



Diputación
de Segovia

Asuntos Sociales y Deportes

Plan Local de Acción Social 2005-2008

DOCUMENTO OPERATIVO 2008

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
Para qué este documento	1
Qué contiene este documento.....	2
REORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS CENTRALES.....	3
DEFINICIÓN DE PUESTOS	3
ORGANIGRAMA DE SERVICIOS SOCIALES.....	15
REUNIONES DE COORDINACIÓN.....	19
Tipos de reuniones en los Servicios Centrales de Diputación.....	19
Coordinaciones internas de los Servicios Centrales	20
Coordinaciones provinciales.....	23
Responsables de Prestaciones y Programas	24
Coordinadores/as de CEAAS	24
Coordinaciones externas	27
AJUSTE DE LAS MEDIDAS PREVISTAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LOS CEAAS.....	33
ASUNTOS CLAVE DETECTADOS.....	33
Cita previa	33
Difusión	33
Atención telefónica	33
Agenda	34
Tiempos de atención.....	34
Procedimientos de trabajo y manejo de los tiempos	35
Reuniones de coordinación	35
Redistribución de los recursos humanos y reparto de tareas	36
Itinerario de la demanda y adaptación del itinerario a casos con menores en riesgo.....	36
Homogeneización de la producción documental	37
Mejora del servicio a los y las usuarios/as	38
Mejoras en las prestaciones y programas.....	38
RECOMENDACIONES	39
Cita previa	39
Procedimientos de trabajo y manejo de los tiempos	44
Mejora del servicio a los/as usuarios/as	52
SOBRE EL "I PLAN LOCAL DE ACCIÓN SOCIAL (2005-2008)"	53

ANEXO	54
Documentos generados	55
Itinerario de la demanda.....	56
PRESTACIÓN DE FAMILIA Y MENORES.	56
Limites en la tramitación de recursos ajenos al sistema de SS.SS.	61
Modelo de plan de caso en seguimiento.	63
Plan de caso en riesgo leve.	66
Programa marco de inclusión social.	77
Solicitudes	86
Solicitud de prestación del servicio.	87
Solicitud de modificación del servicio de ayuda a domicilio.	88
Solicitud de ingreso en residencia.....	89
Organigramas y cuadrantes de CEAAS	90
Organigrama Cantalejo.....	91
Organigrama Cuéllar	92
Organigrama San Ildefonso	93
Organigrama Prádena.....	94
CEEAS Cantalejo.....	95
CEAAS Cuéllar	96
CEAAS San Ildefonso.....	97
CEAAS Prádena	98

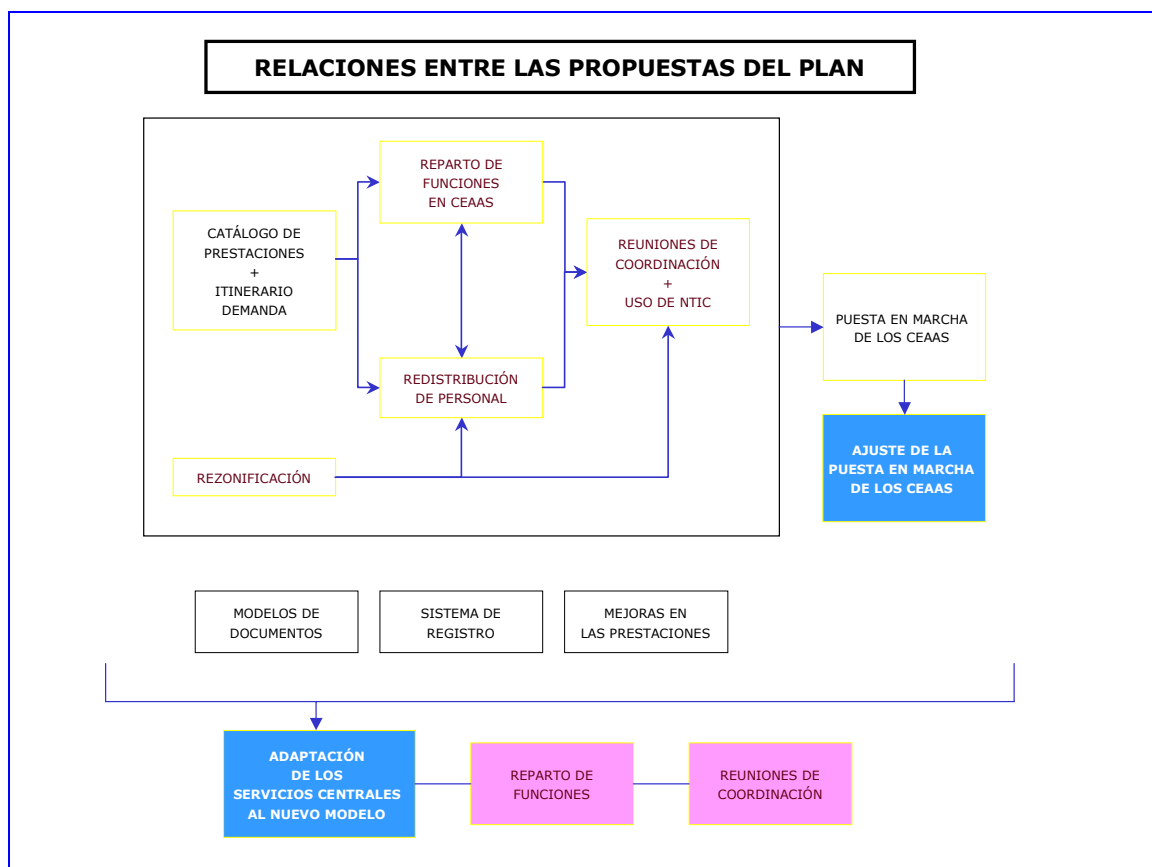
INTRODUCCIÓN

Este documento, al igual que el "Documento Operativo 2007", el "Documento Operativo 2006" y el "Plan Local de Acción Social 2005-2008", es fruto de la apuesta de la Junta de Castilla y León por apoyar, a través de la financiación recibida del Fondo Social Europeo, la elaboración de planes que mejoren la atención y actuación con colectivos sociales en riesgo de exclusión social.

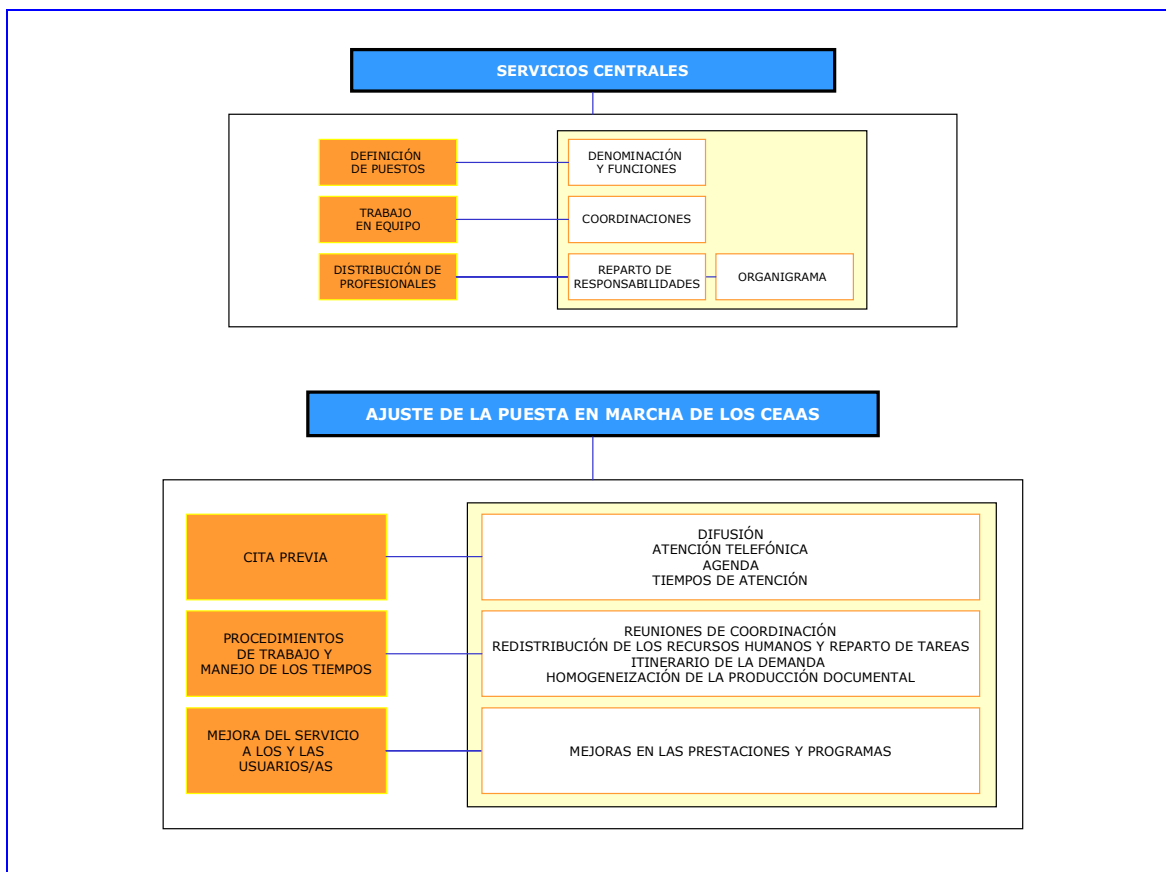
Para qué este documento

Para concretar y operativizar, de cara al año 2008, las recomendaciones incluidas en el Plan Local de Acción Social 2005-2008.

En el siguiente gráfico se presentan las relaciones de influencia más importantes entre las propuestas del Plan, apareciendo destacadas las elegidas para ser desarrolladas durante 2008:



El desarrollo de las medidas que se relacionan culmina en el ajuste de la puesta en marcha de los CEAAS y en la adaptación al nuevo modelo de funcionamiento de los Servicios Centrales de Diputación. En este sentido las acciones a emprender se exponen en el siguiente gráfico:



Qué contiene este documento

La operativización de las siguientes propuestas contempladas en el Plan de Acción Social 2005-2008:

- × Reajuste de los Servicios Centrales de Diputación al nuevo modelo de funcionamiento
 - × La definición de puestos y delimitación de funciones de los diferentes miembros del equipo. Distribución del personal y reparto de tareas.
 - × Reuniones de coordinación.
- × Ajuste de las medidas previstas para la puesta en marcha de los CEAAS:
 - × Cita previa.
 - × Procedimientos de trabajo y manejo de los tiempos.
 - × Mejora del servicio a los usuarios/as.

REORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS CENTRALES

DEFINICIÓN DE PUESTOS

Éste apartado recoge las funciones a desempeñar por todos y cada uno de los perfiles profesionales que componen el equipo de Servicios Centrales de los Servicios Sociales Básicos de la Diputación de Segovia:

- × Jefe/a del Departamento de Acción Social.
- × Responsable de Intervención Individual/Familiar.
- × Responsable de Intervención Comunitaria.
- × Asesor/a Jurídico/a.
- × Jefe/a de la Unidad Administrativa.
- × Auxiliar Informático/a.
- × Auxiliar Administrativo/a.

Cabe señalar que al presente listado de funciones podrá en cualquier momento verse modificado por cualesquiera otras funciones análogas o complementarias que pudieran establecerse por acuerdo de la Corporación u orden escrita del/la Diputado/a Delegado/a responsable de los Servicios Sociales.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO
JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE ACCIÓN SOCIAL

FUNCIONES

- × Velar por el acceso de la ciudadanía a las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y al resto de los sistemas de protección social. Garantizar la calidad y una mayor proximidad al ciudadano en la prestación de los servicios a su cargo.
- × Coordinar los SS.SS. tanto básicos como específicos de Diputación.
- × Contribuir a la definición, dirección y coordinación de las actuaciones que se incluyen dentro de la Planificación Provincial, sin perjuicio de las competencias del resto de profesionales de los CEAAS y de los equipos que éstos conformen y en consonancia con la planificación provincial. Impulsar, dirigir y supervisar, de acuerdo con la planificación local y regional, el diseño, ejecución y evaluación de programas y prestaciones de servicios gestionados directa o indirectamente.
- × Elaborar, tramitar, asignar y gestionar el presupuesto del departamento así como de las prestaciones y programas que les sean atribuidas en la Cartera de Servicios Sociales de ámbito general.
- × Impulsar la dinámica interna del equipo de profesionales, potenciando la cohesión del mismo, el trabajo en equipo y la comunicación fluida y promoviendo espacios de encuentro, intercambio y coordinación entre los distintos profesionales a su cargo. Elaborar propuestas para la formación y mejora profesional de sus miembros, así como para la mejora técnica de sus actuaciones y del funcionamiento de los CEAAS. Servir de respaldo y defensa de los profesionales. Valorar y reconocer los esfuerzos de los distintos profesionales.
- × Actuar como 'responsable de Personal' del equipo de profesionales de los Servicios Sociales Básicos, velando por el cumplimiento de las directrices establecidas por el Departamento de Personal de la Diputación Provincial, y trasladando a éste cualesquiera incidencias que se produzcan.
- × Establecer las prioridades en el trabajo de los profesionales a su cargo. Fijar directrices y prioridades en el trabajo de los/las responsables de las intervenciones individual/familiar y comunitarias. Prestar apoyo o asesoramiento técnico y emocional. Formular propuestas técnicas sobre los servicios sociales comunitarios y específicos de la Diputación.
- × Analizar y dar solución a las necesidades generales planteadas desde CEAAS.
- × Dirigir la realización de estudios, informes y estadísticas relativas a las necesidades y recursos sociales de su ámbito territorial. Elaborar la memoria anual de los SS.SS. comunitarios.
- × Detectar, analizar y diagnosticar en base a la explotación de datos del SAUSS las

situaciones de necesidad en su ámbito territorial, informando a los servicios competentes y proponiendo respuestas. Formular propuestas técnicas sobre los SS.SS. comunitarios y específicos.

- × Coordinar al equipo técnico. Mantener comunicación fluida con el resto de profesionales del equipo técnico de los servicios centrales así como con el/la jefe/a de la unidad administrativa con objetivo de intercambiar de información, planificar el trabajo, determinar prioridades y distribuir las tareas a realizar.
- × Convocar y moderar las reuniones de la Comisión Técnica.
- × Velar por la homogeneización de los criterios e intervenciones en los diferentes CEAAS.
- × Coordinar las comisiones técnicas de prestaciones y programas.
- × Proponer, dirigir y coordinar las reuniones generales del grupo de profesionales de CEAAS.
- × Supervisar la salida de todos los documentos oficiales que salen de los Servicios Centrales de Diputación.
- × Mantener la coordinación necesaria con los SS.SS. Específicos de la Diputación así como con la Gerencia de SS.SS. de la Junta de Castilla y León y otras áreas y departamentos de la Diputación Provincial.
- × Coordinar la redacción de pliegos y las contrataciones de empresas, asesorías o asistencias técnicas externas necesarias para la realización de programas, proyectos, estudios o campañas provinciales.
- × Coordinar y elaborar la planificación anual y las memorias oficiales del departamento a nivel cuantitativo y cualitativo.
- × Colaborar con otras entidades locales, entidades privadas y otras administraciones públicas para la prestación de SS.SS.
- × Ostentar la representación de los SS.SS. Básicos en su ámbito territorial de actuación. Participar en la elaboración de convenios entre Diputación y otras instituciones en relación a las materias propias de SS.SS. Participar en los órganos colegiados existentes o que se creen en relación con los programas y prestaciones de carácter social.
- × Actuar en nombre de la Diputación, previa delegación por parte del/la Diputado/a del Área de Asuntos Sociales o del Jefe del Servicio, en el ámbito provincial, en sus relaciones con otras entidades públicas y privadas en materia de SS.SS.
- × En colaboración con el Jefe de Servicio, adoptar las medidas oportunas para la gestión, tramitación y control de los expedientes relativos a la solicitud de prestaciones y ayudas de carácter social, evitando que estos sufran paralización o retraso, y que los asuntos que le sean encomendados sean despachados con regularidad.

- × Asesorar a la Corporación y/o al Diputado Delegado responsable del Área en el proceso de toma de decisiones en relación con la negociación de conciertos, programas y prestaciones a formalizar con otras Instituciones Públicas o Entidades y en las demás materias propias de SS.SS.
- × Atender a las directrices del/la Diputado/a Delegado responsable de los Servicios Sociales.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO
RESPONSABLE DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL/FAMILIAR
FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none">× Velar por el acceso de la ciudadanía a las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y al resto de los sistemas de protección social. Garantizar la calidad y una mayor proximidad al ciudadano en la prestación de los servicios a su cargo.× Asegurar el ajuste de las intervenciones a las normativas correspondientes y al cumplimiento de los objetivos fijados en el desarrollo de las diferentes prestaciones y programas a su cargo.× Coordinar las prestaciones y programas de carácter individual/familiar competentes a los SS.SS. Básicos de la Diputación Provincial de Segovia:× Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Residencias.× Ayudas de Urgente Necesidad e IMI, ayuda a cuidadores/as de personas gravemente dependientes y ayudas individuales a personas mayores.× Menores y familia.× Información, orientación y sensibilización individual/familiar y SAUSS.× Convocar y moderar las reuniones de los prestaciones y programas que coordina con objetivo de tener una visión de conjunto, planificar y programar, homogeneizar criterios de intervención, evaluar las actuaciones e intervenciones emprendidas y valorar propuestas de mejora.× Supervisar los procedimientos en las intervenciones de carácter individual/familiar que se desarrollen en los CEAAS. Realizar junto con los y las profesionales de CEAAS un seguimiento de aquellos casos individuales/familiares con expediente abierto que requieran una atención excepcional.× Supervisar los procedimientos de detección, valoración y actuación en situaciones con menores en riesgo de desprotección, de acuerdo a la normativa existente.× Asesorar las valoraciones de dependencia tanto de los SS.SS. Básicos como de los Específicos de la Diputación Provincial.× Coordinarse con los recursos externos e instituciones que sea necesario para el desarrollo de los proyectos y programas de intervención que supervise.× Supervisar las campañas o actuaciones de información y sensibilización de la comunidad que faciliten el acceso a los recursos de Servicios Sociales Básicos.× Participar en la elaboración de convenios entre Diputación y otras instituciones en relación a las materias propias de SS.SS.

