

MEMORIA GLOBAL DE XESTIÓN - SERVIZOS SOCIAIS 2018

ÍNDICE	Páx.
1. Presentación	2
2. Misión	5
3. Poboación destinataria	5
4. Relación de servizos, programas e centros	6
5. Funcións dos servizos sociais	
5.1. Prestacións de servizos e prestacións económicas á cidadanía	8
5.2. Outras funcións dos Servizos Sociais Municipais	11
6. Obxectivos estratéxicos e Áreas Clave	12
7. Obxectivos do exercicio	13
8. Cuantificación de recursos	
8.1. Orzamento	20
8.2. Equipamentos e instalacións	23
8.3. Recursos técnicos	24
9. Resultados da actividade – Cuantificadores	25
10. Indicadores	
10.1. Indicadores da xestión	38
10.2. Indicadores de contorna - Datos demográficos	48
11. Conclusións	55
12. Recomendacións	69

1. PRESENTACIÓN

Na segunda metade do ano 2015 créase a *Concellería de Xustiza Social e Coidados*, que inclúe: Servizos Sociais, Educación e Sanidade.

A nova dirección administrativa dos servizos sociais desenvólvese a través do *Servizo de Promoción Social e Igualdade* (desde finais de 2017 Servizo de Xustiza Social) e do *Servizo de Acción Social*.

En 2016 foi posta en marcha a nova estrutura de servizos, programas, actuacións de xestión e centros da Concellería de Xustiza Social e Coidados, debido a súa desvinculación orzamentaria e organizativa da *Concellería de Igualdade e Diversidade*.

Os programas de servizos sociais que pasaron a Concellería de Igualdade e Diversidade foron os seguintes:

1. Servizo de atención ás mulleres (Centro de Información ás Mulleres - CIM):
 - 1.1. Programa de atención ás mulleres en situación de especial vulnerabilidade
 - 1.2. Servizo de atención á infancia para a conciliación da vida laboral, familiar e persoal (Servizo de Canguros Municipais).
 - 1.3. Programa de fomento da igualdade de oportunidades.
2. Servizo municipal de acollida para mulleres vítimas de violencia de xénero ou en situación de especial vulnerabilidade por razón de xénero:
 - 2.1. Programa de acollida e atención integral a mulleres vítimas de violencia de xénero e menores ao seu cargo (Casa de Acollida para Mulleres - CAM).
 - 2.2. Programa de inclusión social e transición á vida autónoma das mulleres (Pisos de inclusión e transición á vida autónoma – PITVA).
3. Programa de atención a migracións (Unidade de atención a migracións - UAMI).
4. Programa de atención a persoas con discapacidade.
5. Centro de Orientación Familiar (COF).

Coa aprobación da nova RPT en 2017 a dirección administrativa da Concellería de Xustiza Social e Coidados conta coas *xefaturas de servizo de Xustiza Social e de Acción Social*.

Entre 2016-2018 póñense en marcha 6 novos programas, polo que se realizaron outras tantas memorias de xestión novas:

- 1) Programa da renda social municipal.
- 2) Programa de apoio a inclusión social no ámbito domiciliario
- 3) Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social.
- 4) Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa – Centro Abeiro.
- 5) Programa de accións para a adquisición de competencias sociais básicas para a inclusión social.
- 6) Proxecto de educación de rúa.

Desde a Consellería de Xustiza Social e Coidados xestionáronse en 2018:

- 27 servizos/programas.
- 69 prestacións de servizos á cidadanía.
- 40 centros, unidades e oficinas de atención de servizos sociais.
- 1 Unidade de Saúde Mental Infantil.

A prestación dos servizos é posible e efectiva grazas aos recursos do propio concello e a cooperación con diferentes entidades da cidade do ámbito social.

Entre os *obxectivos esenciais da estratexia modernizadora do concello* da Coruña figura a reorientación da responsabilidade dos xestores públicos cara aos *resultados*.

O marco deste proceso é a necesaria e importante modernización e transparencia da administración pública.

A meta, o obxectivo central: garantir os dereitos e o nivel de satisfacción da cidadanía.

Entre os principais proxectos de avaliación e mellora continua destaca a memoria de xestión, que implica un cambio na xestión cara á dirección por obxectivos.

A Memoria de Xestión de Servizos Sociais realízase anualmente e xa se conta con información acumulada desde o ano 2001. Na súa realización séguense as instrucións, contidos e prazos de finalización establecidos polo Servizo de Persoal - Departamento de Información, Imaxe e Calidade, e é gravada na *aplicación informática* dispoñible para todos os servizos municipais na intranet municipal: "Memorias de Xestión do Concello".

Para unificar e facilitar a elaboración das memorias singulares de cada programa/servizo/centro e da memoria global do servizo, os profesionais dispoñen dun *Formato específico e unhas Normas explicativas*, baseados en criterios do documento interno do concello *Guía práctica para a elaboración da memoria de xestión (2002)*, así como en aspectos específicos de servizos sociais. Ambos documentos (formato e normas) incorporáronse ao sistema de xestión de documentos comúns do servizo, concretamente ao Procedemento "Seguimento e medición" (P-08.01).

A memoria global do servizo de servizos sociais, unida á memoria do resto de servizos, configura a memoria xeral do concello e acompaña á conta xeral para a súa posterior aprobación, a efectos de cumprir co establecido no artigo 211 da Lei 39/1988 de 28 de decembro Reguladora de Facendas Locais (texto refundido, aprobado por Real Decreto 2/2004 de 5 de marzo), que establece que os municipios de máis de 50.000 habitantes e as demais entidades locais de ámbito superior acompañarán á conta xeral:

- a) Unha memoria xustificativa do custo e rendemento dos servizos públicos.
- b) Unha memoria demostrativa do grao en que se cumpriron os obxectivos programados con indicación dos previstos e alcanzados, co seu custo.

Así mesmo, a *Lei 13 de 2008, de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia*, no *Artigo 4.º Principios xerais dos servizos sociais*, sinala, entre os devanditos principios:

- n) Economía, eficacia e eficiencia: a xestión dos servizos sociais realizarase con criterios de economía, eficiencia e eficacia.
- ñ) Planificación: implantaranse os mecanismos de planificación que permitan unha mellora da eficacia, obxectividade e transparencia na toma de decisións.
- o) Avaliación e calidade: estableceranse sistemas de avaliación que garantan a calidade e acreditación dos servizos sociais tomando como referente o concepto de calidade de vida das persoas.

IMPORTANCIA, CALIDADE E UTILIDADE DA MEMORIA DE XESTIÓN:

As memorias de xestión son *instrumentos de reflexión e análise para a propia organización municipal*. A información das diversas anualidades e servizos, permite comparacións valiosas que ofrecen á organización a posibilidade de analizar *a eficacia e eficiencia* da asignación de recursos e a idoneidade dos métodos de organización e xestión utilizados. Deste xeito, as memorias de xestión poden converterse nun *estímulo para a introdución de innovacións na xestión*.

A calidade e utilidade da memoria depende da súa inserción nun proceso de planificación **estratéxica e operativa**, que ofrezca á organización un sistema integrado de xestión do rendemento, incluídos os sistemas de información que lles sirvan de soporte.

Considerando o exposto, a memoria de xestión constitúe un bo punto de entrada para o *perfeccionamento e mellora* do conxunto do ciclo.

Por outra banda, a memoria constitúe un instrumento central da rendición de contas dos concellos ante os cidadáns. Desde este punto de vista, a memoria forma parte das obrigacións vinculadas á *transparencia na xestión pública*, sendo unha *canle de información á cidadanía* sobre a execución dos orzamentos, os servizos prestados e o grao de cumprimento dos obxectivos programados.

A cidadanía (profesionais, estudantes, persoas interesadas...) pode ter acceso ás memorias de xestión a través da Web de Servizos Sociais.

2. MISIÓN DOS SERVIZOS SOCIAIS MUNICIPAIS

- Contribuír a lograr e manter o benestar social e a calidade de vida da cidadanía da Coruña, en especial das persoas ou colectivos con problemáticas identificadas e singulares, procurando a súa normalización e inclusión social.
- Desenvolver servizos, programas e prestacións en centros municipais próximos á contorna vital das persoas destinatarias, ás familias e ao ámbito comunitario, favorecendo o mantemento dos seus vínculos familiares e comunitarios, a súa autonomía e calidade de vida.
- Fomentar o desenvolvemento social e a participación de persoas, grupos e entidades.

3. POBOACIÓN DESTINATARIA

SECTOR DE POBOACIÓN:

- Poboación en xeral.
- Usuarios e usuarias de servizos sociais.
- Grupos, entidades e comunidades.

CARACTERÍSTICAS:

- Persoas que precisan información sobre recursos sociais.
- Persoas e/ou unidades de convivencia desfavorecidas, en situación de exclusión social ou con factores de risco.
- Sectores de poboación en situación de necesidade: maiores, persoas con discapacidades, minorías étnicas, migrantes, persoas sen fogar...
- Persoas usuarias de diferentes tipos de intervencións dos servizos sociais.
- Menores e adolescentes que presentan trastornos psíquicos e o grupo familiar no que están insertos.
- Persoas demandantes de actividades socioculturais.
- Grupos, comunidades e entidades colaboradoras.

POBOACIÓN INDIRECTA:

- Familias e contorna das persoas usuarias.
- Toda a cidadanía.

4. RELACIÓN DE SERVICIOS, PROGRAMAS E CENTROS

1. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS

- 1.1. Servizo de información, valoración e orientación (SIVO)
- 1.2. Servizos domiciliarios e atención á dependencia
 - 1.2.1. Programa de información, orientación e valoración en materia de atención domiciliaria, dependencia e promoción da autonomía
 - 1.2.2. Servizo/Programa de axuda no fogar – SAF
 - 1.2.3. Programa de atencións domiciliarias complementarias
- 1.3. Programa de traballo con familias
- 1.4. Programa básico de inserción social
 - 1.4.1. Programa de emerxencia social municipal
 - 1.4.2. Programa da renda social municipal
- 1.5. Programa de promoción e cooperación social con entidades
- 1.6. Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

2. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

- 2.1. Programa municipal de inclusión social (PMIS)
- 2.2. Programa de accións para a inclusión social da poboación xitana
- 2.3. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social
- 2.4. Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa – Centro Abeiro
- 2.5. Aula CeMIT (Centro para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica)
- 2.6. Proxecto de educación de rúa
- 2.7. Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)
- 2.8. Programa de prevención de drogodependencias
- 2.9. Programa de promoción da autonomía persoal
- 2.10. Programa de envellecemento activo
- 2.11. Centro de Día Novoboandanza
- 2.12. Programa de comedores municipais
 - 2.12.1. Comedor do Centro Cívico de Monte Alto
 - 2.12.2. Comedor Novoboandanza

3. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN

- 3.1. Programa de información e comunicación a cidadanía sobre servizos sociais por medios telemáticos
- 3.2. Plan de formación do persoal municipal de servizos sociais
- 3.3. Apoio á realización de prácticas curriculares para estudantes de ensinos medios e superiores relacionadas cos servizos sociais: “Aprendemos xuntos”
- 3.4. Memoria de xestión de servizos sociais

4. SERVIZOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE

- 4.1. Unidade de Saúde Mental Infantil

5. CENTROS CÍVICOS MUNICIPAIS		Ubicación das UNIDADES DE ATENCIÓN SOCIAL (UAS)
1.	Centro Cívico Monte Alto	
2.	Centro Cívico Cidade Vella	
3.	Centro Cívico Artesanos	
4.	Centro Cívico Labañou	
5.	Centro Cívico Rosales	
6.	Centro Cívico Veciñal Pescadores	
7.	Centro Cívico Sociocultural A Silva	
8.	Centro Cívico Sociocultural Santa Margarita	
9.	Centro Cívico Os Mallos	
10.	Centro Cívico Novoboandanza	
11.	Centro Cívico Sociocultural Sagrada Familia	
12.	Centro Cívico Elviña	
13.	Centro Cívico Mesoiro	
14.	Centro Cívico Veciñal Feáns	
15.	Centro Cívico Castrillón	
16.	Centro Cívico Eirís	
17.	Centro Cívico Monelos	
18.	Centro Cívico San Diego	
19.	Centro Cívico Veciñal Santa Lucía	
20.	Centro Cívico Palavea	
21.	Centro Cívico Veciñal Castro de Elviña	
22.	Centro Cívico Sociocultural San Pedro de Visma	

5. FUNCIÓNS DOS SERVIZOS SOCIAIS

5.1. PRESTACIÓNS DE SERVIZOS E PRESTACIÓNS ECONÓMICAS Á CIDADANÍA

1. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. Servizo de información, valoración e orientación (SIVO)

1. Atención inmediata ás demandas sociais das persoas usuarias. Información e orientación (SAI)
2. Estudo social das situacións persoais e familiares e mobilización, aplicación e xestión dos recursos e prestacións propios do sistema de servizos sociais

1.2. Servizos domiciliarios e atención á dependencia

1.2.1. Programa de información, orientación e valoración en materia de atención domiciliaria, dependencia e promoción da autonomía

3. Atención inmediata das demandas sociais en materia de dependencia, maiores e discapacidade. Información e orientación (SAI).
4. Valoración das situacións persoais e familiares e mobilización, aplicación e xestión dos recursos e prestacións en materia de atención domiciliaria, dependencia, maiores e discapacidade.

1.2.2. Servizo/Programa de Axuda no fogar (SAF)

5. Servizo de axuda no fogar - Prestación básica (SAF Básica)
6. Atención domiciliaria socio-sanitaria
7. Servizo de axuda no fogar - Dependencia (SAF Dependencia)

1.2.3. Programa de atencións domiciliarias complementarias

8. Teleasistencia Domiciliaria
9. Comida a Domicilio

1.3 Programa de traballo con familias

10. Intervención familiar
11. Prevención e intervención en absentismo escolar
12. Axudas económicas a familias para comedores escolares (Bolsa-Comedor)
13. Axudas económicas a familias para escolas infantís
14. Programa Caixa Proinfancia
15. Actividade Cibercaixa: Quedamos ao saír de clase?
16. Servizo de Centro de Día para a Infancia no “Fogar Infantil Emilio Romay”
17. Alimentación para menores en períodos non lectivos

1.4. Programa básico de inserción social

1.4.1. Programa de emerxencia social municipal

18. Prestación económica de Emerxencia Social Municipal

1.4.2. Programa da renda social municipal

19. Prestación económica: Renda Social Municipal

1.5. Programa de promoción e cooperación social con entidades

20. Subvencións destinadas a cooperación en actividades de promoción, reinserción social e prestación de servizos sociais no municipio da Coruña.
21. Subvencións destinadas á realización de actividades de cooperación internacional para a execución de proxectos de cooperación ou que persigan un interese social ou humanitario no exterior.
22. Convenios nominativos con entidades que realizan actividades de interese social.
23. Convenios nominativos para gasto corrente.

1.6. Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

24. Actividades socioculturais de programación anual
25. Actividades socioculturais en colaboración con outros servizos municipais, entidades externas e persoas voluntarias ou colaboradoras
26. Actividades socioculturais diarias dos centros cívicos: prensa, TV, xogos de mesa, xogos recreativos, wifi e sala de estudo
27. Préstamos de locais e espazos de centros cívicos a entidades para actividades ou actos
28. Intervención con participantes en prazas de apoio e promoción
29. Información e divulgación de actividades

2. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

2.1. Programa municipal de inclusión social (PMIS)

30. Atención, apoio e seguimento ás persoas en risco ou situación de exclusión social
31. Mobilización, aplicación e xestión de recursos e prestacións para persoas en risco ou situación de exclusión social
30. Servizo de atención inmediata ás persoas sen fogar na Unidade de Atención de Inclusión Social (UAIS) do Centro Cívico de Monte Alto
31. Servizo en rúa de detección e apoio ás persoas sen fogar e Dispositivo +CALOR
32. Albergue Municipal de transeúntes do Institución Benéfico Social Pai Rubinos (IBS)
33. Orientación sociolaboral e mellora da empregabilidade para as persoas en risco ou situación de exclusión social
34. Coordinación e colaboración coas entidades prestadoras de servizos ás persoas en risco ou situación de exclusión social

2.2. Programa de accións para a inclusión social da poboación xitana

35. Accións de inserción no ámbito social e pre-laboral
36. Inserción no ámbito da vivenda
37. Inserción no ámbito da educación
38. Inserción no ámbito da saúde

2.3. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social

39. Aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social

2.4. Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa – Centro Abeiro

40. Servizo de atención, información e orientación
41. Servizo de promoción e inserción social
42. Servizo de lecer
43. Servizo de cea e café
44. Servizo de consigna
45. Servizo de estancia

2.5. Aula CeMIT (Centro para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica)

- 46. Aula aberta
- 47. Cursos de formación
- 48. Proxecto encaix@ no emprego
- 49. Intervención socioeducativa

2.6. Proxecto de educación de rúa

- 50. Educación de rúa de menores e xoves de 12 a 30 anos en situación de risco

2.7. Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)

- 51. Atención a urxencias sociais
- 52. Atención a persoas sen fogar: Rutas de localización e Dispositivo +calor.

2.8. Programa de prevención de drogodependencias

- 53. Prevención escolar
- 54. Prevención familiar
- 55. Prevención comunitaria
- 56. Prevención xuvenil
- 57. Cooperación con entidades do ámbito das drogodependencias

2.9. Programa de promoción da autonomía persoal

- 58. Programa Talón Restaurante
- 59. Programa de Turismo Social de Terceira Idade
- 60. Programa de Termalismo Urbano

2.10. Programa de envellecemento activo

- 61. Accións de prevención da deterioración física
- 62. Accións de promoción da actividade cognitiva e de prevención da súa deterioración
- 63. Accións de promoción e prevención no ámbito da saúde

2.11. Centro de Día Novoboandanza

- 64. Actividades encamiñadas á intervención terapéutica nos ámbitos físico-funcionais, psicosociais e relacionais das persoas usuarias e as súas familias e terapéuticas de carácter extraordinario:
 - a) Estimulación e potenciación das capacidades cognitivas e intervención nos ámbitos conductuais e emocionais.
 - b) Atención asistencial
 - c) Control nutricional
 - d) Adaptación da contorna e uso de axudas técnicas
 - e) Intervención socializadora e socioeducativa
 - f) Intervención familiar

2.12. Programa de comedores municipais

2.12.1. Comedor do Centro Cívico de Monte Alto

2.12.2. Comedor Novoboandanza

- 65. Servizo de comidas con menús nutricionais e a prezos asequibles para a poboación.

3. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN

Información e comunicación a la cidadanía sobre servizos sociais por medios telemáticos

66. Información telemática sobre servizos sociais

67. Atención a consultas puntuais sobre servizos sociais por medios dixitais

4. SERVIZOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DÁ SAÚDE

Unidade de Saúde Mental Infantil

68. Intervención clínica

69. Intervención social coa familia

5.2. OUTRAS FUNCIÓNS DOS SERVIZOS SOCIAIS MUNICIPAIS

- Realizar o estudo e o diagnóstico social da comunidade, a detección e análise de necesidades e demandas, explícitas e implícitas.
- Deseñar plans e programas xerais e sectoriais, no marco do Plan estratéxico e mapa galego de servizos sociais da Xunta de Galicia.
- Xestionar o resto de programas segundo sistemas de xestión por obxectivos, racionalización de procedementos, documentación de procesos, uso de diferentes aplicacións informáticas, novas tecnoloxías etc.
- Accións de coordinación dos equipos e profesionais de servizos/programas e centros,
- Coordinación e cooperación con outros servizos públicos, privados e do terceiro sector.
- Elaborar a memoria de xestión do servizo: memorias singulares por servizos, programas centros e memoria global.
- Xestión interna dos procesos traballando de forma colaborativa dentro do concello e no ámbito da administración electrónica coa ferramenta OpenCERTIAC.
- Xestión económica e orzamentaria co uso do SICAL, como aplicativo ou sistema de información contable.
- Apoio administrativo para facilitar e mellorar o acceso da cidadanía aos programas, servizos e prestacións do servizo.
- Tramitación xurídico-administrativa dos expedientes derivados das actuacións, programas, servizos e prestacións en xeral do concello da Coruña no ámbito dos servizos sociais a través do OpenCertiac.
- Atender as suxestións e reclamacións a través do SyR.
- Organización e xestión dos servizos xerais do servizo:
 - Atención ás necesidades do servizo en bens e servizos (material de oficina, informático, mobiliario, aluguer de vehículos, vixilancia e outros servizos complementarios, limpeza, mantemento de edificios, arrendamentos).
 - Rexistro de saída de documentos.
 - Repartición de correspondencia entre centros sociais e a oficina dos servizos sociais centrais.
- Xestión de convenios nominativos con entidades e de subvencións outorgadas polo concello no ámbito dos servizos sociais.

- Coordinación da xestión administrativa e orzamentaria que se leva a cabo en servizos, programas e prestacións, rede de centros cívicos, unidades e oficinas de atención.
- Xestión dos recursos humanos do servizo: comunicación e coordinación internas, entre servizos e áreas municipais e externas; organización dos cadros de vacacións; novos axustes do persoal; conformes a comunicacións-incidencias de ausencia do posto de traballo e a solicitudes de vacacións, permisos e licenzas; posibilitar, en colaboración co servizo de persoal, as prácticas de alumnos a través de convenios etc.
- Deseñar e levar a cabo o Plan de formación anual do persoal do servizo.
- Sistema de información para a xestión interna de servizos e prestacións sociais á cidadanía a través do Aplicativo SOCYAL.
- Organización da información técnica e diferentes contidos a través do uso de cartafolios de uso, lectura, consulta e edición no Servidor Municipal.

6. OBXECTIVOS ESTRATÉXICOS E ÁREAS CLAVE

6.1. OBXECTIVOS ESTRATÉXICOS

- Informar, asesorar e orientar a intervención social necesaria.
- Axudar a solucionar problemas:
 - de autonomía persoal.
 - de aloxamento e vivenda.
 - relacionados con necesidades básicas de alimentación / hixiene...
 - relacionados coa falta de autonomía social / familiar.
 - relacionados con trastornos psíquicos de menores e adolescentes.
 - relacionados co emprego / desemprego.
- Promover o desenvolvemento social, a mellora das relacións interpersoais, a solidariedade entre persoas e grupos, e a cooperación social.

6.2. ÁREAS CLAVE

1. Igualdade de oportunidades e inclusión social.
2. Atención ás necesidades das persoas.
3. Traballo con familias e menores.
4. Promoción e cooperación social con entidades.
5. Prevención no marco comunitario.
6. Mellora da estrutura organizativa e funcional dos servizos.

7. OBXECTIVOS DO EXERCICIO

7.1. OBXECTIVOS POR ÁREAS DE RESULTADO CLAVE

No actual marco de contención económica e mantemento dunha situación socioeconómica de precariedade e desigualdade social, establécense os seguintes obxectivos:

1. Igualdade de oportunidades e inclusión social

Consolidar o Equipo Municipal de Inclusión Social redefinindo o seu papel, funcións e obxectivos no marco da carteira de servizos sociais de inclusión.

- ⇒ Colaborar coa área de Emprego e economía social co fin de desenvolver itinerarios de inserción sociolaboral.
- ⇒ Desenvolver accións formativas dirixidas á adquisición de habilidades sociais e competencias básicas que melloren as posibilidades de inclusión social das persoas en situación ou risco de exclusión.
- ⇒ Colaborar coa área de Rexeneración Urbana e Dereito a vivenda no desenvolvemento do Plan de Acceso a un Hábitat Digno.
- ⇒ Asentar a Renda Social Municipal.
- ⇒ Manter a cobertura do programa de Emerxencia Social.
- ⇒ Manter a rede de vivendas de acollida para situacións de desafiuzamento.
- ⇒ Manter o dispositivo de baixa existencia para persoas sen teito e ampliar os recursos municipais dirixidos a este colectivo.
- ⇒ Elaborar o Plan Municipal de Inclusión Social.
- ⇒ Crear o Consello Local de Inclusión Social.
- ⇒ Crear o Consello Local de Saúde.

2. Atención ás necesidades das persoas

- ⇒ Manter e mellorar os programas de atención á dependencia, maiores e discapacidade.
- ⇒ Aumentar as horas de prestación do servizo de axuda a domicilio para persoas dependentes.

3. Traballo con familias e menores

- ⇒ Consolidar a intervención no ámbito das familias e os/as menores, priorizando as estratexias de prevención, así como a coordinación e o traballo en equipo do persoal técnico.
- ⇒ Optimizar os mecanismos de xestión e control asignados ao programa de xeito que cheguen a un maior número de familias con criterios de calidade e eficiencia.
- ⇒ Consolidar e ampliar os programas de becas-comedor e comedores de verán para paliar situacións de pobreza alimentaria dos e das menores da cidade.
- ⇒ Manter e ampliar programas como os campamentos, que actúan como axentes de conciliación da vida familiar e laboral.
- ⇒ Colaborar coa área de Igualdade e diversidade na xestión de recursos dirixidos á conciliación e á promoción sociolaboral das mulleres.

4. Promoción e cooperación social con entidades

- ⇒ Colaborar no fomento de servizos sociais prestados por entidades e asociacións sen ánimo de lucro cuxos obxectivos sexan coherentes coas liñas xerais da política social do Concello.

5. Prevención no marco comunitario

- ⇒ Redefinir o papel e funcións dos centros cívicos no marco dos servizos sociais en colaboración coa Concellaría de Participación e innovación democrática.
- ⇒ Realizar un diagnóstico social das zonas de influencia dos diferentes centros cívicos.
- ⇒ Coordinar a oferta de actividades con outras áreas municipais.

6. Mellora da estrutura organizativa e funcional dos servizos

- ⇒ Descentralizar as Unidades de Atención Social (UAS) para achegalas á cidadanía, reorientando a estrutura organizativa e funcional dos centros cívicos cara a intervención social e comunitaria.
- ⇒ Favorecer unha maior proximidade e accesibilidade a cidadanía, e configurar os Equipos de Atencións Social (EAS) como o eixo central das cinco áreas cívicas previstas: San Diego, Elviña, Labañou, Mallos e Monte Alto.
- ⇒ Mellorar a coordinación, eficacia e eficiencia, en cada área cívica, da intervención social nos programas de servizos sociais comunitarios básicos que se desenvolven nelas: Programa de Información, Valoración e Orientación (SIVO), Traballo con Familias e Actividades Socioculturais de Prevención e Cooperación Social.
- ⇒ Xeneralizar a todas as unidades de atención social o servizo de atención inmediata (SAI).
- ⇒ Reducir os tempos de demora nas citas programadas e na tramitación dos recursos.
- ⇒ Manter os niveis de eficiencia do Servizo de Información, Valoración e Orientación (SIVO) acadados no 2017.
- ⇒ Mellorar os tempos de xestión e tramitación na prestación de servizos de atención á dependencia e promoción da autonomía persoal.

7. Obxectivos comúns a todas as ARC

- ⇒ Manter os programas existentes revisando a súa estrutura organizativa e funcional para garantir a máxima eficacia e eficiencia na atención á cidadanía.
- ⇒ Incorporar indicadores cualitativos na avaliación da prestación de servizos.
- ⇒ Incrementar a dedicación profesional a prácticas proactivas de tipo preventivo e comunitario.
- ⇒ Mellorar a colaboración entre os diferentes programas dos servizos comunitarios básicos e específicos e, no seu caso, especializados, establecendo protocolos de derivación que permitan unha intervención áxil e integral.

7.2. OBXECTIVOS POR PROGRAMAS

1. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. Servizo de información, valoración e orientación (SIVO)

- Implantar o proceso de descentralización do servizo en cinco equipos de atención social en centros cívicos para unha maior proximidade do servizo á cidadanía.
- Mellorar a atención ao público por parte do persoal auxiliar de atención ao cidadá co obxecto de canalizar adecuadamente a demanda, ben ao propio servizo de información, ben a outros servizos ou programas de servizos sociais ou doutros sistemas de benestar social.
- Implantar o servizo de atención inmediata sen cita previa todos os días (menos mércores) nos cinco centros cívicos con equipo de atención social.
- Avanzar nos acordos de colaboración co Programa de Traballo con Familias e con Servizo Municipal de Emprego.

1.2. Servizos domiciliarios e atención á dependencia

1.2.1. Programa de información, orientación e valoración en materia de atención domiciliaria, dependencia e promoción da autonomía

- Mellorar a atención ao público por parte do persoal administrativo de atención cidadá, co obxecto de canalizar adecuadamente a demanda ao servizo de atención inmediata realizado polo persoal técnico.
- Mellorar a atención cidadá a través do asesoramento telefónico e telemático.

1.2.2. Servizo/Programa de axuda no fogar – SAF

- Dar cobertura co SAF dependencia a todas as persoas valoradas como grandes dependentes incluídas na lista do *Programa de Asignación de Recursos* da Xunta de Galicia.
- Desenvolver de forma coordinada un traballo preventivo a través da implicación dos/das traballadores/as das empresas prestadoras do servizo.
- Mellorar o sistema de seguimento e control das empresas prestadoras para esixir maior calidade na prestación do SAF.
- Alcanzar un nivel de execución do orzamento total consignado superior ó 80%.

1.2.3. Programa de atencións domiciliarias complementarias

- Dar resposta ao 100% da demanda existente e que reúne os requisitos de acceso.
- Desenvolver de forma coordinada un traballo preventivo a través da implicación do persoal das empresas prestadoras dos servizos domiciliarios.

1.3. Programa de traballo con familias

- Simplificar o procedemento de solicitude e tramitación das axudas económicas para comedores escolares.
- Establecer e unificar protocolos de traballo e intervencións conxuntas cos traballadores e traballadoras sociais.
- Actualizar os criterios de recollida no aplicativo Socyal, das actuacións e intervencións realizadas dende o programa de traballo con familias.

1.4. Programa básico de inserción social

1.4.1. Programa de emerxencia social municipal

- Elaborar a proposta de modificación da Ordenanza reguladora das axudas, de maneira que permitan dar cobertura a un maior número de persoas e de xeito mais adecuado ás súas necesidades.

1.4.2. Programa da renda social municipal

- Consolidar o proceso de información da prestación polos auxiliares de atención á cidadanía.
- Mellorar o proceso de derivación das situacións atendidas no Servizo de Atención Inmediata do Programa de Información, Valoración e Orientación (SIVO) ao equipo da renda social.
- Centralizar o equipo da renda social.
- Reducir os tempos na tramitación administrativa dos expedientes.

1.5. Programa de promoción e cooperación social con entidades

- Incrementar o número de convenios e subvencións con entidades para actividades, proxectos e programas que teñan como fin a promoción e inclusión social e a prestación de servizos sociais, a atención ás persoas con diversidade funcional, ou que realicen actividades de interese social.
- Axilizar a tramitación de convenios coas entidades.
- Mellorar a coordinación coas entidades durante a posta en marcha dos proxectos financiados, a fin de mellorar o coñecemento das necesidades e atender as demandas que poidan xurdir.

1.6. Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

- Manter, nos centros cívicos, o conxunto de actividades comúns dirixidas aos diferentes sectores de poboación, e que facilita en toda a rede de centros cívicos da cidade unha oferta homoxénea.
- Continuar co traballo de educación na rúa para intervir situacións de risco coa poboación xuvenil.
- Levar a cabo unha oferta de actividades os sábados e domingos, que faciliten a participación de persoas que non poden acceder a elas o resto dos días da semana.

2. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

2.1. Programa municipal de inclusión social (PMIS)

- Deseño e desenvolvemento de programas para as persoas dentro das liñas de actuación e dos recursos que se establecen no Plan de Inclusión Social de Galicia.
- Consolidación das canles de entrada e derivacións das persoas neste programa.
- Desenvolver, como novidade, acción grupais de orientación sociolaboral e mellora da empregabilidade.
- Lograr a participación e a incorporación dos/das usuarios/as en accións formativas na procura de emprego e do acceso ao mercado laboral.

2.2. Programa de accións para a inclusión social da poboación xitana

- Continuar a realización de accións de carácter pre-laboral e socioeducativa extraescolar.
- Incrementar as accións de fomento da empregabilidade e de prevención e promoción no ámbito da saúde.
- Colaborar en accións puntuais co Equipo do plan de acceso ao hábitat digno da concellería de Rexeneración Urbana e Dereito á Vivenda.

2.3. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social

- Difundir o programa entre a cidadanía e os profesionais dos servizos sociais da cidade, a través dos medios de comunicación social, Web municipal etc.
- Deseñar o procedemento e formatos técnicos para regular o servizo: acceso, documentación a presentar, xestión da lista de espera, prazo de ocupación e extensión, dereitos das persoas beneficiarias...

2.4. Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa – Centro Abeiro

- Difusión do programa a cidadanía e aos profesionais dos servizos sociais da cidade, a través dos medios de comunicación social, Web municipal etc.
- Supervisión do procedemento para a coordinación técnica e a fiscalización do gasto da empresa adxudicataria.

2.5. Aula CeMIT (Centro para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica)

- Diversificar a oferta de accións formativas para incorporar novos perfís de participantes.
- Consolidar os proxectos socioeducativos da Aula CeMit.
- Incrementar e consolidar a coordinación con entidades colaboradoras.

2.6. Proxecto de educación de rúa

- Consolidar o programa nas áreas cívicas de Monelos, Labañou e M^a Pita.
- Desenvolvemento de talleres participativos segundo as necesidades e demandas detectadas.

2.7. Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)

- Reforzar a coordinación e a complementariedade nas actuacións que se realicen con persoas coas que se estea a levar a cabo unha intervención desde os servizos sociais municipais ou entidades da cidade.
- Favorecer a coordinación dos equipos propios do Servizo Municipal de Urxencias Sociais (SEMUS) e doutras entidades da cidade que interveñen con persoas sen fogar co Programa Municipal de Inclusión Social (PMIS), desde o cal se presta atención a estas persoas.

2.8. Programa de prevención de drogodependencias

- Incrementar o número de centros educativos, mocidade e pais/nais que participan nas actividades preventivas programadas.
- Consolidar as actividades máis estables do programa.

2.9. Programa de promoción da autonomía persoal

- Introducir melloras na xestión do Programa Talón Restaurante e aumentar a rede de establecementos hostaleiros colaboradores.
- Consolidar o Programa de respiro familiar ao longo do ano.

2.10. Programa de envellecemento activo

- Incrementar o número de accións preventivas do deterioro físico, cognitivo e de promoción da saúde.
- Aumentar as accións que potencien as habilidades e capacidades das persoas maiores, favorecendo a súa autonomía.
- Facilitar información sobre os programas, proxectos e actividades dos servizos sociais municipais relacionados con este tramo de idade.

2.11. Centro de Día Novoboandanza

- Conseguir un bo nivel de satisfacción por parte das persoas usuarias e os seus familiares.

2.12. Programa de comedores municipais

2.12.1. Comedor do Centro Cívico de Monte Alto

- Seguir ofertando menús nutricionais e acadábeles a poboación.
- Fomentar o uso do servizo do comedor a mais poboación.

2.12.2. Comedor Novoboandanza

- Impulsar o servizo de comedor público.
- Lograr unha asistencia interxeneracional para obter un carácter mais normalizador.

3. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN

3.1. Programa de información e comunicación á cidadanía sobre servizos sociais por medios telemáticos

- Potenciar a utilización das Redes Sociais en materia de servizos sociais.
- Continuar aumentando a implicación na publicación de contidos do Portal Web das coordinacións e direccións de centros e programas de servizos sociais.

3.2. Plan de formación do persoal municipal de servizos sociais

- Propoñer a realización de cursos considerando o plan municipal de formación e as necesidades e demandas dos/das profesionais.

3.3. Apoio á realización de prácticas curriculares para estudantes de ensinos medios e superiores relacionadas cos servizos sociais: “Aprendemos xuntos”

- Atender, na medida das posibilidades, as solicitudes de realización de prácticas curriculares.

3.4. Memoria de xestión de servizos sociais

- Reordenación da estrutura dos servizos sociais específicos a fin de facilitar a visualización e análise dos programas por áreas de actuación e colectivos.
- Continuar coa incorporación nas diferentes memorias de indicadores transversais de xénero.
- Colaboración no deseño de indicadores do Mapa de Desigualdade da cidade da Coruña, coa aportación de indicadores específicos de servizos sociais.

4. SERVICIOS MUNICIPALES DE PROMOCIÓN DA SAÚDE

4.1. Unidade de Saúde Mental Infantil

- Reducir a lista de espera.

8. CUANTIFICACIÓN DE RECURSOS

8.1. ORZAMENTO

8.1.1. GASTOS DE PERSOAL E GASTOS CORRENTES

		2014	2015	2016	2017	2018
Gastos de Persoal	Imputación directa	5.561.602,96	5.426.513,74	5.602.802,25	5.063.008,77	5.283.456,59
	Variación anual porcentual		-2,43%	3,25%	-9,63%	4,35%
Gastos Corrientes	Imputación directa · Obrigacións recoñecidas dos capítulos 2 e 4 · Gastos vinculados ao funcionamento dos servizos dirixidos á cidadanía.	13.697.853,15	14.190.243,89	14.050.222,39	15.274.385,75	17.203.012,41
	Variación anual porcentual		3,59%	-0,99%	8,71%	12,63%
	Imputación indirecta (Gasto xeral do concello imputado ao servizo)	1.274.678,07	1.108.805,4	1.144.304,19	939.536,38	916.294,56
	Variación anual porcentual		-13%	3%	-18%	-2,47%
Total gastos de persoal + corrientes		20.534.134,18	20.725.563,03	20.797.328,83	21.276.930,9	23.402.763,56
Variación anual porcentual			0,93%	0,35%	2,31%	9,99%

Cadro 1

GASTOS DE PERSOAL:

- En 2018 os gastos de persoal experimentan unha subida en relación con 2017 do 4,35%.
- Avaliando a evolución interanual, pode concluírse que os ditos gastos foron experimentando unha subida en cada un dos exercicios da a lexislatura.
- A baixada destes gastos en 2017 foi debida a que o orzamento de persoal divídese entre as Concellerías de Xustiza Social e Igualdade e Diversidade, segundo a nova RPT.

