MEMORIA GLOBAL DE XESTIÓN - SERVIZOS SOCIAIS 2017

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	7
5.1. Prestacións de servizos e prestacións económicas á cidadanía	
5.2. Outras funcións dos Servizos Sociais Municipais	
6. Áreas de resultado clave – Obxectivos estratéxicos	14
7. Obxectivos do exercicio	14
8. Cuantificación de recursos	
8.1. Orzamento	19
8.2. Equipamentos e instalacións	22
8.3. Recursos técnicos	23
9. Resultados da actividade – Cuantificadores	24
10. Indicadores	
10.1. Indicadores da xestión	37
10.2. Indicadores de contorno - Datos demográficos	45
11. Conclusións	52
12. Perspectivas de futuro e recomendacións	61

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* 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 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).

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

En 2017 realízanse 6 novas memorias de xestión de programas novas:

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

Desde a Consellería de Xustiza Social e Coidados xestionáronse en 2017:

- 23 servizos/programas e 4 actuacións de xestión interna da propia concellería, 27 en total.
- 73 prestacións de servizos á cidadanía.
- 37 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 ofreza 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 en situación de exclusión social ou con factores de risco: minorías étnicas, dependentes, discapacitados/as, persoas sen fogar, persoas en situación de desatención...
- 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 contorno das persoas usuarias.
- Toda a cidadanía.

4. RELACIÓN DE SERVIZOS, PROGRAMAS E CENTROS

I. 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
II. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS
2.1. Programa municipal de inclusión social (PMIS)
2.2. Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)
2.3. Programa municipal de accións para a inclusión social da poboación xitana
2.4. Programa de promoción da autonomía persoal
2.5. Centro de Día Novoboandanza
2.6. Programa de prevención de drogodependencias
2.7. Programa de comedores municipais
2.7.1. Comedor do Centro Cívico de Monte Alto
2.7.2. Comedor Novoboandanza
2.8. Aula CeMIT (Centro para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica)
2.9. Programa de apoio a inclusión social no ámbito domiciliario
2.10. Programa de accións para a adquisición de competencias sociais básicas para a inclusión social
2.11. Proxecto de educación de rúa
2.12. Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa – Centro Abeiro
2.13. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social
III. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN
1. Programa de información e comunicación a cidadanía sobre servizos sociais por medios telemáticos
2. Plan de formación do persoal municipal de servizos sociais
3. Apoio á realización de prácticas curriculares para estudantes de ensinos medios e superiores relacionadas cos servizos sociais: “Aprendemos xuntos”
4. Memoria de xestión de servizos sociais
IV. SERVIZOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE
Unidade de Saúde Mental Infantil

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

5. FUNCIÓNS DOS SERVIZOS SOCIAIS

5.1. PRESTACIÓNS DE SERVIZOS E PRESTACIÓNS ECONÓMICAS Á CIDADANÍA

I. 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

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

2.2.Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)

37. Atención a urxencias sociais
38. Atención a persoas sen fogar: Rutas de localización e Dispositivo +calor.

2.3. Programa municipal de accións para a inclusión social da poboación xitana

39. Accións de inserción no ámbito social e pre-laboral
40. Inserción no ámbito da vivenda
41. Inserción no ámbito da educación
42. Inserción no ámbito da saúde

2.4. Programa de promoción da autonomía persoal

43. Programa Talón Restaurante
44. Programa de Estimulación Cognitiva
45. Programa de Turismo Social de Terceira Idade
46. Programa de Termalismo Urbano

2.5. Centro de Día Novoboandanza

47. 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

2.6. Programa de prevención de drogodependencias

48. Prevención escolar
49. Prevención familiar
50. Prevención comunitaria
51. Prevención xuvenil
52. Cooperación con entidades do ámbito das drogodependencias

2.7. Programa de comedores municipais

53. Comedor do centro cívico de Monte Alto
54. Comedor do centro cívico Novoboandanza

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

55. Aula aberta
56. Cursos de formación
57. Cesión de aula
58. Accións de intervención con persoas participantes

2.9. Programa de apoio á inclusión social no ámbito domiciliario

59. Apoio a adquisición e reforzo no domicilio de competencias básicas na organización e economía familiar, educación para a saúde, habilidades parentais, normalización educativa, habilidades para a convivencia e participación social

2.10. Programa de accións para a adquisición de competencias sociais básicas para a inclusión social

60. Adquisición de competencias de compensación educativa de adultos en proceso de inclusión social
61. Adquisición de competencias sociais básicas

2.11. Proxecto de educación de rúa

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

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

63. Servizo de atención, información e orientación
64. Servizo de promoción e inserción social
65. Servizo de lecer
66. Servizo de café
67. Servizo de consigna
68. Servizo de estancia

2.13. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social

69. Aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social

III. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN

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

70. Información telemática sobre servizos sociais
71. Atención a consultas puntuais sobre servizos sociais por medios dixitais

IV. SERVIZOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DÁ SAÚDE

Unidade de Saúde Mental Infantil

72. Intervención clínica
73. Intervención social coa familia

V. CENTROS CÍVICOS, VECIÑAIS E SOCIOCULTURAIS

Os centros cívicos constitúen os equipamentos esenciais da Concellería de Xustiza Social e Coidados. Neles desenvólvense diferentes servizos e programas comunitarios básicos e específicos.

1. PROGRAMA DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS DE PREVENCIÓN E COOPERACIÓN SOCIAL

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

**En todos os centros cívicos*

2. PROGRAMA DE TRABALLO CON FAMILIAS

- Intervención familiar
- Prevención e intervención en absentismo escolar

**En todas as áreas cívicas municipais*

- Actividade Cibercaixa: Quedamos ao saír de clase?.

**Nos centros cívicos de Labañou, Os Mallos e San Diego*

3. COMEDORES MUNICIPAIS

- Comedor situado no *Centro Cívico de Monte Alto*
- Comedor do *Centro Cívico Novoboandanza*

4. Aula CeMIT

- Centro para a modernización e inclusión tecnolóxica, dotado de equipos informáticos.
- Está incluída na Rede CeMIT da Xunta de Galicia.

**No Centro Cívico de Eirís*.

5. Unidade de Atención Social (UAS)

Servizo de información, valoración e orientación (SIVO).
**Nos centros cívicos: Monte Alto e Palavea.*

6. Programa Municipal de Inclusión Social (PMIS)

- Atención, apoio e seguimento ás persoas en risco ou situación de exclusión social
- Mobilización, aplicación e xestión de recursos e prestacións para persoas en risco ou situación de exclusión social
- Servizo de atención inmediata ás persoas sen fogar na Unidade de Atención de Inclusión Social (UAIS) do Centro Cívico de Monte Alto
- Servizo en rúa de detección e apoio ás persoas sen fogar e Dispositivo +CALOR
- Orientación sociolaboral e mellora da empregabilidade para as persoas en risco ou situación de exclusión social
- Coordinación e colaboración coas entidades prestadoras de servizos ás persoas en risco ou situación de exclusión

**No Centro Cívico de Monte Alto.*

7. Servizos de Atención á Infancia

Espazos de atención á infancia e ludoteca socioeducativa, para facilitar a conciliación da vida laboral, familiar e persoal. Xestionados pola Concellería de Igualdade.
**Nos Centros Cívicos Castrillón, Labañou, Monte Alto e Mesoiro*.

8. Programa de Atención a Migracións (UAMI)

*No *Centro Sociocultural Sagrada Familia*.
O programa tamén conta con profesionais situados no Centro Ágora.

9. Unidade de Saúde Mental Infantil

Avaliar e tratar os problemas que afectan á saúde mental do neno e do grupo familiar no que está insiro: detección e diagnóstico, intervención en situacións de crises e de soporte ás familias, tratamento e seguimento (individual, grupal e familiar).
**No Centro Cívico Eirís*.

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 non ámbito dá administración electrónica ca 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 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; reaxustes de 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 dá información técnica e diferentes contidos a través do uso de cartafoles de uso, lectura, consulta e edición non Servidor Municipal.

6. ÁREAS DE RESULTADO CLAVE – 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 solidarizade entre persoas e grupos, e a cooperación social.

7. OBXECTIVOS DO EXERCICIO

- Deseñar 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.

I. SERVIZOS/PROGRAMAS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. Servizo de información, valoración e orientación – SIVO

- Consolidar o servizo de atención inmediata e prestalo en todas as Unidades de Atención Social (UAS).
- Planificar o proceso de descentralización do servizo para unha maior proximidade do mesmo á cidadanía.
- Mellorar a atención ao público por parte do persoal de atención á cidadanía 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.
- Mellorar a eficiencia das entrevistas para ofrecer unha resposta axeitada ás necesidades das persoas usuarias no menor tempo posible e, así mesmo, ofrecer a aquelas persoas que o precisan unha intervención cunha intensidade máis acorde coas súas necesidades.
- Establecer os acordos de colaboración do servizo de información, valoración e orientación (SIVO) co resto de programas e servizos específicos:
  - Programa de traballo con familias.
  - Programa municipal de inclusión social.
  - Servizos domiciliarios e atención á dependencia.
  - Servizo de atención ás mulleres.
  - Programa de atención a migracións (orientadora laboral).
  - Servizo municipal de emprego.
- Planificar o proceso de descentralización do servizo para unha maior proximidade do mesmo á cidadanía.

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

- Optimizar os tempos de traballo do persoal técnico, redistribuíndo competencias co persoal auxiliar de atención cidadán.
- 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

- Revisar a lista de espera do SAF básico coa finalidade de que reciban a prestación de axuda no fogar como mínimo todas as persoas valoradas cun Grado III de Dependencia.
- Deseño de novas actuacións que melloren a calidade de vida des persoas coidadoras e/o familiares dos/as usuarios/as do servizo de axuda no fogar.
- Mellorar o grao de satisfacción das persoas usuarias, revisando os protocolos de queixas e suxestións do Servizo de Axuda a Domicilio.
- Optimizar os tempos de xestión da lista de espera do SAF Dependencia da Xunta (Programa de Asignación de Recursos).
- Potenciar o Programa de atención domiciliaria Socio-sanitaria, para dar resposta a crecente demanda dende o CHUAC.
- Alcanzar un nivel de execución do orzamento total consignado superior o 80%.

1.2.3. Programa de atencións domiciliarias complementarias: Teleasistencia domiciliaria e Comida a domicilio.

- 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 dos traballadores das empresas prestadoras dos servizos domiciliarios.

1.3. Programa de traballo con familias

- Poñer en marcha dúas novas actuacións no programa: Programa Caixa Proinfancia e Alimentación para menores en períodos non lectivos.
- Crear o software necesario para a xestión de todos os trámites das Bolsas de Comedor dentro do aplicativo OPENCERTIAC, axustado as novas normas da Lei de Procedemento Administrativo.

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 de xeito mais adecuado ás súas necesidades.
- Implantar a dixitalización dos procedementos de tramitación e xestión das axudas de emerxencia social no xestor administrativo OPENCERTIAC con firmas dixitais activadas.

1.4.2. Programa da renda social municipal

- Sistematizar o procedemento de tramitación recollido na ordenanza reguladora da renda social municipal coa finalidade de conseguir a máxima eficacia e eficiencia posibles.
- Facilitar alternativas e recursos que permitan o logro dos obxectivos establecidos na intervención social das persoas e familias beneficiarias.
- Colaborar coa área de Emprego e economía social así coma con entidades do terceiro sector co fin de desenvolver itinerarios de inserción sociolaboral axeitados ás necesidades e potencialidades das persoas beneficiarias e destinatarias.
- Realizar unha avaliación continua do desenvolvemento do programa co obxecto de identificar e modificar os aspectos susceptibles de mellora.

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 reinserción social e a prestación de servizos sociais, a atención ás persoas con discapacidade, ou que realicen actividades de interese social.

1.6. Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

- Realizar nos centros cívicos un conxunto de actividades comúns que cubran os diferentes sectores de poboación, proporcionando en toda a rede de centros cívicos da cidade unha oferta homoxénea.
- Complementar a oferta xeral con actividades para persoas, grupos e/ou colectivos con problemáticas diferenciadas, segundo as necesidades e demandas dos centros.
- Levar a cabo unha oferta de actividades os sábados e domingos que faciliten a participación no programa de persoas que non poden acceder a estas o resto dos días da semana.

II. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

2.1. Programa municipal de inclusión social (PMIS)

- Posta en marcha do novo Programa: “Deseño, implementación e avaliación dun modelo de intervención en inclusión activa no marco da Carteira de servizos sociais de inclusión (2017-2020)”.
- Consolidación das canles de entrada e derivacións das persoas neste programa.

2.2. Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)

- Establecer protocolos de coordinación y actuación en relación a servicios y entidades que tamén ofrecen atencións con carácter de urxencia dentro do ámbito social na cidade.

2.3. Programa municipal de accións para a inclusión social da poboación xitana

- Incrementar o número de accións de carácter pre-laboral
- Coordinar as actuacións co equipo do Plan de acceso ao hábitat digno da Concellería de Rexeneración Urbana e Dereito á Vivenda.

2.4. Programa de promoción da autonomía persoal

- Poñer en marcha dúas novas actividades: Estimulación Cognitiva e Termalismo Urbano.
- Manter a rede de establecementos hostaleiros adheridos ao programa Talón Restaurante.
- Continuar traballando a nivel preventivo con grupos de persoas maiores nas novas actividades.
- Chegar ás persoas máis vulnerables debido a súa baixa capacidade económica.

2.5. Centro de Día Novo Boandanza

- Alcanzar unha ocupación do 100% das prazas do centro.
- Conseguir un bo nivel de satisfacción por parte das persoas usuarias e os seus familiares.

2.6. Programa de prevención de drogodependencias

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

2.7. Programa de comedores municipais

2.7.1. Comedor do Centro Cívico de Monte Alto

- Seguir ofertando menús nutricionais e asequibles á poboación.

2.7.2. Comedor Novoboandanza

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

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

- Consolidar a programación de cursos e accións formativas.
- Incrementar e consolidar a coordinación con entidades colaboradoras.

2.9. Programa de apoio á inclusión social no ámbito domiciliario

- Poñer en marcha e avaliar os resultados do programa para orientar a toma de decisións respecto da súa continuidade en 2018, salientando as boas prácticas.
- Deseñar o procedemento e formatos técnicos para regular as derivación ao programa.
- Atender de forma prioritaria aqueles casos nos que sexa previsible observar resultados da intervención no prazo de desenvolvemento do programa.