- × Determinar en el equipo técnico la valoración, implementación de mejoras y evaluación de prestaciones y programas así como homogeneizar criterios a nivel provincial.
- × Participar en las comisiones técnicas de prestaciones y programas necesarias para el desarrollo de las funciones propias de su puesto así como aquellas designadas por la Jefa del Departamento de Acción Social. Evaluar los procesos de tramitación, gestión, organización y asignación de las diferentes ayudas.
- × Transmitir información estructurada y sistematizada dando prioridad a las demandas realizadas por los Servicios Centrales. Facilitar documentación actualizada (legislación...) y contrastar la información que recibe.
- × Favorecer la unificación de criterios válidos para todos los CEAAS y la agilidad en los procedimientos.
- × Prestar apoyo técnico y emocional a los y las profesionales de CEAAS. Apoyar la resolución personalizada de conflictos que puedan aparecer en los CEAAS.
- × Participar en las reuniones de la Comisión Técnica.
- × Dirigir y colaborar en la elaboración de una planificación global y provincial de las distintas prestaciones y servicios teniendo en cuenta las propuestas de los diferentes CEAAS y las peculiaridades concretas de cada territorio (geografía, dispersión, población, etc.).
- × Supervisar las contrataciones de empresas, asesorías o asistencias técnicas externas necesarias para la realización de programas, proyectos, estudios o campañas provinciales imposibles de cubrir por los profesionales de CEAAS.
- × Conocer el presupuesto del departamento así como la dedicación de las partidas a la consecución de los objetivos de las mismas. Colaborar en la elaboración y revisión del presupuesto general, los presupuestos operativos y su gestión.
- × Colaborar en la elaboración de las memorias oficiales del departamento a nivel cuantitativo y cualitativo así como supervisar el adecuado registro en SAUSS o equivalente de cada uno de las prestaciones y programas.
- × Colaborar en la moderación y dinamización de las reuniones generales del grupo de profesionales de CEAAS.
- × Atender a las directrices de la jefa del departamento de Acción Social.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

RESPONSABLE DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA

FUNCIONES

- × Velar por acceso de la ciudadanía a las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y al resto de los sistemas de protección social. Garantizar la calidad y una mayor proximidad al ciudadano en la prestación de los servicios a su cargo.
- × Asegurar el ajuste de las intervenciones a las normativas correspondientes y al cumplimiento de los objetivos fijados en el desarrollo de las diferentes prestaciones y programas a su cargo.
- × Coordinar las prestaciones y programas de carácter comunitario competentes a los SS.SS. Básicos de la Diputación Provincial de Segovia:
 - × Ocio preventivo, educar en familia, competencia social, manualidades, educación de adultos/as y jóvenes en riesgo.
 - × Participación Social, voluntariado, subvenciones y asociacionismo.
 - × Inclusión.
 - × Información, orientación y sensibilización comunitaria y sistema de registro de las intervenciones comunitarias.
- × Convocar y moderar las reuniones de los prestaciones y programas que coordina con objetivo de tener una visión de conjunto, planificar y programar, homogeneizar criterios de intervención, evaluar las actuaciones e intervenciones emprendidas y valorar propuestas de mejora.
- × Realizar junto con los y las profesionales de CEAAS un seguimiento de aquellos casos comunitarios de especial atención con expediente abierto. Supervisar el alta y la baja de los expedientes de casos comunitarios en el registro correspondiente.
- × Supervisar los procedimientos de las intervenciones de carácter comunitario que se desarrollen en los CEAAS. Realizar junto con los y las profesionales de CEAAS un seguimiento de aquellos casos comunitarios con expediente abierto que requieran una atención excepcional.
- × Coordinarse con los recursos externos e instituciones que sea necesario para el desarrollo de los programas de intervención que supervise.
- × Diseñar y supervisar de campañas o actuaciones de información y sensibilización de la comunidad que faciliten el acceso a los recursos de Servicios Sociales Básicos.
- × Supervisar el correcto uso de la imagen corporativa en la difusión en el territorio de las campañas, prestaciones y programas de SS.SS.

- ✗ Participar en la elaboración de convenios entre Diputación y otras instituciones en relación a las materias propias de SS.SS.
- ✗ Participar en las comisiones técnicas de prestaciones y programas necesarias para el desarrollo de las funciones propias de su puesto así como aquellas designadas por la Jefa del Departamento de Acción Social.
- ✗ Participar en las reuniones de la Comisión Técnica.
- ✗ Determinar en el equipo técnico la valoración, implementación de mejoras y evaluación de prestaciones y programas así como homogeneizar criterios a nivel provincial.
- ✗ Transmitir información estructurada y sistematizada dando prioridad a las demandas realizadas por los Servicios Centrales. Facilitar documentación actualizada (legislación...) y contrastar la información que recibe.
- ✗ Prestar apoyo técnico y emocional a los y las profesionales de CEAAS. Apoyar la resolución personalizada de conflictos que puedan aparecer en los CEAAS.
- ✗ Favorecer la unificación de criterios válidos para todos los CEAAS y la agilidad en los procedimientos.
- ✗ Dirigir y colaborar en la elaboración de una planificación global y provincial de las distintas prestaciones y servicios teniendo en cuenta las propuestas de los diferentes CEAAS y las peculiaridades concretas de cada territorio (geografía, dispersión, población, etc.).
- ✗ Supervisar las contrataciones de empresas, asesorías o asistencias técnicas externas necesarias para la realización de programas, proyectos, estudios o campañas provinciales imposibles de cubrir por los profesionales de CEAAS.
- ✗ Conocer el presupuesto del departamento así como la dedicación de las partidas a la consecución de los objetivos de las mismas. Colaborar en la elaboración y revisión del presupuesto general, los presupuestos operativos y su gestión.
- ✗ Colaborar en la elaboración de las memorias oficiales del departamento a nivel cuantitativo y cualitativo.
- ✗ Colaborar en la moderación y dinamización de las reuniones generales del grupo de profesionales de CEAAS.
- ✗ Atender a las directrices de la jefa del departamento de Acción Social.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

ASESOR/A JURÍDICO/A DE SS.SS.

FUNCIONES

- × Dar soporte legal en lo concerniente a decretos, resoluciones, escritos, reclamaciones, requerimientos, respuestas a ciudadanos/as, revisión de procedimientos administrativos, dudas sobre trámites y otras cuestiones que afecten al desarrollo de la labor de los y las profesionales de los SS.SS. así como al Departamento de Acción Social de la Diputación Provincial.
- × Conocer y saber aplicar la legislación relativa a los Servicios Sociales, tanto Básicos como Específicos, así como de cada una de las prestaciones y programas que en su marco se desarrollan.
- × Facilitar a los profesionales la documentación legal actualizada que afecte al desarrollo de la intervención de los SS.SS.
- × Realizar acompañamiento, apoyo legal y asesoramiento jurídico a los y las profesionales de los CEAAS y a los microequipos de intervención en el desarrollo de su labor, y en especial en aquellos casos que presenten una dificultad especial y requieran una atención jurídica especializada.
- × Realizar acompañamiento, apoyo legal y asesoramiento jurídico a aquellas personas y entidades usuarias canalizadas por los profesionales de los CEAAS.
- × Participar en las comisiones de prestaciones y programas en las que se le designe desarrollando las labores de asesoramiento propias de su puesto.
- × Atender a las directrices de la jefa del departamento de Acción Social.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

JEFE/A DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

FUNCIONES

- × Atender al adecuado funcionamiento del presupuesto del departamento así como la dedicación de las partidas a la consecución de los objetivos de las mismas. Controlar la ejecución (contabilidad y facturación) del presupuesto general y los presupuestos operativos.
- × Preparar las resoluciones administrativas relativas a la tramitación del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia domiciliaria. Realizar la gestión administrativa que se deriva de la aplicación de la Ordenanza reguladora del precio público por la prestación del servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia domiciliaria.
- × Asegurar la correcta grabación en el SAUSS de los datos concernientes a las diferentes comisiones de prestaciones y programas.
- × Colaborar en las tareas de información que no requieran un nivel de cualificación técnico en Servicios Sociales.
- × Convocar y moderar las reuniones con los/las auxiliares administrativos/as de los CEAAS con objetivo de:
- × Establecer criterios de archivo y registro.
- × Organizar el trabajo administrativo. Seguimiento de los tareas.
- × Establecer procedimientos de administración comunes.
- × Fijar directrices y prioridades en el trabajo de los/las auxiliares administrativos/as, tanto de Servicios Centrales como de CEAAS, y del/la técnico/a informático/a. Prestar apoyo o asesoramiento técnico y emocional.
- × Participar en las comisiones de prestaciones y programas en las que se le designe desarrollando las labores de secretaría.
- × Redactar los escritos y documentos que salen del departamento bajo supervisión de la Jefa de Acción Social.
- × Asegurar el correcto funcionamiento de las labores de archivo y custodia de expedientes; realización de gestiones y traslados de documentación relacionados con expedientes; organización del registro de entrada y salida de los documentos de carácter oficial, asegurándose de que se ajustan a un formato establecido en cuanto a fecha, número de registro de salida, firma y sello; organización de ficheros y archivos de documentos existentes.
- × Controlar y mantener actualizado el suministro del material fungible e inventariable.
- × Atender a las directrices de la jefa del departamento de Acción Social.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO AUXILIAR INFORMÁTICO/A
FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none">× Atender cualquier demanda de carácter tecnológico y de comunicaciones que realicen los CEAAS.× Realizar el diseño, el asesoramiento para la adquisición, la instalación, el mantenimiento, la administración y la actualización de la red informática y telefónica, servidores, aparatos, equipos, programas, herramientas, bases de datos y otros recursos informáticos necesarios para el desarrollo de la intervención y el registro de la misma en los CEAAS.× Custodiar las bases de datos así como realizar las copias de seguridad necesarias para ello.× Formar a los y las trabajadores/as en el uso de las herramientas informáticas propias del desempeño de su labor.× Facilitar el uso de las NTIC así como el aprendizaje autónomo del manejo de las mismas.× Ofrecer apoyo técnico-informático al SAUSS.× Realizar el entendimiento telemático con la Diputación y otras instituciones.× Participar en las reuniones del equipo administrativo de los Servicios Centrales con objetivo de:<ul style="list-style-type: none">× Establecer criterios de archivo y registro.× Controlar y gestionar las horas de SAD, y otros programas por U.T.S.× Organizar el trabajo administrativo.× Establecer procedimientos de administración comunes.× Seguimiento de los trabajos iniciales.× Atender a las directrices de la jefa de la unidad administrativa.

DENOMINACIÓN DEL PUESTO

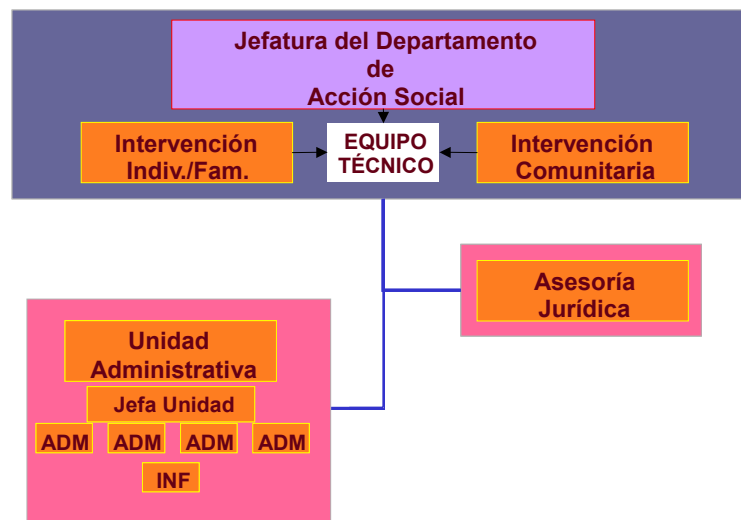
AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A DE SERVICIOS CENTRALES

FUNCIONES

- × Archivar y custodiar los expedientes; realizar gestiones y traslados de documentación relacionados con expedientes; organizar el registro de entrada y salida de los documentos de carácter oficial, asegurándose de que se ajustan a un formato establecido en cuanto a fecha, número de registro de salida, firma y sello; organizar los ficheros y archivos de documentos existentes.
- × Controlar y realizar el mantenimiento de los tableros informativos.
- × Colaborar en las tareas de información que no requieran un nivel de cualificación técnico en Servicios Sociales.
- × Realizar labores de atención telefónica. Recibir a los usuarios de los servicios centrales y orientarles en el uso de su espacio.
- × Revisar informaciones relativas a los usuarios en el SAUSS. Subsanan errores cuando un expediente esté incompleto. Grabar en el SAUSS las resoluciones de las entidades locales.
- × Unificar y manejar bases de datos y listados derivados de los CEAAS en materia de:
 - × Incidencias mensuales de SAD.
 - × Solicitudes de ingreso en Residencia.
 - × Ayudas de urgente necesidad
 - × Asociaciones existentes en el territorio.
- × Participar en las reuniones del equipo administrativo de los Servicios Centrales con objetivo de:
 - × Establecer criterios de archivo y registro.
 - × Controlar y gestionar las horas de programas.
 - × Organizar el trabajo administrativo.
 - × Establecer procedimientos de administración comunes.
 - × Seguimiento de los trabajos iniciales.
- × Atender a las directrices de la jefa de la unidad administrativa.

ORGANIGRAMA DE SERVICIOS SOCIALES

Teniendo en cuenta la definición de puestos de trabajo el organigrama básico de los Servicios Centrales queda como sigue:

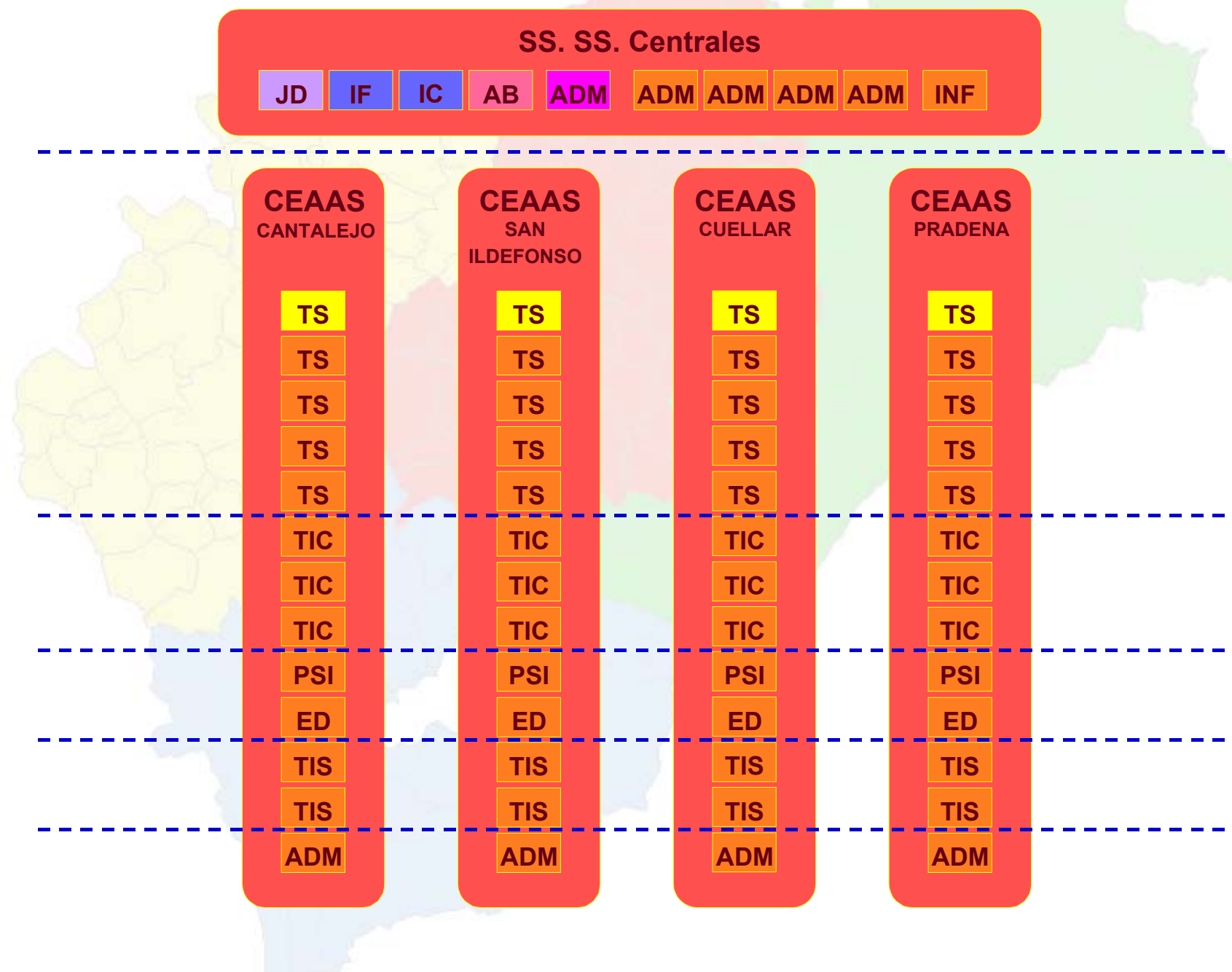


Ante éste esquema cabe matizar:

