María Rozas explicou que o modificado "está xustificado nun informe asinado polas xefas de servizo e de sección de Servizos Sociais, que avala a reorientación do proxecto para garantir que as persoas sen fogar conten cunha vivenda, con dormitorios individualizados e con equipamentos para atender as súas necesidades básicas, ao tempo que reciben atención de persoal cualificado para acadar a súa inserción social". A tenente de alcaldesa incidiu en que "recuperamos o proxecto orixinal, o que respondía ao acordado nunha mesa de traballo na que participaran, non só o Concello, senón tamén entidades sociais e tamén persoas sen fogar".

Menos despachos e máis recursos habitacionais

A principal novidade do modificado do proxecto, será a substitución da vintena de despachos e salas de reunións previstas por recursos habitacionais. Así, no complexo de Belvís haberá 10 habitacións individuais e dúas dobres, e tamén espazos dedicados a cociña, comedor ou lavandería que serán de uso común. Deste xeito, apuntou, "hai espazos que mudan o seu uso e o seu contido, aínda que se manteñan a estrutura e a distribución".

O Centro Integral para a Inclusión Social é un complexo formado por 4 edificios. O primeiro deles contará con cociña, comedor e baño na planta baixa, e na planta superior haberá catro habitacións que substituirán aos despachos proxectados inicialmente. O que eran salas de reunións transformaranse en zonas comúns, salas de lectura e zona de actividades. Do proxecto aprobado no anterior mandato mantense a zona de entrada e recepción, así como tres despachos para o traballo social especializado e personalizado de acompañamento psicosocial. O segundo edificio é unha ampla sala diáfana, que se mantén tal e como estaba prevista, mentres que o terceiro inmoble, cunha superficie aproximada de 100 m^2, albergará un espazo de atención diúrna para persoas en situación de risco de exclusión con zonas de descanso, baños, armarios e lavandería. O cuarto sufrirá máis cambios. Os despachos e a aula de formación proxectados desaparecen para darlle paso a seis habitacións individuais e unha dobre na planta superior, todas elas con baño incorporado, e a unha habitación dobre con baño, adaptada para persoas con mobilidade reducida, na planta baixa. Alí tamén haberá un espazo común e de estar.

Reaxustes técnicos

Ademais, María Rozas explicou que foi preciso reaxustar outros aspectos do proxecto por motivos meramente construtivos. Así, introdúcense cambios no sistema de climatización, atopáronse elementos en peores condicións das previstas e descubríronse restos arqueolóxicos de interese que é preciso manter, como é o caso dunha fonte, un depósito, ou canalizacións e revestimentos de pedra. A concelleira de Dereitos e Servizos Sociais explicou que o custo total do modificado do proxecto será de 160.000 euros, de maneira que o orzamento total do Centro Integral para a Inclusión Social será de 960.000 euros. O total do modificado supón un 19,91% do orzamento, pero só o 6,7% corresponde á

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

adaptación a usos habitacionais. Os fondos precisos para este modificado, así como unha partida de 40.000 euros para mobiliario, están incorporados no borrador de orzamento de 2024. María Rozas lembrou tamén que o centro está financiado con cargo aos fondos EDUSI, "e por iso optamos por adxudicar e iniciar a obra, que estaba en licitación ao inicio deste mandato, co obxectivo de poder certificar parcialmente eses fondos".

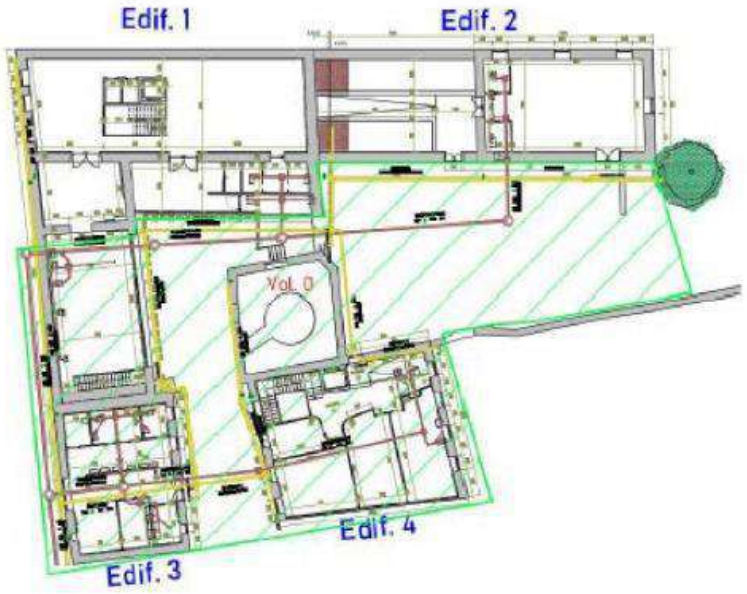


PLANTA PROXECTO



PLANTA REAXUSTADA

Edificación nº 4



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



PLANTA SUPERIOR PROXECTO



PLANTA SUPERIOR REAXUSTADA



PLANTA BAIXA PROXECTO



PLANTA BAIXA REAXUSTADA

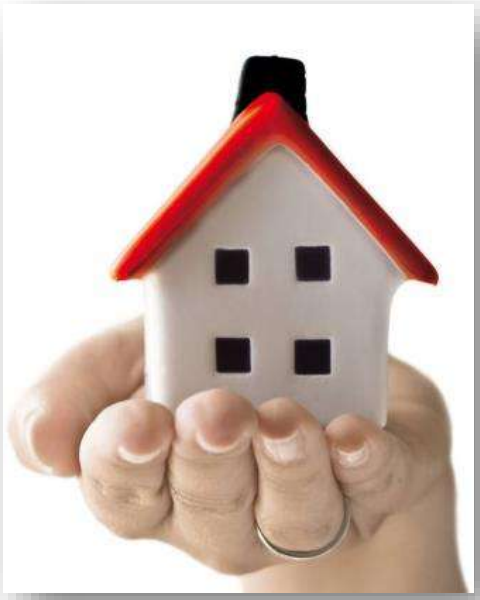
2.- O PROGRAMA DE INCLUSIÓN RESIDENCIAL.

A Constitución Española de 1978, no seu artigo 47, proclama que o dereito a vivenda, a unha vivenda digna e adecuada constitúe un dos principios reitores da política social e económica. Os poderes públicos deberán promover as condicións necesarias e establecer as normas precisas para facer efectivo este dereito.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Este mandato constitucional é competencia da Comunidade Autónoma, segundo o establecido no artigo 27.3 do Estatuto de Autonomía de Galicia: "*Corresponde á Comunidade Autónoma a competencia exclusiva da ordenación do territorio e do litoral, urbanismo e vivenda*".

A Lei reguladora de Bases de Réxime local establece no artigo 25, entre as competencias propias dos municipios, ademais da promoción e a xestión da vivenda de protección publica, a "**avaliación e información de situacións de necesidade social, e a atención inmediata a persoas en situación ou riso de exclusión social**". A normativa autonómica galega, de acordo coa Lei 13/2008 de Servizos Sociais de Galicia e co artigo 84 da Lei 10/2013 de inclusión social de Galicia, atribúe aos concellos a competencia, en cooperación coa xunta de Galicia, de manter e desenvolver os servizos sociais comunitarios. Complementariamente, a Lei 3/2011 , do 30 de xuño, de apoio a familia e a convivencia de Galicia atribúe ao municipio capacidade para, na xestión dos seu intereses e no ámbito das súas competencias, promover toda clase de actividades e prestar todos os servizos públicos que contribúan a satisfacer as necesidades da veciñanza. O Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios, establece como un dos obxectivos dos programas de titularidade municipal, previr e atender as situacións que provoquen vulnerabilidade ou risco social ás familias ou unidades de convivencia, con especial atención ós/ás menores de idade.



Os entes locais, baixo o principio de autonomía para a xestión dos seus intereses, exercen as competencias de vivenda de acordo co establecido pola lexislación de réxime local, a lexislación urbanística, sen prexuízo da capacidade de subscribir convenios e concertar actuacións con outras administracións e axentes sociais que actúen sobre o mercado da vivenda protexida e libre.

As políticas publicas en materia de vivenda teñen que orientar a súa intervención a adoptar as medidas necesarias encamiñadas a posibilitar que o cidadáns poidan exercer o dereito, constitucionalmente recoñecido, a dispoñer dunha vivenda digna e adecuada. Debemos

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

considerar pois a vivenda, ademais de como un dereito, como un dos piares do estado de benestar e como un instrumento de cohesión social.

Dende os Servizos Sociais Comunitarios do Concello de Santiago de Compostela somos conscientes de que por diante temos unha difícil tarefa, en prol do benestar da veciñanza: favorecer o acceso á vivenda e contribuír a que esta reúna unhas condiciones de idoneidade e dignidade que fagan da mesma un fogar de calidade.



O acceso e a integración nunha vivenda digna e normalizada é fundamental para acadar a inclusión social das familias. A vivenda é un elemento central na vida das persoas, é un dereito fundamental que consolida o resto dos dereitos fundamentais, como a educación, o traballo, a atención sanitaria, a protección social. É onde se configura a personalidade e onde se desenvolve a vida privada e a socialización das persoas. Permite o arraigo das persoas nun espazo e nun territorio concreto; polo tanto, entendida como fogar, non ten un sentido meramente funcional senón que é un piar básico na vida das persoas e no seu desenvolvemento social.

O acceso a vivenda é un factor clave da integración social e da emancipación. A exclusión ten unha natureza multidimensional, polo que un aloxamento digno e adecuado non garante, por si mesmo, a inclusión social, pero si e unha condición indispensable para acadar ese fin. Por iso, e importante que a exclusión residencial sexa un tema prioritario de política de vivenda, converténdose nunha cuestión transversal e que esixe o traballo coordinado e en rede entre os servizos públicos con competencias específicas na mesma, pero tamén con competencias no eido social.

É poboación obxecto do programa, aquelas persoas residentes no municipio de Santiago de Compostela con dificultades no ámbito da vivenda, con especial atención a aquelas que se atopan en risco de exclusión social.

II.- ASPECTOS CONCEPTUAIS



Si ben non hai un concepto universal estandarizado de "*persoa sen fogar*", en Europa existe un amplo consenso, aínda que non oficial, en usar a categorización denominada ETHOS (*European Typology on Homelessness and Housing Exclusión*), proposta pola Federación Europea de Asociacións Nacionais que traballan coas Persoas sen Fogar (FEANTSA). A clave da devandita categoría é a exclusión de vivenda digna, en base á cal identifica trece perfís diferentes agrupados en catro tipos:

TIPOLOXÍA EUROPEA DE PERSOAS SEN FOGAR E EXCLUSIÓN RESIDENCIAL (categoría ETHOS)	
SEN ALOXAMENTO (ROOFLESS: SEN TEITO)	✦ Persoas que viven nas rúas ou nun espazo público ou exterior, sen albergue que poida ser definido como "*aloxamento*". ✦ Persoas en aloxamentos de emerxencia (albergues).
SEN VIVENDA (HOUSELESS)	✦ Persoas en aloxamentos para persoas sen fogar: persoas que viven con intervalos curtos en hostaleira para persoas sen fogar, aloxamentos temporais ou aloxamentos transitorios con apoio). ✦ Mulleres aloxadas en refuxios por curtos intervalos por mor de situacións de violencia de xénero ou de violencia doméstica. ✦ Persoas en aloxamentos para inmigrantes. ✦ Persoas dependentes de institucións penitenciarias, sanitarias ou tuteladas, que carecen de vivenda a onde ir. ✦ Persoas maiores sen fogar en residencias.
VIVENDAS INSEGURAS	✦ Persoas que viven en aloxamentos inseguros, sen dereitos legais ou en condicións de ocupación). ✦ Persoas con requirimento de abandono da vivenda. ✦ Persoas que viven baixo ameaza de violencia por parte de persoas coas que convive.
VIVENDAS INADECUADAS	✦ Persoas que viven en aloxamentos móbiles (que non poden ser considerados como vivenda habitual), construcións que non constitúen vivendas convencionais ou estruturas semitemporais (chabolas ou cabanas).

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

TIPOLOXÍA EUROPEA DE PERSOAS SEN FOGAR E EXCLUSIÓN RESIDENCIAL (categoría ETHOS)	
	✦ Persoas que viven en aloxamentos sen posible permiso de habitabilidade. ✦ Persoas que viven en vivendas amontoadas ou sobreocupadas.

As políticas públicas en materia de vivenda teñen que reorientar a súa intervención a adaptar as medidas necesarias encamiñadas a posibilitar que os cidadáns podan exercer o dereito, constitucionalmente recoñecido, a dispor dunha vivenda digna e adecuada. A tal fin, a Administración intervén no mercado de vivenda e do solo residencial a través dunha dobre función: de regulación e de busca da cohesión social. A política de vivenda debe ter unha función reguladora do mercado inmobiliario e correctora das súas ineficiencias e distorsións e, por outro, adoita considerarse como unha das políticas sociais básicas das que conforman os diferentes modelos do Estado do Benestar vixentes en Europa así como un eficaz mecanismo de redistribución de rendas na procura da equidade e a cohesión social.

O Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS), creado pola Lei 3/1988, do 27 de abril, é un organismo autónomo da Xunta de Galicia, ao que lle corresponden as competencias e funcións en materia de política de vivenda, favorecendo o acceso dos cidadáns ao dereito, constitucionalmente garantido, dunha vivenda digna e adecuada. Así mesmo, correspóndelle a dirección da política en materia de habitabilidade e calidade na vivenda e a de creación dos instrumentos que a garantan, en particular a creación de solo residencial e de equipamentos acordes coas necesidades de asentamento da poboación.

III.- CONSIDERACIÓNS XURÍDICAS

A lexislación aplicable á xestión e implementación do Servizo de Axuda no Fogar é a que se relaciona a continuación:

- Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, art. 25 e 26.1: "*Os municipios deberán prestar, en todo caso, os servizos seguintes: c) Nos municipios con poboación superior a 20.000 habitantes, ademais, … a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social*…".
- Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia.
- Lei 13/2008 de servizos Sociais de Galicia.
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Lei 8/2012, de 29 de xuño, de vivenda de Galicia.
- Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia.
- Lei 39/2015, de 1 de outubro, de procedemento administrativo común das Administracións Públicas.
- Lei 2/2016, de 10 de febreiro, do solo de Galicia.
- Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.
- Decreto 14/2019, do 31 de xaneiro, de desenvolvemento da Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia.

A maiores dos textos normativos, como documentos de referencia deben terse en conta os seguintes:

- Estratexia de inclusión social de Galicia 2014-2020, Xunta de Galicia.
- Manual INclúe para a atención a persoas en situación ou en risco de exclusión social. Emaús Fundación Social, 2015.
- Plan de Vivenda de Galicia 2015-2020.
- Plan Estatal de Vivenda, 2018-2021.
- Plan de atención ás persoas sen fogar en Galicia 2019-2023, Xunta de Galicia.

IV.- OBXECTIVOS

IV.1.- OBXECTIVO XERAL.

- Favorecer o acceso a unha vivenda digna, como factor imprescindible para a mellora da calidade de vida, a través de procesos participativos e colaborativos entre todos os axentes socias implicados na garantía deste dereito constitucional.



IV.2.- OBXECTIVOS ESPECÍFICOS.

a).- **Traballo coordinado co Instituto Galego de Vivenda e Solo**.

- Promover un traballo coordinado e en rede co dispositivo autonómico con competencias específicas de vivenda, co fin de canalizar necesidades sociais e propiciar a integración da veciñanza no contorno comunitario.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

b).- **Intervención con familias en situación ou en risco de desafiuzamento**.

- Orientación e información sobre os procedementos de actuación ante os procesos de desafiuzamento
- Adquisición das destrezas e competencias persoais e sociais que eviten procesos de desafiuzamento
- Apoio e acompañamento na busca dunha vivenda alternativa.
- Promover a adquisición por parte das familias das habilidades necesarias para a vida diaria autónoma nunha vivenda normalizada.

c).- **Intervención socioeducativa na área da vivenda**.

- Favorecer o desenvolvemento persoal a través do cumprimento da función social das vivendas.
- Estimular procesos de rexeneración e a cohesión social
- Promover intervencións integrais, multidisciplinares e complementarias que permitan abordar as situacións de infravivenda.
- Sensibilizar ás familias sobre a importancia que ten a vivenda no seu proceso vital, reflexionando sobre as consecuencias prexudiciais para o desenvolvemento persoal e social das persoas que integran a unidade de convivencia o feito de habitar nunha infravivenda.
- Facilitar o acceso das familias en situación de vulnerabilidade aos recursos existentes para a busca dunha vivenda que posúa unhas condicións mínimas de habitabilidade.
- Promover a adquisición por parte das familias das habilidades necesarias para a vida diaria autónoma nunha vivenda normalizada.
- Promover as condiciones necesarias para garantir o dereito constitucional a unha vivenda digna e adecuada, facilitando o acceso ó mercado de vivenda e evitando problemáticas como o amontoamento, a infravivenda ou as situacións que vivendas as persoas sen teito.

d).- **Apoio económico para o pago de determinados aspectos relacionados coa vivenda e convenios de colaboración con diferentes entidades sociais da cidade**:

- Contribuír a evitar situacións de desafiuzamento e/ou de conflitividade veciñal.
- Favorecer a estabilidade persoal e familiar.

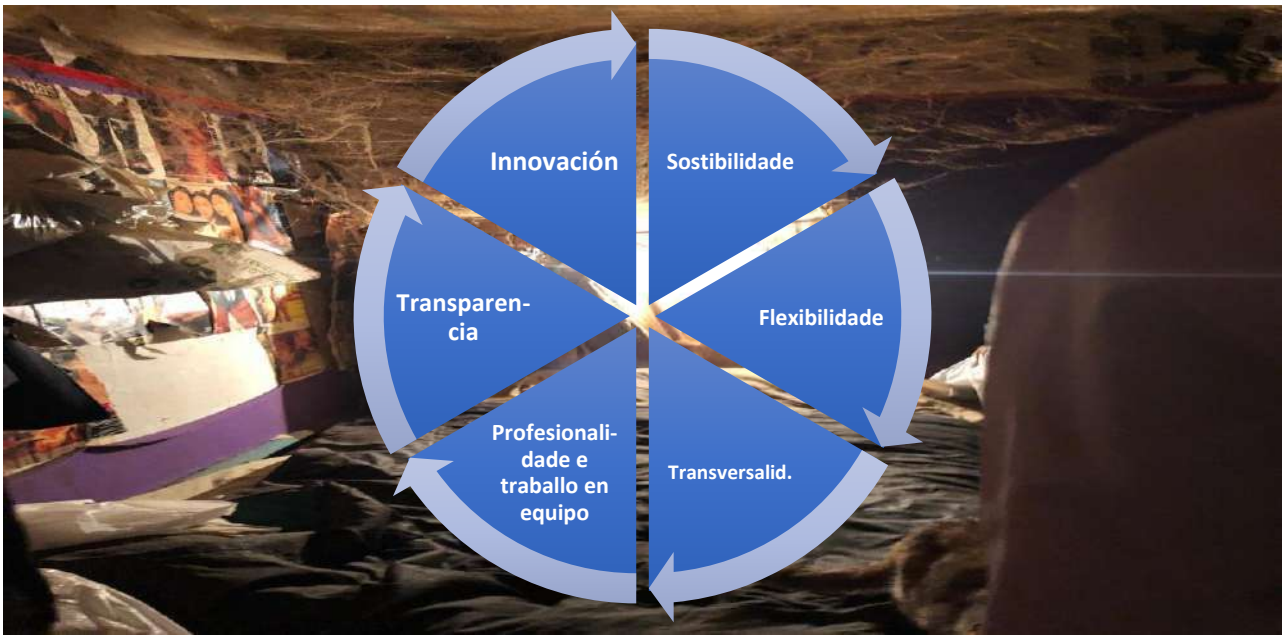
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Contribuír a garantir condicións de vida digna á cidadanía.

Na súa globalidade, o programa non soamente tenta garantir unha vivenda digna e accesible á veciñanza de Santiago de Compostela (en especial, nos que concorren factores de vulnerabilidade social engadidos), senón que tamén se esforza en crear un ambiente acolledor, familiar e un sentido de pertenza entre os residentes, satisfacendo as necesidades das persoas durante o seu itinerario vital, optimizando a utilización dos recursos sociais e participando na transformación da cidade e dos seus barrios.

O programa ten presente de xeito permanente valores transversais tales como:

- *Innovación:* tanto na xeración de oportunidades de vivenda como na propia xestión interna dos servizos implicados.
- *Transversalidade:* Aplicada na busca de solucións aos problemas sociais dos colectivos aos que se dirixe, en colaboración co resto de servizos públicos.
- *Transparencia*; *profesionalidade*; *equipo*; f*lexibilidade* e *sostibilidade:* en canto ao compromiso coa sostibilidade económica, social e medioambiental no desenvolvemento de tódalas actividades.



V.- METODOLOXÍA

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A Concellaría de Políticas Sociais e Saúde, a través dos Servizos Sociais Comunitarios, ven desenvolvendo varias liñas de actuación coa cidadanía, dentro do ámbito da vivenda, que pretende contribuír ao benestar das persoas e das súas unidades de convivencia, mellorando a súa calidade de vida. Seis son as liñas que se están a implementar no ámbito da vivenda:





a).- **Traballo coordinado co Instituto Galego de Vivenda e Solo**, coa finalidade de abordar problemáticas relacionadas coas vivendas de promoción pública, conflitos comunitarios, adxudicacións directas por razón de emerxencia social ou por procedemento ordinario, etc.

b).- **Intervención con familias en situación ou en risco de desafiuzamento**, coa finalidade de evitalo ou de dar alternativa de aloxamento para as persoas afectadas.

c).- **Intervención socioeducativa na área da vivenda**, para facilitar o seu uso normalizado, propiciar a estabilidade persoal e/ou familiar, así como a convivencia no contorno comunitario.

d).- **Intervención coas persoas sen fogar**: en estreita coordinación coa traballadora social municipal do Programa de apoio á inclusión das persoas sen fogar, co obxecto de facilitar a busca de vivenda e o uso normalizado da mesma.

e).- **Apoio económico para o pago de determinados aspectos relacionados coa vivenda**, segundo o establecido no Título III da *Ordenanza de garantía básica cidadá do Concello de Santiago de Compostela*, onde se contemplan as prestacións de rescate social

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

por distintos conceptos; no que se refire a aspectos relacionados coa vivenda, existen prestacións polos seguintes conceptos:

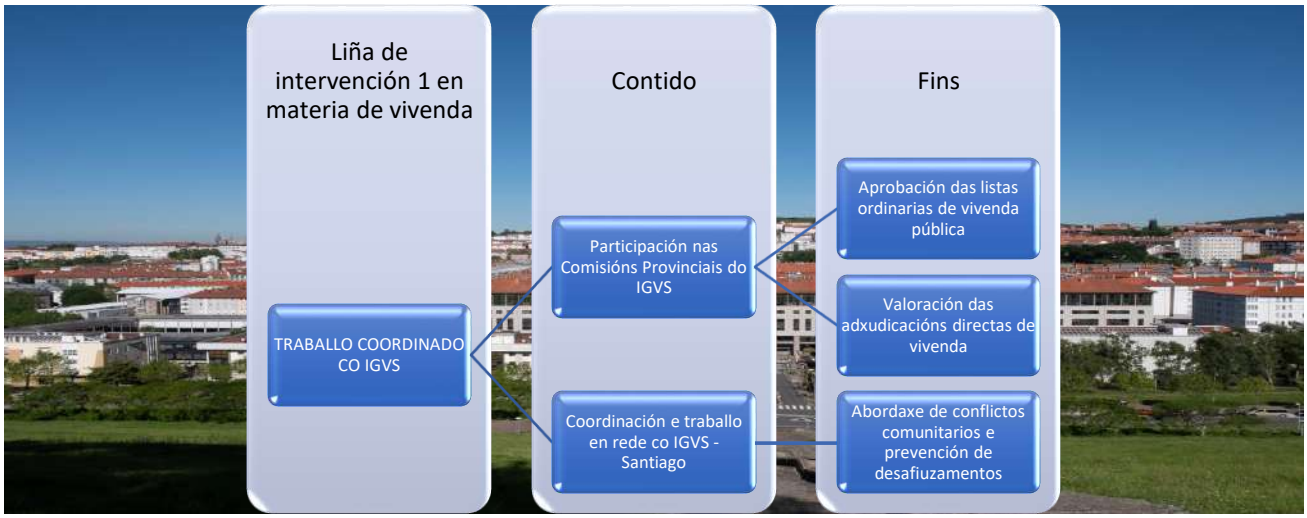
- Dentro do epígrafe "**PRESTACIÓN PARA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS**" (art. 23), entre outros, pódense destacar:
  - *Gastos asociados a alugueiro de vivenda, pagamento de préstamo hipotecario ou pagamento da habitación en vivenda compartida*.
  - *Axudas asociadas ao contrato de nova vivenda en alugueiro*.
- Dentro do epígrafe "**PRESTACIÓNS DE HABITABILIDADE E POBREZA ENERXÉTICA, E EQUIPAMENTO BÁSICO**" (art. 24):
  - *Débedas por pobreza enerxética*.
  - *Gastos por altas de contratos de subministración enerxética* nunha nova vivenda.
  - *Gastos asociados a débeda de comunidade de propietarios*.
  - *Gastos por endebedamento previo*, relacionados co aloxamento habitual.
  - *Equipamento básico da vivenda*.

f).- **Convenios de colaboración con diferentes entidades sociais da cidade**, coa finalidade de garantir a cobertura de necesidades básicas (sendo unha das prioritarias o garantir un aloxamento digno para a cidadanía). Nesta liña, tamén se atopan os "*pisos de saída*" para as persoas sen teito, de carácter municipal, e xestionados dende o correspondente programa específico, a través do convenio de colaboración asinado por este Concello con:

- *FEAFES:* 2 pisos de titularidade municipal.
- *Cáritas Diocesana, dentro do programa Alares:* 1 piso de titularidade municipal.
- *Cáritas Interparroquial, pertencente á súa vez a Cáritas Diocesana, dentro do Programa Fogares Abertos:* 1 piso de titularidade municipal.

E, a maiores, estaría o convenio de colaboración que este concello ten asinado con Cruz Vermella para financiar o gasto de persoal técnico nas rutas nocturnas e tamén, no programa de pensións, que garante un aloxamento alternativo ás persoas sen fogar. Vexamos graficamente e en contido, cada unha das liñas sinaladas con anterioridade:

a).- <u>TRABALLO EN REDE ENTRE OS SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA E O INSTITUTO GALEGO DE VIVENDA E SOLO (IGVS).</u>



a.1).- Participación nas Comisións Provinciais de Vivenda:

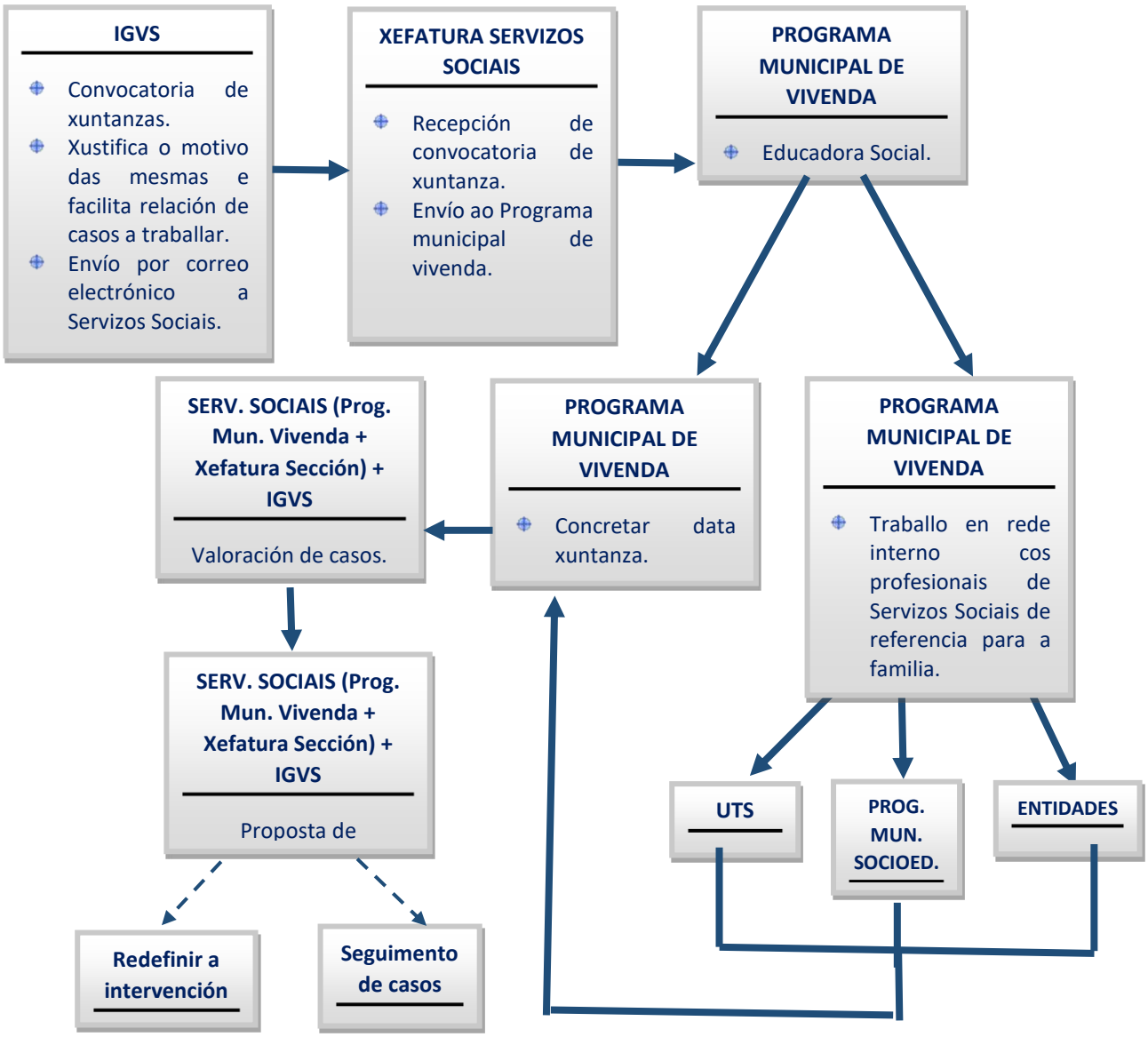
- **Obxecto**:
  - Aprobación de listas de adxudicación de vivenda pública por réxime ordinario.
  - Adxudicación directa de vivenda pública atendendo a criterios de emerxencia social.

a.2.).- Participación en xuntanzas de coordinación con técnicos do Instituto Galego de Vivenda e Solo (IGVS):

- **Obxecto**:
  - Prevención de desafiuzamentos por impago de vivenda, impago de comunidade e/ou problemas comunitarios.

INSTITUTO GALEGO

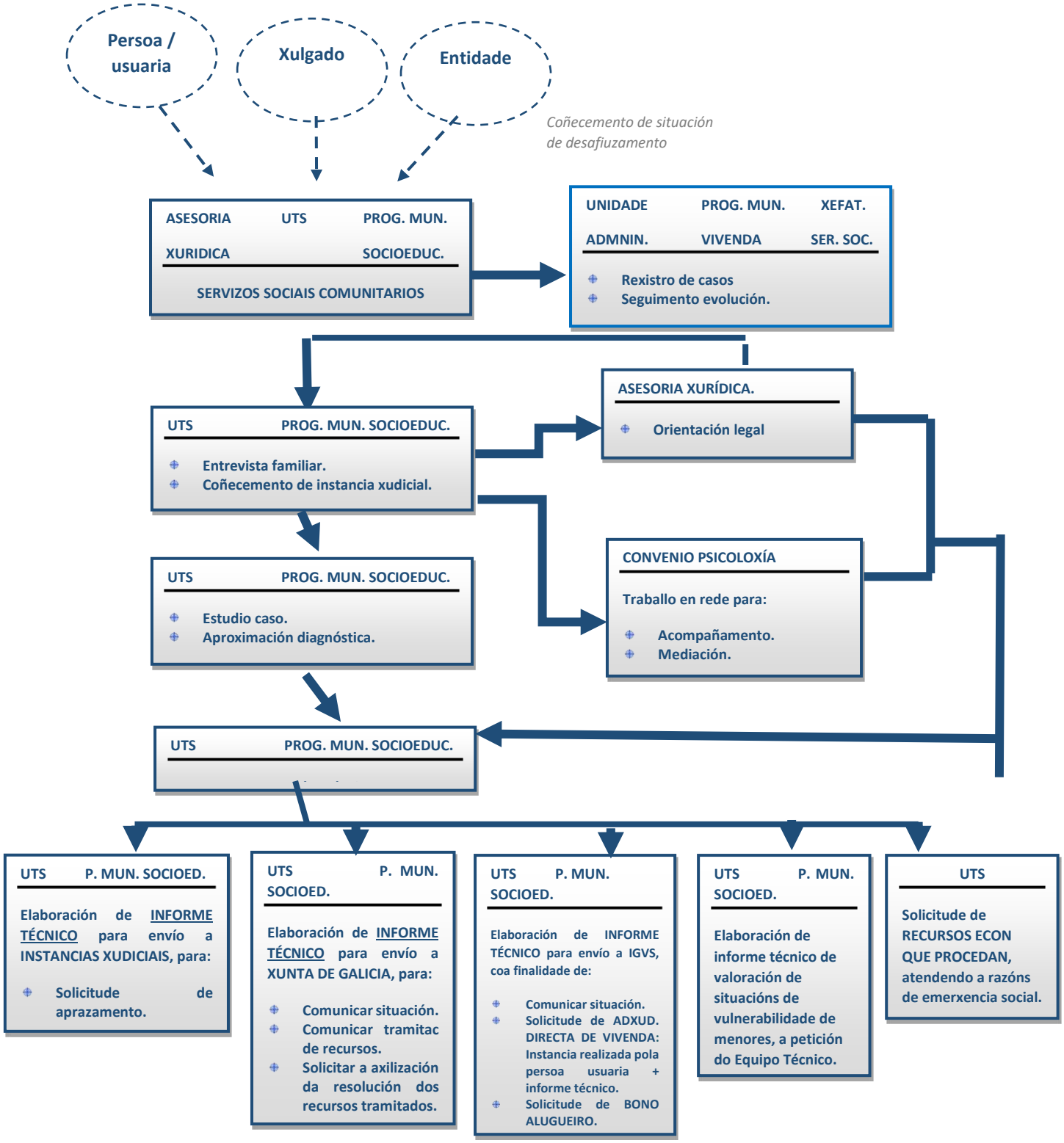
FLUXOGRAMA DE TRABALLO EN REDE ENTRE IGVS E SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS.



Fonte: Departamento municipal de Servizos Sociais, ano 2023

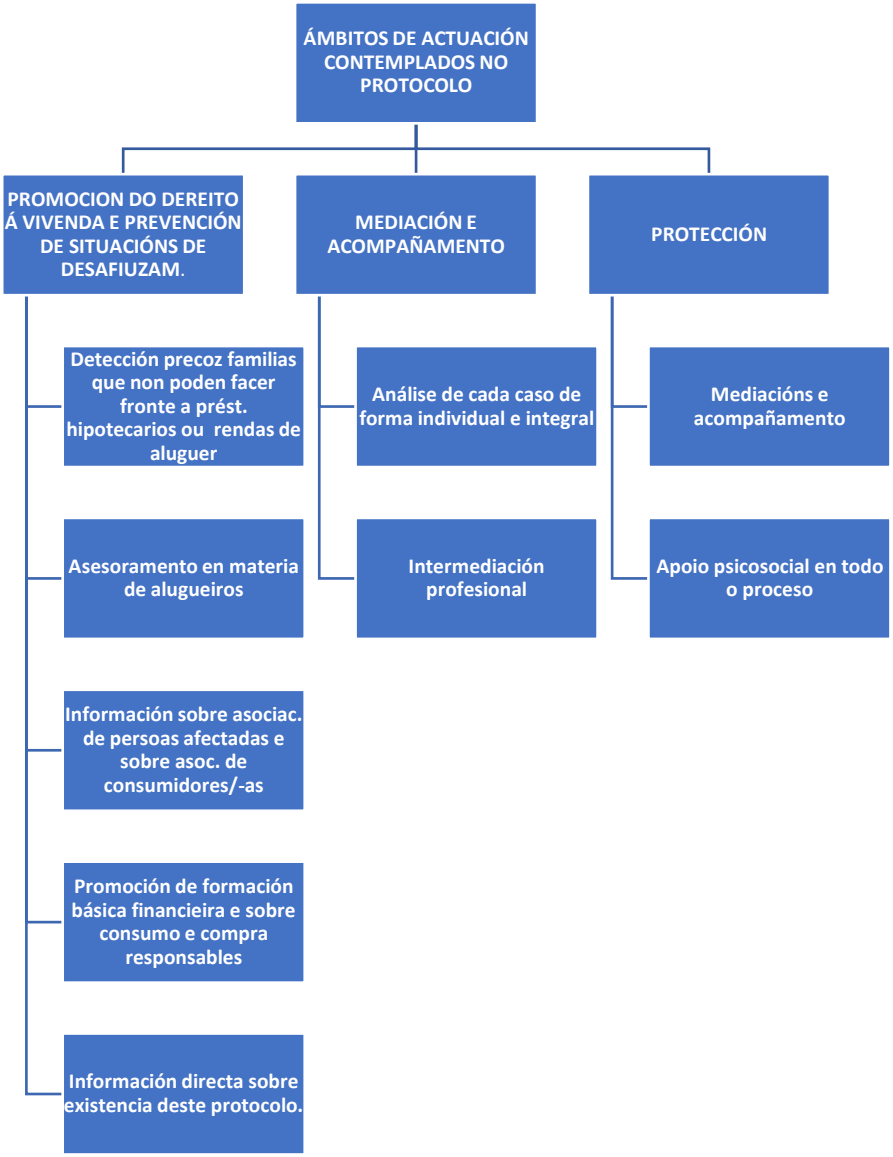
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

b).- INTERVENCIÓN EN SITUACIÓNS DE DESAFIUZAMENTO

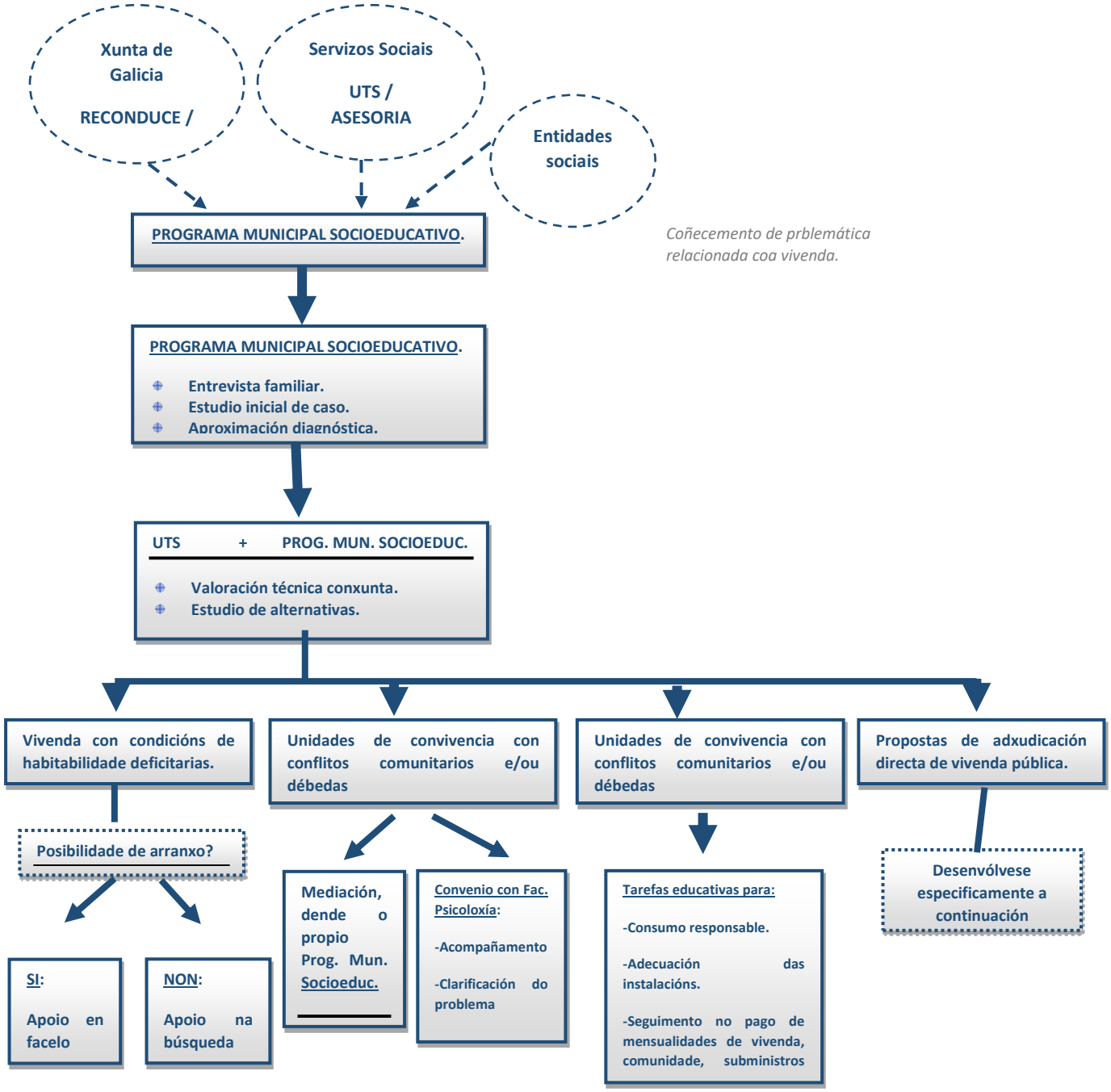


Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

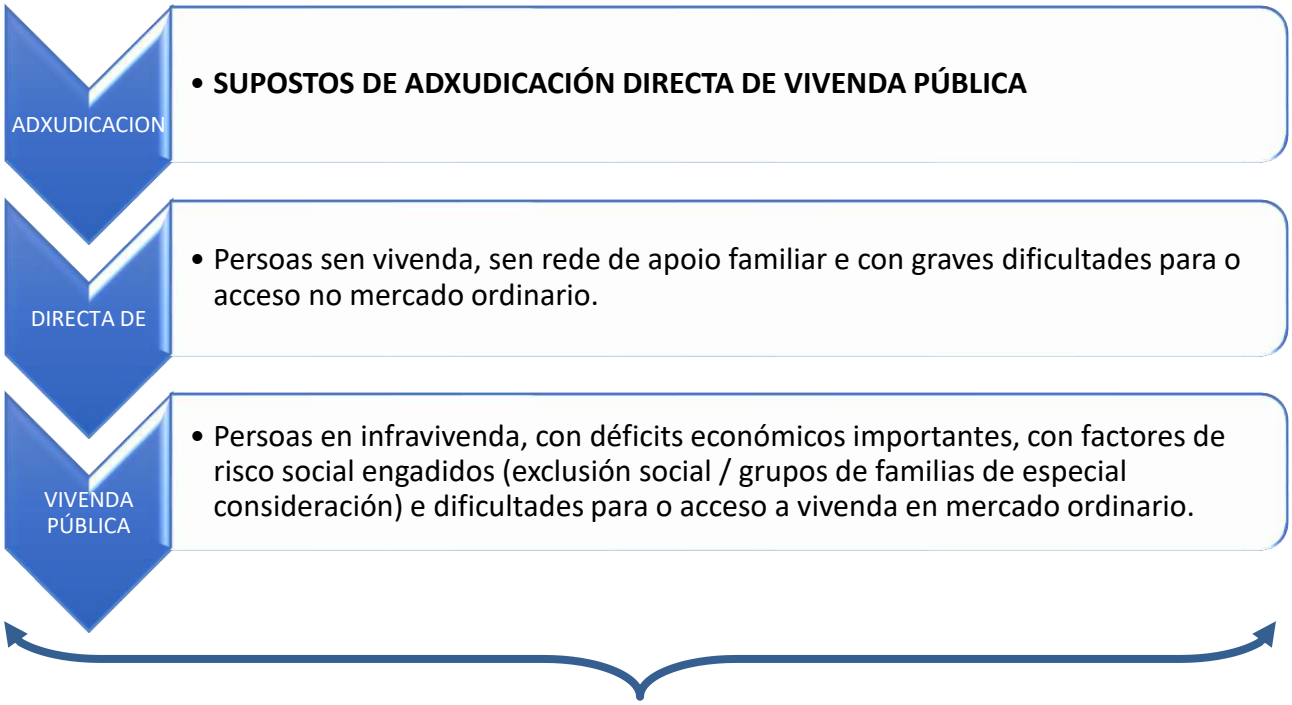
A maiores, compre indicar que este concello, xunto con Ames e Teo, asinaron un protocolo para a prevención de desafiuzamentos e atención das persoas afectadas. O protocolo baséase no cumprimento do mandato constitucional e amosa a disposición municipal de promover, no ámbito das súas competencias, as medidas que estean ao seu alcance que contribúan a defender o dereito a unha vivenda digna para todas as veciñas e veciños. A través del, preténdese completar as accións recollidas no Convenio de colaboración asinado no ano 2013 entre o Consello Xeral do Poder Xudicial, a Xunta de Galicia e a FEGAMP para a detección de supostos de vulnerabilidade con ocasión do lanzamento de vivenda familias e medidas de carácter social.



c).- INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA NA ÁREA DE VIVENDA



Resulta de especial interese técnico desenvolver as actuacións profesionais que se deben levar a cabo dentro dos supostos de adxudicación directa de vivenda pública ante supostos de emerxencia social:



UTS + PROG. MUN. SOCIOEDUC.

- Valoración técnica conxunta.

UTS + PROG. MUN. SOCIOEDUC.

- Orientación á persoa usuaria de que solicite

- Presentación por parte da persoa usuaria no Rexistro Xeral do IGVS

UTS + PROG. MUN. SOCIOEDUC.

- Elaboración de INFORME TÉCNICO conxunto con proposta de adxudicación directa +

PROGRAMA MUNICIPAL DE VIVENDA

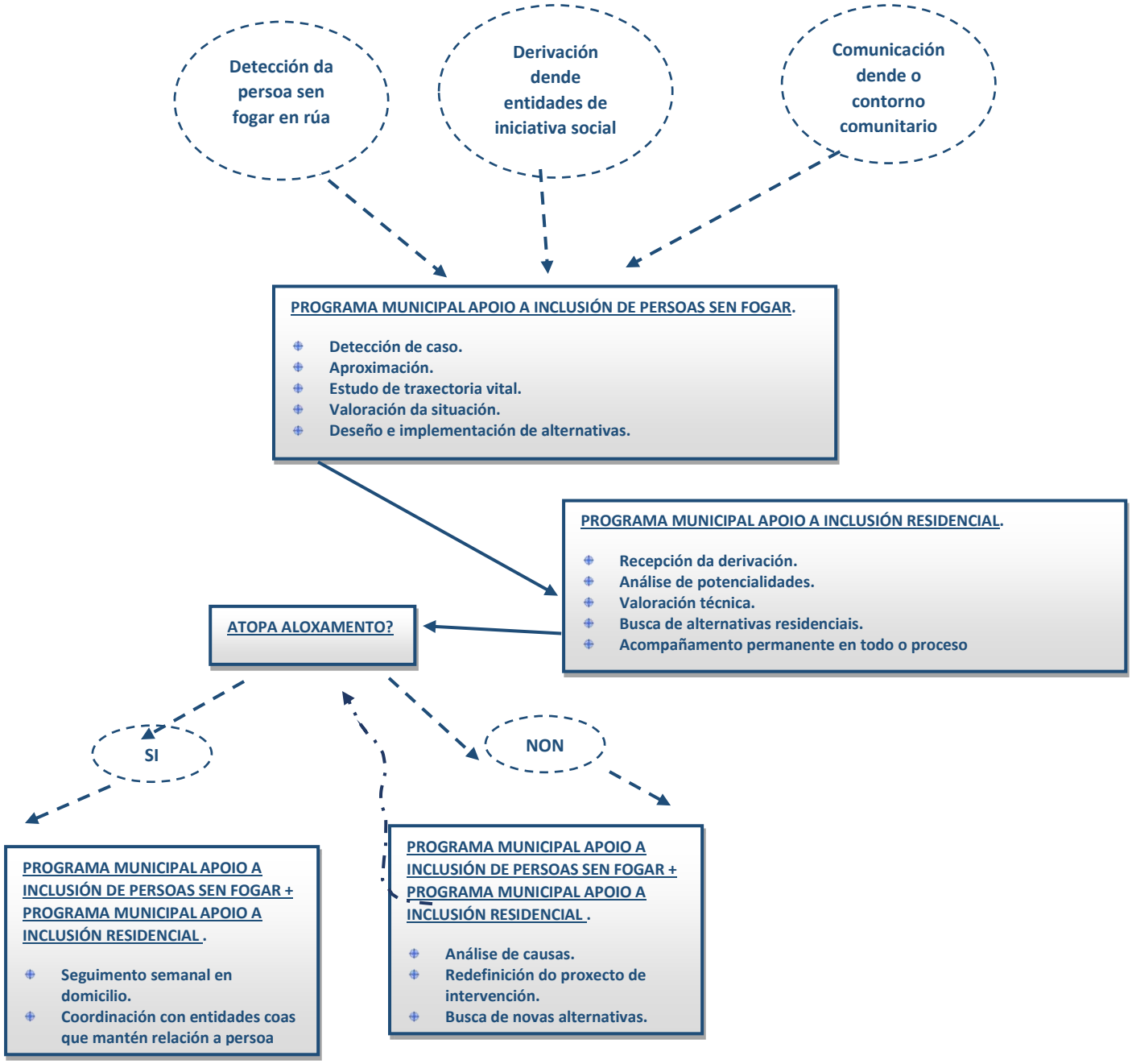
- Información de caso.
- Coordinación telefónica con IGVS – Coruña (Helena) para adiantar información.
- Coordinación coa UTS e co Programa Municipal Socioeducativo para fundamentar a proposta de adxudicación.

SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS: Recibimento por e-mail de convocatoria de xuntanza.

PROGRAMA MUNICIPAL DE VIVENDA + XEFATURA DE SERVIZOS SOCIAIS

- Participación na Comisión Provincial de Vivenda.
- Adianto dos acordos adoptados á UTS e ao Programa municipal Socioeducativo.

d).- **Apoio na busca de vivenda para as persoas sen fogar**: trátase de que, en coordinación coa traballadora social do Programa municipal de apoio á Inclusión das Persoas sen Fogar, se busque apoiar a busca dun aloxamento alternativo para as persoas que pernoctan en rúa, que se atopan inmersos en itinerarios de inclusión social. O obxectivo non remata coa consecución dunha vivenda ou dun aloxamento, senón que se debe realizar un seguimento continuado co fin de manter o mesmo e de que as persoas teñan as habilidades suficientes para realizar un uso normalizado da vivenda.



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

e).- **Apoio económico para o pago de determinados aspectos relacionados coa vivenda**, segundo o establecido no Título III da *Ordenanza de garantía básica cidadá do Concello de Santiago de Compostela*, onde se contemplan as prestacións de rescate social por distintos conceptos; no que se refire a aspectos relacionados coa vivenda, existen prestacións polos seguintes conceptos:

- Dentro do epígrafe "**PRESTACIÓN PARA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS**" (art. 23), entre outros, pódense destacar:
  - *Gastos asociados a alugueiro de vivenda, pagamento de cota de préstamo hipotecario da vivenda ou pagamento da habitación en vivenda compartida* ou similares.
  - *Axudas asociadas ao contrato de nova vivenda en alugueiro*.

LIMITE DE RECURSOS.

	% SOBRE IPREM
1	100%
2	110%
3	120%
4	130%
5	140%
6 ou mais	150%

CONTÍAS	
CONCEPTOS	**DETALLE**
Gastos mensuais de aloxamento	Ata 75 % do gasto de aloxamento e ata 100 % IPREM
Contrato nova vivenda	100 % do gasto ata 75 % IPREM

- Dentro do epígrafe "**PRESTACIÓNS DE HABITABILIDADE E POBREZA ENERXÉTICA, E EQUIPAMENTO BÁSICO**" (art. 24):
  - *Débedas asociadas á pobreza enerxética*.
  - *Gastos asociados a altas de contratos de subministración enerxética* nunha nova vivenda.
  - *Gastos asociados a débeda de comunidade de propietarios*.
  - *Gastos por endebedamento previo*, relacionados co aloxamento habitual.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- *Equipamento básico da vivenda*.

LIMITE DE RECURSOS.