2.10. Programa de accións para a adquisición de competencias sociais básicas para a inclusión social

- Difusión do programa aos profesionais dos servizos sociais municipais.
- Seguimento e avaliación dos resultados acadados.

2.11. Proxecto de educación de rúa

- Poñer en marcha o Programa de educación de rúa e levar a cabo as dúas primeiras fases do proxecto: fase de diagnose e inmersión no entorno que a mocidade sente como seu para establecer vínculos con el.
- Delimitación das áreas da cidade de intervención da cidade: Monelos, Labañou e Mª Pita.

2.12. Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa - Centro Abeiro

- Poñer en marcha o centro e o procedemento para a coordinación técnica e administrativa.

2.13. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social

- Poñer en marcha o programa e 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...

III. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN

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.

Memoria de xestión de servizos sociais

- Incorporación en tódalas memorias de indicadores transversais de xénero, rexistrando as persoas usuarias e/ou participantes nas diferentes accións segundo o sexo.
- Estrutura e elaboración inicial das memorias de seis novos programas polas técnicas responsables de cada un deles co apoio da coordinadora da memoria de xestión:
  - Programa da renda social municipal.
  - Programa de accións para a adquisición de competencias sociais básicas para a inclusión social
  - Programa de apoio a inclusión social no ámbito domiciliario
  - Proxecto de educación de rúa.
  - Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa – Centro Abeiro.
  - Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social.

IV. SERVIZOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE

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

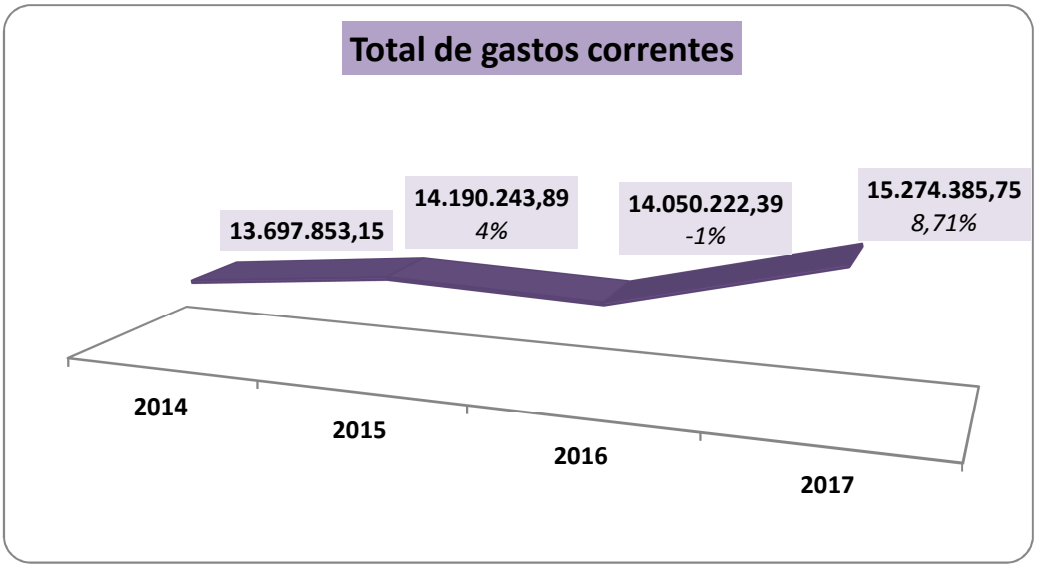
		2014	2015	2016	2017
Gastos de Persoal	Imputación directa	5.561.602,96	5.426.513,74	5.602.802,25	5.063.008,77
	Incremento anual porcentual		*-2,43%*	*3,25%*	*-9,63%*
Gastos Correntes	Imputación directa *· Obrigacións recoñecidas dos capítulos 2 e 4* *· Gastos vinculados ao funcionamento dos servizos dirixidos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

Cadro 1

GASTOS DE PERSOAL:
A baixada nestes gastos é debida a que a partires de 2017 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 foi dun 7%.

GASTOS 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: Destinados a programas, actividades, prestacións económicas etc. Experimentan unha subida en 2017 do 8,71% para atender as situacións das persoas mais desfavorecidas, en situación de risco ou de exclusión social e facer fronte aos seis novos programas:

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

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

8.1.2. GASTOS DE INVESTIMENTO *(obrigacións recoñecidas)*	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Gastos de investimento (cap.6)	379.367,92	874.843,09 *(1)*	14.700,15	133.246,99
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**
Incremento anual porcentual	*- 80%*	*204%*	*-98,85%*	*806,43%*

Cadro 2

(1) Da contía total 874.843,09, 477.962,62 procedente de remanentes de 2014.
(2) Importe procedente de remanentes de 2014, convenios nominativos.

O gasto de investimento increméntase notablemente debido a un maior investimento en obras de reparación, reforma e mobiliario dos centros cívicos, oficina de atención a dependencia e os novos centros: Centro Abeiro e Vivendas de emerxencia social.

A inversión no mantemento dos centros en boas condicións é moi importante, debido a que o paso do tempo se vai poñendo de manifesto en moitos deles.

8.1.3. SUMA TOTAL DO GASTO REALIZADO *(obrigacións recoñecidas)*	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Gastos de persoal + gastos correntes *(imputación directa e indirecta)* + investimento *(obrigacións recoñecidas)*	**20.953.502,10**	**21.999.092,11**	**20.812.028,98**	**21.410.177,89**
Incremento anual porcentual		*5%*	*-5%*	*3%*

Cadro 3

8.1.4. 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**
Orzamento executado *(obrigacións recoñecidas)*	14.117.221,07	15.463.772,97	14.064.922,54	15.407.632,74
Incremento anual porcentual	*0,87%*	*9,54%*	*-9,05%*	*9,55%*
Porcentaxe de realización do orzamento	**81,60 %**	**83,20 %**	**74,54 %**	**79,95%**

Cadro 4

En 2016 o gasto executado por servizos sociais baixou lixeiramente debido fundamentalmente a dous motivos :
a) O investimento solo representou o 0,10% do total, mentres que en 2015 fora dun 8,24%.
b) Varios gastos correntes coma subvencións, convenios e actividades de atención a diversidade pasan a Concellería de Igualdade.

En 2017 o orzamento experimenta unha subida en investimento e en programas para atender as necesidades e demandas da cidadanía, 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.

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%.

8.2. EQUIPAMENTOS E INSTALACIÓNS	2014	2015	2016	2017
Centros cívicos, veciñais e socioculturais *Novos Centros Cívicos:* *Novo Boandanza en 2014 e Cidade Vella en 2015*	**21**	**22**	**22**	**22**
Centros, oficinas e unidades de atención	**10**	**10**	**10**	**15**
Unidades de Atención Social (UAS): *Monte Alto, Ágora, Catro Camiños e Palavea*	4	4	4	4
Oficina municipal de atención á dependencia, discapacidade e maiores - OMADAP	1	1	1	1
Unidade de Atención do Programa de Inclusión Social (PMIS) *(No Centro Cívico de Monte Alto)*	1	1	1	1
Centro Municipal de Baixa Esixencia				1
Vivendas municipais de emerxencia social				4
Comedores municipais: No Centro Cívico de Monte Alto No Centro Novoboandanza	2	2	2	2
Centro de Día Novoboandanza	1	1	1	1
Centro Municipal Asociativo Ramón Cabanillas	1	1	1	1
Oficina de xestión administrativa e servizos xerais	**1**	**1**	**1**	**1**
SUMA TOTAL CENTROS, UNIDADES DE ATENCIÓN E OFICINAS	**32**	**33**	**33**	**38**
Centros de promoción da saúde	**1**	**1**	**1**	**1**
Unidade de Saúde Mental Infantil	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 desenrolo da administración electrónica, dando cumprimento a todos e cada uns dos preceptos da lei 11/2007 de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.
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).
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.
Servidor municipal: cartafoles de uso, lectura, consulta e edición.

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

PORTAL WEB DE SERVIZOS SOCIAIS
Integrado dentro da páxina web municipal (http://www.coruna.es/), cun sitio e acceso diferenciado dentro das restantes webs municipais

WEB www.sindrogas.coruna.es	

RECURSOS TÉCNICOS DE SERVIZOS, 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

Servizo / Programa / Actuación	Cuantificador	Resultado
I. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS		
1.1. SERVIZO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN E ORIENTACIÓN (SIVO)		
	Nº total de persoas usuarias dos expedientes sociais activos	37.192
	Nº de persoas usuarias novas	951
	Nº total de expedientes sociais activos	17.655
	Nº de expedientes novos	506
	Suma total de entrevistas	13.306
	Entrevistas realizadas no servizo de atención inmediata – SAI	6.529
	Variación porcentual	*11%*
	Entrevistas realizadas sobre axenda de cita previa	6.304
	Visitas domiciliarias	473
	Media/mes de días de demora de cita	24
	Variación porcentual	*33%*
	Nº total de tramitacións de recursos relacionados coa exclusión e as necesidades sociais básicas	5.325
	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)	3.874
	Variación porcentual	6,5%
	Entrevistas de atención inmediata: valoración, información e orientación por persoal técnico	1.414
	Entrevistas+visitas a domicilio programadas	2.148
	Variación porcentual	5%
	Acompañamentos	11
	Entrevistas telefónicas de seguimento de casos	301
	Proxectos de Intervención elaborados	973
	Variación porcentual	17,8%
	Informes sociais emitidos	1826
	Variación porcentual	8,9%
	Solicitudes tramitadas en relación coa Lei de Dependencia	578
	Variación porcentual	0%
	Valoracións e aplicación de baremos para o acceso a recursos ou prestacións municipais en materia de dependencia, maiores e discapacidade	1.058
	Variación porcentual	10,8%
	Protocolos de información, seguimento e intervención relacionadas coa prestación dos servizos municipais	9.132

	Total de prestacións/recursos tramitados	1.656
	Variación porcentual	3%
	Persoal municipal	16
1.2.2. Servizo/Programa de axuda no fogar – SAF		
	Nº de persoas usuarias	1.492
	Homes	403
	Mulleres	1.089
	Nº de prestacións do SAF	1.559
	Variación porcentual	2,4%
	Prestacións de SAF Básica	797
	Prestacións de Atención domiciliaria sociosanitaria	144
	Variación porcentual	54,8%
	Prestacións de SAF Dependencia	618
	Variación porcentual	6%
	Nº de solicitudes recibidas no ano en SAF Básica	424
	Nº de altas nas diferentes prestacións	395
	Variación porcentual	0%
	Nº de baixas nas diferentes prestacións	358
	Nº de horas anuais de SAF	402.845,42 h
	Variación porcentual	3,3%
	SAF Básica	128.047,09 h
	SAF Dependencia	274.798,33 h
	Variación porcentual	13,9%
	Media mensual de horas de SAF	33.570,45 h
	SAF básica	10.670,59h
	SAF dependencia	22.899,86h
	Media do custo hora das prestacións do SAF	15 €
	Nº de entidades prestadoras do servizo / Nº de concertos	5/4
	Persoal municipal	13
	Concerto. Persoal do concertado	545
	Orzamento executado (*) Programa de promoción da autonomía persoal Servizos domiciliarios e atención á dependencia	7.039.796,07€
	(*) Especifícase 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	2.185
	Variación porcentual	*10,69%*
	Homes	1.476
	Mulleres	709
	Persoas usuarias	1.495
	Variación porcentual	*7,40%*
	Homes	1.242
	Mulleres	253

	Nº de solicitudes en 2017	366
	Variación porcentual	*22,41%*
	Nº de altas	264
	Nº de baixas	188
	Persoas usuarias	690
	Variación porcentual	*18,56%*
	Homes	234
	Mulleres	456
	Nº de solicitudes en 2017	213
	Nº de altas	148
	Variación porcentual	*10,45%*
	Nº de baixas	76
	Nº de menús servidos	128.377
	Variación porcentual	*2,33%*
	Persoal municipal	10
	Suma total do persoal do contratista	29
	Orzamento executado (*) Programa de promoción da autonomía persoal Servizos domiciliarios e atención á dependencia	7.039.796,07€
	(*) Especifícase o orzamento dos Servizos Domiciliarios e Atención a Dependencia e do Programa de Promoción da Autonomía Persoal de forma conxunta, xa que as partidas orzamentarias son comúns a ambos os dous.	
1.3. PROGRAMA DE TRABALLO CON FAMILIAS		
	Total de accións de intervención	5.591
	Variación porcentual	*32%*
	Total de persoas en intervención familiar	859
	Homes	348
	Mulleres	511
	Total de expedientes activos en intervención familiar	720
	Menores absentistas – Expedientes	108
	Variación porcentual	*57%*
	Menores beneficiarios de axudas económicas para comedores escolares	1.560
	Variación porcentual	*56%*
	Menores beneficiarios de axudas económicas para escolas infantís	28
	Variación porcentual	*47%*
	Menores beneficiarios do Centro de Día no Fogar Infantil Emilio Romay	18
	Menores beneficiarios de Cibercaixa	58
	Menores beneficiarios do P. Caixaproinfancia	67
	Menores beneficiarios do P. de alimentación para menores en períodos no lectivos	425
	Persoal municipal	22
	Orzamento executado	952.785,13€

1.4. PROGRAMA BÁSICO DE INSERCIÓN SOCIAL		
1.4.1. Programa de emerxencia social municipal		
	Axudas de emerxencia concedidas e pagadas	2.307
	Variación porcentual	*11%*
	Homes	704
	Mulleres	1.603
	Persoas beneficiarias dunha sola axuda	1.396
	Porcentaxe en relación co total	*39%*
	Persoas con máis dunha axuda	911
	Porcentaxe en relación co total	*61%*
	Nº total de solicitudes tramitadas	2.706
	Nº de solicitudes denegadas	153
	Nº de axudas para necesidades básicas	*1.267*
	Nº de axudas vivenda: alugueres, hipotecas, mantemento e outros gastos da mesma	*599*
	Nº de axudas para gasto sanitario	*277*
	Nº de axudas para a compra de libros e material escolar	*164*
	Persoal municipal	57
	Orzamento executado	923.730€
1.4.2. Programa da renda social municipal		
	Nº de solicitudes	284
	Nº de solicitudes concedidas	187
	Nº de solicitudes denegadas	92
	Nº de rendas extinguidas	46
	Nº de rendas prorrogadas	39
	Nº de rendas activas	188
	Nº total de persoas beneficiarias	323
	Nº total de entrevistas realizadas	2.594
	Nº de visitas a domicilio realizadas	195
	Persoal municipal	13
	Orzamento executado	397.889,65 €
1.5. PROGRAMA DE PROMOCIÓN E COOPERACIÓN SOCIAL CON ENTIDADES		
	Nº total de solicitudes de subvención	37
	Nº total de subvencións na cidade / Entidades	36/32
	Nº total de convenios / Entidades	44/29
	Variación porcentual de convenios	*33,33%*
	Suma total de convenios e subvencións	80
	Suma total de entidades	61
	Persoal municipal	4
	Orzamento executado	2.066.674,00 €