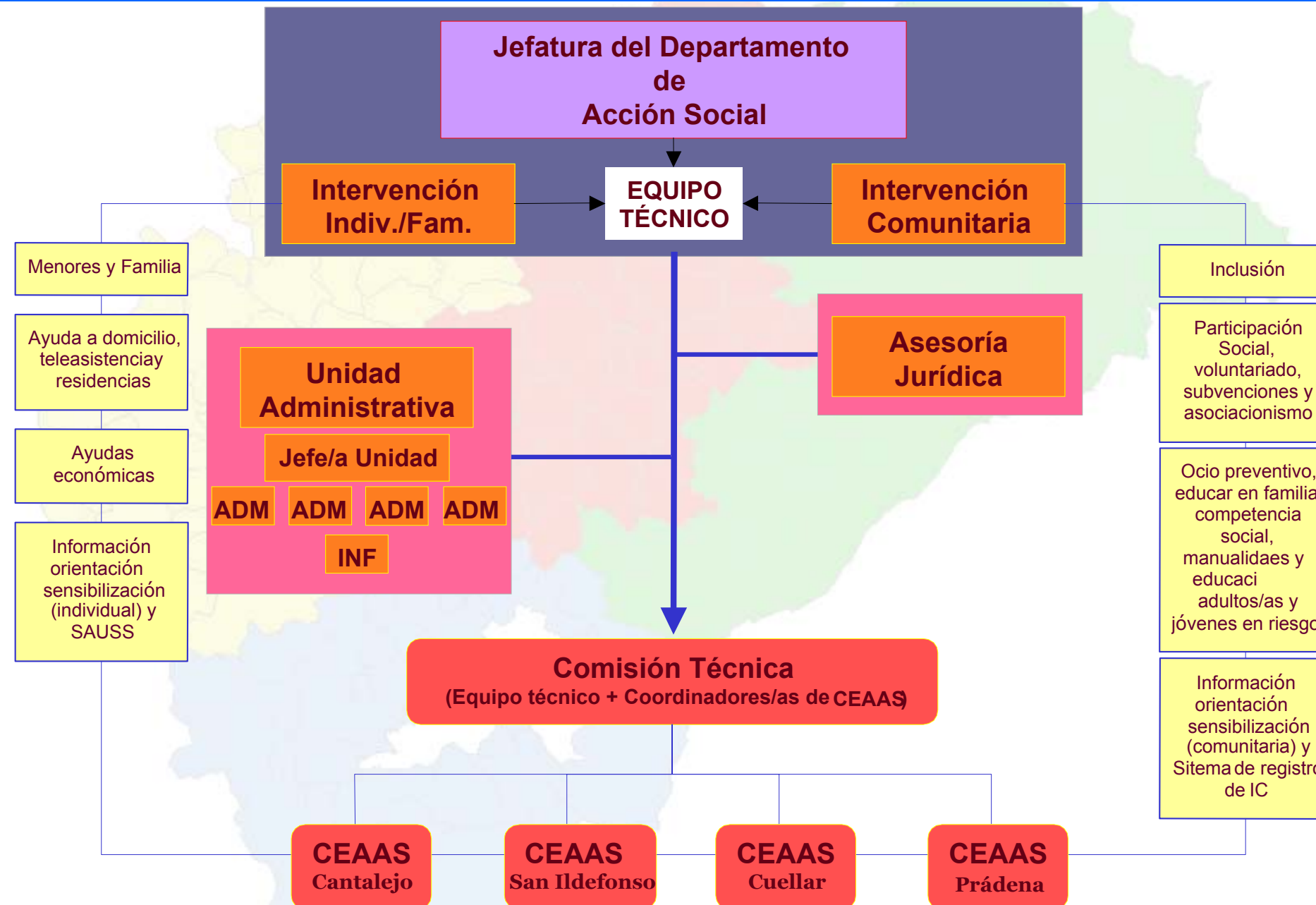
- × El Equipo Técnico, conformado por el/la Jefe/a del Departamento de Acción Social y las personas responsables de la coordinación de las intervenciones individual/familiar y comunitarias, asume la dirección estratégica de las diferentes prestaciones y programas de los Servicios Sociales de Diputación así como funciones propositivas en materia de:
 - × Valoración de logros y planificación de objetivos de la organización.
 - × Identificación, agrupación y clasificación de las actividades realizadas y por realizar.
 - × Reconfiguración del esquema organizativo interno hacia nuevos diseños previstos.
- × Se recomienda, a medio plazo, alcanzar un escenario en el que éste ápice estratégico vea apoyada su labor técnica por la figura de Asesor/a Jurídico/a de Servicios Sociales.
- × La Unidad Administrativa queda compuesta por el/la Jefe/a de la unidad, el/la Técnico/a Informático y cuatro Auxiliares Administrativos/as.

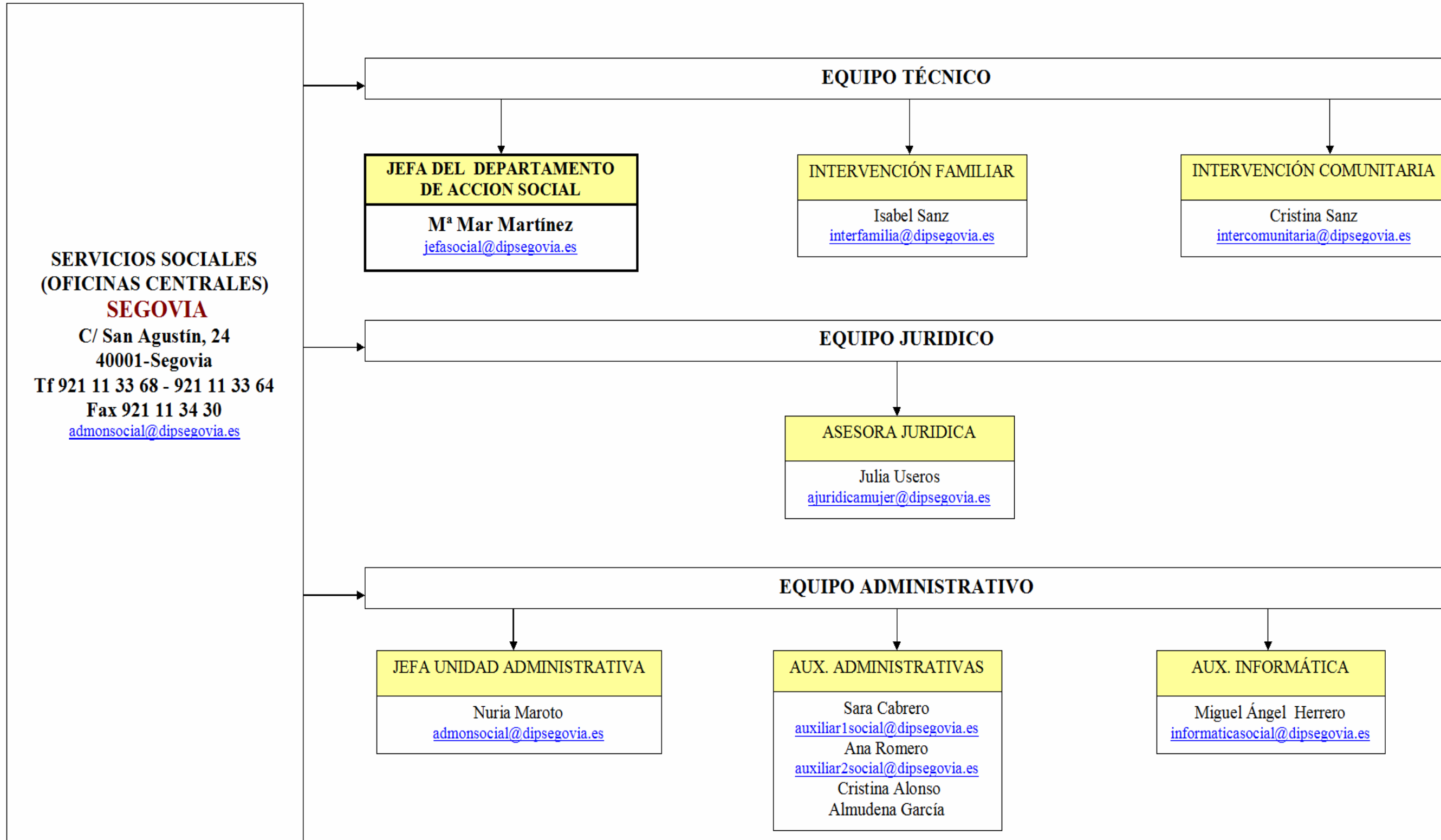
Considerando nuevamente la definición de puestos de trabajo, a continuación se muestran los organigramas detallados y la distribución de personal en relación con el esquema de trabajo en CEAAS.

Organigrama de los SS.SS. de Diputación



Organigrama de los Servicios Centrales de Diputación







REUNIONES DE COORDINACIÓN

El nuevo sistema de trabajo previsto en el Plan Local de Acción Social 2005-2008, que incorpora importantes novedades en la coordinación entre los diferentes elementos que componen el sistema de los Servicios Sociales Básicos y que se ha visto operativizado con la puesta en marcha de los CEAAS, exige también un esfuerzo de sistematización de los mecanismos de coordinación y de las formas de trabajo de los Servicios Centrales de Diputación. El presente apartado recoge las coordinaciones a realizar por todos/as y cada uno/a de los/as profesionales que componen el equipo de Servicios Centrales de los Servicios Sociales Básicos de la Diputación de Segovia, así como sus canales de comunicación interna y con los CEAAS.

Cabe también señalar que el contenido de este documento podrá en cualquier momento verse modificado debido a las necesidades internas del grupo de profesionales de los Servicios Centrales, las demandas explícitas que se deriven desde los CEAAS ligadas a la mejora del desarrollo de su intervención o aquellas que pudieran establecerse por acuerdo de la Corporación u orden escrita del Diputado Delegado responsable de los Servicios Sociales.

Tipos de reuniones en los Servicios Centrales de Diputación

En concreto, los tipos de reuniones internas que existirán son los siguientes:

- × Reuniones Generales de los Servicios Centrales.
- × Reuniones del Equipo Técnico.
- × Reuniones de la Comisión Técnica.
- × Reuniones de la Unidad Administrativa.

Además, los Documentos Operativos 2006 y 2007 definían los diferentes tipos de reuniones de coordinación a nivel provincial que se debían mantener en el seno de los Servicios Sociales Básicos de Diputación. Son:

- × Reuniones de Prestaciones y Programas.
- × Reuniones de coordinación Administrativa.
- × Reuniones Generales de los SS.SS. Básicos.

Por último, se presentan también las coordinaciones de carácter externo, aquellas que se realizan con entidades, instituciones y administraciones públicas o privadas ajenas a los SS.SS., en las que participan los/as profesionales de los SS.SS. de Diputación.

Coordinaciones internas de los Servicios Centrales

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación GENERAL de los SERVICIOS CENTRALES
QUIÉNES SE REÚNEN	Jefe/a del departamento de Acción Social. Responsable de intervención individual/familiar. Responsable de intervención comunitaria. Asesor/a jurídico/a Jefe/a de la unidad administrativa Auxiliar informático Auxiliares administrativas
PARA QUÉ	<ul style="list-style-type: none"> * Intercambio de información. * Planificación del trabajo. * Determinar prioridades. * Distribución de tareas.
CADA CUÁNTO	Semanal (lunes de 9 a 10h).
DÓNDE	En Diputación.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación del EQUIPO TÉCNICO
QUIÉNES SE REÚNEN	Jefe/a del departamento de Acción Social. Responsable de intervención individual/familiar. Responsable de intervención comunitaria.
PARA QUÉ	<ul style="list-style-type: none"> * Fijar directrices y prioridades en el trabajo de los/las responsables de las intervenciones individual/familiar y comunitarias. * Intercambiar información, planificar el trabajo, determinar prioridades y distribuir las tareas a realizar en los Servicios Centrales. * Coordinar las comisiones técnicas de prestaciones y programas. Velar por su ajuste a las normativas correspondientes y por el cumplimiento de los objetivos fijados en el desarrollo de las diferentes prestaciones y programas a su cargo. Determinar la valoración, implementación de mejoras y evaluación de prestaciones y programas así como homogeneizar criterios a nivel provincial. * Coordinar y elaborar la planificación anual y las memorias oficiales del departamento a nivel cuantitativo y cualitativo. Revisar el presupuesto general, los presupuestos operativos y su gestión. * Prestar apoyo o asesoramiento técnico y emocional.
CADA CUÁNTO	Reunión semanal. En coordinación permanente. Se aprovecharán las reuniones de comisiones de prestaciones.
DÓNDE	En Diputación.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN TÉCNICA
QUIÉNES SE REÚNEN	<p>Jefe/a del departamento de Acción Social.</p> <p>Responsable de intervención individual/familiar.</p> <p>Responsable de intervención comunitaria.</p> <p>Coordinadores/as de CEAAS.</p>
PARA QUÉ	<ul style="list-style-type: none"> * Establecer las prioridades en el trabajo los profesionales de CEAAS. * Supervisar las intervenciones que se desarrollen en los CEAAS. * Diseñar y supervisar las campañas o actuaciones de información y sensibilización de la comunidad que faciliten el acceso a los recursos de Servicios Sociales Básicos. * Unificar criterios válidos para todos los CEAAS y agilizar procedimientos. * Dirigir y colaborar en la elaboración de una planificación global y provincial de las distintas prestaciones y servicios teniendo en cuenta las propuestas de los diferentes CEAAS y las peculiaridades concretas de cada territorio (geografía, dispersión, población, etc.). * Supervisar la realización de estudios, informes y estadísticas relativas a las necesidades y recursos sociales de su ámbito territorial. * Supervisar las contrataciones de empresas, asesorías o asistencias técnicas externas necesarias para la realización de programas, proyectos, estudios o campañas provinciales imposibles de cubrir por los profesionales de CEAAS. * Elaborar propuestas para la formación y mejora profesional de los/as miembros de los CEAAS, así como para la mejora técnica de sus actuaciones y del funcionamiento de los centros. * Analizar y dar solución a las necesidades generales planteadas desde CEAAS. * Prestar apoyo técnico y emocional a los y las profesionales de CEAAS. Apoyar la resolución personalizada de conflictos que puedan aparecer en los CEAAS.
CADA CUÁNTO	<p>Bimensualmente. Martes, último de mes, de 10:00h. a 14:00h. Las reuniones se celebrarán los siguientes meses: enero, marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre.</p>
DÓNDE	<p>En Diputación.</p>

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la UNIDAD ADMINISTRATIVA
QUIÉNES SE REÚNEN	Jefe/a de la Unidad Administrativa. Auxiliares Administrativas/os. Auxiliar informático/a.
PARA QUÉ	<ul style="list-style-type: none">* Establecer criterios de archivo y registro.* Controlar y gestionar las horas de programas.* Organizar el trabajo administrativo.* Establecer procedimientos de administración comunes.* Seguimiento de tareas.
CADA CUÁNTO	Dos veces al año. A disposición del/la Jefe/a de la Unidad Administrativa.
DÓNDE	En Diputación.

Coordinaciones provinciales

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación por PRESTACIONES y PROGRAMAS
QUIÉNES SE REÚNEN	Responsables de una determinada prestación o programa en los distintos CEAAS. Una responsable de los servicios centrales de Diputación. Asesor/ jurídico/a (si es requerido/a) Jefe/a de la Unidad Administrativa (si es requerido/a en calidad de secretario/a)
PARA QUÉ	Para tener una visión de conjunto de la prestación o programa: <ul style="list-style-type: none"> * planificación y programación * homogeneización de criterios de intervención * evaluación de las actuaciones e intervenciones emprendidas. <ul style="list-style-type: none"> * Para realizar un seguimiento de aquellas situaciones que requieran una atención excepcional con expediente abierto. Supervisar el alta y la baja de los expedientes en el registro correspondiente. * Para supervisar el correcto uso de la imagen corporativa en la difusión en el territorio de las campañas, prestaciones y programas de SS.SS.
CADA CUÁNTO	Cuatrimestralmente (orientativamente: mayo, septiembre y diciembre).
DÓNDE	En Diputación o en las cabeceras de CEAAS.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación ADMINISTRATIVA
QUIÉNES SE REÚNEN	Jefe/a de la Unidad Administrativa. Auxiliar informático/a. Auxiliares Administrativas/os de CEAAS.
PARA QUÉ	<ul style="list-style-type: none"> * Establecer criterios de archivo y registro. * Controlar y gestionar las horas de programas. * Organizar el trabajo administrativo. * Establecer procedimientos de administración comunes. * Seguimiento de tareas.
CADA CUÁNTO	Dos veces al año. A criterio del/la Jefe/a de la Unidad Administrativa.
DÓNDE	En Diputación.