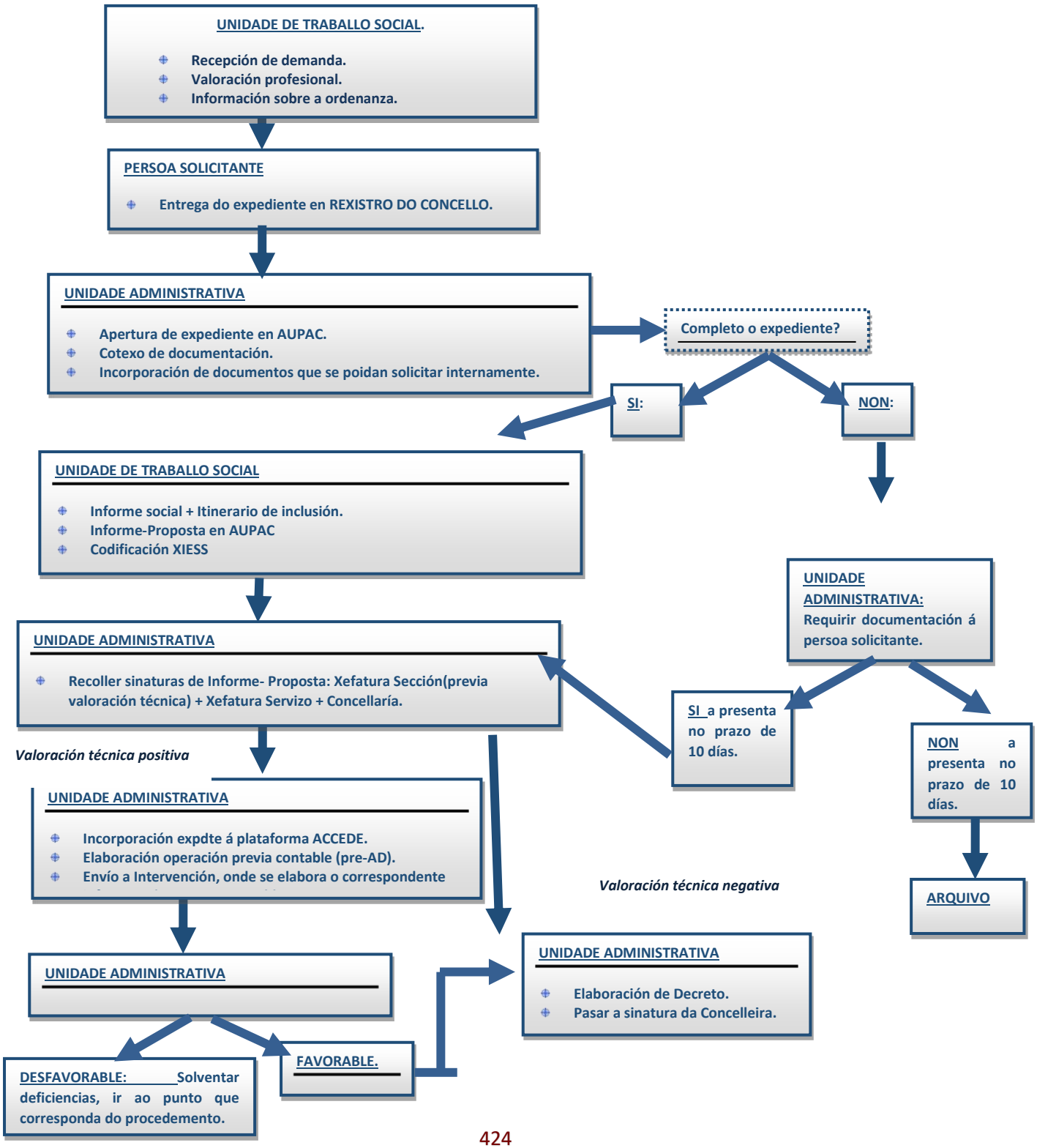
	% SOBRE IPREM
1	125%
2	140%
3	155%
4	170%
5	185%

CONTÍAS	
CONCEPTOS	**DETALLE**
Débedas asociadas á pobreza enerxética	Ata o 100 % da débeda e ata 100 % IPREM
Altas de contratos subministros básicos	Ata 100 % do gasto e ata 100 % IPREM
Débedas de comunidade	Ata 90 % da débeda e ata máximo 200 % IPREM
Débedas aloxamento	Ata 90 % da débeda e ata máximo 200 % IPREM

CONTÍAS	
CONCEPTOS	**IMPORTE**
LAVADORA	**300,00 €**
FRIGORÍFICO	**300,00 €**
COCIÑA	**250,00 €**
TERMO DE AUGA DE 80 LITROS	**250,00 €**
TERMO DE AUGA DE 50 LITROS	**150,00 €**
ESTUFA ELECTRICA	**75,00 €**
ESTUFA DE GAS	**125,00 €**
CALDEIRA DE CALEFACCIÓN	**600,00 €**
OUTROS	**600,00 €**

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

FLUXOGRAMA DE XESTIÓN DAS PRESTACIÓNS DA ORDENANZA DE GARANTÍA BÁSICA CIDADÁ.



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A XESTIÓN DO PROGRAMA NO ANO 2023

A labor profesional da educadora familiar que adica o 100 % da súa xornada a este programa, segundo os datos que ofrece o aplicativo informática XIESS, se pode sintetizar en:

Táboa: **Volume de citas ao longo do ano 2023.**

Servizo/programa	Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro	Total
PROGRAMA DE INCLUSION RESIDENCIAL	145	118	164	97	100	148	104	0	153	160	159	103	1451

Fonte: Datos do Programa de apoio á inclusión residencial, ano 2023

No volume de persoas atendidas obsérvase unha maior prevalenza nos meses de marzo a maio e apreciando unha baixada no período estival, relacionado isto co período vacacional da profesional que implementa o programa e tamén cunha menor actividade en instancias xudiciais. A actividade laboral se concreta mais polo miúdo no seguinte:

Táboa: **Actividade laboral ao longo do ano 2023.**

Asunto	Nº	% V
ACOMPAÑAMENTO	1	0,07%
ACTIVIDADES ENTIDADES INTERNAS	1	0,07%
ATENCION TELEFONICA	428	29,50%
ATENCION TELEMATICA	24	1,65%
CITA WEB	20	1,38%
ENTREVISTAS FAMILIARES	13	0,90%
ENTREVISTAS INDIVIDUAIS	705	48,59%
INFORME TÉCNICO	95	6,55%
INFORMES PROPOSTAS ÁREA	1	0,07%
OUTRAS XESTIONS	95	6,55%
PRIMEIRA ATENCION ENTREVISTA	1	0,07%
SEGUIMENTO PROFESIONAL	2	0,14%
VISITA A DOMICILIO	48	3,31%
XESTIÓN PROGRAMAS - PROXECTOS - ACTIVIDADES DEPARTAMENTO IGUALDADE	1	0,07%
XUNTANZA INTERNA ENTRE PROFESIONAIS SERVIZOS SOCIAIS	2	0,14%
XUNTANZA PROGRAMA VIVENDA	1	0,07%
XUNTANZA SERV SOCIAIS CON ENTIDADES EXTERNAS	13	0,90%
Total	1451	100,00%

Fonte: Datos do Programa de apoio á inclusión residencial, ano 2022

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O traballo de atención persoal é o prioritario en toda a labor profesional, adicando o 48,59 % da súa actividade profesional ás entrevistas individuais, o 3,31 % á realización de visitas domiciliarias (baixada moi forte con respecto á anterior anualidade), desenvolvemento actividades de acompañamento e orientación e o 29,50 % á atención telefónica (notable incremento con respecto á anualidade anterior).

1.- **Nº de persoas que se atenderon para cuestións de información e orientación en materia de vivenda**: 145 persoas- Xestións: Axudas aluguer, Bono Alugueiro…

É importante suliñar que, se ben a convocatoria do IGVS de axudas de aluguer do Plan Estatal de Vivenda 2022-2025, para o ano 2023, abriuse en xaneiro do 2023, pechouse o 05/05/2023, a efectos prácticos moi poucas persoas puideron beneficiarse.

2.- **Nº de desafiuzamentos**.

Realizáronse xestións respecto a 62 desafiuzamentos, algúns casos eran do 2022 e incluso do 2021 (27 caso concretamente), ou sexa que houbo 35 desafiuzamentos novos neste 2023. A razón é que, a pesar de que moitos tiñan incluso Bono Alugueiro Social dende fai tempo non conseguiron o obxectivo de poder alugar un novo piso.

3. **Número de informes realizados instancias xudiciais por mor dos desafiuzamentos**: 48

4. **Número de derivacións a Provivenda**:

- Programa Fogares acceso a vivenda con aval. Neste ano 2023 o programa de busca de vivendas con aval non abriu convocatoria nova pero sí que grazas a este programa realoxouse a 3 unidades de convivencia con desafiuzamento dende o ano 2021 (dúas delas) e desde 2022 en vivendas, unha delas en Milladoiro e dúas delas en Santiago

- Programa busca de vivenda sen aval. Nun caso, a técnica de Provivenda doutro programa conseguiu que unha familia con desafiuzamento e bono alugueiro accedera a vivenda de aluguer en Teo sen aval.

- Vivenda compartida Provivenda: unha persoa con desafiuzamento sen dereito a Bono Alugueiro atopou realoxo en vivenda compartida xestionada por Provivenda

5. **Casos derivados ou que derivaron do Programa Prevención desafiuzamento da Xunta de Galicia** (antes chamado P. Con Teito): 25

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

6. **Bonos de Alugueiro Social por situación de desafiuzamento**: apoiouse na solicitude ou formalización de 20 bonos alugueiro (8 foron novas solicitudes deste anos, outros xa estaban solicitados do 2022 pero chegou no 2023 a concesión ou están a seguimento).

Houbo casos que non podían solicitar o Bono Alugueiro Social porque non cumprían requisitos (económicos, de contrato, padrón municipal…)

7.- Xestionáronse **22 peticións de informes de vulnerabilidade económica por parte de grandes tenedores** segundo a nova Lei de Vivenda, a día de hoxe déronse resposta en 17 casos (5 acreditacións de vulnerabilidade económica e 12 notas informando que ou ben non se deu localizado a persoa, ou non compareceu ou figura de baixa no padrón municipal).



3.- O PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL.

O Programa Local de Inclusión Social de colectivos en risco de exclusión de Santiago de Compostela xurde da necesidade de dar continuidade ao traballo realizado durante anos a través de distintos plans e programas promovidos por Europa e executados por Servizos Sociais a través de distinto s convenios coa Comunidade Autónoma.

O Concello de Santiago de Compostela considera necesario continuar coas liñas de traballo desenvolvidas durante este anos e apostar pola inclusión e, sobre todo, dar continuidade a un recurso de apoio para a inserción sociolaboral dos colectivos máis vulnerables, en situación de risco ou exclusión social.

O principio de Igualdade de Oportunidades entre mulleres e homes constitúe a garantía de que mulleres e homes poidan participar en diferentes esferas (económica, política, social, toma de decisións...) e actividades (emprego, educación…) sobre bases de igualdade e equidade. Fai referencia á necesidade de corrixir as desigualdades sociais e toda barreira sexista e discriminatoria, directa ou indirecta. Para facer real este principio e levalo á práctica, estableceranse mecanismos e estratexias como as medidas específicas ou de acción positiva (co obxectivo de superar obstáculos específicos para a participación das mulleres), ou o mainstreaming de xénero ou enfoque integrado de xénero (co obxectivo de superar obstáculos específicos de xénero para a participación equitativa de homes e mulleres). En ambos casos é imprescindible contemplar as discriminacións de xénero e as súas implicacións na sociedade.

O Programa Local de Inclusión Social (en adiante, PLIS), pretende incidir, a nivel individual e grupal para reforzar e fortalecer todos aqueles aspectos que poidan axudar a mellorar á empregabilidade das persoas que acceden a este servizo. Articulase sobre a elaboración de itinerarios integrais de inserción sociolaboral que, tomando como punto de partida a corresponsabilidade dos beneficiarios, contemple o desenvolvemento de estratexias individuais no seu proceso de incorporación ao mercado laboral. Co obxectivo tanto de dar resposta ás diferentes situacións de partida dos colectivos beneficiarios, como de poder ampliar o número de persoas atendidas, e dentro do marco das prestacións e servizos incluídos na carteira de servizos sociais de Inclusión aprobada polo Decreto 61/2016, do 11 de febreiro, planifícase un programa formado por **dúas seccións:**

- **Sección de inclusión básica, destinada a colectivos con maiores necesidades no ámbito persoal:** adquisición e mellora de habilidades sociais básicas e avanzadas que incrementen a competencia social e persoal, desenvolvemento das capacidades e destrezas individuais e sociais que melloren a autonomía da persoa, incluídas as dirixidas á mellora da administración da economía familiar; apoio para a adhesión a tratamentos de prescrición facultativa, acompañamento social, apoio e/ou intervención psicolóxica...

- **Sección de inclusión e transición ao emprego**, destinada a aquelas persoas con necesidades enfocadas no desenvolvemento e a mellora de habilidades conducentes á consecución e mantemento dun emprego normalizado. Comprende a celebración de accións para a mellora da empregabilidade: sesións grupais de busca de emprego, actividades formativas (motivación, habilidades, autoemprego, entrevistas de traballo...),orientación laboral e formativa, acompañamento...

Aínda que na práctica, a meirande parte das persoas usuarias dos Servizos Sociais Municipais da cidade poderían ser potenciais beneficiarios do Programa, establécese un

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

criterio de entrada ao programa que inclúe (aínda que de xeito non excluínte, segundo valoración técnica), aos seguintes colectivos:

- Persoas perceptoras da RISGA, e/ou persoas que formen parte da súa unidade familiar con proxecto de inserción de carácter laboral.
- Persoas perceptoras da Renda Municipal de Garantía básica cidadá e/ou persoas que formen parte da súa unidade familiar con proxecto de inserción de carácter laboral.
- Persoas perceptoras da Prestación de rescate social por necesidades básicas

En todos estes casos se incluirían tamén aos potenciais beneficiarios coas mesmas características.

- Persoas sen fogar, entendendo esta como residencia en dispositivos temporais: pensións pagadas por dispositivos públicos ou entidades de iniciativa social...
- Persoas en situación de vivenda inadecuada (situacións de infravivenda, ocupación...)



Nestes casos, a intervención procedería sempre que a persoa manifeste a súa vontade de permanecer na cidade dun xeito estable, e a súa situación persoal e de saúde permita o inicio dun itinerario de inclusión sociolaboral

- Persoas pertencentes a familias participantes no Programa de Intervención familiar e no Programa de Inclusión residencial non encadradas en ningún dos colectivos anteriores, previa valoración conxunta das técnicas de ambos programas.

II.- ASPECTOS CONCEPTUAIS

Na actualidade entendemos a pobreza como ausencia de recursos económicos e a exclusión social como un proceso social de expulsión parcial ou total de persoas que viven nunha determinada sociedade. No primeiro caso, trátase dun concepto económico. No segundo caso, dun proceso social (e dos resultados dese proceso). Ambas as cuestións, pobreza e exclusión, aparecen intimamente relacionadas, polo que adoitan presentarse conxuntamente, tanto nas análises como nas medidas de abordaxe e de mellora das

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

condicións de vida das persoas e colectivos afectados. Pero, ao mesmo tempo, existe unha coincidencia clara de que ambas as cuestións son diferentes na súa óptica, no seu alcance e nas formas de intervención que poden dar resultados de cohesión social.

"*Recoñecer o dereito fundamental das persoas que se atopan en situación de pobreza e exclusión social a vivir con dignidade e a desempeñar un papel activo na sociedade*" foi o primeiro dos obxectivos establecidos na decisión conxunta 1098/2008/CE do Parlamento-Consello Europeo, relativa ao 2010-Ano Europeo de Loita contra a Pobreza e a Exclusión Social. Para cumprir este obxectivo, a Administración autonómica establece unha serie de prestacións dirixidas ás persoas máis desfavorecidas: renda de inclusión social de Galicia (Risga), axudas de inclusión social de carácter non periódico, pensións non contributivas de invalidez e de xubilación, axudas a entidades de iniciativa social, complemento por alugueiro de vivenda a persoas titulares de pensión non contributiva. Estas axudas complétanse con medidas ofrecidas en ámbitos concretos: incentivos á contratación de persoas en situación ou risco de exclusión social, axudas para evitar os cortes de subministración eléctrica, apoio a programas de loita contra a pobreza feminina, exencións no canon da auga e do lixo etc.



A inclusión social é a tendencia para posibilitar que persoas en risco de pobreza ou de exclusión social teñan a oportunidade de participar de maneira plena na vida social, e así poidan gozar dun nivel de vida adecuado. A inclusión social preocúpase especialmente por persoas ou grupos de persoas que se atopan en situacións de carencia, segregación ou marxinación. Son especialmente susceptibles de exclusión persoas ou grupos de persoas en situación de precariedade ou pertencentes a un colectivo particularmente estigmatizado, ben pola súa orixe (pertenza a determinado grupo étnico ou relixioso), xénero (home ou muller), condición física (discapacidades), ou orientación sexual, entre outras cousas.

O obxectivo da inclusión social é precisamente mellorar de maneira integral as condicións de vida dos individuos, para ofrecerlles as mesmas oportunidades educativas, laborais e económicas das que goza o resto da sociedade. Inclusión social, pois, significa acceso ao sistema educativo e de saúde, oportunidades de traballo, a posibilidade de ter unha vivenda digna, seguridade cidadá, etc. En suma, o que persegue a inclusión social é que todos os cidadáns, independentemente da súa orixe ou condición, poidan gozar plenamente dos seus dereitos, desenvolver as súas potencialidades como individuos, e aproveitar ao máximo as oportunidades para vivir en benestar. Por esta razón, é importante que os

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

gobernos, en coordinación cos organismos internacionais, como a Unesco, a ONU ou a Unión Europea, cren e implementen políticas e programas que fomenten a inclusión social.

III.- CONSIDERACIÓNS XURÍDICAS

- Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, art. 25 e 26.1: "*Os municipios deberán prestar, en todo caso, os servizos seguintes: c) Nos municipios con poboación superior a 20.000 habitantes, ademais, … a atención inmediata a persoas en situación ou risco de exclusión social*…".
- Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia.
- Lei 13/2008 de servizos Sociais de Galicia.
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios.
- Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia.
- Lei 39/2015, de 1 de outubro, de procedemento administrativo común das Administracións Públicas.
- Lei Orgánica 3/2018, de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.
- Decreto 14/2019, do 31 de xaneiro, de desenvolvemento da Lei 10/2013, do 27 de novembro, de inclusión social de Galicia.

A maiores dos textos normativos, como documentos de referencia deben terse en conta os seguintes:

- Estratexia de inclusión social de Galicia 2014-2020, Xunta de Galicia.
- Manual INclúe para a atención a persoas en situación ou en risco de exclusión social. Emaús Fundación Social, 2015.
- Plan de atención ás persoas sen fogar en Galicia 2019-2023, Xunta de Galicia.



IV.- OBXECTIVOS

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Promover a inserción social e laboral das persoas pertencentes a colectivos en risco de exclusión, mediante o desenvolvemento de procesos individualizados e integrais de inserción, desde unha perspectiva ligada ás potencialidades do territorio e ao seu tecido social e produtivo

V.- METODOLOXÍA

No tocante ao traballo coas persoas beneficiarias do Programa, baseamos a metodoloxía no acompañamento social, co obxecto de facilitar a normalización, e na medida do posible a inserción social e laboral das persoas participantes no Programa, en situación de exclusión social ou risco de estalo, guiando e tutelando o proceso individual de incorporación social de cada unha delas.

Para a consecución dos obxectivos realízanse as seguintes actividades:

- Acollida
- Realización de diagnóstico inicial
- Deseño de itinerarios individualizados de incorporación
- Actividades de formación prelaboral e capacitación para a ocupación (inclúe formación en habilidades sociais)
- Actividades de formación para a superación de probas de aptitude (Graduado en ESO, acceso a ciclos, competencias clave...)
- Actividades de busca de emprego
- Actividades de acompañamento social (de modo transversal ao largo de todo o itinerario).

En liñas xerais, a metodoloxía do programa é participativa e flexible, axustándose aos ritmos de aprendizaxe de cada persoa e ás súas necesidades de conciliación (de ser o caso), axentes activos do seu cambio, favorecendo unha comunicación bidireccional entre os diferentes participantes que permitan ir retroalimentando o proceso de cambio introducindo as modificacións oportunas. Realizarase unha actuación global en todas as áreas de intervención mediante unha coordinación interdisciplinar.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Os servizos ofertados dentro deste programa sintetízanse en:



- ACOLLIDA E DIAGNÓSTICO (PSICÓLOGA DO PROGRAMA): Entrevista para a detección das necesidades e fortalezas. Deseño, en función do diagnóstico, do itinerario de inserción personalizado, que poderá ser de carácter:
    - **Básico,** destinado a colectivos con maiores necesidades no ámbito persoal (PSICÓLOGA DO PROGRAMA)
    - **De inclusión e transición ao emprego**, destinada a aquelas persoas con necesidades enfocadas no desenvolvemento e a mellora de habilidades conducentes á consecución e mantemento dun emprego normalizado (AXENTE DE DESENVOLVEMENTO LOCAL DO PROGRAMA)

- INFORMACIÓN e apoio para o acceso á oferta formativa e laboral existente na cidade (PSICÓLOGA E AXENTE DE DESENVOLVEMENTO LOCAL DO PROGRAMA)

- FORMACIÓN DE ADULTOS E PRELABORAL: Mellora da empregabilidade a través de dúas vías:
    - Formación para a superación de diversas probas oficiais (competencias clave, acceso a ciclos, Graduado en ESO...) a través da *Escola de Segunda Oportunidade***.**
    - Formación para o fortalecemento das habilidades persoais, profesionais e relacionais, que incrementen a competencia social, persoal e laboral. Este punto se desenvolvería a través de *Obradoiros de carácter grupal* con

periodicidade e temática a determinar en función da demanda e das necesidades.

- ORIENTACIÓN SOCIOLABORAL: Contempla dúas liñas de traballo: a formación e adestramento nas técnicas de busca de emprego, así como o coñecemento das características do mercado laboral e das canles de acceso ao emprego.

- MEDIACIÓN para o acceso ao mercado de traballo: Articulase sobre varios elementos complementarios.
  - unha bolsa de emprego;
  - sensibilización e asesoramento sobre boas prácticas de contratación á empresa contratante durante o desenvolvemento da relación laboral.
  - apoio e mediación na xestión do Programa de contratación de perceptores de RISGA
  - apoio e mediación na selección de persoas candidatas a postos de traballo en empresas de inserción laboral.

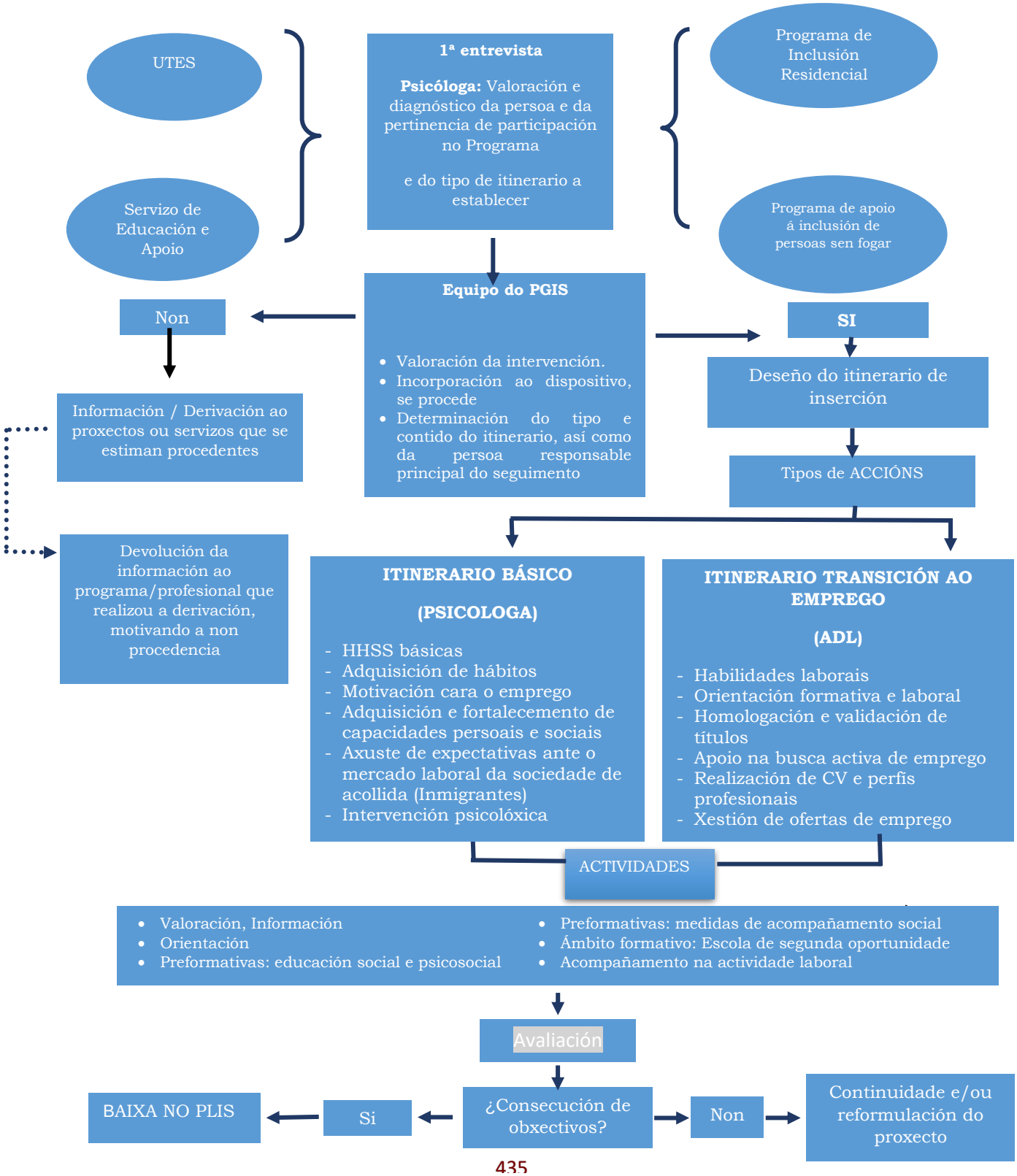


- APOIO E INTERVENCIÓN PSICOLÓXICA, nos casos das persoas participantes no programa nos que se detecte algún tipo de problemática que impida a súa participación activa en calquera ámbito da sociedade.

En liñas xerais, a metodoloxía do programa é participativa e flexible, axustándose aos ritmos de aprendizaxe de cada persoa e ás súas necesidades de conciliación (de ser o caso). Considérase á persoa como axente activo do seu cambio, favorecendo unha comunicación bidireccional entre os diferentes participantes que permitan ir retroalimentando o proceso de inclusión as modificacións oportunas. Realizarase unha actuación global en todas as áreas de intervención mediante unha coordinación interdisciplinar. Co obxectivo de darlle contido aos Itinerarios de inserción desenvolvidos, e complementar a oferta exterior a nivel socioeducativo (Educación Secundaria para Adultos impartida por IES da cidade, formación para persoas desempregadas a través do Servizo Público de Emprego...), desenvolveranse obradoiros e actividades destinadas a mellorar as competencias e habilidades sociais e persoais a diferentes niveis.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

ESQUEMA BÁSICO DE INTERVENCIÓN COAS PERSOAS PARTICIPANTES NO PROGRAMA DE INCLUSIÓN.



Fonte: Elaboración propia. 2020

Departamento n ...go de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL EN CIFRAS

a) Axente desenvolvemento local

Táboa nº1: Atención individualizada. Estado cita

	ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA. ESTADO.				
	Anulada	Non realizada	Realizada	TOTAL	%
Entrevistas individuais	6	100	259	365	*80,75*
Atención telefónica	0	1	32	33	*7,30*
Atención telemática	0	0	43	43	*9,51*
Visita a domicilio	0	3	8	11	*2,43*
TOTAL	6	104	342	452	*100*
%	*1,33*	*23,01*	*75,66*	*100*	

Fonte: Elaboración propia, 2023

Novamente, e continuando a tendencia iniciada no ano 2022 tras a progresiva normalización da situación sanitaria tras o COVID-19, volve a primar a atención presencial, representando máis dun 80% da totalidade. Destacar tamén o incremento progresivo da atención telemática, especialmente para o seguimento e atención de casos que en situacións puntuais (saúde, inserción laboral..) non poden acudir ás citas de seguimento, así como a atención telefónica, fundamentalmente para informacións puntuais que posteriormente, no caso de precisar ser ampliadas ou realizar algún trámite, poden requirir dunha ou máis citas presenciais.

En canto ao desenvolvemento das citas, as cifras sos similares ás do ano anterior. Do total de 452 citas establecidas no ano 2023, leváronse a cabo máis dun 75% das mesmas. Un 1,33% das citas (todas elas presenciais) foron anuladas por diversos motivos (inserción laboral, cambio nas circunstancias persoais...), e un 23,01% non se presentaron á mesma, ou non foron localizadas.

Cómpre resaltar o feito de que as cifras non reflicten unha xornada completa adicada á atención directa a usuarios. Esta profesional está implicada na realización doutras tarefas que implican traballo a tempo completo cun horizonte temporal determinado (solicitude e xustificación de subvencións, entre outras), o que implica adicación exclusiva e imposibilidade de atender citas.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa nº2: Atención individualizada realizada ano 2023. Mensual

	ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA REALIZADA. MENSUAL												
	Xan	Feb	Mzo	Ab	Mai	Xñ	Xll	Ago	Set	Out	Nov	Dec	Total
Entrevistas individuais	28	17	15	31	28	24	22	14	19	25	29	7	259
Atención telefónica	0	2	8	1	1	0	2	2	2	4	8	2	32
Atención telemática	4	3	2	3	0	0	7	4	2	10	8	0	43
Visita a domicilio	1	2	0	0	0	0	3	0	0	1	1	0	8
TOTAL	32	22	25	35	29	24	31	20	23	39	45	9	342
%	9,36	6,43	7,31	10,23	8,48	*7,02*	9,06	5,85	6,73	11,40	13,16	*2,63*	100

Fonte: Elaboración propia, 2023

Das 342 atencións individualizadas efectivamente realizadas no ano 2023, a táboa presenta a distribución mensual. Os porcentaxes máis baixos corresponden a meses nos que a profesional estivo de vacacións (agosto e decembro), e á realización de solicitudes ou xustificacións de subvencións, (febreiro, marzo, xuño e setembro)

Táboa nº3: Citas programadas. Ano 2023

	CITAS PROGRAMADAS ANO 2023	
	Citas programadas	%
Home	50	*33,56*
Muller	99	*66,44*
TOTAL	**149**	***100***

Fonte: Elaboración propia, 2024

En termos absolutos (persoas sen repetición), no ano 2023 tiveron cita asignada un total de 149 persoas, a meirande parte delas, mulleres (máis dun 66%). Delas, acudiron 109 persoas (un 73% das citas establecidas), mentres que 40 non se presentaron, tal e como se reflicte na seguinte táboa, onde podemos ver tamén que a porcentaxe de persoas presentadas segundo sexo é similar a do total (acudiron a entrevista un 72% dos homes e un 73% de mulleres con respecto aos totais de citas por sexo establecidas inicialmente). Si ben algunhas se trataron de citas puntuais (orientación laboral, formativa...), con moitas delas se realizou un itinerario formativo-laboral adaptado ás circunstancias persoais, con apoio e seguimento periódico

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa nº4: Persoas atendidas en relación coas citas programadas. Ano 2023

	PERSOAS ATENDIDAS. % EN RELACIÓN CON CITAS PROGRAMADAS.				
	Persoas atendidas	%	Persoas non presentadas	%	%
Home	36	*72,00*	14	*28,00*	*100,00*
Muller	73	*73,74*	26	*26,26*	*100,00*
TOTAL	**109**	***73,15***	**40**	***26,85***	*100,00*

Fonte: Elaboración propia, 2023

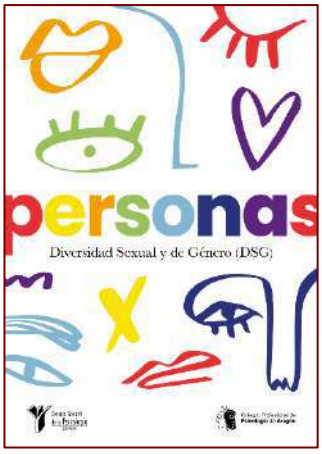
b) Psicóloga

Táboa nº5: Atención individualizada. Estado cita

	ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA. ESTADO.					
	Anulada	Cambiada	Non realizada	Realizada	TOTAL	%
Entrevistas individuais	12	16	137	321	486	*93,82*
Atención telefónica	0	0	1	11	12	*2,32*
Apoio psicolóxico	1	0	1	15	17	*3,28*
Visita a domicilio	0	0	0	3	3	*0,58*
TOTAL	13	16	139	350	518	*100*
%	*2,51*	*3,09*	*26,83*	*67,57*	*100,00*	

Fonte: Elaboración propia, 2023

Do total de 518 citas establecidas no ano 2023, leváronse a cabo case dun 70% delas. Un 2,51% das citas (todas elas presenciais) foron anuladas por diversos motivos (inserción laboral, cambio nas circunstancias persoais...), e máis dun 25% delas non se presentaron á mesma, ou non foron localizadas para poder recibir atención telefónica ou psicolóxico.



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa nº6: Citas realizadas ano 2023. Mensual

	ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA REALIZADA. MENSUAL												
	Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro	Total
Entrevistas individuais	35	24	38	28	23	32	6	16	29	38	22	30	321
Atención telefónica		0	0	0	0	0	0	8	1	1	0	1	11
Apoio psicolóxico	2		1	1	1	1	3	2	1	2	0	1	15
Visita a domicilio	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
TOTAL	37	24	39	29	24	33	9	26	31	41	22	32	350
%	10,57	6,86	11,14	8,29	6,86	*9,43*	2,57	7,43	8,86	11,71	6,29	*9,14*	100

Fonte: Elaboración propia, 2023

Das 350 atencións persoais efectivamente realizadas no ano 2023, a táboa presenta a distribución mensual. A atención persoal se compatibiliza con outras tarefas, que ocupan aproximadamente un 40% do tempo de traballo (atención á Escola de Segunda Oportunidade, xestión do edificio CABES: xestión de espazos, mantemento, atención a entidades....).

Táboa nº7: Citas programadas. Ano 2023

	CITAS PROGRAMADAS ANO 2023	
	Citas programadas	%
Home	82	*43,16*
Muller	108	*56,84*
TOTAL	**190**	***100***

Fonte: Elaboración propia, 2023

No ano 2023 tiveron cita establecida coa Psicóloga un total de 190 persoas (sen repetición), sendo a meirande parte (case un 57%) mulleres. De todas elas, tiveron atención efectiva 139 persoas (case un 75% das inicialmente establecidas, estando a cifra practicamente igualada entre homes e mulleres. Si ben algunhas se trataron de citas puntuais, con moitas delas se realizou un itinerario formativo-laboral de carácter básico (habilidades sociais e laborais, apoio psicolóxico, motivación cara o emprego...) adaptado ás circunstancias persoais, con apoio e seguimento periódico.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa nº8: Persoas atendidas en relación coas citas programadas. Ano 2023

	PERSOAS ATENDIDAS. % EN RELACIÓN CON CITAS PROGRAMADAS				
	Persoas atendidas	%	Persoas non presentadas	%	%
Home	67	*81,71*	15	*18,29*	*100,00*
Muller	72	*66,67*	36	*33,33*	*100,00*
TOTAL	**139**	***73,16***	**51**	***26,84***	*100,00*

Fonte: Elaboración propia, 2023

c) Números totais globais

Táboa nº9: Persoas atendidas en relación coas citas programadas. Global. Ano 2023

	PERSOAS ATENDIDAS. % En RELACIÓN CON CITAS PROGRAMADAS. GLOBAL				
	Persoas atendidas	%	Persoas non presentadas	%	TOTAL CITAS PROGRAMADAS
Home	96	*41,56*	28	*32,18*	**124**
Muller	135	*58,44*	59	*67,82*	**194**
TOTAL	**231**	***72,64***	**87**	***27,36***	**318**

Fonte: Elaboración propia, 2023

Ao longo do ano 2023 atendeuse por parte de ambas profesionais a un total de 231 persoas (sen repetición), sendo a maior parte delas (case un 60%) mulleres. A cifra é menor que a suma dos datos de ambas profesionais, dado que hai persoas que en función do seu itinerario (básico ou avanzado) poden cambiar de profesional ao longo da intervención.

Táboa nº 10: Persoas que acadaron un contrato de traballo. Ano 2023

	PERSOAS CON CONTRATO DE TRABALLO	
	Total absoluto	%
Homes	19	*30*
Mulleres	45	*70*
TOTAL	**64**	**100**

Fonte: Elaboración propia, 2023

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Das 231 persoas atendidas, un total de 64 persoas contaron con un ou varios contratos de traballo ao longo do ano. En canto á distribución por razón de sexo, responde igualmente ás cifras globais: o 70% destes contratos corresponden a mulleres.

É necesario facer referencia neste punto a que moitas das persoas derivadas ao programa e que son efectivamente atendidas **non contan con autorización de traballo no momento da entrevista.** Nos casos de persoas que acaban de chegar ao país e aínda lles queda moito tempo por diante para poder acadar o permiso de traballo, trabállanse temas de homologación de títulos, formación... Noutros casos estamos ante supostos de persoas con admisión de solicitude de protección e autorización de traballo a curto medio/prazo, o que xa nos permite abordar unha preparación e inicio de busca de emprego.

De xeito engadido, moitos dos perfís cos que traballa a psicóloga do programa non están un momento do seu itinerario que lles permita abordar unha busca activa de emprego, sendo preciso un traballo previo de habilidades sociais e persoais. Así mesmo, cómpre destacar que entre as persoas atendidas contamos con bastantes casos que non poden computarse nas estatísticas como inserciónss, xa que están ocupados sen contar con contrato de traballo, ben pola súa situación legal, ben polo sector no que desempeñan a súa actividade (servizo doméstico, coidados persoais ou incluso algúns casos na hostalería ou construción).

8.- COLABORACIÓN CON OUTRAS ENTIDADES PÚBLICAS E PRIVADAS. EMPRESAS DE INSERCIÓN

A óptica de traballo en rede está consolidada dende hai anos en moitos dos ámbitos de acción da Concellaría. Desde o PLIS considérase importante o contacto e a colaboración con técnicos que traballan na área da inserción sociolaboral, especialmente se esta incide nos colectivos máis desfavorecidos.

A nivel interno, o PLIS traballa de maneira estreita e transversal con outros programas desenvolvidos desde a Área de Acción Social, como poden ser a UMAD (Unidade Municipal de Atención á Drogodependentes), ou os Programas de vivenda, Programa de persoas sen fogar, Programa Socioeducativo, Programa de desenvolvemento do colectivo xitano e Programa de Inclusión de menores a cargo, ademais de coas UTS responsables de cada caso. Mención especial merece tamén a colaboración coa Axencia Local De Colocación do Concello, a través da participación en procesos de selección de ofertas de emprego ou programas de formación, o que repercute no incremento da visibilidade e na mellora das oportunidades dos colectivos destinatarios do programa.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A nivel externo, mantense contacto con diferentes organizacións e entidades de iniciativa social da cidade que desenvolven un traballo vinculado á inserción social e laboral de colectivos en risco de exclusión social, como os programas Acceder ou Vives Emprega. Na actualidade, cómpre destacar a colaboración estreita que se desenvolveu ao longo do ano coas **Empresas de inserción** ubicadas na cidade.

As empresas de inserción son un instrumento para a loita contra a pobreza e a exclusión social. Son iniciativas empresariais que combinan a lóxica empresarial con metodoloxías de inserción laboral. A súa plantilla está formada por persoas en situación ou grave risco de exclusión social, con especiais dificultades para integrarse no mercado de traballo ordinario.

A empresa de inserción, de xeito coordinado co Programa Local de Inclusión Social (encargado do seguimento por parte dos Servizos Sociais Comunitarios), procura un itinerario de inserción, plan de traballo personalizado que establece un camiño planificado cara a consecución da integración no mercado laboral ordinario. Deste xeito, realízase un traballo conxunto ao longo do ano en diversos aspectos: derivación de potenciais candidatos a un posto de traballo, coordinación da emisión dos informes de cualificación requiridos para que a persoa sexa contratada, seguimento da inserción laboral, detección e resolución de posibles incidencias que afecten ao bo desenvolvemento das tarefas...

Sen ben son varias as que están implantadas en Santiago, cabe a pena salientar a coordinación continua existente coa que ten un maior volume de traballadores: Arroupa (Cáritas). Ao longo de 2023 leváronse a cabo un total de **4 xuntanzas** (aproximadamente unha trimestral) cos seus responsables. Xestionáronse un total de **8 ofertas de emprego** para a incorporación á empresa, e coordinouse a elaboración e tramitación de informes de cualificación para a incorporación dun total de **9 traballadores,** ademais dos **seguimentos trimestrais** que se realizan aos que xa están traballando (durante o ano 2023, un total de **20 persoas).**

9.-OUTRAS ACTIVIDADES

- **Emisión e coordinación de informes para outras entidades**

No tocante aos ámbitos laboral e formativo, a preparación e xestión de diversos informes requiridos é coordinada desde o PLIS. A título informativo, podemos citar:

- Informes de exclusión severa

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Informes de cualificación para incorporación a empresas de inserción (Arroupa, Compostela Inserta..)
- Informes de exclusión social para incorporación a programas experimentais de emprego, programadas desenvolvidos por diversas entidades de iniciativa social ou ao Programa Vives Emplea.

No ano 2023 xestionáronse e/ou emitíronse un total de **15** informes destas características.

➢ **Informes e estatísticas para outras administracións públicas**

Periodicamente e por requirimento, se realizan informes ou se cumprimentan estatísticas por pedimento de diversas administracións. A modo de exemplo, podemos citar a remisión de información para o *Informe de Progresos sobre la implementación de la Estrategia Nacional para la Igualdad, Inclusión y Participación del Pueblo Gitano en España 2021-2030*

➢ **Xestión de CABES: atención presencial e distribución de espazos**

Dende o segundo semestre de 2020, a psicóloga do programa é a persoa responsable destas tarefas, o que ocupa grande parte da súa xornada laboral, e que implican, entre outras:

- Atención presencial, telemática e telefónica a entidades ubicadas no edificio, ou interesadas en coñecer o espazo para valorar a súa solicitude de instalación.
- Organización e convocatoria dunha Comisión de cesión de espazos, para valorar tanto a renovación como as novas solicitudes. A xestión da mesma corre a cargo da psicóloga, así como a valoración provisional dos requirimentos e documentación que se precisa. Forman parte de esta comisión, xunto a outros profesionais do departamento, tanto a psicóloga como a axente de desenvolvemento local.
- Cesión de espazos, tanto a entidades con sede en CABES como a entidades de iniciativa social externas. Durante o ano 2023, xestionáronse máis de **89 peticións de espazos a través de MyTAO** para a realización de actividades
- Xestión do correo web de CABES, con asuntos relacionados coa consulta de espazos libres, mantemento do edificio, contestador automático... No ano 2023, xestionáronse e foron contestados un total de 220 correos electrónicos
- Xestión do mantemento e avarías...

- **Xestións RISGA**

No caso de ser requirido pola UTS responsable, emisión de informes acerca do seguimento e evolución anual do itinerario dos participantes no Programa perceptores de RISGA . E no caso de urxencia, ausencia, ou por pedimento de UTS, elaboración de comunicacións a RISGA de diversa índole (contratacións laborais, cambios de enderezo...).

- **Apoio na tramitación de axudas SEPE e Ingreso Mínimo Vital**

No caso de participantes no Programa incorporados a cursos organizados polo SEPE, apoio na xestión e tramitación de diversas axudas por asistencia (transporte, conciliación...). Apoio tamén na resolución de incidencias e seguimento do estado das solicitudes de Ingreso Mínimo Vital realizadas por usuarios do programa.

- **Compostela Integra**

A plataforma Compostela Integra, creada no ano 2009, constitúese como unha ferramenta de traballo interno entre os profesionais e unha ponte de comunicación cara o exterior, que pretende informar á cidadanía das accións que se están levando a cabo e que poden resultar de interese para a súa vida cotiá (www.compostelaintegra.org).

Unha das redes integrantes da mesma, a **Rede de Inserción Sociolaboral** de Santiago de Compostela, formada polas diferentes organizacións e entidades de iniciativa social da cidade que desenvolven un traballo vinculado á inserción social e laboral de colectivos en risco de exclusión social, é directamente coordinada polo PLIS, responsabilizándose da xestión e difusión da información subida a mesma, así como da realización dun papel dinamizador e coordinador.

- **Apoio visitas domiciliarias**

Como parte do traballo en rede e coordinación coas unidades de traballo social e outros programas da Concellaría, apoio e acompañamento na realización de visitas domiciliarias realizadas por diferentes profesionais do departamento. A axente de desenvolvemento local realizou acompañamento en 8 visitas domiciliarias; a psicóloga do programa prestou acompañamento en 3 visitas

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- **Asistencia a comisións**

Ao longo do ano 2023, a axente de desenvolvemento local do programa foi convocada como membro integrante de diversas comisións de selección de persoal, a través das que foron contratadas un total de 60 persoas:

- ***Selección para a contratación de traballadores/as, como persoal laboral temporal, ao abeiro do programa municipal de contratación temporal de persoas desempregadas para o fomento do emprego 2023 (Programa de contratación de perceptores de RISGA, contratación de 10 persoas)***

- ***Selección do docente substituto do certificado de "desenvolvemento de aplicacións con tecnoloxía web", para o obradoiro de emprego dual "Innobosque" (contratación de 1 persoa)***

- ***Selección do alumnado traballador/a e persoal directivo, e docente para o programa de emprego, para persoas mozas incluídas no ficheiro do SGNX, "APPventurers" (contratación de 19 persoas)***

- ***Selección do alumnado traballador/a e persoal directivo, e docente para o obradoiro de emprego dual, "Berce do Sar"(contratación de 24 persoas)***

- ***Selección para contratación de traballadoras ,ao abeiro da subvención concedida pola secretaría xeral da igualdade, da consellería de promoción do emprego e igualdade da xunta de Galicia, para o fomento da contratación de mulleres que sofren violencia de xénero (contratación de 6 persoas)***

- **Solicitude, xestión e xustificación de subvencións**

Parte do traballo da axente de desenvolvemento local é a solicitude e posterior xustificación de financiamento para o funcionamento do Departamento, tanto a nivel estrutural (financiamento ao abeiro do Decreto 99/2012 polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento) como dalgúns dos programas que o integran (financiamento a través da orde anual de subvención para programas que desenvolverán as corporacións locais para a inclusión social da poboación xitana, inmigrante e outras persoas en risco de exclusión). De xeito engadido, e dende o ano 2020, se participa tamén na solicitude e xustificación de financiamento ao abeiro do Plan único de concellos da Deputación da Coruña. Compre salientar a elevada porcentaxe horaria que é preciso adicar

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

a esta materia; aproximadamente un 40% do tempo de traballo anual, concentrado nos meses que as respectivas ordes establecen para a súa solicitude e xustificación.

O desenvolvemento deste traballo implicou a **emisión e sinatura de 16 informes técnicos**. Aínda que o número pode parecer escaso, cómpre ter en conta que falamos de informes de ampla extensión e complexidade técnica, xa que inclúen (no caso do Plan Concertado de Servizos Sociais) a xustificación do gasto executado na sección de Servizos Sociais (cifra cercana aos 7.000.000 € no caso da última xustificación realizada, correspondente ao ano 2022). Ademais da realización de informes, as tarefas inclúen o manexo de aplicativo telemático de solicitude, carga de datos económicos e persoais: persoal do departamento, persoal que presta o servizo de axuda no fogar, cotexo dos datos das persoas atendidas ao abeiro deste servizo, elaboración de orzamentos estimativos de gasto...

Froito desde traballo, **no ano 2023 captouse unha contía próxima aos 2.500.000 de euros en financiamento. Preséntase a continuación cadro comparativo de ingresos dos anos 2022 e 2023:**

	INGRESOS AXUDAS E SUBVENCIÓNS	
	2022	**2023**
Plan Concertado	236.199,21 €	244.429,00 €
Programas Inclusión	190.190,33 €	160.347,50 €
Plan Único Concellos Deputación A Coruña	125.043,94 €	124.847,93 €
SAF Dependencia 1º trimestre	440.619,35 €	445.931,83 €
SAF Dependencia 2º trimestre	433.463,62 €	511.844,03 €
SAF Dependencia 3º trimestre	419.922,58 €	448.514,79 €
SAF Dependencia 4º trimestre	405.614,57 €	470.090,10 €
SAF Libre Concorrencia	14.190,21 €	49.241,61 €
TOTAL	**2.265.243,81 €**	**2.455.246,79 €**

A contía ingresada no ano 2023 incrementouse un 10% con respecto aos ingresos do ano 2022. Tal e como se observa no cadro, só hai dous parámetros no que os ingresos descenderon:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Programas de Inclusión.- Os ingresos do ano 2023 son menores, xa que en dous programas non se orzamentou persoal para esta anualidade. A convocatoria da subvención é posterior ao período de inicio da mesma, polo que é inviable contratar persoal descoñecendo a concesión ou non da mesma (O período subvencionable iniciouse en xuño, mais a convocatoria se produciu no mes de setembro. A resolución de concesión tivo entrada en rexistro a finais do mes de novembro).

- Plan único Concellos Deputación. É unha contía asignada directamente a cada Concello pola Deputación da Coruña, e calculada mediante a aplicación das variables ponderadas que tradicionalmente se utilizan para realizar as asignacións de fondos do POS+ a todas as achegas provinciais (10% cota fixa 5% esforzo fiscal 15% número de parroquias 35% poboación (só a poboación rural para os concellos de máis de 50.000 habitantes) 35% superficie)

- **Intermediación laboral e xestión de ofertas de emprego**

Un dos piares do traballo desenvolvido, ademais do traballo directo coa persoa, é a xestión das ofertas de emprego recibidas para favorecer a súa inclusión laboral. Merece destacar, como xa se mencionou anteriormente, a colaboración coas empresas de inserción da cidade, que posibilitou que un total de 9 persoas se insertasen nelas durante o ano 2023, cun horizonte estimado de contratación de 3 anos

De xeito complementario, é preciso facer mención ao Programa de contratación de perceptores de RISGA, convocado pola Xunta de Galicia, que posibilita aos Concellos a contratación laboral en diversas categorías profesionais de perceptores directos da prestación, durante un período de sete meses. Aínda que a selección de candidatos é realizada a través dunha sondaxe aleatoria pola Oficina de Emprego, dende o Programa se colabora na información aos potenciais candidatos, procurando a actualización dos seus datos persoais (nivel de estudos, enderezo, teléfono...) na oficina do SEPE, na localización e citación de participantes, ademais de formar parte, en calidade de vocal, do tribunal encargado da selección do persoal.

No ano 2023 contabilizáronse un total de 10 insercións ao abeiro deste programa.

- **Escola de segunda oportunidade**

Dende os Servizos Sociais detéctase a insuficiencia de recursos para facilitar o cumprimento dos itinerarios de integración social deseñados para as persoas que se atopan en situación de vulnerabilidade social, polo que compre por en marcha medidas que favorezan a súa incorporación social mediante actividades e procesos normalizados. Doutro xeito, ficarían en situación de desvantaxe social fronte a outros colectivos, e se incrementaría o seu nivel de dependencia do sistema.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Para paliar esta situación, e de xeito piloto, iniciouse no ano 2019 a **Escola de Segunda Oportunidade**, como experiencia piloto e alternativa educativa para adultos con proxectos de intervención que inclúen a mellora das súa formación básica e regulada. As alternativas existentes na cidade para traballar con moitos deles non se contemplan como válidas neste momento por diferentes motivos: conciliación, duración, rixidez, metodoloxía didáctica… Deste xeito, esta Escola non se plantexaría como un fin en sí mesma, senón como unha etapa de transición en tanto non se acada outro recurso máis axeitado.

O principal obxectivo céntrase en incrementar o nivel formativo de persoas adultas sen formación básica, cunha orientación práctica para que as persoas adultas que o precisen poidan, ademais de adquirir e mellorar as súas habilidades de lectura, escritura e cálculo, superar as probas organizadas polas autoridades educativas ou laborais, de xeito que melloren exponencialmente as súas posibilidades de inclusión social e laboral, ademais de facilitarlles o acceso a servizos e actividades normalizadas. Falamos fundamentalmente da superación das probas de Competencias Clave e/ou Probas libres do Graduado en Educación Secundaria Obrigatoria, para as que non só é preciso ter os coñecementos, senón tamén traballar a estrutura e claves das probas, cuestións ambas precisas para incrementar as posibilidades de superación dos exercicios.

A implementación desta Escola de Segunda Oportunidade é froito dun convenio coa entidade Compostela Solidaria, que se acaba de renovar neste ano 2020. A través deste instrumento, a escola conta cun claustro de profesores de diferentes disciplinas cunha ampla experiencia educativa tanto en educación secundaria como no desenvolvemento de proxectos de voluntariado de educación de adultos en risco de exclusión, que contribúen e apoian ao alumnado para acadar os obxectivos educativos establecidos.

Entre os obxectivos xerais da escola, podemos citar:

- Plantexar unha alternativa educativa e ocupacional adaptada a adultos con carencias formativas
- Ofrecer un lugar de reunión con alternativas de traballo para a educación en valores e a normalización de hábitos
- Aprendizaxe e respecto de pautas de comportamento.
- Favorecer, en última instancia, a inserción laboral, a través do incremento do nivel de formación e a normalización de hábitos cotiáns.

A poboación destinataria do proxecto abrangue á cidadanía empadroada en Santiago de Compostela, en especial a aquelas persoas que se atopen en situación de vulnerabilidade, derivadas dos Servizos Sociais Comunitarios, cun proxecto de intervención que inclúa a mellora do ámbito educativo. Concretamente, falamos de:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Persoas adultas en risco de exclusión social que participan dos proxectos de intervención dos servizos sociais comunitarios.
- Persoas adultas en risco de exclusión social que retornan ao sistema educativo, ben asistindo a clases de alfabetización e/ou Educación de Adultos; ou á preparación no acceso a diferentes tipos de probas: competencias clave, graduado en ESO, probas de acceso a CM/CS...
- Persoas adultas novas que abandonan o sistema educativo sen obter ningún tipo de titulación.