1.6. PROGRAMA DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS DE PREVENCIÓN E COOPERACIÓN SOCIAL	
SUMA TOTAL DE PARTICIPACIÓNS EN ACTIVIDADES	132.437
Homes	53.159
Mulleres	79.278
Participacións en actividades de programación anual nos centros cívicos	75.581
Variación porcentual	*12%*
Participacións en actividades en colaboración con outros servizos municipais, entidades externas e persoas voluntarias ou colaboradoras	21.573
Variación porcentual	*3%*
Participantes en actividades habituais diarias dos centros cívicos	2.288
Total de participantes en préstamos de locais e espazos para actividades ou actos	32.995
Variación porcentual	0,85%
De acceso libre *(1.1.,1.2.,1.3-habituais diarios- e 1.4)*	131.103
De apoio e promoción *(1.1)*	1.334
Participantes infancia *(1.1.+ 1.2)* *Porcentaxe*	11.786 *8,9%*
Participantes xuventude *(1.1.+ 1.2)* *Porcentaxe*	1.520 *1,1%*
Participantes interxeracionais *(1.1.,1.2.,1.3-habituais diarios- e 1.4)* *Porcentaxe*	82.732 *75,4%*
Participantes maiores *(1.1 + 1.2.)* *Porcentaxe*	36.399 *14,6%*
SUMA TOTAL DE ACTIVIDADES	2.808
Variación porcentual	*0,72%*
Actividades de programación anual nos centros cívicos	1.596
Actividades en colaboración con outros servizos municipais, entidades externas e persoas voluntarias ou colaboradoras	410
Variación porcentual	*74%*
Actividades habituais diarias dos centros cívicos	70
Actividades ou actos en préstamos de locais e espazos dos centros cívicos	732
Variación porcentual	*2%*
Actividades para infancia *(1.1.+ 1.2)* *Porcentaxe*	424 *15,1%*
Actividades para xuventude *(1.1.+ 1.2)* *Porcentaxe*	117 *4,2%*
Actividades interxeracionais *(1.1.,1.2.,1.3-habituais diarios- e 1.4)* *Porcentaxe*	1.889 *67,4%*
Actividades para maiores *(1.1.+ 1.2)* *Porcentaxe*	371 *13,2%*

	ENTIDADES COLABORADORAS	424
	Entidades sociais colaboradoras en actividades *(1.2)*	174
	Entidades sociais colaboradoras por préstamo de local para actividades ou actos *(1.4)*	250
	REUNIÓNS CON ENTIDADES	193
	PERSOAS VOLUNTARIAS OU COLABORADORAS *(1.1. + 1.2.)*	202
	ACCIÓNS DE INTERVENCIÓN INDIVIDUALIZADA CON PARTICIPANTES DE APOIO E PROMOCIÓN EN CENTROS CÍVICOS (entrevistas + visitas)	3.066
	NOTICIAS NA WEB DE SERVIZOS SOCIAIS	361
	Persoal municipal de centros cívicos e da coordinación do programa	13
	Contrato. Persoal do contratista	408
	Orzamento executado	941.764
	Ingresos por prezo público	124.413€

II. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS		
2.1. PROGRAMA MUNICIPAL DE INCLUSIÓN SOCIAL (PMIS)		
	Persoas en situación de risco ou exclusión con itinerarios de inserción	461
	Homes	364
	Mulleres	97
	Nº total de persoas atendidas no servizo de atención inmediata (SAI)	92
	Homes	82
	Mulleres	10
	Nº de persoas detectadas e contactadas en calle	280
	Variación porcentual	*155%*
	Homes	248
	Mulleres	32
	Atencións de valoración, intervención, seguimento, apoio en rúa e atención inmediata	4.111
	Variación porcentual	*50 %*
	Accións de intervención con persoas e unidades familiares con itinerarios de inserción	2.511
	Atencións realizadas no servizo de atención inmediata	120
	Atencións con persoas en situación de calle	1.480
	Saídas realizadas para a identificación de persoas sen fogar	176
	Nº de usos no Servizo de dormitorio no Albergue Padre Rubinos	14.823
	Homes	12.668
	Mulleres	2.155

	Nº de usos no servizo de atención continua no Albergue	5.603
	Homes	4.734
	Mulleres	869
	Total de persoas participantes en accións de orientación sociolaboral	321
	Variación porcentual	*21%*
	Homes	189
	Mulleres	132
	Nº de entrevistas de orientación sociolaboral	667
	Nº de itinerarios de inserción desenvolvidos	201
	Nº de tramites de recursos/prestacións relacionados coa exclusión e as necesidades sociais básicas	245
	Nº total de reunións coordinación e colaboración con entidades prestadoras de servizos a persoas en risco ou situación de exclusión social	36
	Nº de derivacións (para intervención) recibidas destas entidades	117
	Nº de derivacións a eses recursos externos	52
	Persoal municipal	6
	Convenios. Persoal das entidades	16
2.2. SERVIZO MUNICIPAL DE URXENCIAS SOCIAIS (SEMUS)		
	Nº de persoas usuarias	263
	Homes	142
	Mulleres	121
	Variación porcentual	15%
	Nº de persoas usuarias directas	215
	Porcentaxe	82%
	Nº de persoas usuarias indirectas	48
	Porcentaxe	18%
	Nº de persoas usuarias máis dunha vez	53
	Porcentaxe do total	23%
	Nº de activacións do servizo e atención a usuarios/as	266
	Nº de activacións con saída	165
	Porcentaxe con relación ó total de activacións	62%
	Nº total de derivacións a servizos e programas	275
	Variación porcentual	5%
	Persoal municipal	1
	Convenio. Persoal da entidade	2
	Orzamento executado	70.000 €

2.3 PROGRAMA MUNICIPAL DE ACCIÓNS PARA A INCUSIÓN SOCIAL DA POBOACIÓN XITANA	
Nº total de participantes nas accións	978
Valor porcentual	*0,6%*
Homes	406
Mulleres	572
Participantes no ámbito prelaboral	147
Participantes no ámbito da educación	700
Participantes no ámbito da saúde	79
Participantes no ámbito da vivenda	52
Nº de accións realizadas	19
Nº de actividades ou grupos de participantes nas accións realizadas	49
Valor porcentual	*8,8%*
No ámbito social e prelaboral	10
No ámbito da educación	29
No ámbito da saúde	6
No ámbito da vivenda	4
Total de reunións con entidades e centros escolares	42
Nº reunións con entidades	28
Nº de entidades	4
Nº de reunións con centros escolares	14
Persoal municipal	6
Convenio. Persoal da entidade	1
Contrato. Persoal do contratista	31
Orzamento executado	61.279,37 €
2.4. PROGRAMA DE PROMOCIÓN DA AUTONOMÍA PERSOAL	
Suma total de persoas participantes en actividades terapéuticas, socioculturais e prestacións do programa	1.248
Homes	390
Mulleres	858
Nº de persoas usuarias de Talón Restaurante	812
Variación porcentual	2,40%
Nº de participantes en Estimulación Cognitiva	250
Nº de participantes en Turismo Social	145
Nº solicitudes	203
Nº de quendas realizadas	4
Nº de participantes en Termalismo Urbano	41
Persoal municipal	13
Persoal do contratista	12
Orzamento executado (*): Programa de promoción da autonomía persoal Servizos domiciliarios e atención á dependencia	7.039.796,07€
(*) Especifícase o orzamento dos Servizos Domiciliarios e Atención a Dependencia e do Programa de Promoción da Autonomía Persoal de forma conxunta, xa que as partidas orzamentarias son comúns a ambos os dous.	

2.5. CENTRO DE DÍA NOVO BOANDANZA		
	Nº de persoas demandantes novas	21
	Nº total de persoas demandantes	56
	Nº de persoas usuarias	57
	Homes	16
	Mulleres	41
	Nº de baixas	10
	Nº de persoas usuarias a 31 de decembro	50
	Persoal municipal	2
	Contrato. Persoal do contratista	16
	Orzamento executado	263.522,90€
2.6. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE DROGODEPENDENCIAS		
	Nº total de persoas participantes	9.252
	Variación porcentual	12%
	Homes	4.549
	Mulleres	4.703
	Participantes en talleres preventivos no ámbito escolar	7.456 H: 3.759 M: 3.697
	Variación porcentual	18,%
	Participantes en accións de prevención familiar	83 H: 26 M: 57
	Participantes en accións de prevención comunitaria	176 H: 67 M: 109
	Participantes en lecer xuvenil	1.517 H: 684 M: 833
	Participantes no programa de substitución de sancións a menores	20
	Nº total de actividades	339
	Variación porcentual	14%
	Nº actividades para pais e nais	9
	Nº actividades de lecer xuvenil	25
	Nº talleres de prevención uso inadecuado das TIC	8
	Nº de talleres de prevención no ámbito escolar	297
	Nº solicitudes dos centros educativos	131
	Total reunións	76
	Nº reunións con entidades sociais	19
	Nº de entidades	4
	Nº reunións con centros escolares	57
	Nº convenios nominativos con entidades do ámbito das drogodependencias	6
	Nº entidades coas que se establecen convenios nominativos do ámbito de drogodependencias	3
	Persoal municipal	2
	Convenio. Persoal da entidade	7
	Contrato. Persoal do contratista	48
	Orzamento executado	70.504.74€

2.7. PROGRAMA DE COMEDORES MUNICIPAIS		
2.7.1. Comedor do centro cívico de Monte Alto		
	Nº total de menús servidos	18.369
	Media diaria de menús	50
	Persoal municipal (Muller)	1
	Contrato. Persoal do contratista	2
	Orzamento executado e aportado polo concello	33.148,57 €
2.7.2. Comedor Novoboandanza		
	Nº total de menús servidos	23.373
	Variación porcentual	*8,23%*
	Media diaria de menús	64
	Persoal municipal	1
	Contrato. Persoal do contratista	4
	Orzamento executado e aportado polo concello	36.508,63 €
2.8. Aula CeMIT (Centro para a Modernización e a Inclusión Tecnolóxica)		
	Total de persoas participantes	1.871
	Persoas participantes en cursos	1.033
	Persoas participantes en “Aula aberta”	478
	Participantes en cesión de aula	360
	Total de accións	141
	Cursos realizados	119
	Cesións de aula	22
	Accións de intervención con participantes. Entrevistas	85
	Orzamento executado	23.709,70 €
	Persoal municipal	1
	Contrato. Persoal do contratista	9
2.9. Programa de apoio á inclusión social no ámbito domiciliario		
	Nº persoas usuarias en accións de apoio para a inclusión social no ámbito domiciliario	28
	Homes	13
	Mulleres	15
	Unidades familiares atendidas	19
	Entrevistas de intervención	35
	Persoal municipal	8
	Contrato. Persoal do contratista	17
	Orzamento executado	4.128,30 €
2.10. Programa de accións para a adquisición de competencias sociais básicas para a inclusión social		
	Nº total de persoas participantes nas accións formativas	217
	Homes	103
	Mulleres	114
	Nº accións formativas	24
	Persoal municipal	17
	Contrato. Persoal do contratista	14
	Orzamento executado	9.544,48 €

2.11. Proxecto de educación de rúa		
	Menores e xoves participantes	109
	Homes	75
	Mulleres	34
	Porcentaxe de persoas participantes da área de Monelos	22%
	Porcentaxe de persoas participantes da área de Labañou	38%
	Porcentaxe de persoas participantes da área de Cidade Vella	40%
	Nº de entrevistas	109
	Nº de reunións/entrevistas con entidades	42
	Persoal municipal	5
	Contrato. Persoal do contratista	6
2.12. Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa - Centro Abeiro		
	Suma total de persoas atendidas sen repetir	167
	Homes	142
	Mulleres	25
	Total de atencións de información e orientación	3.429
	Total de entrevistas de información e orientación técnica	949
	Total de planes individualizados de intervención en seguimento	87
	Total de usos do servizo de café	2.861
	Total de usos do servizo de consigna	2.921
	Total de usos do servizo de cea	2.790
	Total de usos do servizo de estancia	3.154
	Media diaria de estancias ocupadas	14
	Prazas do centro	15
	Prazas ocupadas a 31 de decembro	15
	Persoal municipal	9
	Orzamento executado	196.000 €
2.13. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social		
	Nº de pisos/vivendas municipais de emerxencia social	4
	Suma total de persoas aloxadas *(Persoas aloxadas en anualidades anteriores+ persoas novas)*	21
	Total homes *(incluíndo menores)*	11
	Total mulleres *(incluíndo menores)*	10
	Nº de menores	7
	Nenos	7
	Nenas	0
	Suma total de aloxamentos *(inclúe os aloxamentos novos)*	10
	Aloxamentos de unidades familiares	9
	Aloxamentos de persoas sen constituír unidade familiar	1
	Media de días de estancia dos aloxamentos producidos	225
	Porcentaxe de solicitudes atendidas en relación ao total de solicitudes	75%
	Total de informes	8
	Total de planes de intervención realizados	7
	Total de reunións da Comisión de seguimento	7
	Persoal municipal	23

III. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN		
1. PROGRAMA DE INFORMACIÓN E COMUNICACIÓN Á CIDADANÍA SOBRE SERVIZOS SOCIAIS POR MEDIOS TELEMÁTICOS		
	Total de persoas singulares visitantes do portal	128.389
	Variación porcentual	0,04%
	Total de visitas ou sesións feitas no portal web	202.497
	Variación porcentual	4,08%
	Total de eventos publicados no portal web	434
	Publicacións no blog e nas redes sociais	156
	Variación porcentual	71%
	Persoas que visualizaron publicacións realizadas no blog e nas redes sociais	229.588
	Variación porcentual	387,5%
	"Amigos" e seguidores en redes sociais	1.425
	Variación porcentual	31,94%
	SMS enviados relativos a accións dos servizos sociais municipais	11
	Persoas destinatarias	36.963
	Persoas subscritas ao Boletín	5.221
	Contidos consultables no Portal	305
	Programas	24
	Prestacións	93
	Centros	30
	Entidades	158
	Persoal municipal	2
2. PLAN DE FORMACIÓN DO PERSOAL MUNICIPAL DE SERVIZOS SOCIAIS		
	Cursos impartidos	2
	Edicións de cursos realizados	3
	Profesionais participantes	42
	Prazas ocupadas nos cursos impartidos	50
	Prazas ofrecidas nos cursos impartidos	53
	Total de horas de formación	30
	Media de asistentes por edición	17
	Media de asistentes por curso*	25
	Puntuación media de satisfacción das persoas participantes nos cursos	8
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	9
4. MEMORIA DE XESTIÓN DE SERVIZOS SOCIAIS		
	Total de memorias	28
	Memorias de programas e servizos	23
	Memorias de programas e actuación de xestión	4
	Memorias de Servizos de Promoción da Saúde	1

IV. SERVIZOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE		
1. UNIDADE DE SAÚDE MENTAL INFANTIL		
	Pacientes atendidos/as	562
	Intervencións clínicas (individuais e familiares)	1.949
	Intervencións sociais coa familia	350
	Demandas novas de consulta	396
	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 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 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.