Responsables de Prestaciones y Programas

El cuadro de responsables de prestaciones o programas de los CEAAS queda como sigue:

Responsabilidad	CEAAS Prádena	CEAAS Cuéllar	CEAAS San Ildefonso	CEAAS Cantalejo
Ayuda a domicilio, teleasistencia y residencias	M ^a Ángeles Galindo	Begoña Arranz	Lucia Gonzalez	Marina Senovilla
Ayudas económicas	M ^a Carmen García	Asunción Serrano	Carmen Abad	Isabel Adanero
Información, orientación y sensibilización (tanto individual como comunitaria) y SIUSS	Milagros Martín	Lourdes Gómez	Carmen Meléndez	Lorena Calvo
Participación social, voluntariado, subvenciones y asociacionismo	Mónica Otero	Jesús Senovilla	Fuencisla García	Carlos Rodriguez
Ocio preventivo, educar en familia, competencia social, manualidades, educación de adultos/as y jóvenes en riesgo	Cristina Fuentenebro	Lourdes Gómez	Carmen Miguel	Concha Dorado
Menores y familia	Amparo García	Milagros Blas	Josefa Cámara	Esther Romera
Inclusión	Virginia Gómez	Carolina Sanz	Ladislao Peña	Guillermo Aldama

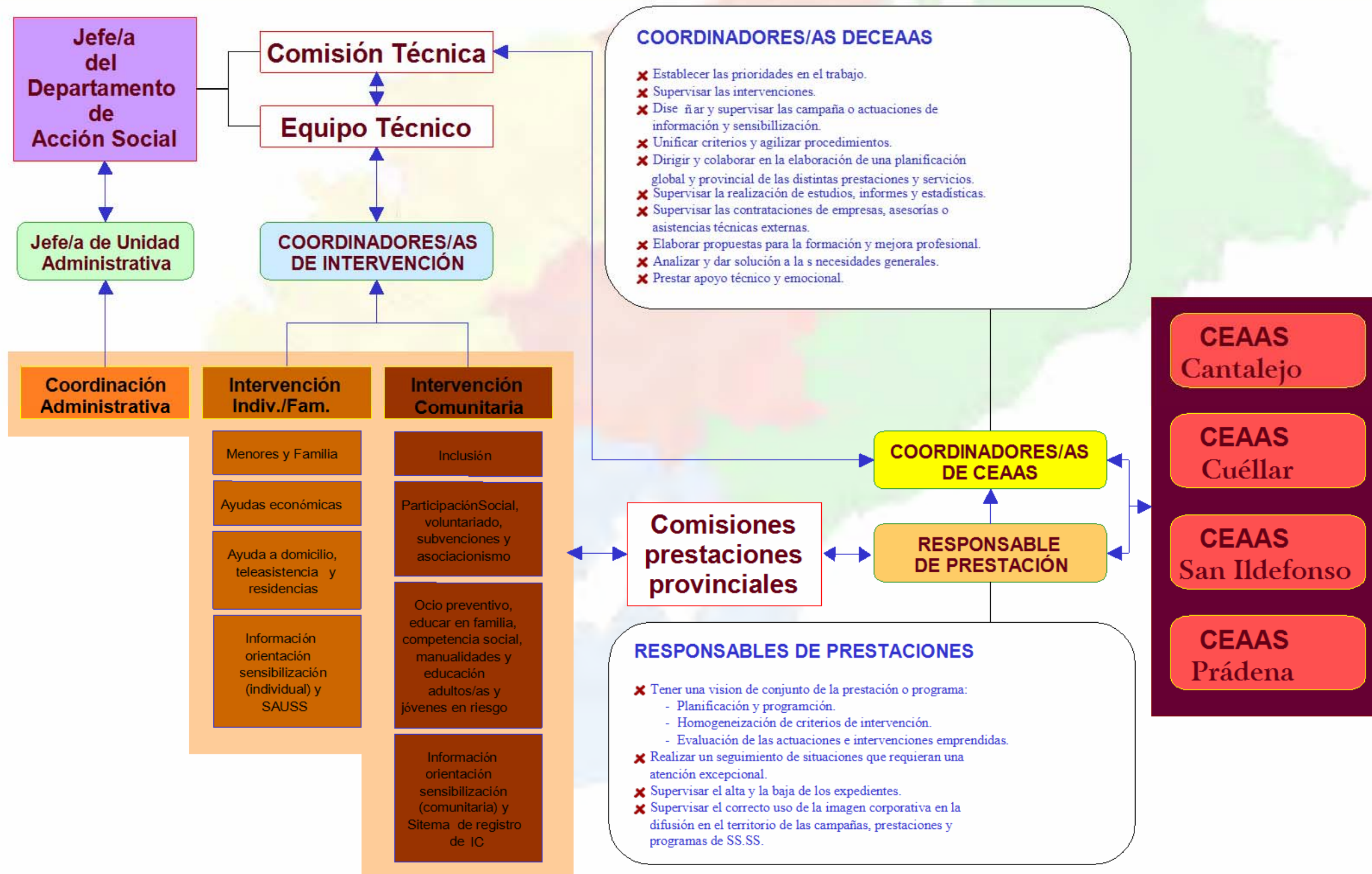
Coordinadores/as de CEAAS

Responsabilidad	CEAAS Prádena	CEAAS Cuéllar	CEAAS San Ildefonso	CEAAS Cantalejo
Coordinadores/as de CEAAS	Marta Gómez	Henar Herranz	Teresa Fernández	Ana Agudiez

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación GENERAL
QUIÉNES SE REÚNEN	Todos los profesionales de todas las prestaciones y programas de todos los CEAAS. Responsables de los servicios centrales. Diputado/a delegado/a.
PARA QUÉ	<ul style="list-style-type: none">* Para revisar y homogeneizar criterios generales de actuación.* Para mantener la cohesión del equipo de Servicios Sociales Básicos.* Para abordar de manera monográfica algún tema de especial relevancia.* Para evaluar de manera general las planificaciones proyectadas.
CADA CUÁNTO	Anualmente.
DÓNDE	En un local que permita el trabajo de todo el equipo.

A continuación se muestran, en relación al organigrama, el mapa de flujos de coordinación y comunicación interna de SS.SS. incidiendo con especial detalle en aquellas que tienen que ver con la CT y la comisiones de prestaciones y programas.

Organigrama de SS.SS. de Diputación: Flujo de coordinaciones



Coordinaciones externas

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE INMIGRACIÓN
QUIÉNES SE REÚNEN	Representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> * Ayuntamiento de Segovia. * Cáritas diocesana de Segovia. * Cruz Roja Española en Segovia. * Gerencia Territorial de Servicios Sociales. * Asociación Comisión Católica para la Inmigración. * Diputación Provincial De Segovia. * Codinse. * Espávila.
PARA QUÉ	* Coordinar actuaciones y recursos para la intervención con personas inmigrantes en la provincia de Segovia.
CADA CUÁNTO	Mensualmente.
DÓNDE	Gerencia Territorial de Servicios Sociales.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL
QUIÉNES SE REÚNEN	Representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> * Ayuntamiento de Segovia. * Cáritas diocesana de Segovia. * Cruz Roja Española en Segovia. * Gerencia Territorial de Servicios Sociales. * Asociación Comisión Católica para la Inmigración. * Diputación Provincial De Segovia. * Codinse. * Espávila.
PARA QUÉ	* Coordinar actuaciones y recursos para la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.
CADA CUÁNTO	Mensualmente.
DÓNDE	Gerencia Territorial de Servicios Sociales.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN PROVINCIAL INFORMATIVA DE EXTRANJERÍA
QUIÉNES SE REÚNEN	Representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> * Subdelegación de Gobierno. * Instituto Nacional de la Seguridad Social. * Cáritas diocesana de Segovia. * Cruz Roja Española en Segovia. * Codinse. * Sindicatos. * Colegio de Graduados Sociales. * Diputación Provincial de Segovia. * Asociación Salam. * Asociación Bulgaria.
PARA QUÉ	* Información relacionada con extranjería (información y gestión documental, actualización de datos, etc).
CADA CUÁNTO	Cada cuatro meses.
DÓNDE	Subdelegación de Gobierno.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN TÉCNICA CASA DE ACOGIDA
QUIÉNES SE REÚNEN	Representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> * Centro de la Mujer . Junta de Castilla y León. * Ayuntamiento de Segovia. * Asociación Apyfim-Alcazar. * Diputación de Segovia.
PARA QUÉ	* Valoración de solicitudes de ingreso en centros pertenecientes a la red de asistencia a mujeres víctimas de maltrato o abandono familiar. * Seguimiento de las personas atendidas en la casa de acogida de Segovia. * Revisar el funcionamiento general de la casa de acogida
CADA CUÁNTO	De ordinario una vez al mes, aunque podrá reunirse a petición de cualquiera de sus miembros, cuando existan circunstancias especiales o urgentes que lo requieran.
DÓNDE	Junta de Castilla y León.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN DE SEGUIMIENTO CASA DE ACOGIDA
QUIÉNES SE REÚNEN	Comisión Técnica de la Casa de Acogida. Técnico de la Dirección General de la Mujer e Igualdad de Oportunidades. SS.SS. de Diputación.
PARA QUÉ	<ul style="list-style-type: none"> × Seguimiento y valoración del funcionamiento de los centros de la Red de Asistencia a la Mujer × Seguimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente.
CADA CUÁNTO	Cada seis meses.
DÓNDE	Junta de Castilla y León.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN MIXTA REGIONAL DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA CRECEMOS
QUIÉNES SE REÚNEN	2 representantes de Junta de Castilla y León. 2 representantes de la Diputación de Segovia.
PARA QUÉ	× Evaluación y seguimiento de los convenios.
CADA CUÁNTO	Anualmente.
DÓNDE	Dirección General de Familia. Valladolid

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN MIXTA PROVINCIAL DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA CRECEMOS
QUIÉNES SE REÚNEN	2 representantes de la Diputación de Segovia. 2 representantes de cada CL de los Municipios donde se desarrolla el programa
PARA QUÉ	× Evaluación y seguimiento de los convenios.
CADA CUÁNTO	Anualmente.
DÓNDE	Diputación de Segovia.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MÓVIL DIRIGIDO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO
QUIÉNES SE REÚNEN	Representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> * Cruz Roja. * Ayuntamiento. * Diputación de Segovia.
PARA QUÉ	* Seguimiento del convenio.
CADA CUÁNTO	Anualmente.
DÓNDE	Cruz Roja.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la JUNTA PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE PERSONAS ADULTAS
QUIÉNES SE REÚNEN	Representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> * Educación (inspección, programas) * Sindicatos de enseñanza. * Alumnos/as. * Diputación de Segovia.
PARA QUÉ	* Seguimiento y evaluación plan provincial de personas adultas.
CADA CUÁNTO	Cada seis meses.
DÓNDE	Dirección Provincial de Educación. (Segovia)

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación del EQUIPO MIXTO (Ley dependencia)
QUIÉNES SE REÚNEN	2 representantes de la Diputación de Segovia. 2 representantes de la Gerencia.
PARA QUÉ	* Comprobación y validación de valoración social y funcional de dependencia. * Elaboración de dictámenes técnicos y propuesta de grado y nivel de dependencia.
CADA CUÁNTO	Semanalmente de forma telemática.
DÓNDE	Diputación.

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN PROVINCIAL DE INFANCIA
QUIÉNES SE REÚNEN	Representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> × Gerencia. × Ayuntamiento. × Policía local. × Guardia Civil. × Unidad de intervención educativa. × Cáritas. × Cruz Roja. × Diputación de Segovia.
PARA QUÉ	<ul style="list-style-type: none"> × Seguimiento de intervención de atención y protección a la infancia. × Abordar de forma monográfica algún tema relacionado con la atención y protección a la infancia.
CADA CUÁNTO	Anualmente.
DÓNDE	Gerencia de SS.SS. (Segovia).

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN PROVINCIAL DE ABSENTISMO
QUIÉNES SE REÚNEN	Representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> × Educación. × Ayuntamiento. × Fiscalía. × Policía local. × Guardia Civil. × Gerencia de SS.SS. × Cáritas. × Cruz Roja. × Diputación de Segovia.
PARA QUÉ	<ul style="list-style-type: none"> × Homogeneizar criterios provinciales ante la situación de absentismo. × Tomar acuerdos ante situaciones de absentismo recurrente. × Seguimiento y evaluación del plan provincial para la prevención y control del absentismo.
CADA CUÁNTO	Trimestrales.
DÓNDE	Dirección Provincial de Educación (Segovia).

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL ACUERDO MARCO DE PRESTACIONES BÁSICAS.
QUIÉNES SE REÚNEN	Representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> × Gerencia de SS.SS. × Diputación de Segovia.
PARA QUÉ	× Seguimiento del acuerdo marco de prestaciones básicas y de programas sociales
CADA CUÁNTO	Semestralmente.
DÓNDE	Gerencia de SS.SS. (Segovia).

DENOMINACIÓN	Reuniones de coordinación de la COMISIÓN DE COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA
QUIÉNES SE REÚNEN	Representantes de las siguientes instituciones: <ul style="list-style-type: none"> × Gerencia de SS.SS. × Ayuntamiento. × Gerencia de Salud. × Centro Base de minusválidos. × Atención primaria de salud. × Trabajador/a Social del Hospital. × Diputación de Segovia.
PARA QUÉ	× Seguimiento de actuaciones en materia socio-sanitaria. <ul style="list-style-type: none"> × Tomar acuerdos ante situaciones individuales concretas con problemática socio-sanitaria.
CADA CUÁNTO	Semestralmente.
DÓNDE	Centro Integral de SS.SS. (Segovia).

AJUSTE DE LAS MEDIDAS PREVISTAS PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LOS CEAAS

Tras la consulta al respecto a todos/as los/as profesionales de CEAAS cabe destacar la positiva valoración de la puesta en marcha de los centros agrupados. Manifiesta la satisfacción general del proceso que sienten los equipos, lógicamente aún quedan algunas cuestiones por dirimir, concretar u operativizar. En este apartado se presentan, por un lado, los asuntos clave a reajustar detectados en los CEAAS y, por otro, algunas recomendaciones pertinentes al respecto.

Los asuntos clave detectados que se nombran no requieren necesariamente ajustes en todos los CEAAS.

ASUNTOS CLAVE DETECTADOS

El presente apartado muestra, agrupados por los siguientes bloques de contenidos, los asuntos clave planteados por los CEAAS para el ajuste de su puesta en marcha:

Cita previa
Procedimientos de trabajo y manejo de los tiempos
Mejora del servicio a los y las usuarios/as

Cita previa

Difusión

- × La difusión realizada resulta insuficiente.
- × La cita previa no está totalmente implantada en todas la zona o totalmente asimilada por parte de todas las personas o colectivos con los que se interviene. Estos casos se dan fundamentalmente con los/as usuarios/as mayores y con los pueblos pequeños.
- × Los/as usuarios/as no se ajustan a los horarios fijados para la solicitud de la misma.

Atención telefónica

- × Las centralitas de los CEAAS se sobrecargan, transmitiéndose la sensación al usuario/a de que el servicio está desatendido.
- × En la atención telefónica no se da información puntual o sobre prestaciones y programas, tan sólo se utiliza para dar cita o facilitar el contacto con algún profesional.

Agenda

- × Existen discrepancias acerca de la utilidad de la agenda informática, por tanto, no todos los profesionales de CEAAS la utilizan. Es una herramienta clara asumida como tal sólo por los/as TS y, aún así, no su totalidad ha incorporado aún su uso cotidiano. Otros/as profesionales de CEAAS han manifestado explícitamente la ineficacia de la misma para la organización del trabajo apostando por el manejo de las agendas físicas. En este sentido, la agenda informática a veces es percibida como un elemento de control o registro de actuaciones que se complementa a posteriori variando el objetivo para el que fue diseñada.
- × La aplicación informática no se ajusta al 100% a las informaciones a reflejar por los/as auxiliares administrativos/as. Algunos CEAAS han introducido en la base de datos sus propias propuestas de mejora.
- × Se planifican las citas de un día para otro, a veces incluso el mismo día.
- × Los/as profesionales no pueden disponer de acceso internet en todos los municipios de atención de las UTS correspondientes.

Tiempos de atención

- × Ningún CEAAS se ajusta a los tiempos fijados. 15 minutos por cita resulta insuficiente en la mayoría de los casos. Los/as auxiliares administrativos/as están organizando la distribución de citas de manera eficiente aunque sin seguir un criterio homogéneo a nivel provincial.
- × Todos/as los/as profesionales priorizan la cita previa sobre la intervención en zona.
- × Algunas zonas están sobrecargadas debido al alto número de demandas.