Este programa presenta características das programacións transversais, dado que recolle necesidades educativas de todas as persoas e colectivos (muller, minorías, emigrantes e inmigrantes, menores, etc.), e os seus resultados inciden directamente nunha diversidade de ámbitos: empregabilidade, capacitación, progresión e autoestima persoal, socialización, maior sensibilización cara á escolarización... A preparación das probas do **curso 2022-2023** iniciouse no mes de novembro de 2022. Nesta ocasión, e de xeito consensuado entre os docentes e o alumnado, optouse por unificar os grupos de Graduado en ESO e Competencias Clave, dado o perfil do alumnado e a súa intención inicial de presentarse a ambas probas, de xeito que a preparación sexa polivalente. As clases desenvolvéronse de xeito presencial, e sen restrición de asistencia ata completar o aforo da aula Por acordo entre o alumnado e os profesores, as clases programáronse en xornada de 10:00 a 13:30h os luns, mércores e venres, adicando cada día a un ámbito (comunicación, social e científico-tecnolóxico). A partir do mes de xaneiro ampliouse a xornada tamén aos martes para o reforzo nalgunhas materias, especialmente matemáticas. A continuación, se ofrecen algúns datos relativos ao desenvolvemento das aulas:

- Un total de 30 persoas participaron nas aulas de preparación de ambas probas ao longo do curso.
- Parte do alumnado causou baixa progresivamente durante o desenvolvemento das aulas por diferentes motivos: inserción laboral e/ou prácticas laborais, coa consecuente incompatibilidade horaria, conciliación, inicio de formación impartida polo SEPE, baixa das prestacións ás que estaba vinculada a realización da formación, homologación de estudios feitos no país de orixe… Aínda así, no mes de abril eran 14 persoas as que asistían regularmente ás clases; 12 delas continuaron no mes de maio, mes de desenvolvemento das probas.
- Con respecto ás Competencias Clave, **3** persoas se presentaron ás probas en Silleda: 1 persoa aprobou todas as materias, 1 persoa aprobou todas agás inglés (materia non obrigatoria para a realización de formación no SPG), e a 3ª persoa aprobou só lingua castelá.
- En relación ás probas da ESO, **11** foron as persoas matriculadas
  - Na convocatoria de maio, 2 persoas acadaron o título de Graduado en ESO, aprobando todos os ámbitos (destacar que era a primeira vez que se

presentaban); 3 persoas aprobaron os módulos de Comunicación e Social, e 1 o módulo social

- Na convocatoria de setembro, 3 persoas acadaron o título de Graduado en ESO.

En resumo:

Táboa nº10: Asistencia á preparación das probas de Graduado ESO//COMPETENCIAS CLAVE. Curso 2022-2023

	MATRICULACIÓN E BAIXAS. CURSO 22-23	
	ALTA	BAIXA
HOME	15	8
MULLER	15	10
TOTAL	**30**	**18**

Fonte: Elaboración propia, 2023

Ao longo do curso, 18 persoas se deron de baixa, como anteriormente mencionábamos, por diferentes motivos. Das 12 persoas que finalizaron o curso, só unha non se matriculou nas probas por motivos de conciliación familiar. As 11 persoas matriculadas se presentaron no mes de xuño; no mes de setembro, só o fixeron 5 (4 non se presentaron e outras dúas obtiveron o Graduado en ESO na convocatoria de xuño). Preséntase a continuación a distribución de persoas presentadas e probas superadas:

Táboa nº11: Alumnado matriculado e presentado segundo convocatoria nas probas de Graduado en ESO

	ALUMNADO MATRICULADO E PRESENTADO POR CONVOCATORIA			
	XUÑO		SETEMBRO	
	PRESENTADOS	NON PRESENTADOS	PRESENTADOS	NON PRESENTADOS
HOMES	7	0	4	1
MULLERES	4	0	1	3
TOTAL	**11**	**0**	**5**	**4**

Fonte: Elaboración propia, 2023

Das 11 persoas matriculadas e que se presentaron en xuño, 6 delas superaron un ou varios ámbitos, acadando dúas delas a titulación. No mes de setembro, presentáronse 5 persoas, obtendo 3 delas o título de Graduado en Educación Secundaria.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa nº12: Distribución de materias superadas

	CADRO RESUMO PROBAS GRADUADO ESO							
	XUÑO				SETEMBRO			
	N.P.	Supera 1 ámbito	Supera 2 ámbitos	Supera 3 ámbitos (Obtención título)	N.P.	Supera 1 ámbito	Supera 2 ámbitos	Supera 3 ámbitos (Obtención título)
HOMES	0	1	2	2	1	0	0	2
MULLERES	0		1	0	3	0	0	1
TOTAL	**0**	**1**	**3**	**2**	**4**	**0**	**0**	**3**

Fonte: Elaboración propia, 2023

Así, **un total de 5 persoas das 11 matriculadas (máis dun 45% do alumnado) obtivo a titulación de Graduado en ESO**. Cómpre destacar tamén que para todas elas era a primeira vez que se presentaban.



10.- REFLEXIÓN FINAL

Non podemos pechar este pequeno resumo do noso traballo sen realizar unha pequena avaliación do mesmo. Sabemos que os números son importantes, que se observan para tomar decisións, non só organizativas, senón tamén económicas. Que o mantemento ou implantación de novos servizos e funcionalidades depende en ocasións do que facemos, ou o que se reflicte que facemos. Mais cómpre lembrar que o noso traballo se desenvolve con persoas, e non con números. E que moitas veces as cifras non son nin un mínimo indicativo do traballo que se realiza. Hai cuestións como o acompañamento, a comprensión, a escoita, que non se poden medir numericamente. Non importa o número de veces que veña a vernos unha persoa, os cursos que faga, ou os contratos que obteña, se a súa traxectoria vital non evoluciona e avanza cara unha mellora da súa calidade de vida. Quizais os profesionais que traballamos no ámbito da inclusión deberíamos reflexionar en como transmitimos aos responsables dos orzamentos, aos que toman ás decisións... á sociedade en xeral eses logros que non forman parte das estatísticas, e ese traballo que non ten reflexo numérico. Estamos falando das capacidades persoais, as habilidades, das actitudes, do descoñecemento e os medos de enfrontarse ao sistema. Vivimos na actualidade unha época convulsa. Hai case catro anos, a pandemia trastocou o mundo que coñecíamos, e tivemos que adaptarnos a novos xeitos de funcionar. A implantación de prestacións como o Ingreso Mínimo Vital supuxo unha redución notable

do volume de persoas atendidas no eido da inclusión sociolaboral, pola garantía que supón dunha renda mensual sen a vinculación a un proxecto formativo, laboral ou socioeducativo. Observamos tamén como o volume de persoas migrantes sen permiso de residencia e/ou traballo se incrementa diariamente, sen que podamos ofrecer solucións efectivas á súa situación. Nun traballo como o noso, no que hai un trato directo coa persoa, o contacto coa realidade é unha constante coa que nos enfrontamos todos os días. Somos un dos primeiros servizos que senten directamente os cambios no sistema. E é o noso deber traballar para poder responder a ese cambios con eficacia e eficiencia, traballando en prol da mellora das condicións de vida e o benestar das persoas. Porque non debemos esquecer que son elas ás que nos debemos, e as primeiras e últimas destinatarias do noso traballo.



4.- Proxecto "A TRAVÉS DAS ARTES ESCÉNICAS"

MEMORIA XUSTIFICATIVA DO CONTRATO MENOR DE SERVIZO PARA A EXECUCIÓN DUN PROXECTO a través das artes escénicas para o desenvolvemento persoal, a cohesión e a Inclusión social. Expte. Nº 81/2023-TFT

1. OBXECTO DO CONTRATO:

O Proxecto a través das Artes para a integración social trátase dun proxecto de formación, investigación e creación a través da danza, o teatro e as artes plásticas e audiovisuais, integrando a persoas con dotes artísticas sen limitar as súas capacidades físicas ou

psíquicas, entre as persoas que sexan seleccionadas de diferentes colectivos, e a vez potenciar as capacidades creativas de cada un delas. O citado proxecto trata de conseguir ser parte durante uns meses da axenda cultural da cidade e contribuír ó diálogo e a visibilidade da diversidade nas artes escénicas.

2. XUSTIFICACIÓN DA NECESIDADE DO CONTRATO:

Esta actividade supón tanto para o grupo como para a propia cidade de Santiago de Compostela unha experiencia que nos achega á axenda 2030 na visibilización e integración da diversidade.



O departamento de Servizos Sociais non dispón de persoal técnico especializado para impartir a dirección artística que está dirixida a persoas con necesidades de inclusión social co fin de manter a esperanza e a inclusión social, por medio da colaboración e a formación de traballos grupais. Isto crea nos participantes no proxecto unha nova realidade e unha alternativa cultural para o seu desenvolvemento intelectual, cultural e humano.

Tamén supón unha axuda física e psicolóxica que lles fai evolucionar a un nivel máis profundo, comprendendo que existen moitas maneiras de relacionarse.

3. ESPECIFICACIÓNS TÉCNICAS DA PRESTACIÓN:

O Proxecto de Inclusión Social dividirase en dous partes diferenciadas. Por unha banda a formación dúas veces ó mes nunha sesión semanal para a preparación das novas incorporacións e po outra banda o ensaio e a representación dunha peza artística co grupo que xa ten a formación e as habilidades adquiridas da metodoloxía arteterapeútica de diferentes creacións artísticas de artes plásticas e outros materiais

Levarase a cabo en colaboración con institucións públicas e entidades privadas. Escollerase a persoas de diferentes colectivos: AMICO (Asociación de persoas con discapacidade), FONTE DA VIXE: Asociación de familiares e Amigos/as de enfermos/as mentais, COGAMI (Confederación Galega de Minusvalía), ASPANAES (Asociación de pais de persoas con trastorno de espectro autista) e Diversos (Asociación cultural para a

integración social). Todos eles realizarán un traballo creativo multidisciplinar con actores e actrices e bailaríns profesionais.

PROFESORADO: CARLOTA PÉREZ (Coordinación e dirección artística do proxecto), Rebeca Ponte e Adriana Paulos que conxugarán o aprendizaxe de distintas técnicas para o movemento da expresividade corporal, fortalecemento postural e seguridade na escena, traballo e toma de conciencia da voz así como proxección, expresión corporal, improvisación e expresión dramática, entre outras..

PERSOAS BENEFICIARIAS: persoas en integración, de diferentes idades, con e sen discapacidade, entre os que que destacamos persoas con trastorno autista, con enfermidade mental, en cadeira de rodas, en proceso de desintoxicación, coidadoras especialistas en autismo, persoas en risco severo de exclusión e unha monitora de persoas con enfermidade mental.

FINALIDADE DO PROXECTO: As actividades artísticas dirixidas a persoas con necesidades de inclusión social, están dirixidas a manter a esperanza e a inclusión social por medio da colaboración e a formación de traballos grupais. Isto crea nos participantes unha nova realidade e unha alternativa cultural para o seu desenrolo intelectual, cultural e humano. A súa vez ,unha axuda física e psicolóxica que lles fai evolucionar a un nivel máis profundo, comprendendo que existen moitas maneiras de relacionarse. Existen proxectos europeos de integración, que incluso potencian a inserción laboral a través do traballo artístico , pasando de ser un proxecto de ocio a ser un medio de vida.

OBXECTIVO XERAL: Colaboración, inclusión grupal, respecto intelectual, fomento da creatividade, educación artística e traballo en equipo. Fomentar os lazos relacionais do grupo, aportar beneficio físico e psicolóxico, que, a súa vez, aumenta o grado de recoñecemento persoal e a autoestima.

PLAN DE TRABALLO: Os ensaios terán lugar dende a adxudicación do contrato ata o mes de xuño no Centro Casa das Asociacións antiga estación de Cornes,

6. VALOR ESTIMADO:

O Valor Estimado estará integrado por:

□ Custes laborais: (detallar se procede)
x Honorarios profesionais: 8.000.- euros
x Outros custes de execución material: 1.000.- euros
□ Gastos Xerais:
□ Beneficios Industrial:
Orzamento total: ata 9.000 €

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Concepto	CUSTO
*Taller de formación a cargo de REBECA PONTE 120 horas / 25 euros/hora	Ata 3.000,00€*
*Dirección artística a cargo de CARLOTA PÉREZ FERNÁNDEZ. 120 horas / 25 euros/hora	Ata 3.000,00€
*Mediación a cargo de ADRIANA PAULOS 120 HORAS / 16,67 euros/hora	Ata 2.000,00 €*
Gastos xestión	Ata 1.000,00 €
IVE do 21% sobre 1.000,00 euros	210,00 €
Total	9.210,00 €

*CONCEPTOS SEN IVE.

8. PRAZO DE EXECUCIÓN:

O prazo de execución máxima será dende a súa adxudicación ata finais do mes de xuño de 2023.

9. LUGAR DE PRESTACIÓN:

Nas dependencias dun centro cívico de Santiago de Compostela e no Auditorio de Galicia ou Teatro Principal, segundo dispoñibilidade.

13. FORMA DE PAGO DO PREZOS:

Mediante a presentación de dous facturas, a primeira a finais do mes de abril co reflexo das horas realmente prestadas no proxecto e os gastos de xestión que correspondan, e a segunda factura á finalización total do proxecto, co reflexo das horas realmente prestadas no proxecto e os gastos de xestión que correspondan, ambas facturas expedidas pola persoa contratada e conformada polo responsable do contrato.

Xunto coas facturas, a persoa contratada deberá presentar as memoria xustificativas do proxecto desenvolvido. Os códigos para a facturación son os seguintes:

Oficina Contable	Órgano Xestor	Unidade Tramitadora
GE0001959 INTERVENCIÓN MUNICIPAL	L01150780 CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	GE0016533 Cx S.S. e Asistencia a persoas dependentes

14. ENTIDADE PROPOSTA PARA A ADXUDICACIÓN DIRECTA:

Denominación	CARLOTA PÉREZ FERNÁNDEZ
Número identificación fiscal	46904515V
Domicilio	Rúa San Agustín, 30-3º 15001 A Coruña
Teléfono	663301765
e-mail	experimentadanza@yahoo.es



5.- Derivación a programas de conciliación municipais.

Periodicamente, dende varios departamentos municipais se ofrece ao Departamento municipal de Servizos Sociais, a posibilidade de derivación dun número de persoas menores de idade, para participar nos programas e actividades de conciliación e/ou de ocio que se organizan. Os casos que se derivan dende os Servizos Sociais Comunitarios se corresponden a situacións de vulnerabilidade social importante que aconsellan a súa participación prioritaria nestes programas. Preténdese pois realizar unha abordaxe conxunta entre os departamentos municipais, tomando como referencia os principios recollidos no artigo 4 da Lei de 13/2008, de 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia (coordinación, integración e normalización) e os obxectivos contemplados no Plan de Acción Estatal para a Implementación da Garantía Infantil Europea (2022-2030), elaborado polo Ministerio de Dereitos Sociais e Axenda 2030. Co fin de que esta derivación non sexa considerada "*indeterminada ou arbitraria*", tal como xa advertiu nalgunha ocasión o Departamento de Intervención, se recollen os criterios técnicos que a sustentan.

Polo exposto, os criterios de valoración técnica que se van a seguir para ese acceso prioritario sinalado con anterioridade, serán os seguintes:

1.- Estar empadroado e residir de forma efectiva no termo municipal de Santiago de Compostela.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

2.- Presentar unha situación económica deficitaria. A estes efectos, considérase unha "*situación económica deficitaria*" a que poidan presentar unidades familiares de convivencia, que dispoñan duns recursos económicos inferiores aos establecidos nas seguintes táboas que se achegan; os cálculos van referenciados a unha porcentaxe fixada sobre o Salario Mínimo Interprofesional, incrementado por cada membro adicional da unidade de convivencia ata un máximo de 6 persoas. Existe, tal como se indicou con anterioridade, dúas modalidades:

a).- **Desconto do 100 %:** As familias das persoas menores participantes non deberán abonar ningún importe por participar neste programa, si a suma de todos os recursos económicos dos que dispón a unidade de familiar de convivencia non supera o establecido na seguinte táboa:

	% SOBRE SMI
1	Ata 100 % do SMI
2	Ata 110% do SMI
3	Ata 120% do SMI
4	Ata 130% do SMI
5	Ata 140% do SMI
6 ou mais	Ata 150% do SMI

Fonte: Departamento municipal de Servizos Sociais, a 2023.

b).- **Desconto do 50 %:** As familias das persoas menores participantes que, superando o nivel de recursos económicos indicado anteriormente, presenten tamén unha situación de vulnerabilidade económica, atendendo a outros factores (como a presenza de débedas, costes de alugueres, costes de hipoteca, dificultade para afrontar outros gastos básicos, entre outros), poderán disfrutar dun desconto do 50 %, si a suma de todos os recursos económicos dos que dispón a unidade de familiar de convivencia non supera o establecido na seguinte táboa:

	% SOBRE SMI
1	Ata 150% do SMI
2	Ata 160% do SMI
3	Ata 170% do SMI
4	Ata 180% do SMI

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

	% SOBRE SMI
5	Ata 190% do SMI
6 ou mais	Ata 200% do SMI

Fonte: Departamento municipal de Servizos Sociais, 2023.

O feito de presentar unha situación económica deficitaria ocasiona unha desigualdade de oportunidades nun dos colectivos mais vulnerables da sociedade: as persoas menores de idade; desigualdade que cómpre evitar dende calquera servizo público, removendo os obstáculos existentes que poidan limitar a súa participación social.

Considerarase unidade de convivencia o conxunto de persoas que convivan no mesmo domicilio e manteñan con respecto á persoa solicitante un vínculo por matrimonio ou análoga relación estable, por adopción ou acollemento, ou por parentesco de consanguinidade ou afinidade ata o cuarto e segundo grao, respectivamente.

No aspecto da valoración económica, seguiranse as mesmas pautas que as recollidas no artigo 7.4 da Ordenanza de garantía básica cidadá (aprobada polo Pleno desta corporación na sesión ordinaria que tivo lugar o 16 de xuño de 2016 e que foi publicada no BOP de A Coruña nº 165, de 31 de agosto de 2016), que se recollen a continuación:

> "*(…) Para o cómputo destes límites de ingresos seguirante os criterios previstos na normativa vixente, sumando todos os recursos económicos dos que dispoñan a unidade familiar de convivencia:*
>
> - ✓ *Consideraranse os ingresos da unidade de convivencia, os derivados tanto do traballo como do capital, así como calquera outra prestación ou subsidio que os substitúa.*
> - ✓ *(…)*
> - ✓ *Non se considerarán como recursos económicos dos que dispón a unidade de convivencia os que seguen:*
>   - *Os ingresos non estables de escasa contía que unicamente resulten un complemento de supervivencia.*
>   - *Os ingresos de carácter finalista dirixidos á formación regulada.*
>   - *Os ingresos por asistencia a cursos de formación non regulada, sempre que pola súa natureza e menor contía se deduza que só remuneran os gastos de asistencia ao curso ou incentiven a formación.*
>   - *Os ingresos dirixidos a paliar situacións de emerxencia social.*
>   - *As prestacións familiares por filla/fillo a cargo, xeradas polas persoas integrantes da unidade de convivencia.*

- *As prestacións económicas e libranzas derivadas da Lei 39/2006, de 14 de decembro, de promoción da autonomía persoas e atención ás persoas en situación de dependencia*".

✓ A maiores, tampouco se considerarán recursos económicos os importes abonados pola Xunta de Galicia pola formalización de contratos de acollemento familiar (menores en situación de desprotección social, tutelados pola Administración Pública, que delega a súa garda en familias acolledoras, ben sexan biolóxicas ben sexan alleas).

3.- Atoparse nalgún dos supostos contemplados no artigo 9 da Lei 3/2011, de 30 de xuño, de apoio á familia e á convivencia, como "*grupos de familias de especial consideración*" ou presentar factores de risco de exclusión social, recollidos no artigo 3 da Lei 10/2013, de 27 de novembro, de inclusión social de Galicia.

4.- No caso en que existan varias unidades familiares de convivencia que se atopen en similares circunstancias, será criterio de prelación o estar a participar nun programa socioeducativo implementado dende o servizo municipal de educación e apoio familiar (Departamento municipal de Servizos Sociais), valorando a profesional de referencia que a participación da persoa menor de idade no devandito programa supón unha ferramenta para favorecer de xeito positivo o seu desenvolvemento persoal, minguar factores de risco social engadidos, contribuír á súa integración social e dinámica relacional positiva co grupo de pares e fomentar a participación social, en igualdade de oportunidades, principios básicos de intervención para toda a Administración Pública.

Os datos de participación nos diferentes programas municipais foron os seguintes:

Programas municipais	Departamento que os organiza	Nº de persoas menores derivadas dende Servizos Sociais
Conciliación de Semana Santa	Departamento de Educación	20
Cativadas de Verán	Departamento de centros socioculturais	20
Conciliación de Verán	Departamento de Educación	15
Campamento de Verán	Departamento de Xuventude	3
Conciliación de Nadal	Departamento de Educación	15

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Expediente: MEN/SERV/C05.01.01/2023001435 **Referencia interna: 2023/00041011Y - CONTRATACIÓN SERVIZOS SOCIAIS ANO 2023**
Servizo de transporte de 4 autocares para as V xornadas de persoas con enfermidade renal en Galicia, a celebrar o día 30 de setembro de 2023 na Facultade de Medicina. Acordo de coorganización
Tipo de contrato: Servicios **Procedemento:** Contrato menor

Informe técnico Nº 724/2023-TFT
Tipo de contrato: Servicios - Servicios sociales y de salud

1. OBXECTO DO CONTRATO

Servizo de transporte de 4 autocares para as V xornadas de persoas con enfermidade renal en Galicia, a celebrar o día 30 de setembro de 2023 na Facultade de Medicina. Acordo de coorganización asinado

2. XUSTIFICACIÓN DA NECESIDADE DO CONTRATO:

A Concelleira delegada de Dereitos e Servizos Sociais, Promoción Económica e Xuventude asinou con data 20-09-2023 un acordo de coorganización entre o Concello de Santiago de

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Compostela e a Asociación de loita contra las enfermidades do ril de A Coruña (Alcer) para o desenvolvemento da V Xornada de Persoas con enfermidade renal en Galicia, a celebrar en Santiago de Compostela el día 30 de setembro, de 09:30 horas ás 19:00 horas no Aulario do Edificio Docente Novoa Santos da Facultade de Medicina da USC. O obxecto do contrato non se ten configurado para evitar a aplicación de regras xerais de contratación, e non se está a atender necesidades periódicas e previsibles.

3. ESPECIFICACIÓNS TÉCNICAS DA PRESTACIÓN

Catro autocares desprazamento de persoas asistentes ás Xornadas da Federación Alcer Galicia do 30 de setembro de 2023
Importe: 478 € x 4 autocares = 1.912 €
Ive 10 % : 47`8 € x 4 autocares = 191,2 €
Prezo final: 2.103,2 €

4. XUSTIFICACIÓN DO PROCEDEMENTO, TRAMITACIÓN E FORMA DE ADXUDICACIÓN DO EXPEDIENTE

En aplicación do artigo 118 da Lei 9/2017 de Contratos do Sector Público, o contrato cualificase de menor en función da contía do mesmo, ao ser seu importe inferior a 15.000 euros, IVE non incluído.

5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

O órgano de contratación competente é a Concellaría de Dereitos e Servizos Sociais, Promoción Económica e Xuventude, de conformidade co acordo de delegación da Xunta de Goberno Local e as bases de execución do orzamento municipal.

6. VALOR ESTIMADO

TOTAL Valor Estimado:

Valor sen IVE:	1.912,00 euros
IVE (10,00 %):	191.2 euros
Valor con IVE:	2.103,2 euros

7. ORZAMENTO DO CONTRATO E APLICACIÓN ORZAMENTARIA

Aplicación Orzamentaria / Proxecto GFA	Data orzamento	Denominación	Importe IVE incluído
2023-020 23100 2269900	2023	ATENCIÓN PRIMARIA.OUTROS GASTOS DIVERSOS	2.103,2

8. PRAZO DE EXECUCIÓN

O prazo de execución será de Sábado 30 Setembro 2023 sen que poda exceder do ano natural, nin ser obxecto de prórroga ou revisión de prezos nin supor fraccionamento.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

9. LUGAR DE PRESTACIÓN

Santiago de Compostela

10. RESPONSABLE DO CONTRATO

MARÍA TERESA FURELOS TORAL, XEFA DE SERVIZO ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL

11. FORMA DE PAGO DO PREZOS

X Mediante a presentación dunha única factura, á finalización da prestación dentro do ano natural ó que corresponde a prestación, expedida polo provedor e conformada polo responsable do contrato

12. ENTIDADE PROPOSTA PARA A ADXUDICACIÓN DIRECTA

Denominación	AUTOCARES RIAS BAIXAS SL
Número identificación fiscal	ESB36019990
Domicilio	VIA DIESEL (DE), 17, SANTIAGO DE COMPOSTELA
Teléfono	951537222
e-mail	jose@autocaresriasbaixas.com

Expediente: MEN/SERV/C05.01.01/2023001624
Referencia interna: 2023/00046763P - CONTRATACIÓN SERVIZOS SOCIAIS ANO 2023

Servizo para subministro de materiais para a instalación dunha carpa o día Mundial da Diabetes

Tipo de contrato: Servicios **Procedemento:** Contrato menor

Informe técnico Nº 828/2023-TFT

Tipo de contrato: Servicios - Servicios sociales y de salud

1. OBXECTO DO CONTRATO

Servizo para a provisión do subministro e montaxe, na Praza do Toural, o día 14 denovembro de 2023, de 9:00 a 22:00 horas, de carpas con alumeado, mostradores, mesas, cadeiras e tarima enmoquetada con motivo dunha campaña de sensibilización Día Mundial Diabetes.

XUSTIFICACIÓN DA NECESIDADE DO CONTRATO:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

ACORDO DE COORGANIZACION ENTRE O CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA E A ASOCIACION COMPOSTELANA DE DIABETICOS PARA A CELEBRACIÓN O DIA 14 DE NOVEMBRO DE 2023 DO DIA MUNDIAL DA DIABETES.

A **coorganización, o día 14 de novembro de 2023, do día Mundial da Diabetes,** que consistirá na realización de actividades divulgativas e probas médicas entre a poboación, que axuden a coñecer esta enfermidade.

2. ESPECIFICACIÓNS TÉCNICAS DA PRESTACIÓN

O Concello farase cargo do subministro e montaxe, na Praza do Toural, o día 14 de novembro de 2023, de 9:00 a 22:00 horas, de carpas con alumeado, mostradores, mesas,cadeiras e tarima enmoquetada

3. XUSTIFICACIÓN DO PROCEDEMENTO, TRAMITACIÓN E FORMA DE ADXUDICACIÓN DO EXPEDIENTE

En aplicación do artigo 118 da Lei 9/2017 de Contratos do Sector Público, o contrato cualificase de menor en función da contía do mesmo, ao ser seu importe inferior a 15.000 euros, IVE non incluído.

4. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

O órgano de contratación competente é a Concellaría de Políticas sociais, Saúde, Medio ambiente e Parques e xardíns, de conformidade co acordo de delegación da Xunta de Goberno Local e as bases de execución do orzamento municipal.

5. VALOR ESTIMADO

Valor sen IVE:1.000,00 euros IVE (21,00 %):210,00 euros
Valor con IVE: 1.210,00 euros

6. ORZAMENTO DO CONTRATO E APLICACIÓN ORZAMENTARIA

Aplic Orzamentaria / Proxecto GFA	Data orzamento	Denominación	Importe IVE incluído
2023-020 23100 2269900	2023	ASISTENCIA SOCIAL PRIMARIA. OUTROS GASTOS DIVERSOS	1.210,00

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

7. PRAZO DE EXECUCIÓN

O prazo de execución será de un día, o día 14 de novembro de 2023

8. LUGAR DE PRESTACIÓN

Na praza do Toural

9. RESPONSABLE DO CONTRATO

MARÍA TERESA FURELOS TORAL, XEFA DE SERVIZO ÁREA ACCIÓN SOCIAL.

10. FORMA DE PAGO DO PREZOS

X Mediante a presentación dunha única factura, á finalización da prestación dentro do ano natural ó que corresponde a prestación, expedida polo provedor e conformada polo responsable do contrato

11. ENTIDADE PROPOSTA PARA A ADXUDICACIÓN DIRECTA

Denominación	FIFIPER SERVICIOS S.L.
Número identificación fiscal	B7049915
Domicilio	Rúa 1 Angustia, 18 15948 Pobra do Caramiñal. A CORUÑA
Teléfono	637027840
e-mail	fififerservicios@gmail.com

ACORDO DE COORGANIZACION ENTRE O CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA E A ASOCIACIÓN PALUSO PARA A CELEBRACION DA FESTA DO NADAL 2023

Acordo de coorganización da Festa de Nadal 2023, que consistirá na cea do día 24 de decembro (Noiteboa) e o xantar do día 25 de decembro (Nadal), para todas aquelas persoas que estean interesadas en vivir o Nadal en compañía. A tal efecto:

O Concello farase cargo do subministro e montaxe, no paseo da Alameda, os días 24 e 25 de decembro de 2023 de:

- Unha carpa de 350 m2 con alumeado, tarima enmoquetada, 40 mesas de catering, e 200 cadeiras.
- Dar servizo eléctrico á dita carpa.

A Asociación Paluso, comprometerase:

- Á organización, acollida, transporte e atención persoal dos participantes na cea do día 24 de decembro (Noiteboa) e o xantar do día 25 de decembro (Nadal).

 A aportar e trasladar á Alameda todo o material e utensilios necesarios, tales como: cociñas, menaxe, ...etc.
 A adquisición e elaboración dos alimentos que compoñan o menú de ambas comidas e do servizo das mesmas.
 A deixar en perfecto estado o paseo da Alameda.





Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

CASA DE ASOCIACIÓNS DE BENESTAR SOCIAL DE SANTIAGO DE COMPOSTELA (CABES).

A Casa das Asociacións de Benestar Social de Santiago de Compostela (CABES) comezou o seu funcionamento no terceiro trimestre de 2008, configúrase como un centro municipal de xestión directa, dependente da Concellería de Políticas Sociais, Diversidades, Saúde e Centros Cívicos, considerase un equipamento de proximidade que proporcione os recursos e servizos necesarios para impulsar a participación social, fomentar o asociacionismo e a coordinación interasociativa, co fin de acadar un maior nivel de benestar social.



A Casa das Asociacións de Benestar Social, ten a condición de dependencia pública, adscrita ó Concello de Santiago de Compostela, para o cumprimento dos seus obxectivos, sen que isto xere ningún dereito a favor dos/ as usuarios/as.

O Centro ofrece servizos e recursos municipais compartidos no ámbito do Benestar Social encamiñados a lograr os seguintes obxectivos:

1.- Fomentar o asociacionismo e a participación cidadá real e efectiva.

2.- Impulsar e mellorar o tecido asociativo da cidade, facilitando a xestión e o funcionamento cotiá, así como a calidade dos servizos que prestan as asociacións de benestar social, mediante o apoio técnico, e colaboración.

3.- Posibilitar o desenvolvemento de ferramentas comúns ao tecido asociativo: web, rede de asociacións.

4.- Dinamizar e impulsar o movemento asociativo facilitando servizos de asesoramento e programas de formación.

5.- Dotar ao asociacionismo dun espazo común que favoreza o desenvolvemento dos seus programas, o encontro e contacto entre as asociacións, e a organización de actividades interasociativas.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

6.- Consolidar un espazo físico concreto, plural, aberto e dinámico, referente de participación e acción social.

7.- Coñecer de primeira man as necesidades das asociacións, así como a natureza das súas actividades, funcionamento, e fomentar as relacións entre asociacións, colectivos e o Concello.

8.- Promover un modelo de cooperación interasociativa respectuoso coa identidade das organizacións, que contribúa a que estas desenvolvan as actuacións dirixidas aos seus destinatarios/as e á cidadanía en xeral, de xeito integral, integrado, e en coordinación permanente.

9.- Agrupar ás entidades de acción social do ámbito Compostela, para levar a cabo accións coordinadas de sensibilización social.

10.- Desenvolver accións conxuntas de atención integral a colectivos específicos.

11.- Compartir medios técnicos e metodolóxicos de intervención para prestar un servizo integral e eficiente á cidadanía.

A normativa municipal pola que se regula o seu funcionamento e a seguinte:

A) Ordenanza Reguladora do Funcionamento da Casa de Asociacións de Benestar Social, aprobada polo Pleno da Corporación, en sesión celebrada o 31 de xullo de 2008, publicada no BOP nº 79, do 30 de abril de 2009



B) Bases e Convocatoria para o Outorgamento de Autorización de Cesión de Espazos e Recursos da Casa das Asociacións de Benestar Social do Concello de Santiago de Compostela, aprobadas pola Xunta de Goberno do 16 de marzo de 2010, publicada no BOP nº 77, de 27 de abril de 2010.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Os recursos dispoñibles en CABES son basicamente dous:

1.- CESION DE ESPAZOS E RECURSOS.

Os espazos de uso colectivo e o equipamento existente na Casa, poderán ser utilizados por tódalas entidades ou asociacións de carácter social para que estas poidan desenvolver as actividades que lle son propias, previa reserva e concesión polo Concello. Estes espazos comúns son os seguintes:

- Salón de Usos Múltiples
- Ximnasio (pechado temporalmente)
- Tres aulas de formación que tomen poden ser de reunión, existindo unha en cada planta do edificio.
- Biblioteca

Todas estas dependencias estas dotadas do mobiliario preciso para poder desenvolver as actividades que se levan a cabo nas mesmas.

Asimesmo, existe un equipamento técnico no salón de usos múltiples, que ten instalado un proxector con pantalla e un sistema de megafonía, que pode ser utilizado polos entidades usuarias.



2.- ESTABLECEMENTO DE SEDE SOCIAL:

Ofrecéselle as entidades e asociacións usuarias do Centro a posibilidade de que cando carezan do mesmo, podan dispoñer dunha sede ou local social propio en CABES.

3.- PROGRAMA DE ACTIVIDADES:

O longo de ano, no Centro prográmanse diversas accións formativas, talleres, conferencias, para satisfacer a demanda das persoas usuarias de CABES, ou a proposta de Concellería competente, intentando sempre mellorar o funcionamento global da Casa e o actuar especifico de cada entidade ou asociación.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Debe sinalarse que os despachos da primeira planta da Casa de Asociacións de Benestar Social, son utilizados a diario, polo persoal técnico do Concello de Santiago, polo que non son obxecto de cesión, e tamén que durante o mes de agosto o Centro permanece pechado, polo non hai actividade algunha no mesmo.

Tamén debe ser tido en conta que aínda que a Biblioteca ten a condición de ser un espazo común e debería estar aberto o publico, isto non esta a suceder, xa que esta sendo utilizado de xeito privativo, pola asociación "AGADEA", para actividades de mantemento funcional de persoas afectadas polo Alzheimer.

As entidades ou asociacións con sede en Cabes no ano 2018 son dezaoito, con esta cesión as mesmas poden dispoñer de sedes e recursos axeitados para o desenvolvemento das súas actividades asociativas e interasociativas, que deberán estar dirixidas basicamente a cidade de Santiago de Compostela.

A cesión de uso que fai o Concello de Santiago, no caso das entidades con sede en Cabes, permitira as entidades beneficiarias da mesma, non solo a utilización de dita sede, senón tamén o uso dos espazos comúns, todo isto terá carácter gratuíto e en precario, o que significara que a asociación non terá que aboar renda algunha polo uso do espazo cuxo uso se autoriza, pero tamén que en caso de necesidade xustificada, o Concello poderá revogar dita autorización sen dereito a indemnización algunha.

CASA DAS ASOCIACIONS DE BENESTAR SOCIAL SEDE SOCIAL		
PRIMEIRA PLANTA		
NÚMERO	**DESPACHO**	**NOME**
1	BIBLIOTECA	AGADEA **(Asociación Galega para Axuda dos Enfermos con Demencia Tipo Alzheimer)**
SEGUNDA PLANTA		
NÚMERO	**DESPACHO**	**NOME**
2	2.1	UGADE **(Unión Galega de Epilepsia)**
3	2.1	TRAS-RIL-SAN **(Trasplantados do Ril)**
4	2.2	**PROVIVIENDA**
5	2.2	ALCER Coruña **(Asociación de Usuarios do Servizo de Oncoloxía do CHUS)**
6	2.3	**COMPOSTELA INSERTA**

CASA DAS ASOCIACIONS DE BENESTAR SOCIAL SEDE SOCIAL		
7	2.3	**Asociación Galega de Nais e Pais Separados**
8	2.4	ASBIGA **(Asociación de Persoas con Trastorno Bipolar de Galicia)**
9	2.4	TP-GALICIA **(Asociación Galega para a Asistencia e Investigación dos Trastornos da Personalidade)**
10	2.5	APSSC **(Asociación de Persoas Xordas de Santiago de Compostela)**
TERCEIRA PLANTA		
NÚMERO	**DESPACHO**	**NOME**
11	3.1	CONARTRITE SANTIAGO
12	3.1	TIRESIAS GALICIA, DISCAPACIDADE VISUAL
13	3.2	Fundación ALAR
14	3.2	ACCU **(Asociación de Enfermos de Crohn y Colitis Ulcerosa da Coruña)**
15	3.3	ACOUGO (**Asociación Galega de Familias de Acollida**): xullo-decembro
16	3.4	ASOTRAME **(Asociación Galega de Afectados por Transplantes Medulares)**
17	3.4	FUNDACION RONSEL
18	3.5	AMIGA **(Asociación Migrantes de Galicia)**
19	3.5	AGAPA **(Asociación Galega de Amputados)**

Fonte: Datos facilitados pola psicóloga do Programa Local de Inclusión Social, ano 2023.

ACTIVIDADES REALIZADAS NOS DESPACHOS CEDIDOS *(Datos facilitados pola psicóloga do Programa Local de Inclusión Social, ano 2022)*:

As asociacións ou entidades con sede na Casa de Asociacións, segundo as memorias remitidas polas mesmas, levaron a cabo nos despachos que teñen adxudicados en CABES durante o ano 2023 as actividades/programas que seguidamente se enumeran:

ASOCIACION GALEGA DE AXUDA OS ENFERMOS DE ALZHEIMER E OUTRAS DEMENCIAS NEURODEXENERATIVAS (AGADEA).

Horario de Atención: Luns a Venres de 09:00 a 13:00 e de 16:30 a 19:30

Actividades: Grupo de axuda mutua. Envellecemento activo. Atención individualizada.

UNION GALEGA DE EPILEPSIA (UGADE)

Horario de Atención: Xoves e Venres de 16:00 a 19:30.

Actividades: Atención e información a pacientes con epilepsia.

ASOCIACION GALEGA DE TRANSPLANTADOS DE RIL DE SANTIAGO (TRASRILSAN)

Horario de Atención: Xoves e Venres de 17:30 a 19:30

Actividades: Información a los asociados tanto enfermos como familiares sobre esta patoloxía, fomentando xuntanzas entre os mesmos e contactos con outras asociacións de pacientes e de profesionais.

ASOCIACIÓN PROVIVIENDA

Horario de atención: Luns a Venres de 08:00 a 15:00

Actividades: Servizos de atención individualizada de orientación e asesoramento de busca de vivenda.

ASOCIACION PARA LA LUCHA CONTRA LAS ENFERMEDADES DEL RIÑON (ALCER CORUÑA)

Horario de Atención: Xoves de 08:00 a 14:00 e de 16:00 a 19:30

Actividades: Programa de servizo de orientación e información. Servizo de atención psicolóxica. Campañas de divulgación. Día do Doante de Órganos. Día Mundial do Ril.

ASOCIACIÓN COMPOSTELA INSERTA

Horario de Atención: Luns a Venres de 09:00 a 15:00h

ASOCIACIÓN GALEGA DE NAIS E PAIS SEPARADOS

Horario de Atención: Luns e Xoves de 15:00 a 19:00

Actividades: Programa Ruptura de Parella non de Familia. Mediación Familiar (Extraxudicial). Servizo de Coordinación Parental.

ASOCIACION DE PERSOAS CON TRASTORNO BIPOLAR DE GALICIA (ASBIGA)

Horario de Atención: Luns a Venres de 09:00 a 14:00

Actividades: Grupos de axuda mutua. Servizos de atención individualizada de orientación e asesoramento. Excursións Urbanas. Difusión da asociación a través da paxina web e redes sociais.

ASOCIACION GALEGA PARA ASISTENCIA E INVESTIGACION DOS TRASTRORNOS DA PERSONALIDADE (TP GALICIA)

Horario de Atención: Luns a Venres de 09:00 a 14:00 e de 16:30 A 19:00

Actividades: Asistencia individual a persoas con trastorno de personalidade, a súas familias. Asistencia grupal as mesmas mediante, obradoiros de habilidades sociais, obradoiros de psicoeducación, obradoiros de saúde, corpo e mente. Saídas de ocio.

ASOCIACION DE PERSOAS SORDAS DE SANTIAGO DE COMPOSTELA (APSSC)

Horario de Atención: Luns a Venres de 09:00 a 14:00 e de 16:30 a 19:00

Actividades: Servizo integral de apoio a persoas xordas. Servizo de interprete de lingua de signos.

ASOCIACION CONARTRITE SANTIAGO

Horario de Atención: Luns a Venres de 09:00 a 14:00

Actividades: Servizo de información, asesoramento, orientación e apoio. Servizo de asistencia xurídica. Charlas informativas. Actividades lúdicas. Voluntariado.

FUNDACIÓN ALAR

Horario de Atención: Luns a Venres de 08:00 a 15:00

Actividades: Deseño e execución de proxectos de formación, emprego e acompañamento social.

ASOCIACIÓN DE ENFERMOS DE CROHN E COLITE ULCEROSA DA CORUÑA (ACCU)

Horario de Atención: Martes e Venres de 16:00 a 19:30

Actividades: Reunións xunta directiva. Coordinación de campañas de publicidade e divulgación. Traballo de xestión administrativa.

ASOCIACIÓN GALEGA DE FAMILIAS DE ACOLLIDA (ACOUGO)

Horario de Atención: Luns a venres de 9:00 a 15:00h

Actividades: Información e asesoramento. Mediación e axuda nas xestións relacionadas co acollemento. Acompañamento e xestións. Acompañamento ás familias é crianzas acolledoras de orixe ou acollida.

ASOCIACIÓN ASOTRAME

Horario de Atención: Martes de 11:00 a 13:00h

Actividades: Actividades de mellora da calidade de vida de doentes e exdoentes con cancro hematolóxico e das súas familias. Informar e sensibilizar sobre a doazón de medula ósea. Colaborar en proxectos de investigación.

FUNDACION RONSEL

Horario de Atención: Martes e Xoves de 09:00 a 17:30

Actividades: Servizo de orientación laboral e apoio na busca de emprego. Servizo de emprendemento e apoio a creación de empresas. Servizo de orientación socio-xurídico. Todo isto dirixido especialmente a persoas estranxeiras.

ASOCIACIÓN MIGRANTES DE GALICIA (AMIGA)

Horario de Atención: Luns a Xoves de 9:00 A 19:00 e Venres de 9:00 a 15:00

Actividades: Orientación socioxurídica e laboral. Xornadas formativas. actividades en rede.

ASOCIACION DE AMPUTADOS DE GALICIA (AGAPA)

Horario de Atención: Luns a Venres de 16:45 a 19:30 e Luns a Venres de 09:30 a 14:00 horas.

Actividades: Servizo de información e asesoramento. Servizo de acompañamento. Servizo de apoio itinerante. Intervención fisioterapéutica

OCUPACIÓN DOS ESPAZOS COMÚNS

Esta ocupación recollese e cuantificase a continuación, no planning desglosado seguidamente no que se recolle a utilización do Salón de Usos Múltiples e Aulas de Formación (a sala adicada a Ximnasio permaneceu cerrada a causa do COVID-19 porque carece de ventilación). Durante o 2023 xestionáronse un total de 89 solicitudes de espazo puntuais rexistradas na aplicación Mytao. A maioría delas foron feitas por Asociacións con sede en CABES pero tamén fixeron uso das instalacións as seguintes Asociacións:

- ASAFEGAL
- Asociación SQM
- Asociación Causas Comúns

- COGAMI
- Concellería de Igualdade
- FADEMGA
- FAXPG
- Foro de Accesibilidade
- Fundación Meniños
- Fundación Secretariado Xitano
- Fundación Vicente Ferrer
- Grupo hospitalario de apoio ao coidador do CHUS
- MANAIMA
- Policía Local

PERÍODO DE ACTIVIDADES

Durante o ano 2023 as actividades en CABES realizáronse coa mesma normalidade de antes da COVID- 19.

Tódolos espazos de CABES foron utilizados polas entidades que así o solicitaron, a excepción do espazo denominado Ximnasio (na planta baixa), que estaba sen uso por carecer de ventilación. A finais de 2023 colocáronse fiestras que se poden abrir, polo que a partir de 2024 tamén se lle dará uso a este espazo.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES.

A Lei de Servizos Sociais de Galicia establece no seu articulado que os Servizos Sociais Comunitarios deben estar coordinados e establecer sistemas de derivación tanto cos Servizos Sociais Especializado, como con outros servizo para o benestar que operen no mesmo territorio, co fin de favorecer unha intervención integral coas persoas. No artigo 31 do devandito texto lexislativo faise constar a posibilidades de subscribir convenios singulares con entidades de iniciativa social debidamente autorizadas para a prestación de servizos sociais cando por razóns humanitarias, de emerxencia social ou pola singularidade das características da entidade, a especificidade dos servizos que presta ou a especial vulnerabilidade das persoas usuarias, non sexa posible ou conveniente promover a concorrencia pública.

Estes convenios poderán ter carácter plurianual con vistas a garantir un marco estable que favoreza e facilite a mellor prestación dos servizos, plans e programas, sen prexuízo da súa posible resolución anticipada por incumprimento, por inexistencia sobrevida das razóns

especiais que o xustificaron ou calquera outra causa establecida regulamentariamente ou no propio convenio.

Durante o ano 2023, en materia de Servizos Sociais, o Concello de Santiago de Compostela subscribiu os seguintes convenios:

Nº	Org.	Prog.	Económica	CX	Entidade beneficiaria	NIF Beneficiario	Importe 2023	Aplicación	Obxecto
1	20	23100	4800001	20	COCINA ECONOMICA DE SANTIAGO	G15028863	60.000,00 €	020 23100 4800001	Programa para garantir as necesidades de manutención básica a persoas sen recursos.
2	20	23100	4800002	20	ASOC ITÍNERA	G15983570	5.000,00 €	020 23100 4800002	Programa Ágora
3	20	23100	4800003	20	ASOC "FONTE DA VIRXE" DE FAMILIARES E AMIGOS DOS ENFERMOS MENTAIS	G15474562	3.500,00 €	020 23100 4800003	Programa de respiro familiar para persoas que padezan unha enfermidade mental
4	20	23100	4800004	20	ASOC COMPOSTELANA DE ESCLEROSIS MÚLTIPLE (ACEM)	G15528813	9.000,00 €	020 23100 4800004	Programa de rehabilitación fisioterápica
5	20	23100	4800005	20	ASOC DE DANO CEREBRAL SARELA	G15775604	3.000,00 €	020 23100 4800005	Programa de actividade acuática – piscina
6	20	23100	4800006	20	ASOC DE LUCHA CONTRA AS ENFERMIDADES DEL RIÑÓN DE LA CORUÑA (ALCER)	G15058647	4.000,00 €	020 23100 4800006	Programa bule con ALCER". Programa de actividade física e psicosocial para persoas con enfermidades crónicas.
7	20	23100	4800007	20	ASOC DE PADRES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (ASPAS)	G15031537	6.000,00 €	020 23100 4800007	Programa de respiro e/ou emerxencia familiar
8	20	23100	4800008	20	ASOC DE PERSOAS SORDAS DE SANTIAGO DE COMPOSTELA Non se executou	G15041551	10.000,00 €	020 23100 4800008	Servizo de interpretación de lingua de signos e guía intérprete de persoas xordocegas

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Nº	Org.	Prog.	Económica	CX	Entidade beneficiaria	NIF Beneficiario	Importe 2023	Aplicación	Obxecto
9	20	23100	4800009	20	ASOC GALEGA PARA AXUDA DE ENFERMOS CON DEMENCIA TIPO ALZHEIMER (AGADEA)	G15483498	3.000,00 €	020 23100 4800009	Programa GEA-Grupo de envellecemento activo
10	20	23100	4800010	20	ASOCIACIÓN BANCO DE ALIMENTOS DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	G70450820	5.000,00 €	020 23100 4800010	Captación, almacenamento e distribución de alimentos ás institucións asistenciais ou benéficas do concello de Santiago de Compostela.
11	20	23100	4800011	20	ASOCIACIÓN DE PAIS DE PERSOAS CON TRANSTORNO DE ESPECTRO AUTISTA-T.E.A. DA PROVINCIA DA CORUÑA (ASPANAES)	G15048937	3.000,00 €	020 23100 4800011	Programa de participación comunitaria de persoas con persoas de espectro autista
12	20	23100	4800012	20	CÁRITAS DIOCESANA DE SANTIAGO	R1500053B	120.000,00 €	020 23100 4800012	Programa de atención primaria. Cáritas Interparroquial de Santiago. Programa de acollemento temporal en vivenda de persoas sen fogar con Cáritas Diocesana.
13	20	23100	4800013	20	CENTRO CULTURAL -SOCIAL JUAN XIII DE SANTIAGO	G15041593	60.000,00 €	020 23100 4800013	Mantemento servizos do albergue Xoan XXIII
14	20	23100	4800014	20	CRUZ ROJA ESPAÑOLA	Q2866001G	100.000,00 €	020 23100 4800014	SEMUS Compostela (servizo municipal de emerxencia social en Compostela)
15	20	23100	4800015	20	CRUZ ROJA ESPAÑOLA	Q2866001G	85.000,00 €	020 23100 4800015	Teleasistencia domiciliaria. Proxecto de equipo de intervención en situación de exclusión severa
16	20	23100	4800016	20	ESCUELA DE TEMPO LIBRE DON BOSCO	G15229057	5.000,00 €	020 23100 4800016	Proxecto de intervención

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Nº	Org.	Prog.	Económica	CX	Entidade beneficiaria	NIF Beneficiario	Importe 2023	Aplicación	Obxecto
									educativa e integración no tempo libre "Un lugar para ti"
17	20	23100	4800017	20	FEAFES GALICIA (FEDERACIÓN DE ASOCIACIÓNS DE FAMILIARES E ENFERMOS MENTAIS DE GALICIA)	G15545353	60.000,00 €	020 23100 4800017	Programa de atención a persoas con enfermidade mental crónica e persoas sen fogar ou en grave risco de exclusión
18	20	23100	4800018	20	FUNDACIÓN ANDREA DE APOYO A LOS NIÑOS CON ENFERMEDADES DE LARGA DURACIÓN, CRÓNICAS O TERMINALES	G70058961	3.000,00 €	020 23100 4800018	Tratamento psicoterapéutico para as familias con fillos/as con enfermidades de longa duración, crónicas ou terminais
19	20	23100	4800019	20	FUNDACIÓN DOWN COMPOSTELA	G70040258	10.000,00 €	020 23100 4800019	Proxecto de vida independente "Isto é vida"
20	20	23100	4800020	20	FUNDACIÓN MONTE DO GOZO	G15258213	45.000,00 €	020 23100 4800020	Programa contra o consumo de cocaína
21	20	23100	4800021	20	FUNDACION SECRETARIADO GITANO	G83117374	23.000,00 €	020 23100 4800021	Proxecto de actividades programa Acceder.
22	20	23100	4800022	20	ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	Q1563003A	2.000,00 €	020 23100 4800022	Servizo de vía previa administrativa e laboral
23	20	23100	4800023	20	UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	Q1518001A	10.000,00 €	020 23100 4800023	Prestación bucodentais a colectivos desfavorecidos
							634.500,00 €		

Fonte: Datos facilitados pola Asesoría xurídica da Area de Acción Social, ano 2023.

O contido implementado en cada un dos proxectos conveniados entre este concello e as entidades de referencia é o que segue:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

1.- ASOCIACIÓN GALEGA PARA AXUDA DOS ENFERMOS CON DEMENCIA TIPO ALZHEIMER – AGADEA
Importe do convenio: 3.000,00 €. Proxecto que se convenia: PROGRAMA GEA-GRUPO DE ENVELLECEMENTO ACTIVO (GRUPO 1)

1.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

O programa realizouse durante os meses que foron de xaneiro e febreiro. Realizáronse de maneira presencial a través das sesións no Centro Sociocultural do Ensanche, de carácter semanal e cunha duración aproximada de 60 minutos.

Este proxecto está dirixido para as persoas adultas maiores que queren manterse activas cognitivamente, para previr a deterioración.

Todas estas persoas usuarias do Concello de Santiago de Compostela.

A proposta do programa que se desenvolveu estivo encadrada dentro das denominadas terapias non farmacolóxicas. O obxectivo deste programa foi o de "Estimular a nivel cognitivo, funcional e social a persoa con deterioro cognitivo moi leve ou sen deterioro a través de actividades específicas". Dito programa constou de varias actividades programadas diaria ou semanalmente pola técnico correspondente e que se realizaron tamén semanalmente. Desenvolvéronse actividades destinadas a Estimulación Cognitiva grupal (atención memoria, linguaxe, funcións executivas...), Estimulación Funcional (Psicomotricidade, ABVD) e por último actividades lúdicas.

1.2.- Obxectivos.

a).- Obxectivos xerais:

- Promover a actividade deportiva e manter en bo estado a súa saúde física e mental, e á vez, mellorar as relacións sociais foi o seu obxectivo xeral.

b).- Obxectivos específicos:

- Fomentar o uso das novas tecnoloxías nos adultos maiores
- Dar apoio e soporte ás persoas usuarias dos servizo
- Preservar as capacidades cognitivas das persoas usuarias.
- Manter unha saúde óptima a través da realización de exercicio mental.
- Mellorar ou retrasar o deterioro nas áreas cognitivas, linguaxe, entre outras.
- Garantir unha maior calidade de vida das persoas usuarias.

1.3.- Persoas participantes.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Persoas maiores de 60 anos sen deterioro cognitivo que se propuxeron traballar a memoria para a prevención da mesmo e para manterse tamén así activos. (domicilios das persoas usuarias do Concello de Santiago de Compostela).

2.- ASOCIACIÓN FONTE DA VIRXE DE FAMILIARES E AMIGOS DOS ENFERMOS MENTAIS
Importe do convenio: 3.500 € Proxecto que se convenia: PROGRAMA DE RESPIRO FAMILIAR PARA PERSOAS QUE PADECEN UNHA ENFERMIDADE MENTAL.