O gasto de persoal de 5.063.008,77 € en Xustiza Social en 2017, sumándolle a contía transferida a Igualdade de 930.000 €, da un total de 5.993.008,77 €.

Considerando estes valores, a subida porcentual producida en 2017 en gastos de persoal dos servizos sociais municipais das dúas concellerías sería dun 7%.

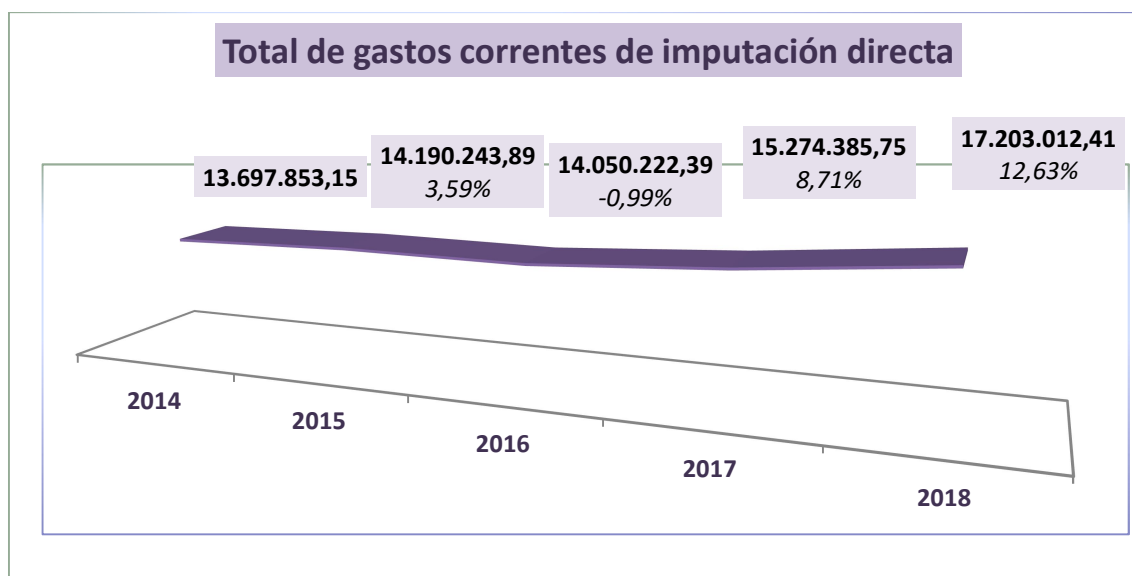
GASTOS CORRENTES DE IMPUTACIÓN INDIRECTA (material de oficina, consumos eléctricos etc.):

Estes gastos veñen experimentando unha diminución progresiva debido a que cada vez se traballa con unha maior eficiencia enerxética, aforro de papel...

GASTOS CORRENTES DE IMPUTACIÓN DIRECTA:

Destinados a programas, actividades, prestacións económicas etc. Experimentan unha subida en 2018 do 12,63% para atender as situacións da xente mais desfavorecida, en situación de risco ou de exclusión social.

A lixeira baixada experimentada en 2016 en relación con 2015 débese a que pasan á Concellería de Igualdade os orzamentos de subvencións, convenios, actividades relacionadas coa diversidade...



8.1.2. GASTOS DE INVERSIÓN (obligacións recoñecidas)	2014	2015	2016	2017	2018
Gastos de investimento (cap.6)	379.367,92	874.843,09 (1)	14.700,15	133.246,99	177.091,66
Transferencias de capital (cap. 7)	40.000	398.685,99 (2)	--	--	--
Total investimento	419.367,92	1.273.529,08	14.700,15	133.246,99	177.091,66
Variación porcentual	- 80%	204%	-98,85%	806,43%	32,90%

Cadro 2

(1) Da contía total 874.843,09, 477.962,62 proceden de remanentes de 2014.

(2) Importe procedente de remanentes de 2014, convenios nominativos.

O gasto de investimento incrementábase notablemente debido a unha maior inversión en obras de reparación, reforma e mobiliario dos centros cívicos, Oficina de Atención á Dependencia e os novos centros: Centro Abeiro e Vivendas de emerxencia social.

As obras para manter en bo estado os centros resultan fundamentais, debido a que o paso do tempo vaise poñendo de manifesto en moitos deles.

8.1.3. SUMA TOTAL DO GASTO REALIZADO (obligacións recoñecidas)					
	2014	2015	2016	2017	2018
Gastos de persoal + gastos correntes (imputación directa e indirecta) + investimento (obligacións recoñecidas)	20.953.502,10	21.999.092,11	20.812.028,98	21.410.177,89	23.579.855,22
Variación porcentual		5%	-5%	3%	10,13%

Cadro 3

8.1.4. Gastos de persoal + gastos correntes (imputación directa e indirecta) + investimento (obligacións recoñecidas) - EN 2018 -				
Persoal	Gastos correntes		Investimento	TOTAL
	Imputación directa	Imputación indirecta		
5.283.456,59	17.203.012,41	916.294,56	177.091,66	23.579.855,22
Xestionado por servizos sociais	17.203.012,41		177.091,66	17.380.104,07

Cadro 4

8.1.5. GASTO XESTIONADO POR SERVIZOS SOCIAIS: Gastos correntes de imputación directa (capítulos 2 e 4)+Gastos de investimento (capítulos 6 e 7)					
	2014	2015	2016	2017	2018
Orzamento executado (obligacións recoñecidas)	14.117.221,07	15.463.772,97	14.064.922,54	15.407.632,74	17.380.104,07
Variación porcentual	0,87%	9,54%	-9,05%	9,55%	12,80%
Porcentaxe de realización do orzamento	81,60 %	83,20 %	74,54 %	79,95%	84,41%

Cadro 5

En 2017 e especialmente en 2018 o orzamento experimenta unha importante subida para atender as necesidades e demandas da xente da cidade, mantendo os servizos básicos e específicos e desenvolvendo novos programas tan necesarios como a renda social municipal, os pisos de emerxencia social e o Centro Abeiro.

En 2016 o gasto executado por servizos sociais baixou lixeiramente debido fundamentalmente a dous motivos:

- O investimento solo representou o 0,10% do total, mentres que en 2015 fora dun 8,24%.
- Varios gastos correntes coma subvencións, convenios e actividades de atención á diversidade pasan a Concellería de Igualdade.

O nivel de execución orzamentaria baixa en 2016 debido a que o orzamento municipal foi aprobado case a metade de ano, pero o dito nivel remonta e mellora en 2017 nun 7,26%.

Na anualidade 2018 experimentábase o mellor nivel de execución dos últimos 4 anos.

8.2. EQUIPAMENTOS E INSTALACIÓNS	2014	2015	2016	2017	2018
Centros cívicos, veciñais e socioculturais					
Novos Centros Cívicos: <i>Novo Boandanza en 2014 e Cidade Vella en 2015</i>	21	22	22	22	22
Centros, oficinas e unidades de atención	10	10	10	15	17
Unidades de Atención Social (UAS): <i>Monte Alto, Ágora, Catro Camiños e Palavea</i>	4	4	4	4	4
Oficina municipal de atención á dependencia, discapacidade e maiores – OMADAP	1	1	1	1	1
Unidade de Atención do Programa de Inclusión Social (PMIS) (<i>No Centro Cívico de Monte Alto</i>)	1	1	1	1	1
Centro Municipal de Baixa Esixencia				1	1
Vivendas municipais de emerxencia social				4	6
Comedores municipais: No Centro Cívico de Monte Alto No Centro Novoboandanza	2	2	2	2	2
Centro de Día Novoboandanza	1	1	1	1	1
Centro Municipal Asociativo Ramón Cabanillas	1	1	1	1	1
Oficina de xestión administrativa e servizos xerais	1	1	1	1	1
SUMA TOTAL CENTROS, UNIDADES DE ATENCIÓN E OFICINAS	32	33	33	38	40
Centros de promoción da saúde	1	1	1	1	1
Unidade de Saúde Mental Infantil	1	1	1	1	1

8.3. RECURSOS TÉCNICOS

SOFTWARE

OpenCERTIAC: A nova plataforma Web, de altas prestacións para o traballo colaborativo nas administracións públicas.

Conxunto de ferramentas integradas concibidas para a organización e mellora dos procesos de xestión interna e para facilitar o desenvolvemento da administración electrónica, dando cumprimento a todos e cada un dos preceptos da Lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.

SICAL: Sistema de información contable para a administración local.

Aplicativo SOCYAL: Sistema de información para a xestión interna de servizos e prestacións sociais dirixidos á cidadanía.

SIUSS: Sistema de información de usuarios de servizos sociais (Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdade. Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia).

Aplicativo para a Xestión do cofinanciamento dos servizos sociais comunitarios municipais (Plan Concertado).

Servidor municipal: cartafolios de uso, lectura, consulta e edición.

SYR - SISTEMA DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS (suxestións, reclamacións, queixas, informacións)

PORTAL WEB DE SERVICIOS SOCIAIS

Integrado dentro de la web municipal (<http://www.coruna.es/>), a cal dispón dun sitio e acceso propio para as diferentes webs municipais.

WEB www.sindrogas.coruna.es

RECURSOS TÉCNICOS DE SERVICIOS, PROGRAMAS E CENTROS

MATIASS. Manual de traballo, información e asesoramento en servizos sociais. *Nova Axenda Social de Galicia 2016*. Xunta de Galicia-Administración Local.

RUEPSS. Rexistro Único de Entidades Prestadoras de Servizos Sociais.

SIGAD: Base de datos informatizada do Sistema Galego de Atención á Dependencia.

Norma de calidade UNE 158301 específica do Servizo de Axuda no fogar.

UNE-EN ISO 9001/2008: Sistemas de xestión de calidade. Requisitos no Servizo de axuda no fogar.

Recursos Electrónicos de Información (REI).

Bases de datos específicas dos diferentes servizos/programas.

Procedementos, procesos e formatos para o traballo técnico profesional nos servizos/programas.

9. RESULTADOS DA ACTIVIDADE

Servizos / Programas / Actuacións

Actividade	Cuantificador	Resultado
1. SERVICIOS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS		
1.1. Servizo de información, valoración e orientación - SIVO	Nº total de persoas usuarias dos expedientes sociais activos	38.677
	Nº de persoas usuarias novas	652
	Nº total de expedientes sociais activos	18.286
	Nº de expedientes novos	348
	Suma total de entrevistas	15.345
	Incremento anual porcentual	15,32
	Entrevistas realizadas no servizo de atención inmediata – SAI	7.758
	Incremento anual porcentual	18,82
	Entrevistas realizadas sobre axenda de cita previa	7.032
	Visitas domiciliarias	555
	Media/mes de días de demora de cita	20
	Diminución anual porcentual	17
	Nº total de tramitacións de recursos relacionados coa exclusión e as necesidades sociais básicas	5.293
	Persoal municipal	39
1.2. Servizos domiciliarios e atención á dependencia		
1.2.1. Programa de información, orientación e valoración en materia de atención domiciliaria, dependencia e promoción da autonomía	Suma total de atencións (Entrevistas técnicas de atención inmediata+ entrevistas sobre axenda+ visitas a domicilio+acompañamentos)	4.336
	Incremento anual porcentual	11,9
	Entrevistas de atención inmediata: valoración, información e orientación por persoal técnico	1.315
	Entrevistas + visitas a domicilio programadas	2.357
	Incremento anual porcentual	9,7
	Entrevistas telefónicas de seguimento de casos	643
	Acompañamentos	21
	Proxectos de Intervención elaborados	745
	Informes sociais emitidos	1.802
	Solicitudes tramitadas en relación coa Lei de Dependencia	648

	Valoración e aplicación de baremos para o acceso	988
	Protocolos de información, seguimento e intervención relacionadas coa prestación dos servizos municipais	9.368
	Total de prestacións/recursos tramitados	1.535
	Persoal municipal	15
	Presuposto executado (Servizos Domiciliarios e Atención a Dependencia e Programa de Promoción da Autonomía Persoal)	7.702.222,75
1.2.2. Servizo/Programa de axuda no fogar - SAF	Nº de persoas usuarias	1.520
	Homes	388
	Mulleres	1.132
	Nº de prestacións do SAF	1.651
	Incremento anual porcentual	5,9
	Prestacións de SAF Básica	837
	Prestacións de Atención domiciliaria sociosanitaria	130
	Prestacións de SAF Dependencia	684
	Incremento anual porcentual	10,7
	Nº de solicitudes recibidas no ano en SAF Básica	438
	Nº de altas nas diferentes prestacións	574
	Nº de horas anuais de SAF	424.762,22
	Incremento anual porcentual	5,4
	SAF Básica	139.829,69
	SAF Dependencia	284.932,53
	Media mensual de horas de SAF Prestación básica	11.652,47
	Media mensual de horas de SAF Dependencia	23.744,38
	Media do custo hora das prestacións do SAF	15
	Nº de entidades prestadoras do servizo	3
	Nº de concertos	4
	Persoal municipal	13
	Concerto. Persoal do concertado	580
	Orzamento executado (*) (Servizos Domiciliarios e Atención a Dependencia e Programa de Promoción da Autonomía Persoal)	677.472,42
	(*) Especificase o orzamento do programa de promoción da autonomía persoal e dos servizos domiciliarios e de atención á dependencia de forma conxunta, xa que as partidas orzamentarias son comúns a estes programas.	

1.2.3. Programa de atencións domiciliarias complementarias	Nº total de persoas usuarias dos Servizos Domiciliarios: Teleasistencia e Comida a Domicilio	2.479
	Incremento anual porcentual	13,46
	Homes	591
	Mulleres	1.888
	Persoas usuarias de Teleasistencia	1.624
	Incremento anual porcentual	8,63
	Homes	275
	Mulleres	1.349
	Incremento anual porcentual de altas concedidas	22,35
	Persoas usuarias de Comida a Domicilio	855
	Incremento anual porcentual	23,91
	Homes	316
	Mulleres	539
	Incremento anual porcentual das altas concedidas	11,49
	Nº de menús servidos	139.716
	Incremento anual porcentual	8,83
	Persoal municipal	10
	Suma total do persoal do contratista	29
	Orzamento executado (*) (Servizos Domiciliarios e Atención a Dependencia e Programa de Promoción da Autonomía Persoal) (*) Especificase o orzamento do programa de promoción da autonomía persoal e dos servizos domiciliarios e de atención á dependencia de forma conxunta, xa que as partidas orzamentarias son comúns a estes programas.	7.702.222,75
1.3. Programa de traballo con familias	Total de accións de intervención	5.670
	Total de persoas en intervención familiar	1.008
	Homes	349
	Mulleres	659
	Menores absentistas - Expedientes	87
	Decremento porcentual	19,44
	Menores beneficiarios de axudas económicas para comedores escolares (Becas comedor)	1.592
	Incremento anual porcentual	40
	Menores beneficiarios de axudas económicas para escolas infantís	59
	Incremento anual porcentual	110
	Menores beneficiarios do Centro de Día no Fogar Infantil Emilio Romay	21

	Menores beneficiarios de Cibercaixa	67
	Menores beneficiarios de Caixapro infancia	92
	Personal municipal	22
	Orzamento executado	1.493.734
1.4. Programa básico de inserción social		
1.4.1. Programa de emerxencia social municipal	Persoas titulares de axudas de emerxencia concedidas	1.457
	Total de solicitudes tramitadas	2.915
	Axudas de emerxencia concedidas e pagadas	2.544
	Incremento anual porcentual	10,27
	Nº de axudas para necesidades básicas	1.437
	Nº de axudas vivenda: alugueres, hipotecas, mantemento e outros gastos da mesma	703
	Nº de axudas para gasto sanitario	259
	Nº de axudas para a compra de libros e material escolar	140
	Persoal municipal	76
	Orzamento executado ou Gasto realizado	953.510
1.4.2. Programa da renda social municipal	Nº de solicitudes	344
	Nº de solicitudes concedidas	191
	Nº de solicitudes denegadas	44
	Nº de rendas extinguidas	81
	Nº de rendas prorrogadas	214
	Nº de rendas activas	304
	Homes titulares de renda	170
	Mulleres titulares de renda	134
	Nº total de persoas beneficiarias	404
	Nº total de entrevistas realizadas	1.970
	Nº de visitas a domicilio realizadas	115
	Persoal municipal	13
	Orzamento executado	1.045.926,41
1.5. Programa de promoción e cooperación social con entidades	Nº total de solicitudes de subvención	60
	Nº total de subvencións	73
	Nº total de entidades	48
	Nº total de convenios	62
	Total de entidades	52
	Suma total de convenios e subvencións	135
	Incremento anual porcentual	71,25
	Suma total de entidades	100

	Persoal municipal	6
	Orzamento executado	2.139.806,03
1.6. Programa de actividades socioculturais prevención e cooperación social	SUMA TOTAL DE PARTICIPACIÓNS EN ACTIVIDADES	141.629
	Homes	52.075
	Mulleres	89.554
	Participacións en actividades de programación anual nos centros cívicos	79.795
	Incremento anual porcentual	5,58
	Participacións en actividades en colaboración con outros servizos municipais, entidades externas e persoas voluntarias ou colaboradoras	21.508
	Participantes en actividades habituais diarias dos centros cívicos	2.296
	Total de participantes en préstamos de locais e espazos para actividades ou actos	38.030
	Incremento anual porcentual	15,25
	De acceso libre	140.380
	De apoio e promoción	1.249
	Participantes infancia	12.664
	Porcentaxe	8,94
	Participantes xuventude	1.244
	Porcentaxe	0,87
	Participantes interxeracionais	95.676
	Porcentaxe	67,55
	Participantes maiores	32.065
	Porcentaxe	22,64
	SUMA TOTAL DE ACTIVIDADES	3.325
	Incremento anual porcentual	18,41
	Actividades de programación anual nos centros cívicos	1.776
	Incremento anual porcentual	11,27
	Actividades en colaboración con outros servizos municipais, entidades externas e persoas voluntarias ou colaboradoras	273
	Actividades habituais diarias dos centros cívicos	72
	Actividades ou actos en préstamos de locais e espazos dos centros cívicos	1.114
	Incremento anual porcentual	52,18