Procedimientos de trabajo y manejo de los tiempos

Reuniones de coordinación

- × Sobre las reuniones de equipo:
 - × El tiempo de reuniones resulta excesivo aunque por otro lado el tratamiento de los temas no siempre es el óptimo.
 - × Algunos CEAAS reconocen cierta informalidad en las reuniones tanto de equipo como de microequipos debido fundamentalmente a:
 - × Problemas de horario.
 - × Uso inadecuado del teléfono.
 - × Traspasos de información a niveles interpersonales.
 - × Seguimiento no exhaustivo de los casos.
 - × Mala distribución del tiempo.
 - × La organización del tiempo de los equipos es complicada teniendo en cuenta la complejidad que supone la puesta en marcha del nuevo modelo de funcionamiento y el volumen de cambios a introducir. La cantidad y diversidad de tareas hacen difícil la priorización de unas u otras.
 - × Las reuniones de equipo están sobrecargadas de contenidos. A ello se añade la cantidad de información que se vuelca fundamentalmente desde la CT.
 - × El nuevo modelo de funcionamiento aún se está implantando y los equipos aún no han terminado de definir sus relaciones de coordinación con otros CEAAS y con los servicios centrales en tanto que no están del todo claros cuáles son los interlocutores, qué canales utilizar, qué contenidos tratar, en qué espacios y con qué grado de profundidad, teniendo en cuenta el proceso de toma de decisiones.
- × Sobre las comisiones de prestaciones y programas:
 - × Falta tiempo para preparar en los CEAAS lo que se lleva a las comisiones de prestaciones y programas, lo que dificulta tener una visión mas global de los contenidos. Son demasiado esporádicas y al final sólo sirven para repartir tareas.
 - × A veces no se sabe cuál es el espacio adecuado para tratar determinados asuntos: si las comisiones de prestaciones y programas o la CT.
- × Sobre los equipos, las reuniones y el proceso de toma de decisiones:
 - × El proceso de toma de decisiones es lento y no está claro. Genera confusión la participación de los CEAAS pues, en función de los contenidos, a veces es considerada con carácter consultivo o otras veces con carácter vinculante.

- × No están claras las prioridades a nivel provincial por lo que resulta difícil sistematizar tareas e informaciones. Los niveles de autonomía de los CEAAS no están claramente definidos.
- × Las actas e informaciones de las reuniones llegan con demasiada demora.
- × La nueva forma de trabajar genera realidades diferentes que requieren otros planteamientos. Se echa en falta la asistencia técnica de un profesional externo a SS.SS. de Diputación que ofrezca apoyo al equipo para la descarga profesional y apoyo emocional en el proceso.

Redistribución de los recursos humanos y reparto de tareas

- × El incremento de personal, la puesta en marcha de la ley de dependencia y la nueva guía para la valoración de riesgo en la infancia han supuesto un importante aumento del volumen de trabajo.
- × Algunas UTS de CEAAS están sobrecargadas.
- × No existen criterios claros de apoyo en situaciones de sobrecarga ni una priorización de tareas a nivel de microequipos.
- × Los casos de los/as TIC no suelen llevarse a los microequipos.
- × La figura del/la psicólogo/a de CEAAS está sobrecargada con los casos de menores y familia, otros apoyos en CEAAS y las intervenciones relativas a la violencia de género.

Itinerario de la demanda y adaptación del itinerario a casos con menores en riesgo

- × Sobre la puerta de entrada:
 - × La tendencia de uso de la entrada única es una de las medidas que más ha calado en los equipos de CEAAS.
 - × Aún así, el itinerario se muestra lento en los casos que tienen que ver con la vivienda y el empleo para usuarios/as de origen inmigrante. En casos de este tipo los/as TIS a veces hacen de puerta de entrada al servicio resolviendo la demanda o derivando directamente al profesional correspondiente.
 - × No está claro desde qué momento empieza a contar el plazo para realizar las valoraciones de riesgo en los casos de menores, si desde la notificación del caso a Servicios Sociales o si desde la valoración realizada por el/la TS.
 - × Existe cierto atasco en el tratamiento de casos de menores en riesgo debido al retraso en las valoraciones de los/as TS que ya de por sí manifiestan sobrecarga en el volumen general de casos.
- × Sobre las comisiones de menores y familia:

- × No existe una valoración consensuada acerca del correcto funcionamiento de estas comisiones pues están muy condicionadas por el territorio que abarcan y por los/as profesionales que las componen.
- × Sobre los microequipos:
 - × No existe un criterio provincial que se esté utilizando para organizar las reuniones de microequipos, aunque esto no supone un problema. En algunos CEAAS la valoración de su funcionamiento es exitosa.
 - × En algunos CEAAS aún no se desenvuelven con comodidad en el proceso de conformación, tratamiento y seguimiento de los casos en microequipo.
 - × Existen déficits en los registros de algunas de las actuaciones de los/as profesionales que conforman los microequipos.
 - × Existen claras diferencias en la proactividad de los/as diferentes responsables de casos.
 - × Los microequipos favorecen la reflexión colectiva pero restan tiempo a la reflexión individual.
 - × Destaca positivamente la integralidad en la valoración y diseño del plan de acción, aunque a veces falta tiempo para diseñar óptimamente los planes de intervención individual por la coincidencia de tareas en un mismo periodo de tiempo.

Homogeneización de la producción documental

- × No existe un archivo de documentación común y de fácil acceso entre los CEAAS.
- × Los recursos para el archivo digital son escasos.
- × La actual aplicación del SAUSS no funciona correctamente, es poco ágil y resta mucho tiempo.
- × El exceso de burocracia interna resta tiempo para las intervenciones y las coordinaciones. Los/as TS, los/as Educadores/as y los/as Psicólogos/as son los mayores perjudicados.
- × Aunque hay varias propuestas en fase de estudio e incluso algunas en proceso de diseño, no existe aún una base de datos activa para el registro de las intervenciones y visualización del trabajo de los/as TIC y TIS.

Mejora del servicio a los y las usuarios/as

Mejoras en las prestaciones y programas

- × La población de la provincia está creciendo y con ella la diversidad de problemáticas. Ha aumentado el volumen de la demanda.
- × El nuevo modelo de funcionamiento favorece la detección de más casos en los que es necesario intervenir, aunque también genera un mayor volumen de trabajo que a veces es difícil de atender.
- × Se ha notado una mejora fundamentalmente debido al aumento de recursos, las posibilidades de coordinación entre profesionales y las responsabilidades compartidas de cara al itinerario de la demanda.
- × En términos generales, la calidad del servicio ha mejorado porque hay más profesionales y se puede dar cobertura a más demandas. La intervención es ahora más integral. Es un sistema muy rico para los casos que llegan al segundo nivel de intervención.
- × Falta un plan provincial general, para toda la población (estudio de necesidades, recursos y plan de acción).
- × La cita previa aún no está del todo instaurada y por tanto el/la usuario/a pierde accesibilidad y tiempo para conseguir una información. Por otro lado, también hay usuarios/as que agradecen la cita previa porque no tienen que pasar tanto tiempo esperando.
- × Se pierde mucho tiempo en burocracia. Esto hace que se ralenticen las prestaciones.

RECOMENDACIONES

A continuación se exponen algunas recomendaciones pertinentes de carácter general y de aplicación provincial, algunas de ellas ya en marcha en algunos de las zonas, ante los asuntos clave planteados por los CEAAS¹. Los contenidos se organizan nuevamente en función de los bloques presentados en el apartado anterior: cita previa, procedimientos de trabajo y manejo de los tiempos y mejora del servicio a los/as usuarios/as.

Cita previa

En éste primer bloque cabe matizar inicialmente que entendemos atención a través de cita previa a aquella que:

- × es solicitada por el/la usuario/a telefónicamente, ya sea por iniciativa propia o por sugerencia del/la TS o TIC
- × es realizada en los horarios fijados para ello
- × es realizada por TS o TIC
- × es realizada en el local asignado en la UTS.

Asimismo, entendemos por atención en el territorio cualquier otra actuación, seguimiento o intervención, en un caso que el/la profesional de CEAAS realice con independencia de lugar (local de UTS o domicilio del/la usuario/a) ya sea individualmente o en coordinación con el microequipo correspondiente.

Tanto la cita previa como la atención en el territorio han de planificarse y por tanto ser reflejadas en la agenda con la adecuada anticipación.

¹ La puesta en marcha de estas cuestiones está prevista en el documento operativo 2007.

DIFUSIÓN

Recomendaciones

- ✗ Elaborar un programa marco de información y difusión de SS.SS. que homogenice criterios a nivel provincial.
- ✗ Realizar una nueva campaña de difusión sobre el nuevo funcionamiento de los Servicios Sociales y el establecimiento del sistema de cita previa. Ampliar seis meses más el plazo para su implantación. La cita previa funciona de manera particular con los/as TIC, por tanto, además de motivar su uso, que éstos mantengan presencia en el territorio aunque no haya cita previa.
- ✗ Iniciar un ciclo de sesiones informativas para los colectivos y municipios afectados como acción concreta dentro de una campaña institucional de difusión general supervisada por la comisión de prestaciones y programas encargada de la información. Realizar de manera específica charlas informativas en instituciones (profesionales y agentes sociales) y asociaciones y usuarios/as de los SS.SS. Contemplar de manera complementaria una campaña de comunicación comunitaria.
- ✗ Utilizar los medios de comunicación locales.
- ✗ Aprovechar el conocimiento y la cercanía al territorio de los/as profesionales de CEAAS para el desarrollo de la misma.
- ✗ Dotar a los CEAAS de los soportes necesarios para la realización de la difusión. Ha funcionado muy bien el sistema de tarjetas y pegatinas/imanes para el frigorífico. Dejarlas en lugares habituales para los/as ciudadanos/as.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Recomendaciones

- × Ampliar los horarios de solicitud de cita previa de 9:00 a 14:00h. de la mañana.
- × Dotar a cada CEAAS de una línea más de teléfono y reconfigurar las centralitas para optimizar su uso. Activar una locución que advierta que las líneas están ocupadas con intención de no perder ninguna llamada entrante.
- × Elaborar un listado de temas y detallar el grado de profundidad de los datos que se facilitan de manera que el/la auxiliar administrativo/a pueda transmitirlos a los/as usuarios/as de modo fiable, concreto y actualizado. Para ello puede sistematizarse la práctica y las realidades más habituales que ya se están dando².

El objetivo es el de descargar los tiempos de intervención del resto de profesionales de CEAAS en cuestiones que tengan que ver, tal y como reflejaba el "Documento Operativo 2007", con plazos, campañas puntuales, información general de los SS.SS. u otras que determine el equipo de CEAAS.

La variación o ampliación de éstos contenidos deberá ser coordinada entre los/as auxiliares administrativos/as y los/as coordinadores/as de CEAAS bajo la supervisión del Equipo Técnico.

- × En el protocolo de atención telefónica, sustituir CEAAS por Servicios Sociales.

² El DO2007 apuntaba al respecto algunos temas: plazos, campañas puntuales, información general de los SS.SS. u otras que determine el equipo de CEAAS.

AGENDA

Recomendaciones

- × Insistir en la utilidad de la agenda como herramienta de coordinación y planificación interprofesional en tanto que:
 - × Favorece el trabajo del/la auxiliar administrativo/a a la hora de asignar citas.
 - × Optimiza la planificación de las citas y los tiempos de intervención en zona.
 - × Facilita al profesional la búsqueda del equilibrio entre el trabajo en equipo y la respuesta al usuario/a.
 - × Sirve para hacer memoria de las intervenciones realizadas.
- × La agenda informática es una herramienta útil para todos/as los/as profesionales, por tanto, debería ser manejada de manera cotidiana tanto por los/as TS y TIC como por los/as TIS, los/as educadores/as y los/as psicólogos/as de CEAAS.
- × Planificar las citas con la mayor antelación posible teniendo en cuenta las necesidades del servicio y la necesidad de respuesta al usuario/a. La planificación de la cita favorecería la coordinación entre profesionales a través del/la auxiliar administrativo/a. Ésta podría mandar la agenda de cita previa al correo electrónico de TS y TIC al menos el día anterior a la fecha marcada (en el caso de los lunes se enviaría el viernes a última hora).
- × Habilitar un acceso a Internet en cada una de las UTS de los diferentes CEAAS para favorecer la coordinación interprofesional y como herramienta de comunicación de urgencias.
- × Con respecto a la aplicación informática de la agenda se plantea:
 - × Rediseñar y unificar la base de datos considerando las propuestas de mejora introducidas en los CEAAS.
 - × Ampliar la agenda a la tarde aunque no necesariamente para cita previa.
 - × Visualizar en la pantalla las agendas de los/as TIC y los/as TS a la vez para poder cuadrarlas mejor.
- × Coordinar estas mejoras a nivel provincial a través de la Comisión Técnica.

TIEMPO DE ATENCIÓN

Recomendaciones

- × Ajustar el tiempo de atención a la realidad de los/as usuarios/as y por tanto a una atención mas individualizada.
- × Recoger en los cuadrantes de horarios de atención los tiempos de desplazamiento.
- × Citar por tramos de 30'. No haría falta cambiar la base datos. De sobrar tiempo entre cita y cita, y si hubiese mucha demanda, quedaría espacio en medio, es decir, cada 15' para ubicarlas.
- × Ante el exceso de demanda se proponen varias alternativas:
 - × Limitar el número de personas atendidas al día por cita previa y priorizar según urgencia o prioridad de la problemática planteada, siempre y cuando no suponga la aparición de listas de espera con demoras que afecten a la calidad del servicio.
 - × Revisar qué temas se están tratando y de ellos a cuáles habría que limitar la profundidad de su tratamiento, cuáles podrían ser derivados y cuáles directamente no deberían ser asumidos.
 - × Organizar el apoyo de otros profesionales del CEAAS.
 - × Realizar un ajuste de la zonificación para equilibrar la sobrecarga.
 - × Considerar un refuerzo coyuntural de personal en aquellas zonas o programas más colmados.
- × Compatibilizar y programar, al igual que la cita previa, la atención en territorio como una tarea de cada profesional.
- × Mantener la presencia de los/as TS y los/as TIC en determinados municipios alejados y/o más envejecidos en los que la cita previa aún no está totalmente instaurada. En el caso de los/as TIC, debido al tipo de funciones que desempeña y al tipo de usuarios/as que atiende, esta recomendación ha de interpretarse con mayor flexibilidad de manera que puedan usar, en cualquier municipio y si fuese preciso, los tiempos de atención en cita previa para la atención o intervención en territorio.

Procedimientos de trabajo y manejo de los tiempos

REUNIONES DE COORDINACIÓN

Recomendaciones/1 Sobre las reuniones de equipo de CEAAS:

- × Que los temas que se traten sean de la competencia de todos los/as profesionales convocados/as.
- × Que existan herramientas de fácil acceso al equipo para la elaboración del orden del día, como por ejemplo una hoja en el tablón o un documento en la red informática interna.
- × Que la figura de coordinación analice previamente y cribe la información a tratar avanzando un orden del día elaborado.
- × Que se equilibre el número de temas de carácter informativo con el número de temas en los que haya que tomar decisiones. Muchas informaciones pueden quedar a disposición del equipo en la zona común de la red informática.
- × Que el orden del día sea elaborado y conocido con antelación por la totalidad de los/as profesionales convocados/as. El orden del día puede ser confeccionado a través de un cartel en la sala de reuniones o a través de alguna aplicación informática. Incluir un índice de los documentos anexos en los órdenes del día de las reuniones.
- × Que se descargue el orden del día canalizando cada tema por los cauces correspondientes: reuniones de CEAAS, de CT, de comisiones de prestaciones y programas y de microequipos.
- × Que no se revisen por método las decisiones ya tomadas.
- × Que se usen y aprovechen las actas de reuniones anteriores.
- × Que se realicen monográficas bimensuales para el tratamiento de algún tema de más calado o como espacio de autoformación para el equipo.
- × Que cada CEAAS reorganice sus tiempos de reunión teniendo en cuenta estos criterios.

REUNIONES DE COORDINACIÓN

Recomendaciones/2 Sobre las comisiones de prestaciones y programas:

- × Hacer más reuniones y cada menos tiempo cuando exista la necesidad.
- × Priorizar las tareas o mejoras a emprender y no las informaciones.
- × Elaborar los programas marco anuales de cada una de las prestaciones y programas.
- × Elaborar el orden del día de manera conjunta entre CEAAS y Servicios Centrales de manera que el tratamiento de los temas permita un flujo bidireccional de informaciones y propuestas. Acelerar la elaboración y envío del acta de las reuniones.
- × Traspasar entre las comisiones de prestación de "información, orientación, sensibilización y SAUSS" contenidos críticos en trabajo individual o comunitario. Asimismo, descargar, en casos contrastados de carga excesiva de tareas y si se valora conveniente para la mejora de la coordinación y del servicio, contenidos de la comisión de "ayuda a domicilio, teleasistencia y residencias" a la de "ayudas económicas".
- × Aclarar los contenidos a trabajar en la CT y en las comisiones de prestaciones y programas de manera que se clarifique qué funciones corresponden a las figuras del/la responsable de prestación y coordinador/a de CEAAS. En este sentido, conviene matizar algunas cuestiones referentes al flujo de información/comunicación:
 - × La información sobre prestaciones o programas o aquellas que, en desarrollo de sus funciones, hayan de transmitir los/las coordinadores/as de intervenciones individual/familiar y comunitaria se trasladarán a los CEAAS vía responsables de prestaciones, que, a su vez, la notificarán a los/las coordinadores/as de CEAAS, para asegurar su visión de conjunto en lo referentes a las cuestiones que tengan que ver con el centro, así como al resto de profesionales del equipo.
 - × Las cuestiones de afección provincial y referentes a la organización de los CEAAS se tratarán en la Comisión Técnica y por tanto serán los/las coordinadores/as los/las que bidireccionalmente transmitirán la información entre la CT y los/las profesionales de los CEAAS.
- × Elaborar un protocolo de funcionamiento para cada una de las comisiones de prestaciones y programas.