2.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

O proxecto consistiu na na realización dunha serie de actividades (saídas fin de semana, actividades socioculturais, visitas a museos, exposicións, actividades deportivas) a diferentes localidades de Galicia e Portugal. Co din de favorecer as relacións familiares e interpersoais, xa que asegurando períodos de descanso as familias e coidadores poden contrarrestar a fatiga e o estrés, que supón ter unha persoa con enfermidade Mental grave e persistente, para os beneficiarios/as do proxecto adquirir unha serie de habilidades, destrezas e competencias para a súa vida cotiá, isto conleva unha diminución de recaídas e aumenta a súa calidade de vida

2.2.- Obxectivos.

a).- Obxectivos xerais:

- Proporcionar períodos de descanso ás familias.
- Mellorar as relacións familiares.
- Diminuír o número de recaídas.

b).- Obxectivos específicos:

- Favorecer a permanencia da persoas con enfermidade mental nun medio normalizado.
- Aumentar a rede social, diminuíndo o illamento.
- Aprender a restablecer as relacións interpersoais.
- Adquirir, recuperar, aumentar as habilidades que fomenten a súa autonomía e independencia.

2.3.- Persoas participantes.

30 persoas afectadas por enfermidade mental crónica, con idades comprendidas entre os 18 e os 65 anos de idade.

3.- ASOCIACIÓN BANCO DE ALIMENTOS DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Importe do convenio: 5.000,00 €

Proxecto que se convenia: ENTREGA DE ALIMENTOS

3.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

O Banco de Alimentos é unha organización independente, sen ánimo de lucro, baseada no voluntariado e cuxo obxectivo principal é a consecución e o aproveitamento dos alimentos excedentarios con intención de facelos chegar aos Centros Asistenciais, e a través deles ás familias e ás persoas mais necesitadas.

3.2.- Obxectivos.

- Desenvolver a conciencia solidaria, instalando o "*principio de responsabilidade social compartida*", con campañas de sensibilización dirixidas á opinión pública.
- Proveer aos Comedores Sociais, fogares de menos e outras institución de alimentos sans.
- Promover a participación do voluntariado, unha solidariedade activa e responsable.
- Coordinar a actuación e a actividade dos catros bancos existentes na comunidade.

3.3.- Entidades beneficiarias.

O Banco de Alimentos atende a dous tipos de entidades benéficas con respecto á recollida de alimentos:

a) Entidades benéficas de consumo que son centros, entidades e organizacións que acollen persoas beneficiarias e contan coa autorización administrativa para desenvolver a súa actividade ou unha labor específica no ámbito da acción social.
b) Entidades benéficas de reparto que son asociacións socio-comunitarias, centros e organizacións asistenciais, corporacións locais e outras entidades que distribúen directamente a persoal e/ou familias con necesidade de apoio.

Estas entidades benéficas, tanto de consumo como de reparto, deben cumprir cos requisitos esixidos e ser recoñecidas como entidades sen ánimo de lucro adicadas á loita contra a pobreza e a exclusión social, polas autoridades competentes na materia. O Banco mantén periodicamente contactos coas entidades, para revisar e cotexar continuamente o número de persoas beneficiarias que teñen, adecuar a entrega de alimentos, etc.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

4.- ASOCIACIÓN DE PAIS DE PERSOAS CON TRASTORNO DE ESPECTRO AUTISTA TEA (ASPANAES)
Importe do convenio: 3.000,00 € Proxecto que se convenia: INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN E APOIO FAMILIAR PARA PERSOAS CON TEA.

4.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

Este proxecto levouse a cabo de xaneiro a setembro de 2023. Aspanaes como entidade especializada en Trastornos de Espectro Autista dende o ano 1979 ofreceu este servizo en función das demandas existentes por parte das familias que necesitan recibir información, valoración e orientacións adaptadas ás características e á a realidade da persoa usuaria que empreguen criterios de boas prácticas.

Tivo como finalidade acompañar ás familias de persoas con Trastorno de Espectro Autista (TEA) no seu proxecto de vida, partindo dos seus propios recursos e fortalezas, atendendo as súas necesidades e demandas, e facilitando os apoios necesarios para mellorar a súa calidade de vida e o benestar de cada un dos seus membros.

Para a Entidade o desenvolvemento deste servizo é fundamental polo que procédese a certificar o servizo por AENOR segundo a Norma UNE-EN-ISO 9001:2015, seguindo un Sistema de Xestión de Calidade que persegue un modelo de traballo seguindo en todo momento a mellora continua, o que resulta fundamental para as familias que chegan á a Entidade en busca dunha resposta á as necesidades específicas dos seus fillos/as.

4.2.- Obxectivos.

a).- Obxectivo xeral:

- Mellorar a calidade de vida das persoas en situación de dependencia e favorecer o seu desenvolvemento.

b).- Obxectivo específico:

- Acadar que as familias e/ou persoas con TEA dispoñan de información das axudas que precisan en función da súa situación e plan de vida, así como dos servizos á súa disposición na entidade.

4.3.- Persoas participantes.

Este proxecto está destinado a Persoas con Trastorno de Espectro Autista (TEA) e familias da zona de xeográfica próxima a Santiago de Compostela.

Total de persoas beneficiarias: 49 de 0 a 21 anos.

Sector: Persoas con discapacidade.

Perfil das persoas destinatarias: O autismo é unha alteración do neurodesenvolvemento e funcionamento cerebral, dando lugar a dificultades na comunicación, interacción social e na flexibilidade do pensamento e da conduta.

5.- FUNDACIÓN DOWN COMPOSTELA
Importe do convenio: 10.000,00 € proxecto que se convenia: PROXECTO DE VIDA INDEPENDENTE “ISTO É VIDA”.

5.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

O Proxecto de Vida Independente “Isto é Vida” non se entende como un recurso no que a persoa beneficiaria vaia a permanecer toda a vida, senón que está deseñado para capacitar ás persoas coa síndrome de Down e/ou discapacidade intelectual para vivir no seu propio fogar, a planificar o seu futuro e a realizar os seus proxectos de vida.

O proxecto leva sete anos implantándose de xeito gradual. Coas dificultades xeneradas polas restricións derivadas da crise sanitaria dende o 2020, tivemos que ir adaptando a execución do mesmo ás circunstancias. Actualmente combínanse as sesións presenciais tanto nas instalacións da Fundación (a cal dispón dunha vivenda simulada) como na contorna(incluída a vivenda de Fontiñas) (facendo uso de recursos e espazos comunitarios para desprazamentos a pe ou en transporte público, visita a supermercados ou tendas de barrio, xestión do tempo de lecer, etc.); e o seguimento e control das tarefas e responsabilidades en canto a autonomía doméstica e urbana desenvolvidas polas persoas participantes nos seus respectivos domicilios.

As estancias na vivenda de Fontiñas, despois de varios anos de parón por mor da pandemia, retomáronse de forma puntual para a posta en marcha da mesma novamente, pero nesta ocasión coa previsión de facer estadías prolongadas de 4 meses, en grupos de 3 persoas convivintes.

Para levar isto a cabo as persoas participantes e técnicos da entidade tiveron que facer unha tarefa de posta a punto de todas as estancias, entendendo isto como unha práctica máis do proxecto, con limpeza e desinfección a fondo, revisión de electrodomésticos, renovación de enseres, etc. etc. Durante esta posta a punto detectamos varias carencias aínda por solventar (polilla, arranxo de ventás, cambio de sanitarios...), e para o que temos solicitados os recursos económicos necesarios.

5.2.- Obxectivos.

a).- Obxectivo xeral.

O Proxecto de Vida Independente “ESTO É VIDA” non se constituíu como un recurso no que a persoa vaia a permanecer toda a súa vida, senón que se deseñou como un servizo de formación e capacitación para aprender a vivir de xeito independente. A súa finalidade foi a de fomentar e promocionar a autonomía doméstica e social para que as persoas coa síndrome de Down e/ou discapacidade intelectual puidesen planificar o seu futuro e realizar os seus proxectos de vida, decidir onde e con quen queren vivir e xestionar deste xeito a súa propia vida.

Por tanto, o obxectivo xeral deste proxecto foi mellorar a calidade de vida das persoas participantes, capacitándoas para unha vida autónoma e activa, plenamente integrada na sociedade.

b).- Obxectivos específicos.

- Promover unha experiencia de vida independente con apoios fora do núcleo familiar.
- Deseñar e implementar o plan de apoio individual na vivenda co fin de acadar as maiores cotas de autonomía posibles.
- Asesorar e informar ás familias ofrecendo un apoio continuado.

5.3.- Persoas participantes.

As persoas destinatarias da actividade foron 11 mozos e mozas con síndrome de Down e/ou discapacidade intelectual, usuarios/as da Fundación Down Compostela, maiores de 18 anos e con certificado de discapacidade igual ou superior ao 33%, que cumprisen os seguintes requisitos:

- Motivación por parte da persoa beneficiaria.
- Condicións previas que favorezan o desenvolvemento en autonomía persoal, urbana, doméstica...
- Predisposición da familia a colaborar no Proxecto.

Os/as destinatarios/as directos/as que participaron na actividade, desglósanse en:

- ✓ Nº de homes: 4
- ✓ Nº de mulleres: 7
- ✓ Nº de persoas con DI (discapacidade intelectual): 4
- ✓ Nº de persoas coa SD (síndrome de Down): 7

Como persoas beneficiarias indirectas da actividade destacan as familias das persoas participantes e a sociedade en xeral da que forman parte, como cidadáns activos, independentes e de pleno dereito.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

6.- CENTRO CULTURAL SOCIAL XOAN XXIII DE SANTIAGO – SERVIZO DE ALOXAMENTO E ACOLLIDA
Importe do convenio: 60.000,00 €
Proxecto que se convenia: MANTEMENTO DOS SERVIZOS DO ALBERGUE XOAN XXIII

6.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

A entidade Centro Cultural Social Xoán XXIII foi creada para tratar de dar resposta a toda necesidade que poidan presentar aquelas persoas que chegan ao seu recurso e en base a iso segue funcionando. Trabállase a persoa como un todo e analízanse as diferentes carencias e necesidades que poida presentar para, dentro das posibilidades da entidade, poder dar unha solución que vaia desde o particular ao xeral. Facer por satisfacer as necesidades máis básicas que presenta inicialmente e desde aí facer fronte a outras que, ata non traballar esas primeiras, non dan a cara e son a raíz real da situación que viven. (Acollida nocturna, duchas, roupeiro, atención a familias, formación, paquetes de alimentos, derivación a outros recursos, servizos atencións, etc…). Para iso, a entidade, pon ao dispor das persoas usuarias todos os seus recursos materiais e humanos con que conta coa finalidade de poder desenvolver o seu labor do modo máis próximo posible.

6.2.- Obxectivos.

a).- Obxectivos xerais.

- Ofrecer un aloxamento e acollida tanto diúrna e nocturna, atendendo as necesidades básicas (hixiene, vestimenta, alimentación, orientación, información).
- Ofrecer atención ás persoas usuarias no aloxamento e acollida nocturna/diúrna e en cubrir as súas necesidades básicas: hixiene, vestimenta, alimentación.
- Traballar habilidades sociais, orientación para a inserción laboral, cubrir outras áreas de apoio dentro dun proceso máis avanzado de normalización (con formación, packs de alimentos, asesoramento...) para acompañar o devandito proceso nun período posterior á primeira atención.

b).- Obxectivos específicos.

- Traballar as distintas áreas que compoñen a persoa para paliar as necesidades e carencias que impiden o desenvolvemento e integración normalizada da persoa: Coidado do aseo e a saúde, adquisición de hábitos saudables, formación en áreas diferentes para maior capacitación laboral, apoio procuras activas de emprego, así como outras áreas de apoio particulares de cada caso que poidan presentarse.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

6.3.- Persoas participantes.

Sector de poboación atendida: Persoas en situación de exclusión social severa. Persoas en risco de exclusión social. Persoas en infravivenda. Persoas do colectivo sen teito (maiores de idade) que residan en albergues ou na rúa. Persoas con antecedentes penais ou politoxicómanos. Mulleres con cargas familiares ou vítimas de violencia de xénero. Persoas maiores. Minorías étnicas, en proceso de deshabituación de substancias aditivas. Persoas emigrante e inmigrantes. Persoas en situación de refuxiadas.
Persoas en situación de emerxencia aínda que sexa temporal.

-Número de persoas previstas: O albergue ten 25 prazas de pernocta diaria de media. Polas mañás aténdense unha media de 25 persoas entre o servizo de roupeiro, as duchas a atención no departamento social diaria. Tendo en conta os cursos de formación podemos chegar a unha media de 30 persoas máis que diariamente son atendidas. O que fai unha media de 80 atencións diarias entre as distintas ramas de traballo que mantemos para atender ás persoas usuarias.

Coa situación de vacinación avanzada e con requirimento do certificado pertinente recuperáronse as prazas base. Mantendo o uso de máscaras e distancia en interiores para preservar a saúde das persoas usuarias xa que moitos deles presentan complicacións de saúde e/ou inmunodeficiencias. Todas as atencións lévanse a cabo con desinfeccións previas e posteriores o que pode afectar o número total de atencións diarias. Aínda así se ve importante o labor de contención da infección que se está levando a cabo desde o recurso e a concienciación ás persoas que acoden a el. Ao traballar cun sector da poboación no que adoita haber problemáticas de saúde, inmunodeprimidos, etc... vese necesario manter certas condutas preventivas que permitan que poidan seguir facendo uso do recurso coas máximas garantías.

A nivel de datos presentados tívose en conta o intervalo temporal entre o 01 de xaneiro e o 30 de setembro. Atendéronse 1571 pernoctas.

7.- FUNDACIÓN ANDREA DE APOIO A NENOS CON ENFERMIDADES DE LONGA DURACIÓN, CRÓNICAS OU TERMINAIS.

Importe do convenio: 3.000,00 €
Proxecto que se convenia: TRATAMENTO PSICOTERAPÉUTICO PARA AS FAMILIAS CON FILLOS/AS CON ENFERMIDADES DE LONGA DURACIÓN, CRÓNICAS OU TERMINAIS

7.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O proxecto levouse a cabo a través da intervención Psicoterapéutica coas familias de nenos con enfermidades de longa duración. Intervencións axustadas a cada necesidade para poder sobrelevar dunha mellor maneira a enfermidade. Intervencións individuais directamente cas 26 familias, intervencións con todo o conxunto familiar ou intervencións grupais con familias con situacións similares.

7.2.- Obxectivos.

- Os obxectivos das terapias grupais proporcionaron un entorno seguro onde resolveron problemas, dúbidas etc.. sentíronse comprendidos e acompañados.
- Axudouse ás parellas a poder afrontar a realidade de convivir cun neno enfermo ou crónico e intentouse recuperar algún espazo da parella e diminuilo estrés e a insatisfacción.
- Apoio emocional conxunto e resolución de problemas.
- Apoio no duelo a aquelas familias que tiveron que pasar por ese duro desenlace do seu fillo/filla.

7.3.- Persoas participantes.

No Centro Amaía os beneficiarios do proxecto foron 26 nenos e nenas e os seus irmás e pais de idades comprendidas entre 3 anos e 18 anos.

8.- ASOCIACIÓN DE PAIS DE PERSOAS CON DISCAPACIDADE INTELECTUAL - ASPAS.

Importe do convenio: 6.000,00 €

Proxecto que se convenia: PROGRAMA DE RESPISRO OU EMERXENCIA FAMILIAR.

8.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

A discapacidade intelectual produce un gran impacto na familia, afectando á calidade de vida de todos os seus membros e de xeito diferente nas distintas etapas do ciclo vital da familia. O impacto da discapacidade xera importantes respostas emocionais. Estas respostas, unidas a outros factores, como a presión do tempo e a carga de traballo, o esforzo físico e mental, que require o coidado dos fillos, incrementado cando hai que atender a un fillo con discapacidade, acaba producindo un gran impacto emocional que pode afectar ás relacións de parella, á saúde, ao goce do lecer e ás relacións sociais.
Nos últimos anos as familias de ASPAS demandan un servizo que cubra en momentos puntuais a atención do seu membro con discapacidade cando na contorna familiar xorden

urxencias ou situacións de estrés. ASPAS creou un servizo de estancias temporais - respiro familiar de fins de semana, que da cabida a estas demandas para mellorar a calidade de vida das familias con membros con discapacidade intelectual ao poder ofrecerlles uns días de descanso, mentres o seu familiar é atendido por profesionais da entidade.
Tamén está dirixido a aquelas persoas con discapacidade intelectual. que non dispoñen de apoios no seu entorno durante os períodos de peche de outros recursos da Asociación, Vivendas ou Residencia.
A Asociación dispón de 2 pisos cedidos polo Concello de Santiago na Rúa Roma, 5 de Fontiñas. O servizo faise dende o venres as 18,30 horas (saída do Centro) ata o luns as 10 horas, en que os usuarios volven o Centro. Cada fin de semana, poden participar 6 persoas con discapacidade intelectual, 3 por cada piso. Desenvólvense actividades encamiñadas o fomento da vida autónoma y o coidado persoal, colaborando en todas as tarefas, aseo, limpeza, compra, planificación das actividades de ocio, etc. Cada ano a demanda do servizo é maior por parte das familiar polo que este ano intentamos facer mais quendas de fin de semana

8.2.- Obxectivos.

a).- Obxectivos xerais:

- Mellorar a calidade de vida das familias demandantes dun servizo de estancia temporal que cubra as necesidades e/ou urxencias que xorden na contorna familiar.

b).- Obxectivos específicos:

- Reducir o estrés familiar.
- Cubrir as situacións de emerxencia familiar.
- Favorecer a permanencia no entorno familiar natural da persoa con discapacidade intelectual, evitando a súa institucionalización.

8.3.- Persoas participantes.

O proxecto vai dirixido as 131 familias de persoas con discapacidade intelectual que pertencen a Asociación Aspas. Os tramos de idade son moi diversos debido o número tan amplo de destinatarios.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

9.- ILUSTRE COLEXIO DE AVOGADOS DE SANTIAGO DE COMPOSTELA.

Importe do convenio: 2.000,00 €

Proxecto que se convenia: PROGRAMA DE ASESORAMENTO XURÍDICO.

9.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

O programa pretende dar resposta as medidas de asesoramento Xurídico encadradas no Protocolo Municipal de actuación para a Prevención de Desafiuzamentos e a Atención das Persoas afectadas asinado polo Concello de Santiago de Compostela e nesa liña xerar un recurso de asesoramento xurídico dirixida a aquelas persoas que sofren os efectos da crise económica con maior dureza, xa que vivir un proceso de desafiuzamento implica un sen fin de circunstancias estresantes que poden levar ao límite a capacidade de resposta da persoa e facilitan a aparición de efectos indirectos non desexados.

9.2.- Obxectivos.

- Asesoramento e vía previa, e recursos de alzada

9.3.- Persoas participantes.

Non consta computo de persoas ás cales se prestou asesoramento.

10.- ASOCIACIÓN DE LOITA CONTRA ENFERMIDADES DO RIL DA CORUÑA (ALCER).

Importe do convenio: 4.000,00 €

Proxecto que se convenia: ALCER PROGRAMA DE ACTIVIDADE FÍSICA E PSICOSOCIAL PARA PERSOAS CON ENFERMIDADES CRÓNICAS.

10.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

O programa Alcer 7 vidas fomentou a doazón de órganos entre a poboación de Santiago de Compostela a través de información clara e real sobre esta temática e presentándoa como un dos actos máis solidarios e altruístas que as persoas poden exercer tralo seu falecemento. Deste xeito, puido traballarse para que a taxa de negativas familiares en Galicia poida baixar do 18% rexistrado no ano 2022 e achegouse a importancia de ser

persoas doadoras en espazos non sanitarios para que se normalice e se eliminen falsos mitos existentes.

Realizáronse un total de 13 actividades de sensibilización en ámbitos deportivos e educativos e de fomento da importancia de adquirir hábitos de vida saudable para o coidado da saúde renal.

10.2.- Obxectivos.

- Informar e promover a doazón de órganos entre as persoas estudantes no Concello de Santiago de Compostela.

- Sensibilizar sobre a toma de decisións en vida sobre a doazón de órganos en espazos de encontro da cidadanía en xeral (centros socioculturais, asociacións, espazos municipais e deportivos, feiras, eventos...)

- Dar a coñecer a doazón de órganos no concello de Santiago de Compostela mediante unha campaña de sensibilización no concello a través dos espazos deportivos.

- Fomentar hábitos de vida saudable que promovan a saúde renal e a saúde xeral; así como dar ferramentas de apoio que promovan a independencia nas actividades da vida diaria das persoas que amosen algunha dificultade neste eido.

10.3.- Persoas participantes.

A poboación destinataria foi a cidadanía xeral do Concello de Santiago de Compostela e centrouse en:

- Mocidade e familias
- Profesorado e profesionais implicados no eido do ensino e municipal
- Persoas maiores con enfermidades crónicas
- Deportistas afeccionados e profesionais do eido do fútbol da cidade compostelá
- Poboación xeral

O número total de persoas destinatarias directas das actividades realizadas foi de 1.422 (175 alumnos e alumnas do proxecto Salvavidas, 1.200 persoas informadas nas mesas informativas colocadas no estadio do SD Compostela, 11 participantes nos obradoiros e 36 alumnos formados do SD Compostela) e o número de persoas indirectas foi de mínimo 13.865 (calculando o impacto das actividades publicadas nas redes sociais de Alcer

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Coruña, familiares, profesorado e persoas implicadas da campaña *Doar é doado*), xa que non é posible coñecer o impacto tralas diferentes publicacións nos medios de comunicación das actividades realizadas.

Desglose de persoas destinatarias directas:

1- Nos centros de ensino, os datos foron os seguintes:

- Alumnado de Santiago de Compostela: 175

- Nº de nenas e mulleres destinatarias totais: 119

2- Nas mesas informativas nos espazos deportivos de Santiago de Compostela, chegando a 1.200 persoas da poboación xeral.

3- Na formación aos xogadores da Sociedade Deportiva Compostela: 36 xogadores.

4- Nos obradoiro informativos en materia de saúde renal e de promoción da independencia acudiron:

- Nº total: 11 persoas con ERC e familiares

- Nº de mulleres: 7

- Nº de homes: 4

11.- ASOCIACIÓN DE ESCLEROSE MÚLTIPLE – ACEM
Importe do convenio: 9.000,00 € Proxecto que se convenia: PROGRAMA DE FISIOTERAPIA PARA PERSOAS CON ESCLEROSE MÚLTIPLE, PÁRKINSON E ELA.

11.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

Este programa aborda de xeito integral os síntomas físicos que sofren as persoas diagnosticadas de enfermidades neurodexenerativas tales como Esclerose Múltiple (EM), Enfermidade de Párkinson (EP) e ELA. Con esta intervención, lógrase manter no tempo altos niveis de funcionalidade e autonomía persoal, ó tempo que se prevén dun deterioro prematuro por causa da patoloxía diagnosticada, logrando así contribuír coa mellora da calidade de vida das persoas afectadas. En concreto, durante o período que abrangue este convenio (xaneiro a setembro de 2023), leváronse a cabo as seguintes accións:

- Valoración de cada persoa doente para coñecer a súa casuística e condicións concretas.

- Deseño personalizado do plan de rehabilitación fisioterapéutica adecuado ás necesidades específicas de cada persoa, formulando obxectivos acordes coa valoración previa realizada.

- Intervención, atendendo á globalidade da persoa doente e potenciando as súas capacidades.

- Revisión continua do plan de rehabilitación, adaptándoo segundo a evolución da patoloxía e/ou outros factores (ambientais, sociais, familiares,…) que puideran repercutir sobre o estado de saúde e a funcionalidade.

- Educación na saúde, tanto a doentes coma ós seus familiares e/ou persoas coidadoras, incidindo na importancia de manter unha vida activa.

11.2.- Obxectivos.

a).- Obxectivo xeral:

- Contribuír á mellora da calidade de vida da persoa afectada, así coma a do seu entorno.

b).- Obxectivos específicos:

- Realización dun tratamento individual e específico deseñado para cada persoa usuaria.
- Mantemento, na medida do posible, da independencia e funcionalidade da persoa afectada para as ABVD, contribuíndo, deste xeito a mellorar a calidade de vida das persoas afectadas.
- Fomento da independencia, tanto funcional coma social, do enfermo fóra do seu entorno.
- Prevención de dificultades derivadas da evolución da doenza a través de asesoramento.

11.3.- Persoas participantes.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O programa desenvólvese con persoas que padecen enfermidades neurodexenerativas crónicas, tales como a Esclerose Múltiple (EM), o Párkinson (EP), a Esclerose Lateral Amiotrófica (ELA) e outras doenzas similares. Durante o ano 2023, as persoas responsables do proxecto traballaron con un total de 58 persoas. Respecto da doenza, a maior parte das persoas coas que traballaron as profesionais, un 47%, están afectadas de EM, un 43% de EP, un 5% de ELA e un 5% de outras patoloxías (Corpos de Lewi). No que se refire á idade e, aínda que o rango de idade co que traballamos é moi amplo, cabe sinalar que a maioría das persoas teñen máis de 45 anos. Porén, existen diferenzas significativas segundo a doenza. No caso das persoas afectadas de EM, a maioría sitúase nun tramo de idade de entre 40 e 60 anos a diferencia das persoas afectadas de EP, que a maioría teñen máis de 60 anos. Por último, destacar que a maior parte das persoas que acoden a este servizo teñen unha discapacidade e/ou dependencia recoñecidas.

12.- FUNDACIÓN SECRETARIADO XITANO

Importe do convenio: 23.000,00 €.

Proxecto que se convenia: PROXECTO PROMOCIONA.

12.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

O Programa Promociona é un programa de apoio e orientación educativa para mozos e mozas xitanos/as e as súas familias. Son accións contempladas no mencionado programa: aulas de reforzo Promociona; Orientación educativa individualizada (familia e alumnado) e coordinación con centros educativos e outros axentes e servizos.

13.2.- Obxectivos.

- Favorecer a normalización educativa do alumnado xitano para conseguir taxas mais elevadas de éxito académico no último ciclo de Educación Primaria e na Educación Secundaria Obrigatoria, e promover a súa continuidade en Estudos Medios e/ou superiores e Formación profesional.
- Facilitar a transición entre Educación Primaria e Educación Secundaria Obrigatoria, a permanencia no sistema educativo e a promoción a estudos superiores.
- Xerar e potenciar as condicións necesarias para propiciar o éxito educativo da comunidade xitana e, en definitiva de toda a comunidade educativa mediante o traballo cos diferentes actores implicados: alumnado, familias, centros educativos e outros axentes sociais.

12.3.- Persoas participantes.

Alumnado de etnia Xitana cursando, 3º a 6º de primaria, ESO e estudos postobligatorios que non presenten máis dun 20 % de absentismo escolar e que non teñan máis de dous anos de desfase curricular. 37 Participantes.

Familias destes nenos e nenas dispostas a colaborar cos obxectivos do programa. 32 Familias.

Centros educativos onde cursan os seus estudos. 13 centros educativos.

Outros axentes: servizos sociais, outras entidades intervintes cos menores e familias

13.- COCIÑA ECONÓMICA DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Importe do convenio: 60.000,00 €

Importe xustificado: 60.000,00 €

Proxecto que se convenia: PROGRAMA PARA GARANTIR AS NECESIDADES DE MANUTENCIÓN BÁSICA A PERSOAS SEN RECURSOS DO ANO 2022 DA COCINA ECONÓMICA DE SANTIAGO.

13.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

A finalidade-obxectivo desta Asociación é a de facilitar e proporcionar ás persoas que conten con limitados medios económicos, alimentos e comidas a prezos módicos. A Cocina Económica desenvolve este programa proporcionando almorzos, comidas e ceas nas súas instalacións. Como aspectos mais salientables:

a) os menús que ofrece a Cocina están visados por nutricionistas, e son variados e equilibrados

b) procúrase que os usuarios manteñan unhas normas de respecto co persoal, voluntarios e co resto do usuarios, e un bo comportamento no comedor

c) a Cocina proporciona comidas para levar, cando algún dos usuarios non pode acudir ao comedor por enfermidade, razóns laborais ou outros motivos, e tamén a petición da policía local de Santiago de Compostela cando algún usuario atópase detido.

Concretando, o que poden achegar estas accións, ás necesidades e ás persoas beneficiarias, sería cubrir unha das necesidades básicas desas persoas como é, a de poder ter diariamente unha alimentación equilibrada e saudable.

13.2.- Obxectivos.

- Facilitar e proporcionar ás persoas que conten con limitados medios económicos, alimentos é comidas, a prioridade e que ninguén que acuda ao noso comedor quede sen atender

14.3.- Persoas participantes.

As persoas destinatarias principalmente son veciños e veciñas de Santiago de Compostela, residentes na cidade e arredores, e transeúntes que ocasionalmente veñan por Santiago. As idades van dende os 18 anos en adiante, non dispoñemos dun comedor para nenos e o comedor principal consideramos que non é apropiado para pequenos, de tódolos xeitos o que si facemos e facilitar bolsas de comida e produtos infantís as nais e pais que o precisen.

Do sector de poboación atendida e o número: a prioridade da Cocina e proporcionar comidas ás persoas en situación de necesidade e risco de exclusión social e aínda que sen levar unha estatística por sectores os usuarios serían homes e mulleres, dependentes, discapacitados, minorías étnicas (locais e inmigrantes), persoas con problemas de adiccións e problemas mentais, persoas procedentes de institucións penitenciarias e todas aquelas persoas que acudan ao comedor da Cocina Económica, sen discriminación de ningún tipo. No que se refire ao número de usuarios de este ano 2023, podemos facilitar os datos hasta o mes de agosto que son os seguintes:

Xaneiro 9.854 servizos (almorzos, comidas e ceas)

Febreiro 9.331 servizos (almorzos, comidas e ceas)

Marzo 10.108 servizos (almorzos, comidas e ceas)

Abril 10.139 servizos (almorzos, comidas e ceas)

Maio 9.563 servizos (almorzos, comidas e ceas)

Xuño 9.293 servizos (almorzos, comidas e ceas)

Xullo 9.581 servizos (almorzos, comidas e ceas)

Agosto 4.342 servizos (comidas)

Por tanto o total foi de 72.211 servizos de comedor dende xaneiro de 2023 ata agosto de 2023.

14.- CARITAS DIOCESANA DE SANTIAGO DE COMPOSTELA
Importe do convenio: 120.000,00 € Importe xustificado: 120.000,00 €

Proxecto que se convenia: PROGRAMA DE ATENCIÓN PRIMARIA e VIVENDAS DE TRANSICIÓN Á AUTONOMÍA PARA PERSOAS SEN FOGAR (PROGRAMA ALARES PARA PERSOAS SEN FOGAR)

14.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

Cáritas Interparroquial de Santiago, a través do programa de Atención Primaria, atende a persoas en risco de exclusión social, tratando de dar resposta a calquera demanda social. Na acollida, a técnica empregada é a entrevista. A atención, por medio da cal, se detectan as necesidades e a orixe do situación carencial. A continuación, dáse resposta que tecnicamente se considere mais convinte. Sempre se trata de resolver cos recursos propios e cando non foi posible usamos a derivación a outros centros alleos, a administración local ou a outras institucións. Polo tanto perséguese:

- **ACOLLER á**s persoas en situación de dificultade, ben sexa económica ou de calquera outra índole.
- **COORDINAR** coas diferentes entidades sociais e cos propios Serv. Soc. Comunitarios.
- **RESOLVER** as situacións, de carácter social, demandadas polas persoas usuarias.
- **DERIVAR** ás persoas usuarias aos diferentes proxectos de Cáritas co obxectivo de intentar resolver o que demandan.

14.2.- Obxectivos.

- Fomentar a integración dos participantes favorecendo a súa autonomía e a resolución dos conflito.
- Proporcionar os medios axeitados para a obtención de calidade de vida.
- Evitar situacións limites por perda de vivenda ou carencia de medios para as actividades da vida diaria.
- Promover a incorporación á sociedade dos participantes en risco de exclusión.
- Cubrir necesidades básicas de alimentación, roupa, medicinas e teito.
- Formar en habilidades sociais.

14.3.- Persoas participantes.

As persoas destinatarias do programa de Atención Primaria son tódolos colectivos socias sen excepción. Este ano, a través deste programa, atendéronse 902 solicitudes e déronse 858 respostas, a un total de 507 participantes, beneficiando a unhas 965 persoas.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

No día a día, o colectivo máis numeroso é o de persoas inmigrantes cun número de 131 persoas acollidas no servizo, unha gran parte delas tamén familias. Tamén cabe destacar o colectivo de sen fogar/sen teito coas diferentes problemáticas engadidas como consecuencia da falta de vivenda. Atendéronse a 112 persoas pertencentes a este colectivo, coordinándonos con outros servizos existentes na cidade, como a Cociña Económica e o Albergue. Outro colectivo importante e numeroso, son as familias, na súa maioría monoparentais, ben por falecemento dun dos proxenitores ou por ruptura familiar, dándolles resposta a diferentes problemáticas: aluguer, facturas, alimentos… Os desempregados tamén foron un colectivo salientable este ano; atendendo a persoas con diferentes demandas: axudas económicas, orientación laboral, derivación a outros recursos da cidade…

NOME DA ACTIVIDADE. **Atención Primaria básica**

DESCRICIÓN.

-Entrevista inicial e valoración da situación social.

-Visita domiciliaria para corroborar datos prestados na entrevista.

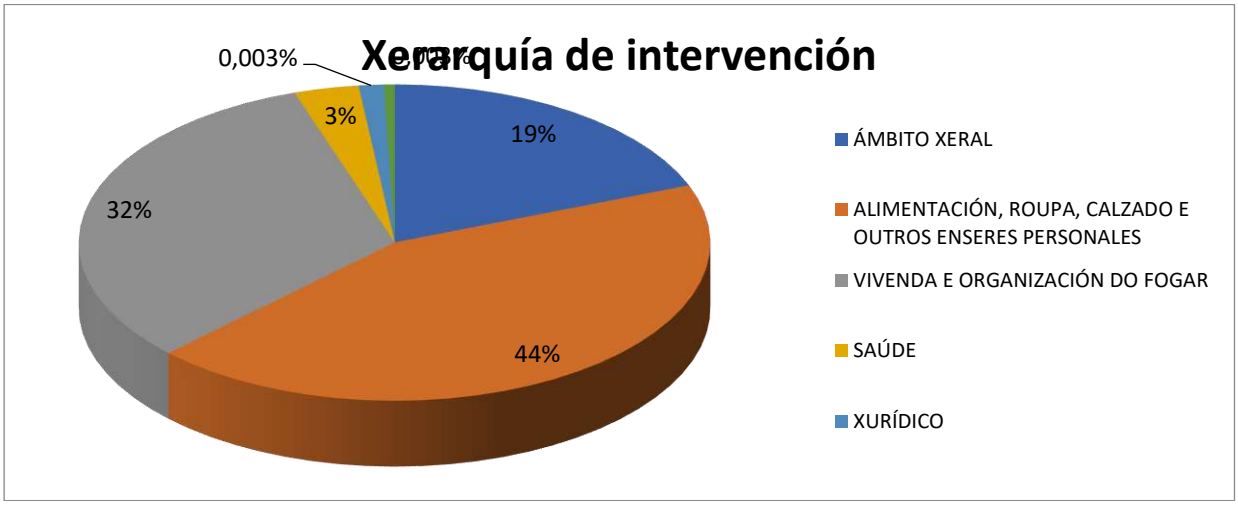
-Elaboración informes. Tramitación de prestación públicas (PNC) e outras de réxime interno.

-Seguimento de casos en coordinación con outros servicios.

-Derivacións tanto dentro da propia Cáritas coma a outros servicios existentes na cidade.

-Axudas básicas de manutención. Mediación familiar en situacións de crise ou de risco.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



OBXECTIVOS DA ACTIVIDADE.

FOMENTAR a integración dos participantes favorecendo a súa autonomía e a resolución dos conflitos que plantexan.

PROPORCIONAR os medios axeitados para a obtención de calidade de vida.

EVITAR situacións límites por perda de vivenda ou carencia de medios para as actividades da vida diaria.

PROMOVER a incorporación a sociedade dos participantes en risco de exclusión.

CUBRIR necesidades básicas de alimentación, roupa, medicinas e teito.

FORMAR en habilidades sociais básicas, para rendabilizar a busca de emprego.

ACTIVIDADE 2

NOME DA ACTIVIDADE. **Familia Aberta**

DESCRICIÓN.

Acompañamento a persoas que se atopan nunha situación de soidade.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

-Entrevista inicial e valoración da situación social.

-Visitas domiciliarias de acompañamento e seguimento telefónico.

-Posibilidade de compartir con outras persoas.

Este programa xorde como apoio a Atención Primaria, complementando así a resolución de problemas dos nosos participantes que se atopan en situación de soidade.

OBXECTIVOS DA ACTIVIDADE.

RECREAR o ambiente familiar que non teñen as persoas que viven ou se senten soas.

FOMENTAR o afecto mutuo, a colaboración e a bondade do compartir.

PROPORCIONAR os medios axeitados para a obtención de calidade de vida.

EVITAR situacións extremas ocasionadas pola soidade (depresión...).

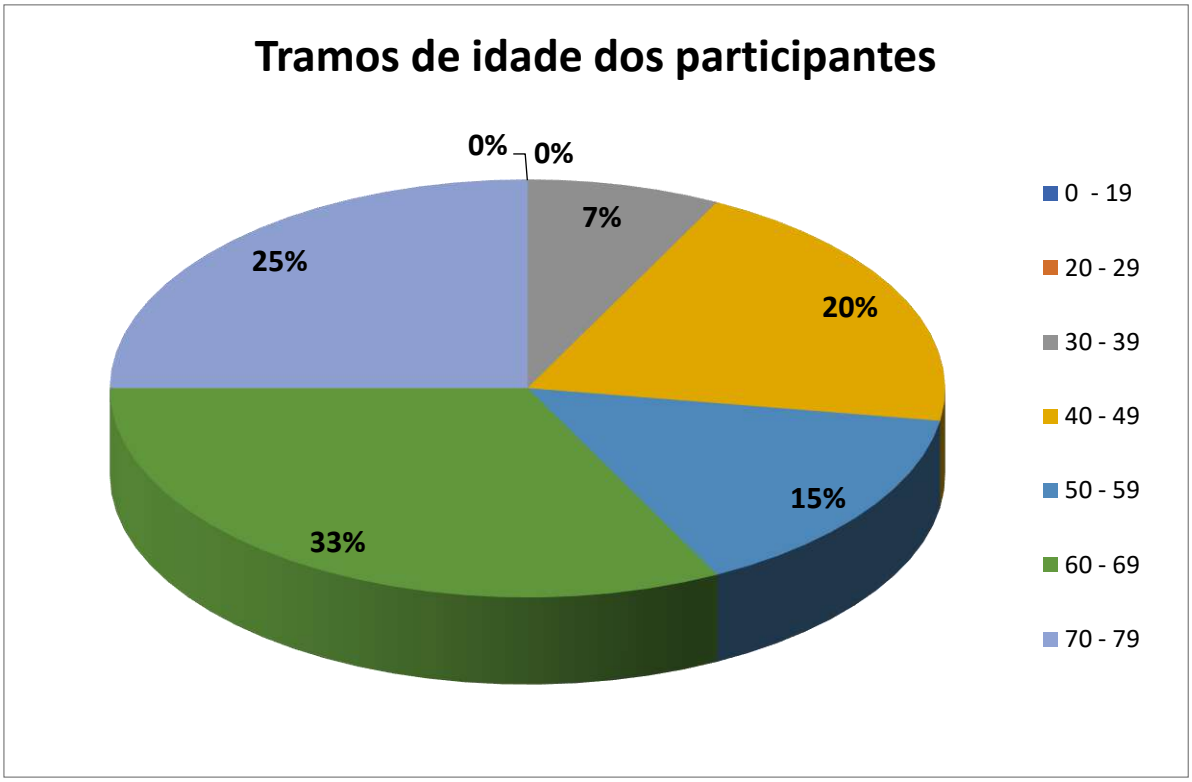
PROPORCIONAR un espazo onde poder xuntarse e compartir o día a día cunha "familia" aínda que sexa só por unhas horas.

CUBRIR as necesidades básicas que nos aporta ás persoas o convivir unhas con outras (afecto, cariño, sentirse útil, alguén con quen falar, etc.).

PERSOAS DESTINATARIAS EXCLUSIVAMENTE DA ACTIVIDADE, E INDICARASE O SEU NÚMERO, A IDADE E AS CARACTERÍSTICAS DA POBOACIÓN.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Persoas que se atopan nunha situación de soidade. Traballamos durante este período cun total de 40 persoas, diferenciando por unha parte a actividade presencial que se realiza diariamente nas dependencias do Convento de San Francisco, e por outra banda o acompañamento e seguimento nos domicilios. Para as actividades presenciais contamos cunha media de 15 persoas diarias. Destaca o perfil de persoas maiores que viven soas, aínda que tamén nos atopamos cun número importante de persoas de mediana idade (inmigrantes, viúvas, separadas).



ACTIVIDADE 3 NOME DA ACTIVIDADE. **Fogares Abertos**

DESCRICIÓN.

Trátase dun servizo de acollida temporal para familias/persoas residentes na cidade que por algunha circunstancia se atopan nunha situación de risco de exclusión social. Este programa xorde como apoio a Atención Primaria, complementando así a resolución de problemas de vivenda dos nosos participantes.

OBXECTIVOS DA ACTIVIDADE.

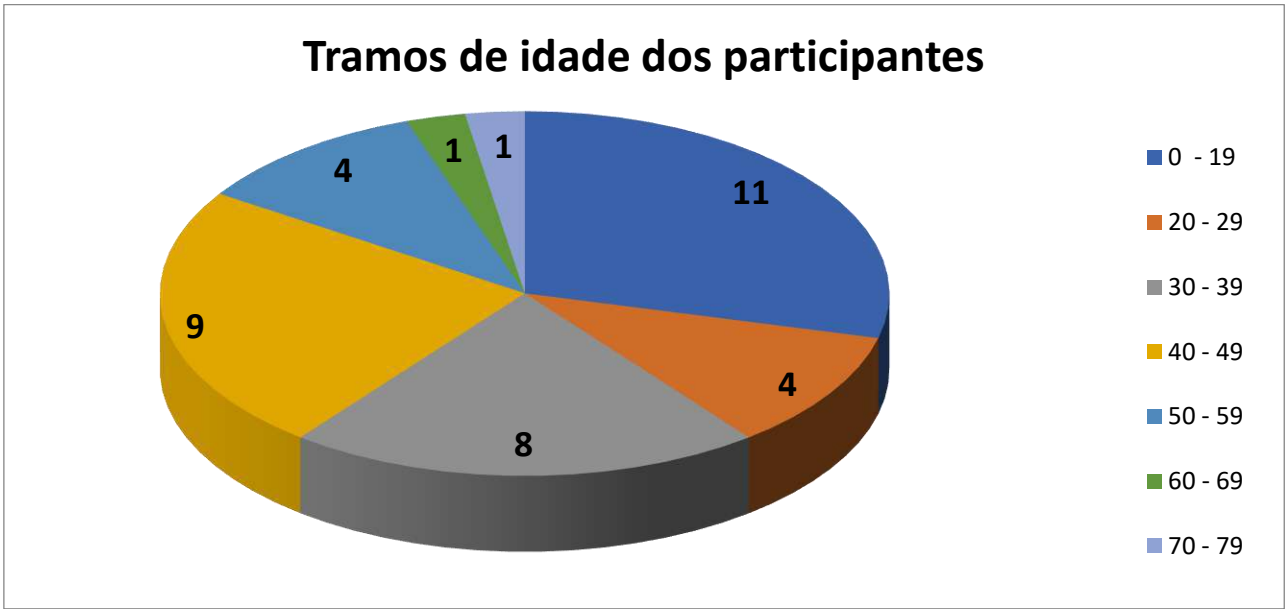
FACILITAR un aloxamento digno coas características propias dun fogar.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

GARANTIR a cobertura das necesidades básicas das persoas.
FAVORECER o exercicio dos dereitos básicos recoñecidos ás persoas: vivenda, saúde, prestacións sociais...
PROMOVER un lugar de encontro de persoas de circunstancias familiares similares.

PERSOAS DESTINATARIAS EXCLUSIVAMENTE DA ACTIVIDADE, E INDICARASE O SEU NÚMERO, A IDADE E AS CARACTERÍSTICAS DA POBOACIÓN.

Persoas que se atopan nunha situación de risco de exclusión social e necesitan axuda para o acceso a unha vivenda digna. Durante este ano 2023 estiveron acollidas nestas vivendas un total de 38 persoas, destacando maioritariamente os migrantes.



VIVENDAS DE TRANSICIÓN Á AUTONOMÍA PARA PERSOAS SEN FOGAR – PROGRAMA ALARES PARA A INCLUSIÓN RESIDENCIAL DE PERSOAS SEN FOGAR

DENOMINACIÓN DO PROXECTO: **PROGRAMA ALARES DE INCLUSIÓN RESIDENCIAL – Liña de vivendas de transición**

Este proxecto nace para dar resposta á falta de recursos residenciais de media e longa estancia para aquelas persoas en grave risco e precariedade social nas condicións propias dun fogar. A finalidade é restaurar o seu proxecto vital, saír gradualmente desa situación de exclusión e reincorporarse de maneira activa exercitando todos os seus dereitos e participando en condicións de igualdade nos diferentes ámbitos locais da cidade.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A proposta municipal concretouse no Programa Alares, que **ofrece apoio e asesoramento en materia de vivenda** (busca de vivenda, solicitude de axudas públicas...) e no acceso as **Vivendas de transición á autonomía:** prazas en pisos compartidos con supervisión puntual e apoio personalizado.

OBXETIVOS

a) XERAL

- **Acompañar** a persoas en grave risco de exclusión social no seu pro ceso de i**ncorporación social, proporcionándolles de forma temporal un fogar** e un **apoio psicotécnico e socioeducativo** necesario para que adquiran as habilidades, estratexias e competencias que lles posibiliten un proxecto de vida autónomo e independente.

b) ESPECÍFICOS

- Facilitar un aloxamento coas características de seguridade e confort propias dun fogar
- Garantir a correcta **cobertura das súas necesidades básicas**
- Favorecer o **exercicio dos dereitos** recoñecidos ás persoas: vivenda saúde, educación, xustiza, prestacións sociais, participación...
- **Acompañar no proceso de adquisición** de estratexias, habilidades e competencias persoais para xestionar a propia vida de forma positiva e estable
- Favorecer a adquisición de **hábitos saudables e a correcta xestión dos recursos dispoñibles.**

Os principais destinatarios foron **persoas en situación de senfogarismo e/ou que arrastraban unha traxectoria de inestabilidade residencial**, a maior parte delas sen ingresos (non percibían prestación no momento da valoración nin a tiñan solicitada), maiores de idade e con autonomía funcional para a realización das ABVD.

No caso da vivenda de transición, a maioría dos participantes non contaban con ingresos económicos de carácter regular cando se produciu a entrada no recurso, e aqueles que sí os tiñan presentaban a **necesidade de apoio en materia de xestión económica,**

As persoas destinatarias da vivenda de autonomía foron persoas con ingresos regulares pero con traxectoria de inestabilidade residencial, que teñen coma obxectivo fundamental o acceso ao emprego. Os candidatos accederon ao programa tras ser informados polos servizos sociais ou polo equipo profesional do CASC Vieiro.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Este ano pasaron polas vivendas do programa ALARES un total de 18 persoas, dos cales 11 foron novas incorporacións. **Destas 18 persoas, 15 son homes e 3 mulleres.**

Clasificación por idades das persoas que accederon ás vivenda de transición e autonomía:

Menor de 30 anos (1)

De 31 a 45 anos (5)

De 46 a 65 anos (6)

Maior de 65 anos (0)

Clasificación por procedencia das persoas persoas que accederon ás vivendas de transición e autonomía

Galicia (4)

España (1)

Comunitario (2)

Extracomunitario (5)

A pesar do apoio do Concello de Santiago para a creación de prazas e recursos residenciais destinados a persoas en situación de senfogarismo e do esforzo realizado por Cáritas de Santiago de Compostela, podemos concluír que ditas prazas non son suficientes, e non se adaptan ás principais necesidades detectadas en Compostela. Dende o programa ALARES xestiónanse prazas para persoas en proceso de transición (vivenda de transición) e para persoas que xa contan con certo grao de autonomía, mediante un realugueiro de habitacións a aquelas persoas que, a pesar de contar con ingresos económicos, non atopan quen lles alugue un cuarto ou apartamento, ben por carecer de contrato de traballo ou por posuír certas características (parellas, mascotas...), pero **segue sen haber un recurso residencial de baixa esixencia onde as persoas poidan iniciar o seu proxecto vital establecendo obxectivos a curto e medio prazo.**

O programa ALARES ademais **desenvolve outro tipo de actuacións non financiadas polo Concello de Santiago** que favorecen a inclusión residencial de persoas en situación de senfogarismo encamiñadas a facilitar o acceso e o mantemento da vivenda normalizada. Estas actuacións céntranse no apoio e asesoramento en materia de vivenda e nunha liña de axudas económicas para pago de fianzas ou alugueiros.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Recursos empregados:

Piso de titularidade municipal con equipamento básico para a súa habitabilidade: mobiliario, electrodomésticos e enxoval básico. Conexión a internet. Situado na Praza Sofía nº2 1ºB do cal foi autorizado seu uso a Cáritas Diocesana de Santiago de Compostela para levar a cabo a execución deste proxecto. Conta con catro habitacións individuais.

Piso alugado a nome de Cáritas Diocesana de Santiago de Compostela dende xuño de 2022, no Ensanche de Santiago de Compostela. Conta con tres habitacións individuais ou para parellas.

AVALIACIÓN DOS RESULTADOS

INDICADORES DE RESULTADO	
Inclusión no programa	**Nº beneficiarios**
Número de persoas atendidas	**21**
Número de persoas valoradas para inclusión no programa residencial	**14**
Número de persoas que accederon á vivenda de transición	**6**
Número de persoas que accederon á vivenda de autonomía	**5**
Número de persoas que foron derivadas a outros recursos residenciais	**0**
Desenvolvemento do programa	**Nº beneficiarios**
Número de persoas que recibiron apoio para a cobertura das necesidades básicas	**13**
Vivendas de transición e autonomía	**Nº beneficiarios**
Número de persoas en proceso de preparación da saída	**4**
Número de persoas que saíron das vivendas en 2023: • Por non superar o período de proba • Por superar o tempo máximo de estancia • Por propia iniciativa • Por cumprimento de obxectivos • Por incumprimento da normativa	**8** **0** **0** **3** **2**
Número de participantes que continúan recibindo apoio psicosocial tras saír da vivenda	**3**
Número de participantes que se manteñen de xeito autónomo tras saír da vivenda	

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

	3
Evolución dos participantes	**Nº beneficiarios**
Persoas sen ingresos	**7**
Persoas que recibiron prestacións de carácter puntual	**1**
Persoas que reciben prestacións de carácter regular	**8**
Persoas que reciben ingresos procedentes da actividade laboral	**7**
Número de accións formativas realizadas polos participantes	**2**
Número de participantes en busca activa de emprego	**6**
Persoas que atoparon un emprego	**6**
• Puntual	**3**
• Regular	**3**

Dos indicadores de resultado podemos concluír que:

Durante o 2023, **acolléronse a 18 persoas nas vivendas xestionadas polo programa ALARES**.

Ofreceuse **apoio para a cobertura de necesidades básicas de alimentación, hixiene, vestido e farmacia a 12 persoas**, a maior parte delas residentes na vivenda de transición. puntualmente tívose que prestar apoio para cobertura de alimentación e farmacia a varias persoas residentes na vivenda de autonomía, principalmente a persoas que, a pesar de **teren aprobada prestación municipal non reciben os pagos de xeito regular**, e xeran débedas con terceiros ou coa propia entidade.

Tamén se ofreceu apoio en materia de economía doméstica e acompañamento para a adquisición de hábitos saudables a 9 persoas.

Actualmente residen nas **vivendas de transición e autonomía 10 persoas, 4 na vivenda de transición**, cun maior grao de acompañamento e **6 na vivenda de autonomía**. Destas últimas, dúas están traballando de xeito regular, e a outra dedícase a traballos esporádicos. Hai dúas persoas perceptoras do IMV e unha persoa á espera de percibir a Renda Municipal.

A avaliación cualitativa de resultados levouse a cabo analizando o grao de cumprimento dos obxectivos individuais fixados nos Itinerarios Personalizados. No 2023 asináronse 9 itinerarios personalizados con diferentes resultado. A información individualizada de cada persoa transmítese anualmente ao

departamento de servizos sociais mediante unha breve memoria e informes a petición dos Servizos sociais.

A mellora paulatina das persoas que se manteñen en pisos, habitacións e nos recursos de transición e autonomía é evidente. Dúas das persoas participantes destes recursos contan na actualidade con **autonomía plena a nivel económico e residencial** grazas ao emprego e a un alugueiro independente no mercado común.

c).- PROGRAMA APOIO A FAMILIAS MONOPARENTAIS E EN ESPECIAL PROTECCIÓN. PROGRAMA ABEIRO

O programa Abeiro é o único programa **referente na nosa comunidade** que leva traballando con familias monoparentais desde o ano 2001 (Cáritas Parroquial de Fontiñas que á súa vez pertence a Cáritas Interparroquial de Santiago e a Cáritas Diocesana de Santiago), onde se dá unha resposta integral de intervención socioeducativa e acompañamento a estas unidades familiares e desde o ano 2013 tamén a familias en especial protección da nosa comunidade con fillos e fillas menores de 18 anos ao seu cargo. Abeiro é un programa integral de apoio ás familias que se encontran en situación de especial dificultade e trata de favorecer a inserción sociolaboral dos membros das familias, realizando un traballo socioeducativo con toda a unidade familiar; a voluntariedade de participación da familia no programa, os obxectivos marcados ao principio de cada intervención, o deseño dun proxecto individualizado por cada unidade familiar e o traballo das potencialidades de cada unha delas, sendo elas mesmas protagonistas dos seus cambios, fai de **Abeiro un referente no traballo integral coa familia,** posibilitando a integración social das familias na comunidade. Consideramos prioritario o traballo integral coas familias monoparentais e en especial protección da nosa comunidade como mecanismo de prevención de posibles situacións de risco e de apoio ás mesmas. A familia monoparental e en especial dificultade precisan dun apoio específico e cualificado ás súas circunstancias familiares: soidade, dificultades económicas, dependencia de recursos públicos, privación de liberdade dalgún dos seus membros, situacións de violencia, accesibilidade á vivenda, complicada inserción formativo laboral, conciliación da vida familiar e laboral e as dificultades de moitas delas da súa capacidade de superación para afrontar os distintos ciclos vitais familiares.