- Por este motivo, os indicadores de 2015 aínda inclúen os de servizos/programas da Concellería de Igualdade e Diversidade.

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

TOTAL DE ATENCIÓNS INMEDIATAS			**10.000**
TOTAL DE ATENCIÓNS PROGRAMADAS			**27.328**
TOTAL TRAMITACIÓN DE RECURSOS RELACIONADOS COA EXCLUSIÓN E AS NECESIDADES			5.570
TOTAL DE PERSOAS USUARIAS DOS SERVIZOS, PROGRAMAS E CENTROS			49.108
Nº TOTAL DE PARTICIPACIÓNS EN ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS **Nº de participacións por 1.000 habitantes**	**155.054** **636**	**135.378** **555**	**145.267** **595**
Nº de participacións do Programa de Actividades Socioculturais de Prevención e Cooperación Social *(En centros cívicos municipais e outras instalacións)*	140.655	123.616	132.437
Nº de participacións en actividades doutros programas *(Traballo con Familias. Prevención de drogodependencias, Promoción da autonomía persoal. Programas de atención a colectivos específicos)*	14.399	11.762	9.764
Participantes en actividades formativas de inclusión social *(Inclusión social da poboación xitana, Aula CMIT, Accións formativas para a inclusión social)*			3.066
Nº TOTAL DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS **Nº de actividades por 1.000 habitantes**	**3.388** **14**	**3.248** **13**	**3.390** **14**
Nº de actividades do Programa de Actividades Socioculturais de Prevención e Cooperación Social	2.828	2.788	2.808
Actividades formativas de inclusión social			214
Nº de actividades noutros programas	560	460	368
Nº DE PERSOAS SINGULARES QUE REALIZAN VISITAS A WEB DE SERVIZOS SOCIAIS	**103.741**	**128.332**	**128.389**

Nº TOTAL DE SUBVENCIÓNS	56	46	36
Nº de entidades subvencionadas	56	37	32
Nº subvencións de servizos sociais na cidade	56	39	36
Nº de entidades subvencionadas	56	30	32
Nº subvencións de servizos sociais no exterior	*(Non houbo convocatoria)*	7	--
Nº de entidades subvencionadas		7	

Nº DE CONVENIOS CON ENTIDADES	**71**	**33**	**44**
Nº de entidades	**66**	**29**	**29**

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

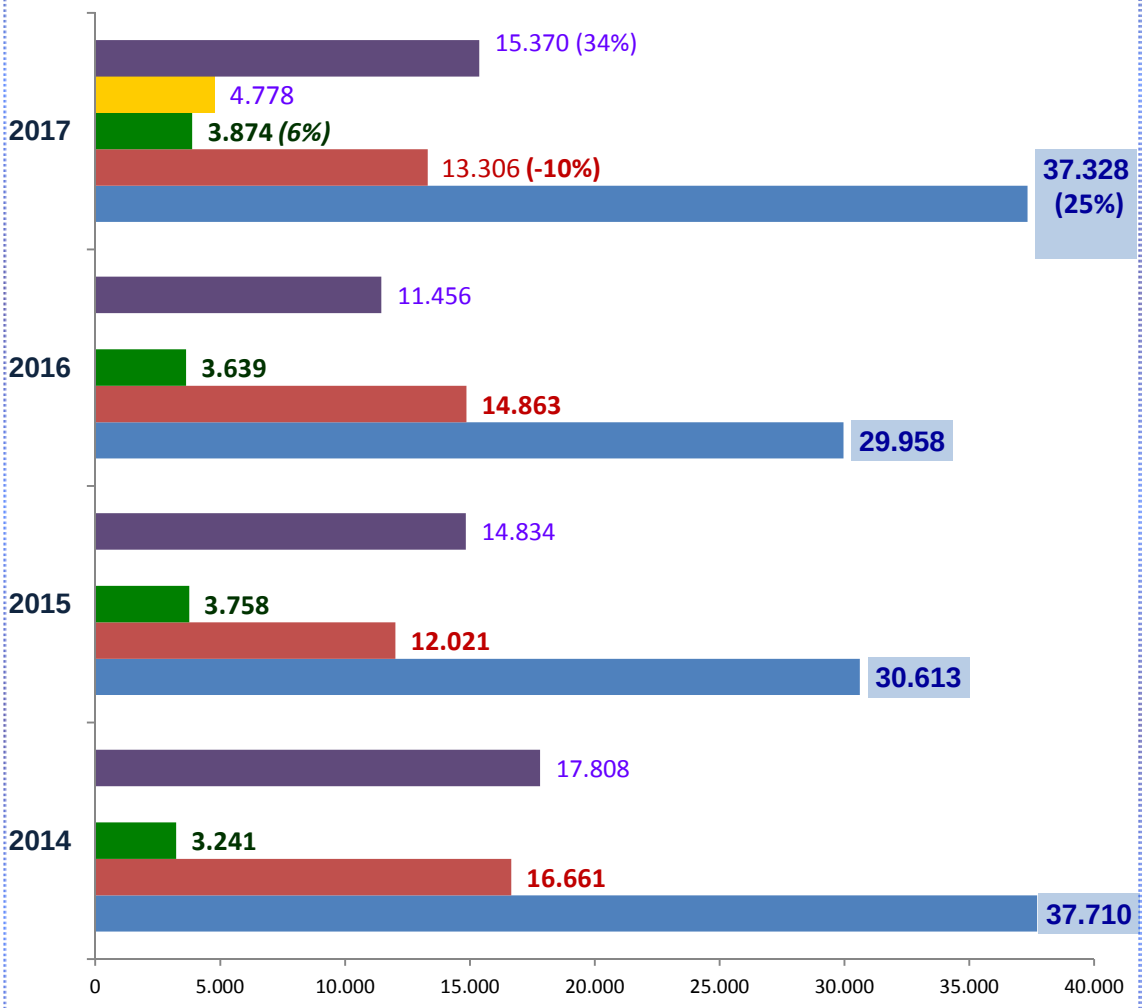
CENTROS PARA A PROMOCIÓN DA SAÚDE (*Centro de Saúde Mental Infantil*)	**1**	**1**	**1**
Nº de atencións	**2.349**	**2.281**	**2.299**
Nº de pacientes atendidos	**445**	**454**	**562**

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

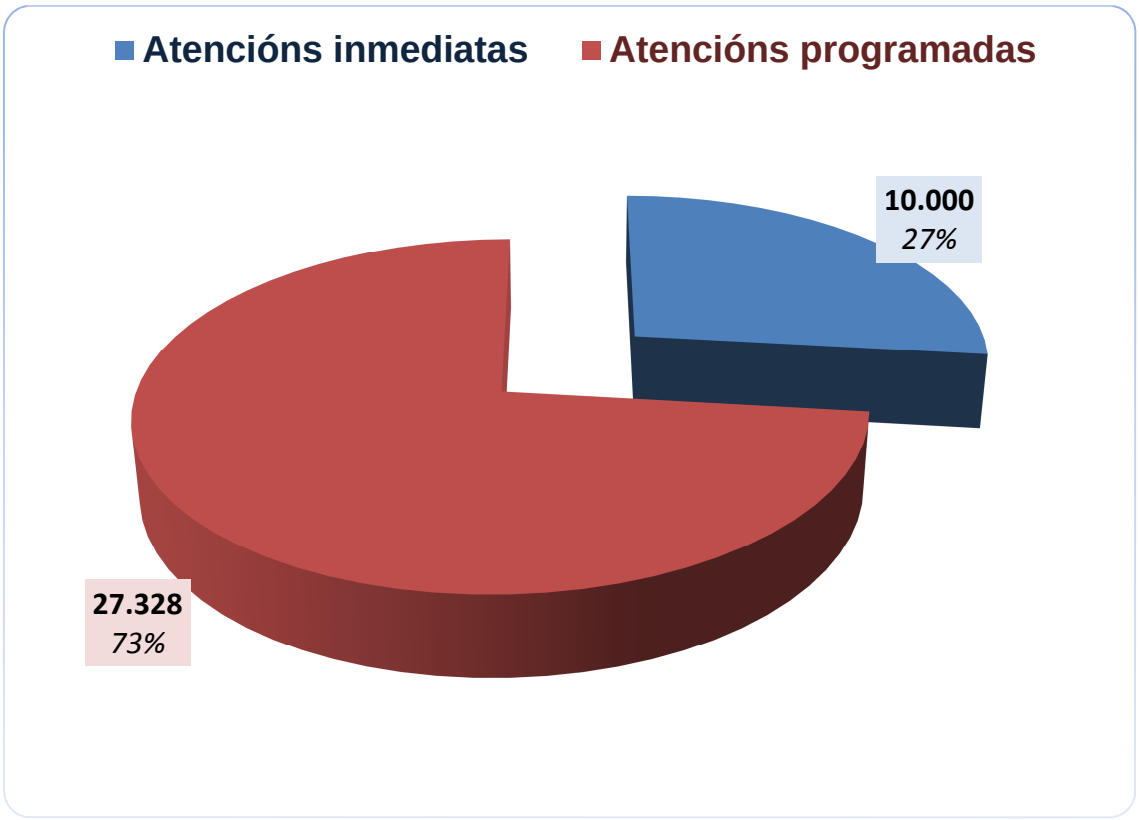
Poboación do municipio A Coruña				
	2014	**2015**	**2016**	**2017**
	244.810	243.870	243.978	244.099
Variación porcentual	-0,45 %	-0,38%	+0,044%	*+0,05%*
Variación en habitantes	-1.113	-940	+108	*+121*

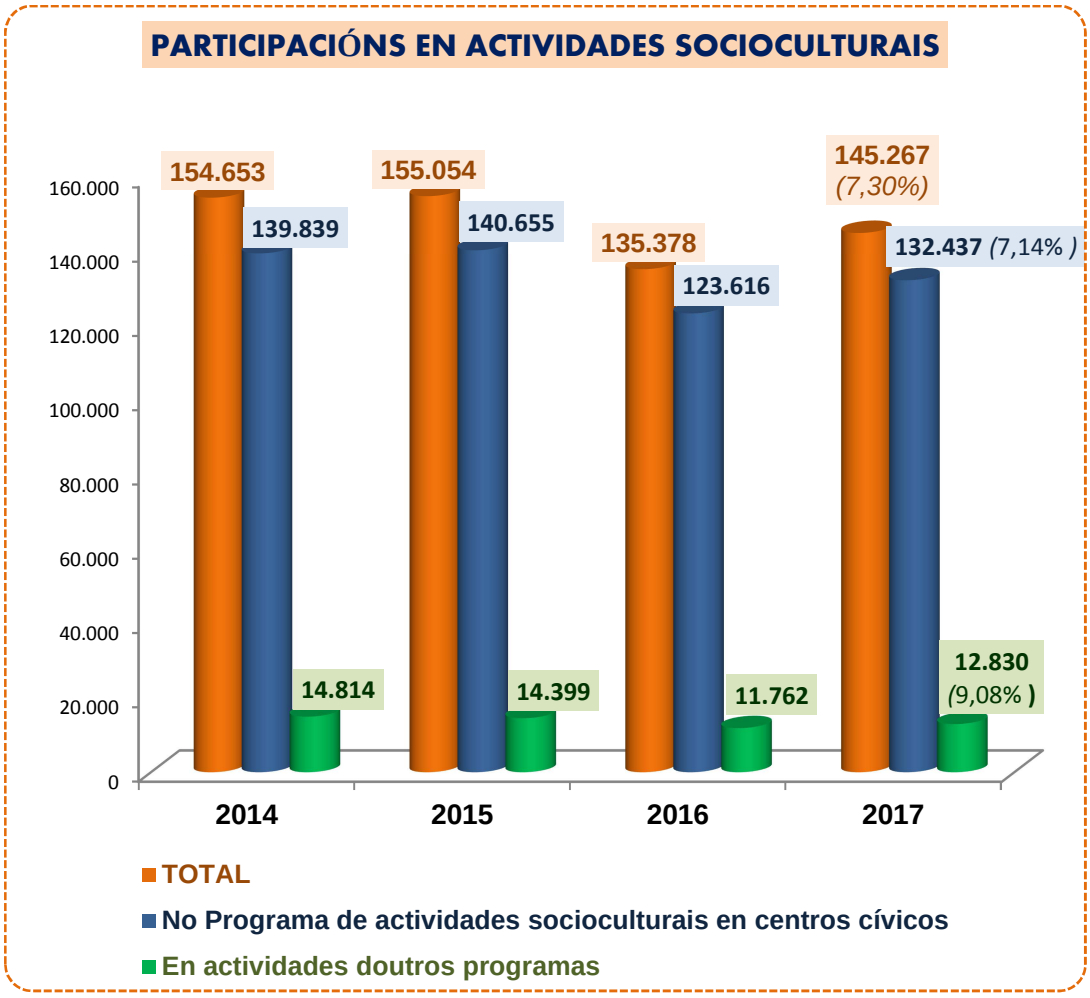
Fonte: Observatorio Urbano, a partir de datos do Instituto Galego de Estatística a 1 de xaneiro do 2018.