REUNIONES DE COORDINACIÓN

Recomendaciones/3

Sobre los equipos, las reuniones y el proceso de toma de decisiones:

- × Minimizar el contenido informativo de las reuniones.
- × Buscar nuevos canales y herramientas, físicas e informáticas, para la transmisión de información más allá de las reuniones tales como una revista interna, circulares, un tablón de anuncios, un buzón de sugerencias, una intranet, una lista de correo, un chat o un foro.
- × Crear una carpeta interna de SS.SS. pero de acceso común a todos/as los profesionales de CEAAS a nivel provincial que se pueda consultar y modificar a través de Internet.
- × Regular las relaciones internas de los equipos de manera que se tienda a:
 - × Regular positivamente los conflictos y atajar los problemas en su momento.
 - × Asumir la diversidad de opiniones. Tener paciencia y respeto.
 - × Manejar criterios claros en la toma de decisiones.
 - × Interiorizar las funciones de cada profesional y priorizarlas de manera individual.
- × Establecer prioridades y definir el grado de autonomía de los CEAAS.
- × Enviar las actas y los ordenes del día con suficiente antelación. No revisar las actas punto por punto al inicio de las reuniones. Tratar sólo los puntos sobre los que se solicite algún tipo de aclaración.
- × Favorecer la posibilidad de contar con asesoría externa a SS.SS. que apoye al equipo asumiendo tareas del tipo:
 - × Apoyo en la supervisión de los casos.
 - × Atención técnica especializada en función de la tipología de las funciones y de la dificultad de las tareas a desarrollar.
 - × Apoyo psicológico y emocional a los equipos y sus profesionales.

REDISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y REPARTO DE TAREAS

Recomendaciones

- × Estudiar el ajuste de la zonificación de manera que se equilibren las cargas de trabajo en las UTS en y entre los diferentes CEAAS.
 - × Los cambio de una UTS a otra dentro de un mismo CEAAS deberán gozar del consenso de todo el equipo. Para proceder a ser realizado debe ser informado/a previamente el/la Jefe/a del Departamento de Acción Social.
 - × Los cambios que afecten a más de un CEAAS se estudiarán a propuesta de alguno de los CEAAS afectados en la CT y para ser realizados deberán ser aprobados por unanimidad y gozar del respaldo político del/la Diputado/a delegado/a del Área.

Equilibrar por CEAAS, teniendo en cuenta las cargas y tipos de trabajo, los tiempos de jornada de los refuerzos de personal. Para ello se podría realizar una estadística del número y tipología de las demandas de cita por UTS.

- × Contar de forma estable con el actual refuerzo de personal para la dependencia.
- × Contar de forma estable con el actual refuerzo de personal administrativo.
- × Objetivar y establecer criterios de apoyo en situación de sobrecarga y qué tipo de tareas se priorizan o comparten. Revisar, en caso de duda, el documento "Itinerario de las gestiones y límites por prestaciones" de la Diputación.
- × Tener presente trabajar los casos de carácter comunitario en los microequipos en tanto que también están diseñados para ello.
- × Recordar, en momentos de sobrecarga, la prioridad de la figura de psicólogo/a de CEAAS en casos de menores en riesgo.
- × Flexibilizar la organización del uso de los vehículos de CEAAS. Su supervisión directa podría realizarla la CT a través de los/las coordinadores/as de CEAAS.
- × Centralizar en Servicios Centrales la búsqueda de información relacionada con SS.SS. y aquella procedente de otras entidades. Es tarea de cualquier profesional de los SS.SS. Básicos socializar la información útil para la mejora de los mismos..

ITINERARIO DE LA DEMANDA Y ADAPTACIÓN DEL ITINERARIO A CASOS CON MENORES EN RIESGO

Recomendaciones/1 Sobre la puerta de entrada:

- × Realizar una primera valoración de manera no exhaustiva en casos de cita previa con usuarios/as en los que, a criterio del profesional que haga las veces del puerta de entrada a SS.SS. (TS y TIC), se requiera la presencia de otro profesional de CEAAS. Con el consentimiento del usuario/a y acompañado/a del profesional requerido, se procederá a realizar una segunda valoración más detallada y adecuada.
- × Hacer la primera valoración por vía telefónica, en casos de demandas muy concretas y siempre que lo solicite el/la usuario/a.

ITINERARIO DE LA DEMANDA Y ADAPTACIÓN DEL ITINERARIO A CASOS CON MENORES EN RIESGO

Recomendaciones/2 Sobre las comisiones de menores y familia:

- × Ante las divergencias planteadas en la valoración del funcionamiento de las comisiones de menores y familia se plantea:
 - × Reformular su naturaleza como espacio de detección, coordinación y seguimiento. Clarificar la participación de Servicios Sociales en estos espacios.
 - × Revisar su composición y valorar la implicación de las instituciones participantes. De SS.SS. quizá podría acudir solamente el/la responsable de caso.
 - × Organizar y priorizar los temas a abordar.
 - × Elaborar protocolos para clarificar las relaciones entre los/as profesionales de las distintas instituciones así como criterios para la identificación de casos susceptibles de ser derivados a SS.SS. En esta línea, filtrar los casos de menores en riesgo con educación y otras áreas.
 - × Diseñar y manejar como herramienta básica las fichas de detección. Ser rigurosos/as en su cumplimentación.
- × Homogeneizar su funcionamiento a nivel provincial a través de la comisión de prestación y programa correspondiente y bajo la supervisión del equipo técnico.
- × Integrar y adaptar la Guía 3 y itinerario de la demanda de Diputación. Ajustar los plazos en la puerta de entrada.

ITINERARIO DE LA DEMANDA Y ADAPTACIÓN DEL ITINERARIO A CASOS CON MENORES EN RIESGO

Recomendaciones/3 Sobre los microequipos:

- × Homogeneizar el criterio utilizado para organizar las reuniones de microequipos. Quizá el más operativo sea el de zonificación por UTS.
- × Hacer un listado de microequipos activos y una ficha de organización de los microequipos.
- × Convocar los microequipos cuándo sean necesarios sin el deber de ajustarse a una periodicidad obligada. Es el responsable de caso quien convoca. Pueden celebrarse reuniones simultáneas de más de un microequipo si no coincide en ellas ningún profesional.
- × Formalizar los procedimientos de conformación, intervención y seguimiento de los microequipos:
 - × Convocatoria.
 - × Organización de los microequipos.
 - × Dinamización del/la responsable de caso.
 - × Preparación de los casos. Revisar previamente los expedientes de los casos a tratar.
 - × Cumplimentación de las hojas de seguimiento.
 - × Rigor en los tiempos, plazos y horarios.
- × Procurar que las coordinaciones bilaterales de profesionales de un microequipo no supongan pérdida de información para el resto de componentes.

HOMOGENEIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

Recomendaciones

- × Crear un servicio de documentación general al que se pueda acceder por vía telemática. Coordinar las iniciativas existentes en las reuniones provinciales de auxiliares administrativos/as.
- × Asegurar puntos de Internet en todos los municipios de intervención para favorecer el acceso y cumplimentación del SAUSS. Otras posibilidades pasan por:
 - × Cumplimentar los datos en otro momento.
 - × Que otro profesional complete los trabajos que no requieran un criterio técnico.
 - × Dedicar una tarde a la semana exclusivamente para este fin.
- × Elaborar una base unificada de datos para el registro de las intervenciones de los/as TIC y TIS.
- × Evaluar las prestaciones y programas tanto a nivel cuantitativo como a nivel cualitativo.

Mejora del servicio a los/as usuarios/as

MEJORAS EN LAS PRESTACIONES Y PROGRAMAS

Recomendaciones

- × Dotar de más y mejores locales y recursos en los municipios de las diferentes UTS para favorecer para el desarrollo de la atención a los/as usuarios/as.
- × Agilizar los trámites en las ayudas económicas. Para ello se podría:
 - × Simplificar el número de documentos exigidos desde Diputación para la valoración de un expediente y homogeneizar para ello los requisitos a nivel provincial. Usar mecanismos y procedimientos de urgencia ya formalizados.
 - × Avanzar hacia un escenario en el que cada CEAAS disponga de un remanente para ayudas urgentes que luego se cargue a las ayudas una vez concedidas. Los Servicios Centrales podrían ratificar las valoraciones de los CEAAS sin revisar la decisión tomada por los equipos. Para ello previamente habría que:
 - × Consolidar la figura del/la coordinador/a de CEAAS, de manera que asuman más responsabilidades de las que responderían directamente en la CT.
 - × Aclarar el baremo de concesión estableciendo criterios objetivos a los que ajustarse. Ajustarse siempre a la normativa existente y no emitir informes en contra. Hacer el informe de valoración tan solo en los casos de usuarios/as que se ajusten a los mismos.
- × Elaborar un plan provincial general, para toda la población que incluya un estudio de necesidades, recursos y un plan de acción.
- × Terminar de instaurar la cita previa.
- × Aclarar al usuario/a quién es su profesional de referencia. En casos de microequipos siempre lo será el/la responsable de caso.
- × Consultar a los/as propios/as usuarios/as sobre la conveniencia de las mejoras introducidas o por introducir.

SOBRE EL "I PLAN LOCAL DE ACCIÓN SOCIAL (2005-2008)"

El "I Plan Local de Acción Social (2005-2008)" establecía una serie de medidas prioritarias para impulsar un nuevo sistema de funcionamiento de los SS.SS. Básicos de la Diputación de Segovia que tuviese un claro y positivo reflejo en la mejora del servicio de cara al usuario. Las acciones emprendidas en estos años han sido contempladas y desarrolladas en los Documentos Operativos 2006 y 2007.

Con la presentación del "Documento operativo 2008", concluye la concreción de las indicaciones previstas, abriéndose una nueva etapa para diseñar un nuevo Plan que oriente la dirección futura de los Servicios Sociales de la Diputación de Segovia, centrándose, quizás, con mayor profundidad en la implementación de las mejoras específicas en las prestaciones y programas y en la valoración de posibles escenarios que contemplen mayores niveles de autonomía en los CEAAS.

ANEXO

Este anexo contiene:

- × A.1 Documentos generados
- × A.2 Solicitudes
- × A.3 Organigramas y cuadrantes de CEAAS

ANEXO A.1

Documentos generados

- × A.1.1 Itinerario de la demanda.
- × A.1.2 Límites en la tramitación de recursos ajenos al servicio de SS.SS.
- × A.1.3 Modelo de plan de caso en seguimiento.
- × A.1.4 Plan de caso en riesgo leve.
- × A.1.5 Programa marco de inclusión social.

A.1.1 ITINERARIO DE LA DEMANDA.

PRESTACIÓN DE FAMILIA Y MENORES. ITINERARIO DE LA DEMANDA. ADAPTACIÓN PARA CASOS CON MENORES EN RIESGO.

Este documento se basa en el Itinerario de la demanda adaptado para casos de menores en riesgo de la Diputación de Segovia, en el decreto SAUUS y en la Guía 3 de la Junta de Castilla y León, que regula el procedimiento de actuación en las Corporaciones Locales sobre los menores en situación de desprotección.

- 1. La recepción del caso**, ya sea por derivación de otro servicio, por canalización de un profesional del CEAAS, por demanda de la familia o del propio menor, se realizará por el/la técnico del CEAS correspondiente. La **Ficha de Detección**, que se usa en las Comisiones de Menores y Familia, servirá como instrumento de notificación para los profesionales de Salud y Educación.
2. La el/la técnico del CEAS dejará constancia de esa información por escrito en la **Hoja de Recepción**, que figura como anexo I en la Guía 3. **Alta del caso en el SAUUS**. Informe del caso recepcionado al responsable del área de intervención en el CEAAS.
- 3. PRIMERA VALORACIÓN:** Es realizada por el/la técnico CEAS. Para esta valoración se podrá solicitar el apoyo de cualquier profesional del CEAAS, clarificándose que el apoyo podrá llegar desde la orientación. Tiene que concluirse en un **plazo de dos meses desde la recepción del caso**.
4. El/la técnico CEAS que se haya encargado de la recepción se encargará de recabar cuanta **información** sea necesaria, en especial la relativa a los **datos y necesidades del menor y su familia**.
5. El/la técnico CEAS del CEAS **valorará inicialmente la situación familiar** y si la misma puede o no puede afectar negativamente a la cobertura de las necesidades básicas del menor.
6. La **valoración de la situación de riesgo se hará en función de distintas variables:**
 - Descripción del **tipo de riesgo**: Negligencia física, negligencia emocional, maltrato físico, maltrato emocional, modelo de vida inadecuado... (VER GUÍA 2)

- **Incidencia de la situación de riesgo en el bienestar del menor:** personal (salud física y psíquica), integración social, integración y rendimiento escolar, relaciones familiares (padres- hijos, hermanos).
- **Temporalización:** valorar si se trata de un hecho puntual o existe cronicidad en el maltrato.
- **Colaboración:** del padre, de la madre, de ambos o del cuidador principal.
- **Gravedad del riesgo:** Severidad y frecuencia, cercanía, localización de las heridas si las hubiere, zona del cuerpo donde se localiza, cronificación...
- **Vulnerabilidad infantil:** edad y visibilidad del menor, capacidad del niño para protegerse a sí mismo, acceso del abusador, existencia de problemas físicos o comportamentales...
- **Vulnerabilidad familiar:** ausencia de conciencia del problema, de motivación para el cambio, ausencia de pautas mínimas de crianza en los padres, situaciones estresantes, valores culturales o religiosos...
- **Factores protectores:** del niño, de los padres, presencia de algún miembro adulto protector, red social de apoyo...

Se hacen especialmente útiles para la valoración de las situaciones de riesgo, el uso de varios instrumentos técnicos: La GUÍA 2, La Ficha de valoración del riesgo (Anexo II de la Guía 3), Las Escalas de Bienestar Infantil de Moses y Magura y la Clasificación de Necesidades de la Infancia de Félix López.

Este uso nos permitirá ser más eficaces, así como homogeneizar el lenguaje profesional y los criterios de evaluación.

7. Una vez realizada la 1º valoración, y siguiendo el itinerario de la demanda, el/la técnico CEAS que realizó la valoración **decide si:**

- **Hay situación de desprotección.** Emite entonces una **valoración del riesgo:** Riesgo leve, riesgo grave con colaboración de los padres/ tutores o riesgo grave sin colaboración de los padres/ tutores
- **No hay situación de riesgo de desprotección:** Propuesta de cierre del caso.
- En ambos supuestos **informará a la persona responsable del área de intervención de la respectiva entidad local o persona que ésta designe**, quien decidirá definitivamente sobre la valoración de la situación de riesgo y su adscripción o sobre el cierre del caso (La persona designada al respecto **en cada CEAS es uno de los/as educadores/as o los/as psicólogos/as** que en ese momento es la responsable de la prestación de menores y familia).

8. En caso de **RIESGO LEVE**, el/la técnico CEAS, como coordinador inicial de caso, **podrá elaborar un Plan de Caso** en el que se recoge las actuaciones a desarro-



llar desde la Entidad Local, que serán preferentemente las de prevención individualizada. Este Plan de Caso **también** podrá ser elaborado por un **microequipo**, a propuesta de la el/la técnico CEAS.

9. Si el caso **mejora de forma suficiente se procedería al cierre** (tras decisión definitiva del responsable del área de intervención), **si se agrava puede canalizarlo a el/la psicólogo/a o el/la educador/a o puede proponer la constitución de un microequipo en el que participen los/as educadores/as y los/as psicólogos/as.** En el caso de solicitar la constitución del microequipo tendría que tener criterios claros que justifiquen, de inicio, la presencia de los profesionales del CEAS.
10. En los **CASOS QUE, DESPUÉS DE VALORADOS, OFREZCAN DUDAS O EN AQUELLOS CASOS EN LOS QUE PUEDA APRECIARSE INICIALMENTE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE RIESGO GRAVE DE DESPROTECCIÓN,** la TS podrá hacer la **valoración conjunta del caso con el/la psicólogo/a o el/la educador/a** o puede **proponer la constitución de un microequipo en el que participen el/la psicólogo/a o el/la educador/a.** En el caso de solicitar la constitución del microequipo tendría que tener criterios claros que justifiquen, de inicio, la presencia de los profesionales del CEAS.
11. Por lo tanto la **primera valoración deberá estar finalizada antes de la constitución del microequipo.**
12. **SEGUNDA VALORACIÓN:** Ya sea de un modo u otro, la segunda valoración tiene el **objetivo final de analizar con mayor profundidad el caso, de emitir un diagnóstico en cuanto al riesgo y de tomar decisiones para reducir o eliminar la situación de riesgo.**
13. En la segunda valoración **se partirá de la información inicial recogida en la primera valoración y se decidirá en qué ámbitos habría que recoger más información, quién se encargaría de hacerlo, cómo se haría y el tiempo máximo que se emplearía hasta completar la valoración** (Reparto de actuaciones y tareas según el Programa de Infancia y Familia y según las funciones de cada profesional descritas en el Plan Local). Se prestará especial atención, si no lo hubiese, a la elaboración de un genograma familiar trigeneracional, a la elaboración de la red familiar y social de la familia, así como a ampliar, si procede, la información relativa a los ítems necesarios para analizar el caso: Sociales, familiares, emocionales, educativos, culturales, económicos, laborales, sanitarios y otros.
14. Finalmente, en una **reunión multidisciplinar** en la que participarían los profesionales designados para formar parte del **microequipo**, **se analizaría el caso y se le asignaría un nivel de riesgo o se daría de baja en CEAS.** El coordinador

de caso será el/la psicólogo/a o el/la educador/a del CEAS en los casos valorados como riesgo grave. **La intervención familiar, como actuación de apoyo a la familia, requerirá la firma de un acuerdo de intervención firmado por los padres/ tutores, los técnicos del CEAS intervinientes,** en el que figurarán los objetivos de la intervención, los compromisos de ambas partes y las consecuencias del no cumplimiento de dichos objetivos.