	Actividades para infancia	490
	Porcentaxe	15,19
	Actividades para xuventude	139
	Porcentaxe	4,31
	Actividades interxeracionais	2.226
	Porcentaxe	69,02
	Actividades para maiores	370
	Porcentaxe	11,47
	ASOCIACIÓNS COLABORADORAS	111
	PERSOAS VOLUNTARIAS OU COLABORADORAS	108
	ACCÍONS DE INTERVENCIÓN INDIVIDUALIZADA CON PARTICIPANTES DE APOIO E PROMOCIÓN EN CENTROS CÍVICOS (entrevistas + visitas)	3.617
	NOTICIAS NA WEB DE SERVIZOS SOCIAIS	803
	Persoal municipal de centros cívicos e da coordinación do programa	12
	Contrato. Persoal do contratista	429
	Orzamento executado	1.071.552
	Ingresos por prezo público	109.560

2. SERVICIOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

2.1. Programa municipal de inclusión social (PMIS)	Persoas en situación de risco ou exclusión con itinerarios de inserción	553
	Homes	431
	Mulleres	122
	Nº total de persoas atendidas no servizo de atención inmediata (SAI)	48
	Homes	42
	Mulleres	6
	Nº de persoas detectadas e contactadas en calle	465
	Incremento anual porcentual	66
	Homes	392
	Mulleres	73
	Atencións de valoración, intervención, seguimento, apoio en rúa e atención inmediata	3.584
	Accións de intervención con persoas e unidades familiares con itinerarios de inserción	2.399
	Atencións realizadas no servizo de atención inmediata	70
	Atencións con persoas en situación de calle	1.115

	Saídas realizadas para a identificación de persoas sen fogar	170
	Nº de usos no Servizo de dormitorio no Albergue Padre Rubinos	15.937
	Homes	12.901
	Mulleres	3.036
	Nº de usos no servizo de atención continua no Albergue	6.166
	Homes	4.955
	Mulleres	1.211
	Total de persoas participantes en accións de orientación sociolaboral	401
	Incremento anual porcentual	25
	Homes	226
	Mulleres	175
	Nº de entrevistas de orientación sociolaboral	596
	Nº de itinerarios de inserción desenvolvidos	320
	Nº de tramites de recursos/prestacións relacionados coa exclusión e as necesidades sociais básicas	373
	Nº total de reunións coordinación e colaboración con entidades prestadoras de servizos a persoas en risco ou situación de exclusión social	26
	Nº de derivacións (para intervención) recibidas destas entidades	136
	Nº de derivacións a esos recursos externos	74
	Persoal municipal	5
	Convenios. Persoal das entidades	17
2.2. Programa municipal de accións para a inclusión social da poboación xitana	Nº total de participantes nas accións	650
	Homes	314
	Mulleres	336
	Participantes no ámbito prelaboral	28
	Participantes no ámbito da educación	585
	Participantes no ámbito da saúde	37
	Nº de accións realizadas	11
	Nº de actividades ou grupos de participantes nas accións realizadas	27
	No ámbito social e prelaboral	3
	No ámbito da educación	22
	No ámbito da saúde	2

	Total de reunións con entidades e centros escolares	21
	Nº reunións con entidades	11
	Nº de reunións con centros escolares	10
	Nº de entidades	4
	Persoal municipal	6
2.3. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia socia	Convenio. Persoal da entidade	1
	Contrato. Persoal do contratista	14
	Orzamento executado	58.298,38
	Nº de pisos/vivendas municipais de emerxencia social	6
	Suma total de persoas aloxadas (Persoas aloxadas en anualidades anteriores+ persoas novas)	38
	Total homes (incluíndo menores)	18
	Total mulleres (incluíndo menores)	20
	Nenos	10
	Nenas	9
	Suma total de aloxamentos (inclúe os aloxamentos novos)	11
	Aloxamentos de unidades familiares	11
	Aloxamentos de persoas sen constituír unidade familiar	0
	Media de días de estancia dos aloxamentos producidos	132
	Porcentaxe de solicitudes atendidas en relación ao total de solicitudes	85
	Total de informes	11
	Total de planes de intervención realizados	11
	Total de reunións da Comisión de seguimento	8
	Persoal municipal	22
2.4. Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa - Centro Abeiro	Suma total de persoas atendidas sen repetir	247
	Homes	204
	Mulleres	43
	Nº de persoas no servizo de información e orientación	247
	Nº de persoas nos servizos de promoción e inserción, consigna, café, cea, estancia e lecer	206
	Total de atencións de información e orientación	5.758
	Total de entrevistas de información e orientación técnica	1.100
	Total de planes individualizados de intervención en seguimento	83
	Total de usos do servizo de consigna	5.289
	Total de usos do servizo de café	5.092

	Total de usos do servizo de cea	5.056
	Total de usos do servizo de estancia	5.122
	Media diaria de estancias ocupadas	14
	Prazas do centro	15
	Prazas ocupadas a 31 de decembro	15
	Persoal municipal	4
	Orzamento executado	193.032,26
2.5. Aula CEMIT (Centro para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica)	Total de persoas participantes	1.619
	Homes	857
	Mulleres	762
	Persoas participantes en “Aula aberta”	677
	Persoas participantes en cursos	942
	Cursos realizados	87
	Accións de intervención con participantes. Entrevistas	32
	Persoas usuarias de accións de intervención	20
	Homes	11
	Mulleres	9
	Entidades colaboradoras	6
	Persoal municipal	2
	Contrato. Persoal do contratista	6
	Gasto executado	27.660,11
2.6. Proxecto de educación de rúa	Menores e xoves participantes	333
	Homes	215
	Mulleres	118
	Porcentaxe de persoas participantes da área de Monelos	15
	Porcentaxe de persoas participantes da área de Labañou	44
	Porcentaxe de persoas participantes da área de Cidade Vella	41
	Nº de entrevistas	333
	Talleres de intervención en centros cívicos	7
	Persoal municipal	7
	Contrato. Persoal do contratista	9

2.7. Servizo municipal de urxencias sociais - SEMUS	Nº de persoas usuarias	321
	Incremento anual porcentual	22
	Homes	178
	Mulleres	143
	Nº de persoas usuarias directas	271
	Nº de persoas usuarias indirectas	50
	Nº de persoas usuarias máis dunha vez	65
	Nº de activacións do servizo e atención a usuarios/as	354
	Variación porcentual	33
	Nº de activacións con saída	174
	Persoal municipal	1
	Convenio. Persoal da entidade	2
	Orzamento executado	89.000
2.8. Programa de prevención de drogodependencias	Nº total de persoas participantes	10.538
	Incremento anual porcentual	13
	Homes	5.172
	Mulleres	5.366
	Participante en talleres preventivos no ámbito escolar	8.299
	Participantes en accións de prevención familiar	91
	Participantes no ámbito comunitario e da mocidade	2.148
	Nº total de actividades	362
	Incremento anual porcentual	7
	Nº actividades para pais e nais	9
	Nº actividades de lecer xuvenil	19
	Nº de talleres de prevención no ámbito escolar	334
	Total reunións	90
	Nº reunións con entidades sociais	21
	Nº de entidades	5
	Nº reunións con centros escolares	69
	Nº convenios nominativos con entidades do ámbito das drogodependencias	7
	Nº entidades coas que se establecen convenios nominativos do ámbito de drogodependencias	4
	Persoal municipal	2
	Convenio. Persoal da entidade	7
	Contrato. Persoal do contratista	53
	Orzamento executado	167.660,64

2.9. Programa de promoción da autonomía persoal	Suma total de persoas participantes en actividades terapéuticas, socioculturais e prestacións do programa	1.045
	Homes	329
	Mulleres	716
	Nº de persoas usuarias de Talón Restaurante	855
	Incremento anual porcentual	5,3
	Nº de participantes en Turismo Social	142
	Nº de quendas realizadas	5
	Nº de participantes en Termalismo Urbano	48
	Persoal municipal	4
	Persoal do contratista	4
	Orzamento executado (*) (Servizos Domiciliarios e Atención a Dependencia e Programa de Promoción da Autonomía Persoal) (*) Especificase o orzamento do programa de promoción da autonomía persoal e dos servizos domiciliarios e de atención á dependencia de forma conxunta, xa que as partidas orzamentarias son comúns a estes programas.	7.702.222,75
2.10. Programa de envellecemento activo	Nº de participantes	1.024
	Variación porcentual	21
	Homes	379
	Mulleres	645
	Nº de actividades	59
	Variación porcentual	25
	Centros cívicos participantes	19
	Persoal municipal	16
	Contrato. Persoal do contratista	20
	Presuposto executado	12.606,72
2.11. Centro de Día Novo Boandanza	Nº de persoas usuarias	66
	Homes	18
	Mulleres	48
	Nº de persoas demandantes no ano	24
	Nº de persoas usuarias a 31 de decembro	50
	Persoal municipal	2
	Contrato. Persoal do contratista	17
	Orzamento executado	264.028,35

2.12. Programa de comedores municipais		
2.12.1. Comedor do Centro Cívico de Monte Alto	Nº total de menús servidos	18.773
	Media diaria de menús	52
	Persoal municipal (Muller)	1
	Contrato. Persoal do contratista	2
	Orzamento executado e aportado polo Concello	51.886,48
2.12.2. Comedor Novoboandanza	Nº total de menús servidos	23.985
	Variación porcentual	2,62
	Media diaria de menús	66
	Persoal municipal	1
	Contrato. Persoal do contratista	4
	Orzamento executado e aportado polo Concello	34.058,7
3. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN		
3.1. Programa de información e comunicación á cidadanía sobre servizos sociais por medios telemáticos	Total de persoas singulares visitantes do portal	149.555
	Incremento anual porcentual	16,48
	Total de visitas ou sesións feitas no portal web	247.386
	Incremento anual porcentual	22,16
	Total de eventos publicados no portal web	826
	Incremento anual porcentual	90,32
	Publicacións no blogue e nas redes sociais	80
	Persoas que visualizaron publicacións realizadas no blogue e nas redes sociais	63.122
	Amigos e seguidores en redes sociais	1.732
	Incremento anual porcentual	21,54
	SMS enviados relativos a accións dos servizos sociais municipais	3
	Persoas destinatarias	6.101
	Persoas subscritas ao Boletín	755
	Contidos consultables no Portal	301
	Persoal municipal	2

3.2. Plan de formación do persoal municipal de servizos sociais	Cursos impartidos	3
	Edicións de cursos realizados	5
	Profesionais participantes	103
	Prazas ocupadas nos cursos impartidos	117
	Prazas ofrecidas nos cursos impartidos	122
	Total de horas de formación	63
	Media de asistentes por edición	23
	Media de asistentes por curso	39
	Puntuación media de satisfacción das persoas participantes nos cursos	7
3.3. Apoio á realización de prácticas curriculares para estudantes de ensinos medios e superiores relacionadas cos servizos sociais: “Aprendemos xuntos”	Total de persoas que realizaron prácticas	7
3.4. Memoria de xestión de servizos sociais	Total de memorias	27
	Memorias de programas e servizos	22
	Memorias de programas e actuación de xestión da Concellería	4
	Memorias de Servizos de Promoción da Saúde	1
4. SERVICIOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE		
4.1.Unidade de saúde mental infantil	Pacientes atendidos/as	562
	Intervencións clínicas (individuais e familiares)	1.479
	Intervencións sociais coa familia	332
	Demandas novas de consulta	312
	Persoal municipal	3

10. INDICADORES DA XESTIÓN

- ❖ No exercicio 2016 foi posta en marcha a nova estrutura de servizos, programas, actuacións de xestión e centros da Concellería de Xustiza Social e Coidados, debido a súa desvinculación orzamentaria e organizativa da Concellería de Igualdade e Diversidade.
- ❖ Os programas de servizos sociais que pasaron á Concellería de Igualdade e Diversidade foron os seguintes:
 1. Servizo de atención ás mulleres (Centro de Información ás Mulleres - CIM):
 - 1.1. Programa de atención ás mulleres en situación de especial vulnerabilidade.
 - 1.2. Servizo de atención á infancia para a conciliación da vida laboral, familiar e persoal (Servizo de Canguros Municipais).
 - 1.3. Programa de fomento da igualdade de oportunidades.
 2. Servizo municipal de acollida para mulleres vítimas de violencias de xénero ou en situación de especial vulnerabilidade por razón de xénero:
 - 2.1. Programa de acollida e atención integral a mulleres vítimas de violencia de xénero e menores ao seu cargo (Casa de Acollida para Mulleres - CAM).
 - 2.2. Programa de inclusión social e transición á vida autónoma das mulleres (Pisos de inclusión e transición á vida autónoma - PITVA).
 3. Programa de atención a migracións (Unidade de atención a migracións - UAMI).
 4. Programa de atención a persoas con discapacidade.
 5. Centro de Orientación Familiar (COF).
- ❖ Hai unha serie de valores de indicadores de evolución interanual afectados por esta nova estrutura: número de servizos/programas e equipamentos, número de atencións a cidadanía (entrevistas, visitas, intervencións, seguimentos, acompañamentos...), participacións en actividades e total de actividades, así como datos de subvencións e convenios.
- ❖ Os indicadores de 2015 do cadro de INDICADORES DA XESTIÓN, aínda inclúen os de servizos/programas da Concellería de Igualdade e Diversidade.
- ❖ En 2018 o orzamento e xestión dunha parte dos convenios volve a realizarse desde a Concellería de Xustiza Social.

10.1. INDICADORES DA XESTIÓN	VALOR			
	2015	2016	2017	2018
Nº DE SERVIZOS / PROGRAMAS DE SERVIZOS SOCIAIS	27	22	28	27
Nº TOTAL DE ATENCIÓNS NOS SERVIZOS / PROGRAMAS E PRESTACIÓNS DE SERVIZOS SOCIAIS <i>(Información presencial, entrevistas, visitas a domicilio, consultas e intervencións)</i>	30.613	29.958	37.328	41.377,00
Nº de atencións por 1.000 habitantes	126	123	153	169
Nº de entrevistas no Servizo de Información, Valoración e Orientación (SIVO)	12.021	14.863	13.306	15.345
Nº de entrevistas por 1.000 habitantes	49	61	55	63
Nº total de atencións de información inmediata e programada en materia de dependencia, maiores e discapacidade	3.758	3.639	3.874	4.336
Nº total de atencións por 1.000 habitantes	15	15	16	18
Nº total de atencións no Programa de Inclusión Social (PMIS)			4.778	4.180
Nº total de atencións por 1.000 habitantes			20	17
Nº total de atencións noutros servizos e programas <i>(Traballo con Familias. Programas de atención a colectivos específicos. Actividades socioculturais)</i>	14.834	11.456	15.370	17.516
Nº total de atencións por 1.000 habitantes	61	47	63	72

TOTAL DE ATENCIÓN INMEDIATAS			10.000	9.143
TOTAL DE ATENCIÓN PROGRAMADAS			27.328	32.234

TOTAL TRAMITACIÓN DE RECURSOS RELACIONADOS COA EXCLUSIÓN E AS NECESIDADES SOCIAIS BÁSICAS			5.570	5.757
--	--	--	--------------	--------------

TOTAL DE PERSOAS USUARIAS DOS SERVIZOS, PROGRAMAS E CENTROS			49.108	51.103
--	--	--	---------------	---------------

Nº TOTAL DE USOS DE DORMITORIO E ESTANCIA EN CENTROS PARA PERSOAS EN SITUACIÓN DE RÚA			23.580	27.225
Nº de usos no servizo de Dormitorio e Atención Continua do Albergue Padre Rubinos			20.426	22.103
Nº de usos no servizo de Estancia do Centro Abeiro de baixa esixencia			3.154	5.122

Nº TOTAL DE PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS	155.054	135.378	145.267	155.186
Nº de participacións por 1.000 habitantes	636	555	595	634
Nº de participacións do Programa de Actividades Socioculturais de Prevención e Cooperación Social <i>(En centros cívicos municipais e outras instalacións)</i>	140.655	123.616	132.437	141.629
Nº de participacións en actividades socioculturais doutros programas <i>(Traballo con Familias. Prevención de drogodependencias, Promoción da autonomía persoal. Programas de atención a colectivos específicos)</i>	14.399	11.762	9.764	10.887
Participantes en actividades formativas de inclusión social <i>(Inclusión social da poboación xitana, Aula CMIT, Accións formativas para a inclusión social)</i>			3.066	2.670

Nº TOTAL DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS	3.388	3.248	3.390	3.843
Nº de actividades por 1.000 habitantes	14	13	14	16
Nº de actividades do Programa de Actividades Socioculturais de Prevención e Cooperación Social	2.828	2.788	2.808	3.325
Actividades formativas de inclusión social			214	147
Nº de actividades noutros programas	560	460	368	371

Nº DE PERSOAS SINGULARES QUE REALIZAN VISITAS A WEB DE SERVIZOS SOCIAIS	103.741	128.332	128.389	149.555
--	----------------	----------------	----------------	----------------

Nº TOTAL DE SUBVENCIONS	56	46	36	73
Nº de entidades subvencionadas	56	37	32	48
Nº DE CONVENIOS CON ENTIDADES	71	33	44	62
Nº de entidades	66	29	29	52

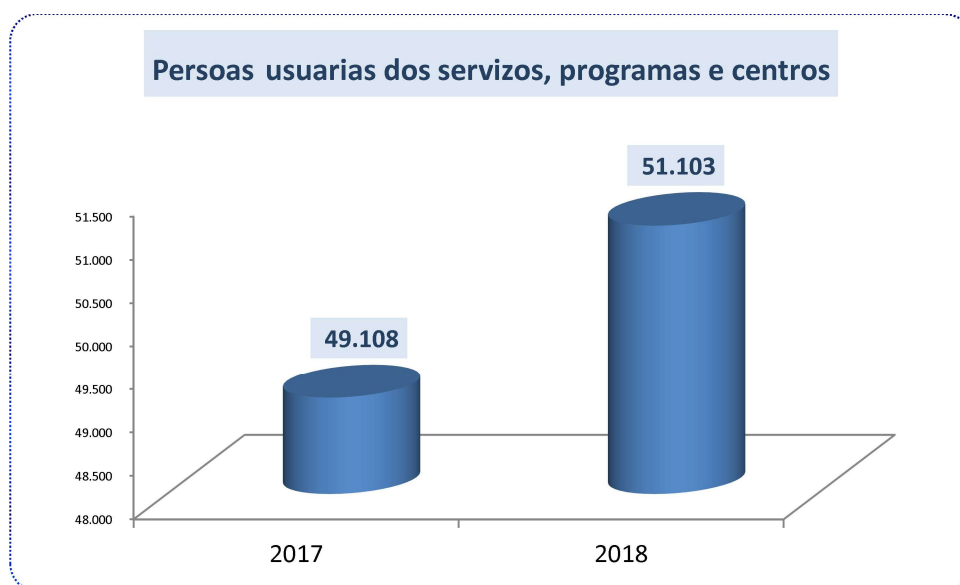
Nº TOTAL DE EQUIPAMENTOS E INSTALACIONS DA CONCELLERÍA DE XUSTIZA SOCIAL E CIDADOS	33	33	37	40
Centros cívicos, veciñais e socioculturais	22	22	22	22
Centros cívicos, veciñais e socioculturais por 30.000 habitantes	2,7	2,7	2,7	2,7
Centros, unidades e oficinas de atención	10	10	15	17