DATOS DE ATENCIÓNS PROGRAMA ABEIRO 2023		
FAMILIAS ATENDIDAS	***BENEFICIARIOS (DIRECTOS E INDIRECTOS)***	***MENORES ATENDIDOS***

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

***31** familias, das cales **23** son monoparentais*	**103**	**37**

RESUMO DOS SERVIZOS 2023:

- Apoio integral ás familias monoparentais e familias en especial protección.
- Orientación laboral e formativa.
- Obradoiros de estratexias e procura de emprego.
- Información, derivación e acompañamento aos recursos laborais e formativos.
- Apoio e acompañamento socioeducativo da rapazada durante a xornada laboral ou formativa dos/das proxenitores/as.
- Información da oferta educativa existen nos diferentes cursos académicos, acompañamento a formalización de matrícula (ESA, FP a distancia ou presencial...)
- Facilitar estratexias, habilidades e destrezas aos proxenitores na mellora do traballo educativo cos seus fillos e coas súas fillas dentro e fóra do fogar.
- Atención ás necesidades individuais dos membros da familia.
- Accións preventivas e de coordinación cos servizos normalizados educativos: escolas infantís, colexios e institutos.
- Información e derivación aos recursos educativos e sociais do tecido social no que estamos inmersos.
- Coordinación cos servizos sociais e outros recursos existentes.
- Garantías de privacidade dos intereses familiares.
- Horario ininterrompido de 8:00h a 20:00h de setembro a xuño. En xullo de 8:00h a 15:00h.
- Cobertura nos horarios de almorzo e xantar.
- Actividades formativas coas familias: obradoiros de alfabetización en matemáticas, lingua e cultura xeral, lingua castelá para inmigrantes, información, derivación e/ou preparación sobre as probas para a obtención da cidadanía, información e formación de competencias claves, ESO e ESA, encontros de formación, (habilidades sociais, economía doméstica, vida saudable...), obradoiros manuais e de cociña, obradoiros forum, cursos específicos propostos tanto por nós como por outras entidades.
- Actividades de lecer: Encontros interxeracionais, convivencias, saídas de carácter cultural, celebración de festas, obradoiros de expresión artística e cociña...
- Actividades formativas e educativas coa rapazada: reforzo escolar, motivación cara o estudio e preparación cara o futuro, habilidades sociais e comunicativas, educación para a saúde, resolución de conflitos...
- Proposta de alternativas de ocio sociocomunitario en familia.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

PERFIL DAS FAMILIAS:

- **FAMILIAS MONOPARENTAIS:**

  - Formadas por un só proxenitor/a con fillos/as menores de dezaoito anos ó seu cargo. Familias monoparentais sen apoio de familia extensa, que precisen un apoio á súa monoparentalidade para conseguir a inserción socio-laboral ou a continuidade no mercado laboral ou tamén outros apoios máis específicos.

  - Familias "potencialmente monoparentais" que debido a unha situación de enfermidade grave, inestabilidade de parella, inicio dun proceso de separación ou divorcio, abandono do fogar, … son posibles familias monoparentais ou que na práctica teñen as mesmas condicións que unha familia monoparental.

  - Familias temporalmente monoparentais que por unha emerxencia ou situación familiar específica: enfermidade- hospitalización, privación de liberdade, proxenitores alonxados temporalmente do fogar por razóns laborais, familias procedentes dunha migración progresiva e precisan dun servizo de apoio inmediato á unidade familiar.

- **FAMILIAS EN SITUACIÓN DE ESPECIAL PROTECCIÓN:**

- Familias formadas por ambos proxenitores/as con necesidades que poden ser distintas ou similares as plantexadas anteriormente pero precisan un servizo de apoio específico co fin de previr posibles situacións de vulnerabilidade e/ou risco social:

  - Desemprego e dificultades de empregabilidade: paro prolongado, familias perceptoras de PNCs, Risga, axuda familiar, IMV...
  - Traballo precario e descontinuo.
  - Escasa ou nula formación.
  - Economía familiar deficitaria.
  - Importante número de membros da unidade familiar en paro.
  - Serios cambios nas economías familiares.
  - Ausencia de lazos afectivos familiares.
  - Incorrecta distribución dos roles familiares: pais/nais ausentes, delegación das responsabilidades parentais nos fillos e nas fillas maiores, sobrecarga familiar dun membro.
  - Rede de apoio familiar inexistente ou temporalmente inexistente.
  - Condutas disruptivas na rapazada.
  - Dificultades no proceso educativo dos/das menores.
  - Situación de vulnerabilidade social dos/das menores.
  - Desorganización e carencia de prioridades na economía doméstica.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Problemas de consumos nocivos.
- Pertenza a colectivos minoritarios.
- Violencia de xénero.
- Déficits formativos e culturais.

- Familias con medidas de apoio ou protección aos menores por parte da administración.
- Familias que reproducen conductas dos seus pais e nais que participaron no programa sendo elas menores. (TIP- transmisión interxeracional da pobreza): As dificultades que teñen as xeracións que viviron os primeiros anos nun fogar en situación de pobreza para xerar un cambio ascendente na súa situación económica, en relación coa xeración anterior.

PERSOAL TÉCNICO	VOLUNTARIADO (atención educativa e coordinación do programa)
Tres educadoras (dúas a xornada completa e a outra 15 h semanais)	**Dez persoas voluntarias**

ABEIRO EN IMAXES 2023 Algunhas formacións e obradoiros coas familias, rapaces e rapazas







15.- CRUZ VERMELLA
Proxecto que se convenia: CONVÉNIANSE VARIOS PROGRAMAS DIRIXIDOS A PERSOAS MAIORES OU PERSOAS SEN TEITO



15.1.- Teleasistencia Domiciliaria.

O concello de Santiago de Compostela ten asinado un convenio de colaboración, dende hai anos, con Cruz Vermella, para ofrecer á veciñanza o servizo de teleasistencia domiciliaria como recurso ponte e subsidiario á espera de poder obter o mesmo pero con carácter autonómico, se procede. O número de terminais conveniado ascende a 60, dos cales estiveron ocupados ao longo do 2023, a súa totalidade.



INTRODUCIÓN

O proxecto Teleasistencia domiciliaria, consta dun terminal e un pulsador que se conecta dende calquera estancia do domicilio na que se atope a persoa usuaria co persoal profesional as 24 horas do día, os 365 días do ano, facilitando unha resposta e intervención inmediata ante calquera necesidade. No caso da Teleasistencia GSM, o servizo consta dun terminal que leva incorporada unha tarxeta SIM, motivo polo que non precisa ir conectado á liña telefónica fixa, e dun pulsador que se conecta, dende calquera estancia da casa na que se atope, co persoal profesional as 24 horas e os 365 días do ano, facilitando unha resposta e intervención inmediata ante calquera necesidade. En ambos casos, o pulsador, que pode levarse colgado ou no pulso, é importante levalo posto sempre que se estea na casa, incluso na ducha, xa que é impermeable. En caso de necesidade, tan só hai que pulsalo.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

PRESTACIÓNS:

- Axendas de seguimento dende a central de atención
- Outras axendas personalizadas
- Visita de seguimento por parte do voluntariado para garantir o debido manexo do funcionamento do sistema
- Auto test do servizo -Chamadas de emerxencia

OBXECTIVOS

O servizo de teleasistencia ten como obxectivo que persoas que, atopándose nunha situación de risco, desprotección e/ou discapacidade, permanezan no seu fogar, atendendo a reiterada demanda dos mesmos e reforzando a súa autonomía e seguridade. Trátase dun servizo técnico, de natureza social que relaciona as persoas usuarias con sistemas de atención de emerxencias, mobilizando os recursos comunitarios existentes no seu ámbito.

PERFIL DA PERSOA USUARIA

Dende o 1 de xaneiro ata o 31 de decembro de 2023, houbo un total de 104 persoas beneficiarias, o 79% das persoas usuarias foron mulleres fronte ao 21% que eran homes. No 72% dos casos viven sos e no outro 28% viven con parella ou familia. A media de idade do total de persoas usuarias é de 83 anos.

<65 anos: 2 persoas usuaria (2 mulleres).
Entre 65 e 80 anos: 19 persoas usuarias: 16 mulleres e 3 homes.
>80 anos: 49 persoas usuarias: 37 mulleres e 12 homes.

Atendéronse 20 emerxencias dende principios de ano e máis de 1.235 axendas atendidas.

DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS

Actualmente temos instalados os seguintes detectores: 16 de caídas, 4 de gas e 4 de fume.

BAIXAS E ANÁLISIS DAS CAUSAS

Durante o período de referencia producíronse 27 baixas no servizo:

- 7 por defunción
- 6 por ingreso en residencia

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- 11 por cambio de prestador de servizo
- 1 por outros motivos
- 2 por cambio de domicilio

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Dende o 1 de xaneiro ata o 31 de decembro do 2023, realizáronse as seguintes actividades complementarias cos usuarios/as de teleasistencia municipal:

- Chamadas acompañamento semanal con voluntariado: 6 persoas (5 mulleres e 1 home)
- Acompañamento presencial con voluntariado semanal: 1 persoa (muller)
- Taller de memoria semanal: 3 persoas (3 mulleres). Data realización dende xaneiro ata decembro 2023
- Taller gerontogimnasia semanal: 2 persoas (mulleres). Data realización dende xaneiro ata novembro 2023
- Actividades Rosalía de Castro: 2 persoas (mulleres). Data realización 23 de febreiro 2023.
- Entroido: 3 persoas. Data realización 28 de febreiro 2023.
- Actividade día da muller: 2 persoas (mulleres). Data realización 9 de marzo 2023.
- Celebración do día das letras galegas: 2 persoas (mulleres). Data realización 25 de maio 2023.
- Excursión as Illas Cíes: 2 persoas (mulleres). Data realización 14 de xuño 2023.
- Visita a Cidade de Cultura: 1 persoa (1 muller). Data realización 27 de Xullo 2023.
- Acompañamentos a xestións médicas: 1 muller.
- Campaña onda de calor: 49 persoas (11 homes e 38 mulleres) Data realización: os meses de xullo e agosto.
- Festa fin de ano: 1 persoa (muller) Data realización: 14 de decembro.



Total persoas diferentes, atendidas nas actividades complementarias: 51 persoas (40 mulleres e 11 homes).

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

15.2.- Programa de atención ás persoas sen fogar.

INTRODUCION

Cruz Vermella en Santiago atende a través desde proxecto a persoas en situación de exclusión social severa que non poden acceder ou conservar un aloxamento adecuado, adaptado á súa situación persoal, permanente e que lles proporcione un marco estable de convivencia; xa sexa por razóns económicas ou outras barreiras Sociais, ou porque presentan dificultades persoais para unha vida autónoma. Neste sentido, o perfil das persoas atendidas vén sendo o seguinte:

- Persoas que viven nun espazo público, ou que pasan moitas horas neste
- Persoas que viven nun espazo temporal ou de tránsito, como albergues
- Persoas que viven en estruturas temporais e non convencionais.

ACTUACIÓNS

As actuacións do equipo de Cruz Vermella contemplan unha intervención integral e de urxente necesidade, facilitando distintas alternativas que permitan diminuír a estanza das persoas en situación de rúa, fomentando accións de promoción da saúde e autocoidados e, a medio e longo prazo, a recuperación de habilidades e medios de vida para a conseguir a autonomía das persoas, acompañándoas durante o seu proceso. Abórdanse os casos de persoas que están en situación de extrema vulnerabilidade, cunha metodoloxía baseada na xestión de recursos, intervención centrada no presente, cunha relación de axuda estruturada e unha abordaxe interdisciplinar.

OBXECTIVOS

- *Orientar sobre dereitos, trámites e recursos, vencellados ao sistema sanitario.*
- *Acompañar ás persoas en exclusión a recursos de saúde e a outros recursos co obxectivo de fortalecer arraigo social e/ou regularizar situación administrativa.*
- *Orientar grupal ou individualmente sobre coidado e imaxe persoal/hábitos saudables.*
- *Ofrecer orientación ás persoas sen fogar sobre recursos sociais e/ou comunitarios existentes que contribúan a fortalecer a súa rede social. Así como sobre as axudas existentes.*

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- *Ofrecer a posibilidade de pago de pensións a través de becas estratéxicas ás persoas que pernoctan na rúa como inicio dun traballo individualizado.*
- *Avaliación / Valoración das persoas usuarias e participación na elaboración dos itinerarios personalizados de inserción, así como a derivación a entidades que se valoren idóneas atendendo a cada caso.*
- *Intervención de rúa: atender e asistir na rúa ou no lugar no que as persoas viven*

PAGO ESTRATÉXICO DE CUARTOS EN PENSIÓNS

Cruz Vermella entende como intervención prioritaria garantir un aloxamento como unha das primeiras intervencións que se levan coa persoa; fuxindo así de modelos tradicionais de atención en escaleira nos que se ten comprobado unha porcentaxe de abandono moi alta dos itinerarios personalizados de inserción.

Durante o 2023, mantense estreita colaboración con **8 aloxamentos da cidade, d**ando **cobertura residencial a 27 persoas.** Non existen practicamente variacións cuantitativas respecto dos datos do exercicio 2022, nos que se atenderon as necesidades residenciais de 19 persoas (a data setembro 2022). O tempo medio de estancia ronda os 4 meses.



O perfil das persoas aloxadas sofre variacións neste 2023, onde vemos un incremento no número de mulleres, pasando do 27% no 2022 ao 40% durante o 2023.

Neste sentido, facilitouse un cuarto a 16 homes e a 11 mulleres, o 60% e o 40% respectivamente.

Evolución dos casos

A continuación, preséntase de xeito detallado, cal foi a traxectoria das persoas unha vez remata o apoio económico para o aloxamento facilitado por Cruz Vermella.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

CASOS	MOTIVO
1	CONTINUA NO PROXECTO
2	PASA A VIVENDA MUNICIPAL
3	MANTENSE NO ALOXAMENTO POLOS SEUS PROPIOS MEDIOS. PENSIONISTA.
4	ATOPA EMPREGO E MANTENSE NO ALOXAMENTO POLOS SEUS PROPIOS MEDIOS.
5	TRASLADO A OUTRA C.A. DESPOIS DUNHA MEDIACION FAMILIAR
6	ABANDONO E INCUMPLIMENTO DO PROXECTO PERSOALIZADO DE INSERCION
7	PASA A RECURSO ESPECIALIZADO EN SAUDE MENTAL
8	ABANDONO E INCUMPLIMENTO DO PROXECTO PERSOALIZADO DE INSERCION
9	MANTENSE NO ALOXAMENTO POLOS SEUS PROPIOS MEDIOS. RENDA BASICA MUNICIPAL.
10	APOIO PUNTUAL DURANTE INSERCION LABORAL
11	DERIVACION A RECURSO ESPECIALIZADO EN TRATA
12	INCUMPLIMENTO DO PROXECTO DE INSERCION. REXEITA APOIOS.
13	CONTINUA NO PROXECTO
14	APOIO DE EMERXENCIA DERIVADO DO SEMUS. REXEITA CONTINUIDADE DA INTERVENCION
15	PASA A RECURSO ESPECIFICO DE MULLERES
16	APOIO PUNTUAL DURANTE INSERCION LABORAL
17	APOIO PUNTUAL DURANTE INSERCION LABORAL
18	APOIO DE EMERXENCIA DERIVADO DO SEMUS. REXEITA CONTINUIDADE DA INTERVENCION. A ESPERA DE XESTION DE RECURSO ESPECIALIZADO POR PARTE DA UMAD.
19	CONTUNUA NO PROXECTO

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

CASOS	MOTIVO
20	APOIO DE EMERXENCIA DERIVADO DO SEMUS, RETOMA CONTACTO FAMILIAR E VIAXA A OUTRA CIDADE.
21	CONTINUA NO PROXECTO
22	APOIO PUNTUAL, CASO DE VIOLENCIA DE XENERO
23	PASA A RECURSO ESPECIALIDADO SAUDE MENTAL-FEAFES
24	PASA A RECURSO ESPECIALIZADO ACCEM
25	CONTINUA NO PROXECTO
26	CONTIUA NO PROXECTO
27	APOIO PUNTUAL DE EMERXENCIA DERIVADO POLO SEMUS.

ACOMPAÑAMENTO SOCIAL



O acompañamento social como metodoloxía de Intervención social permite orienta-la acción profesional cara procesos de cambio ca persoa e ca contorna, deseñando un proxecto que teña en conta o punto de partida e o contexto; e que implica empregar recursos, métodos e técnicas que promovan a autonomía e o desenvolvemento persoal.

Este xeito de entender a Intervención é fundamental debido ao carácter multifactorial ao que responden os procesos de exclusión social severa; nos que son necesarias intervencións globais nas que a persoa usuaria teña a capacidade de lideral o seu propio proceso.

Neste sentido, o **60% das persoas atendidas durante este exercicio, teñen deseñado un proxecto personalizado de Inserción.**

Durante o 2023, **realizáronse un total de 115 acompañamentos con 54 persoas**, o 80% dos mesmos relacionados coa mellora da saúde e o achegamento ao sistema sanitario.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

SEGUIMENTOS



Enténdese por seguimentos sociais todas aquelas intervencións que teñen como espazo de intervención a rúa ou o lugar no que as persoas viven.

Habitualmente, o perfil das persoas atendidas na rúa é un perfil moi baixo: persoas cun deterioro acusado e que frecuentemente non se achegan ós recursos, sendo preciso levar a intervención profesional ata onde se atopen.

Trátanse de intervencións na propia rúa, pero que van dirixidas á creación do vínculo preciso que permita o traballo a medio prazo coa persoa, **non sendo a finalidade meramente asistencialista.**

Neste sentido, leváronse a cabo 57 rutas diúrnas, contactando con 31 persoas.

MEDIACIÓNS



A mediación social constitúe o piar fundamental deste proxecto. Cruz Vermella facilita o achegamento das persoas ós recursos e servicios, apoiando naqueles procedementos que a miúdo son pouco intuitivos.

Do mesmo xeito, refórzase a coordinación entre entidades, optimizando os recursos que a cidade de Santiago de Compostela ofrece.

Ata setembro de 2023, realízanse **456 intervencións** deste tipo **con 194 persoas distintas**. Isto supón un incremento dun 30% respecto dos datos do 2022, e evidencia que as persoas manteñen a súa confianza en Cruz Vermella como un dos primeiros recursos para o achegamento ao resto da rede (SERGAS, INSS….)

CONCLUSIÓNS

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O ano 2023 caracterizouse por acabar de consolidarse unha tendencia que viña advertíndose nos anos anteriores: **a dificultade de acceso á vivenda na cidade.**

Santiago de Compostela é unha cidade eminentemente turística, sendo cada vez máis complicado manter ou atopar novos hostais que prefiran alugar a medio prazo, que adicarse exclusivamente a turistas ou peregrinos. Este feito provoca tamén que os prezos se incrementen significativamente, dificultando ou impedindo que as persoas usuarias poidan logo manterse polos seus propios medios.

No referido ao **perfil das persoas atendidas, apréciase un recrudecemento** sobre o que se viña atendendo ata o momento. As situacións das persoas tenden a estar máis cronificadas, aumentando as patoloxías de saúde mental grave, a miúdo sen diagnosticar ou sen adherencia ao tratamento e combinadas con consumo de tóxicos en activo. Este escenario obriga a adaptar intervencións e comprender que moitas dos itinerarios das persoas serán de mínimos.

15.3.- SEMUS.

INTRODUCION

O SEMUS COMPOSTELA (Servizo Municipal de Urxencia Social) cobre as urxencias de carácter social cando os Servizos Sociais Municipais non están operativos, realizando as súas intervencións no lugar onde se xera a urxencia social, cun tempo de resposta moi breve e ofrecendo solucións acordes ao contexto no que se producen. Ademais da detección de situacións existentes de marxinación, tamén realiza tarefas de prevención, ofrecendo información e apoio ante os primeiros síntomas de determinadas problemáticas sociais e a eliminación das causas puntuais doutras, que poderían conducir a situacións de exclusión e marxinalidade.

A poboación destinataria é a poboación en xeral, que se atopa incursa nalgunha situación de risco, que requira de persoal especializado en intervención social (persoas maiores, menores en situacións de risco, mulleres vítimas de violencia, persoas sen fogar, situacións de rúa sobrevinda, violencia familiar, problemas sociosanitarios, persoas con discapacidade en situación de desprotección...)

ACTUACIONS

Ofrecer de xeito inmediato unha atención especializada a persoas, que de forma imprevista, se atopan en situación de vulnerabilidade social.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

OBXECTIVOS

- Complementar a atención dos Servizos Sociais Municipais e doutros dispositivos públicos ou privados nos horarios nos que estes non están operativos.

- Apoiar a labor realizado pola Policía Local, Bombeiros e Protección Civil, cando no desenvolvemento das súas funcións se presenten problemáticas sociais que requiran inmediatez e sistemas especializados de resposta.

- Dar resposta, no menor tempo posible, ás urxencias sociais individuais e colectivas.

RUTAS DE ATENCIÓN A PERSOAS SEN FOGAR

O equipo Semus realiza semanalmente saídas coa unidade móbil para dar apoio ás persoas sen fogar que pernoctan nas rúas da cidade. O equipo fará as seguintes rutas semanais para atender a persoas en situación de rúa:

- De xaneiro a maio e de outubro a decembro: tres rutas semanais en horario nocturno.
- De xuño a setembro: dúas rutas semanais en horario nocturno.

Estas saídas están coordinadas co equipo de Atención a Persoas sen Fogar de Cruz Vermella Santiago e os Servizos Sociais do Concello de Santiago de Compostela que solicita confirmación de localizacións, busca de persoas usuarias ás que non se ten localizadas, ou entrega de recados a persoas usuarias concretas, ademais de informar das demandas que realizan e enviar informes da situación na que se atopan.

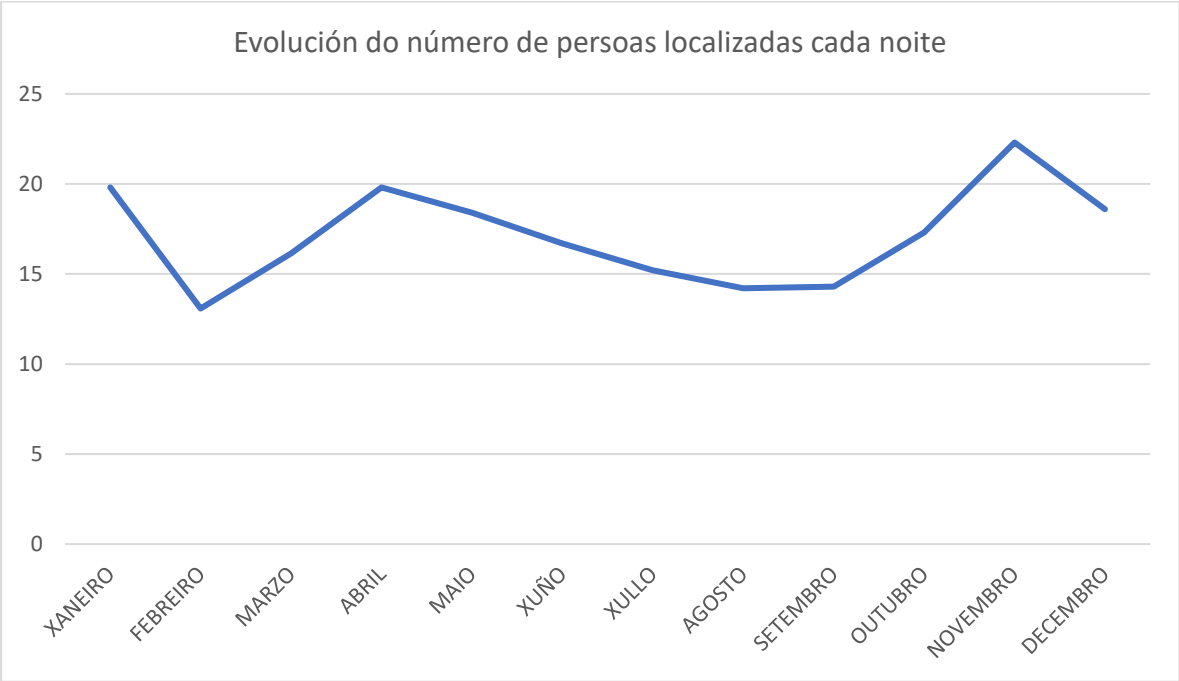
OBXECTIVO DESTA ACTIVIDADE

- Aportar datos cuantitativos e cualitativos sobre a situación das persoas sen fogar no Concello de Santiago de Compostela, que faciliten a posterior intervención social.
- Facilitar a cobertura de produtos de primeira necesidade (sacos e alimentos quentes) que melloren a calidade de vida da persoa durante a súa estancia na rúa e a preveñan de posibles riscos para a súa saúde.
- Informar sobre recursos
- Iniciar a intervención con persoas sen fogar en situación de rúa que permita o acompañamento e deseño dun itinerario para a mellora da súa situación.

Dende o 1 de xaneiro ata o 31 de decembro do 2023 realizáronse as seguintes actividades:

- Número de rutas realizadas: 128
- Media de persoas en rúa localizadas cada noite: 17
- Persoas distintas localizadas no que vai de ano: 267

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



- **Número de persoas coas que se intervén en rúa, por sexo:**

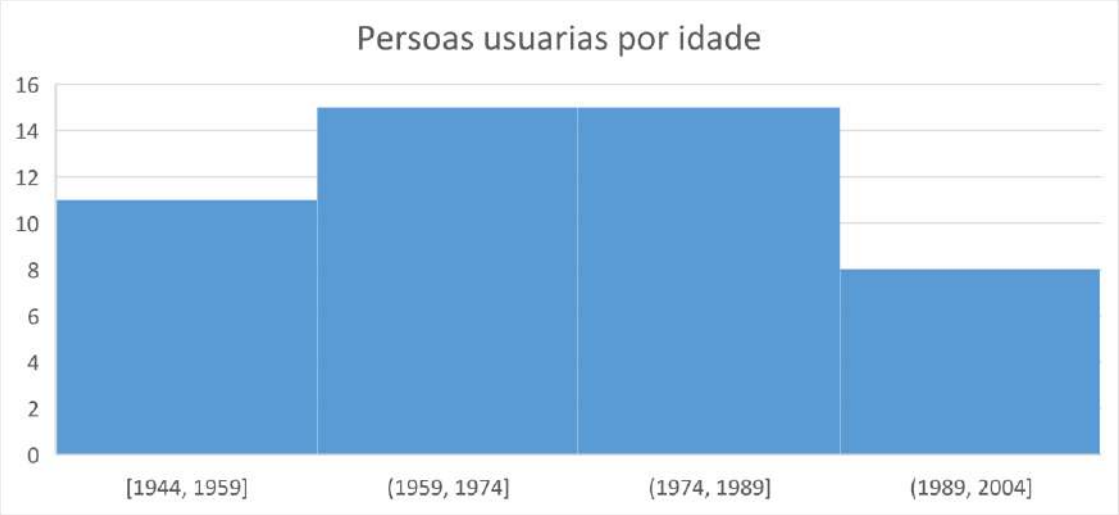


Como se aprecia na gráfica, o colectivo maioritario son homes, chegando a supor o 89% do total de persoas atendidas en rúa, fronte a un 11% que foron mulleres.

- **Persoas usuarias por tramos de idade:**

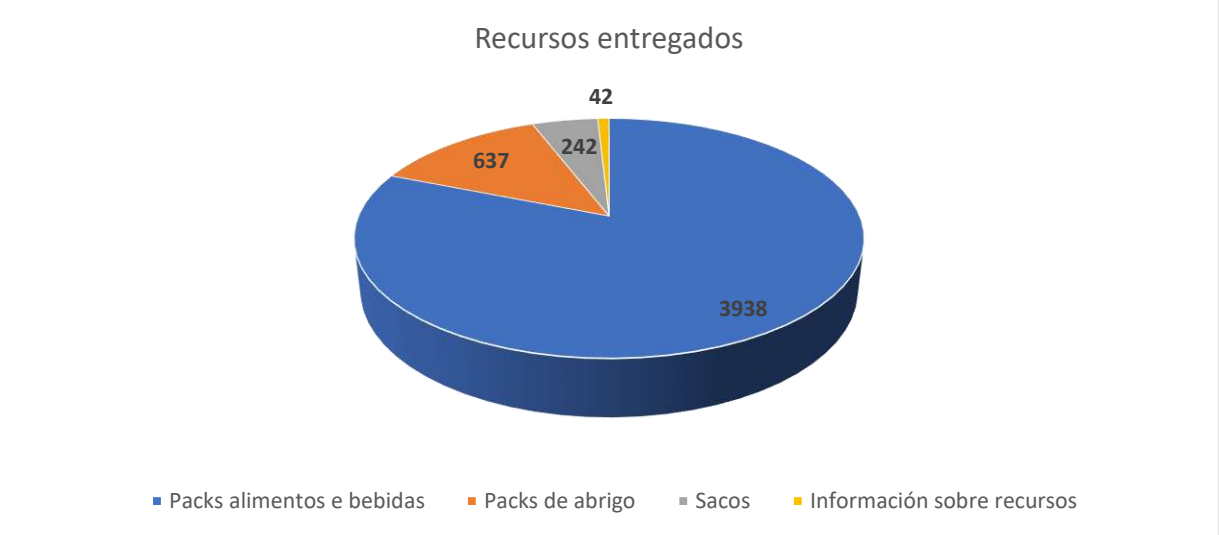
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Das persoas das que se teñen datos de idade, a maioría de usuarios se atopan entre os 34 e os 56 anos.



- **Recursos entregados:**
  - Packs alimentos e bebidas: 3.938
  - Packs de abrigo: 637
  - Sacos: 242
  - Información sobre recursos: 42

  TOTAL: 4.859



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

DISPOSITIVO POR CLIMATOLOXÍA ADVERSA

Saídas para a realización de rutas nos días en que hai alertas por variacións bruscas nas condicións climáticas que poden supor un risco ou perigo para as persoas que pernoctan na rúa. Acordáronse uns requisitos (temperaturas inferiores a 4º, ventos superiores a 80 km/ h, situación de alerta laranxa por choivas torrenciais, e outras situacións de especial risco, por calor ou por frío).

OBXECTIVO DESTA ACTIVIDADE.

- A prevención de riscos para a saúde derivados das condicións climatolóxicas adversas que
padecen as persoas que se atopan en situación de rúa.
- Información sobre recursos dispoñible

Dende o 1 de xaneiro do 2023 ata o 31 de decembro, realizáronse un total de **12 activacións** por climatoloxía adversa, todas elas por frío. Atendemos a un total de 157 persoas, todas elas se atopaban en situación de rúa. Respecto os produtos entregados nas rutas por climatoloxía adversa, fixemos entrega dun total de 297 produtos, clasificados da seguinte maneira:

- Bebidas quentes e alimentos: 209
- Sacos: 23
- Roupa de abrigo: 60
- Información recursos: 5

ACTIVACIÓNS EN URXENCIAS SOCIAIS

Cando se detecta unha situación de emerxencia social, os Servizos de Emerxencia activan o SEMUS para que interveña. Trátase de situacións sobrevindas que requiren de intervención inmediata tales como caídas de persoas maiores, menores en situacións de risco, mulleres vítimas de violencia, persoas sen fogar, situacións de rúa sobrevindas, violencia familiar, problemas sociosanitarios...

OBXECTIVO:
Acompañamento no proceso, na busca e ensaio de respostas de saída, IPIS-Derivación aos recursos especializados adecuados a cada situación. Realizáronse 121 activacións para dar resposta a situacións de emerxencia dos seguintes colectivos:

- 17 para atención a familias ante diversos problemas de urxencia (solicitantes de protección internacional, apoios con diversos tipos de xestións…)

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- 39 para atención á persoas maiores, tanto para realizar apoios en mobilización tras caídas en domicilios como para outro tipo de urxencias (persoas desorientadas, persoas que non responden ás chamadas, que necesitan apoio para algún tipo de xestión…).
- 4 mulleres vítimas de violencia de xénero ou sexual.
- 61 persoas sen fogar

Respecto ás persoas que foron atendidas polo SEMUS COMPOSTELA por urxencias sociais:

- Persoas usuarias directas: 121
- Persoas usuarias indirectas (membros da unidade familiar): 220
- Total persoas beneficiarias distintas (directas e indirectas): 341
- Respecto ó sexo das persoas usuarias do servizo, 60% foron homes e o 40% mulleres.



Respecto á nacionalidade, a maioría das persoas atendidas son de nacionalidade española (79 %).

Entidades que realizan as activacións:

- Policía Local: 25
- Servizos Sociais:13
- Centro Coordinación Cruz Vermella. 57
- 112: 11
- Policía Nacional: 12

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Outras entidades: 3

OUTRAS ACCIONS PARA O FUNCIONAMENTO DO SERVIZO

- Voluntariado: o servizo levouse a cabo cun total de **17 persoas voluntarias**.
- Realización de reunións de coordinación cos servizos sociais
- Reunións coordinación co equipo técnico de persoas sen fogar de Cruz Vermella
- Análise e mapeo de recursos sociais da cidade
- Seguimento de casos cos servizos sociais
- Reunións con outras entidades

CONCLUSIÓNS

Durante este ano 2023, notamos un incremento en relación o ano pasado, de familias con menores a cargo que se atopan en situación de rúa, ás que temos que buscar un recurso habitacional de urxencia. Do que levamos de ano, atendeuse un total de 17 familias con menores, das cales 9 foron aloxadas.

En relación ás dificultades atopadas no desenvolvemento do proxecto, a maior dificultade ata o momento, foi a busca de recurso habitacional de urxencia. A cidade de Santiago é unha cidade turística e estudiantil, os aloxamentos están completos a maior parte do ano, do mesmo modo, non todos os aloxamentos aceptan animais, sendo bastante común no colectivo de persoas sen fogar que teñan o seu cargo animais de compaña.





Entrega do folleto do SEMUS as entidades sociais.





16.- FEAFES GALICIA – FEDERACIÓN DE ASOCIACIÓNS DE FAMILIARES E ENFERMOS MENTAIS DE GALICIA

Importe do convenio: 60.000,00 €

Proxecto que se convenia: CONVÉNIANSE VARIOS PROGRAMAS DIRIXIDOS A PERSOAS MAIORES OU PERSOAS SEN TEITO

SAÚDE MENTAL FEAFES GALICIA
FEDERACIÓN DE ASOCIACIÓNS DE FAMILIARES E PERSOAS CON ENFERMIDADE MENTAL DE GALICIA

DENOMINACIÓN DO PROXECTO

Atención a persoas con enfermidade mental crónica e persoas sen fogar ou en grave risco de exclusión.

Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

Este programa trata de dar resposta á situación de carencias de necesidades básicas, entre elas a vivenda, pola que atravesan as persoas con enfermidade mental en grave risco de exclusión e as súas familias en Santiago de Compostela. Con este proxecto se atende ás súas necesidades específicas, dando resposta as mesmas e facilitando a atención e os recursos necesarios. A intervención fundaméntase principalmente na intervención directa

e nas derivacións e coordinacións cos recursos da comunidade para o tratamento destas patoloxías e a atención das súas necesidades. O fin do proxecto é contribuír a mellorar a atención social e sanitaria deste colectivo así como a súa calidade de vida.

Obxectivos e prioridades.
O. Xeral: Mellorar a atención en saúde mental da poboación da área sanitaria de Santiago.
O. Específicos:
1.- Favorecer a integración e o enganche do colectivo nos recursos normalizados, poñendo en marcha as accións e servizos oportunos axustados as súas necesidades básicas (vivenda, atención, información, orientación, asesoramento, acceso a recursos normalizados de atención…)
2.- Establecer unha rede de coordinación dos recursos sanitarios e sociais (públicos e ONG) precisa para a intervención.
3.- Aumentar a comunicación, difusión e sensibilización sobre o colectivo.

Nº PERSOAS DESTINATARIAS: 354
IDADE: Prima a franxa de idade de maior de 45 anos
NIVEL DE FORMACIÓN: Estudios primarios ou sen estudios
SITUACIÓN LABORAL: Desempregados
DIAGNÓSTICO: Priman os Trastornos psicóticos, Trastorno de Personalidade, Trastorno de Estado do ánimo e Patoloxía Dual
SEXO: Non se amosan grandes diferencias (55,70 % homes, 43,62 % mulleres e 0,67 % non binario)

Avaliación dos resultados.
A nivel cualitativo, ó longo do proceso de intervención a través dos seguimentos efectuados, o equipo técnico denotou unha evolución positiva das persoas participantes. En relación ó colectivo participante, indican estar satisfeitos coa intervención, valorando moi positivamente sentirse apoiados cara a consecución do seu proxecto de vida.

Mediante este proxecto producíronse avances que facilitaron a integración social:

- Melloráronse as habilidades sociais e as competencias dos usuarios, así como a conciencia de enfermidade mental, a adhesión ó tratamento, o achegamento ós recursos sociais e sanitarios, e a cobertura de necesidades básicas (alimentos, vivenda, roupa...). Traballándose especialmente a constancia e o mantemento dos avances.

- Ademais seguiuse a traballar no deshabituamento de consumo de sustancias ou a minoración dos consumos nas persoas con patoloxía dual.

- Tamén se acompañou ás persoas usuarias na súa situación administrativa-legal, resolvendo e acompañando nos trámites xurídicos precisos para a súa inclusión social.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- O ocio tivo un lugar destacado neste proxecto, posto que o estigma e a discriminación sufrida produce en ocasións o illamento e a non participación comunitaria. Polo tanto, fomentáronse as relacións participativas mediante diversas actividades.

- Incidindo especialmente no caso das persoas sen fogar, os pasos que se foron dando supuxeron uns resultados positivos, especialmente naquelas persoas que accederon e se mantiveron nos pisos de transición: pasouse dunha situación de policonsumo abusivo, conducta disruptiva, vida na rúa e escasa conciencia da enfermidade a establecerse unhas pautas non só de relación cos servicios sociais e sanitarios, senón tamén de condutas máis adaptadas e unha maior capacidade de relación cun entorno máis normalizado e cunha socialización positiva.

A nivel cuantitativo, o aumento no número de casos identificados, como no número de persoas e familias que demandaron atención é significativo e abonda na tendencia de anos anteriores que é a continua demanda de información e orientación sobre os problemas relacionados coa enfermidade mental. Utilizáronse indicadores cuantitativos para medir estes logros (N.º de casos identificados e familiares atendidos, N.º de casos con itinerarios e atencións iniciadas , N.º de actividades/accións levadas a cabo) cuxos resultados de detallarán no apartado de Actividades Desenvoltas.

ACTIVIDADES DO PROXECTO

1.- AVALIACIÓN/ VALORACIÓN DAS PERSOAS USUARIAS PARA A DERIVACIÓNS ÓS DIFERENTES SERVIZOS DO PROXECTO: VIVENDAS DE TRANSICIÓN, INFORMACIÓN E ORIENTACIÓNS, ASESORÍA XURÍDICA, OCIO, EMPREGO, ETC.

330 persoas atendidas en 2023

92 persoas de nova incorporación en 2023

Descrición: Acollida e avaliación das persoas susceptibles de ser beneficiarias en base ó perfil previamente definido. As persoas usuarias chegan ós servizos de Saúde Mental FEAFES Galicia derivadas dos distintos dispositivos comunitarios, ou ben, por iniciativa propia tras ter coñecemento da súa existencia.

Acudiron principalmente derivadas por: Servizos Sociais Municipais, SERGAS: Unidades Saúde Mental, Hospital psiquiátrico, Centros de saúde, Asociacións do ámbito socio-sanitario que traballan con persoas en risco de exclusión, Servizo Público de Emprego, Usuarios que chegaron informadas por outras persoas ou pola información da web .

Posteriormente procedeuse á avaliación de necesidades. A avaliación partiu dunha recollida de información co obxectivo de tratar de clarificar a demanda explícita das persoas

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

usuarios, e afondar naquelas demandas implícitas, moitas veces ocultas nun primeiro contacto. Ademais dos datos sanitarios, recolleuse a información relativa ó contexto, á familia e ó entorno social da persoa; así como a referente a súa historia ocupacional (estudo-traballo, tempo libre...).

Nesta primeira fase analizouse a información recollida a través de diversas entrevistas, recompiláronse informes e iniciouse o contacto coa rede de profesionais implicados co fin de poder determinar os obxectivos de intervención.

Obxectivo: Mellorar a atención en saúde mental da poboación da área sanitaria de Santiago de Compostela.

Persoas destinatarias: persoas con enfermidade mental (inclúense persoas sen fogar con enfermidade mental) e as súas familias e achegados.

Lugar de realización: Oficinas Saúde Mental FEAFES Galicia en Santiago de Compostela.

Recursos Humanos e materiais implicados na organización das actividades: Todos os profesionais implicados.

Datas: 1 de xaneiro a 30 de setembro de 2023

2.- ELABORACIÓN DE PLANS DE INTERVENCIÓN PARA OS DIFERENTES SERVICIOS, APOIO , ACOMPAÑAMENTO INICIAL E ACCIÓNS ESPECÍFICAS

306 persoas con plans de intervención en 2023

Descrición: Unha vez son valoradas as necesidades dos usuarios e/ou familiares, se traballa conxuntamente coa persoa a concreación dos obxectivos que se pretenden acadar, así como as accións necesarias de apoio inicial e atención as súas necesidades. Das 330 persoas atendidas durante o 2023, estableceuse un plan de traballo co 92,7%. Co resto de persoas realizáronse actividades de derivación a outras entidades da zona, por considerarse que se axustaban máis ás necesidades (CIM, UMAD, outras entidades de discapacidade...) ou se solventou a consulta sen precisar establecer máis citas ou intervencións posteriores.

Obxectivo: Favorecer a integración e o enganche nos recursos poñendo en marcha accións axustadas as súas necesidades, ademais de coordinarse con outros servizos internos e externos para a implementación dos plans definidos.

Persoas destinatarias: persoas con enfermidade mental (inclúense persoas sen fogar con enfermidade mental) e as súas familias e achegados.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Lugar de realización: Oficinas Saúde Mental FEAFES Galicia en Santiago de Compostela. Oficinas e sedes doutras entidades ou na rúa (para o caso de persoas sen fogar con enfermidade mental)

Recursos Humanos e materiais implicados na organización das actividades: Todos os profesionais implicados.

Datas: 1 de xaneiro a 30 de setembro de 2023

3.- INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN E INTERVENCIÓN

4.425 actuacións no 2023

Descrición: atender as demandas das persoas con enfermidade mental e as súas familias. Ofrecer información, orientación, intervención ou acompañamentos en calquera área:

* Formación/Emprego: 1.410

* Saúde: 437

* Social: 2.078

* Ocio: 301

*Información: 128

* Xurídico: 71

En concreto, realizáronse actuacións de:

- Orientación e asesoramento especializado en saúde mental.

- Información sobre recursos para favorecer a integración social.

- Acompañamento e apoio en xestións e tramitación de recursos: certificados de discapacidade, prestacións: económicas, materiais (alimentos, roupa, menciñas…), sanitarias (tarxeta sanitaria, atención médica…) vivenda (xestións aluguer e programas vivenda).

- Mediación e intervención familiar.

- Asesoramento legal.

- Asesoramento e orientación laboral.

- Apoio emocional.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Creación e mantemento da rede de coordinación socio sanitaria.

- Ocio e tempo libre

- Atención telefónica gratuíta.

Obxectivo: Informar, asesorar e dar apoio profesional de cara a cubrir as necesidades detectadas nas persoas usuarias, principalmente na xestións de conflitos e nas intervencións en situacións de crise.

Persoas destinatarias: persoas con enfermidade mental (inclúense persoas sen fogar con enfermidade mental) e as súas familias e achegados.

Lugar de realización: Oficinas Saúde Mental FEAFES Galicia Santiago de Compostela

Recursos Humanos e materiais implicados na organización das actividades: Todos os profesionais implicados.

Datas: 1 de xaneiro a 30 de setembro de 2023

4.- APOIO AOS EQUIPOS DE RÚA E PISOS DE TRANSICIÓN

81 persoas atendidas en situación de rúa no 2023

2.309 actuacións no 2023

9 persoas beneficiarias dos pisos de transición no 2023

4 persoas beneficiarias novas dos pisos de transición no 2023

849 actuacións coas persoas beneficiarias dos pisos no 2023

Descrición: Acompañamento, cando o solicitan, ós equipos de rúa para identificar ás persoas usuarias que poderían beneficiarse do presente proxecto; así como apoio, asesoramento e seguimento destes casos. Por outra banda, intervencións cos usuarios/as que están nos pisos de transición segundo as necesidades e os obxectivos marcados no seu Itinerario Personalizado de Inserción (adestramento en habilidades básicas da vida diaria, xestión económica, intervencións socioeducativas, acompañamento na xestión de recursos, apoio emocional, orientación laboral, etc).

Das 81 persoas atendidas durante o 2023 en situación de rúa, beneficiáronse 9 do recurso dos pisos de transición (6 homes e 3 mulleres).

Das 2.309 actuacións realizadas con persoas en situación de rúa, o 36,76% (849) foron coas 9 persoas beneficiarias do recurso de pisos de transición. Isto indica a intensidade de atención que se leva a cabo con estes usuarios das vivendas:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

* Intervencións: 571

* Coordinacións: 155

* Acompañamentos: 123

Obxectivo: Facilitar o acceso destas persoas aos recursos sociosanitarios, apoiar en diversas xestións para promocionar o empoderamento, educar en habilidades básicas de autocoidado, xestión económica, adestrar en habilidades prelaborais, etc. Deseño e posta en marcha de itinerarios personalizados de inserción dos usuarios dos pisos de transición. Apoiar ós equipos de rúa para persoas sen fogar na elaboración e posta en marcha das intervencións.

Destinatarios: Persoas sen fogar (segundo tipoloxía ETHOS), maiores de 18 anos con enfermidade mental derivadas polos equipos de rúa doutras entidades da comarca e beneficiarios do recurso de pisos de transición.

Lugar de realización: Na rúa, nos pisos de transición para persoas sen fogar de Saúde Mental FEAFES Galicia, nas oficinas de Saúde Mental FEAFES Galicia en Santiago de Compostela e na sedes doutras entidades sociais e institucións coas que se traballa en intervencións conxuntas cos usuarios.

Recursos Humanos e materiais implicados na organización das actividades: Todos os profesionais implicados.

Datas: 1 de xaneiro a 30 de setembro de 2023

5.- COORDINACIÓN E AVALIACIÓN DA INTERVENCIÓN

733 accións de coordinación no 2023

Descrición: Establecemento dunha comunicación continuada entre os profesionais implicados.

Para o correcto seguimento e avaliación da intervención é preciso establecer unha comunicación continuada e frecuente entre todos os profesionais implicados, ben sexa de xeito telefónico ou en reunións de equipo. Dentro do modelo de atención integral centrando nas persoas co que se traballou dende a entidade, o traballo en rede sempre ten un papel fundamental. Mantense a consolidación dunha rede socio sanitaria de referencia e apoio para os usuarios.

Das 4.425 actuacións que se levaron a cabo durante o 2023, 733 foron coordinacións.

Saúde Mental FEAFES Galicia consolidouse o longo do tempo como un referente ao que derivar ás persoas cun diagnóstico de enfermidade mental grave e as súas familias. As coordinacións realízanse principalmente a servicios sociais, outras entidades sociais,

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

recursos sanitarias, familias, recursos de atención ás adicións, administracións públicos, fiscalía e xulgados.

Obxectivo: mellorar a atención e intervención realizada coas persoas con problemas de saúde mental.

Persoas destinatarias: persoas con enfermidade mental (inclúense persoas sen fogar con enfermidade mental) e as súas familias e achegados.

Lugar de realización: Sede de Saúde Mental FEAFES Galicia en Santiago de Compostela e outros espazos e sede de entidades e institucións.

Recursos Humanos e materiais implicados na organización das actividades: Todos os profesionais implicados.

Datas: 1 de xaneiro a 30 de setembro de 2023

Fonte: Información facilitada por FEAFES Galicia, ano 2023.

17.- ASOCIACIÓN DE DANO CEREBRAL SARELA

Importe do convenio: 3.000,00 €

Proxecto que se convenia: TERAPIA ACUÁTICA E BALNEARIO

17.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

A terapia acuática utiliza as características mecánicas da auga para realizar un tratamento con fins terapéuticos, xa que esta ofrece un enfoque único, versátil e seguro no que a persoa con Dano Cerebral Adquirido pode desprazarse con maior liberdade e sen risco de caídas, favorecendo a autoconfianza e seguridade da propia persoa.

Leváronse a cabo 3 actividades tanto individuais como grupais: Terapia Acuática (individual), actividade de Prevención de Caídas na Auga (grupal) e Actividade Física na Auga (grupal). As sesións tanto individuais como grupais tiveron unha duración de 45 minutos. A frecuencia e horario das actividades estableceuse en réxime rotatorio cada tres meses e medio, segundo a organización da carteira de actividades do Servizo de Atención Diúrna Terapéutica (servizo onde se engloban as actividades deste proxecto), pero en calquera caso nunca foi inferior a 3 días á semana.

Durante as sesións traballouse o adestramento do equilibrio, da coordinación tanto xeral como óculo -manual, da marcha, da respiración, desprazamentos acuáticos, a flotación, exercicios sedativos e relaxantes, traballo lúdicos entre outros.

17.2.- Obxectivos.

a).- Obxectivo xeral:

- Adquirir ou manter o maior grado de autonomía física e independencia na auga para mellorar a mobilidade no medio terrestre.

b).- Obxectivos específicos:

- Potenciar a reeducación neuromotriz (propiocepción, equilibrio e coordinación).
- Fortalecer a musculatura.
- Aumentar a capacidade cardiorespiratoria e a resistencia contra a fatiga.
- Reeducar o patrón de marcha, con disminución da carga articular e muscular evitando o risco de caída.
- Aumentar ou manter os rangos articulares.
- Normalizar o ton muscular.

17.3.- Persoas destinatarias.

No proxecto participaron 38 persoas con Dano Cerebral Adquirido, que teñen recoñecido tanto unha discapacidade como a situación de dependencia. O tramo de idade foi de 25 a 75 anos.

Dentro do Servizo de Atención Diúrna Terapéutica no que se engloba a actividade de terapia acuática, todas as persoas usuarias contan con un Plan de Atención Individualizado onde, atendendo ás necesidades detectadas en cada persoa, se elaboran uns obxectivos de traballo e se concretan as actuacións que se levarán a cabo para a consecución dos mesmos. É neste documento onde se recolleron os obxectivos específicos de cada persoa que se traballaron na actividade acuática, á que asistiu a persoa. O Plan de Atención Individualizado ten unha peridiocidade anual con unha revisión ós 6 meses para valorar a consecución dos obxectivos marcados e a necesidade de facer modificacións dos mesmos. A avaliación dos obxectivos realizouse mediante o seguimento de benestar físico da persoa (observación clínica, escalas,...) que se recolleu na carpeta da propia persoa do Servizo de Atención Diúrna Terapéutica.

Así mesmo, a cada persoa usuaria se lle deu unha enquisa de satisfacción do servizo, onde se recolleu o grado de satisfacción coas actividades realizadas e nas que se incluía a Terapia Acuática e o Balneario (actividade de saída no entorno comunitario), polo que serviu tamén para avaliar as actividades do proxecto.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

18.- FUNDACIÓN MONTE DO GOZO – PROXECTO HOME.

Importe do convenio: 45.000,00 €

Proxecto que se convenia: PROGRAMA DE COCAÍNA

18.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

O **Programa de Cocaína** está deseñado para favorecer a rehabilitación e reinserción social de persoas adictas aos psicoestimulantes, fundamentalmente de cocaína, que manteñen a súa estrutura familiar, social e laboral, ou é susceptible de recuperar estas redes sen demasiadas complicacións e cun nivel de adicción que poda permitir a ruptura co mundo das drogas dentro dunha nova perspectiva de acceso ó traballo e de responsabilización da súa vida desde o primeiro momento.

18.2.- Obxectivos.

- Favorecer que os usuarios adquiran unha motivación progresiva que se inicia na abstinencia e se fortalece na adquisición dun estilo de vida saudable e satisfactorio que lle permita ao usuario un equilibrio no seu mundo sen necesidade dun illamento temporal.

18.3.- Persoas participantes.

* Usuarios directos: Persoas con adiccións: 53

* Usuarios indirectos: Persoas do contorno do usuario con adicción que participan nas terapias: 68

19.- ASOCIACIÓN ITINERA.

Importe do convenio: 5.000,00 €

Proxecto que se convenia: PROGRAMA ÁGORA

19.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

O Programa Ágora é un dos máis lonxevos da Asociación Itínera. Este programa de voluntariado de carácter anual, está dirixido a persoas con trastorno mental severo que precisan un apoio para completar a súa formación académica (moitas destas persoas abandonaron os estudos por mor da irrupción da enfermidade) obter titulacións, preparar probas... e/ou se viron apartadas da súa contorna social e cultural e queren mellorar nestas áreas. Ágora deseñouse cunha visión integradora e personalizada que fuxe das tradicionais terapias ocupacionais, enfocándose nas necesidades e características de cada persoa, na procura de actividades que melloren non só a empregabilidade das persoas

participantes, senón tamén a adquisición e mellora de habilidades sociais, culturais e formativas. As actividades que conforman o programa, abarcan dende clases de apoio (ESAD, Bacharelato, preparación de probas...), ata clases de informática e de idiomas, complementados por diversos obradoiros orientados ao desenvolvemento de técnicas de estudo. Por outra banda, Ágora conta con diversas actividades e proxectos de corte cultural e social: Clube de Lectura e Taller de Escrita Creativa, Clube de Cinema, Debate e Análise Crítico e a Ludoteca, consolidándose grupos que potencian iniciativas e eventos culturais abertos á cidadanía en xeral, e a outras entidades.