15. En caso de valorarse la existencia de una situación de riesgo nos podríamos encontrar con las siguientes opciones:

B/ Alta en CEAS:

- × Continuación del microequipo sin la participación del el/la psicólogo/a o el/la educador/a.
- × Continuación del microequipo con la participación del el/la psicólogo/a o el/la educador/a.
- × Continuación del microequipo con el/la psicólogo/a y el/la educador/a.
- × Canalización a un profesional del CEAS (Puede ser o no el/la psicólogo/a o el/la educador/a).

C/ En caso de dudas por casos de especial complejidad: Petición de constitución de un **equipo mixto** en el que se integrarán el Jefe de Sección de la SPI, el responsable de esta área de intervención en la Entidad Local y técnicos de los servicios dependientes de la **Entidad Local y de la SPI**, con la finalidad de analizar y valorar conjuntamente el caso. Puede concluir con la elaboración del Plan de Caso por parte de la Entidad Local o con la derivación a la SPI.

D/ Derivación a la SPI, mediante notificación. Cuando se entienda necesario por parte de cualquiera de las dos administraciones, se reunirán técnicos de de la SPI y de la Corporación Local.

En cada opción del grupo B se tomaría la decisión sobre la actuación de apoyo a la familia más adecuada, se diseñaría un Plan de Caso, se ratificaría o nombraría al coordinador del caso, se distribuirían las tareas y se implementaría el plan.

16. Como norma general, **la coordinadora del caso será la Trabajadora Social de CEAS si se acuerda:**

- 1.- Asesoramiento y orientación técnica para facilitar el adecuado ejercicio de las funciones parentales y una dinámica familiar normalizada.
- 2.- La educación familiar para capacitar a las figuras parentales en sus

- funciones de atención, educación y cuidado de los hijos.
- 3.- El seguimiento de la evolución del menor en la familia.
 - 4.- Las ayudas y prestaciones económicas temporales.
 - 5.- La ayuda a domicilio para permitir la permanencia en el mismo de los menores y favorecer su cuidado y atención.
 - 6.- La intervención de voluntarios en tareas de colaboración y apoyo al menor y su familia.

No obstante, el coordinador de caso podría ser el/la psicólogo/a o el/la educador/a o un Técnico de Inclusión Social (TIS) si se viera conveniente, en función de otras variables, desde el microequipo.

17.El coordinador / a de caso será el/la psicólogo/a o el/la educador/a si se acuerda:

- 1.- Los Programas de Intervención Familiar para la preservación o reunificación familiar y para la normalización de la convivencia en la misma.
- 2.- La atención en centros de día o en centros de atención a la primera infancia.
- 3.- Guarda voluntaria en acogimiento familiar o en acogimiento residencial.

18.En cada CEAS debe existir un Registro de Menores en Riesgo, con indicación del nivel de riesgo valorado en cada caso. La persona encargada del mismo es el responsable de la Prestación de Menores y Familia del CEAS.

A.1.2 LÍMITES EN LA TRAMITACIÓN DE RECURSOS AJENOS AL SISTEMA DE SS.SS.

El objetivo de este trabajo de grupo es establecer un criterio único de tramitación de los recursos ajenos al Sistema de Servicios Sociales, para todos los profesionales que actúan según el itinerario de la demanda en el primer nivel de intervención, evitando con ello diferencias de intervención y gestión entre CEAS.

La metodología de este trabajo es el análisis de cada una de las prestaciones existentes en las instituciones que ofrecen recursos relacionados con el bienestar social y establecer para cada una de ellas un límite en la actuación técnica.

Recursos Diputación

- × Subvenciones, asesoría técnica, tramitación y seguimiento
- × Belenes, tramitación
- × Consumo, información y derivación

Recursos Gerencia de Servicios Sociales

- × Balnearios, club 60, información y facilitar solicitud
- × Prestación por nacimiento de hijo, libro de familia numerosa, información y facilitar solicitud; tramitación según criterio técnico
- × Calificación minusvalía, información y facilitar solicitud; tramitación según criterio técnico
- × PNC, información y solicitud; tramitación según criterio técnico
- × Residencias, información, facilitar solicitud y tramitación
- × Subvenciones, información, facilitar solicitud; tramitación según criterio profesional

Recursos IMSERSO

- × Termalismo y vacaciones, información y facilitar solicitud

Recursos INSS

- × Todas las prestaciones, información y facilitar solicitud; tramitación según criterio técnico

Recursos de Salud

- × Todas, información y derivación

Recursos de Educación

- × Todas, información y derivación

Recursos de Fomento

- × Ayudas de alquiler, información y facilitar solicitud; tramitación según criterio técnico
- × Adquisición, rehabilitación, etc. de vivienda, información y derivación

Recursos de Empleo

- × Prestación, subsidio, RAI, etc; información, derivación y tramitación según criterio técnico

Otros recursos de la Junta de Castilla y León

- × Campamentos, Programa Activa (Cultura, Educación), información y derivación.
- × Registro de entidades y centros, información y solicitud; tramitación según criterio técnico

Recursos de ONGs

- × Cáritas; Cruz Roja; Banco de alimentos; Otras (APIFIM, ADISIL, Amanecer...); Información; derivación o tramitación según criterio técnico

Recursos municipales

- × Residencias mayores, viviendas tuteladas; información, tramitación apoyo técnico y seguimiento
- × Actividades centros culturales; información; derivación; tramitación, seguimiento o apoyo técnico según criterio profesional
- × Casas jóvenes; escuelas deportivas; deporte social; campamentos; etc.; información; derivación; tramitación seguimiento o apoyo técnico según criterio profesional

Recursos privados

- × Residencias de mayores y discapacitados; información y derivación

CRITERIO TÉCNICO

Se considera la idoneidad de la tramitación siempre que la misma suponga un apoyo a la intervención, bien como contraprestación o como medio favorecedor de la presencia técnica en la familia o colectivo.

INDICADORES DE RIESGO MÁS SIGNIFICATIVOS:

OBJETIVOS:

ACTUACIONES PREVISTAS:

PROFESIONALES DE OTROS SERVICIOS QUE SE VEN CONVENIENTE QUE COLABOREN EN EL SEGUIMIENTO:

**TIEMPO ESTABLECIDO PARA EFECTUAR EL SEGUIMIENTO:
FRECUENCIA DEL SEGUIMIENTO:**

VALORACIÓN CUALITATIVA DEL SEGUIMIENTO:

OTROS INDICADORES DE EVALUACIÓN:

Grado de satisfacción del coordinador del caso (Muy satisfactorio, bastante satisfactorio, satisfactorio, poco satisfactorio, nada satisfactorio) en:

- × Consecución de objetivos durante el seguimiento:
- × Colaboración de los padres en el seguimiento:
- × Superación de alguna crisis producida durante el tratamiento:
- × Colaboración de los menores en el seguimiento:
- × Colaboración de profesionales de salud en el seguimiento:
- × Colaboración de profesionales de educación en el seguimiento:
- × Colaboración de otros profesionales durante el seguimiento:
- × Uso de los servicios comunitarios por parte de la familia durante el seguimiento:
- × Aumento de redes de apoyo familiar:
- × Aumento de redes de apoyo social:
- × Grado de integración de los menores en el entorno escolar:
- × Grado de integración de los menores en el entorno laboral:
- × Grado de integración de los menores en el entorno social:
- × Grado de satisfacción de los padres de los usuarios durante el seguimiento:
- × Horas dedicadas a intervención directa durante el seguimiento:
- × Horas dedicadas a otras actividades durante el seguimiento:
- × Servicios que han colaborado con el coordinador de caso en el seguimiento:
- × Profesionales del CEAS que han colaborado en el seguimiento:

A.1.4 PLAN DE CASO EN RIESGO LEVE.

PLAN DE CASO EN RIESGO LEVE

FECHA DE ALTA: / / 200....

FECHA DE BAJA: / / 200....

DATOS DEL TITULAR DEL EXPTE:

Nº EXPTE:

NOMBRE Y APELLIDOS: **DNI:**

DOMICILIO:

LOCALIDAD: **CP:** **TLFNO:**

CEAS: **UTS:** **COORDINADOR**

DESCRIPCIÓN BREVE DEL CASO:

GENOGRAMA FAMILIAR:

RED SOCIAL

PERSONAS QUE CONVIVEN EN EL DOMICILIO:

Nombre y apellidos: Parentesco:

Nombre y apellidos: Parentesco:

Nombre y apellidos: Parentesco:

Nombre y apellidos: Parentesco:

Nombre y apellidos: Parentesco:

Nombre y apellidos: Parentesco:

BATERÍA DE OBJETIVOS PARA CASOS DE RIESGO LEVE.

REFERENTES A LAS NECESIDADES FÍSICAS:

Que los menores reciban los cuidados sanitarios preventivos adecuados a su edad: Vacunas, revisiones pediátricas, revisiones dentales.	
Que los menores reciban el tratamiento adecuado a sus enfermedades.	
Que los menores reciban alimentación suficiente, variada y equilibrada.	
Que los menores dispongan de prendas de ropa esenciales y se cambien de forma suficiente para ir limpios y arreglados.	
Que los menores mantengan hábitos de higiene regulares en cuanto a ducha, pelo, manos, cambio de ropa interior y exterior, higiene bucal...	
Que los menores duerman y descansen las horas necesarias para su edad	
Que los menores realicen ejercicio físico adecuado a su edad.	
Que los menores descubran progresivamente su cuerpo, le acepten, le cuiden, le respeten.	
Que los menores comprendan los cambios físicos que va experimentando su cuerpo.	
Que la casa disponga de muebles básicos, de recursos necesarios en la cocina (placa para cocinar, frigorífico) y en el baño (ducha, taza water)	
Que la vivienda disponga de espacio suficiente para las actividades familiares y personales.	
Que la vivienda esté generalmente limpia y ordenada.	
Que la familia pueda hacer frente a los pagos de la renta o de la hipoteca y así quede garantizada que disponga de una vivienda estable.	
Que la familia disponga normalmente de los servicios de agua, luz, calefacción, gas...	
Que la vivienda sea segura para vivir.	
Que los padres administren adecuadamente el dinero disponible colocando en primer lugar las necesidades de los hijos.	
Que los padres busquen y/o mantengan el trabajo	
Que los menores reciban el tratamiento adecuado a sus enfermedades.	

REFERENTES A LAS NECESIDADES COGNITIVAS

Que los menores asistan al colegio con regularidad	
Que los menores reciban enseñanza y estimulación por parte de los padres: Conversaciones, enseñarles pequeñas cosas, preguntarles por sus cosas, realizar/ compartir actividades con ellos, ayudarles con las tareas...	
Que los padres animen a los menores a practicar sus habilidades.	
Que los menores participen en actividades formativas externas al colegio.	
Que los menores estén inscritos en una clase o programa adecuado para sus capacidades.	
Que los menores dispongan de apoyos y/o educación especial si se requiere.	
Que los menores lleven las tareas hechas, el material escolar que precisen.	
Que los menores desarrollen sus capacidades intelectuales: Memoria, atención, concentración, creatividad, razonamiento...	
Que los menores se sientan escuchados por sus padres.	
Que los padres sigan con regularidad la evolución de sus hijos en el colegio: Visitas periódicas al tutor.	
Que los padres vayan educando a sus hijos en valores, en lo que está bien y en lo que está mal.	

REFERENTES A LAS NECESIDADES EMOCIONALES.

Que los niños dispongan de tratamiento profesional en caso de problemas mentales, psicológicos o de conducta	
Que los padres supervisen adecuadamente a sus hijos menores de trece años: Saben dónde están, qué hacen, con quién están, cuándo volverán.	
Que los padres supervisen adecuadamente a sus hijos adolescentes dentro y fuera de casa.	
Que los padres pongan normas y límites precisos, consistentes y razonables a sus hijos.	
Que los padres apliquen refuerzos positivos (sociales, pequeños premios) a las conductas positivas de sus hijos.	
Que los padres ignoren conductas inapropiadas de sus hijos	
Que los padres pongan castigos o sanciones adecuadas y proporcionadas a sus hijos, sin usar métodos violentos	
Que los padres ayuden a reflexionar a sus hijos sobre las consecuencias de sus conductas, tanto positivas como negativas	
Que los padres muestren afecto, aceptación y tolerancia por sus hijos.	
Que los padres conozcan las conductas de sus hijos apropiadas a su edad.	
Que los padres adopten un estilo educativo similar para no contradecirse delante de los hijos	
Que los padres reciban tratamiento adecuado para eliminar o reducir sus problemas físicos, mentales, psicológicos, conductuales.	
Que la relación parental o de pareja sea correcta, ausente de discordia.	
Que haya continuidad en la labor parental, presencia estable de las figuras parentales.	
Que los padres ejerzan funciones de guía y orientación con sus hijos.	
Que los padres ayuden a sus hijos en su desarrollo personal: Autoestima, autonomía, identidad, empatía, motivación de logro.	

REFERENTES A LAS NECESIDADES SOCIALES.

Que los hijos estén más y mejor integrados en su entorno escolar, social	
Que los padres estén más y mejor integrados en su entorno social	
Que los padres dispongan de apoyos familiares significativos en caso de requerir ayuda	
Que los padres dispongan de apoyos sociales significativos (vecinos, amigos, compañeros de trabajo, instituciones) en caso de requerir ayuda	
Que los padres progresen en habilidades sociales básicas	
Que los hijos progresen en habilidades sociales básicas	
Que los hijos se relacionen con sus iguales.	
Que la conducta del menor sea aceptable en casa, en el colegio o en la comunidad	
Que los hijos participen en actividades de ocio y tiempo libre sano y formativo	
Que los padres participen en actividades formativas y/o de ocio en la comunidad.	

“CONDICIONES NECESARIAS PARA POSIBILITAR EL ÉXITO DEL TRATAMIENTO”

ESCALAS DE BIENESTAR INFANTIL	
19.-RECONOCIMIENTO DE LOS PROBLEMAS POR PARTE DE LOS PADRES.	
20.-MOTIVACIÓN DE LOS PADRES PARA LA SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS.	
21.-COOPERACIÓN DE LOS PADRES CON EL PLAN DE INTERVENCIÓN.	
22.- APOYO DEL PRINCIPAL CUIDADOR (REDES APOYO)	
23.- DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS QUE NECESITA LA FAMILIA	

SELECCIÓN DE ACTUACIONES (Ley 14/2002)

(Marcar con una cruz, las actuaciones más adecuadas para eliminar y/o reducir el riesgo)

PREVENCIÓN	
Informar a los niños y familias sobre derechos y recursos de protección.	
Centros de Atención a Primera Infancia	
Escolarización	
Educación compensatoria/ Apoyos escolares	
Programas de Garantía Social	
Educación Afectivo-Sexual	
Prevención de violencia entre iguales	
Prevención de abusos sexuales	
Programa de Prevención de consumo de alcohol y otras drogas	
Prevención de la violencia de género	
Programas para evitar el castigo físico en el ámbito familiar.	
Programas de Ocio y Tiempo Libre.	
Programas de integración social para menores con dificultades especiales	
Programa "Construyendo mi Futuro"	
Formación y Orientación Laboral	
Programa de Mediación y Orientación Familiar	
Punto de Encuentro Familiar	
Informar a los niños y familias sobre derechos y recursos de protección.	
Centros de Atención a Primera Infancia	
APOYO A LA FAMILIA	
Asesoramiento y Orientación técnica a los padres.	
Educación Familiar para capacitar a los padres.	
Seguimiento de la evolución del menor en la familia y entrono social	
Ayuda a domicilio para permitir la permanencia del menor en la familia	
Ayuda y prestaciones económicas temporales	
Intervención de voluntarios para apoyar al menor y a la familia.	
Asesoramiento y Orientación técnica a los padres.	
Educación Familiar para capacitar a los padres.	

ACTUACIONES DE CADA PROFESIONAL:

TRABAJADOR/A SOCIAL

TÉCNICO DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA

TÉCNICO INCLUSIÓN

PSICÓLOGO



EDUCADOR

EDUCACIÓN

SALUD

OTROS PROFESIONALES

VALORACIÓN DEL PLAN DE CASO

OTROS INDICADORES DE EVALUACIÓN:

Grado de satisfacción del coordinador del caso (Muy satisfactorio, bastante satisfactorio, satisfactorio, poco satisfactorio, nada satisfactorio) en:

- × Consecución de objetivos del Plan de Caso:
- × Colaboración de los padres en el Plan de Caso:
- × Superación de alguna crisis producida durante el tratamiento:
- × Colaboración de los menores en el Plan de Caso:
- × Colaboración de profesionales de salud en el Plan de Caso:
- × Colaboración de profesionales de educación en el Plan de Caso:
- × Colaboración de otros profesionales durante el Plan de Caso:
- × Uso de los servicios comunitarios por parte de la familia durante el Plan de Caso:
- × Aumento de redes de apoyo familiar:
- × Aumento de redes de apoyo social:
- × Grado de integración de los menores en el entorno escolar:
- × Grado de integración de los menores en el entorno laboral:
- × Grado de integración de los menores en el entorno social:
- × Grado de satisfacción de los padres durante el Plan de Caso:
- × Horas dedicadas a intervención directa durante el seguimiento:
- × Horas dedicadas a otras actividades durante el seguimiento:
- × Servicios que han colaborado con el coordinador de caso en el Plan de Caso:
- × Profesionales del CEAS que han colaborado en el Plan de Caso:

A.1.5 PROGRAMA MARCO DE INCLUSIÓN SOCIAL.