CENTROS PARA A PROMOCIÓN DA SAÚDE (Centro de Saúde Mental Infantil)	1	1	1	1
Nº de atencións	2.349	2.281	2.299	1.869
Nº de pacientes atendidos	445	454	562	578

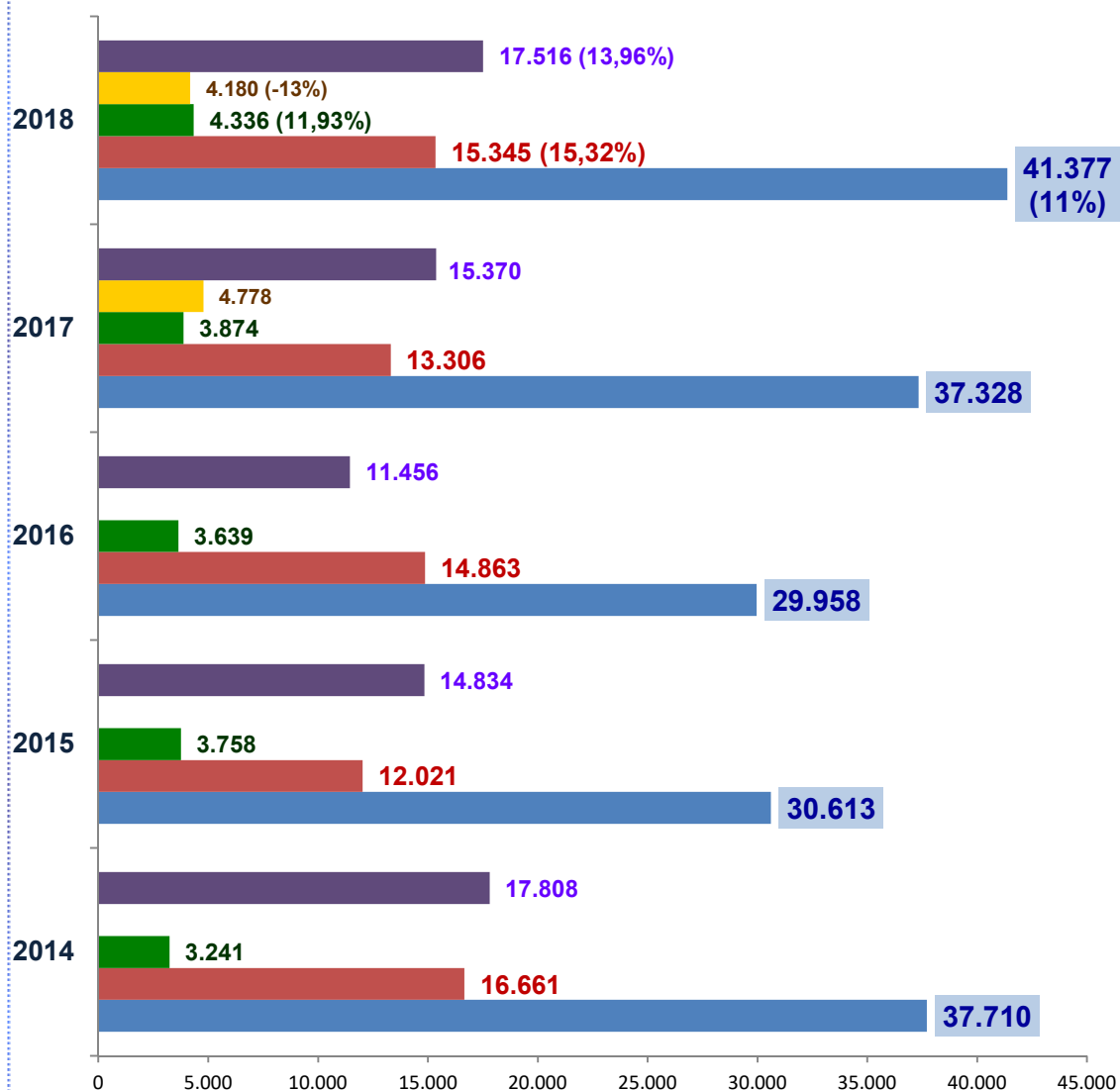
GASTO REALIZADO EN SERVICIOS SOCIAIS (Obrigas recoñecidas nos capítulos 2,4,6 e 7)	15.463.772,97	14.064.922,54	15.407.632,74	17.380.104,07
Porcentaxe de realización do orzamento	83,20 %	74,54 %	79,95%	84,41%

Poboación do municipio A Coruña				
	2015	2016	2017	2018
	243.870	243.978	244.099	244.850
Variación porcentual	-0,38%	+0,044%	+0,05%	+0,31%
Variación en habitantes	-940	+108	+121	+751

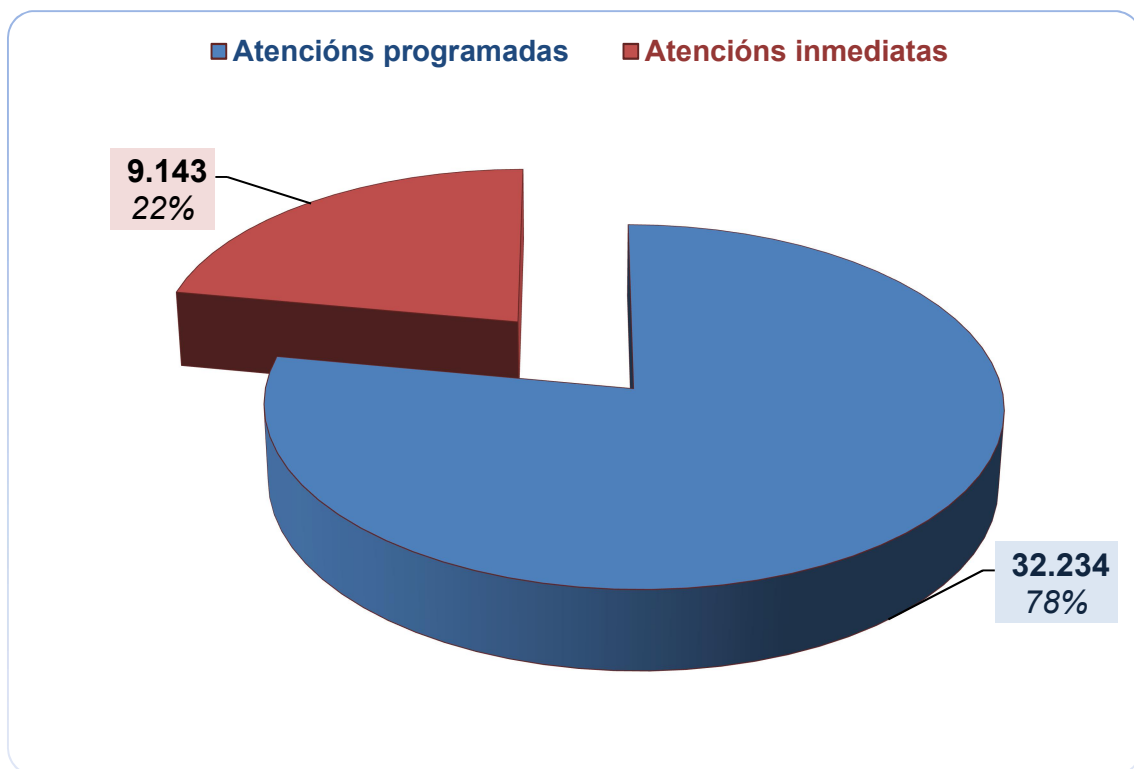
Fonte: Observatorio Urbano, a partir de datos do Instituto Galego de Estatística a 1 de xaneiro do 2019.



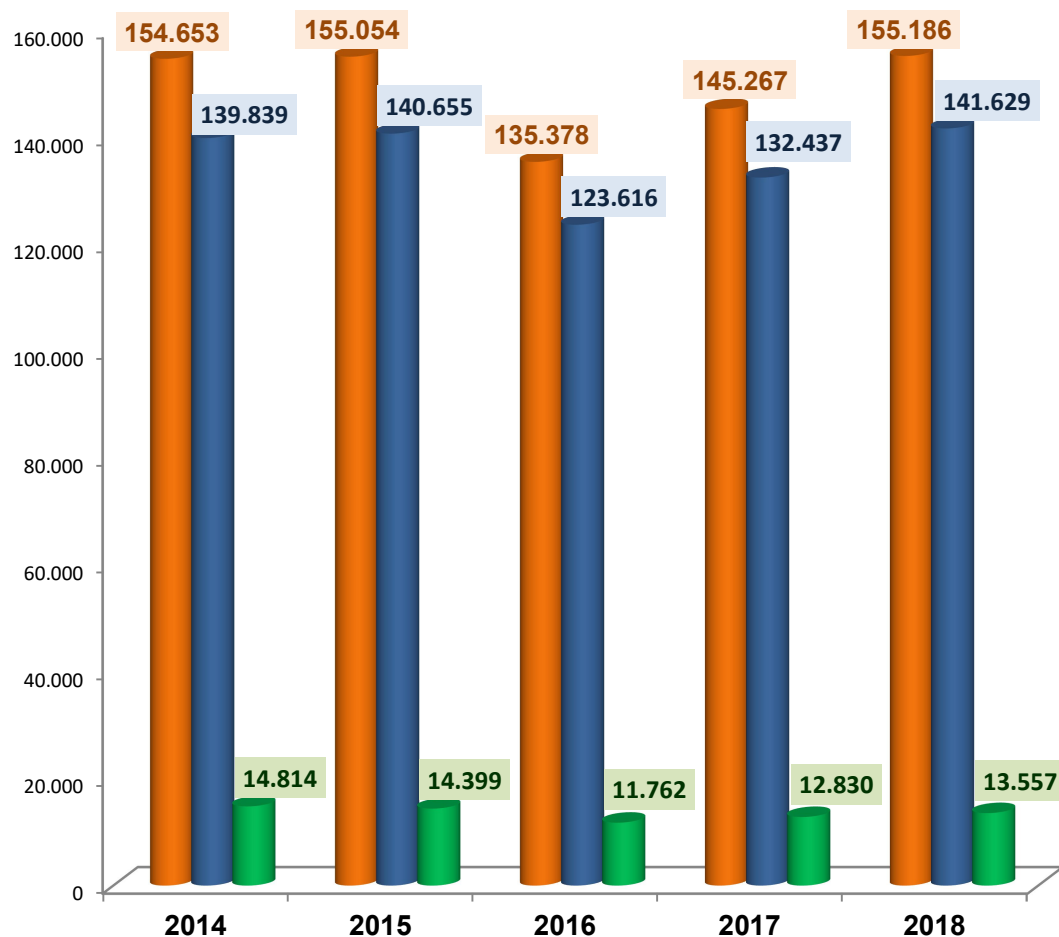
ATENCIÓN EN SERVICIOS SOCIAIS



- Atenciónes noutros servizos e programas (Traballo con Familias. Actividades Socioculturais. Programas de atención a colectivos específicos)
- Programa de Inclusión Social (PMIS)
- Atenciónes de información en materia de atención domiciliaria, dependencia e promoción da autonomía
- Entrevistas no Servizo de Información, Valoración e Orientación (SIVO)
- TOTAL DE ATENCIÓNES



PARTICIPACIÓNS EN ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS

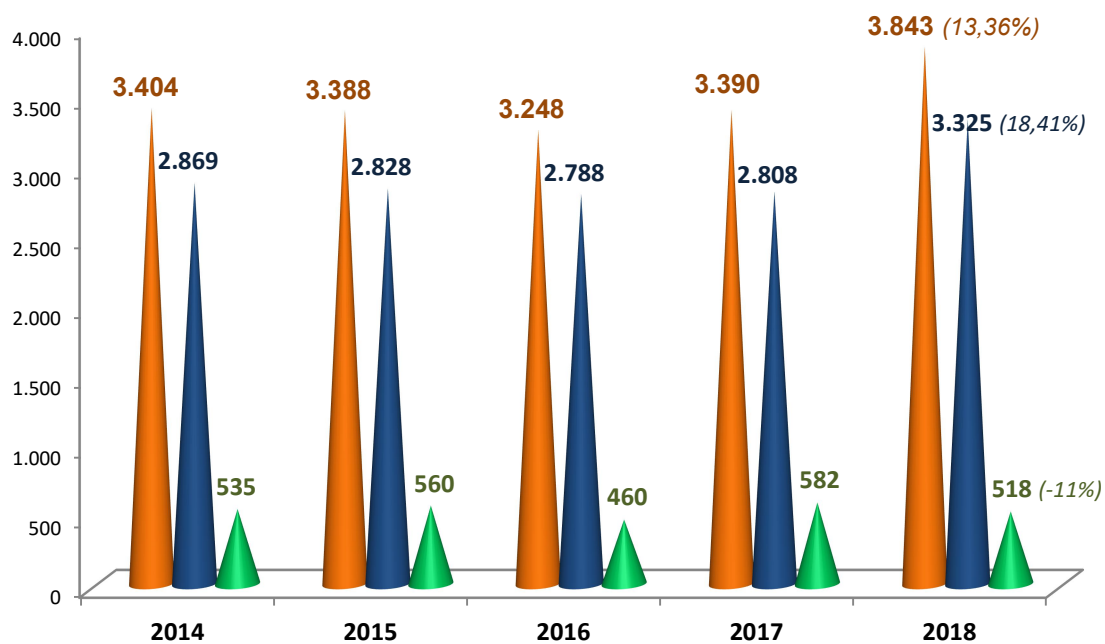


■ TOTAL DE PARTICIPACIÓNS

■ No Programa de actividades socioculturais en centros cívicos

■ En actividades doutros programas

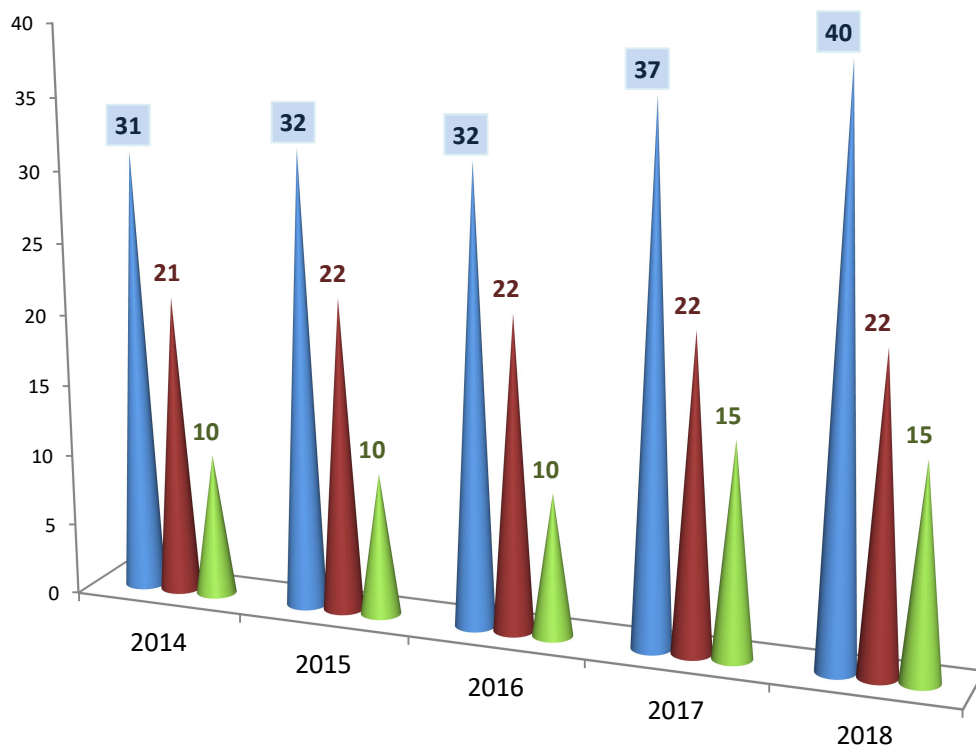
ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS



■ TOTAL DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS

■ Actividades do Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

■ Actividades doutros programas

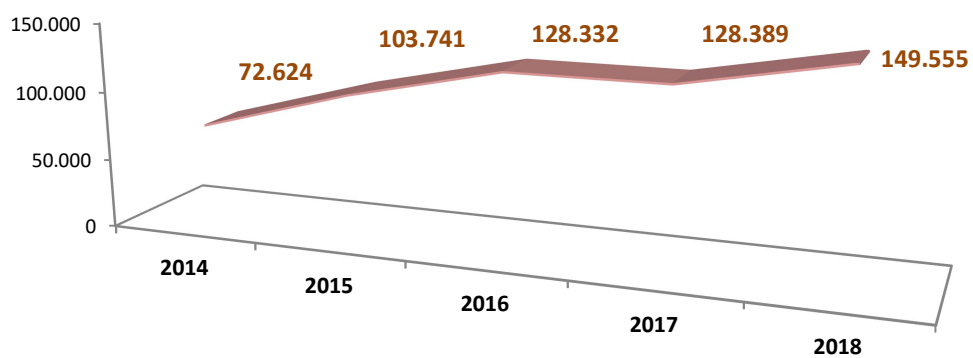


■ **TOTAL DE EQUIPAMENTOS E INSTALACIÓNS**

■ **Centros cívicos, veciñais e socioculturais**

■ **Centros, unidades e oficinas de atención**

**PERSOAS VISITANTES DO PORTAL WEB
DE SERVIZOS SOCIAIS**



10.2. INDICADORES DE CONTORNA
DATOS DEMOGRÁFICOS DO MUNICIPIO DA CORUÑA - 2018

Poboación do municipio da Coruña						
2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
246.146	245.923	244.810	243.870	243.978	244.099	244.850
Incremento anual porcentual	-0,091%	-0,453%	-0,384%	+0,044%	+0,05%	+0,25%
Variacións en habitantes	-223	-1.113	-940	+108	+121	+751

Fonte: Observatorio Urbano, a partir de datos do Instituto Galego de Estatística a 1 de xaneiro do 2018.

Poboación do municipio da Coruña. Ano 2018		
Total	Mulleres	Homes
244.850	131.237	113.613

Fonte: Observatorio Urbano, a partir de datos do Instituto Galego de Estatística a 1 de xaneiro do 2018.