19.2.- Obxectivos.

Obxectivos xerais acadados: 1. Crear espazos que favorezan a adquisición de habilidades sociais, retomar a formación académica e o fomento do interese cultural, 2. Participar en eventos culturais que axudan a integrarse na comunidade favorecendo oportunidades de participación activa e inclusiva.

Obxectivos específicos acadados: 1. Acompañar e planificar itinerarios persoais, revisalos e mantelos coa axuda e o soporte profesional. 2. Retomar e mellorar a formación académica en persoas que tiveron que interrompela no momento da aparición da enfermidade, 3. Mellorar o desempeño no uso de novas tecnoloxías e TICs, 4. Desenvolver actividades que favorezan o interese e achegamento das persoas usuarias a diversos eidos culturais, 5. Traballar pola visibilidade e inclusión das persoas participantes na entorna cidadá.

19.3.- Persoas participantes.

O perfil de persoas ás que se dirixíu o programa foi o seguinte:

- Persoas diagnosticadas cun trastorno mental severo
- Persoas con discapacidade intelectual
- Persoas cun trastorno do espectro autista

Características habituais:

- Persoas en risco de exclusión social
- Persoas con dificultades adaptativas e malestar subxectivo
- Mulleres con círculos sociais moi reducido
- Persoas que proveñen de recursos moi institucionalizados

Tramos de idade: Entre os 18 e os 70 anos

Número estimado de persoas atendidas: 60.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

20.- ESCOLA DE TEMPO LIBRE DON BOSCO.
Importe do convenio: 5.000,00 €
Proxecto que se convenia: PROXECTO DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA E INTEGRACIÓN NO TEMPO LIBRE "**UN LUGAR PARA TI"**

20.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

Este proxecto foi enfocado en cubrir as necesidades de programas de conciliación para as familias, e de xeito especial para as máis vulnerables e apostamos pola necesidade de intensificar accións para que os rapaces e adolescentes destes colectivos non perdan o tren da educación, da formación e da socialización. Foi un soporte clave para as familias inmigrantes, cando os seus esforzos están moi centrados na regularización da súa situación e na inserción laboral dos adultos. Foi dirixido a rapaces e rapazas de entre os 4 e os 17 anos coa idea de facer do tempo libre unha ferramenta educativa e de adquisición de valores. Un espazo para o desenvolvemento de actividades que fomentasen a convivencia, tolerancia dentro dun contexto atractivo e divertido para eles. Ofrécemos un programa de reforzo escolar onde os destinatarios prioritarios foron rapaces que se encontraban dentro do sistema de protección de menores en diferentes casas de acollida da cidade, os derivados polos servizos sociais municipais e rapaces e rapazas de familias inmigrantes ou pertencentes a etnias minoritarias. Estes conviviron co grupo de rapaces e rapazas en situación normalizada que participaron nas actividades, converténdose o programa deste xeito nun espazo de integración e de prevención da exclusión social.

20.2.- Obxectivos.

a).- Obxectivos xerais:

- Ofertar actividades de tempo libre educativo nas tardes do curso e nos períodos de vacacións escolares.
- Potenciar a integración de rapaces/as e mozos/as en risco de exclusión social.
- Promocionar entre os nenos e nenas as medidas de prevención da COVID-19
- Traballar valores como a convivencia, o respecto, a solidariedade, o traballo en equipo, ... dende o ámbito da educación non formal.
- Mellorar os procesos de socialización e integración escolar dos participantes.
- Incluír nas actividades de tempo libre educativo a rapaces e rapazas e mozos e mozas que por causas ligadas a pandemia non poidan participar nelas fisicamente.

b).- Obxectivos específicos:

- Reforzar os procesos de aprendizaxe dos nenos e nenas
- Ofertar usos alternativos do tempo libre nos períodos vacacionais
- Xerar espazos lúdicos coa participación dos nenos e nenas

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Adquirir hábitos de vida saudables
- Potenciar o traballo en equipo, a tolerancia e a convivencia
- Mellorar o rendemento escolar dos nenos e nenas
- Aprender de técnicas de estudio persoal
- Reforzar hábitos de lectura e escritura nos cativos
- Facilitar a conciliación da vida laboral e familiar durante as vacacións.

20.3.- Persoas participantes.

Características valoradas sobre os participantes nas actividades:

1) Nenos e nenas de 4 a 12 anos e adolescentes entre os 13 e os 17 anos

2) Priorizamos á atención aos menores de menos recursos económicos ou en situación de risco de exclusión social.

3) Acollemos a rapaces de familias inmigrantes (de orixe africana e latino-americana fundamentalmente) e de diferentes etnias como a musulmán ou xitana.

4) Tamén a rapaces/as derivados dos servizos sociais do Concello e pertencentes a centros de menores ou casas de acollida Número de destinatarios dos grupos 2,3 e 4 que pasaron polas actividades:

- En apoio escolar: 54 rapaces e rapazas de 4 a 12 anos

- Ludoteca: 58 rapaces e rapazas de 4 a 6 anos

- Actividades de conciliación: 102 rapaces e rapazas de 4 a 17 anos Destinatarios totais foron 214 rapaces e rapazas

En todas as actividades indicadas houbo unha proporción significativa de menores de minorías étnicas e relixiosas, inmigrantes, do sistema de protección do menor e derivados polos servizos sociais do Concello.

21.- UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA	
Importe do convenio: 5.000,00 €	
Proxecto que se convenia: PROGRAMA DE PRESTACIÓN DE SERVIZOS SANITARIOS ODONTOLÓXICOS A PERSOAS EN RISCO DE EXCLUSIÓN SOCIAL	USC UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

21.1.- Descrición do proxecto con referencia aos aspectos máis salientables na súa execución.

A actividade subvencionada desenvolveuse no ano 2023 na Facultade de Medicina e Odontoloxía (edificio Odontoloxía). A USC ten en Odontoloxía o único centro público de Galiza onde se fan tratamentos bucodentais integrais. Dende hai décadas, unha boa parte

da súa actividade clínica está orientada a colectivos con dificultades de acceso aos coidados odontolóxicos. As persoas en situación de risco de exclusión social teñen dificultades evidentes para acceder á atención odontolóxica. O catálogo de prestacións do sistema público é moi reducido e case limitado á realización de exodoncias. En consecuencia este colectivo sofre un progresivo deterioro da súa saúde bucodental. Este programa pretende abordar esta problemática en todas as súas dimensións: facer un traballo de educación sobre saúde bucodental nas persoas beneficiarias (identificación de actitudes de risco, instauración de medidas preventivas), tratamento de dentes susceptibles de poder ser conservados mediante técnicas odontolóxicas básicas, e restitución de dentes perdidos con próteses dentais acrílicas removibles. A boa saúde dental mellorará a capacidade de comer ou falar, a autoestima e as relacións sociais, favorecendo a integración e a inserción social e laboral. Os beneficios dunha boa saúde oral son máis que evidentes: na capacidade de comer ou falar, na autoimaxe, na automestima e nas relación sociais.

21.2.- Obxectivos:

a).- Xerais:

1.- Contribuír á mellora do benestar social das persoas en risco de exclusión social a través da mellora da súa saúde dental.

2- Fomentar a adquisición de hábitos de hixiene oral preventivos e conductas saudables para evitar a aparición de novas patoloxías bucodentais.

b).- Específicos:

1- Educación sobre hábitos prexudiciais para a saúde oral e medidas de prevención.

2- Identificación da patoloxía ósea, dental e/ou mucosa no territorio orofacial.

3- Detección precoz e derivación de persoas con lesións malignas ou potencialmente malignas.

4- Aplicación de tratamentos preventivos tópicos (fluorización).

5- Tratamento de patoloxía dentaria en dentición decidua ou definitiva con técnicas básicas de operatoria dental e/ou periodoncia.

6- Rehabilitación funcional e estética por mor de ausencias dentais mediante técnicas básicas de prótese dental removible.

21.3.- Persoas participantes:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

As destinatarias son persoas entre 5 e 80 anos de idade que cumpran os requisitos para a concesión da prestación bucodental por atoparse en risco de exclusión social segundo os criterios establecidos na Ordenanza de Garantía Básica Cidadá do Concello de Santiago de Compostela e que presenten unha situación odontolóxica abordable dentro dos obxectivos deste programa. O número aproximado de beneficiarios está arredor de 70 persoas por ano. Polo exposto, o concello de Santiago de Compostela conveniou con diferentes asociacións e entidades de iniciativa social da cidade, diferentes programas e accións que perseguían as seguintes liñas temáticas:



Fonte: Datos facilitados polas entidades coas que o concello de Santiago de Compostela asinou convenios de colaboración.



ASESORÍA XURÍDICA

… a importancia dun equipo interdisciplinar en Servizos Sociais

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

ASPECTOS CONCEPTUAIS DO SERVIZO.

O **Servizo de Asesoría Xurídica, dispositivo** integrado no Departamento de Servizos Sociais deste concello, constitúe un elemento básico para que o servizo poida cumprir coa súa finalidade principal: contribuír á garantía do cumprimento dos dereitos da veciñanza de Santiago de Compostela, en condicións de igualdade. No seu funcionamento diario asume unha dobre dimensión:

1. Por un lado **a atención individualizada á poboación** ofrecendo un asesoramento xurídico aos/as usuarios/as do Centro de Servizos Sociais, familias ou a colectivos para garantir o exercicio dos seus dereitos en distintos ámbitos que pode circunscribirse a un asesoramento puntual ou, pola contra requirir de máis actuacións ante organismos ou preparación de escritos, sempre e cando neste caso non sexa preceptiva a firma do letrado, posto que esta intervención non inclúe a defensa letrada da persoa usuaria en procedementos xudiciais e/ou administrativos, tramitándose neste caso (de reunir os requisitos) Asistencia Xurídica Gratuíta. Estanse abordando temas relacionados coa familia, (separacións, divorcios, medidas, incumprimentos nestes ámbitos, etc), coa persoa (internamentos non voluntarios, valoración de capacidade, procedementos de xurisdición voluntaria,…) de carácter administrativo, civil, penal…



2. Por outra banda **asesoramento legal ao resto de profesionais do Centro de Servizos Sociais** para o desenvolvemento da súa propia intervención para asesorar e interpretar as distintas normas que inciden na intervención profesional, así como complementar esta dende la perspectiva xurídica.

OBXECTIVOS DO SERVIZO.

a).- Xerais:

- Integrarse no equipo interdisciplinar que conforma o Departamento municipal de Servizos Sociais, sendo parte activa na elaboración de programas, ordenanzas e convenios de colaboración con entidades.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Contribuír a facer reais e efectivos os dereitos sociais que lle asisten a calquera persoal, incidindo no principio constitucional de "*igualdade*".

b).- Específicos:

- Prestar orientación legal a todo o persoal técnico que desenvolve a súa labor no Departamento municipal de Servizos Sociais.
- Facilitar orientación legal ´en materia de Servizos Sociais a tódalas persoas que o precisen e que previamente foran derivadas por outro persoal técnico do Departamento encargado da intervención social (traballadoras sociais, psicóloga e educadoras familiares).
- Axudar a veciñanza a orientar da mellor forma posible as dificultades as que se enfronta na súa vida cotiá.
- Orientar á entidades sociais que teñen asinados convenios de colaboración con este concello ao cumprimento da finalidade e do procedemento legalmente establecido para a súa implementación.

HORARIO DE ATENCIÓN AO PÚBLICO

A atención ao público desenvólvese, con carácter ordinario, con cita previa, dous días á semana, no seguinte horario:

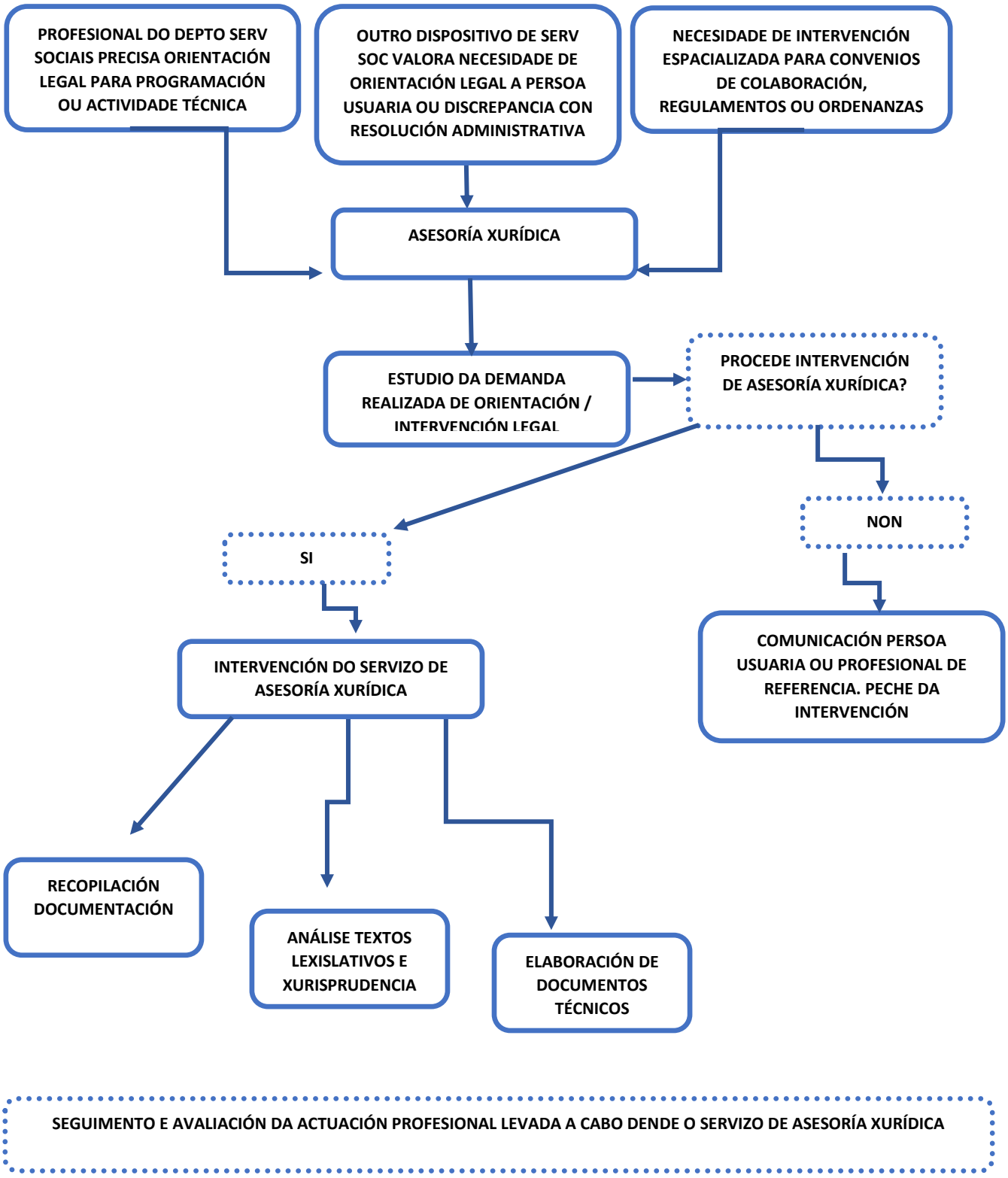
LUNS	9:00-14:00
MÉRCORES	9:00-14:00

Como no Departamento municipal de Servizos Sociais se detectan en ocasións supostos de emerxencia que requiren unha intervención inmediata e complexa, estes son atendidos no momento en que sexa preciso, fora de calquera horario.

METODOLOXÍA DA INTERVENCIÓN.

Existe unha asesora xurídica que non adica a totalidade da súa xornada laboral aos Servizos Sociais, senón que tamén desenvolve a súa labor no CIM. A intervención do servizo de asesoría xurídica, dentro do Departamento municipal de Servizos Sociais, se pode sintetizar no seguinte fluxograma:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

ACTUACIÓNS PROFESIONAIS LEVADAS A CABO NO ANO 2023.

Táboa: **Actuación profesional do servizo de asesoría xurídica no 2023 pola variable "sexo".**

	Nº	% V
HOME	34	13,28%
MULLER	153	59,77%
NON PROCEDE (entidades)	69	26,95%
TOTAIS	256	100,00%

2023Fonte: Datos facilitados polo servizo de Asesoría Xurídica, ano 2023.

Táboa: **Actuación profesional do servizo de asesoría xurídica no 2023 pola variable "idade".**

Promedio de idade	44,46
Desviación de idade	13,83
Idade máxima	89
Idade mínima	19

Fonte: Datos facilitados polo servizo de Asesoría Xurídica, ano 2023.

Táboa: **Actuación profesional do servizo de asesoría xurídica no 2023 pola variable "procedencia".**

PROCEDENCIA	ESPAÑA	67,84%
	OUTROS PAÍSES	32,16%

Fonte: Datos facilitados polo servizo de Asesoría Xurídica, ano 2023.

Táboa: **Actuación profesional da asesoría xurídica no 2023 pola variable "motivo da intervención".**

MOTIVO DA INTERVENCIÓN	AXUDAS TAXI ADAPTADO	0
	BOLSAS MUNICIPAIS	0
	CABES	0
	CONVENIOS DE COLABORACION CON ENTIDADES	55
	CONVENIOS PARA CESION DE ESPAZOS	0
	DENEGACION AIS	6
	DENEGACION BONO ALUGUEIRO	1
	DENEGACION DEPENDENCIA	3
	DENEGACION DISCAPACIDADE	4
	DENEGACION PNC	3
	DENEGACION RISGA	0
	EXENCION DE TAXAS DE OBRA	0
	ORDENANZA DE GARANTIA BASICA CIDADA	1
	OUTRAS DENEGACIONS	31
	FISCALIA	5

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

	XULGADOS	59
	ORDENANZA DE GARANTIA BASICA CIDADA	1
	OUTRAS DENEGACIONS	31
	SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR	0
	IGUALDADE	87

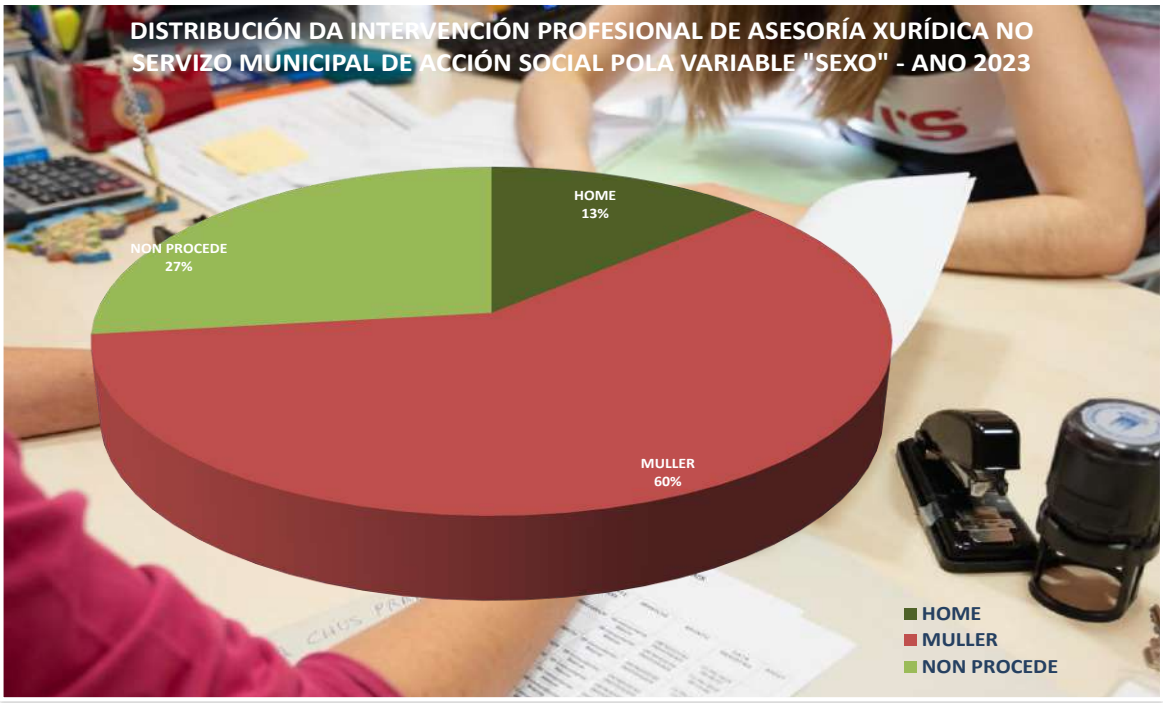
Fonte: Datos facilitados polo servizo de Asesoría Xurídica, ano 2023.

CONCEPTO		
	ALEGACIONS	2
	BORRADOR CONVENIO DE COLABORACION CON ENTIDADES SOCIAIS	3
	BORRADOR CONVENIO DE SEPARACION/DIVORCIO	3
	CONTESTACION MONITORIOS	0
	CONVENIO DE COLABORACION CON ENTIDADES SOCIAIS	27
	INFORME FISCALIZACION DA XUSTIFICACION DE CONVENIOS	14
	INFORME PARA VALORACION DE SITUACION SOCIAL PARA EXENCION TAXAS	0
	INFORME-PROPOSTA APROBACION CONVENIOS CON ENTIDADES	25
	INFORME-PROPOSTA APROBACION XUSTIFICACION CONVENIOS CON ENTIDADES	0
	INFORME-PROPOSTA PARA CONCESION DE NOVOS ESPAZOS EN CABES	0
	INFORME-PROPOSTA DE RENOVACION DE ESPAZOS EN CABES	0
	INFORME-PROPOSTA DE VALORACION DE INTERESE SOCIAL DE CESION DE ESPAZOS	0
	INFORME XURIDICO	98
	RECLAMACION PREVIA	8
	RECURSO DE ALZADA	15
	RECURSO DE REVISION	3
	REDACCION DE ORDENANZA MUNICIPAL / BASES	0
	SOLICITUDE DE ASISTENCIA XURIDICA GRATUITA	4
	OUTROS	0
	SOLICITUDE DE FRACCIONAMENTO E DE ACORDOS DE PAGO	10

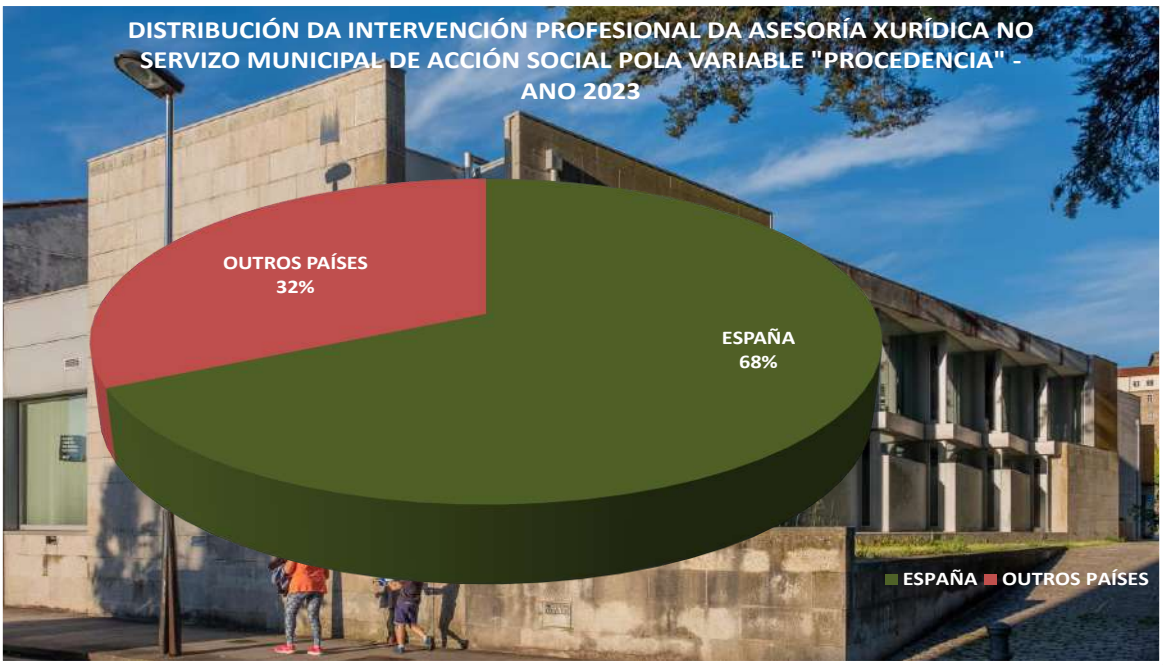
Fonte: Datos facilitados polo servizo de Asesoría Xurídica, ano 2023.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

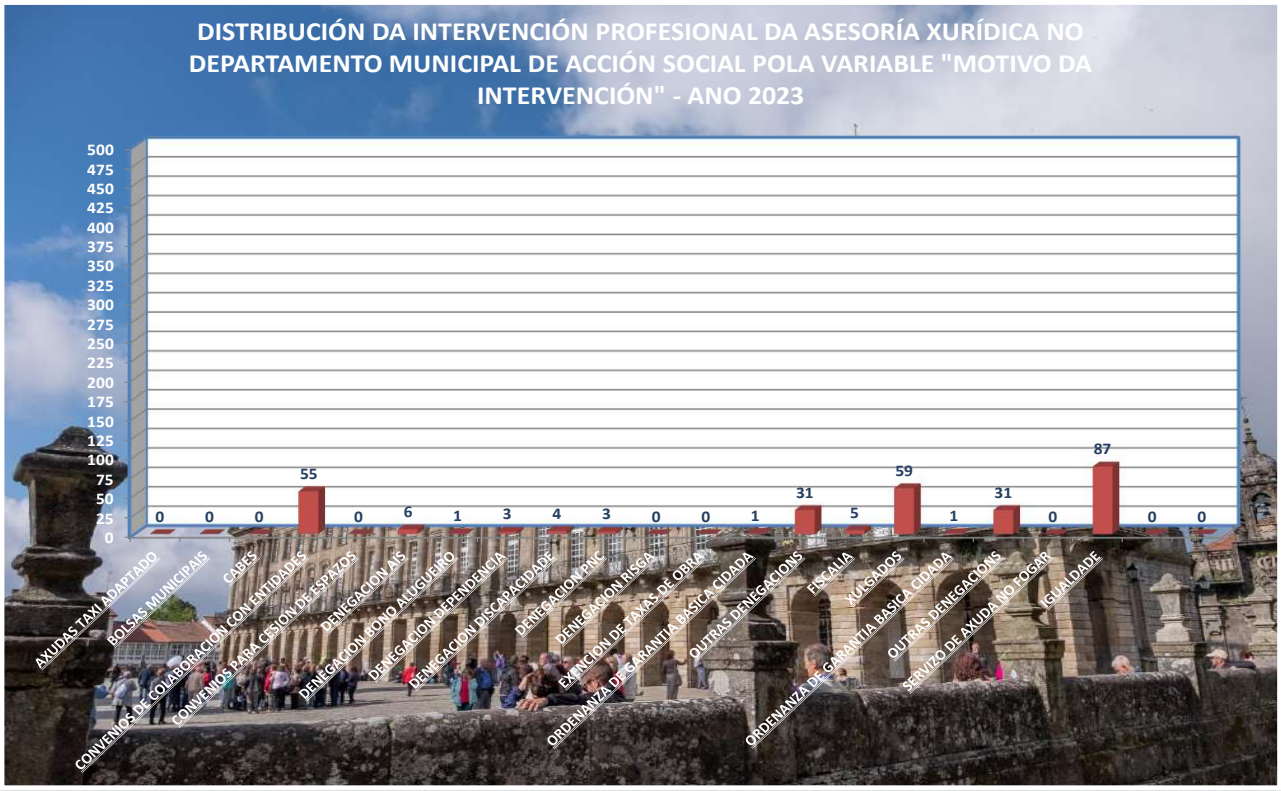
Se desexamos visualizar os datos de xeito gráfico, obtemos a seguinte información:



Fonte: Datos facilitados polo servizo de Asesoría Xurídica, ano 2023.



Fonte: Datos facilitados polo servizo de Asesoría Xurídica, ano 2023.



Fonte: Datos facilitados polo servizo de Asesoría Xurídica, ano 2023.



Fonte: Datos facilitados polo servizo de Asesoría Xurídica, ano 2023.

A maiores do xa explicando con anterioridade, adícase unha importante porcentaxe da xornada laboral na elaboración e xustificación de convenios con entidades de iniciativa social da cidade. Esta labor realízase conxuntamente coa Unidade Administrativa do servizo. Funcional e metodoloxicamente, esta actividade profesional se concreta en:

1. **Fase previa.-** Redacción e xestión dos convenios ata a súa sinatura.
2. **Fase de seguimento da execución do programa** subvencionado obxecto do convenio
3. **Fase de xustificación dos convenios**.

Vexamos cada unha destas fases:

1. **Fase previa**.- Redacción e sinatura dos convenios.- Partindo das concesións de subvencións nominativas previstas nas Bases dos Orzamentos Municipais 2022, levase a cabo o seguinte procedemento:

    a. Toma de contacto coas 21 entidades as que se lle recoñece, segundo o Orzamento Municipal 2022 unha subvención nominativa vinculada ao Centro Xestor de Servizos Sociais coa finalidade de definir, concretar e redactar o proxecto/programa obxecto da subvención concedida: obxecto, metodoloxía, persoal, temporalización, así como requirir a documentación regulamentariamente establecida para poder proceder a sinatura do convenio.
    b. Redacción do borrador do convenio con cada unha das entidades conveniadas.
    c. Devolución do documento previo para o Visto Bo pola entidade coa que se vai conveniar
    d. Informe de Asesoría Xurídica
    e. Informe do Departamento de Intervención
    f. Informe Proposta propoñendo a sinatura do convenio
    g. Aprobación do texto do borrador do convenio pola Xunta de Goberno Municipal
    h. Sinatura formal do convenio entre o Concello de Santiago e a entidade social correspondente

2. **Fase de seguimento.-** Comunicación entre este Departamento e as entidades durante todo o período de vixencia do convenio en aras a facer un seguimento sobre o correcto cumprimento do mesmo.
3. **Fase de Xustificación.**

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Na fase de xustificación, dende este Servizo conxuntamente coa Unidade Administrativa levase a cabo a comprobación documental e a fiscalización económica das subvencións concedidas as entidades sociais coas que se ten asinado convenio, abrindo, de ser o caso unha fase de requirimento de documentación e subsanación da documentación achegada que sexa incorrecta ou incompleta así como a comprobación da efectiva execución do programa conveniado, recollendo o detalle das actuacións de comprobación e fiscalización feitas das diferentes xustificación presentadas polas entidades nos seguintes documentos elaborados dende este servizo:

1. Informe xurídico de fiscalización
2. Proposta de acordo de xustificación

Documentos que posteriormente trasládanse ao Departamento de Intervención para ser informados e a Xunta de Goberno Local para a súa aprobación.

CONSELLO DE PERSOAS MAIORES

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO INTERNO DO CONSELLO MUNICIPAL DE PERSOAS MAIORES DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

LIMIAR

A participación cidadá é un dos piares sobre os que se asenta a idea de democracia e tamén un dos medios a través dos cales a cidadanía xulga a acción dos seus gobernos. Supón recoñecer a pluralidade de pensamentos, opinións e visións dos asuntos e contribúe ao desenvolvemento social, á construción do capital social, ao fomento da corresponsabilidade e á mellora da calidade dos servizos públicos. As vantaxes e beneficios que comporta a participación cidadá nas decisións públicas fanse máis evidentes no eido local, onde as organizacións sociais, os grupos locais, as familias, a cidadanía en definitiva, teñen o dereito e o deber de esixir que se teñan en conta e se debatan as súas demandas, críticas e propostas.

A Carta europea de autonomía local aprobada en Estrasburgo o 15 de outubro de 1985 considera, no seu preámbulo, que o dereito da cidadanía a participar na xestión dos asuntos públicos forma parte dos principios democráticos comúns a todos os membros do Consello de Europa, entendendo que a autonomía local supón o dereito e a capacidade efectiva das entidades locais para ordenar e xestionar unha parte importante dos asuntos públicos no marco da lei, baixo a súa responsabilidade e en beneficio dos seus habitantes.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A Constitución establece no título preliminar o dereito da cidadanía a participar na vida política, económica, cultural e social (artigo 9.2), aludindo á obriga dos poderes públicos de promover as condicións para a participación libre e eficaz da cidadanía no desenvolvemento político, social, económico e cultural.

A participación cidadá a través de consellos consultivos está prevista no artigo 71 da Lei 5/1997, do 22 de xullo, da Administración local de Galicia, nos artigos 1 e 69 da Lei 7/1985 reguladora das bases do réxime local e os artigos 130 e 131 do Regulamento 2568/1986, do 28 de novembro, de organización, funcionamento e réxime xurídico das entidades locais. Tamén está recollida no artigo 29 do Regulamento de participación cidadá do Concello de Santiago de Compostela aprobado por acordo plenario do 4 de decembro de 1998.

A sociedade española asiste a un proceso importante de cambios demográficos e sociais polo paulatino envellecemento da poboación. Este proceso constitúe un reto para os poderes públicos e para toda a sociedade, que ten que dar resposta e xerar mecanismos para que as persoas maiores continúen sendo suxeitos activos, non só do seu propio envellecemento senón da sociedade.

Os indicadores demográficos sinalan que nun período de tres décadas se duplicou o número de persoas maiores de 65 anos e prevese que no ano 2050 represente máis dun 30% da poboación. Para dar resposta a esta realidade social, a OMS formulou no ano 2002 o paradigma do envellecemento activo, definíndoo como un proceso de optimización das oportunidades de saúde, participación e seguridade co fin de mellorar de vida a medida que as persoas envellecen. Favorecer procesos e crear mecanismos de participación cidadá é un referente das políticas sociais que buscan avanzar na cohesión social e na mellora da calidade de vida. Impulsar a implicación e o protagonismo activo das persoas maiores en todos os ámbitos da vida cidadá é unha das liñas estratéxicas do Concello de Santiago de Compostela. Con este fin proponse a aprobación do Regulamento do Consello Municipal de Persoas Maiores de Santiago de Compostela.

Nos acordos acadados polo Pleno do Concello de Santiago na sesión do 24 de outubro de 2019 recóllese:

"A proposta por parte do Concello de Santiago de Compostela de levar a cabo:

1. A creación do Consello Municipal de Persoas Maiores, como órgano de participación sectorial, con carácter consultivo e asesor nas materias relacionadas co seu ámbito.

2. E unha vez constituído este, elaborar e aprobar o seu regulamento que facilite a participación de entidades e grupos sociais que traballen a prol do benestar das persoas maiores coa finalidade de contribuír a unha comunidade forte, cohesionada e plural, da que todas as veciñas e veciños forman parte como membros activos que dela son.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O obxectivo desta iniciativa é crear un órgano consultivo de participación cidadá para a análise, asesoramento e seguimento da acción municipal para as persoas maiores, de cara a dar resposta ás necesidades e demandas da veciñanza de Santiago de Compostela, que teñen no municipio o ámbito territorial onde se concretan en primeira instancia.

ÍNDICE

CAPÍTULO I. DISPOSICIÓNS XERAIS

Artigo 1. Natureza

Artigo 2. Ámbito de actuación

Artigo 3. Funcións do Consello Municipal de Persoas Maiores

CAPÍTULO II. ESTRUCTURA E ORGANIZACIÓN

Artigo 4. Composición do Consello

Artigo 5. Función dos membros

Artigo 6. Da Presidencia

Artigo 7. Da Vicepresidencia

Artigo 8. Da Secretaría

Artigo 9. Comisións de traballo

Artigo 10. Duración do mandato

CAPÍTULO III. RÉXIME DE SESIÓNS E ADOPCIÓN DE ACORDOS

Artigo 11. Xuntanzas e acordos

Artigo 12. Convocatoria das xuntanzas

CAPÍTULO IV. SEDE

Artigo 13. Sede

Disposición adicional

Disposición modificativa

Disposición final única

CAPÍTULO I. DISPOSICIÓNS XERAIS

Artigo 1. **Natureza**

1.O Consello Municipal de Persoas Maiores é un órgano colexiado, de natureza consultiva, informativa e de participación institucional, social, política e cidadá para a definición e seguimento das políticas municipais referidas ás persoas maiores de Compostela, en particular en todo o relativo a mellorar o benestar e a calidade de vida deste sector da poboación.

O Consello Municipal de Persoas Maiores créase con base no que prevé a respecto da participación cidadá nos asuntos municipais o artigo 71 da Lei 5/97 do 22 de xullo da Administración local de Galicia, os artigos 1 ,69 e 70 bis 1 da Lei reguladora das bases do réxime local e na restante normativa de ámbito estatal e local, nomeadamente no Regulamento de participación cidadá do Concello de Santiago de Compostela, sen prexuízo do exercicio das facultades de decisión dos órganos representativos regulados por lei.

Os estudos, propostas e informes emitidos polo Consello son de carácter informativo e teñen fins consultivos non vinculantes. En consecuencia, configúrase como un órgano permanente de participación, asesoramento, consulta, proposta, información, comunicación e debate.

2. O Consello rexerase por este regulamento e, no non incluído nel, polo Regulamento de participación cidadá e polas demais disposicións que lle sexan de aplicación.

3. Gozará de autonomía con respecto á corporación local.

Artigo 2. Ámbito de actuación

O ámbito de actuación do Consello Municipal de Persoas Maiores é coincidente cos límites e competencias municipais sempre referido a temas que lle afecten.

Non obstante, este Consello procurará a coordinación e colaboración con outros concellos e outras entidades, públicas e privadas, que transcendan o ámbito municipal co fin de obter información, realizar propostas ou trasladar solicitudes naqueles casos que poidan incidir nas súas actuacións.

Artigo 3. Funcións do Consello Municipal de Persoas Maiores

Son funcións deste Consello representar e canalizar a participación comunitaria en asuntos relacionados coas persoas maiores dos colectivos ou organizacións sociais de Santiago de Compostela que traten dese ámbito, así como asesorar e elaborar propostas de actuación na materia e realizar o seu seguimento. Desagréganse a seguir:

a) Promover, colaborar e asesorar na realización de estudos sobre a situación das persoas maiores no municipio de Santiago de Compostela, cuxos resultados sirvan de base para calquera proposta de actuación.
b) Potenciar a participación das persoas maiores nos asuntos municipais.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

c) Fomentar o asociacionismo entre as persoas maiores e prestar o apoio e a asistencia que lle fose requirida.
d) Propoñer a adopción de medidas dirixidas a eliminar os obstáculos que dificultan a integración real e efectiva da veciñanza maior de Santiago de Compostela na sociedade compostelá.
e) Impulsar a colaboración e cooperación entre asociacións e entidades, xa sexan públicas ou privadas, que desenvolvan actuacións para a promoción das persoas maiores.
f) Propoñer e priorizar anualmente actuacións no seu ámbito para que executen os órganos de goberno, tras a comparencia da/o concelleira/o responsable dando conta das liñas orzamentarias previstas para cada anualidade.
g) Velar polo cumprimento dos acordos do propio Consello.
h) Actuar como receptor de información municipal para comunicala e difundila entre os colectivos de persoas maiores.

As funcións do Consello Municipal de Persoas Maiores exerceranse mediante a emisión de ditames, informes ou peticións, actuando como órgano consultivo e asesor non vinculante para os órganos de goberno municipais.

CAPÍTULO II. ESTRUCTURA E ORGANIZACIÓN

Artigo 4. Composición do Consello

O Consello Municipal de Persoas Maiores estará formado polos seguintes órganos:

Presidencia

Titular da Alcaldía ou da concellería en que delegue.

Vicepresidencia

A persoa titular da Concellería competente nesta materia.

Vogais

1. Poderán formar parte do Consello Municipal de Persoas Maiores en calidade de vogais:

a) Unha persoa en representación por cada unha das asociacións ou organizacións de persoas maiores recoñecidas legalmente que figuren inscritas no Rexistro Municipal de Asociacións con, polo menos, seis meses de antigüidade e que soliciten a súa participación no Consello.

b) Unha persoa en representación por cada unha das áreas ou seccións de maiores de organizacións cidadás, con autonomía funcional e independencia, que desenvolvan traballos encamiñados a conseguir os obxectivos xerais do Consello e que soliciten a

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

súa participación no Consello e aquelas asociacións que recollan nos seus Estatutos a defensa da comunidade en xeral.

c) Unha persoa en representación da Plataforma de Pensionistas Santiago Compostela.

d) Unha persoa en representación de cada un dos partidos políticos con representación na corporación municipal que soliciten a súa participación no Consello.

A integración das asociacións ou organizacións no Consello Municipal de Persoas Maiores terá que ser aprobada polo Consello unha vez que o soliciten.

Todas as entidades interesadas en formar parte do Consello de Persoas Maiores deberán cumprir como requisito indispensable o de non perseguir fins lucrativos.

As asociacións ou organizacións que desexen formar parte do Consello deberán achegar os seguinte datos coa súa solicitude:

a) Estatutos da asociación ou organización ou acordo do órgano de goberno no que se recoñeza a autonomía funcional ás seccións ou colectivos organizados de persoas maiores.
b) Número de inscrición no Rexistro Municipal de Asociacións, se é o caso.
c) Nome das persoas que ocupan os cargos directivos da asociación ou das persoas representantes da organización.
d) Domicilio social.
e) Certificación do número de persoas socias ou integrantes da entidade ou organización.
f) Nome das persoas representantes e suplentes da asociación ou organización no Consello Municipal de Persoas Maiores.

2. Calquera modificación dos datos presentados deberá notificarse á Secretaría do Consello dentro do mes seguinte a que se produza.

3. Perderase a calidade de vogal do Consello por calquera das seguintes causas:

a) Disolución da asociación, entidade ou organización
b) Vontade propia.
c) Por causar baixa no Rexistro Municipal de Asociacións.
d) Por falta de asistencia da persoa representante ao Pleno tres veces consecutivas.
e) Por non comunicar nos prazos establecidos a modificación dos datos a que se refire o punto 2.
f) Polo incumprimento reiterado deste regulamento, dos acordos dos órganos de goberno ou a perturbación grave do funcionamento do Consello.

A referida perda será acordada polo Consello, unha vez tramitado o expediente oportuno no que se lle dará audiencia á entidade.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Secretaría

A persoa titular da Secretaría Xeral do Pleno ou persoa en quen delegue

Así mesmo, para funcións de asesoramento, a Presidencia poderá invitar ás sesións do Consello a calquera persoa experta, organización ou entidade que resulte de interese para os temas tratados, que participarán nas reunións con voz pero sen voto.

Artigo 5. Funcións das persoas membros

Son funcións das persoas membros:

1. Propoñer asuntos para incluír na orde do día das sesións.
2. Participar nos debates das sesións.
3. Formular propostas en relación cos asuntos fixados na orde do día.
4. Exercer o seu dereito ao voto e formular votos particulares, así como expresar o sentido do seu voto e os motivos que o xustifican.
5. Formular iniciativas, preguntas e suxestións
6. Obter a información precisa para cumprir as funcións asignadas.
7. Respectar a confidencialidade da información que adquiran pola súa condición de membros do Consello, aínda con posterioridade ao seu cesamento.
8. Cantas outras funcións sexan inherentes á súa condición.

As persoas membros do Consello non poderán atribuírse as funcións de representación asignadas a este, salvo que expresamente se lles outorgasen por acordo validamente adoptado, para cada caso concreto, polo propio órgano.

En casos de ausencia ou de enfermidade, e en xeral cando concorra unha causa xustificada, as persoas membros do Consello serán substituídas polas súas suplentes, se as houbese. As asociacións cidadás e demais organizacións con representación poderán substituír as persoas que as representan por outras, acreditándoo ante a Secretaría, que dará traslado ao Consello.

No nomeamento das persoas membros terase en conta o establecido no artigo 16 da Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva entre mulleres e homes, procurando atender ao principio de presenza equilibrada entre ambos os sexos na composición. Tamén se atenderá ao previsto no Decreto lexislativo 2/2015 do 12 de febreiro, polo que se aproba o Texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de igualdade.

Artigo 6. Da Presidencia

A Alcaldía do Concello de Santiago de Compostela presidirá o Consello Municipal de Persoas Maiores.

Son funcións da Presidencia:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

1. Representar o Consello.
2. Acordar a convocatoria, fixar a orde do día, presidir e moderar as sesións ordinarias e extraordinarias do Consello Municipal de Persoas Maiores e das comisións, se houbese.
3. Velar polo cumprimento dos acordos do Consello e polas súas normas de funcionamento.
4. Someter iniciativas e propostas á consideración do Consello
5. Dar o seu visto e prace ás actas e ás certificacións de acordos do Consello.
6. Dirimir co seu voto os empates para os efectos de adoptar acordos.
7. Resolver as dúbidas que se presenten na aplicación deste regulamento.
8. Informar á corporación municipal dos acordos acadados polo Consello Municipal de Persoas Maiores
9. Exercer cantas funcións lle encomende o Consello sempre que sexan inherentes á súa condición.

Artigo 7. Da Vicepresidencia

A Vicepresidencia corresponderá á persoa titular da concellaría competente nesta materia.

A persoa que exerza a Vicepresidencia asumirá a Presidencia en caso de vacante, ausencia ou enfermidade da persoa titular.

Artigo 8. Da Secretaría

Actuará como titular da Secretaría, con voz pero sen voto, a persoa titular da Secretaría municipal ou persoa en quen delegue.

Son funcións da Secretaría:

1. Realizar a xestión administrativa dos asuntos do Consello Municipal de Persoas Maiores.
2. Asistir á Presidencia e ao Consello Municipal en todos os asuntos inherentes a súa condición para os que sexa requirida.
3. Efectuar as convocatorias das sesións por orde da Presidencia, así como as citacións a compoñentes do Consello, enviando a documentación correspondente.
4. Asistir ás sesións, con voz pero sen voto, elaborar as súas actas, autorizalas coa súa sinatura e co visto e prace da Presidencia e dar o curso correspondente aos acordos que se adopten.
5. Expedir, co visto e prace da Presidencia, certificacións sobre actos e acordos do Consello.
6. Levar de forma actualizada o rexistro de membros e representantes dos distintos órganos, así como as altas e baixas
7. As demais que lle sexan encomendadas pola Presidencia do Consello.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

No caso de ausencia, vacante ou enfermidade da persoa titular da Secretaria do Consello Municipal de Persoas Maiores será substituída no exercicio das súas funcións pola persoa que veña designada como suplente.

Artigo 9. Comisións de traballo

As comisións de traballo son grupos cuxa finalidade é elaborar informes e propostas así como desenvolver, baixo a supervisión do Consello, os proxectos e programas que este lles encomende nas materias propias da súa competencia sobre temas específicos.

O Consello poderá crear, con carácter temporal ou permanente, as comisións de traballo que considere oportunas. O acordo de creación determinará o seu cometido e organización interna.

Estarán integradas por, polo menos, catro membros do Consello e poderán asemade formar parte delas outras persoas designadas por estes e que polo seu especial interese nos temas que se traten queiran participar de forma activa, logo da solicitude e aprobación polo Pleno do Consello. Unha persoa das integrantes da comisión, que á súa vez sexa membro do Consello, exercerá a súa coordinación e a interlocución con este.

No supostos de que teñan carácter permanente, no acordo de creación, poderán fixarse os prazos nos que se procederá á renovación periódica dos seus membros.

Artigo 10. Duración do mandato

1. As representacións dos grupos municipais integrantes da corporación posuirán a súa condición mentres perdure o mandato en que se produza o seu nomeamento, sen prexuízo de que poidan cesar ou ser destituídas en calquera momento e de que se nomee outra persoa para esta representación.

2. O resto das vogalías exercerán tal condición durante un período de catro anos, sen prexuízo da súa posible prórroga automática que poderá ter carácter indefinido salvo denuncia expresa formulada por parte das organizacións e organismos correspondentes as que representen que poderán propor a súa substitución en calquera momento.

CAPÍTULO III. RÉXIME DE SESIÓNS E ADOPCIÓN DE ACORDOS

Artigo 11. Xuntanzas e acordos

1. Corresponde á Presidencia a convocatoria do Consello.

2. As reunións do Consello poderán ser ordinarias e extraordinarias

3. O réxime de xuntanzas do Consello será semestral para as asembleas ordinarias, e para as de carácter extraordinario cantas veces sexan convocadas pola Presidencia, por propia iniciativa ou por solicitude dun terzo dos compoñentes.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

4. Para a válida constitución das sesións do Consello requirirase, en primeira convocatoria, a presenza de, polo menos, a metade do número legal das persoas membros mais a Presidencia e a Secretaría, titulares ou suplentes. En segunda convocatoria será suficiente a asistencia dun terzo do número legal das persoas membros, titulares ou suplentes, mais a Presidencia e a Secretaría ou as súas substitucións legais. Para a segunda convocatoria bastará o transcurso de media hora dende a primeira convocatoria.

5. A convocatoria deberá conter a orde do día fixada pola Presidencia así como a data, hora e lugar da reunión, e ir acompañada, se é o caso, da documentación suficiente.

6. O Consello poderá acordar a invitación ás súas sesións, con voz pero sen voto, asociacións, organismos ou persoas expertas relacionadas con algún asunto dos incluídos na orde do día.

7. Os acordos do Consello Municipal de Persoas Maiores adoptaranse por maioría simple das persoas presentes, salvo que algunha disposición esixa maioría absoluta. Entenderase por maioría simple cando os votos afirmativos sexan máis que os negativos e por maioría absoluta cando os votos afirmativos sexan máis da metade do número legal de membros con dereito a voto. O voto será persoal e indelegable e non se admitirán votos por correo. En caso de empate farase valer o voto de calidade da Presidencia.

Artigo 12. Convocatoria das reunións

A convocatoria das sesións levarase a cabo, sempre que sexa posible, por medios telemáticos e deberá comunicarse a cada unha das persoas membros do Consello e ser recibida cunha antelación mínima de sete días no caso de sesións ordinarias e de dous días no caso de sesións extraordinarias. A información sobre os temas que figuren na orde do día estará a disposición das persoas membros do Consello.

Non poderá ser obxecto de deliberación ou acordo ningún asunto que non figure incluído na orde do día, agás que asistan todos os membros do órgano colexiado e sexa declarada a urxencia do asunto polo voto favorable da maioría.

CAPÍTULO IV. SEDE

Artigo 13. Sede

A sede é o lugar de reunión do Consello Municipal das Persoas Maiores e será a sede da Concellaría de Políticas Sociais do Concello de Santiago de Compostela, na rúa de Isaac Díaz Pardo, nº 2-4 ou o lugar en cada caso que designe a Presidencia na convocatoria.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Convocatoria, constitución e celebración de sesións e adopción de acordos a distancia

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

1. En casos de forza maior ou risco colectivo grave, catástrofe ou calamidade públicas, o Consello pode ser convocado e constituído, as súas sesións poden realizarse e poden adoptarse acordos a distancia.

2. A convocatoria das sesións que se desenvolvan a distancia debe motivar a concorrencia ou mantemento da situación que excepcionalmente xustifique esta forma.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Modificación do Regulamento de organización e funcionamento do Consello Sectorial de Familia, Benestar Social e Igualdade

Coa entrada en vigor do presente regulamento queda derogada a Comisión Sectorial de Maiores como parte integrante do Consello Sectorial de Familia, Benestar Social e Igualdade do Concello de Santiago de Compostela do que formaba parte segundo o disposto no artigo 13.4 do Regulamento de organización e funcionamento do Consello Sectorial de Familia, Benestar Social e Igualdade (BOP núm 70 do 13 de abril de 2012), que quedará redactado da seguinte forma:

a Comisión Sectorial de Maiores queda excluído do e modifícase o

(…)4. As comisións sectoriais que se establecen, sen prexuízo de que o propio Consello poida acordar a súa modificación, son as seguintes:

- *Familia, infancia e xuventude*
- *Emprego*
- *Igualdade-muller*
- *Emigración-inmigración*
- *Discapacidade*
- *Saúde*

DISPOSICIÓN FINAL

Entrada en vigor

Este regulamento entrará en vigor unha vez publicado o seu texto íntegro no Boletín Oficial da Provincia (ou diario oficial que corresponda) e logo de transcorrido o prazo previsto no artigo 65.2 da Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local.

XUNTANZAS DO CONSELLO MUNICIPAL DE PERSOAS MAIORES DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

Ao longo do ano 2023, o Consello de Persoas Maiores do concello de Santiago de Compostela se xuntou en dúas ocasións. A saber:







Día: **Luns 24 de abril de 2023**
Hora: **18:00 horas**
Lugar: **Sala Circular Auditorio de GaliciaCalle: Av. Burgo das Nacións, s/n**

ao obxecto de tratar os asuntos comprendidos na seguinte:

ORDE DO DÍA

1.-Aprobación da acta da sesión anterior do 15 de xuño de 2.023

2.-Informe anual da Presidencia sobre a traxectoria e actuacións deste Consello Municipal de Persoas Maiores do Concello de Santiago de Compostela dende a súa constitución en Xaneiro de 2022.