ATENCIÓNS EN SERVIZOS SOCIAIS

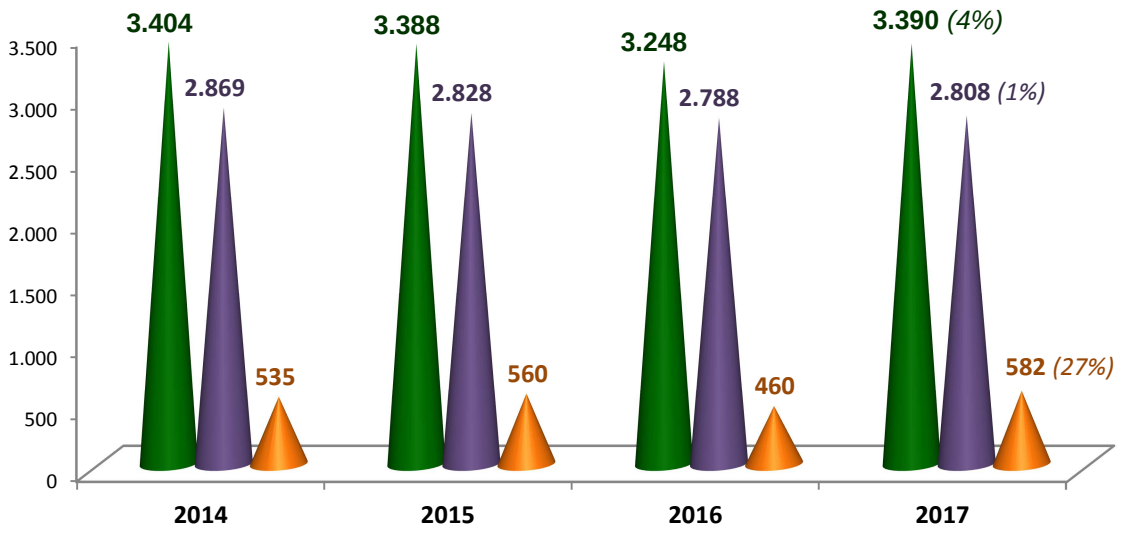


- Atencións noutros servizos e programas (Traballo con Familias. Actividades Socioculturais. Programas de atención a colectivos específicos)
- Programa de Inclusión Social (PMIS)
- Atencións de información en materia de atención domiciliaria, dependencia e promoción da autonomía
- Entrevistas no Servizo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


Atencións inmediatas
Atencións programadas
10.000
27%
27.328
73%


PARTICIPACIÓNS EN ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS
160.000
140.000
120.000
100.000
80.000
60.000
40.000
20.000
0
154.653
139.839
14.814
155.054
140.655
14.399
135.378
123.616
11.762
145.267
(7,30%)
132.437 (7,14%)
12.830
(9,08%)
2014
2015
2016
2017
TOTAL
No Programa de actividades socioculturais en centros cívicos
En actividades doutros programas

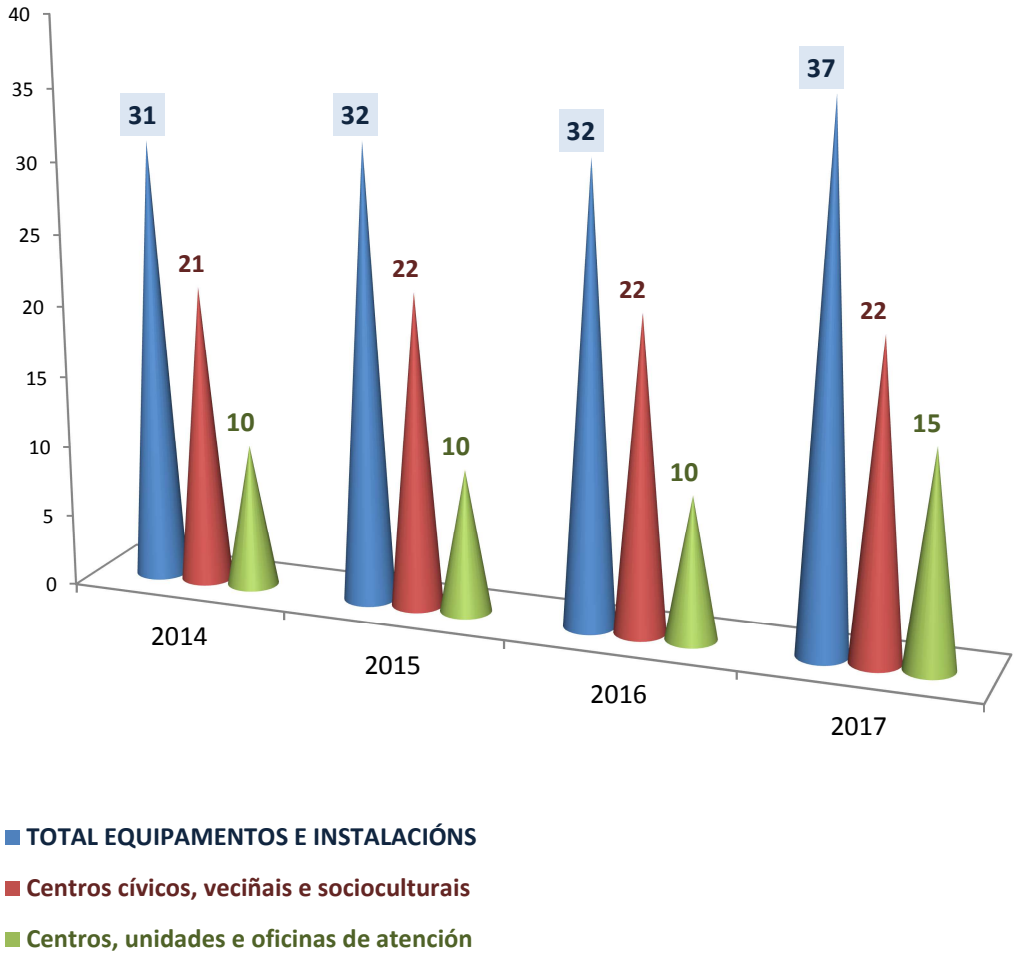
ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS

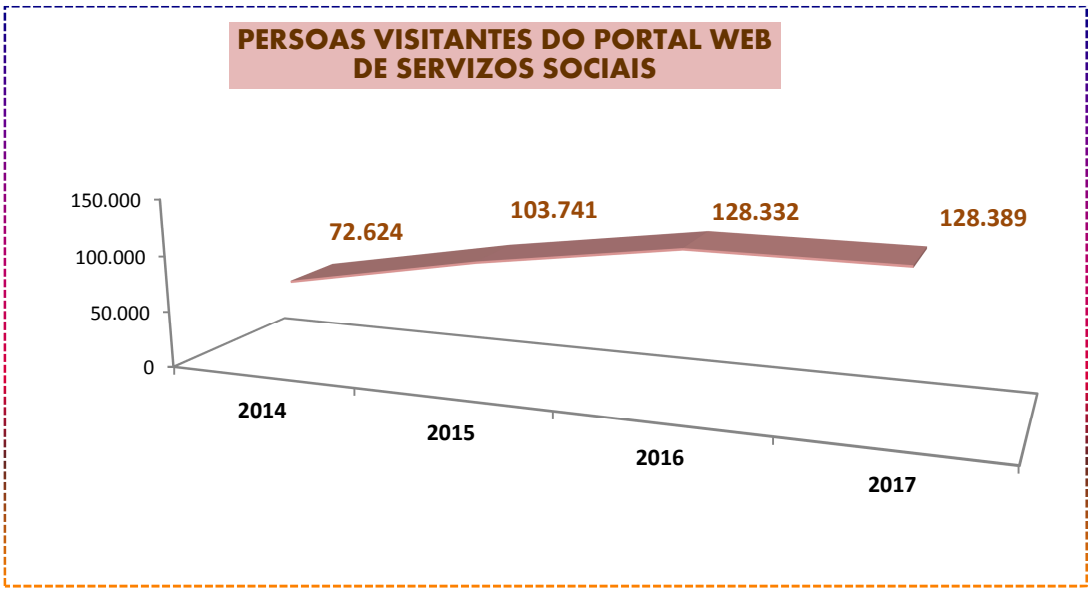


TOTAL DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURAIS

Actividades do Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

Actividades doutros programas


40
35
30
25
20
15
10
5
0
31
21
10
32
22
10
32
22
10
37
22
15
2014
2015
2016
2017
TOTAL EQUIPAMENTOS E INSTALACIÓNS
Centros cívicos, veciñais e socioculturais
Centros, unidades e oficinas de atención


PERSOAS VISITANTES DO PORTAL WEB DE SERVIZOS SOCIAIS
150.000
100.000
50.000
0
72.624
103.741
128.332
128.389
2014
2015
2016
2017

10.2. INDICADORES DE CONTORNA
DATOS DEMOGRÁFICOS DO MUNICIPIO DA CORUÑA

Poboación do municipio da Coruña						
2011	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
246.028	246.146	245.923	244.810	243.870	243.978	244.099
Incremento anual porcentual	*+0,048%*	*-0,091%*	*-0,453%*	*-0,384%*	*+0,044%*	*+0,05%*
Variacións en habitantes	*+118*	*-223*	*-1.113*	*-940*	*+108*	*+121*

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

Poboación do municipio da Coruña. Ano 2017		
Total	Mulleres	Homes
244.099	130.763	113.336

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 2017	
A Coruña cidade	117.880
Outro municipio da provincia	53.030
Outra provincia de Galicia	26.054
Outra Comunidade Autónoma	20.126
Estranxeiro	27.009
Total	**244.099**

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	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Persoas estranxeiras (con nacionalidade estranxeira) *Variación anual porcentual*	12.518	12.971 *4%*	13.216 *2%*	11.889 *-10%*	10.753 -10%	10.448 -3%	10.463 0%
Persoas españolas (con nacionalidade española)	233.510	233.175	232.707	232.921	233.117	233.530	233.636
Poboación total da cidade (persoas estranxeiras + persoas españolas)	246.028	246.146	245.923	244.810	243.870	243.978	244.099

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

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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Persoas residentes no municipio da Coruña nacidas no estranxeiro *Incremento anual porcentual*	24.696	25.609 *3,7%*	26.059 *1,8%*	25.767 *-1,1%*	25.846 0,3%	26.258 1,6%	27.009 2,9%

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

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

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.

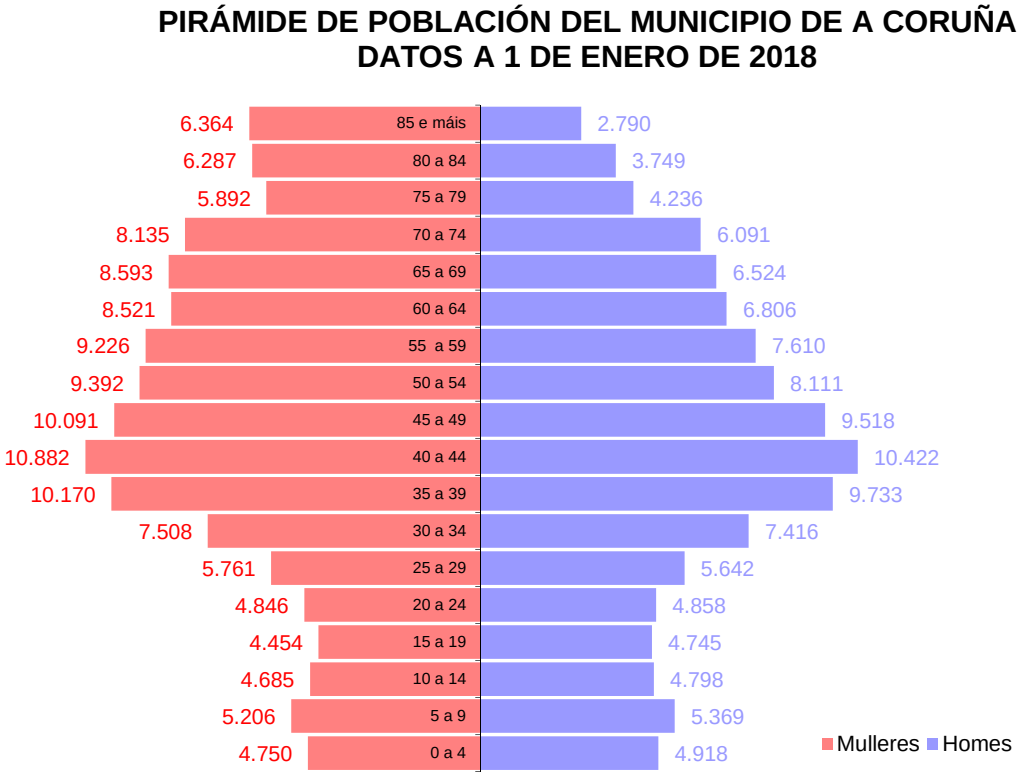
Persoas estranxeiras residentes no concello da Coruña segundo principais nacionalidades – Ano 2017		
Total estranxeiros	**Número**	**%**
Total Europa	**3.149**	**30,1**
Total Unión Europea	2.715	25,9
Alemaña	105	1,0
Bulgaria	108	1,0
Francia	175	1,7
Italia	559	5,3
Polonia	58	0,6
Portugal	509	4,9
Reino Unido	223	2,1
Romanía	751	7,2
Rusia	137	1,3
Ucraína	101	1,0
Total África	**1.600**	**15,3**
Alxeria	117	1,1
Marrocos	416	4,0
Nixeria	116	1,1
Senegal	722	6,9
Total América	**4.879**	**46,6**
Arxentina	280	2,7
Bolivia	168	1,6
Brasil	754	7,2
Colombia	608	5,8
Cuba	424	4,1
Chile	69	0,7
Ecuador	117	1,1
Paraguai	120	1,1
Perú	481	4,6
República Dominicana	535	5,1
Uruguai	256	2,4
Venezuela	631	6,0
Total Asia	**820**	**7,8**
China	506	4,8
Oceanía e apátridas	**15**	**0,1**