Superficie (km²) do municipio da Coruña	
Galicia	29.574,8
Provincia da Coruña	7.950,4
Comarca da Coruña	469,6
Municipio da Coruña	37,8

Fonte: Instituto Xeográfico Nacional. Datos da revisión efectuada no ano 2011.

Os municipios que conforman a comarca da Coruña son, ademais da cidade coruñesa que constitúe o núcleo central, os seguintes: Abegondo, Arteixo, Bergondo, Cambre, Carral, Culleredo, Oleiros y Sada.

Distribución da poboación residente no municipio da Coruña, segundo lugar de nacemento. Ano 2018				
	2015	2016	2017	2018
A Coruña cidade	117.588	117.848	117.880	117.764
Outro municipio da provincia	54.081	53.575	53.030	52.346
Outra provincia de Galicia	26.363	26.219	26.054	25.876
Outra Comunidade Autónoma	19.992	20.078	20.126	20.309
Estranxeiro	25.846	26.258	27.009	28.555
Total	243.870	243.978	244.099	244.850

Fonte: Observatorio Urbano, a partir de datos do Instituto Galego de Estatística a 1 de xaneiro do 2018.

Distribución da poboación do municipio da Coruña segundo nacionalidade							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Persoas estranxeiras (con nacionalidade estranxeira) <i>Variación anual porcentual</i>	12.971 4%	13.216 2%	11.889 -10%	10.753 -10%	10.448 -3%	10.463 0%	11.624 0,1%
Persoas españolas (con nacionalidade española)	233.175	232.707	232.921	233.117	233.530	233.636	233.266
Poboación total da cidade (persoas estranxeiras + persoas españolas)	246.146	245.923	244.810	243.870	243.978	244.099	244.850

Fonte: Observatorio Urbano, a partir de datos do Instituto Galego de Estatística a 1 de xaneiro do 2018.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Persoas residentes no municipio da Coruña nadas no estranxeiro	25.609	26.059	25.767	25.846	26.258	27.009	28.555
<i>Incremento anual porcentual</i>	3,7%	1,8%	-1,1%	0,3%	1,6%	2,9%	5,7%

Fonte: Observatorio Urbano, a partir de datos do Instituto Galego de Estatística a 1 de xaneiro do 2018.

	2013	2014	Varia- ción	2015	Varia.	2016	Varia.	2017	Varia.	2018	Varia.
Españois nados no estranxeiro (nacionalidade española)	12.843	13.878	8%	15.093	9%	15.810	5%	16.546	5%	16.931	2,3%
Estranxeiros (nacionalidade estranxeira)	13.216	11.889	-10%	10.753	-10%	10.448	-3%	10.463	0%	11.624	0,1%
Total de nados no estranxeiro	26.059	25.767	-1%	25.846	0,3%	26.258	2%	27.009	3%	28.555	6%

Fonte: Observatorio Urbano a partir de datos do Instituto Galego de Estatística (IGE). Datos a 1 de xaneiro dos anos 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018.

Persoas estranxeiras residentes no concello da Coruña segundo principais nacionalidades – Ano 2018		
Total estranxeiros	11.624	4,75%
Total Europa	3.268	1,33%
Total Unión Europea	2.795	1,14%
Alemaña	104	0,04%
Bulgaria	105	0,04%
Francia	191	0,08%
Italia	606	0,25%
Polonia	65	0,03%
Portugal	539	0,22%
Reino Unido	242	0,10%
Romanía	713	0,29%
Rusia	148	0,19%
Ucráña	119	0,06%
Total África	1.706	0,05%
Alxeria	138	0,70%
Marrocos	450	0,06%
Nixeria	148	0,18%
Senegal	721	0,06%
Total América	5.755	0,29%
Arxentina	279	2,35%
Bolivia	164	0,11%
Brasil	842	0,07%
Colombia	772	0,34%
Cuba	514	0,32%
Chile	77	0,21%
Ecuador	118	0,03%
Paraguai	137	0,05%
Perú	559	0,06%
República Dominicana	576	0,23%
Uruguai	265	0,24%
Venezuela	975	0,11%
Total Asia	881	0,40%
China	515	0,36%
Oceanía e apátridas	14	0,21%

Fonte: Observatorio Urbano a partir de datos do Instituto Nacional de Estadística (INE). Datos a 1 de xaneiro de 2018.

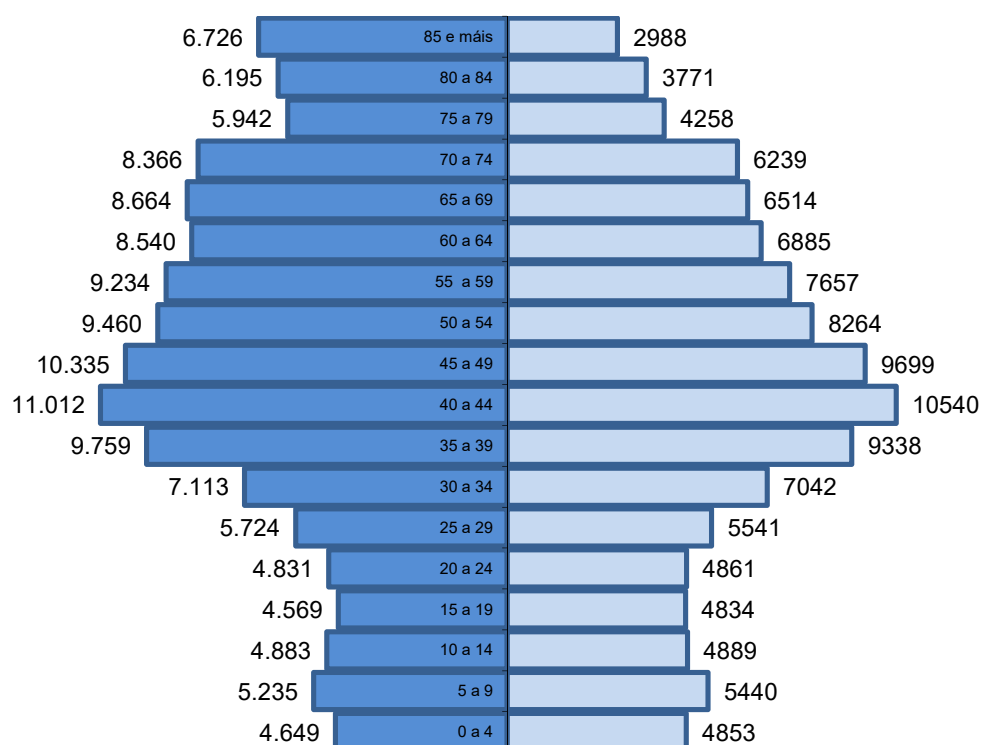
Poboación segundo tramos de idade e lugar de residencia – Ano 2018								
	Galicia		Provincia da Coruña		Comarca da Coruña		Municipio da Coruña	
Tramos Idade		%		%		%		%
Total	2701743		1.119.351		400995		244.850	
0-4	97430	4%	41.705	4%	16113	4%	9.502	4%
5-9	112798	4%	47.872	4%	18714	5%	10.675	4%
10-14	112715	4%	46.875	4%	17774	4%	9.772	4%
15-19	106191	4%	43.661	4%	16451	4%	9.403	4%
20-24	110281	4%	44.812	4%	16158	4%	9.692	4%
Pob. < 25	3241158	120%	224.925	20%	85210	21%	49.044	20%
25-29	126563	5%	51.248	5%	18121	5%	11.265	5%
30-34	151674	6%	62.819	6%	22629	6%	14.155	6%
35-39	201308	7%	85.024	8%	31620	8%	19.097	8%
40-44	224690	8%	94.887	8%	36373	9%	21.552	9%
45-49	213519	8%	89.984	8%	34411	9%	20.034	8%
Pob. 25-49	917754	34%	383.962	34%	143154	36%	86.103	35%
50-54	202727	8%	85.083	8%	30715	8%	17.724	7%
55-59	193656	7%	80.157	7%	27680	7%	16.891	7%
60-64	175261	6%	72.820	7%	24735	6%	15.425	6%
65-69	165222	6%	68.852	6%	23485	6%	15.178	6%
Pob. 50-69	736866	27%	306.912	27%	106615	27%	65.218	27%
70-74	154632	6%	64.299	6%	22028	5%	14.605	6%
75-79	114284	4%	46.324	4%	15115	4%	10.200	4%
80-84	116687	4%	46.548	4%	14601	4%	9.966	4%
85 e máis	122105	5%	46381	4%	14272	4%	9.714	4%
Pob. > 70	507708	19%	203.552	18%	66016	16%	44.485	18%

Fonte: Observatorio Urbano, a partir de datos do Instituto Galego de Estatística a 1 de xaneiro do 2018.

PIRÁMIDE POBOACIONAL DA CORUÑA - ANO 2018

SSSA seguinte gráfica amosa a distribución da poboación herculina segundo o sexo e os grupos quinquenais de idade.

PIRÁMIDE DE POBOACIÓN DO CONCELLO DA CORUÑA DATOS A 1 DE XANEIRO DE 2018



Fonte: Instituto Nacional de Estadística (INE)

■ Mulleres ■ Homes

INDICADORES DEMOGRÁFICOS					
Municipio	Índice de dependenci a xeral	Índice de dependenci a xuvenil	Índice de envellece- mento	Índice de sobre-en- vellece- mento	Índice de recambio de poboación activa
A CORUÑA	62,87	18,33	185,63	18,74	186,91

Fonte: Observatorio Urbano. Concello da Coruña. Elaborados a partir de datos del Padrón Municipal de habitantes con datos de 1 de xaneiro do 2019.

Índice de dependencia xeral (IDG): Relación entre os grupos de poboación economicamente dependente (poboación menor de 15 anos e poboación maior de 64 anos) e o grupo de poboación potencialmente activa (poboación entre 15 e 64 anos).

$$IDG = (Poboación >64 + Poboación <15) * 100 / (Poboación 15-64)$$

Índice de dependencia xuvenil (IDJ): Relación entre a poboación menor de 15 anos e a poboación potencialmente activa (poboación entre 15 e 64 anos)

$$IDJ = (Poboación <15) * 100 / (Poboación 15-64)$$

Índice de envellecemento (IE): Relación entre a poboación maior de 64 anos e a poboación menor de 20 anos.

$$IE = (Poboación >64) * 100 / (Poboación <20)$$

Índice de sobreenvellecemento (IS): Relación entre a poboación maior de 84 anos e a poboación maior de 64 anos.

$$IS = (Poboación >84) * 100 / (Poboación >64)$$

Índice de recambio da poboación activa (IR): Relación entre a poboación próxima a xubilarse (poboación entre 60 e 64 anos) e a poboación con idade próxima a incorporarse ao mercado laboral (poboación entre 20 e 24 anos)

$$IR = (Poboación 60-64) * 100 / (Poboación 15-19)$$

11. CONCLUSIONES

- O ano 2018 finaliza coa reorganización dos servizos sociais, que se fai efectiva coa descentralización das 3 Unidades de Atención Social (UAS) en 4 Equipos de Atención Social (EAS)
 - ✓ Avanzouse nunha maior integración de recursos internos e externos.
 - ✓ Intensificouse o traballo en equipo e interdisciplinar dos profesionais do servizo de diferentes programas como Traballo con Familias, Inclusión Social, Servizo de axuda no fogar etc.
 - ✓ Establécense reunións estables de coordinación, seguimento e avaliación da nova estrutura organizativa para a avaliación continua do proceso.
 - ✓ Valórase a calidade dos servizos/programas descentralizados desde a perspectiva das persoas usuarias, durante as primeiras semanas da descentralización, cun nivel de satisfacción do 94,6%.

- Subiu o número total de persoas usuarias nun 4%, así como un 12,80% o presuposto que fixo isto posible nos diferentes servizos e programas: SAF Básica e Dependencia, Comidas a Domicilio, Emerxencia Social, Renda Municipal, Becas Comedor, Axudas para Escolas Infantís...

Tamén se incrementaron as atencións totais á xente nun 11%, incluíndo entrevistas, visitas domiciliarias, acompañamentos e intervencións con persoas e familias.

- Consólídanse programas novos da lexislatura, que responden a necesidades básicas para as persoas máis desfavorecida da cidade: Renda Social Municipal, Vivendas de Emerxencia Social e Centro Abeiro.
- Mantense a intensidade, calidade e novidade das actividades socioculturais nos centros cívicos para os diferentes sectores e grupos de poboación.

Cada ano vense traballando en liñas innovadoras de actividades específicas para favorecer a inclusión da poboación xitana, previr situacións de risco de menores e xuventude; así como en talleres dirixidos a mulleres ou a favorecer un envellecemento activo dos maiores.

Sirvan coma exemplo: Defensa persoal para mulleres, Uso e manexo do smartphone, Benestar e recuperación emocional, novas edicións de Campamentos urbáns etc.

1. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. Servizo de información, valoración e orientación (SIVO)

- **A descentralización das UAS (Unidades de atención social)** foi unha medida incluída no programa do actual goberno municipal. A data de inicio do proceso foi o 17 de setembro.

Este proceso de descentralización leva aparelado:

1. A reorganización dos equipos de atención social:
As persoas atendidas no Ágora son atendidas nos centros cívicos de Labañou e Os Mallos; o equipo de Monte Alto mantén os seus servizos no mesmo centro, e as persoas atendidas en Catro Camiños pasan aos centros cívicos de San Diego e Elviña.
2. O establecemento dun modelo de traballo baseado na proximidade, no traballo en equipo e nunha atención interdisciplinar.
3. Unha revisión do proceso de atención ás persoas usuarias, tanto desde o punto de vista da eficacia e a eficiencia dos procedementos e protocolos de traballo coma desde a propia concepción de persoa usuaria e o seu papel en todo o proceso.

Dos datos da enquisa de satisfacción realizada entre as persoas usuarias durante as primeiras semanas da descentralización se conclúe que un 78,38% están moi satisfeitas coa descentralización, un 16,22 % están bastante satisfeitas, un 2,16% pouco satisfeitas e un 3,24% nada satisfeitas.

As razóns aducidas polas persoas que están moi ou bastante satisfeitas coa descentralización teñen que ver coa proximidade, a rapidez na atención, o bo servizo e que reciben unha atención máis persoal. Pola súa parte, entre as razóns indicadas polas persoas que amosan pouca ou ningunha satisfacción coa descentralización están o tempo de espera para ser atendidos/as no día, que a enquisa está realizada en galego ou que consideran mellor a ubicación do centro no que viñan sendo atendidas antes da descentralización.

- **En relación ao servizo de atención inmediata:**

Ampliouse o servizo nunha unidade no 2016, catro no 2017 e cinco en 2018.

Produciuse un aumento dun 18,88% nas atencións realizadas respecto ao ano 2017 e reflíctense en 227 actuacións máis.

Das 1.829 persoas derivadas a servizos ou programas básicos municipais, 176 persoas máis que no 2017, mantense nun 62,39 % as persoas que pasaron a un proceso de intervención coa traballadora social de zona.

Realizáronse 155 actuacións máis que no ano 2017 nas informacións e/ou derivacións a recursos e prestacións do sistema público de servizos sociais ou doutros sistemas de protección social.

- **En relación ao segundo nivel de atención, feito polas traballadoras e traballadores sociais de referencia de zona, sinalar:**

Baixou de 24 a 20 días a demora na atención na primeira entrevista con cita previa ca traballadora social de referencia.

A diferenza do ano 2017, aumenta a tramitación de prestacións de carácter básico e puntual e baixa a de prestacións periódicas coma a RISGA. Isto pode indicar que a actual situación económica das familias as fai máis independentes das prestacións económicas de carácter periódico pero que seguen a precisar axudas económicas puntuais para complementar os ingresos do traballo.

Das intervencións iniciadas no ano 2018, o 47% son intervencións traballadas con outros servizos ou programas dos servizos sociais municipais.

1.2. Servizos domiciliarios e atención á dependencia

1.2.1. Programa de información, orientación e valoración en materia de atención domiciliaria, dependencia e promoción da autonomía

- O aumento, nos últimos dous anos, do número de atencións de información e valoración, interprétase como un dato que reforza a necesidade de mantemento e reforzo das accións deste programa.
- Salientar unha subida de case un 10% nas entrevistas programadas sobre axenda.
- Incrementábase as entrevistas e visitas a domicilio programadas e se consolidan, como ferramenta de traballo, as entrevistas telefónicas de seguimento de casos.
- A crecente información vía telemática e o importante traballo de triaxe previo do persoal auxiliar de atención cidadá, fan que se racionalice e desconxestione o servizo de atención inmediata.
- A entrevista telefónica é unha modalidade cada vez máis utilizada polo persoal técnico debido ao perfil das persoas usuarias desta oficina (persoas maiores e dependentes, e familiares deles), que requiren facilidades de comunicación, evitando desprazamentos.
- Destacar tamén que o persoal técnico emprega cada vez máis o correo electrónico para comunicarse e atender a familiares e dependentes.
- Cumpríndose o obxectivo de mellorar a atención ao público por parte do persoal administrativo de atención cidadá, coa finalidade de filtrar a demanda para contribuír a axilizar o servizo de atención inmediata que realiza o persoal técnico.
- A importancia de ter unha ferramenta informática específica de xestión do SAD que reduciría notablemente o traballo de xestión, liberando ao persoal para outras tarefas. Neste sentido, a finais de ano iniciouse a implementación da aplicación CIGESAD, que estará plenamente operativa en 2019.

- **En relación coa actividade no exercicio cabe destacar o importante** volume de xestión que supón o tratamento de toda a información procedente das empresas que prestan os servizos domiciliarios, tanto a nivel administrativo e de facturación, como técnico. No ano 2018 xestionáronse 9.368 protocolos de información, seguimento e intervención.

A nivel administrativo os protocolos son fundamentais para a facturación e xestión dos servizos. A nivel técnico teñen a dobre función de seguimento do servizo e coordinación coas empresas, derivando en entrevistas, visitas domiciliarias, modificacións de proxectos de intervención etc.

O volume de informes emitidos segue a ser moi elevado, un total de 1.802: 765 requiridos pola normativa vixente para o acceso a recursos do sistema da dependencia da Xunta de Galicia, 960 para o acceso aos recursos municipais e 77 por outras administracións.

1.2.2. Servizo/Programa de axuda no fogar – SAF

- Nos anos 2017 e 2018 prodúcese unha tendencia a alza das **prestacións de SAF concedidas**. En 2018 subiron un 5,9% e o porcentaxe de crecemento de 2018 en relación con 2015 é do 7%.
- Outro dos datos que recolle o volume de actividade do Programa é o número de **altas producidas** nas distintas prestación de SAF, que aumentou nun 45,3 % neste último ano.
- A **distribución por sexo** das persoas usuarias do programa é dun 74,5% de mulleres e de 25% de homes.