3.-Debater e valorar polo Consello, as propostas achegadas a esta convocatoria pola Plataforma Pensionistas de Compostela

4.-Debater e valorar polo Consello, as propostas achegadas a esta convocatoria pola Asociación de Loita contra as Enfermidades do Ril da Coruña (ALCER)

5. Debater e valorar polo Consello, as propostas achegadas a esta convocatoria pola Asociación Cultural da Saúde Natural (ASSANA)
6. Propostas e suxestións

Día: **Martes 21 de Novembro de 2023**
Hora: **17:30 horas**
Lugar: **Sala Circular Auditorio de GaliciaCalle: Av. Burgo das Nacións, s/n**

ao obxecto de tratar os asuntos comprendidos na seguinte:

ORDE DO DÍA

1.-Aprobación da acta da sesión anterior do 24 de abril de 2.023
2- Proposta da Casa dos Maiores ubicada en San Pedro de Menzonzo.
3- Información da situación laboral das traballadoras do servizo de axuda no fogar do Concello de Santiago de Compostela.
4- Propostas presentadas pola Plataforma de Pensionistas (documento anexo).
4- Proposta presentada por ATEGAL (documento anexo).
5- Proposta presentada por ALCER(documento anexo).
6- Propostas presentadas pola Plataforma SOS Sanidade Pública (documento anexo).
7- Propostas e suxestións

Fonte: Actas das xuntanzas do Consello de Persoas Maiores elaboradas pola asesora xurídica da Área de Acción Social, ano 2023.

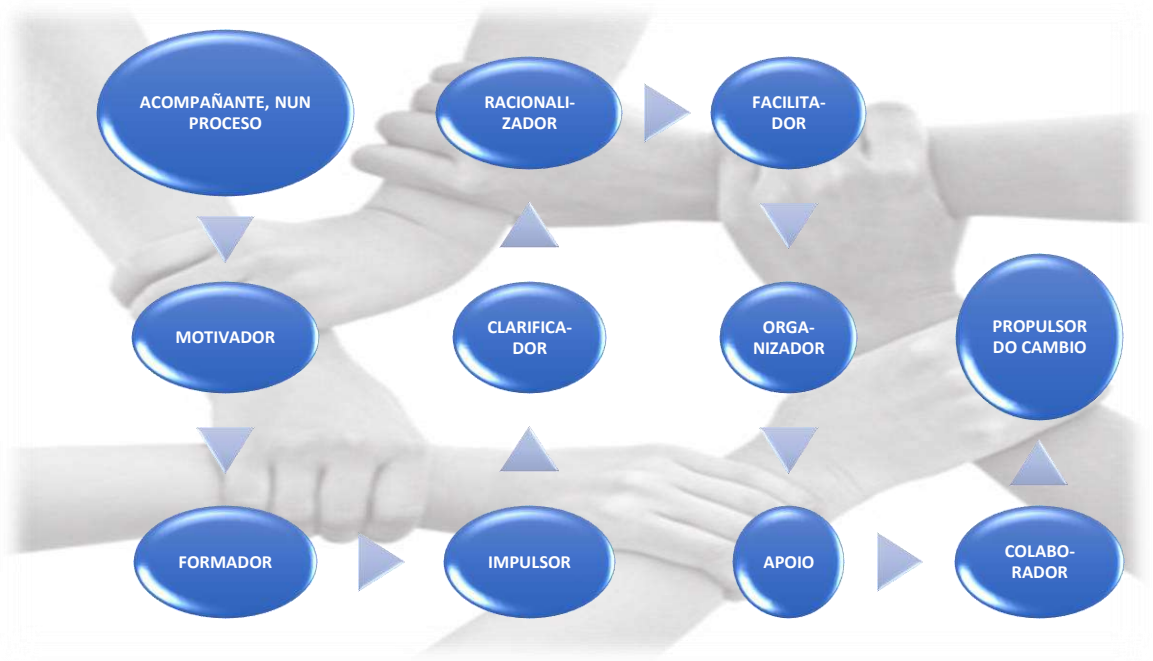


Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O papel que se debe exercer dende a xefatura non vai tanto no "***control***" e na "***supervisión***" (que loxicamente ten que existir) como no de converterse nunha figura que "***acompaña***" aos profesionais do equipo no quefacer profesional, que os "***motiva***" para a consecución de obxectivos, que os "***forme***" en aspectos metodolóxicos, que os "***apoia***" no proceso, aliviando a presión da demanda ou as dificultades que xurdan, que introduza "***calma***" cando as situacións se tornen complexas, que "***clarifique***" a toma de decisións, ás veces, dura e complexa... É dicir, que se converta na "***impulsora***" de obxectivos de mellora, na "***acompañante***" nun proceso de cambio e no firme "***apoio***" dun equipo de traballo consolidado dende hai anos.



O PAPEL DA XEFA DE SECCIÓN NA ORGANIZACIÓN DOS SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS.



Fonte: Sección de Servizos Sociais, ano 2023

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Dende a sección hai que asumir un papel de "***líder***" no equipo, co enfoque do "*liderazgo situacional*". Debe motivar ao grupo na toma de decisións e implicalos na participación técnica. Os líderes abertos, teñen mais aceptación que os ríxidos e autoritarios. Os líderes lexítimos son os que "*miman*" a motivación e a participación. Tense en conta: a cantidade de dirección (conduta de tarefa) e o apoio socio-emocional que un líder debe proporcionar (conduta de relación) nunha situación dada e segundo o nivel de madurez do grupo. O comportamento da xefa de sección pode presentar dous compoñentes:

Táboa: **COMPARTAMENTOS DA XEFA DE SECCIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS EN CANTO Á DIRECCIÓN DE EQUIPOS.**

1.- De tarefa.	✣ Fixar obxectivos a lograr. Fixar datas límites. ✣ Organizar o traballo: como, cando, onde, quen o fai (non o por qué). ✣ Dar orientacións específicas para realizar unha tarefa. Facer balance dos resultados.
2.- De relación (soporte social e emocional).	✣ Axudar e animar. ✣ Intervir nas comunicacións abertas respecto das actividades. Aceptar suxestións e iniciativas. ✣ Facilitar as interaccións dos outros. Escoita activa. Informar (proporciona feed-back) sobre os resultados da tarefa.

Fonte: Elaboración propia, ano 2023.

Respecto da madurez do equipo, incluiría a disposición para asumir responsabilidades. No liderazgo situacional, para determinar que estilo é apropiado utilizar, débese determinar o nivel de madurez do traballador, en relación a unha tarefa específica. Segundo este nivel, a xefa de sección, como líder do equipo, elixirá entre: dirixir / persuadir / participar / delegar. Todo isto se vai a producir no marco dun "*contínuum*" que iría do nivel mais baixo de madurez (que require obviamente dirección), ao de mais alta madurez (que permite a delegación). Neste senso, podemos observar o seguinte:

CONCELLO DE SANTIAGO

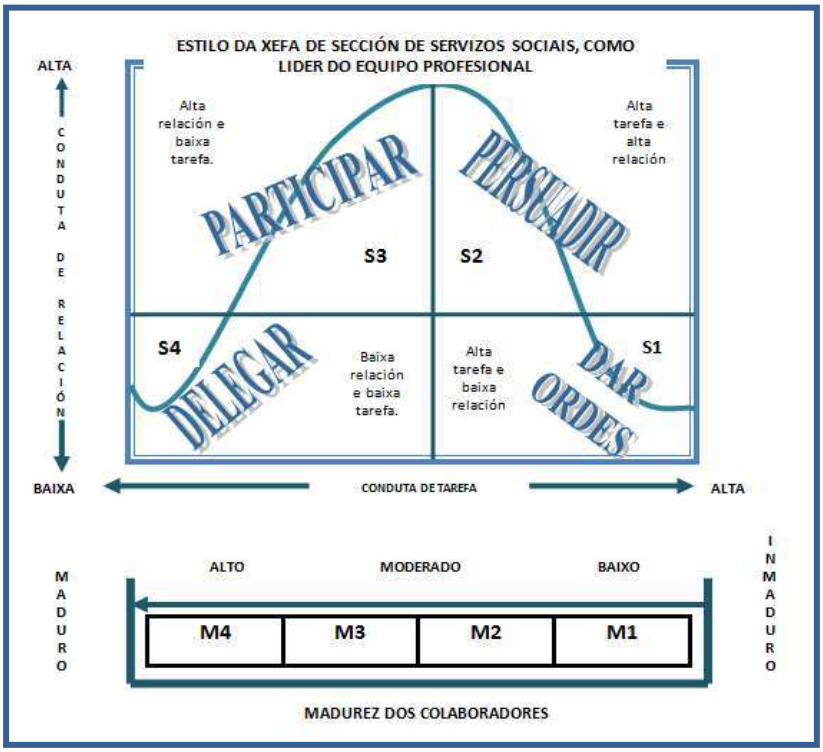
SERVICIOS SOCIALES

Táboa: **CORRELACIÓN ENTRE GRAO DE MADUREZ DO TRABALLADOR E O ESTILO AXEITADO DE DIRECCIÓN**

GRAOS DE MADUREZ DO TRABALLADOR		ESTILO AXEITADO DE DIRECCIÓN	
☞ Baixa madurez técnica. ☞ Baixa madurez psicolóxica. *(Nin sabe, nin quere – Inseguros)*	M1	S1	☞ Dar ordes. ☞ Xefa formadora. ☞ Alta tarefa / Baixa relación.
☞ Baixa madurez técnica. ☞ Alta madurez psicolóxica. *(Non sabe, si quere – pon interese)*	M2	S2	☞ Persuadir. ☞ Explicar o por qué. ☞ Alta tarefa / Alta relación.
☞ Alta madurez técnica. ☞ Baixa madurez psicolóxica. *(Sabe, non quere – Incertidume)*	M3	S3	☞ Facer participar. ☞ Traballadora/-a competente. ☞ Baixa tarefa / Alta relación
☞ Alta madurez técnica. ☞ Alta madurez psicolóxica. *(Sabe e quere – Disposto e seguro)*	M4	S4	☞ Delegar. ☞ Automotívase. ☞ Baixa tarefa / Baixa relación

Fonte: Liderazgo situacional; modelo de Kenneth Blanchard; adaptación propia, 2023.

O expresado anteriormente, pódese visualizar no seguinte gráfico:



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

O que de aquí se desprende é que non resulta eficaz que a xefatura de sección dentro dos Servizos Sociais tome decisión por sí soa; as decisións conxuntas cos restantes técnicos e profesionais que son mais eficaces, mais rentables, produtivas e satisfactorias. Calquera cambio organizativo debe estar sustentando nun análise poboacional previo (como xa se explicou noutro apartado da memoria), que priorice as necesidades e os ámbitos de intervención, analizando o binomio de "*carencias e recursos dispoñibles*".

PROPOSTAS DE MELLORA DE ATENCIÓN Á PERSOA USUARIA.

PROPOSTAS DE MELLORA	
	✣ Nova organización e reforzo do persoal adscrito ao Departamento municipal de Servizos Sociais, co principio de interdisciplinariedade e coa constitución de UNIS. ✣ Establecer protocolos de intervención, sobre todo no referido a problemáticas de desprotección de menores, persoas maiores con déficits na capacidade de autogoberno, persoas sen teito, etc. ✣ Establecer manuais de procedemento para axilizar e clarificar a tramitación de recursos complexos, tales como a Ordenanza de garantía básica cidadá, o servizo de axuda no fogar, a intervención en procesos de desafiuzamento e a intervención en casos xudicializados. ✣ Seguir apostando pola descentralización, apostando por maior proximidade á veciñanza, pero con espazos físicos adecuados para a atención á cidadanía. ✣ Instaurar a automatización de procesos de análise, recollida e tratamento de información. ✣ Busca de "*líderes comunitarios*" que faciliten a intervención nos barrios da cidade. ✣ Potenciar o servizo de axuda no fogar, para favorecer o nivel de cobertura, dando os pasos oportunos para a nova licitación do servizo. ✣ Reforzar os dispositivos e programas de atención a persoas con maiores elementos de vulnerabilidade, que condicionan as situacións de exclusión social.

Coa finalidade de proporcionar unha información o mais exhaustiva posible da xestión realizada dende o Departamento municipal de Servizos Sociais ao longo do ano 2023, cómpre indicar que dende a Sección de Servizos Sociais se levaron a cabo as seguintes actuacións técnicas:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Táboa: Actuacións técnicas realizadas dende a Sección de Servizos Sociais

Asunto	Nº	% V
ACTIVIDADES ENTIDADES EXTERNAS	3	0,06%
ACTIVIDADES IGUALDADE	2	0,04%
ACTIVIDADES SERVIZOS SOCIAIS	1	0,02%
ASISTENCIA A COMISIÓNS	12	0,22%
ATENCION TELEFONICA	1274	23,54%
ATENCION TELEMATICA	1300	24,03%
CUESTIONARIOS	14	0,26%
ENTREVISTAS FAMILIARES	11	0,20%
ENTREVISTAS INDIVIDUAIS	50	0,92%
ESTUDIOS E TRABALLOS TECNICOS	98	1,81%
FACTURACION	54	1,00%
INFORME RESPOSTA A QUEIXAS E RECLAMACIONS	22	0,41%
INFORME TÉCNICO	468	8,65%
INFORMES PROPOSTAS ÁREA	46	0,85%
MEMORIAS TECNICAS	68	1,26%
ORDENANZA DE GARANTIA BASICA - XESTION XERAL DO PROGRAMA	141	2,61%
OUTRAS XESTIONS	402	7,43%
PLAN CONCERTADO XESTION	13	0,24%
PLENO - MOCIONS E PROPOSTAS	6	0,11%
PRESENTACIONS E PONENCIAS	37	0,68%
SEGUIMENTO PROFESIONAL	2	0,04%
VISITA A DOMICILIO	64	1,18%
VISITA INSTITUCIONAL	51	0,94%
XESTION PROGRAMA BOLSAS MUNICIPAIS	33	0,61%
XESTION PROGRAMA SEN TEITO	3	0,06%
XESTION SAF	161	2,98%
XESTIÓN APLICACIÓN FICHAS CIM	2	0,04%
XESTIÓN PROGRAMA AXUDAS TAXI	10	0,18%
XUNTANZA ALCALDÍA	11	0,20%
XUNTANZA AREA DE ACCION SOCIAL	113	2,09%
XUNTANZA AXUDAS TAXI	3	0,06%
XUNTANZA CO DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	2	0,04%
XUNTANZA COA CONCELLEIRA DE POLITICAS SOCIAIS	97	1,79%
XUNTANZA DEPARTAMENTO PERSOAL	1	0,02%
XUNTANZA IGUALDADE	1	0,02%
XUNTANZA INTERNA ENTRE PROFESIONAIS SERVIZOS SOCIAIS	3	0,06%
XUNTANZA INTERVENCIÓN	10	0,18%
XUNTANZA ISE	5	0,09%
XUNTANZA NO CONCELLO	3	0,06%
XUNTANZA ORDENANZA GARANTIA BASICA	24	0,44%
XUNTANZA PASS CABES	12	0,22%
XUNTANZA PASS CONXO	14	0,26%

Asunto	Nº	% V
XUNTANZA PASS ENSANCHE	12	0,22%
XUNTANZA PASS FONTINAS	24	0,44%
XUNTANZA PASS GALERAS PORTA CAMINO	123	2,27%
XUNTANZA PASS GALERAS SAN LOURENZO	20	0,37%
XUNTANZA PASS RURAL	5	0,09%
XUNTANZA PROGRAMA BOLSAS MUNICIPAIS	18	0,33%
XUNTANZA PROGRAMA INCLUSION SOCIAL	5	0,09%
XUNTANZA PROGRAMA SEN TEITO	96	1,77%
XUNTANZA PROGRAMA VIVENDA	5	0,09%
XUNTANZA SAF	204	3,77%
XUNTANZA SERV SOCIAIS CON ENTIDADES EXTERNAS	106	1,96%
XUNTANZA TÉCNICA XULGADO	5	0,09%
XUNTANZA UMAD	3	0,06%
XUNTANZA UNIDADE ADMINISTRATIVA	65	1,20%
XUNTANZA UNIDADE XESTION	31	0,57%
XUNTANZAS CON CORPOS E FORZAS DE SEGURIDADE	41	0,76%
XUNTANZAS EQUIPO IGUALDADE	1	0,02%
Total	5411	100,00%

Fonte: Datos sección de Servizos Sociais, elaboración propia, 2023.

Da táboa anterior se deduce a gran diversidade das tarefas realizadas dende a xefatura de sección de Servizos Sociais; entre elas, destaca de xeito prioritario as xestións realizadas con respecto á atención telefónica ou telemática de entidades sociais e dos propios profesionais pertencentes ao equipo de Servizos Sociais así como á implementación do SAF e tamén das diversas prestacións reguladas pola Ordenanza de garantía básica cidadá. As tarefas vinculadas á SAF están relacionadas coa elaboración de propostas de resolución onde se establece a intensidade horaria prestada no servizo, o copago realizado das persoas usuarias, o control do copago mensual, informes para a vindeira licitación do contrato, así como informes de xestión e de facturación mensual. No que respecta á Ordenanza de garantía básica cidadá, ao longo do ano 2023, se realizaron propostas de resolución, de modificación e extinción, informes de pago e informes relacionados coa non suxeición destas prestacións municipais á lexislación en materia de subvencións. Si desglosamos a actividade profesional ao longo dos meses, obtemos a seguinte información:

Servicio	Xan	Feb	Mz	Ab	Mai	Xñ	XII	Ag	Set	Out	Nov	Dec	Total
Sección de Servizos Sociais	442	511	598	463	602	579	292	481	247	224	550	422	5411

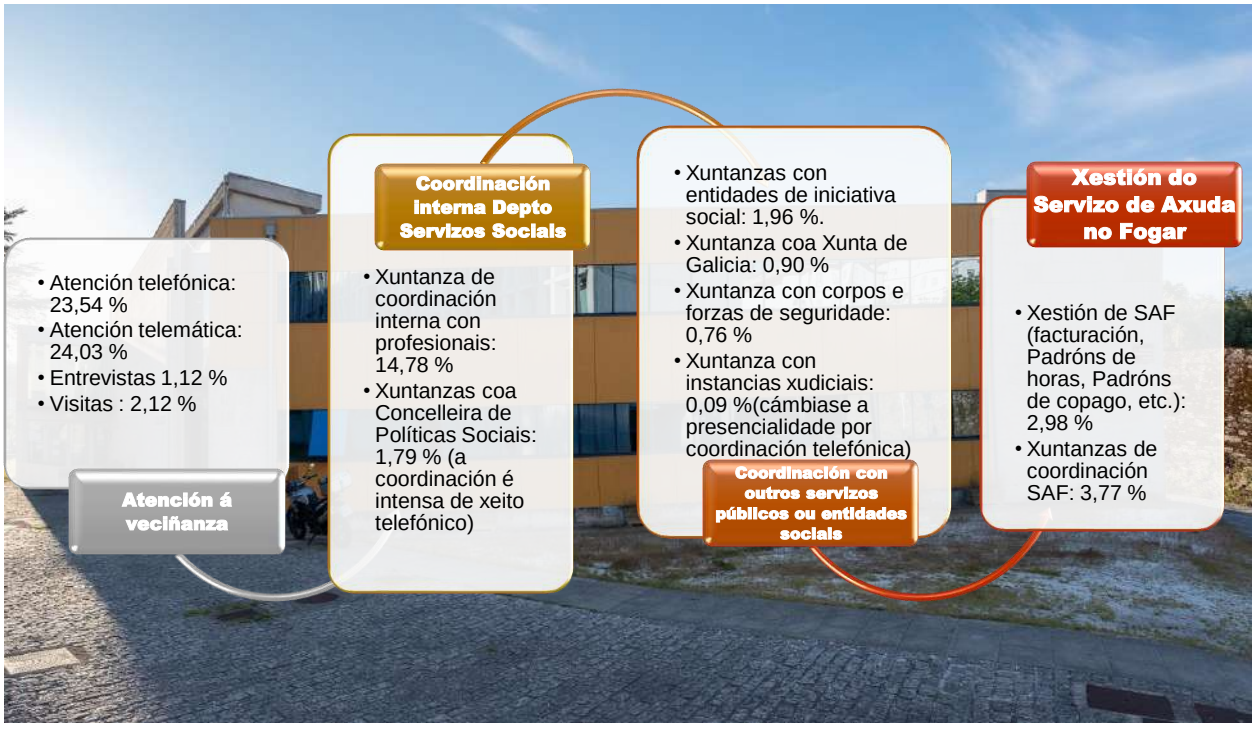
Fonte: Datos sección de Servizos Sociais, elaboración propia, 2023.

A evolución irregular desta gráfica está relacionada nos meses de xaneiro e febreiro ao tempo adicado á elaboración da memoria de xestión do servizo e a baixada nos meses de setembro e outubro a períodos de baixa laboral da profesional. Os picos mais elevados están relacionados coa intensa labor de xestión da Ordenanza de garantía básica cidadá, ao cambiar o procedemento de tramitación vinculada á Administración Electrónica deste

concello e á xestión do Servizo de Axuda no Fogar, inestable durante este período temporal. Polo exposto na táboa anterior, a labor profesional da xefa de sección de Servizos Sociais, se concretou basicamente ao longo do ano 2023 en seis liñas:

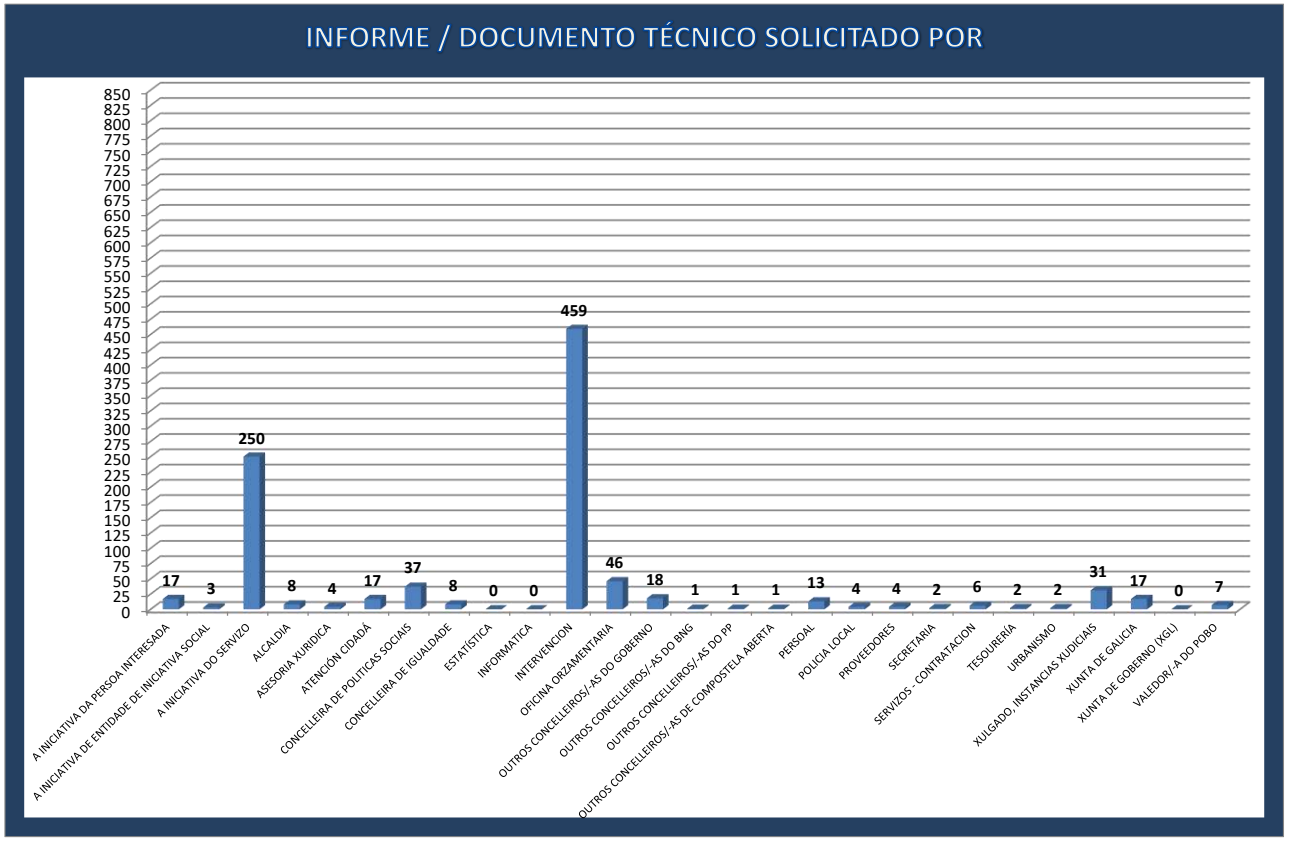


Fonte: Datos sección de Servizos Sociais, elaboración propia, 2023.



Fonte: Datos sección de Servizos Sociais, elaboración propia, 2023.

Por outra banda, cómpre indicar que ao longo do ano 2023, se levou un rexistro específico dos documentos e informes técnicos elaborados tanto pola xefa de servizo da Area de Acción Social como pola xefa de sección de Servizos Sociais. Os datos de xestión técnica se axustan do seguinte xeito:

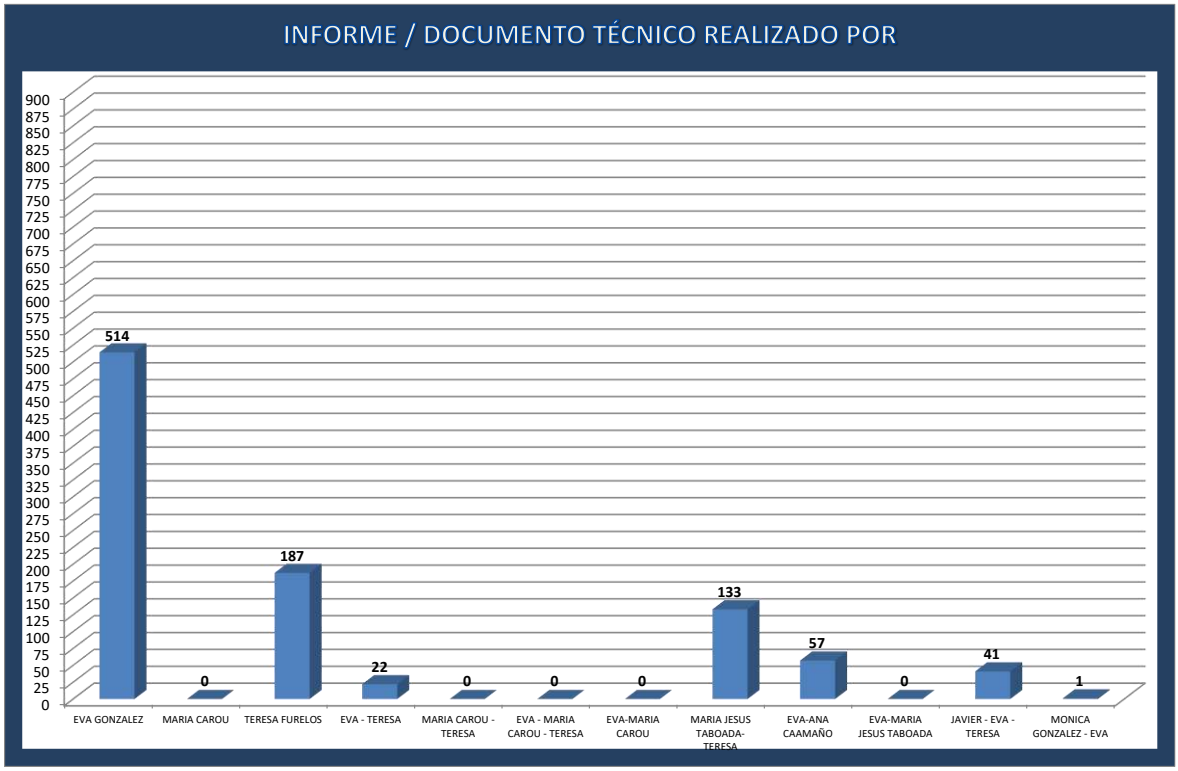


Fonte: Datos sección de Servizos Sociais, elaboración propia, 2023.

A maior emisión de informes técnicos, tal como se pode apreciar na gráfica anterior, é a petición do Servizo de Intervención, seguindo dos que se emiten a iniciativa do propio servizo e xa moi de lonxe, a petición da Xunta de Galicia.



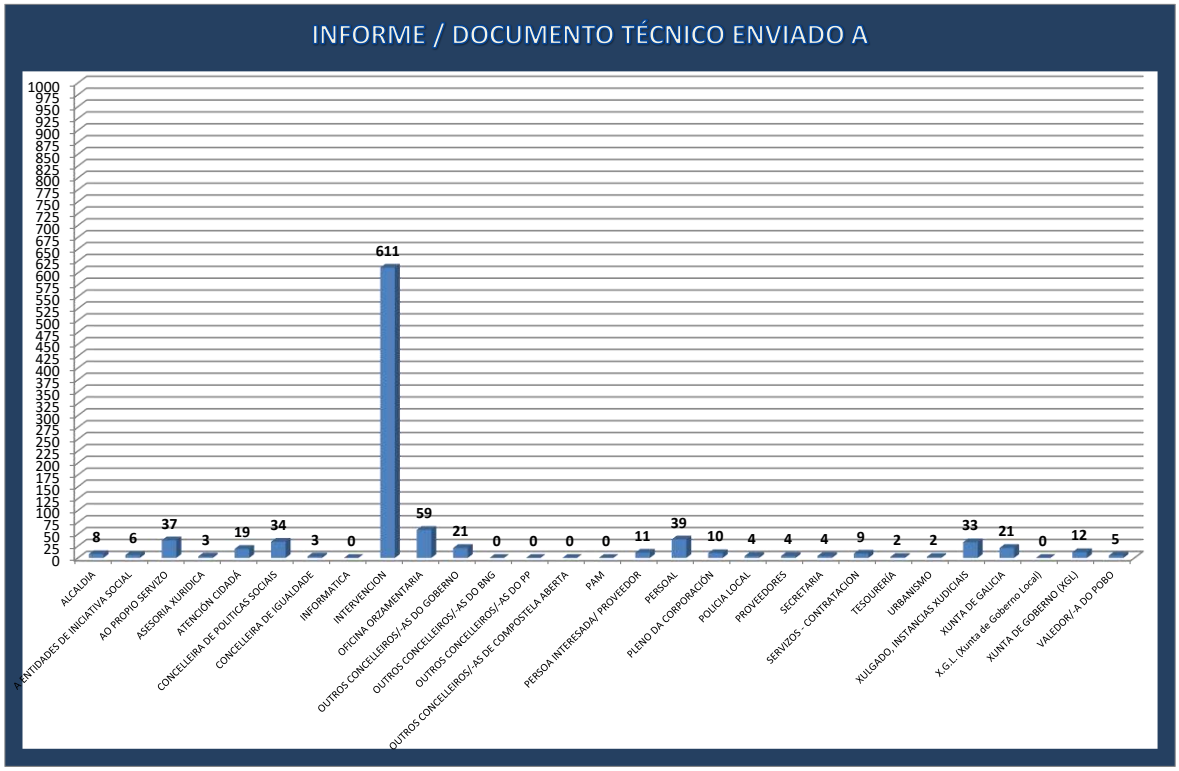
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Fonte: Rexistro de informes técnicos da Area de Acción Social, 2023.

Como se pode constatar na gráfica anterior, dende a xefatura de sección de Servizos Sociais se emitiron 514 informes técnicos, que basicamente estaban relacionados con información remitida á concelleira de Políticas Sociais (os informes emitido á concelleira de Dereitos e Servizos Sociais durante os meses do seu mandato foron inferiores) ou a Alcaldía cos resultados da intervención realizada dende o Departamento municipal de Servizos Sociais, informes proposta con padrón de horas de SAF e aplicación da liquidación de taxa a persoas usuarias do devandito servizo, informes a instancias xudiciais ante supostos de emerxencia social, propostas de resolución relacionadas coas prestacións da Ordenanza de garantía básica cidadá, entre outros.





Fonte: Rexistro de informes técnicos da Area de Acción Social, 2023.

E, en consecuencia ao indicado anteriormente, os destinarios dos informes técnicos realizados dende a Area de Acción Social foron de maior intensidade ao servizo de Intervención (en 611 supostos), sendo os restantes minoritarios ante esta cifra.



Cómpre indicar que no ano 2023 tamén se adicou unha importante porcentaxe da labor profesional á seguinte labor:

1º.- Xestión das queixas formuladas pola veciñanza.

Das 37.301 actuacións profesionais rexistradas ao longo do ano 2023 no Departamento municipal de Servizos, formuláronse 21 queixas ou reclamacións por parte da veciñanza, o que equivale ao 0,06 % de toda a actividade. Estas actuacións, con distinto contido, se presentaron polas seguintes vías:



Dentro das queixas presentadas ao longo do ano, os motivos das mesmas se concretan no seguinte:

- **PASS Ensanche**: 6 queixas relacionadas coa demora no tempo de agarda por cita e tamén pola percepción das persoas usuarias de non haber recibido unha atención correcta pola traballadora social do PASS. Erros na comunicación que se deben mellorar tendo en conta sempre ao perfil das persoas usuarias deste servizo. Realízase escoita activa e adóptanse as medidas de solución de caso que procedan.

- **PASS Porta do Camiño**: 5 queixas relacionadas coa percepción das persoas usuarias de non terse resolto a súa demanda no prazo que corresponda (consideran que se dilatan os tempos para a tramitación das prestacións, séndolle informada a documentación a presentar de forma fragmentada e tamén indican a falta de empatía da traballadora social de referencia). Realízase escoita activa e adóptanse as medidas de solución de caso que procedan.
- **SAF**: 5 queixas relacionadas coa demora nas altas de SAF pola modalidade de "*dependencia*" e polas ausencias de persoal auxiliar. Imposición de dúas sancións á empresa adxudicataria.
- **PASS Conxo**: 2 queixas relacionadas coa percepción das persoas usuarias de non haber recibido unha atención correcta pola traballadora social do PASS. Erros na comunicación que deben mellorar, tendo en conta sempre o perfil das persoas usuarias deste servizo. Realízase escoita activa e adóptanse as medidas de solución de caso que procedan.
- **PASS CABES**: 2 queixas relacionada coa demora na tramitación de recursos e prestacións. Realízase escoita activa e adóptanse as medidas de solución de caso que procedan.
- **BOLSAS SOCIAIS**: 1 queixa relacionada coa percepción de erro na tramitación do expediente. Procédese a solventar o erro.

2º.- Acompañamentos en intervencións complexas.

Cando a complexidade da intervención así o aconsellou, a xefa de sección acompañou aos profesionais de referencia á realización de visitas domiciliarias de valoración, de plantexamento de intervención e mesmo, de intervención. Computáronse ao longo do ano a intervención en 48 casos; algún deles requiriu a coordinación con outros sistemas: protección de menores, sanitario, corpos e forzas de seguridade, e instancias xudiciais. Igualmente, realizáronse acompañamentos ás dependencias do IMELGA e/ou do xulgado, a requirimento destes organismos, en 16 ocasións.

3º.- Participación en xuntanzas de coordinación con servizos externos:

- **Instancias xudiciais** (Xulgado de Primeira Instancia nº 6, Xulgado de Instrución nº 1, Xulgado de Garda, Fiscalía, IMELGA e Oficina de Atención a Vítimas). Abórdanse temas relacionados coa coordinación e actuación en supostos de emerxencia social.
- **Policía Nacional:** coordinación en casos de emerxencia social e colaboración en prestar orientación no contido da intervención social en materia de protección de menores.
- **Policía Local:** coordinación para a implementación de actuacións coas persoas que pernoctan en rúa ou outro tipo de incidencias.

- **Cruz Vermella:** seguimento das persoas, con factores de vulnerabilidade social extrema, que requiren una intervención complexa por parte dos Servizos Sociais.
- **Plataforma de pensionistas:** participación en xornada informativa sobre o SAF

En definitiva, o contido a intervención da xefa de sección de Servizos Sociais no ano 2023 se concreta no seguinte:

Como xefa de sección de Servizos Sociais do Concello de Santiago de Compostela, no ano 2023.
Estudo e análise da poboación residente no termo municipal de Santiago de Compostela, analizando franxas de idade pola variables sexo e factores de vulnerabilidade social.
Elaboración de propostas de organización do Departamento municipal de Servizos Sociais dirixidos á Xefatura de servizo da Área de Acción Social e á Concellería de Políticas Sociais.
Coordinación do persoal do Departamento municipal de Servizos Sociais.
Apoio, supervisión e intervención directa con casos de persoas en situación de emerxencia social, en coordinación cos corpos e forzas de seguridade do Estado, Fiscalía, IMELGA e instancias xudiciais.
Elaboración de soportes documentais que faciliten o desenvolvemento de traballadoras sociais e educadoras: baremos de recursos, planillas de informes técnicos, de itinerarios de intervención, etc.
Deseño e elaboración de follas de cálculo que rexistren tódolos recursos tramitados e a actividade profesional de cada PASS, que serve de fonte de información inmediata para a avaliación do Departamento.
Deseño e elaboración de follas de cálculo que rexistren a actividade profesional relacionada con temas de dependencia de cada PASS, que serve de fonte de información inmediata para a avaliación do Departamento.
Deseño e elaboración de follas de cálculo que rexistren os casos e as actuacións profesionais desempeñadas en materia de vivenda: intervención en casos de desafiuzamento, adxudicación de vivendas de promoción pública por razón de emerxencia social.
Participación da revisión de bases e na simplificación de procedemento e aportación documental do programa de bolsas municipais de comedor escolar, material escolar e actividades extraescolares. Implementación do mencionado programa cun orzamento que se aproximada aos 600.000 €.
Participación no deseño e establecemento de contidos do módulo de XIESS, “Axudas municipais para a escolarización” (AMES).

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Como xefa de sección de Servizos Sociais do Concello de Santiago de Compostela, no ano 2023.
Participación na redacción de bases para o establecemento de axudas para facilitar a mobilidade de persoas con déficits por razón de discapacidade e/ou dependencia, ou por razóns de idade e lugar de residencia (contorno rural).
Participación no deseño e establecemento de contidos do módulo de XIESS, “Bonotaxi”.
Intervención directa cos Equipos de Rúa de Cruz Vermella para a análise e intervención coas persoas en situación de rúa.
Coordinación do servizo municipal de axuda no fogar: organización do programa e dos lotes, distribución de usuarios por lotes, elaboración de planillas de datos, control de facturación, control orzamentario, elaboración de informes de xestión mensual, elaboración de decretos de prestación de horas, elaboración de decretos de copago do servizo das persoas usuarias, etc.
Seguimento e supervisión da implementación da Ordenanza de garantía básica cidadá: elaboración de manual de procedemento, de soportes documentais, seguimento de casos, seguimento económico, análise do perfil das persoas beneficiarias das devanditas prestacións.
Participación no programa de difusión dos Servizos Sociais Comunitarios no contorno rural do termo municipal de Santiago de Compostela.
Atención directa á cidadanía, antes casos de emerxencias social ou presentación de queixas e reclamacións.
Elaboración de respostas telemáticas á cidadanía.
Resposta a queixas e reclamacións presentadas por diferentes vías dentro do ámbito municipal: Rexistro, correo electrónico, buzón de queixas e suxestións, liña verde, etc.
Resposta a queixas e reclamacións realizada dende a Oficina do Valedor do Pobo.
Participación no deseño e redacción de contidos da páxina web da Área de Acción Social.
Coordinación coa Xunta de Galicia para a incorporación da plataforma XIESS no HSUE (historia social unificada electrónica).
Xestión económica: control de facturación. Rexistro en follas de cálculo para avaliación de grao de cumprimento de orzamento.
Elaboración de informes de xestión dos diferentes programas e recursos implementados dende os Servizos Sociais Comunitarios Básicos.
Elaboración de memorias de xestión do servizo.
Actualización de RUEPSS.

PARTICIPACIÓN NO CONSELLO ECONÓMICO E SOCIAL

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Indicar que a Concelleira da área, a xefa de Sección de Servizos Sociais e a traballadora social do SAF participan periódica nas xuntanzas e na actividade do Consello Económico e Social e na Axenda 2030.

O Consello Económico e Social do Concello de Santiago é o órgano de participación das asociacións e entidades do ámbito socioeconómico no seguimento das cuestións da cidade e na determinación das medidas e decisións que se toman para o futuro. O Consello Económico e Social é un órgano permanente de comunicación entre os distintos intereses económicos e sociais do Concello de Santiago e de asesoramento e diálogo entre estes e o Concello. Entre as súas funcións figuran:

- Ser informado sobre os criterios e liñas xerais do anteproxecto do orzamento municipal aos efectos do seu coñecemento en relación ás materias socioeconómicas.

- Elaborar informes, ditames ou estudios, de oficio ou a instancia do Concello de Santiago, en calquera asunto de carácter económico e social.

- Servir de canle de participación e diálogo dos interlocutores sociais no debate de asuntos de transcendencia nos ámbitos económicos e sociolaborais, co fin de potenciar o desenvolvemento económico e a creación de emprego, a implantación de novas actividades e o desenvolvemento das xa existentes.

- Propoñer solucións e criterios de actuación orientados á promoción económica e á creación de emprego no municipio de Santiago.

- Coñecer as medidas de planificación económica e social que se elaboren polo Concello de Santiago e que afectan de forma xeral aos intereses do municipio.

- Emitir anualmente, dentro do primeiro semestre de cada ano, un informe sobre a situación económica e social do municipio.

O Consello Económico e Social, presidido polo alcalde, conta con integrantes de todos os grupos municipais. Ademais, están representados neste órgano, a través dos seus titulares, a Universidade de Santiago; os sindicatos UXT, CC OO, CIG, Unións Agrarias e Sindicato Labrego Galego; Compostela Monumental; Área Empresarial do Tambre; Asociación Punto Compostela; Fundación Santiago Centro; Hostalería Compostela; Confederación de Empresarios de Galicia; Cámara de Comercio de Santiago de Compostela e Círculo Financeiro de Santiago.

PARTICIPACIÓN NA AXENDA 2030

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



PARTICIPACIÓN EN BIG SOCIAL

A situación socioeconómica mundial viuse danada pola crise sanitaria, que afectou ao ámbito laboral, con particular forza no sector servizos. O último informe da fundación FOESSA e a Cruz Vermella mostran que a precariedade laboral se duplicou, alcanzando xa a case 2 millóns de fogares. Isto supuxo unha maior brecha económica, co aumento dun 25% da diferenza entre a poboación con máis e menos ingresos. Tamén afectou á brecha de xénero e á exclusión social dos mozos e inmigrantes.



Ante esta situación, o Concello de Santiago, a través da Concellería de Políticas Sociais liderada por Mila Castro, mobilizouse para impulsar un proxecto de innovación social que poida contribuír a mellorar a situación socioeconómica e loitar contra os distintos tipos de vulnerabilidade presentes na cidade, mediante a colaboración público-privada con axentes locais como son Cruz Vermella, Cáritas, a Fundación Secretariado Xitano, a Universidade de Santiago de Compostela, a empresa Viaqua e o seu centro tecnolóxico, Cetaqua Galicia.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Desta forma nace o proxecto Big Social Santiago, que ten como obxectivo analizar as diferentes situacións de vulnerabilidade social que hai na cidade a través do Big Data e desenvolver políticas e accións sociais personalizadas e cunha maior eficacia.

O proxecto Big Social emprega técnicas avanzadas de análise e procesado de datos públicos xeorreferenciados de variables que definen a vulnerabilidade, tales como a renda, o xénero, a idade ou a orixe, para obter a evolución das principais características socioeconómicas do municipio en forma de indicadores. Con este proxecto, estase a crear unha ferramenta dixital de mapas dinámicos na que se visualizarán os resultados obtidos dos datos agrupados por áreas. Esta ferramenta facilitará o seguimento periódico de indicadores socioeconómicos do territorio ás entidades sociais locais e permitirá axilizar o proceso de análise e a toma de decisións estratéxica en materia de acción social.



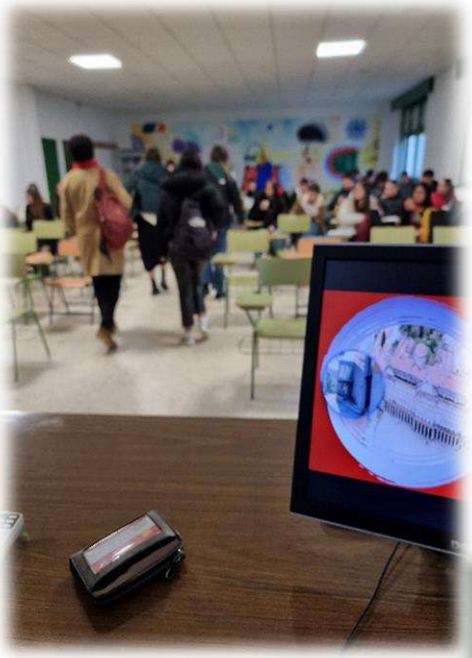
Con este proxecto colaborativo de innovación social espérase conseguir beneficios como a posibilidade de determinar as tendencias socioeconómicas en base á información evolutiva, deseñar accións focalizadas para abordar as problemáticas concretas de cada área ou cada colectivo coa axuda das organizacións sociais, ter unha detección temperá de zonas en situación de vulnerabilidade que permita realizar accións preventivas e non correctivas, así como realizar actuacións de intervención social con maior impacto na sociedade e nas persoas en risco de exclusión.

A clave do proxecto é a colaboración para a definición das vulnerabilidades a estudar, así como a procura dos indicadores máis representativos para cada caso, e os datos necesarios á menor escala posible. Desde o seu inicio, a empresa Viaqua e o seu centro tecnolóxico, Cetaqua Galicia, quen está a crear a ferramenta dixital, asumiron a organización e coordinación das reunións de traballo coas diferentes entidades locais para definir os indicadores de vulnerabilidade obxectivo. A Universidade de Santiago de Compostela, máis concretamente o seu Grupo de Análise e Modelización Económica (GAME) que forma parte do Instituto Universitario de Estudos e Desenvolvemento de Galicia (IDEGA), achega o coñecemento e a experiencia en materia de investigación socioeconómica do territorio. Pola súa banda, Cáritas, do mesmo xeito que Cruz Vermella, grazas á súa ampla experiencia en acompañamento a persoas en risco de exclusión social,

achega o seu coñecemento en atención integral a familias e infancia, persoas maiores e dependentes, persoas con discapacidade e outros colectivos en situación de vulnerabilidade económica e/o social. Finalmente, Fundación Secretariado Xitano uniuse co obxectivo de achegar o seu enfoque de inclusión e perspectiva de xénero, especialmente da comunidade xitana.

COLABORACIÓN CON CENTROS EDUCATIVOS

Colaboración con centros educativos (neste caso co IES Xelmirez I) para a formación ao alumnado en materia de “Servizos Sociais: gasto ou inversión”.







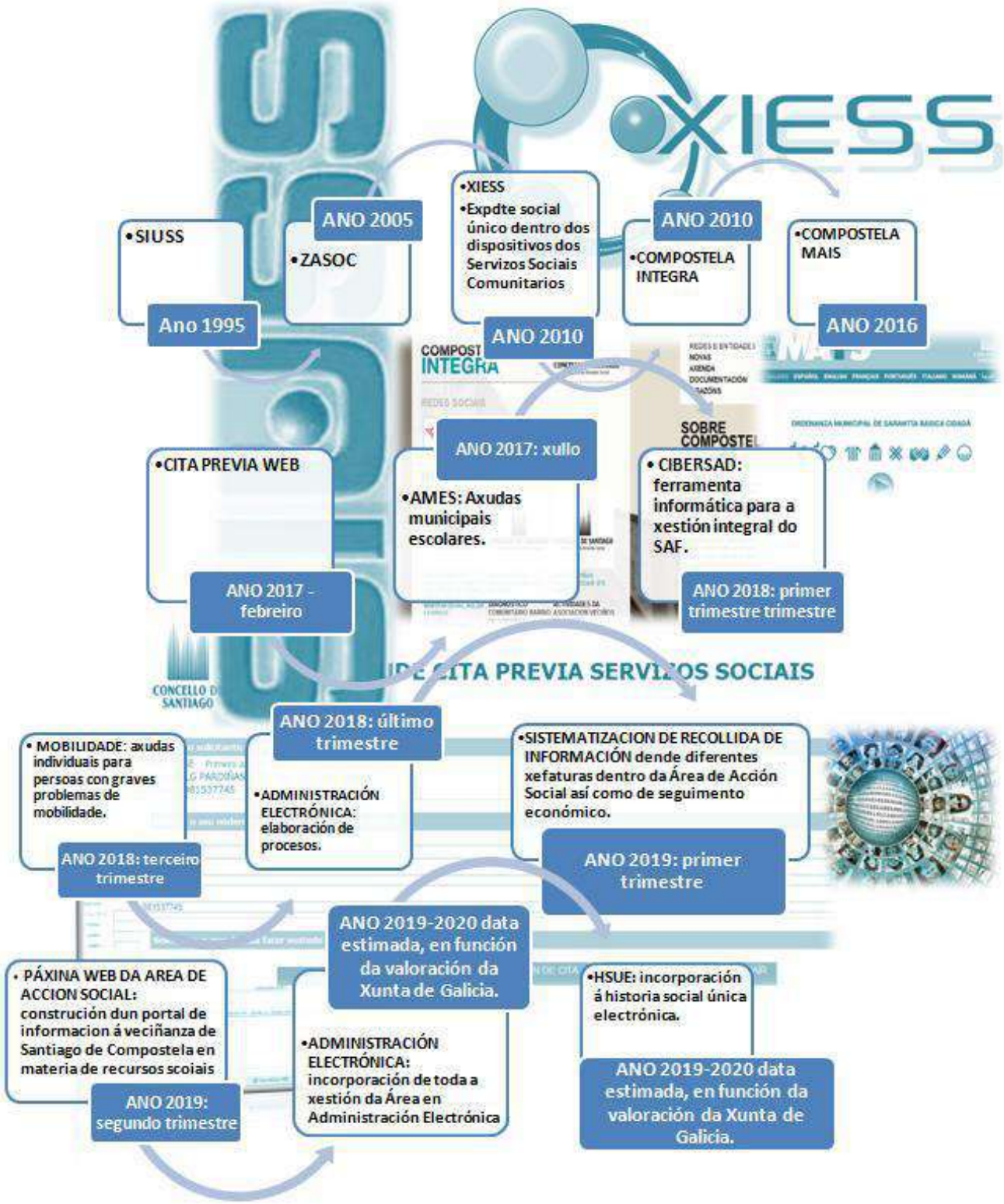
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



FERRAMENTAS INFORMÁTICAS APLICADAS AOS SERVIZOS SOCIAIS

...a complexidade na xestión profesional

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal


XIESS
•SIUSS
Ano 1995
ANO 2005
•ZASOC
•XIESS
•Expdte social único dentro dos dispositivos dos Servizos Sociais Comunitarios
ANO 2010
•COMPOSTELA INTEGRA
•COMPOSTELA MAIS
ANO 2016
ANO 2010
ANO 2017: xullo
•AMES: Axudas municipais escolares.
•CITA PREVIA WEB
ANO 2017 - febreiro
• CIBERSAD: ferramenta informática para a xestión integral do SAF.
ANO 2018: primer trimestre trimestre
ANO 2018: último trimestre
•ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: elaboración de procesos.
• MOBILIDADE: axudas individuais para persoas con graves problemas de mobilidade.
ANO 2018: terceiro trimestre
•SISTEMATIZACION DE RECOLLIDA DE INFORMACIÓN dende diferentes xefaturas dentro da Área de Acción Social así como de seguimento económico.
ANO 2019: primer trimestre
ANO 2019-2020 data estimada, en función da valoración da Xunta de Galicia.
• PÁXINA WEB DA AREA DE ACCION SOCIAL: construción dun portal de informacion á veciñanza de Santiago de Compostela en materia de recursos scoiais
ANO 2019: segundo trimestre
•ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: incorporación de toda a xestión da Área en Administración Electrónica
•HSUE: incorporación á historia social única electrónica.
ANO 2019-2020 data estimada, en función da valoración da Xunta de Galicia.



O Departamento municipal de Servizos Sociais, pola complexidade da intervención social e os ámbitos nos que traballa, vese na obriga de utilización a diario das seguintes ferramentas informáticas:

- **XIESS**: plataforma propia do Departamento de xestión de expedientes sociais básicos; incorpora módulos de axenda de persoal, soportes documentais, xestión económica, xestión de persoal e rexistro. Este aplicativo precisa dun mantemento por parte do propio Departamento municipal de Servizos Sociais, en cando a actualización de códigos, reunificación de expedientes, modificacións de zonificacións, modificacións de profesionais de referencia, entre outros. É importante o traballo conxunto co Departamento de Informática e coa empresa que se encarga do mesmo.
- **XIESS – PLATAFORMA DE EXPLOTACIÓN ESTATÍSTICA PARA PLAN CONCERTADO**: todos os datos incorporados nos expedientes sociais básicos

deben ser exportados anualmente á Xunta de Galicia. Esta é a base para a xestión do Plan Concertado, principal fonte de financiación dos Departamentos municipais de Servizos Sociais. Precisa do deseño de contidas, ruta de acceso e mantemento por parte do persoal de Servizos Sociais en coordinación coa empresa que se encarga de XIESS.

- **XIESS – CITA PREVIA**: módulo incorporado a XIESS que permite á veciñanza pedir cita, vía web, co persoal técnico do Departamento municipal de Servizos Sociais, calquera día e a calquera hora, non suxeito a xornada laboral. Precisa do deseño de contidas, ruta de acceso e mantemento por parte do persoal de Servizos Sociais en coordinación coa empresa que se encarga de XIESS.
- **XIESS – AMES**: módulo incorporado a XIESS que permite a xestión técnica do programa de bolsas municipais (comedor escolar, actividades extraescolares e material escolar). Precisa do deseño de contidas, ruta de acceso e mantemento por parte do persoal de Servizos Sociais en coordinación coa empresa que se encarga de XIESS.
- **XIESS – TAXI**: módulo incorporado a XIESS que permite a xestión técnica das axudas para sufragar gastos de taxi a persoas con problemas de mobilidade. Precisa do deseño de contidos, ruta de acceso e mantemento por parte do persoal de Servizos Sociais en coordinación coa empresa que se encarga de XIESS.
- **XIESS – ADAPTACIÓN DO MÓDULO DE CITA PREVIA Á ATENCIÓN TELEFÓNICAL**: por mor da pandemia mundial por COVID-19, no ano 2020, vímonos na obriga de adaptar a ferramenta XIESS para que a veciñanza poida ter a opción de solicitar cita presencial ou telefónica cos profesionais de Servizos Sociais. Tódalas citas son recordadas ás persoas usuarias na tarde noite anterior por SMS.
- **PLATAFORMA DE INTERCONEXIÓN ENTRE XIESS E ACCEDE**: ferramenta de interconexión entre a base de datos propia dos Servizos Sociais de xestión de expedientes sociais co aplicativo ACCEDE, que permite o volcado das subvencións tramitadas de xeito automático.
- **ACCEDE**: ferramenta adquirida dende os servizos económicos, que serve de interconexión entre os diferentes centros xestores, os servizos económicos municipais e a Base Nacional de Subvencións. Existen múltiples incidencias no seu uso e manexo, sendo necesario a coordinación cos Departamentos de Intervención e Informática, así como coa empresa encargada do mantemento da mesma.