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 2017								
	Galicia		Provincia da Coruña		Comarca da Coruña		Municipio da Coruña	
Tramos Idade		%		%		%		%
0-4	99.400	3,7	42.617	3,8	16.395	4,1	9.668	4,0
5-9	113.694	4,2	48.007	4,3	18.657	4,7	10.575	4,3
10-14	110.577	4,1	45.834	4,1	17.229	4,3	9.483	3,9
15-19	105.293	3,9	43.244	3,9	16.140	4,0	9.199	3,8
20-24	112.757	4,2	45.474	4,1	16.016	4,0	9.704	4,0
Pob. < 25	**541.721**	**20**	**225.176**	**20,1**	**84.437**	**21,2**	**48.629**	**19,9**
25-29	129.879	4,8	52.731	4,7	18.435	4,6	11.403	4,7
30-34	159.645	5,9	66.286	5,9	23.806	6,0	14.924	6,1
35-39	210.579	7,8	88.618	7,9	32.801	8,2	19.903	8,2
40-44	223.146	8,2	94.407	8,4	36.239	9,1	21.304	8,7
45-49	212.323	7,8	89.051	7,9	33.705	8,5	19.609	8,0
Pob. 25-49	**935.572**	**34,5**	**391.093**	**34,9**	**144.986**	**36,4**	**87.143**	**35,7**
50-54	199.855	7,4	83.935	7,5	29.887	7,5	17.503	7,2
55-59	192.527	7,1	79.838	7,1	27.460	6,9	16.836	6,9
60-64	172.725	6,4	71.740	6,4	24.337	6,1	15.327	6,3
65-69	162.902	6,0	67.961	6,1	23.234	5,8	15.117	6,2
Pob. 50-69	**728.009**	**26,9**	**303.474**	**27,1**	**104.918**	**26,3**	**64.783**	**26,5**
70-74	152.003	5,6	62.943	5,6	21.268	5,3	14.226	5,8
75-79	113.807	4,2	45.799	4,1	14.941	3,7	10.128	4,1
80-84	120.493	4,4	47.836	4,3	14.780	3,7	10.036	4,1
85 e máis	116.734	4,3	43.973	3,9	13.400	3,4	9.154	3,8
Pob. > 70	**503.037**	**18,6**	**200.551**	**17,9**	**64.389**	**16,1**	**43.544**	**17,8**

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

PIRÁMIDE POBOACIONAL DA CORUÑA - ANO 2017



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

INDICADORES DEMOGRÁFICOS					
Municipio	**Índice de dependencia xeral**	**Índice de dependencia xuvenil**	**Índice de envellece-mento**	**Índice de sobreen-vellece-mento**	**Índice de recambio de poboación activa**
A CORUÑA	56,8	19,1	150,7	15,6	166,6

Fonte: Observatorio Urbano. Concello da Coruña. Elaborados a partir de datos del Padrón Municipal de habitantes con datos de 1 de xaneiro do 2018.

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. CONCLUSIÓNS

I. SERVIZOS/PROGRAMAS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. Servizo de información, valoración e orientación – SIVO

- En relación co Servizo de atención inmediata podemos sinalar as seguintes consideracións:

- No ano 2016 ampliouse o servizo de atención inmediata de unha a catro unidades de atención social na cidade. Isto permitiu que se realizaran 4.623 consultas máis que no ano 2015.
- Houbo un aumento de máis de 600 consultas no ano 2017 respecto ao anterior.
- Nun 63% destas actuacións resolveron a situación de necesidade das persoas usuarias directamente sen necesidade de pasar a outro nivel de atención. O 37% (1.656) restante foron situacións que requiriron dunha intervención con seguimento. Destas, o 62% (1.034) foron tratadas coas traballadoras ou traballadores sociais de zona, mentres que o 38% restante (622) pasaron a profesionais doutros programas e servizos municipais.
- Do total de 870 tramitacións, 692 foron axudas económicas ou recursos de carácter básico.
- Hai unha grande incidencia das actuacións de información de recursos e prestacións do sistema de servizos sociais e doutros sistemas de protección social, computándose un total de 1.963.
- Estes datos permítennos concluír que este sistema organizativo ten un valor positivo neste primeiro nivel de atención polas seguintes razóns:
  - Posibilita ofrecer atención no mesmo día.
  - Desconxestiona o servizo e reduce as listas de espera en tanto que aproximadamente un 63% das demandas xa obteñen unha resposta axeitada neste primeiro nivel de atención.
  - As traballadoras e traballadores sociais de referencia dispoñen de máis tempo para a intervención de caso ao reducirse o número de entrevistas de entrada.

- Dos datos do segundo nivel de atención, previa cita, feita polas traballadoras e traballadores sociais de referencia de zona, sinalar:

- Que xa destacábamos no ano anterior a baixada na demora de atención con cita previa pasando dunha media de 71 días a 18 no ano 2016. A media da demora de atención neste ano 2017 é de 24 días.
- Débese ter en conta tamén que as entrevistas fallidas baixaron un 10,2% respecto ao ano anterior.
- Continua a baixa do número de expedientes sociais novos. A canalización de situacións persoais e familiares a outros servizos ou programas e que moitas situacións son tratadas dende o servizo de atención inmediata e, por tanto, no requiren apertura de expediente, son factores que inflúen neste dato.
- Mantense a tramitación de prestacións económicas periódicas coma a RISGA, diminuíndo a tramitación de prestacións de carácter básico e puntual.
- Sinalar que no 51% das intervencións abertas no ano 2017 dende este programa se traballou en colaboración con outros programas de 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

- Aínda que descende un pouco o número de entrevistas de atención inmediata, aumenta o número de entrevistas e visitas a domicilio programadas e se implantan, por primeira vez, as entrevistas telefónicas de seguimento de casos e os acompañamentos.
- Este descenso dun 11,02%, no número de entrevistas de atención inmediata pode estar motivada polo cambio de procedemento para solicitar o servizo de teleasistencia. En 2017 a información previa a facilitou o persoal auxiliar de atención cidadá, pasando ao traballador ou traballadora social de zona cando xa media a solicitude. Este descenso valorase como positivo pois parece que coa medida se racionaliza e desconxestiona o servizo de atención inmediata, sen afectar á demanda de teleasistencia que continúa a ser ascendente.
- Salientar unha subida do 5% nas entrevistas programadas sobre axenda. O maior aumento foron as feitas en despacho, debido a que como medida de optimización do traballo técnico, moitas valoracións do servizo de teleasistencia fixéronse nesta modalidade, salvo excepcións nas que era fundamental a valoración en domicilio.
- Cúmprese o obxectivo de mellorar a atención ao público por parte do persoal administrativo de atención cidadá, coa finalidade de filtrar a demanda para o servizo de atención inmediata que realiza o persoal técnico. Isto contribúe a axilizar o servizo de atención inmediata.
- 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 2017 xestionáronse 9.132 protocolos de información, seguimento e intervención. A nivel administrativo os protocolos son fundamentais para a facturación e xestión do 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.
- Destacar o aumento do número de informes sociais realizados, isto foi posible pola optimización do persoal técnico.
  Sinalar o importante volume de traballo que supón a realización de informes sociais para a obtención da valoración de dependencia e os servizos e prestacións do sistema de dependencia, que supón un 32% do número total de informes.

1.2.2. Servizo/Programa de axuda no fogar – SAF

- A demanda do Servizo de axuda no fogar – Prestación básica continúa experimentando unha lixeira tendencia a baixa no último ano dun 5,8%.
- O número total de persoas usuarias en 2017 mantense, aínda que o orzamento aumentou. Isto é debido a que o aumento orzamentario foi destinado ao SAD Dependencia que emprega mais horas de servizo en cada persoa usuaria, o que fai que aumente o número de horas prestadas no servizo, pero sen que o número de persoas aumente significativamente.
- Facendo unha comparativa dos catro exercicios sinalados, salientar a tendencia alcista das prestacións de SAF concedidas. O número de persoas usuarias en 2017 en relación con 2016 aumentou nun 2,61%.

- Destacar o aumento do número de prestacións de SAF Dependencia, un 6% con respecto a 2016. Esta recuperación é debida ao aumento nas horas que a Xunta de Galicia asigna ao Concello da Coruña para SAF Dependencia, que deriva na posibilidade de máis prestacións, e do xa mencionado aumento de orzamento deste exercicio.
- Deseño de novas actuacións que melloren a calidade de vida das persoas coidadoras e/o familiares dos/as usuarios/as do servizo de axuda no fogar, levouse a cabo a actividade de termalismo urbano para este colectivo, tendo unha boa aceptación (os datos desta actividade están reflectidos na Memoria de promoción da autonomía persoal).

1.2.3. Programa de atencións domiciliarias complementarias

- Durante este exercicio o número de persoas usuarias dos Servizos Domiciliarios Complementarios aumenta en relación ao exercicio anterior nun 10,69%.
- O dito incremento é a resposta para atender o aumento das solicitudes en 2017 do 5,85 %.
- O servizo de Comida a Domicilio incrementa o nº de persoas usuarias nun 18,56%.

1.3. Programa de traballo con familias

- Cumpriuse o obxectivo do exercicio de crear o software necesario para a xestión de tódolos trámites das bolsas de comedor dentro do aplicativo OPENCERTIAC, axustado as novas normas da Lei de Procedemento Administrativo.
- Os protocolos de absentismo abertos durante o último ano aumentaron un 57%.
- Este incremento percíbese moi notablemente nas áreas de influencia dos centros cívicos de Rosales, Labañou e San Diego.
- A franxa de idade con mais menores absentistas vai dos 14 ós 16 anos.
- O número de menores beneficiarios e beneficiarias de Beca comedor aumentou de forma moi importante, como ven sendo tendencia nos últimos anos, hasta case duplicarse.
- No caso das persoas que se benefician de axudas económicas para escolas infantís, aumentan nun 46%.
- A dedicación das educadoras dos centros cívicos ao traballo de intervención coas familias, relacións cos centros educativos etc. pode ser un motivo que explique o incremento dalgunhas das cifras deste ano. Cando se profundiza no traballo coas persoas, póñense de manifesto situacións que antes estaban larvadas.

1.4. Programa básico de inserción social

1.4.1. Programa de emerxencia social municipal

- Incrementouse o número de axudas concedidas e pagadas nun 11% respecto do ano anterior. Así mesmo foi maior a cifra de tramitadas. Ambas crecen ano tras ano dada a situación económica e laboral que seguimos a padecer.
- Neste ano diminuíron o número de persoas perceptoras de mais de unha axuda.
- Por conceptos, as cifras mantéñense en valores moi similares ao ano anterior.
- As axudas para a cobertura das necesidades básicas representan un 55% do total de axudas.

1.4.2. Programa da renda social municipal

- Pese a que ordenanza que regula a renda social municipal foi publicada en 2016, a súa posta en marcha efectiva non se produce ata 2017 en tanto que o persoal que desenvolve o programa comeza a incorporarse a finais de outubro de 2016. A partir deste momento é necesario desenvolver o procedemento e a documentación técnica e administrativa asociada á tramitación das solicitudes e á xestión e xustificación do gasto.
- Este proceso non estivo exento de dificultades, poñéndose de manifesto que determinados artigos da renda social municipal precisaban unha maior concreción ou grao de desenvolvemento para conseguir un proceso máis eficiente e áxil e dar cobertura a algunhas situacións que se foron detectando progresivamente. Neste proceso de análise e mellora do procedemento foi de gran importancia a colaboración coa Intervención municipal.
- As dificultades da posta en marcha da renda se reflicten no feito de que iniciamos 2017 cunha única RSM concedida e un número importante de denegacións (51,61%) debido, fundamentalmente, a que as solicitudes se presentaban por rexistro sen unha previa valoración dos traballadores e traballadoras sociais da RSM, coa documentación incompleta e, en moitas ocasións, sen que as persoas solicitantes reunisen os requisitos establecidos na ordenanza.
- En 2017 o número de denegacións descende, sobre todo a partir de marzo, grazas a que as solicitudes se presentan tras unha valoración previa por parte do persoal técnico da RSM.
- Con todos os condicionantes indicados, en xaneiro, os expedientes comezan a enviarse con regularidade á Intervención municipal para a súa fiscalización de xeito que a partir do mes de marzo o número de rendas concedidas crece de maneira regular rematando en decembro de 2017 cunha nómina de 64.400,94€ e un total acumulado de 397.889,65€.

1.5. Programa de promoción e cooperación social con entidades

- No exercicio 2016 a Concellería de Igualdade e Diversidade desvincúlase orzamentariamente da Concellería de Xustiza Social e Coidados polo que os orzamentos destinados a subvencións e convenios adaptáronse á nova estrutura.

- Prodúcese, en consecuencia, unha diminución no número de convenios con entidades debido a que a metade deles pasaron a seren xestionados desde a Concellería de Igualdade e Diversidade.

1.6. Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

- Dende o ano 2015 apréciase un aumento progresivo interanual nas persoas participantes nas actividades socioculturais de programación anual dos centros cívicos. O incremento de 2017 en relación con 2015 é dun 56,55%.
- En 2017 aumentan un 74% as actividades realizadas en colaboración con outros servizos municipais, entidades externas e persoas voluntarias ou colaboradoras.
- En 2017 houbo mais actividades interxeracionais por ser as mais demandadas e mantéñense as dirixidas a maiores.
- En 2017 baixou a demanda das actividades de menores, que foron programadas conforme a ela, pero aumentou a participación de xóvenes.

- As actividades de dinamización social dos centros cívicos (conmemoracións como "O día da muller", "Letras Galegas","Samaín", "Día do Libro"...) tiveron mais afluencia de xente que en anos anteriores, especialmente as de portas abertas e que involucran a todas as persoas usuarias que están no centro no momento da realización de ditas actividades.
  En conclusión, as festas organizadas polos centros cívicos vanse consolidando, contando cada ano con mais xente.
- Obsérvase un mantemento das actividades por préstamo de local en 2015 e un crecemento importante desde 2016.
- Analizando as participacións en actividades obsérvase que 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 62% do total de participacións, seguido do de maiores cun 27%.
- As participacións en actividades para maiores experimentan un incremento importante dun 30,96%.
- A participación de mocidade, de 12 a 35 anos, constitúe unha oportunidade de mellora nos próximos anos, entre os obxectivos do próximo exercicio fomentaranse as actividades para este grupo.

II. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

2.1. Programa municipal de inclusión social (PMIS)

- É destacable o incremento das persoas detectadas en calle, o cal confirma unha realidade percibida dende as diferentes entidades e servizos de atención a persoas sen fogar na cidade.
- Resaltar o importante incremento do número de saídas realizadas para a identificación de persoas sen fogar. Feito que resulta da ampliación da Campaña de frío neste ano. Pasando de 107 a 176 saídas realizadas o longo de cinco meses (a principio e final de ano).

2.2. Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)

- A pequena variación á baixa con respecto ao número total de situacións que deron lugar á activación do servizo non resulta significativa, polo que poderíamos considerar que se repetiu o mesmo volume de actividade no seu funcionamento en relación á cifra do pasado ano.
- A cifra resultante das persoas titulares directas e das beneficiarias das activacións incrementouse nun 15% con respecto ao pasado ano.
- O poñer en relación as activacións co motivo delas, e dicir, coa problemática que as motiva, pode observarse que seguen a incrementarse as atencións a persoas sen fogar. A continuación figuran as que afectan as persoas maiores e que dan lugar a respostas como a mobilización tras caídas en domicilio, servizos de apoio, entrega de información e contención emocional.

2.3. Programa municipal de accións para a inclusión social da poboación xitana

- En anos anteriores a financiación do orzamento total do programa procedía dunha achega municipal e de unha achega da Xunta de Galicia (Consellería de Política Social), por medio dunha subvención destinada a programas desenvolvidos polas corporacións locais para a inclusión social dá poboación xitana, que conta coa cofinanciación do Fondo Social Europeo.
- No ano 2017 as bases da subvención mudaron, non contemplando como subvencionables o tipo de accións básicas de inclusión social dirixidas á poboación xitana que se levan a cabo desde este programa.

- En cambio, o Concello considera necesario continuar levando a cabo as accións para a adquisición e reforzo de habilidades e actitudes básicas da poboación xitana no ámbito prelaboral, da educación, da vivenda e da saúde, co fin de favorecer e contribuír a inclusión social da poboación xitana e favorecer o seu acceso as accións concretas que poidan facilitala.

  Polo motivo sinalado, a Concellería de Xustiza Social e Coidados mantén o orzamento para o desenvolvemento destas accións.
- Nos distintos ámbitos nos que se intervén destácase o mantemento do número de accións, increméntandose os grupos no ámbito da educación, da saúde e da vivenda.

2.4. Programa de promoción da autonomía persoal

Talón Restaurante:

- En 2017 incorpórase unha novidade relativa ao valor do talón para as persoas de rendas máis baixas, repercutindo tanto nas solicitudes novas como nos expedientes xa concedidos. Faise unha revisión e actualízanse todos os expedientes nos que a capacidade económica do titular é inferior ao IPREM.
- O número de persoas beneficiarias crece nun 2,40%, o cal se traduce nun maior consumo de talóns: 127.728 en 2016 e 167.940 en 2017.

Estimulación Cognitiva:

- No seu lugar, a nova actividade de Estimulación Cognitiva, que se desenvolve nos centros cívicos, ten un carácter presencial e profesores especializados. Esta característica fai que e a capacidade de alumnado sexa mais limitada.

Turismo Social:

- Trátase dun programa con boa acollida entre o colectivo de persoas maiores da cidade.
- Viaxaron o 71% das persoas solicitantes.

Termalismo Urbano:

- Neste ano fíxose como experiencia piloto esta nova actividade que pretende facilitar un espazo de respiro familiar.
- O programa está destinado 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.
- O Termalismo Urbano incluíu servizos de talasoterapia e/ou masaxe para persoas coidadoras.

2.5. Centro de Día Novo Boandanza

- A demanda segue sendo superior ao número de prazas existentes. A 31 de decembro a lista de espera reflicte 56 solicitantes, polo tanto, é un recurso moi demandado e necesario.

2.6. Programa de prevención de drogodependencias

- A participación en actividades de prevención de drogodependencias, despois do repunte experimentado no ano 2014, ten este ano unha nova subida polo aumento da oferta e da participación nos talleres de prevención escolar, mentres nas outras accións mantense una participación semellante á de anos anteriores.
- Dentro dos talleres de prevención no ámbito escolar mantivéronse os talleres realizados no ano anterior e incrementouse a oferta en dous novos talleres:
  - Alcance
  - Adiccións dixitais

- O programa de prevención escolar está consolidado nos centros educativos da cidade, existindo unha gran demanda dos talleres preventivos ao comezo do curso para incluílos na súa programación xeral.
- O número de solicitudes dos centros escolares para realizar talleres preventivos aumentou respecto ao ano anterior, manténdose unha demanda importante para a impartición dos talleres.
- Considérase de alto interese para o desenvolvemento do programa continuar coa colaboración das asociacións ACLAD (Asociación Cidadá de Loita contra a Droga), ADAFAD (Asociación de Axuda a Familias de Drogodependentes) e AGALURE (Asociación galega de ludópatas rehabilitados) para o desenvolvemento dos talleres de prevención escolar e das accións dirixidas a pais.
- Na prevención dirixida ao sector da mocidade se inicia unha nova acción de prevención específica: Programa de substitución de sancións a menores por consumo de alcohol "Non pases un mal trago", con un alto índice de aceptación pola poboación a que vai dirixido e polas súas familias.

2.7. Programa de comedores municipais

2.7.1 Comedor do Centro Cívico de Monte Alto

- O descenso no número de menús con respecto ao pasado ano foi debido a baixas por falecemento e ingresos en residencias de persoas maiores que acudían habitualmente ao comedor.

2.7.2 Comedor Novo Boandanza

- Constátase un aumento no uso do servizo de comedor público.
- Destaca un incremento dun 8,23% no número de menús servidos.
- Estimamos que o aumento tamén está relacionado cun maior coñecemento do recurso pola poboación do entorno.

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

- No 2017 programáronse un total de 18 cursos mais que en 2016 e mantívose o número de persoas participantes.
- A Aula CeMiT consolidou o seu papel como referente na oferta formativa no emprego das TIC, especialmente para colectivos que presentan dificultades no acceso a cursos doutras entidades, por non dispoñer de coñecementos previos ou por outros factores como a necesidade de acompañamento e seguimento no proceso de acceso a estas accións formativas.

2.9. Programa de apoio á inclusión social no ámbito domiciliario

- O programa de Apoio a inclusión social no ámbito domiciliario realizouse de forma experimental no mes de novembro de 2017.
- Atendéronse de forma prioritaria casos nos que era posible observar resultados da intervención no prazo de desenvolvemento do programa. Da avaliación se desprende que se producen cambios nas unidades de convivencia coas que se traballou e que o programa ten un gran potencial como ferramenta de intervención naqueles casos que presentan un maior déficit de competencias ou unha maior necesidade de acompañamento polo que se aconsella o seu mantemento no ano 2018.

2.10. Programa de accións para a adquisición de competencias sociais básicas para a inclusión social

- O programa de Accións de adquisición de competencias básicas para a inclusión social realizouse de forma experimental no mes de novembro de 2017.
- Con este programa cumpriuse o obxectivo de dar resposta a necesidade de realizar formación en accións de adquisición de competencias básicas a persoas usuarias de diferentes programas da Concellería de Xustiza Social, a fin de facilitarlles unha aprendizaxe para a adquisición de coñecementos, hábitos e habilidades en distintas áreas e favorecer a súa inclusión social.
- A resposta por parte do persoal técnico implicado á hora de derivar é óptima e a das persoas usuarias na participación do programa é alta.
- O programa gozou de moi boa acollida polos persoal técnico implicado nas derivación de casos e polas persoas participantes.
- Ante a boa aceptación do programa por parte das persoas usuarias e do persoal técnico, no ano 2018 desenvolverase o programa xa con carácter anual.

2.11. Proxecto de educación de rúa

- Considérase un éxito o inicio do 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 influenza do programa.
- Un efecto multiplicador do traballo realizado é un maior acercamento os centros cívicos de poboación xoven, con pouca participación nos ditos centros.
- Dos 109 participantes o 40% pertencen a zoa da Cidade Vella, o 38% a Labañou e o 22% a Monelos. Isto constitúe unha primeira construción do nivel de problematicidade nas diferentes zoas en relación co sector de poboación de menores e xoves.

2.12. Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa - Centro Abeiro

- Este centro púxose en marcha no mes de maio de 2017 e desde os seus inicios recóllese unha importante demanda en todos os seus servizos.
- Cunha capacidade para 15 prazas de estancia, os usos de cada un dos servizos chegou a cifras valoradas de máximos no seu funcionamento.
- Nos 8 meses pasaron 167 persoas diferentes que utilizaron en xeral cada unha delas a totalidade dos servizos. Recollendo como o de menor uso o de cea (2.790), fronte a unha maior demanda na atención de información e orientación (3.429).
- Nun 52% das persoas atendidas se chegou a establecer una adherencia a un itinerario de intervención a través dos que puideron acadarse obxectivos de mellora nas súas circunstancias de vida.
- En breve prazo de tempo este Centro de baixa esixencia constituíuse como un recurso de entrada de novas situacións de senfogarismo e un recurso alternativo a saídas de estancia no Albergue da cidade.

2.13 Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social

- O Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social está sendo un recurso básico para ofrecer unha alternativa habitacional a un número cada vez mais elevado de familias que non poden acceder a unha vivenda.

III. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN

Programa de información e comunicación a cidadanía sobre servizos sociais por medios telemáticos

- As persoas visitantes da web veñen experimentando incrementos notables desde 2015. En 2017 mantense practicamente o mesmo número de persoas que en 2016.

  En consonte con isto, o número de visitas a web sube un discreto 4%.

- O aumento de seguidores en redes sociais increméntase nun 32%.

Plan de formación do persoal municipal de servizos sociais

- Os cursos realizados foron os seguintes:
  1. *Métodos e técnicas de intervención social: Acoso escolar. Bullying. Unha edición.*
  2. *Métodos e técnicas de intervención e comunicación social: a práctica da dinámica de grupos nos procesos de intervención social. Dúas edicións.*
- O nivel de satisfacción das persoas participantes nos cursos foi alta, cunha puntuación media de 8.

Memoria de xestión de servizos sociais

- Axustar a estrutura de servizos/programas as carteiras de servizos da normativa autonómica en vigor.

IV. SERVIZOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE

Unidade de Saúde Mental Infantil

- Segue aumentando o número de novas demandas e persoas atendidas na Unidades de Saúde Mental Infanto – Xuvenil.

12. PERSPECTIVAS DE FUTURO E RECOMENDACIÓNS

I. SERVIZOS/PROGRAMAS SOCIAIS COMUNITARIOS BÁSICOS

1.1. Servizo de información, valoración e orientación - SIVO

Perspectivas de futuro:

- A publicación do Decreto 89/2016, de 30 de xuño, polo que se regula a creación, o uso e o acceso á historia social única electrónica (HSUE) vai requirir a progresiva adaptación da plataforma informática SOCYAL á futura norma técnica sobre servizos de interoperabilidade.
- A necesidade de achegar os servizos sociais básicos á cidadanía a través dos equipamentos de proximidade cos que conta esta concello: os centros cívicos municipais.

Recomendacións:

- Reducir o tempo de espera para ser atendido no servizo de atención inmediata (SAI) e na resposta á demanda da cidadanía, principalmente nos tempos da resolución das axudas económicas de carácter básico.
- Implantar o proceso de descentralización do servizo.
- Crear un equipo de intervención inmediata para dar unha resposta áxil e eficiente aos requirimentos por parte dos veciños e veciñas, administracións, servizos etc... para adoptar medidas e protexer a persoas que poidan atoparse en situación de vulnerabilidade. O equipo investigará a situación e a consecuente intervención nas necesidades máis urxentes que se detecten sen ter que esperar ao circuíto normalizado.

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.

Perspectivas de futuro:

- O imparable envellecemento da poboación e o aumento de fogares individuais ou ocupados por par de iguales xera necesidades específicas e por tanto solucións encamiñadas a proporcionar servizos e recursos de atención a maiores e a persoas en situación de dependencia e/ou discapacidade, polo que se prevé un incremento progresivo da demanda de información específica sobre eles.
- Prevemos que este programa de información á dependencia reciba cada día maior demanda.

Recomendacións:

- Explorar novas ferramentas como a utilización de tarxetas dixitais de recarga para o programa de Talón Restaurante, a fin de reducir tarefas administrativas e de atención ao público.
  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.
- Debido ao aumento do número de prestacións de servizos domiciliarios municipais e da promoción de autonomía persoal e da necesidade de realizar os seguimentos preceptivos das prestacións do Sistema de dependencia, que marca a lexislación vixente, recoméndase un aumento de persoal que de resposta áxil a demanda cidadán.

1.2.2. Servizo/Programa de axuda no fogar – SAF

Perspectivas de futuro:

- O enorme incremento do envellecemento poboacional anunciado por todas as proxeccións demográficas ata metade do século XXI, sobre todo do grupo de idade de 80 e máis anos, pon de manifesto a esixencia de velar porque os sistemas de protección social realicen as reformas necesarias para garantir a súa sustentabilidade.
- Na literatura especializada sobre os coidados de longa duración existe acordo en que xustamente é a atención domiciliaria a opción a considerar para poder dar resposta a un dos retos máis importantes que haberán de resolverse de agora en adiante por parte das sociedades modernas.
- Cara ao futuro vese a necesidade de ir afondando no SAF como resposta a necesidade de coidados cunha previsión de demanda ascendente.
- Tamén destacar a necesidade, cada vez máis constatada, da utilización do SAF urxente para conter situacións urxentes sobrevidas mentres con se mobilizan outro tipo de recursos.

Recomendacións:

- 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.

1.2.3. Programa de atencións domiciliarias complementarias (Teleasistencia domiciliaria e Comida a domicilio)

Perspectivas de futuro:

- Os servizos destinados ao mantemento de persoas no seu medio habitual de vida, como son o Servizo Municipal de Teleasistencia e ao Servizo Municipal de Comida a Domicilio continúan a ser servizos necesarios e demandados.

Recomendacións:

- Aprobación dunha nova Ordenanza Municipal Reguladora de Servizos Domiciliarios.
- Revisión dos criterios de concesión de ambos servizos, para establecer novos procedementos e baremos.