Neste servizo ponse en valor a atención dunha importante poboación da cidade feminina e maior.

Nos tramos de poboación de máis idade a diferenza porcentual de mulleres en relación coa de varóns aumenta. Non obstante, estimamos que a unha maior lonxevidade das mulleres súmanse diferentes circunstancias socioeconómicas que as levan a demandar un servizo público de axuda no fogar en maior medida que os varóns.

- O número de prestacións de **SAF-Dependencia** foron as que máis medraron, un 10,7% con respecto a 2017, feito que ten relación co aumento nas horas que a Xunta de Galicia asigna ao Concello da Coruña para SAF Dependencia e á obrigatoriedade normativa de priorizar as altas de SAF Dependencia pendentes sobre as de SAF Básico.
- Así mesmo, a **demanda do SAF-Prestación básica** experimenta unha subida do 3,3%, despois de dous anos con tendencia á baixa.

E, en consonte, as **prestacións concedidas de SAF básica** aumentaron un 5% en relación ao ano anterior.

- Destacar o incremento e **sustentabilidade do orzamento** tanto no Servizo de axuda no fogar como en todos os Servizos de atención domiciliaria e promoción da autonomía persoal durante estes anos para atender ó incremento da demanda.
- O nivel de execución do orzamento total consignado foi do 90%, cumpríndose o obxectivo proposto de alcanzar un nivel de execución superior ao 80%.

1.2.3. Programa de atencións domiciliarias complementarias

- **Servizo de teleasistencia**

Este servizo presenta un número de altas superior ó exercicio anterior, cun aumento do 8,63%

Se da resposta a toda a demanda recibida, instalándose novos dispositivos (GSM) nos domicilios onde non hai teléfono de liña fixa.

Complementario ao servizo instálanse 22 detectores de fume, ofertados pola entidade prestadora do servizo no seu contrato.

- **Comida a domicilio**

Incrementábase o nº de persoas usuarias nun 23,91%.

1.3. Programa de traballo con familias

- Diminuíu o número de protocolos de **absentismo** recibidos no 2018.
- A intervención coas familias dos menores aos que se lles abriu un protocolo de absentismo durante o 2018 concéntrase maiormente nas EAS de Os Mallos e Monte Alto durante o 2018.
- Dos protocolos recibidos no ano, a franxa de idade con máis menores absentistas vai dende os 14 aos 16 anos.
- O número dos/das menores beneficiarios e beneficiarias de **Beca comedor** incrementouse nun 40 % como ven sendo tendencia nos últimos anos.
- No caso das persoas que se benefician de **axudas económicas para escolas** infantís, aumentaron nun 110%.
- O novidoso e necesario programa de **Alimentación a menores en períodos non lectivos** incrementouse un 579%.
- Para posibilitar unha maior cobertura da demanda o **orzamento** executado experimentou unha subida do 37%.

1.4. Programa básico de inserción social

1.4.1. Programa de emerxencia social municipal

- Respecto do ano anterior, aumentou o número de axudas concedidas e pagadas nun 10%. Así mesmo foi maior a cifra de axudas tramitadas cun incremento do 8%. Ambas crecen, ano tras ano, dada a situación económica e laboral que seguimos a padecer.
- Tamén é significativo o crecemento, de algo máis do 19%, do número de persoas que necesitaron dúas ou máis axudas ao longo do ano.
- Por conceptos, as axudas para a cobertura das necesidades básicas, seguen a ser as de maior demanda e representan un 56% do total de axudas.

1.4.2. Programa da renda social municipal

- Concedéronse 191 rendas, un 2% de incremento en relación con 2017.
- Das rendas extinguidas, o 66,6% foron debidas a unha modificación das circunstancias que motivaron a súa concesión; en concreto o 40,7% das rendas nesa situación foron por atopar ou mellorar as condicións económicas laborais.
- Aínda que segue a haber dúbidas respecto á aplicación dalgún artigo da ordenanza (por exemplo as novas solicitudes tras finalizar o período dos dezoito meses), están bastante definidos os criterios de aplicación e os documentos que hai que incorporar aos expedientes.

1.5. Programa de promoción e cooperación social con entidades

- Prodúcese un incremento no total de subvencións concedidas de 105,56%, e no de convenios do 40,91%. En consonte, increméntase o número de entidades subvencionadas nun 50% e o de convenios nun 79,31%.
- O nivel de execución do orzamento é do 99% en todas as anualidades.

1.6. Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

- Das 141.629 participacións en actividades, o grupo de poboación interxeracional (poboación a partir de 16 anos), o cal abarca unha ampla franxa de idade, é o máis numeroso, representando o 67% do total de participacións, seguido do de maiores cun 23%.
- Prodúcese un incremento na participación total nos centros dun 5,58% respecto do ano 2017. Mantense a participación en actividades de programación propia e nas realizadas en colaboración con entidades, servizos municipais e persoas colaboradoras. Aumenta un 15,25% na participación de préstamo de local e espazos para actividades ou actos.
- A participación das mulleres é maior en actividades periódicas, puntuais e de préstamos de local. Nas actividades denominadas “diarias” (prensa, xogos de mesa, lectura...), a participación por sexos está bastante igualada.
- Nas actividades realizadas nos centros cívicos increméntanse as organizadas por préstamo de local nun 52,18% respecto do ano 2017, e baixan as actividades realizadas en colaboración con outros departamentos e entidades, un 33,41%. Isto débese a que moitas das actividades que se realizaron veñen repetidas doutros anos e as entidades e departamentos que as convocan teñen autonomía para facelas sen requirir a participación directa dos equipos dos centros na realización.

2. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

2.1. Programa municipal de inclusión social (PMIS)

- O nº de **persoas en situación de risco ou exclusión social con itinerarios de inserción** sube un 20% en relación con 2017.
- **As persoas detectadas en calle** foron un total de 465, un 66% mais que en 2017, confirmando unha realidade percibida dende as diferentes entidades e servizos de atención a persoas sen fogar na cidade.

A cifra actual é reflexo dunha realidade na que observamos as situacións persoais seguintes:

- ✓ Previsión de continuidade na residencia neste concello.
- ✓ Estancias itinerantes por diferentes cidades.
- ✓ Etapas puntuais de sinfogarismo dunha proporción importante de persoas e non tanto a un itinerario vital de longo percorrido na exclusión social.

Apréciase un notorio incremento nos seguintes colectivos: persoas inmigrantes (moitas das cales son solicitantes de asilo), mozos entre os 18 e os 25 anos e mulleres.

- Se incrementa nun 25% o número de persoas atendidas desde o **servizo de orientación sociolaboral** con respecto a 2017 e nun 51% con respecto ó 2016.

Os itinerarios de inserción desenvolvidos medran un 59%.

Diminúen as atencións de orientación individuais pero se incorporan como novidade as accións grupais.

Esta acción, que se levou a cabo semanalmente, estivo dirixida a un número máximo de 12 persoas, en substitución da entrevista de inicio. A media de asistentes foi de 8 por acción.

Trátase dun contido novo de presentación, información e coñecemento para persoas que acceden ao programa, que posibilita atencións de calidade a máis persoas con un menor número de atencións.

- Séguese a traballar con diferentes equipos e servizos existentes na cidade e que prestan servizos en atención a este colectivo, mantendo reunións periódicas con eles.

2.2. Programa de accións para a inclusión social da poboación xitana

- En 2018 priorízanse as intervencións no ámbito da parentalidade nos centros cívicos desde o Programa de traballo con familias.

O número de actividades é menor que en anos anteriores debido a que as accións non específicas que se desenvolven nos centros e entorno, dentro do Programa de actividades socioculturais, incluíron en 2018 algúns dos talleres que se xestionaban desde este programa.

- O programa leva a cabo no mes de xullo unha **acción experimental en medio aberto**, en época estival, cos menores da zoa do **Portiño**, dentro do espazo de compensación socioeducativa extraescolar. Esta acción é unha resposta á demanda manifesta dos pais, dos propios menores e do entorno comunitario.

A través de actividades deportivas, xogos cooperativos, coñecemento do contorna e outras actividades lúdicas... trátanse aspectos como a aceptación de normas, o aprendizaxe de habilidades sociais e de resolución de conflitos, hábitos hixiénicos, recoñecemento de valores sociais...

Cunha media de 25 participantes diarios de idades de 6 a 15 anos e con un alto nivel de satisfacción tanto deles como da súas familias, continúaase coa exitosa actividade durante o período escolar, engadindo accións de apoio escolar en cada unha das sesións.

2.3. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social

- O programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social está sendo un recurso moi importante para ofrecer unha alternativa habitacional ás familias que non poden acceder a unha vivenda. A súa demanda aumentou respecto do ano anterior.
- Valorar o período dos seis meses estándar establecidos de aloxamento, ao considerarse que poderían ser ampliados para que as familias estean en condicións de saír da vivenda municipal.
- Tamén sería importante contar con algunha vivenda máis, a fin de atender a todas as persoas solicitantes.

2.4. Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa – Centro Abeiro

- O Centro Abeiro en 2018 atópase perfectamente **integrado na Rede de atención a persoas sen fogar** existente. O grao de coñecemento do centro é alto tanto por parte da cidadanía en xeral como daquelas persoas que se atopan en situacións de vulnerabilidade e están a utilizar algún dos servizos da dita Rede.

Consideramos como moi satisfactoria a colaboración que neste tempo chegou a conseguir co resto de entidades e servizos de atención ao colectivo.

- **As persoas usuarias do centro** incrementáronse nun 48%.

A demanda de estancia incrementouse nos primeiros meses do ano, dando lugar a unha situación ante a cal foi necesario establecer unha temporalidade para dar resposta a un maior número de persoas demandantes, dentro dunha estratexia de intervención orientada á motivación/axuda cara a opcións máis estables de aloxamento.

A media de prazas ocupadas por día foi de 14, non chegando en ningunha noite a ter mais de 4 prazas libres.

Aínda que a proporción de persoas de idade adulta é maior, un 62%, destácase a demanda dos mozos (20%). Case unha cuarta parte dos atendidos tiñan idades comprendidas entre os 18 e os 30 anos. Esta realidade é común á recollida noutras moitas cidades .

- A proporción de mulleres representa o 21% da poboación atendida, a cal tamén garda relación cos datos doutras cidades.
- O 65% das persoas usuarias son españolas, o 9% comunitarios e o 21% extracomunitarios.

2.5. Aula CeMIT (Centro para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica)

- Prodúcese un incremento de participación en Aula aberta do 41%, pero unha pequena baixada do 8,8% en participación en accións formativas.

A lixeira baixada en accións formativas débese a dous factores: redución no número de prazas ofertadas en cada acción formativa e no número de edicións de Encaix@ no emprego.

O motivo desta redución é poder realizar cada acción formativa en condicións óptimas.

2.6. Proxecto de educación de rúa

- Continúase o programa nas áreas cívicas de Cidade Vella, Labañou e Monelos polos resultados obtidos en canto a participación da poboación obxectivo.
- O persoal técnico puido efectuar un maior acercamento a problemáticas e necesidades das zoas de influencia do programa.
- Prodúcese neste ano un efecto multiplicador do traballo realizado e un maior acercamento ós centros cívicos da xuventude, coa realización de talleres específicos de intervencións para estes grupos, que con anterioridade tiñan pouca participación nas actividades dos centros cívicos.
- Dos 333 participantes o 41,5 % pertencen á zoa Monte Alto/Cidade Vella o 43,4 % a Labañou/ Rosales/Pescadores e o 15 % a Monelos/Elviña.

2.7. Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)

- Incrementáronse o número de **activacións** con respecto ao pasado ano nun 33%. Esta situación relaciónase directamente co aumento na demanda de atención a persoas sen fogar, un 35%.
- O cambio máis significativo no global das activacións é o volume de **atención realizada** sen necesidade de desprazamento (51%). Feito que nos presenta unha nova realidade dentro do servizo.
- Un 5% das activacións son de entrega de información, seguindo a tónica de anos anteriores.
- A cifra resultante das persoas titulares directas e das **beneficiarias das activacións** incrementouse nun 22% con respecto ao pasado ano.

Un total de 65 usuarios/as foron atendidas en máis dunha ocasión, a maioría en dúas ocasións (41), outros en 3 (8), e 16 persoas en catro ou máis ocasións.

Realizáronse 317 atencións de carácter individual e 37 intervencións con máis dunha persoa.

- Considerando as **problemáticas atendidas**, as atencións a persoas sen fogar constitúen o 67%, seguidas do 17% a persoas maiores e que dan lugar a respostas como a mobilización tras caídas en domicilio, servizos de apoio, entrega de información e contención emocional.

As problemáticas sociosanitarias (nun 7% dous casos) teñen que ver con situacións presentadas por persoas maiores ou persoas sen fogar.

Só o 9% restante distribúese entre atención por situación de violencia de xénero, conflitos familiares, problemáticas de menores e outras.

2.8. Programa de prevención de drogodependencias

- **A participación no programa** aumentou no ano 2018 nun 13% respecto ao ano anterior. Esta subida é debida ao aumento da oferta e da participación nos talleres de prevención escolar, ao incluír os talleres relacionados coa prevención do uso indebido das TIC e xogo “on line”, e as novas accións desenvolvidas no ámbito comunitario e da mocidade.

A media interanual das persoas participantes no período 2015-2017 ascende a 8.673. Superándose esta media no ano 2018 con 10.538 participantes.

- **A prevención no ámbito escolar** está relacionada coa Estratexia Nacional, que fai a recomendación de tratar as ditas adiccións desde os plans e programas de prevención de drogodependencias e outras adiccións.

Se ofertaron no ano 2018 aos centros escolares da cidade un total de 13 talleres de prevención de adiccións, abarcando o intervalo de menores que van de 5º de EP a Bacharelato e FP Básica, participando a maioría de centros escolares da cidade.

Os novos talleres que se incorporan este ano foron os seguintes:

- ✓ “O imperio da nube e o avatar oculto”: prevención do uso inadecuado de internet (5º EP),
- ✓ “Iso xa non é unha broma: prevención de acoso e ciberacoso escolar (6ºEP), “Fuga de cerebros”: habilidades sociais fronte as drogas (2º ESO),
- ✓ “Sentidiño na rede”: prevención de adiccións dixitais e uso inadecuado das novas tecnoloxías (3º ESO).

A demanda dos talleres de prevención incrementouse este ano por parte dos centros escolares, sendo un referente para o persoal docente á hora de abordar o tema de prevención das adiccións co alumnado.

O número de solicitudes dos centros escolares para realizar talleres preventivos aumentou respecto ao ano anterior nun 7%, manténdose unha demanda importante dos talleres con respecto a os anos 2015-2016.

- A **prevención no ámbito familiar** realízase a través de charlas preventivas para a detección temperá, con metodoloxía de escola de pais/nais, dirixidas as ANPAS dos centros escolares que participan nos talleres e a grupos de pais/nais que se poidan organizar desde os centros cívicos municipais.

A demanda de accións preventivas para pais/nais baixou nos últimos anos. Consideramos que isto débese á diversificación na oferta aos centros de accións preventivas para este colectivo por parte das diversas entidades que a levan a cabo, así como a unha menor participación dos pais/nais neste tipo de actividades, que se incrementa puntualmente nos centros nos que se detectan problemas o situacións de risco.

- Este ano unificouse a **prevención no ámbito comunitario e no da mocidade**, pois as accións realizadas coa mocidade realizáronse no medio comunitario. Se desenvolveron neste ámbito as seguintes accións:
 - ✓ Programa de promoción de Lecer Saudable en centros cívicos e contorna.
 - ✓ Programa “Non pases por un mal trago”.
 - ✓ “Coida de ti, coida do teu”: Intervención preventiva e medioambiental coa mocidade na zona na que a mocidade xúntase para o denominado “botellón”.
- O **orçamento** total anual do programa no ano 2018 tivo un incremento importante do 116% destinado aos convenios nominativos establecidos con entidades da cidade no ámbito da prevención das drogodependencias e o desenvolvemento do Programa de Lecer Saudable nos centros cívicos e contorna.

2.9. Programa de promoción da autonomía persoal

- **Talón Restaurante**
 - ✓ O número de persoas beneficiarias crece nun 5,30 %.
 - ✓ O programa continúa sendo valorado moi positivamente polas persoas beneficiarias e tamén polo sector hostaleiro.
 - ✓ Mellora no seu contido coa novidade da existencia da oferta de menú económico.
- **Turismo Social**
 - ✓ Trátase dun programa con boa acollida entre o colectivo de persoas maiores da cidade. Recibíronse 321 solicitudes e participaron 142 persoas.
 - ✓ O número das persoas beneficiarias depende do orçamento, estable hai anos.

- **Termalismo Urbano**

- ✓ Actividade para o respiro familiar orientada a familiares que teñan ao seu coidado a persoas en situación de dependencia e sexan beneficiarias do Servizo de Axuda no Fogar do Concello de A Coruña.
- ✓ Levouse a cabo no último trimestre do ano, cunha participación de 48 persoas e con unha moi boa acollida.

2.10. Programa de envellecemento activo

- Programa de Envellecemento Activo desenvólvese no Concello da Coruña desde o ano 2010. En anos anteriores non se realizaba memoria específica porque os seus datos de participación incluíanse na memoria de xestión do Programa de actividades de prevención e cooperación social. .

O crecemento do programa nos últimos anos, a súa especificidade, así como o recoñecemento por parte das persoas usuarias como un programa singular, da lugar a que se valore realizar unha memoria diferenciada onde poder reflíctirse os datos relativos a este programa, por considerarse interesante para posteriores estimacións de realización de accións neste ámbito.

- A demanda de accións do programa crece cada ano no colectivo de maiores de 55 anos, inflúe nesta demanda que as accións programadas e os seus contidos sexan adaptados para este colectivo.
- Aumentan o número de accións programadas, crescendo nun 25% os grupos realizados ante a demanda existente. As accións lévanse a cabo en todos os centros cívicos municipais do concello, cumpríndose os obxectivos marcados no programa.

2.11. Centro de Día Novoboandanza

- A demanda segue sendo superior ao número de prazas existentes. A 31 de decembro a lista de espera reflicte 58 solicitantes, polo tanto, é un recurso demandado e necesario.
- A coordinación coa dirección e traballadora social da empresa xestora é continua e satisfactoria.

2.12. Programa de comedores municipais

2.13. Comedor do Centro Cívico de Monte Alto

- Neste exercicio aumentouse o número de menús nun 2,23% de variación porcentual co respecto ao pasado ano, despois de dous anos de descenso de usuarios/as.

2.14. Comedor Novoboandanza

- Constátase un aumento no uso do servizo de comedor público.
- Destaca un incremento dun 2,62% no número de menús servidos respecto ó ano anterior. Dende que se iniciou o servizo, este non parou de medrar en cantidade e calidade.
- O incremento prodúcese a pesar de realizar un cambio de menú transportado a menú cociñado in situ.
- Estimamos que o aumento final está relacionado co incremento significativo da calidade e variedade do menú, así como a posibilidade de cociñar in situ debido ao investimento realizado na cociña pola empresa concesionaria.

3. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN

3.1. Programa de información e comunicación á cidadanía sobre servizos sociais por medios telemáticos

- O número de persoas que visitan a web ven experimentando incrementos notables desde 2015. En 2017 mantense practicamente o mesmo número de persoas que en 2016. Con todo, este ano o número de visitas á web sube un 16%.
- Os picos elevados das visitas á web correspóndense con publicacións concretas referidas a concesións de prazas, subvencións ou calquera outra información que leve parella unha espera de resolución.

3.2. Plan de formación do persoal municipal de servizos sociais

- Os cursos realizados foron os seguintes:
 1. Métodos e técnicas de intervención e comunicación social: Espazos de coidado profesional. Xestión de emocións. Dúas edicións.
 2. Métodos e técnicas de intervención e comunicación social: Intervención socioeducativa. Rexistro da intervención. Dúas edicións.
 3. Métodos e técnicas de intervención e comunicación social: A mediación comunitaria como ferramenta de resolución de conflitos..
- Os cursos desenvolvéronse en función das necesidades formativas dos Servizos Sociais e deron satisfacción á demanda de formación existente. Tamén se tivo en conta a oferta de cursos doutras concellerías, fundamentalmente da Concellería de Igualdade e Diversidade.
- O nivel de satisfacción das persoas participantes nos cursos non foi moi alta, cunha puntuación media de 7.

3.3. Apoio á realización de prácticas curriculares para estudantes de ensinos medios e superiores relacionadas cos servizos sociais: “Aprendemos xuntos”

Atendéronse as peticións de prácticas con igual criterio que en anos anteriores.

3.4. Memoria de xestión de servizos sociais

- No período 2015-2018 incrementouse o número de programas en marcha:
 - ✓ A Renda social municipal iniciouse en 2016 e constitúe un programa esencial da Concellería.
 - ✓ Algúns dos programas tiveron carácter anual no 2017, como o Programa de apoio a inclusión social no ámbito domiciliario e o Programa de accións para a adquisición de competencias básicas para a inclusión social.
 - ✓ En 2017-2018 incorpórase o novo Programa de inclusión social de menores a cargo de familias en situación de risco ou exclusión social.
 - ✓ No 2018 o Programa de envellecemento activo adquire unha maior relevancia e dimensión, e xa non formará parte en adiante do Programa de actividades socioculturais de promoción e cooperación social.

4. SERVIZOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE

4.1. Unidade de Saúde Mental Infantil

- A lista de espera neste exercicio mantívose en niveis similares ao ano anterior, seis meses para a atención psicolóxica e tres meses para a social.
- Destacamos a importancia da nova colaboración que esta Unidade de Saúde Mental Infante Xuvenil mantén con varias entidades deportivas da cidade participantes na convocatoria "Deporte Solidario e Inclusivo" da Fundación Emalcsa. A través deste acordo, a Unidade de Saúde Mental Infantil e Xuvenil pode derivar a menores para que realicen deporte de xeito gratuíto. Estas prácticas deportivas supoñen un recurso para esta unidade con resultados terapéuticos positivos para os menores. Nesta colaboración resultou fundamental a intervención da traballadora social da Fundación Emalcsa.

As entidades coas que colaboramos en 2018 foron:

- ✓ Agrupación Montañeros Independientes AMI
- ✓ Alquimia Inline
- ✓ Club Basquet Coruña
- ✓ Club Deportivo Zalaeta 100Tolos
- ✓ Club Esgrima Coruña
- ✓ Club de Fútbol Orillamar
- ✓ Club Natación Coruña

12. RECOMENDACIÓNS

- **Consolidar a nova estrutura de servizos/programas sociais básicos.**

Entre as estratexias para conseguilo:

- ✓ Monitorización da atención inmediata e da programada para atender as necesidades e aplicar os recursos idóneos.
- ✓ Continuar coas reunións estábeis de coordinación de direccións de centros e programas coas xefaturas de servizo.
- ✓ Analizar de forma permanente as dificultades e deseñar accións para palialas: axustes no tramero, reubicacións do persoal...
- ✓ Valorar o grao de satisfacción das persoas usuarias. Sirva como exemplo o cuestionario que se levou a cabo en 2019 para analizar a opinión en col da descentralización do SIVO.
- ✓ Avanzar na coordinación interna entre os servizos/programas e a cooperación coas entidades externas públicas e privadas.
- Poñer en marcha o **Plan de Inclusión Social** e consolidación das numerosas accións iniciadas nesta lexislatura: Renda Social Municipal, Pisos de Emerxencia, Centro Abeiro para persoas en situación de rúa...
- Seguir la liña da **atención aos colectivos mais desfavorecidos da cidade**, incluíndo a persoas en situación de rúa.
- Manter o nivel de calidade das prestacións da **Oficina Municipal de Atención a Dependencia**, esenciais para as persoas maiores da cidade: Servizo de axuda no fogar, Comida a Domicilio, Teleasistencia, Talón Restaurante, Bono-Taxi...
- **Seguir incrementando o presuposto anual** para gastos de persoal, prestacións e programas.
- Programar **actividades socioculturais innovadoras** en función das novas necesidades sociais, patentes en diferentes aspectos: cambios nas relacións persoais, familiares e sociais; novas tecnoloxías; envellecemento da poboación; problemáticas da xuventude; dificultades de inclusión social de colectivos en risco, de minorías étnicas...
- Implementar o programa *Redeiras* para a detección e atención das persoas maiores soas.

1. SERVICIOS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. Servizo de información, valoración e orientación (SIVO)

- Mellorar a atención telefónica polo servizo de atención á cidadanía.
- Dar resposta á cidadanía pola vía telemática do mesmo xeito que na presencial e telefónica.
- Revisar o acordo de colaboración do servizo de información, valoración e orientación (SIVO) cos servizos domiciliarios e atención á dependencia, na mellora da resposta ás situacións das familias; así como co Servizo de atención ás mulleres.
- Establecer o circuíto de atención co Servizo municipal de atención ás migracións e ás entidades do terceiro sector implicadas, nos casos das familias que solicitan protección internacional.
- Iniciar co Equipo de atención social do centro cívico de Labañou un terceiro nivel de atención e intervención social para os casos nos que a demanda non sexa iniciada pola propia persoa.

1.2. Servizos domiciliarios e atención á dependencia

1.2.1. Programa de información, orientación e valoración en materia de atención domiciliaria, dependencia e promoción da autonomía

- Explorar novas ferramentas como a utilización de tarxetas dixitais de recarga para o programa de Talón Restaurante, a fin de reducir tarefas administrativas.

O obxectivo de mellora, ligado ao que estamos a expoñer, é optimizar o traballo da OMAD, priorizando a axilidade e a calidade na atención ao público.

- Considérase necesaria a coordinación coa Xunta de Galicia (Subdirección xeral de Dependencia) a fin de ofrecer información actualizada e de calidade e executar de forma óptima as competencias encomendadas aos SS. SS. Comunitarios.

1.2.2. Servizo/Programa de axuda no fogar – SAF

- Necesidade de seguir aumentando o orzamento de SAF para poder atender a crecente demanda de SAD básico e dar cobertura as horas de SAF dependencia concedidas pola Xunta de Galicia.

O SAF básico é unha potente ferramenta de prevención da dependencia e do deterioro de situacións de soidade e vulnerabilidade das persoas maiores, precisábase poder dar cobertura polo sistema de dependencia ás máis dependentes e utilizar o servizo básico para a prevención.

- Continuar coa mellora da coordinación coas empresas prestadoras do servizo para a difusión das actividades municipais dirixidas aos colectivos aos que atenden.
- Implementar programas de apoio e formación ás persoas coidadoras. O número de persoas que precisan atención de longa duración non deixa de crecer, mentres decrece a capacidade das familias para seguir asumindo ao seu exclusivo cargo o peso dos coidados.
- Implantar servizos complementarios, como podoloxía o fisioterapia, que se complementan aos coidados persoais de apoio nas actividades básicas da vida diaria, que é a prestación esencial da axuda no fogar.

Con tales atencións reforzaríase tamén o obxectivo principal deste servizo, que é manter á persoa usuaria no seu domicilio, e axudaría a profesionalizar máis a prestación.

- Redactar unha nova ordenanza municipal de SAF a fin de:
 - a) Adaptala aos últimos cambios normativos.
 - b) Que recolla a posibilidade de compatibilizar SAF Prestación básica con outros recursos de dependencia, como centros de día públicos.
 - c) Que contemple a posibilidade de incrementar o nº máximo de horas mensuais, adaptándoo ás distintas necesidades que non teñen cobertura polo Sistema de Dependencia.
- Apertura do programa á atención primaria de saúde, ampliando o perfil a pacientes crónicos que requiran axuda domiciliaria en colaboración cos equipos de atención sanitaria (enfermeira, médico).
 Afondar nas posibilidades de ampliación de perfís a atender desde o Servizo atención domiciliaria sociosanitaria (pacientes de saúde mental, con dano cerebral adquirido, oncolóxicos etc.).

1.2.3. Programa de atencións domiciliarias complementarias

- Aprobación dunha nova Ordenanza Municipal Reguladora de Servizos Domiciliarios, con obxectivos de:
 - Contemplar a gratuidade do Servizo de comida a domicilio en casos extremos nos que por cuestións económicas ou sociais non sexa posible afrontar o custo.
- Establecer un novo requisito de carácter económico (renda per cápita máxima) para o acceso a ditos servizos.
- Revisión dos criterios de concesión de ambos servizos, para establecer novos procedementos e baremos.

1.3. Programa de traballo con familias

- Continuar co proceso de simplificación do procedemento de solicitude das axudas para comedores escolares, reducindo a documentación que deben achegar as persoas solicitantes.
- Revisar e mellorar as canles e protocolos de colaboración cos Equipos de Menores da Xunta de Galicia e cos Servizos de Inspección da Consellería de Educación así como co Servizo de Educación municipal.
- Avanzar, así mesmo, en melloras dos protocolos de intercambio de información coa Policía Local (Axente Titor) e Fiscalía de Menores.
- Incorporar ao Programa de Becas Comedor as Bolsas de comedor para períodos non lectivos.

1.4. Programa básico de inserción social

1.4.1. Programa de emerxencia social municipal

- Buscar fórmulas que nos permitan, dentro do marco legal, atender á poboación obxecto deste programa dun modo áxil e que de resposta ás súas necesidades no tempo real no que estas se producen.
- Firmar novos convenios de colaboración con empresas do sector da alimentación afincadas na cidade para aumentar a diversidade da oferta e facela mais accesible a todas as persoas.
- Explicar o noso modo de pago e os seus requirimentos a algúns comercios do téxtil para dar cobertura a necesidade de roupa, calzado e produtos básicos da vestimenta para poboación infantil.
- Facer os esforzos necesarios para poñer en marcha os circuitos dixitais de tramitación das axudas.

1.4.2. Programa da renda social municipal

- Modificación da Ordenanza para emendar os aspectos administrativos susceptibles de mellora (e que afectan principalmente nos tempos da tramitación) motivados pola redacción da mesma; e dos aspectos sociais que deben estar ou non vinculados a elaboración dun itinerario de inserción.
- Colaborar con outros servizos municipais e entidades do terceiro sector para o deseño e desenvolvemento dos itinerarios personalizados de inserción.
- Afondar no desenvolvemento dos itinerarios de inclusión para facelos máis axustados ás necesidades e potencialidades das persoas beneficiarias e destinatarias; cunha participación real das propias interesadas.
- Crear unha mesa técnica con todo o equipo da renda social para traballar as propostas de extinción na que as causas sexan o incumprimento dos itinerarios personalizados de inserción.
É importante intensificar o análise dos motivos e establecer ou crear as ferramentas necesarias que podan axudar a reconducir as situacións e polo tanto a unha resposta positiva.

1.5. Programa de promoción e cooperación social con entidades

- Tratar de acurtar os prazos e axilizar, no posible, a tramitación das subvencións e convenios.
- Continuar e mellorar a avaliación e o seguimento que se realiza desde o Concello dos convenios e subvencións.

1.6. Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

- Traballar coa contorna comunitaria en plans de intervención específicos para as áreas de influencia de cada centro cívico.
- Fomentar o uso e afluencia do sector mocidade aos nosos equipamentos e actividades.
- Potenciar as accións do programa de Educación en Rúa nas áreas dos centros cívicos.

2. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

2.1. Programa municipal de inclusión social (PMIS)

- Revisión da metodoloxía e o procedementos de traballo para avanzar na mellora da atención: tempos de resposta, procesos de intervención específicos (coñecemento e experiencia con este sector de poboación), así como de procedementos de atención diferenciados cun maior acompañamento e asiduidade de contactos.
- No mesmo senso destacar a importancia de seguir a afondar nas vías de coordinación e colaboración co resto de entidades da cidade.

2.2. Programa de accións para a inclusión social da poboación xitana

- Son claves para a inserción social deste colectivo o desenvolvemento de accións relacionadas coa formación pre-laboral é, ao mesmo tempo, reforzar o ámbito formativo básico e o das habilidades, así como a realización de accións dirixidas aos menores e á prevención de problemas sanitarios e a promoción da saúde.

2.3. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social

- Aumentar o número de vivendas destinadas a aloxamento temporal e levar a cabo as reformas necesarias para facelas máis confortables.
- Mellorar o protocolo de entrada na vivenda para garantir un correcto acompañamento e facilitar a adaptación á nova situación, sobre todo no caso das vivendas compartidas.
- Publicar a instrución interna que regula o acceso e réxime de uso destas vivendas recollendo a experiencia acumulada.
- Buscar alternativas metodolóxicas e organizativas que permitan proporcionar ás familias un maior acompañamento na procura de vivenda.

2.4. Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa – Centro Abeiro

- Faise necesario e urgente traballar en respostas para afrontar situacións de persoas con limitacións na súa autonomía persoal e maiores dependentes que se atopan en situacións de sinfogarismo.

2.5. Aula CeMIT (Centro para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica)

- A innovación social dixital é un dos retos prioritarios da Aula CeMIT do CC Eirís, polo que é preciso ofertar tres edicións anuais do proxecto Encaix@ no emprego e diversificar as accións para afrontar os novos retos sociais.
- Incorporar novas entidades como aliadas para dar resposta ós desafíos sociodixitais.

2.6. Proxecto de educación de rúa

- Continuidade e estabilidade do programa, reforzando e aumentando as accións de intervención realizadas nos centros cívicos con talleres específicos para xuventude.
- Manter o traballo iniciado coa poboación inicial e incrementalo ao longo do ano en cada unha das tres áreas cívicas. Continuar co traballo de detección de situacións de risco na rúa e a derivación ós equipos dos centros cívicos dos casos atopados.
- Poñer en marcha o programa nos próximos anos no resto de áreas cívicas da cidade, adaptándoo as características e necesidades de cada unha e coa intensidade coa que se requira.

2.7. Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)

- Reforzar os protocolos de comunicación e coordinación deste servizo con aqueles outros que prestan atención na cidade ó colectivo de persoas sen fogar e cos servizos de atención á muller e persoas maiores.

2.8. Programa de prevención de drogodependencias

- Deseñar estratexias de promoción de hábitos de vida saudables en idades temperás para atrasar/evitar o inicio de consumo de sustancias aditivas.
- Lograr que un número maior de centros escolares implíquense nas actividades de prevención dirixidas a mocidade.
- Elaborar un plan local de prevención de adiccións no que participen os axentes implicados, que recolla as accións que se realizan neste ámbito e as liñas extratécnicas para a realización de novas accións.
- Realizar accións de prevención específicas ca mocidade mais temperá no momento que se observe que inician a súa relación con sustancias aditivas.

2.9. Programa de promoción da autonomía persoal

- Mellorar a xestión do Programa Talón Restaurante en diferentes aspectos, fundamentalmente:
 - ✓ Na modificación do baremo para que tamén poda decidirse a orde de alta no programa e teñan preferencia persoas que vivan soas, con poucas relacións sociais e baixa capacidade económica.
 - ✓ Na forma de pago das persoas beneficiarias nos establecementos hostaleiros.
 - ✓ Acordar cos establecementos hostaleiros un prezo actualizado do menú.

2.10. Programa de envellecemento activo

- Posta en marcha de accións innovadoras, na procura dun envellecemento activo, que permitan as persoas maiores manter a súa actividade e a independencia para o normal desenvolvemento das habilidades básicas da vida diaria.

2.11. Centro de Día Novoboandanza

- Mellorar a capacidade de xestión da oficina, para lograr unha maior participación dos traballadores sociais no proceso de acceso ao centro de día.

2.12. Programa de comedores municipais

2.12.1. Comedor do Centro Cívico de Monte Alto e

2.12.2. Comedor Novoboandanza

- Realizar unha campaña publicitaria sobre os comedores municipais, facendo fincapé en que poden ser utilizado por toda a poboación, non so por persoas maiores.
- Continuar co servizo de calidade que se está dando para así manter unha estabilidade na demanda deste recurso.

3. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN

3.1. Programa de información e comunicación á cidadanía sobre servizos sociais por medios telemáticos

- Incrementar o número de subscritores ao boletín de actividades.
- Unificar a linguaxe empregada na web, a fin de avanzar nunha maior accesibilidade dos contidos para a cidadanía e mellorar a linguaxe da web, de xeito que sexa inclusiva.

4. SERVIZOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE

4.1. Unidade de Saúde Mental Infantil

- Manter a estabilidade do equipo da Unidade de Saúde Mental Infanto Xuvenil tal como se está configurado actualmente, con auxiliar administrativo, traballadora social e psicóloga clínica a tempo completo.
- Manter a calidade asistencial como elemento esencial dunha unidade que atende problemas graves.
- Manter a colaboración coas entidades deportivas participantes na convocatoria "Deporte Solidario e Inclusivo" da Fundación Emalcsa para poder derivar a menores a realizar deporte como parte da intervención terapéutica.

RESPONSABLES DA MEMORIA DE XESTIÓN	
Xefa do Servizo de Xustiza Social	Carmen Loriga Tomé
Xefa do Servizo de Acción Social	María Porto Cagiao
Enderezo postal	Avda. Fernández Latorre, 64-66, entresola
Enderezo electrónico	xustizasocial@coruna.es
Teléfono	981 184 374
COORDINACIÓN DA ELABORACIÓN DA MEMORIA	
Coordinadora de Centros e Programas	Lucía Martínez Paradelo
Enderezo postal	Rúa Castiñeiras de abaixo, 21-23, baixo, 15006
Enderezo electrónico	xustizasocial@coruna.es
Teléfono	981 184200 - Ext. 33037