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- **SICAL**: ferramenta de xestión económica, de uso xeral nos diferentes departamentos municipais.
- **Compostelaintegra:** ferramenta propia do Departamento municipal de Servizos Sociais onde se volca toda a información das diferentes redes comunitarias que están a funcionar no día de hoxe no noso termo municipal (inserción social, entidades sociais, rede de Vite, rede de Fontiñas, rede de Conxo e rede do barrio de San Pedro). Os administradores desta páxina son persoal técnico do Departamento municipal de Servizos Sociais, require un mantemento importante de contidos. Ante calquera incidencia no seu uso, débese recorrer ao Departamento municipal de Informática. Non existe contratada empresa de mantemento.
- **Cibersad**: ferramenta adquirida por este concello para a xestión de expedientes e de facturación do servizo de axuda no fogar. Facilita a interconexión entre o Departamento municipal de Servizos Sociais coas empresas adxudicatarias do servizo; permite o control horario e seguimento da implementación dos casos; propicia a xestión económica (facturación a empresas e a persoas usuarias do servizo), cun enfoque baseado na "*transparencia da información*" (mensualmente dáse conta ás persoas beneficiarias do número de horas de implementación do servizo, do coste total, do coste que sufragan eles individualmente e do coste que é abonado pola Administración). Precisa de mantemento e actualización de contidos, que se fai coordinadamente coa empresa CIGESOC.



- **SIGAD**: ferramenta de xestión dos expedientes de "*dependencia*" implantada pola Xunta de Galicia en toda a Comunidade Autónoma. Débese manter permanente actualizada pois é nela onde consta o número de horas que a Xunta de Galicia asigna aos concellos en materia de "*dependencia*", o grao de ocupación das mesmas, as listas de PAR-SAF (listas de agarda) e outra información vinculada á dependencia, pero non especificamente ao SAF: citacións para valoracións, grao acadado, recurso concedido, etc.
- **MATIASS**: ferramenta de información implantada pola Xunta de Galicia, con convenio de colaboración co Colexio Oficial de Diplomados en Traballo Social. Facilita información actualizada sobre os principais textos normativos en materia de Servizos Sociais, así como o catálogo de recursos e prestacións de carácter autonómico que se poden tramitar dende a Administración Local.
- **SEDE ELECTRÓNICA DA XUNTA DE GALICIA**: está regulada pola Lei 4/2019, de 17 de xullo, de administración dixital de Galicia. A titularidade desta sede é da

Administración xeral da Comunidade Autónoma e as entidades públicas instrumentais incluídas no seu ámbito. Correspóndelle á Consellería de Facenda e Administración Pública a coordinación cos órganos e entidades do sector público, dos contidos e servizos dispoñibles.

- **HSUE (HISTORIA SOCIAL ÚNICA ELECTRÓNICA)**: a historia social única electrónica (HSUE) é o conxunto de información e documentos en formato electrónico nos cales están os datos, as valoracións e as información sobre a situación e a avaliación da atención social das persoas usuarias do sistema galego de Servizos Sociais ao longo do seu proceso de intervención, así como a identificación dos profesionais e dos servizos ou prestacións que interveñen sobre este.
- **SEDE ELECTRÓNICA DO CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA:** a sede electrónica do concello (https://sede.santiagodecompostela.gal) facilita o acceso aos servizos de Administración Electrónica que o concello pon a disposición de veciñas e veciños e empresas en cumprimento ao establecido na Lei 40/2015, de 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público. A través da mesma á veciñanza e as empresas poden exercer o seu dereito de acceso á información e realizar as súas xestións co concello.





OS EQUIPAMENTOS DE SERVIZOS SOCIAIS

...a complexidade na xestión profesional

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

1. **Centro Municipal de Servizos Sociais** (equipamento propio da Area de Acción Social), sito na rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Galeras. Tfno 98154265. FAX: 981542484. E mail: psociais.diversidades.saude@santiagodecompostela.gal Neste equipamento está ubicado:



   - Servizo da Area de Acción Social.
   - Sección de Servizos Sociais.
   - Unidade Administrativa.
   - Unidade de xestión.
   - Asesoría xurídica.
   - PASS Porta do Camiño.
   - PASS San Lourenzo – Rural Oeste.
   - Servizo de Axuda no Fogar.
   - Atención ás persoas sen fogar.
   - Outros dispositivos non pertencentes ao Departamento municipal de Servizos Sociais, pero sí á Area de Acción Social: CIM e Vioxen.

2. **CABES** (equipamento propio da Área de Acción Social): Casa de Asociacións de Benestar Social, sita na rúa Manuel María, nº 6 – Salgueiriños. Tfno. 981542471. E mail: passcabes@santiagodecompostela.gal



3. **PASS FONTIÑAS** (cesión de tres despachos en centro cívico), sito na rúa Berlín, nº 13, Fontiñas. Tfno.: 981528750. E mail: passfontinas@santiagodecompostela.gal



4. **PASS CONXO** (cesión de tres despachos en centro cívico), sito na rúa Frei Rosendo Salvado, nº 14-16. Tfno.: 981543001. E mail: passconxo@santiagodecompostela.gal

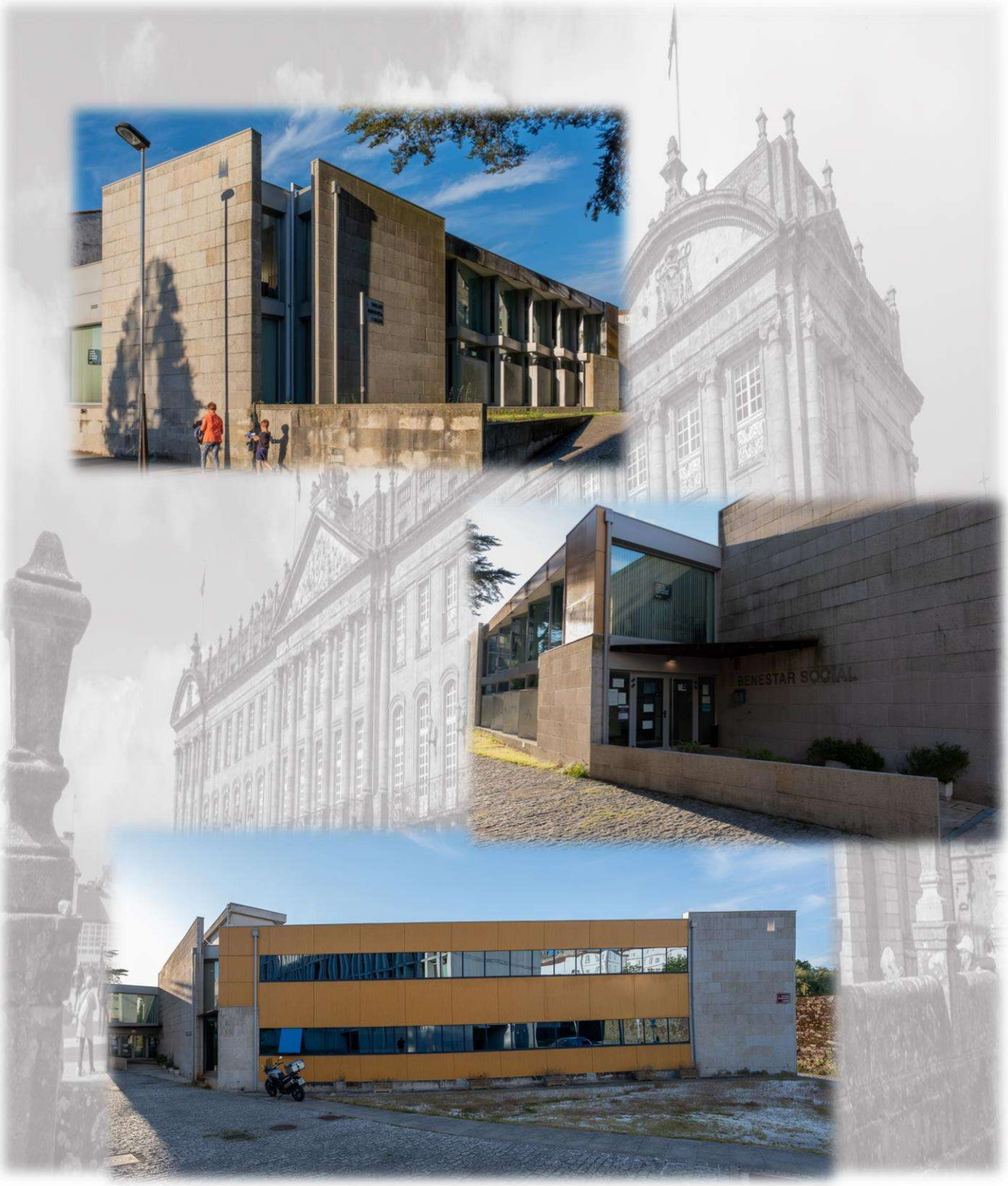
5. **PASS ENSANCHE** (cesión de tres despachos en centro cívico), sito na rúa Frei Rosendo Salvado, nº 14-16. Tfno.: 981543001. E mail: passconxo@santiagodecompostela.gal



6. **Pisos cedidos a entidades (10 pisos)**:

a. Programa de atención a familias **ABEIRO** (dependente de Cáritas): 2 pisos cedidos na rúa Roma (Fontiñas).
b. Programa de respiro familiar (dependente de **ASPAS**): 2 pisos cedidos na rúa Roma (Fontiñas).
c. Programa de atención a persoas sen fogar (dependente de **FEAFES**): 2 pisos cedidos na rúa Roma (Fontiñas).
d. Programa de atención a familias CAIXAPROINFANCIA (convenio de colaboración asinado entre La Caixa, Xunta de Galicia e Concello de Santiago de Compostela): 1 piso cedido a **ARELA** na praza de Sofía (Fontiñas).
e. Programa Alares: 1 piso na Praza de Sofía (Fontiñas), cedido a **CÁRITAS DIOCESANA** para a atención ás persoas sen fogar.
f. Programa Fogares Abertos: 2 pisos (1 en Praza de Sofía e 1 na rúa Roma – Fontiñas) cedidos a **CÁRITAS INTERPARROQUIAL**.





Equipamentos municipais propios: SERVIZOS SOCIAIS + CIM

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

Equipamentos municipais propios: SERVIZOS SOCIAIS



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

CONCELLO DE SANTIAGO

CONCELLARIA DE DEREITOS E SERVIZOS SOCIAIS



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

CONCELLO DE SANTIAGO

CONCELLARIA DE DEREITOS E SERVIZOS SOCIAIS







Pisos de titularidade municipal cedidos a:

- **2 pisos a FEAFES para a atención residencial de persoas sen fogar.**
- **2 pisos a ASPAS para o proxecto de respiro familiar e desenvolvemento da vida autónoma de persoas con discapacidade.**
- **5 pisos a CÁRITAS DIOCESANA, para o desenvolvemento do programa de atención a familias monoparentais ou con dificultades sociais Abeiro (2 pisos), Fogares Abertos (2 pisos) e Alares (1 piso).**
- **1 piso cedido a Arela, para o desenvolvemento do programa de atención comunitaria CAIXA-PROINFANCIA.**

Departamento Municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 24. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

CONCELLO DE SANTIAGO

CONCELLARIA DE DEREITOS E SERVIZOS SOCIAIS







Equipamentos municipais: 3 despachos cedidos no Centro Sociocultural das Fontiñas para o Pass Fontiñas.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

CONCELLO DE SANTIAGO

CONCELLARIA DE DEREITOS E SERVIZOS SOCIAIS







Equipamentos municipais: 3 despachos cedidos no Centro Sociocultural do Ensanche para o Pass Conxo e Ensanche.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



A actividade da Concellería de Políticas Sociais e Saúde / concellería de Dereitos e Servizos Sociais en imaxes

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

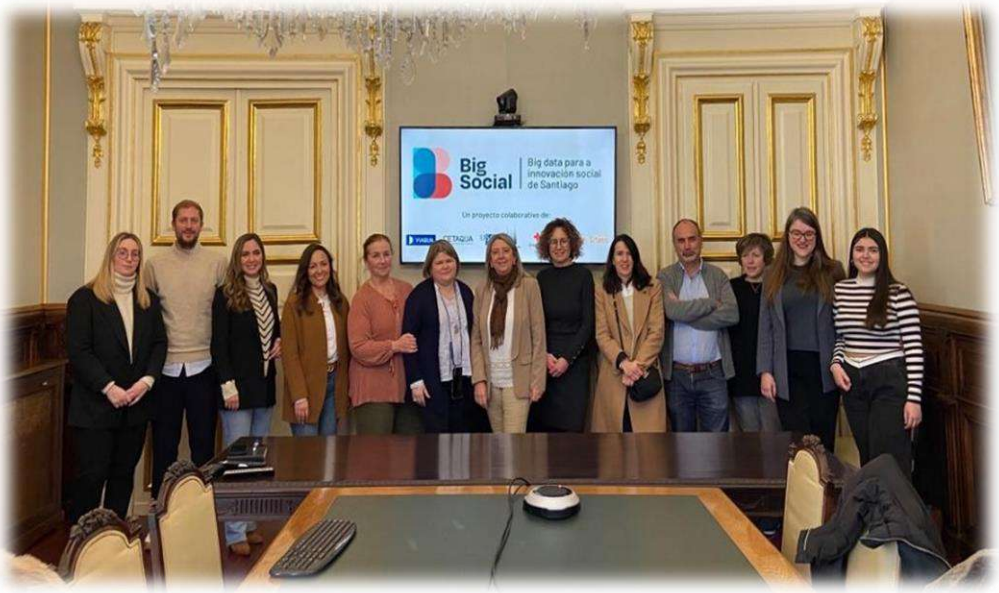






XANEIRO 2023

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal





FEBREIRO 2023

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



MARZO 2023



ABRIL 2023

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



ABRIL 2023





MAIO 2023



XULLO 2023

O apoio ás entidades de iniciativa social



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



XULLO 2023

O apoio ás entidades de iniciativa social



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



AGOSTO 2023

O apoio a entidades de iniciativa social



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



SETEMBRO 2023

Visitas institucionais a entidades





SETEMBRO 2023

Visitas institucionais a entidades



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal





OUTUBRO 2023

Visitas institucionais a entidades sociais

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



OUTUBRO 2023

Dano cerebral



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



NOVEMBRO 2023

Visitas institucionais a entidades sociais



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



O apoio a Gaza // Pleno Infantil



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



NOVEMBRO 2023

Pleno Infantil



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



DECEMBRO

Encontro con profesionais da rede comunitaria de Vite



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

OS SERVIZOS SOCIAIS EN CIFRAS…

Resume da labor realizada no ano 2023



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

1.- COMA SEMPRE!, OS SERVIZOS SOCIAIS PRETO DA VECIÑANZA DE COMPOSTELA.

- **15.228 veciñas e veciños de Compostela** requiriron da intervención dos Servizos Sociais Municipais ao longo do ano 2023; isto equivale, nin mais nin menos, ao **15,43 % da poboación de dereito do noso municipio**.
- Analizadas as diferentes zonas do municipio, o índice de cobertura atendendo ao ámbito territorial e social é o seguinte:
  - *UTS Vite:* chégase ao 19,26 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS Fontiñas*: chégase ao 17,35 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS Conxo*: chégase ao 10,23 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS Castiñeiriño*: chégase ao 11,33 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS Porta do Camiño*: chégase ao 22,04 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS Monumental*: chégase ao 18,52 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS Rural Norte*: chégase ao 11,62 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS San Lázaro*: chégase ao 13,82 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS Rural Oeste*: chégase ao 9,63 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS San Lourenzo*: chégase ao 12,17 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS Ensanche*: chégase ao 12,61 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS Pontepedriña*: chégase ao 13,89 % da súa poboación de dereito.
  - *UTS Sar*: chégase ao 16,90 % da súa poboación de dereito.
- Observada a media de citas por persoa usuaria e os tempos de tramitación de expedientes, obsérvase como o PASS Fontiñas é o dispositivo de maior rapidez no trámite de recursos e tamén na obtención da pertinente resolución. Se realizan as tramitacións practicamente en dúas entrevistas (en concreto, en 2,06 entrevistas por persoa; unha primeira de recepción da demanda ou necesidade e unha segunda, de recepción de documentación, valoración técnica e xestión de recurso). Algo semellante estase producindo no PASS Rural (cunha media de 2,16 entrevistas), cunha abreviación de tempos na análise, na valoración técnica e na xestión de expedientes. Isto pode estar correlacionado coa metodoloxía que seguen na intervención social e polo grao de coordinación interna entre os subequipos de traballo. Os restantes PASS, en tempos, son mais prolongados, o que evidencia a necesidade de revisión metodolóxica de cada profesional en particular e de cada subequipo de traballo en concreto. Incluso se aprecian tempos excesivos de demora en analizar quen debe ser a profesional encargada da intervención nun caso en concreto, introducindo cambios nas indicacións internas, sen que estas sexan facilitadas nin dende a Sección de Servizos Sociais nin dende a Area de Acción Social. Os tempos de entrevistas son nalgún dos PASS tamén excesivos con respecto ao obxectivo das mesmas. Por poñer un exemplo, non é o mesmo realizar as tarefas oportunas para xestionar un AIS ou unha RISGA, que as inherentes da tramitación dunha PNC, certificado de discapacidade ou mesmo,

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

dunha valoración dependencia. A irrupción da Administración Electrónica neste concello tamén afectou aos diferentes dispositivos de atención social, evidenciándose a necesidade, non tanto dunha formación grupal, senón dunha formación en particular, coa visualización dos vídeos existentes na intranet desde concello.

- Importante volume de chamadas telefónicas que se reciben na centraliña de Servizos Sociais (oscila entre as 1500 e as 2200 chamadas mensuais).
- Incremento de consultas por vía telemática, ascendendo neste ano a 2.609
- A atención presencial foi maioritaria no Departamento municipal de Servizos Sociais, combinándoa coa atención telefónica e coa atención telemática (estas dúas modalidades introducidas no ano 2020, pero que viñeron para quedarse como modo de atención). A esa atención presencial realizada en dependencias municipais se lle debe engadir coa inherente á realizada en visitas domiciliarias. O número de visitas domiciliarias realizadas ascendeu no ano 2023 a 1.563. Cómpre indicar que houbo unha mingua con respecto á realización das visitas domiciliarias, aspecto que se debe mellorar co fin de realizar un estudo xeral e global das situacións familiares e unha abordaxe integral das mesmas.
- Mención específica se debe realizar á **colaboración deste servizo con instancias xudiciais**. Ao longo do ano 2023 **se realizaron un total de 256 informes técnicos, un 8,94 % mais que no propio ano 2022**. As cuestións polas cales se remitiron estes informes foron basicamente as seguintes: internamentos non voluntarios en centros asistenciais, internamentos non voluntarios en centro sanitario, valoración de medidas de apoio ás persoas con discapacidade, garda e custodia de persoas menores de idade e desafiuzamentos. Incluso se realizaron un total de 63 acompañamentos das persoas usuarias ás dependencias xudiciais ao longo do ano.
- No ano 2023, Compostela seguiu a implementar o servizo de atención ás urxencias sociais, porque as emerxencias non entenden nin de horarios, nin de días, nin de tempos. Falamos, nin mais nin menos, do **SEMUS Compostela**, froito da colaboración don Cruz Vermella e con financiación da Deputación Provincial de A Coruña. Entre os datos de xestión e de intervención neste ano de andadura podemos resaltas os seguintes:

    - **Rutas de atención ás persoas sen fogar**: realización de rutas semanais (entre xuño e setembro dúas semanais; o resto do ano tres semanais) para localización de persoas sen fogar, entrega de elementos de primeira necesidade, inicio de intervención, seguimento de persoas usuarias, traslado de información aos usuarios que nos fan chegar dende Servizos Sociais ou Cruz Vermella.

Dende o 1 de xaneiro ata o 31 de decembro do 2023 realizáronse as seguintes actividades:

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Número de rutas realizadas: 128
- Media de persoas en rúa localizadas cada noite: 17
- Persoas distintas localizadas no que vai de ano: 267
- Recursos entregados:
  - Packs alimentos e bebidas: 3.938
  - Packs de abrigo: 637
  - Sacos: 242
  - Información sobre recursos: 42

    TOTAL: 4.859

- **Dispositivo por climatoloxía adversa**: Dende o 1 de xaneiro do 2023 ata o 31 de decembro, realizáronse un total de **12 activacións** por climatoloxía adversa, todas elas por frío. Atendeuse a un total de 157 persoas, todas elas se atopaban en situación de rúa. Respecto os productos entregados nas rutas por climatoloxía adversa, fixemos entrega dun total de 297 productos, clasificados da seguinte maneira:
  - Bebidas quentes e alimentos: 209
  - Sacos: 23
  - Roupa de abrigo: 60
  - Información recursos: 5

- **Activacións en urxencias sociais**: realizáronse 121 activacións para dar resposta a situacións de emerxencia dos seguintes colectivos:



  - 17 para atención a familias ante diversos problemas de urxencia (solicitantes de protección internacional, apoios con diversos tipos de xestións…)
  - 39 para atención á persoas maiores, tanto para realizar apoios en mobilización tras caídas en domicilios como para outro tipo de urxencias (persoas desorientadas, persoas que non responden ás chamadas, que necesitan apoio para algún tipo de xestión…).
  - 4 mulleres vítimas de violencia de xénero ou sexual.
  - 61 persoas sen fogar

Entidades que realizan a activación: A maioría das activacións realízanas os Servizos Sociais do Concello, a Policía Local e a propia Cruz Vermella.

- Policía Local: 25
- Servizos Sociais:13
- Centro Coordinación Cruz Vermella. 57
- 112: 11
- Policía Nacional: 12
- Outras entidades: 3

2.- MÁXIMA PREOCUPACIÓN!: A COBERTURA DAS NECESIDADES BÁSICAS.

- **Ao longo do ano 2023**, 576 persoas se beneficiaron das Axudas de Inclusión Social
- Neste ano, o **número de RISGAS seguiu baixando**, como consecuencia da incorporación do Ingreso Mínimo Vital; aínda así 336 **persoas de Compostela cubriron as súas necesidades básicas con esta prestación**.
- Tamén no 2023, o número de prestacións da **Ordenanza de garantía básica** baixaron; 267 persoas cubriron as súas necesidades básicas con estas prestacións municipais.
- Os anos anteriores viñeron a evidenciar que este concello debía seguir con **programas propios de emerxencia social**, realizando por si mesmo compras de produtos de primeira necesidades a persoas en situación de urxencia social. 168 persoas se beneficiaron deste recurso.
- No que se refire ás **bolsas municipais para comedor escolar**, actividades extraescolares e material escolar, indicar que nese ano se tramitaron un total de 1.018 expedientes, o que se traduce en indicar que se facilitaron bolsas de comedor, na modalidade de escaseza de recursos, a **637 menores de idade e a 160, na modalidade de conciliación**.
- Vemos que non se están a producir tanto situacións de pobreza absoluta (pola existencia de diversa tipoloxía de recursos económicos) como sí de pobreza relativa, con insuficiencia de recursos para dar cobertura a necesidades básicas, de aí a espectacular subida dos expedientes de bolsas municipais.

3.- AS NOSAS NENAS E OS NOSOS NENOS NOS IMPORTAN.

- Este departamento amosou máxima preocupación polas nenas e nenos pertencentes a familias en situación de risco social. Así, **637 menores foron beneficiarios de bolsas de comedor escolar pola modalidade de escaseza de recursos e 160, dentro da modalidade de conciliación** (convocatoria ordinaria curso 2023-2024).
- **487 menores** solicitaron a súa participación en **actividades** extraescolares, séndolle concedida a correspondente bolsa municipal (convocatoria ordinaria curso 2022-2023).

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- **160 menores** recibiron apoio económico para a adquisición de **material escolar**, co fin de garantir a escolarización nas mesmas condicións que os seus compañeiros (convocatoria ordinaria curso 2023-2024).
- Durante o ano 2023, **313 menores** foron valorados polo equipo de educadoras dos Servizos Sociais como que vivían en **situación de risco social** por diferentes causas, tendo que intervir cos mesmos e realizar un seguimento da súa situación. Emitíronse un total de **101 informes ao Equipo Técnico de Menores de A Coruña**. En total, **con 21 menores se adoptaron diferentes medidas de protección social** (derivación a Centro de día, ao Programa Abeiro, acollementos en familia biolóxica, acollemento en familia allea, ingreso en centros de menores, entre outros), garantindo o seu benestar e protección. As zonas da cidade de prevalencia de menores en situación de elevado risco social son: Vite, Fontiñas e Porta do Camiño.



4.- OS SERVIZOS SOCIAIS PREOCUPADOS POLAS PERSOAS MAIORES: AO TEU CARÓN!.

- Máxima preocupación polo benestar das persoas **maiores** e, especialmente, aqueles **que vivían sós**. Máxima preocupación en achegar os recursos de proximidade municipais ás persoas maiores que residen soas.
- Durante o ano 2023, dende o Departamento municipal de Servizos Sociais houbo que intervir en 103 casos de situacións de emerxencia social que afectaban a persoas maiores deste municipio, dos cales 15 presentaban situacións compatibles do Síndrome de Dióxenes e 2 co Síndrome de Noé.
- Atendéronse un total de **695 persoas no Servizo de Axuda no Fogar** (a primeira vez en toda a historia do servizo de ter unha cifra tan elevada), desglosándose en **516** persoas na modalidade de "***dependencia***" e **179** persoas na modalidade de "***libre concorrencia***".
- Das 695 persoas, 492 son mulleres e as 203 restantes, son homes.
- Media de idade de 82,14 anos, cun tope máximo de 102 anos.
- Prestáronse un total de **176.047,65 horas de atención** ao longo do ano 2023.
- As zonas de maior xestión de expedientes do SAF son o Ensanche, Vite e Fontiñas.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

- Sen embargo, as zonas de maior cobertura social (correlación entre persoas usuarias e número de persoas maiores de 65 anos residentes de dereito na zona) son San Lourenzo, Sar, San Lázaro e Rural Norte.
- Importante incremento orzamentario no programa; pásase dos 3 3.231.280,95 € aos 3.680.048,08 €. Executouse o 86,17 % do orzamentado para este ano. Polas deficiencias detectadas na implementación do servizo, aplicáronselle dúas penalidades á empresa adxudicataria (a primeira de 6.000 € e a segunda, de 20.000 €).
- O SAF foi financiado nun 63,08 % pola Xunta de Galicia (despois da pertinente xestión realizada dende o Departamento municipal de Servizos Sociais), nun 21,72 % polo concello de Santiago de Compostela e nun 15,19 % polas propias persoas usuarias.
- Desenvolvéronse un total de **1.472 horas de servizos complementarios** (perruquería, fisioterapia, podoloxía e terapia ocupacional), **187 axudas técnicas**, **351,50 horas para acompañamento** a centros sanitarios e xestións e **4 horas á realización de "*limpezas de choque*"**.
- Asumindo a responsabilidade municipal en seguimento de casos, realizáronse un total de 268 visitas domiciliarias.
- E, como é necesario traballar coas emocións, a dinámica relacional cos grupos de iguais e o ocio e tempo de lecer, realizáronse con saídas e realización de actividades coas persoas maiores do Servizo de Axuda no Fogar.
- Ao longo do ano 2023, **178 profesionais** estiveron desenvolvendo a súa labor dentro do Servizo de Axuda no Fogar. Polo tanto, realízase unha triplo atención social: a prestación de coidados a quen mais o precisa, o apoio aos seus familiares e o fomento do emprego.
- **104 persoas maiores** foron beneficiarias (directas ou indirectas) o **servizo de teleasistencia** domiciliaria dentro do convenio de colaboración do concello de Santiago asinado con Cruz Vermella.
- **Dentro do programa de teleasistencia domiciliaria, detectáronse ao longo do ano 2023, 20 incidencias graves no domicilio, nas que houbo que intervir de urxencia.**
- **Indicar que en determinados casos, a maiores da teleasistencia, teñen instalados detectores de caídas (16 casos), detectores de gas (4 casos) e detector de fume (4 caso).**

5.- MÁXIMA ATENCIÓN POLAS PERSOAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL: A PROXIMIDADE COAS PERSOAS QUE PERNOCTAN NA RÚA OU CON AQUELAS AFECTADAS POR GRAVES FACTORES DE VULNERABILIDADE SOCIAL.

- 165 persoas foron detectadas pernoctando nas rúas de Compostela ao longo do ano 2023 pola profesional do Programa municipal de apoio á inclusión das persoas sen fogar.
- Maioritariamente se trata de homes (84,85 %), cun promedio de idade de 44,70 anos e de nacionalidade española (65,46 %).
- Dentro da problemática que presentan, destaca a de indicios de condutas adictivas (50,91 %) que soe ter a maiores, outras problemáticas de saúde engadidas, sobre todo no eido da saúde mental.
- Na inmensa maioría dos casos, non hai menores pernoctando na rúa (96,97 %).
- Despois da intervención social realizada, acádase a alternativa residencial nun 40,00 % dos casos e a obtención de recursos económicos propios nun 71,52 %.
- As catro vivendas de transición de titularidade municipal estiveron ocupadas ao longo do ano 2023, existindo un estreito seguimento das mesmas por parte da traballadora social do Programa municipal de apoio á inclusión das persoas sen fogar.
- A maiores, mantense alugada a vivenda situada na zona do Ensanche a persoas con traxectoria de senfogarismo, que a abonan cos seus propios recursos económicos.
- Tan só o 4,24 % dos casos requiriron unha xudicialización da súa situación.
- Fora da situación das persoas senfogarismo, pero moi preto dela, destácase o incremento dos casos de desafiuzamento, sendo detectados 62, polo programa municipal de apoio á inclusión residencial, ao longo do ano 2023. A problemática de vivenda no termo municipal de Santiago de Compostela se atisba como unha situación carencial de primeira orde, á que a Administración Autonómica (a través do Instituto Galego de Vivenda e Solo, como organismo con competencias propias na materia), debe facer fronte.
- Dentro do programa de inclusión social, indicar que ao longo do ano 2023, 64 persoas acadaron a inserción no mercado laboral, deixando de depender de sistemas públicos de protección socioeconómica.

6.- O APOIO ÁS ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL.

- A labor dos Servizos Sociais tamén se encamiña no apoio ás entidades de iniciativa social da cidade. **19 delas utilizan espazos cedidos gratuitamente en CABES**.
- Igualmente, **o concello de Santiago de Compostela comprometeu a cantidade de 634.500 € para asinar convenios** de colaboración con 23 entidades (unha delas presentou renuncia ao convenio). É unha forma de amosar o compromiso de seguir apoiando á veciñanza de xeito indirecto; é dicir, reciben o apoio de entidades, que en moitos casos está sufragado polo propio concello.

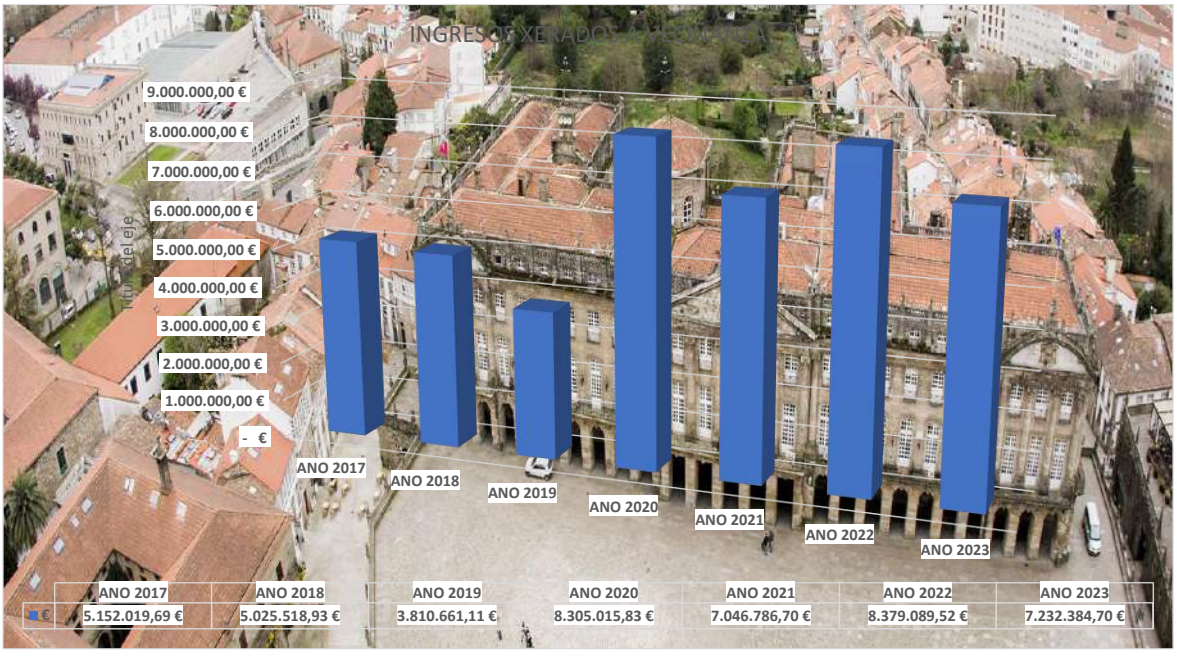
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

7.- A LABOR PROFESIONAL TRADÚCESE EN CIFRAS ECONÓMICAS.

Táboa: **Análise dos ingresos xerados á veciñanza ao longo do ano 2023 coa xestión dos profesionais dos Servizos Sociais.**

	€	% V
PASS CABES	594.213,28 €	8,22%
PASS FONTIÑAS	665.278,18 €	9,20%
PASS CONXO	436.462,78 €	6,03%
PASS ENSANCHE	496.487,05 €	6,86%
PASS GALERAS	554.987,13 €	7,67%
PASS SAN LOURENZO	92.747,70 €	1,28%
PASS RURAL	439.915,39 €	6,08%
SEN TEITO	519.094,68 €	7,18%
EXENCION COTA AUGA	34.336,26 €	0,47%
PROGRAMA DE EMERXENCIA SOCIAL	9.000,00 €	0,12%
ORDENANZA DE GARANTIA BASICA	226.281,73 €	3,13%
AXUDAS PARA MOBILIDADE	15.000,00 €	0,21%
BOLSAS MUNICIPAIS	513.631,03 €	7,10%
SUBVENCIÓN AXUDA NO FOGAR (Xunta Galicia + concello)	2.000.449,49 €	27,66%
CONVENIOS A ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL	634.500,00 €	8,77%
TOTAL	7.232.384,70 €	100,00%

Fonte: Datos xestión de Servizos Sociais, ano 2023.



Fonte: Datos xestión de Servizos Sociais, ano 2023

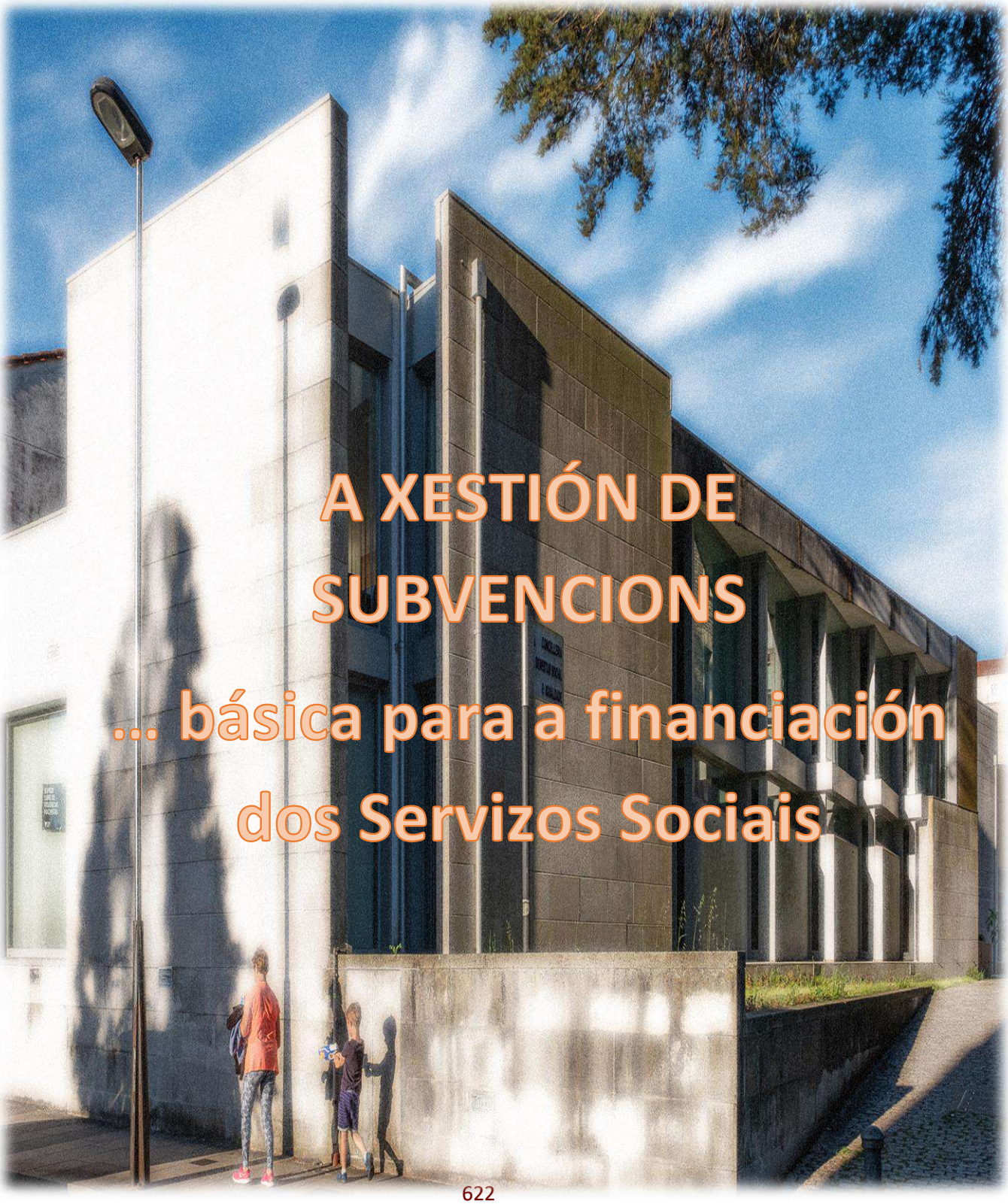
Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

A lectura dos recursos económicos xerados á veciñanza de Santiago de Compostela non se pode facer exclusivamente dende a óptica de cubrir necesidades básicas ás persoas que mais o precisan (que xa de por sí, é importante), senón que con esta labor o Departamento municipal de Servizos Sociais contribúe á economía circular da cidade, dado que eses cartos xerados son invertidos polas propias veciñas e veciños de Compostela no sector servizos do municipio.



https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/servicios-sociales/inicio/

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



A XESTIÓN DE SUBVENCIONS

... básica para a financiación dos Servizos Sociais

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

FINANCIACIÓN RECIBIDA NO ANO 2023 EN SERVIZOS SOCIAIS PROCEDENTES DOUTRAS ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E PERSOAS USUARIAS DO SAF				
XUNTA DE GALICIA	Plan Concertado	Persoal (renovación)	244.429,00 €	2.405.225,99 €
		SAF (Libre concorrencia)	49.241,61 €	
	SAF Dependencia	Financiación do SAF dependencia, debéndolle descontar os importes dos remanentes	1.951.207,88 €	
	Subvención de Inclusión Social	Financia programas de inclusión social, minorías étnicas, menores, inclusión residencial e sen fogar)	160.347,50 €	
VECIÑANZA DE COMPOSTELA	Persoas usuarias do SAF		481.847,69 €	481.847,69 €
DEPUTACION PROVINCIAL DE A CORUÑA	Plan Único Concellos Deputación A Coruña	Achega provincial asignada e aplicada ao financiamento dos gastos sociais	124.847,93 €	124.847,93 €
TOTAIS				**2.761.875,48 €**

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela. Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



AS LIÑAS DE INTERVENCION SOCIAL PARA O ANO 2024...

...trazando o futuro

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

1.- **Continuar coa actual organización do Departamento municipal de Servizos Sociais**, dando máxima prioridade á atención da veciñanza en situación de desprotección social. Estabilización de: 4 traballadoras sociais, 4 educadoras familiares, 1 psicóloga, 1 ADL e 1 técnico de xestión. Potenciar a incorporación de novos profesionais ao departamento municipal de Servizos Sociais.

2.- Impulsar a **implementación da Ordenanza de garantía básica cidadá**, pero **complementándoa con axudas puntuais de urxencia** na adquisición inmediata de produtos de primeira necesidade (alimentación, vestiario, etc.) para persoas en situación de emerxencia ou de urxencia social.

3.- **Impulsar a xestión das bolsas de comedor escolar, material extraescolar e actividades.**

4.- **Nova licitación SAF, pasando dos 3.680.048.08 € do ano 2023 a 6.361.234,36 € no ano 2024**, amosando máxima preocupación polos colectivos poboacionais con mais factores de vulnerabilidade na nosa cidade: persoas maiores (especialmente as que viven soas), persoas en situación de dependencia, persoa con discapacidade e tamén, familias con menores a cargo en situación de risco social, para complementar labor socioeducativa. Igualmente iniciar os trámites para a nova licitación do servicio.

Potenciar o SAF **implica maior número de persoas atendidas no noso termo municipal, pero tamén potenciar unha fonte de emprego** para as persoas que teñan formación neste ámbito.

5.- **Seguir apostando polo Servizo municipal de Urxencias Sociais (SEMUS Compostela)** para complementar a labor dos Servizos Sociais Comunitarios, mantendo unha atención social en situacións de urxencia fora do horario de funcionamento ordinario dos servizos municipais.

6.- Seguir coa **colaboración con entidades sociais**, a través de convenios, complementando a acción municipal na atención á veciñanza de Compostela.

7.- Impulso e dinamización no inicio da súa andadura do **Consello das Persoas Maiores**.

8.- **Seguir coa implementación dos proxectos xa iniciados no anterior tales como**: envellecemento activo, "*cultiva o teu corpo*", Escola de Segunda Oportunidade, etc

9.- Iniciar as accións pertinentes para comezar cun programa piloto de implementación do servizo de **Xantar na Casa**.

10.- Avanzar na construción e na posta en marcha do **centro para as persoas sen fogar**, un recurso institucional que ven a reforzar a intervención cun dos colectivos poboacionais nos que concorren maiores factores de vulnerabilidade e de exclusión social.

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

11.- Seguir co deseño da **Casa das Persoas Maiores**, a ubicar na zona do Ensanche Compostelán.

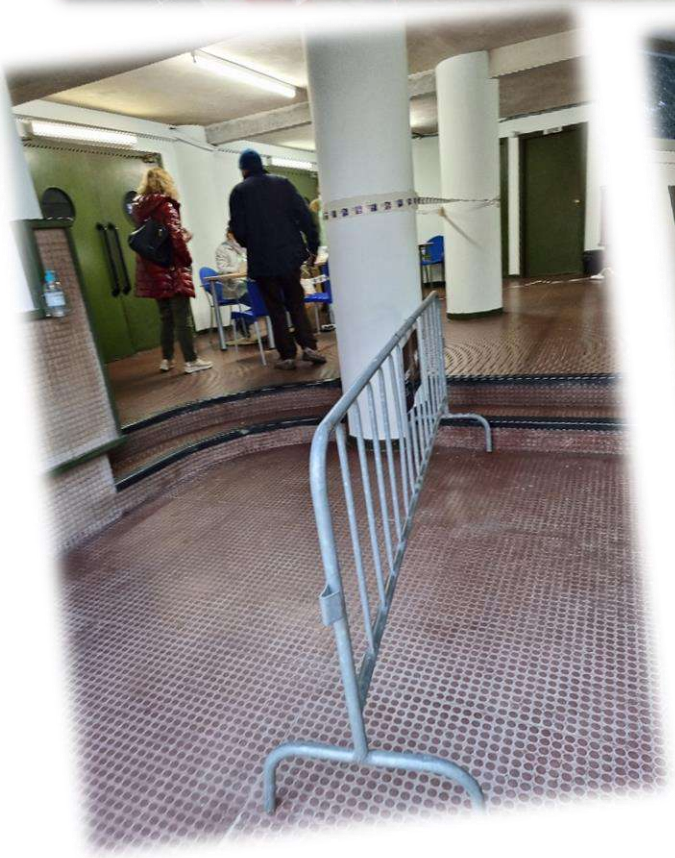
Os programas que se implementan dende os Servizos Sociais precisan garantir unha continuidade pero tamén mudar cantas veces sexa preciso para adecuarse ás necesidades sociais que presenten as veciñas e veciños de Compostela. Así ocorreu no ano 2023 e así ocorrerá neste ano no que xa nos atopamos. A Concellería de Dereitos e Servizos Sociais organizará a acción municipal na súa materia, quizais a mais importante de todo o municipio, porque se está a falar de atender ás persoas e, sobre todo, atender a quen mais o necesita, xirando a súa labor en catro eixes fundamentais:

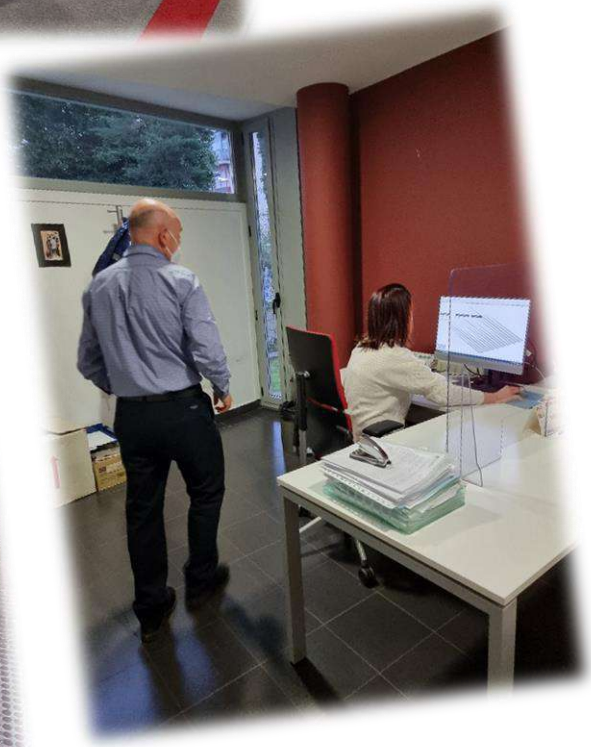
- **Cubrir as necesidades básicas das veciñas e veciños de Santiago de Compostela** que presentan dificultades económicas.
- **Garantir a atención dos maiores, das persoas con discapacidade ou en situación de dependencia**. Fixarnos especialmente naquelas que vivan soas, polos factores de risco social que teñen engadidos, pero tamén prestar atención a aquelas persoas que exercen o rol de coidadoras habituais e que precisan apoios para aliviar a presión diaria derivada dos intensos coidados que prestan. É dicir, coidar a quen os coida!.
- **A atención social non ten nin días nin tempos!.** Estar cando se nos precise, cunha atención social continuada ao longo dos 365 días do ano ante calquera suposto de urxencia social.
- **Non esquecer nunca ás persoas mais necesitadas**, ás nenas e nenos que pertencen a familias con dificultades económicas, a aquelas persoas que carecen de recursos económicos para cubrir por si mesmos as súas necesidades básicas, ás que por non ter, non teñen nin proxecto vital persoal. Para todas, este concello debe de estar ao seu carón.

.... E a todos e todas vós, coma sempre..... grazas!!!!

Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal























Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal

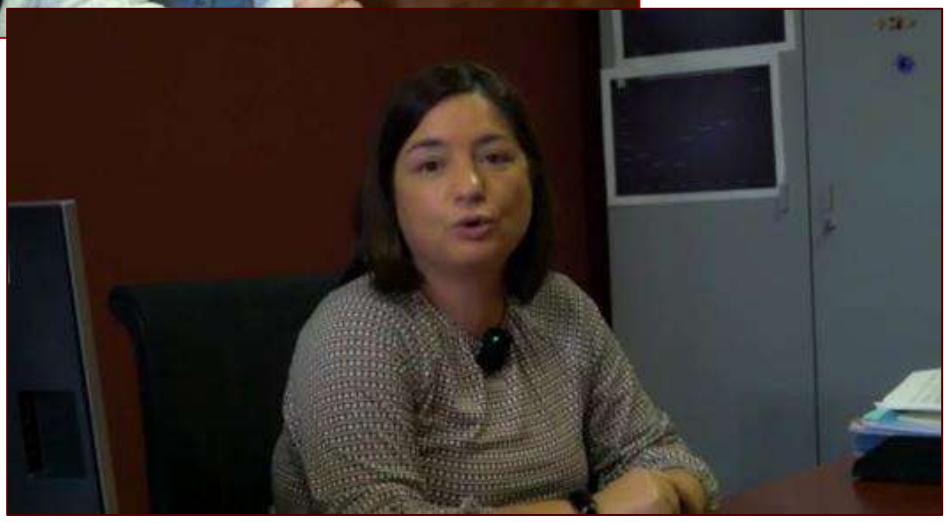

CONTRA AS
VIOLENCIAS
EDUCACIÓN











Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal















Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal









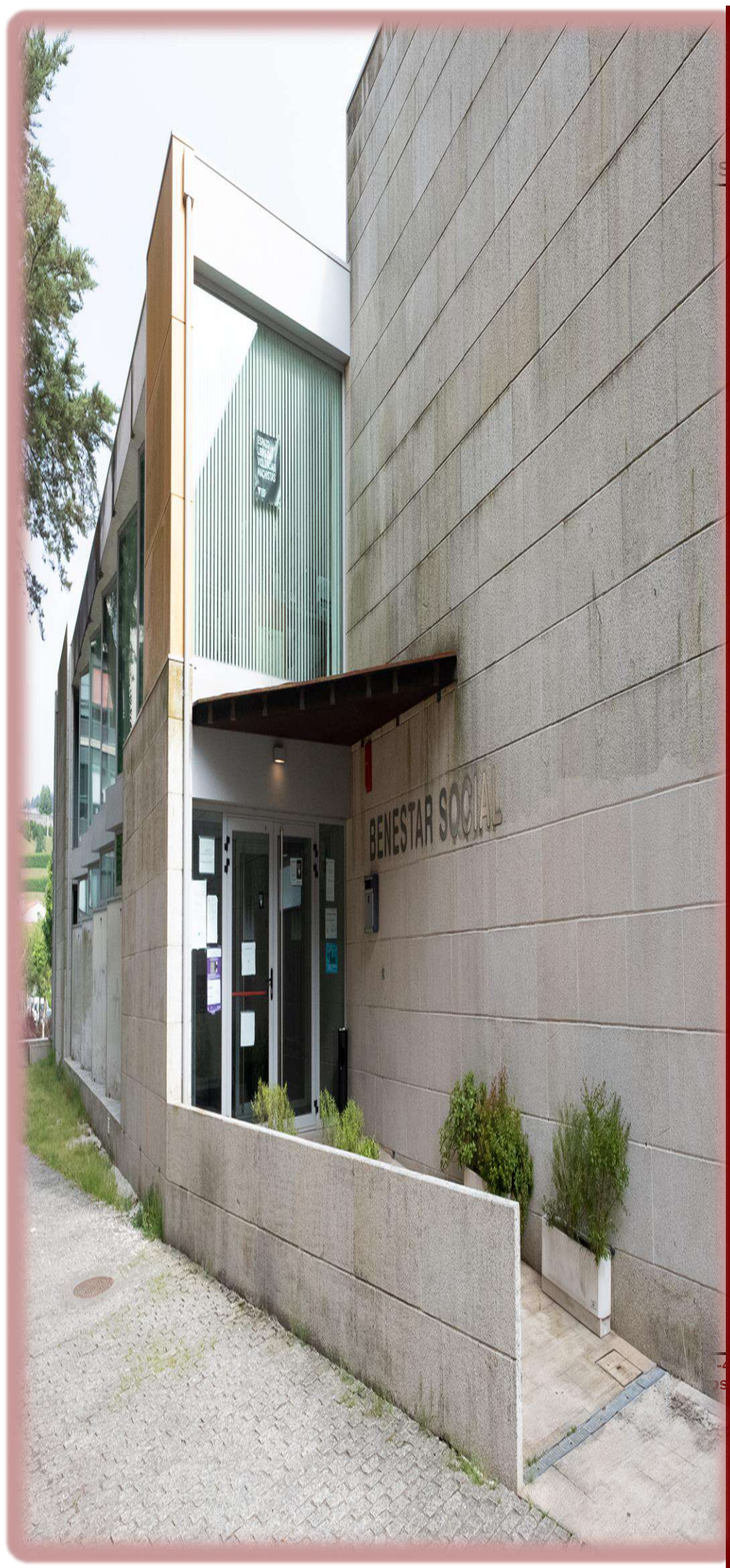




Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



Departamento municipal de Servizos Sociais. Rúa Isaac Díaz Pardo, nº 2-4. Santiago de Compostela.
Tfno. 981542465. E mail: ssociais@santiagodecompostela.gal



CONCELLO DE SANTIAGO