1.3. Programa de traballo con familias

Perspectivas de futuro:

- A descentralización das Unidades de Atención Social coa volta das traballadoras sociais aos territorios dos centros cívicos suporá o cambio mais salientable no futuro inmediato.

Recomendacións:

- Compre traballar na formación dos equipos que estarán nos territorios e facilitarlles un certo soporte técnico para a creación de formas, espazos e modos de traballo común que inclúa o uso das ferramentas de transmisión de información que temos á nosa disposición.

1.4. Programa básico de inserción social

1.4.1. Programa de emerxencia social municipal

Perspectivas de futuro:

- Este programa continúa sendo necesario e transversal aos demais programas que funcionan neste servizo. Serve como apoio á intervención que o persoal técnico realiza coas persoas e familias que acoden ás nosas UAS e Centros cívicos.
- A finalidade do programa continúa vixente na actualidade e previsiblemente no futuro máis inmediato.

Recomendacións:

- 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 circuítos dixitais de tramitación das axudas.

1.4.2. Programa da renda social municipal

Perspectivas de futuro:

A renda social municipal constitúe un recurso de gran importancia para dar unha resposta axeitada ás situacións de exclusión ou de risco de exclusión derivadas da falta de emprego, dos baixo nivel de ingresos, do escaso nivel de formación, etc.

Pola súa natureza e estrutura posibilita un marco económico estable para satisfacer as necesidades básicas das familias e desde o que desenvolver accións promotoras dunha inserción social e laboral. Ambos aspectos converten á renda social municipal nun recurso de primeiro orde para a loita contra a exclusión social.

Recomendacións:

- Modificación da Ordenanza para emendar os aspectos susceptibles de mellora detectadas na avaliación continua desenvolvida ao longo de 2017, entre eles, os tempos de tramitación que pese a ir diminuíndo ao longo do ano aínda teñen marxe de mellora.
- Reforzar a colaboración con outros servizos municipais e entidades do terceiro sector para o desenvolvemento dos itinerarios personalizados de inserción.
- Desenvolver novas accións de difusión para chegar a todas as persoas e familias do concello que poidan ser perceptores potenciais da renda social municipal.
- Profundar no desenvolvemento dos itinerarios de inclusión para facelos máis de3axustados ás necesidades e potencialidades das persoas beneficiarias e destinatarias.
- Impulsar a participación das persoas beneficiarias e destinatarias no deseño dos seus itinerarios de inclusión para conseguir unha maior implicación e adecuación ás súas características e necesidades.

1.5. Programa de promoción e cooperación social con entidades

Perspectivas de futuro

- Traballar na liña de dispoñer dun plan estratéxico de subvencións segundo a Lei 38/2003, de 17 de novembro, Xeneral de Subvencións.

Recomendacións:

- 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.
- Tratar de acurtar os prazos e axilizar, no posible, a tramitación das subvencións e convenios.

1.6. Programa de actividades socioculturais de prevención e cooperación social

Perspectivas de futuro:

- Resultan de gran interese as actividades dos centros cívicos dirixidas a persoas, familias e grupos a fin de facilitar espazos de lecer compartidos e fomentar hábitos saudables.

Recomendacións:

- 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.

II. SERVIZOS SOCIAIS COMUNITARIOS ESPECÍFICOS

2.1. Programa municipal de inclusión social (PMIS)

Perspectivas de futuro:

- A Estratexia de Inclusión Social de Galicia 2014-2020 segue establecendo o marco de referencia e apoio para o sostemento de programas e accións encamiñados á prevención, redución de danos e para a inclusión sociolaboral.
- Confírmase e xustificase a necesidade de ofrecer unha atención específica no ámbito da exclusión social, así como desenvolver prestacións e accións que dean resposta ao abanico de situacións de risco e ás consecuencias cando as persoas xa se atopan na exclusión.

Recomendacións:

- Acceder á xestión e utilización de expediente único a través do uso do aplicativo informático Socyal é un obxectivo prioritario para favorecer a atención e intervención desde o propio programa e a coordinación con outros profesionais implicados na atención aos/as usuarios/as
- Determinar os indicadores de control e avaliación no programa relacionándoos con as vías de explotación na aplicación informática de Socyal, tamén con OPENCERTAC.

2.2. Servizo municipal de urxencias sociais (SEMUS)

Perspectivas de futuro:

- Considérase esencial a utilización do Servizo de Atención a Persoas sen Fogar como reforzo e apoio ás intervencións que desde outros servizos realízanse co colectivo de persoas en situación de rúa.

Recomendacións:

- Reforzar os protocolos de comunicación e coordinación deste servizo con aqueles outros que prestan atención na cidade a este colectivo de persoas.

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

Perspectivas de futuro:

- Mantemento da demanda das accións do programa o incidir na inserción social en todos os ámbitos.

Recomendacións:

- 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.

2.4. Programa de promoción da autonomía persoal

Perspectivas de futuro:

- A promoción da autonomía persoal seguirá sempre vixente en todas as políticas sociais. As acción e servizos orientados neste senso, teñen como obxectivo primordial o retraso e prevención da dependencia, sendo isto un gran logro das políticas sociais.
- Os resultados obtidos nos servizos xa creados fan prever unha continuidade na demanda e no éxito dos mesmos.

Recomendacións:

- Consideramos que sería positivo conseguir a estabilidade e continuidade da actividade de Estimulación Cognitiva polo seu carácter preventivo, con canles de derivación desde os/as técnicos/as responsables de intervencións en servizos e programas de servizos sociais.
  Convén analizar tamén se dita actividade permanece neste programa ou incorpórase ao Programa de Actividades Socioculturais nos centros cívicos en anos vindeiros.
- Manter a actividade de Termalismo Urbano e analizar a posibilidade de incorporar outras de carácter preventivo e apoio as persoas coidadoras.

2.5. Centro de Día Novo Boandanza

Perspectivas de futuro:

- Dos resultados avaliados, manténdose a demanda, ausencia de reclamacións e cobertura total das prazas do centro, se prevé continuidade nas mesmas condicións do servizo.

Recomendacións:

- Posibilitar unha maior participación dos traballadores sociais municipais na valoración do acceso ao centro das persoas demandantes.

2.6. Programa de prevención de drogodependencias

Perspectivas de futuro:

- Nos próximos anos continuaranse traballando as indicacións do Plan Galego de Trastornos Aditivos de Galicia.
  Trátase dun plan que contempla no seu articulado os principais cambios nas variables que afectan os trastornos aditivos na actualidade, que deberán ser tidos en conta para garantir o éxito do plan: o fenómeno das adiccións sen sustancia, o abuso das novas tecnoloxías en adolescentes, a precocidade no inicio do consumo de alcol no tempo de lecer da mocidade...
- A evolución das circunstancias sociais, así como dos hábitos nas adiccións poñen de relevo a necesidade de reforzar accións de coordinación e colaboración entre os diferentes axentes implicados nos labores preventivos, asistenciais e de integración.

Recomendacións:

- Deseñar estratexias de promoción de hábitos de vida saudables en idades temperás para atrasar/evitar o inicio de consumo de sustancias aditivas
- Elaborar estratexias para lograr que un número maior de centros escolares implíquense nas actividades de prevención dirixidas a mozas/os.
- Realizar accións de prevención específicas ca mocidade mais temperá no momento que se observe que inician a súa relación con sustancias aditivas.

2.7. Programa de comedores municipais

Recomendacións:

- Realizar unha campaña publicitaria sobre o servizo, facendo fincapé en que pode ser utilizado por toda a poboación, non so por persoas maiores.

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

Recomendacións:

- Consolidar o papel da Aula CeMIT como un referente formativo para colectivos con especial vulnerabilidade.
- Diversificar a oferta de accións formativas de cara a incorporación de novos colectivos de persoas usuarias da Aula CeMit.

2.9. Programa de apoio á inclusión social no ámbito domiciliario

Perspectivas de futuro:

- Este programa ponse en marcha en 2017 para mellorar as competencias en diferentes ámbitos: persoal, familiar, social, educativo, sanitario, prelaboral etc. de persoas en situación ou en risco de exclusión usuarias dos servizos sociais municipais.
- Representa unha ferramenta complementaria e necesaria dos programas, accións e prestacións para a inclusión social deste concello.

Recomendacións:

- Continuar realizando accións de apoio de adquisición de competencias básicas no ámbito domiciliario por ser pezas clave en procesos de inserción social de persoas e as súas familias en situación ou risco de exclusión.

2.10. Programa de accións para a adquisición de competencias sociais básicas para a inclusión social

Perspectivas de futuro:

- Este programa ponse en marcha en 2017 para mellorar as competencias en diferentes ámbitos: persoal, familiar, social, educativo, sanitario, prelaboral etc. de persoas en situación ou en risco de exclusión usuarias dos servizos sociais municipais.
- Representa unha ferramenta complementaria e necesaria dos programas, accións e prestacións para a inclusión social deste concello.

Recomendacións:

- Continuar realizando as accións de apoio de adquisición de competencias básicas no ámbito domiciliario por ser pezas clave en procesos de inserción social de persoas e as súas familias en situación ou risco de exclusión.

2.11. Proxecto de educación de rúa

Perspectivas de futuro:

- Representa unha ferramenta complementaria e necesaria para todos os servizos, programas e prestacións enfocados en previr e paliar situacións de marxinación social.
- Neste caso estanse a actuar desde o punto de vista da prevención nun sentido moi completo, dado que se intervén a un tempo no entorno e na poboación obxectivo.

Recomendacións:

- Continuidade e estabilidade do programa no ano 2017.
- Manter o traballo iniciado coa poboación inicial e incrementalo ao longo do ano en cada unha das tres áreas cívicas.
- 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.

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

Perspectivas de futuro:

- O Programa de atención de baixa esixencia para persoas en situación de rúa – Centro Abeiro é unha alternativa nova e innovadora que pretende atender a persoas sen teito que non utilizan outros recursos existentes no municipio.
- O Centro Abeiro e os servizos que oferta están na liña de complementar os recursos xa existentes para persoas sen teito da cidade:
  a) Albergue Pai Rubinos e Centro de día Accem, ambos financiados con fondos municipais.
  b) Servizo Municipal de Urxencias Sociais (SEMUS).

Recomendacións:

- A gran demanda existente e a continuidade que se produce na estancia das persoas que acceden fai necesario ir adoptando estratexias de acollida e resposta.
- Apréciase a necesidade da posta en marcha de novos recursos para ampliar as opcións para dar alternativas de aloxamento.

2.13. Programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social

Perspectivas de futuro:

- Nos últimos anos aumentaron os desafiuzamentos por impago de aluguer e hipoteca, os prezos das vivendas de aluguer subiron dun 10 a un 22% e a bolsa de vivendas en aluguer é escasa.
- Neste contexto agrávanse as dificultades de acceso a un aluguer para persoas e unidades familiares en situacións críticas de emerxencia social.
- O programa de aloxamento temporal en vivendas de emerxencia social trata de dar solucións a estas situacións.

Recomendacións:

- Aumentar o número de vivendas destinadas a aloxamento temporal.
- Buscar alternativas metodolóxicas e organizativas que permitan proporcionar ás familias un maior acompañamento na procura de vivenda.

III. PROGRAMAS E ACTUACIÓNS DE XESTIÓN

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

Perspectivas de futuro:

- Este foi o primeiro ano na serie recente no que se produciu un aumento moi discreto no número de persoas visitantes do portal, así que é difícil prever se se chegou a un teito ou se en próximos anos volverán aumentar. Con todo, é posible que unha reconsideración e renovación da estrutura, información e presentación do portal produzan un aumento do interese por visitalo.

Recomendacións:

- Cremos que é o momento de ir abordando unha renovación do portal, que, en parte, xa fomos facendo, no seu contido, estrutura e presentación. Hai que ter en conta que están a cambiar os modos en que as persoas consultan as páxinas web, sendo xa maioritario o uso do teléfono móbil, menos as tablet e cada vez máis minoritario o computador. Por iso, é importante adaptar o portal aos novos modos de uso.
- Tamén cremos necesario considerar e editar cada actividade realizada nun centro como unha única actividade, independentemente de que se enmarque nunha programación xeral máis ampla dos centros cívicos. Isto proporcionaría ás persoas usuarias do portal unha información máis directa, clara e detallada do que se fai en cada centro cívico.

Memoria de xestión de servizos sociais

Perspectivas de futuro:

- Para mellorar a economía, eficacia, eficiencia, calidade e transparencia da administración pública é preciso rexistrar e avaliar os recursos ou medios empregados, os procesos e os resultados.
- As memorias de xestión de servizos sociais deste concello constitúen unha ferramenta para progresar nun mellor coñecemento da xestión de cada anualidade.

Recomendacións:

- Como oportunidade de mellora, establecer unha maior conexión entre os obxectivos operativos propostos en cada anualidade nos diferentes servizos/programas e os correspondentes indicadores de avaliación.
- Axustar a estrutura de servizos/programas as carteiras de servizos da normativa autonómica en vigor.

IV. SERVIZOS MUNICIPAIS DE PROMOCIÓN DA SAÚDE

Unidade de Saúde Mental Infantil

Perspectivas de futuro:

- Incremento da demanda global, tal como ven acontecendo nos últimos anos.
- Incremento de casos de especial gravidade, como TEA e TDAH.
- Aparición de fenómenos emerxentes, con repercusións sociais importantes, como agresións sexuais entre iguais, violencia filo-parental, adición ás novas tecnoloxías, aumento do absentismo escolar, autolesións en adolescentes, vítimas de violencia de xénero, situacións carenciais en nenos e nenas, entre outras.

Recomendacións:

- Manter a calidade asistencial como elemento esencial dunha unidade que atende problemas tan graves como a violencia filo-parental, o abuso sexual, o acoso e fobias escolares, autolesións e tentativas autolíticas en adolescentes etc.

RESPONSABLE DA MEMORIA DE XESTIÓN	
Xefa do Servizo de Xustiza Social	Carmen Loriga Tomé
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	María Lucía Martínez Paradelo
Apoio administrativo	Guadalupe García López
Enderezo postal	Rúa Castiñeiras de abaixo, 21-23, baixo, 15006
Enderezo electrónico	xustizasocial@coruna.es
Teléfono	981 184200 - Ext. 33093