PROGRAMA MARCO DE INCLUSIÓN SOCIAL

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN.
2. MARCO LEGAL.
3. OBJETIVOS GENERALES.
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.
5. DESTINATARIOS.
6. PROCESO DE INTERVENCIÓN.
7. INDICADORES DE EXCLUSIÓN.
8. METODOLOGÍA DE TRABAJO.
9. RECURSOS HUMANOS.
10. EVALUACIÓN.

1. INTRODUCCIÓN.

El concepto de inclusión social hace referencia a la incorporación de la población global a las prestaciones de los distintos sistemas funcionales de la sociedad.

La inclusión se define como el conjunto de medidas a adoptar para lograr la integración de los individuos, grupos, etc., que se encuentran en situación, o riesgo de exclusión social.

Se pueden destacar dos características que distinguen el fenómeno de exclusión social:

- a. su carácter multicausal y multidimensional,
- b. su carácter procesual

Con respecto a la primera característica, la exclusión social, como fenómeno complejo que es, está provocado por múltiples factores (económicos, de salud, de educación, de formación, de relaciones sociales, de vivienda,...). Esto significa que se deben tener en cuenta los diversos factores intervinientes, que se interrelacionan y retroalimentan entre sí, en su surgimiento, captando a su vez, sus posibles y diferentes manifestaciones.

Por lo que se refiere a la concepción procesualista de la exclusión social, concebir este concepto como un proceso. Las situaciones calificadas como de exclusión han tenido, y han pasado por un recorrido, un itinerario (más o menos largo, más o menos complejo) que ha conducido a esa situación final y extrema de exclusión.

Es importante tener en cuenta que la exclusión social es un fenómeno dinámico y complejo que cada vez afecta a un número mayor de personas y de muy diversa índole. En este sentido, podemos hablar de la exclusión social como un fenómeno actual en constante expansión.

Por este motivo, y a través del presente Programa, el Área de Asuntos Sociales y Deportes de la Diputación Provincial de Segovia, pretende responder a la necesidad de planificar las actuaciones que se están desarrollando desde los Servicios Sociales, en lo que respecta a las personas en situación, o riesgo de exclusión social.



2. MARCO LEGAL.

- × *La Constitución Española de 1978* señala en su artículo 14 que “los españoles son iguales ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquiera otra condición o circunstancia personal o social” y establece en artículos posteriores que las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades, que en su texto reconoce, se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Tratados y Acuerdos Internacionales sobre las mismas materias, ratificadas por España.
- × *Ley 18/1988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales.* Su artículo 3 establece: “El sistema de Acción Social tendrá como objetivo promover la solidaridad, el desarrollo libre y pleno de la persona, la igualdad de los individuos en la sociedad, la prevención y eliminación de las causas que conducen a la marginación y facilitar los medios para la integración y desarrollo comunitario, así como el bienestar social de los ciudadanos y grupos sociales”
- × *Decreto 13/1990, de 25 de enero, por el que se regula el Sistema de Acción Social de Castilla y León.* Su artículo 7 argumenta, que la finalidad de los Servicios Sociales Básicos es lograr unas mejores condiciones de vida para el pleno desarrollo de los individuos y grupo que integran la sociedad.
- × *Decreto 57/2005, de 14 de julio, por el que se aprueba Plan Regional Sectorial de Acciones para la Inclusión Social (hasta el 2007).* Determina por áreas (vivienda, empleo, educación, salud, participación social, apoyo a colectivos especialmente vulnerables y calidad) las actuaciones encaminadas a obtener los objetivos planteados en materia de Inclusión Social.
- × *Plan Integral de Inmigración de la Junta de Castilla y León,* cuyas Áreas de Intervención promueven la inclusión social.
- × *Ley 4/2000 de 11 de enero sobre los derechos y libertades de los extranjeros en España,* y las sucesivas modificaciones de la misma, que ordena su contenido en cuatro títulos, derechos y libertades de los extranjeros; el régimen jurídico, las infracciones y la coordinación de los poderes públicos.
- × *Plan Local de Acción Social 2005/2008 de la Diputación Provincial de Segovia,* cuyo objetivo es “Incrementar la calidad, la eficacia y la eficiencia de los Servicios Sociales de la Diputación”, y hace referencia a la necesidad de dirigir actuaciones para personas en situación o riesgo de exclusión social.

3. OBJETIVOS GENERALES.

- × Promover la integración de las personas o colectivos en situación o riesgo de exclusión social, prestando una atención individualizada e integral, adaptada a las necesidades, potencialidades y recursos disponibles, removiendo las barreras estructurales que dificultan su inclusión social.
- × Prevenir situaciones de riesgo de exclusión social.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- × Mejorar las condiciones de vida de aquellas personas que se encuentran en dificultades para su inclusión social.
- × Sensibilizar a la población e instituciones del fenómeno de exclusión social.
- × Favorecer la adquisición o recuperación del conjunto de destrezas, habilidades y competencias necesarias para la integración en la comunidad de aquellas personas en situación o riesgo de exclusión social: autonomía, independencia, responsabilidad, etc.
- × Facilitar la inserción sociolaboral de las personas que participen en el programa.
- × Potenciar la creación de redes de apoyo familiar y social de las personas destinatarias.
- × Colaborar en el desarrollo de programas sociocomunitarios de contenido relacionado con la inclusión social.

5. DESTINATARIOS.

El programa está dirigido a aquellas personas o colectivos que, tras una primera valoración realizada por el/la Trabajador/a Social o por el Técnico de Intervención Comunitaria, son derivados al programa, y que podrían ser:

- × Minorías étnicas.
- × Personas inmigrantes.
- × Perceptores de IMI.
- × Jóvenes en riesgo.
- × Personas con dificultades de inclusión en el mercado laboral.
- × Personas con responsabilidades familiares no compartidas.
- × Ex- reclusos.
- × Personas sin techo.
- × Personas con adicciones.
- × Personas con discapacidad.
- × Víctimas de malos tratos.
- × Otros que se consideren vulnerables, y objeto del programa.

6. PROCESO DE INTERVENCIÓN.

El proceso de intervención tiene su justificación en el Itinerario de la Demanda y en las funciones que cada profesional tiene asignadas, aprobadas en el Plan Local y en los Documentos Operativos.

7. INDICADORES DE EXCLUSIÓN.

1. Tasa de renta baja, dentro de la unidad familiar, para cubrir las necesidades básicas.
2. Desempleo de más de un año ininterrumpido.
3. Falta de formación para acceder al mercado laboral:
 - × Analfabetos.
 - × Estudios primarios.
 - × No formación profesional específica.
4. Nulas o escasas relaciones sociofamiliares:
 - × Falta de una red de amistades.
 - × Falta de relación con la comunidad.
 - × No participación en actividades comunitarias
 - × Falta de apoyo y atención de familiares que están obligados.
 - × Persona conflictiva en las relaciones con su entorno.
5. Personas en situación social cronificada.
6. Falta de hábitos sociolaborales.
 - × Impuntualidad habitual en el trabajo.
 - × Despidos en anteriores trabajos.
 - × No permanencia en trabajos más de 6 meses.
 - × Faltas de asistencia al trabajo injustificadas.
 - × Deficiente higiene corporal y/o de la vivienda.
 - × Dominio y/o uso del idioma deficitario.
 - × Poco eficiente en el trabajo.
 - × Trayectoria laboral intermitente.
7. Carencia de habilidades y competencias para la búsqueda de empleo:
 - × No conoce los recursos del municipio en el que reside ni de municipios cercanos.
 - × Busca puestos mejores de los que realmente puede acceder.
 - × No se presenta a entrevistas de trabajo por razones infundadas.
8. Déficit habilidades para desenvolverse en la vida diaria en el ámbito individual, familiar y social.

8. METODOLOGÍA DE TRABAJO.

La metodología de trabajo se centrará en el Plan de Caso y en el Proyecto Individualizado/Comunitario de Inserción, atendiendo al Itinerario de la Demanda al que hace referencia el Plan Local de la Diputación 2005-2008, y los Documentos Operativos 2006 y 2007.

Principios metodológicos de la intervención:

- × Integral: abordando todos los aspectos carenciales o deficitarios y desde todas las perspectivas de la acción.
- × Contextualizada.
- × Individualizada y flexible: adaptada a las circunstancias de cada caso, considerando a la persona desde una perspectiva global y en función de las circunstancias que le rodean.
- × Es fundamental partir de los aspectos positivos, potencialidades, habilidades, aficiones e intereses.
- × Responsabilidad del usuario en su proceso de cambio.
- × Se persigue actuar sobre las causas que provocan las situaciones de riesgo o exclusión y no sobre los efectos que producen.
- × Participación activa del usuario.
- × Trabajo en equipo e interdisciplinar.
- × Hay que tener en cuenta las posibilidades reales, no solo del usuario, sino también del entorno y de los profesionales disponibles, ajustándose a la realidad.

Estrategias metodológicas profesionales:

- × Entrevistas.
- × Reuniones de microequipo.
- × Trabajo en red.

Técnicas:

- × Modelado.
- × Roll-playing.
- × Motivación para el logro.
- × Fomento de la autoestima.
- × Refuerzo positivo y motivación.

- × Diálogo y reflexión con el usuario.

La intervención profesional será:

- × Cercana al usuario.
- × Utilizando la empatía.
- × No paternalista.

9. RECURSOS HUMANOS.

Para el desarrollo del Programa la Diputación Provincial de Segovia cuenta con todos profesionales asignados a cada uno de los cuatro Centros Agrupados de Acción Social (Trabajadores/as Sociales, Técnicos en Intervención Comunitaria, Psicólogo/a, Educadores y Técnicos en Inclusión Social) quienes trabajan en base a las funciones que cada uno tiene asignadas en el Plan Local 2005-2008, y en los Documentos Operativos 2006 y 2007.

Asimismo el programa cuenta con el apoyo del resto de agentes sociales de la comunidad, estableciendo coordinaciones con aquellas instituciones, administraciones, empresas, grupos y/o asociaciones pueden resultar interesantes a fin de lograr los mejores resultados de inclusión social.

10. EVALUACIÓN.

La evaluación es un proceso que consiste en valorar si un programa consiguió o no alcanzar los objetivos para cuya consecución fue diseñado.

Atendiendo a la evaluación del programa marco de Inclusión Social de la Diputación Provincial de Segovia:

- × ¿Quién evalúa? El Técnico en Inclusión Social, el usuario, y el microequipo (en su caso).
- × ¿Qué evalúa? La consecución de los objetivos, la adecuación de las actuaciones, los recursos humanos y materiales utilizados, y la metodología empleada.
- × ¿Cómo se evalúa? Se evalúa a través de la observación, la recogida de la información y el análisis de los datos.
- × ¿Cuándo evaluar? Destacamos tres tipos de evaluación:
 - × Evaluación inicial: la que se lleva a cabo al principio de la intervención.

- × Evaluación continua: la que se desarrolla durante todo el proceso de intervención.
- × Evaluación final: se realiza coincidiendo con el cierre del caso.

INDICADORES DE EVALUACIÓN.

CUANTITATIVOS:

- × Nº de usuarios atendidos diferenciando entre IMI, riesgo y extranjería.
- × Nº de usuarios que han abandonado voluntariamente el programa.
- × Nº de bajas producidas por cumplimiento de objetivos.
- × Nº de bajas producidas por incumplimiento de objetivos.
- × Nº de PII realizados con los destinatarios del programa.
- × Nº de PIC realizados con los destinatarios del programa.
- × Nº de entidades con las que se coordina el programa.
- × Nº de usuarios que abandonan el programa por cambio de domicilio o zona.
- × Nº de inserciones producidas en las diferentes áreas: laboral, social, educativa, etc

CUALITATIVOS:

- × Denominación y tipo de relación que existe con las entidades con las que se coordina el programa.
- × Denominación de los programas de ámbito comunitario en los que participan los usuarios del programa.
- × Impacto en la comunidad de las actuaciones de sensibilización.

Segovia, septiembre de 2007.



ANEXO A.2

Solicitudes

- × Solicitud de prestación del servicio.
- × Solicitud de modificación del servicio de ayuda a domicilio.
- × Solicitud de ingreso en residencia.






Solicitud de prestación del servicio.

			
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
<input type="checkbox"/> Ayuda a domicilio <input type="checkbox"/> Teleasistencia domiciliaria <input type="checkbox"/> Ayudas de emergencia social <input type="checkbox"/> Ingresos mínimos de inserción <input type="checkbox"/> Otras			
1.- DATOS DEL INTERESADO			
APELLIDOS		NOMBRE	D.N.I.
FECHA DE NACIMIENTO		ESTADO CIVIL	
DOMICILIO		C.P.	
LOCALIDAD	PROVINCIA	TIPO:	Nº MEMBROS EN FAMILIA
2.- DATOS DEL REPRESENTANTE (EN CASO DE MENORES DE EDAD E INCAPACITADOS)			
APELLIDOS		NOMBRE	D.N.I.
DOMICILIO		C.P.	
LOCALIDAD	PROVINCIA	TIPO:	RELACIÓN CON EL SOLICITANTE
3.- CAUSAS QUE MOTIVAN LA PETICIÓN			
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>			
<p>Declarando, bajo mi responsabilidad, que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud y autorizo a que se realicen consultas a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a la Dirección General del Catastro, y a otros ficheros públicos para obtener cuantos datos sean necesarios.</p> <p>Quedo enterado/a de la obligación de comunicar al Centro de Acción Social correspondiente a mi domicilio cualquier variación que pudiera producirse en mis circunstancias personales: domicilio, nivel de ingresos, etc.</p>			
En de de 200... (Firma)			
NOTA: Los documentos que deberán acompañar la presente solicitud se relacionan en el reverso.			
ILMO. SR. PRESIDENTE DE LA DIPUTACIÓN DE SEGOVIA			



Solicitud de modificación del servicio de ayuda a domicilio.

 Junta de Castilla y León <small>Comunidad de Castilla y León</small>	 AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES	 Diputación de Segovia <small>Asuntos Sociales y Deportes</small>
---	---	---

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

APELLIDOS: _____ NOMBRE: _____

D.N.I.: _____ DOMICILIO: _____

_____ MUNICIPIO: _____

C.P. _____ PROVINCIA: _____

Solicito:

Aumento del tiempo del S.A.D. a Horas/semana:

5 7 10 OTRAS: _____

Reducción del tiempo del S.A.D. a Horas/semana:

7 5 3 OTRAS: _____

Observaciones:

Manifestando que:

Acepto la modificación que resultase, de la concesión de la solicitud, sobre la aportación económica a mi cargo, de conformidad con la Normativa de la Corporación Local.

Declarando, bajo mi responsabilidad: Que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud y autorizo a que se realicen consultas a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a la Dirección General del Catastro, y a otros ficheros públicos para obtener cuantos datos sean necesarios.

Quedo enterado/a de la obligación de comunicar al Centro de Acción Social correspondiente a mi domicilio cualquier variación que pudiera producirse en mis circunstancias personales: domicilio, nivel de ingresos, etc.

..... a de de 200..

NOTA:


De conformidad con lo previsto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, se informa que los datos incorporados a la presente instancia son necesarios y tienen como finalidad la tramitación del recurso solicitado, y serán incluidos en un fichero automatizado cuyo responsable es la Diputación Provincial de Segovia.

Podrán ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos previstos en la citada Ley Orgánica, dirigiéndose por escrito a la Diputación Provincial de Segovia, en la C/ San Agustín, n.º 23, 40071 de Segovia.



Solicitud de ingreso en residencia.

Modelo 1



**Diputación
de Segovia**
Asuntos Sociales y Deportes

SOLICITUD DE INGRESO EN RESIDENCIA

1.- DATOS DEL INTERESADO

APELLIDOS	NOMBRE	DNI
FECHA DE NACIMIENTO	ESTADO CIVIL	
DOMICILIO		CP:
LOCALIDAD	PROVINCIA	TIPO: N° MIEMBROS UN FAMILIA

2.- DATOS DEL SEGUNDO INTERESADO

APELLIDOS	NOMBRE	DNI
FECHA DE NACIMIENTO	ESTADO CIVIL	
DOMICILIO		CP:
LOCALIDAD	PROVINCIA	TIPO: N° MIEMBROS UN FAMILIA

3.- DATOS DEL REPRESENTANTE (ENCASO DE INCAPACITADOS)

APELLIDOS	NOMBRE	DNI
DOMICILIO		CP:
LOCALIDAD	PROVINCIA	TIPO: RELACIÓN CON EL SOLICITANTE

4.- CAUSAS QUE MOTIVAN LA PETICIÓN

Declarando, bajo mi responsabilidad: Que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud y autorizo a que se realicen consultas a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, a la Dirección General del Catastro, y a otros ficheros públicos para obtener cuantos datos sean necesarios.
Quedo enterado/a de la obligación de comunicar al Centro de Acción Social correspondiente a mi domicilio cualquier variación que pudiera producirse en mis datos personales: domicilio, nivel de ingresos, etc; así como constituir, una vez que adquiera la condición de beneficiario, garantía suficiente para hacer frente al importe de la liquidación definitiva de la tasa.

En de de 200 ..
(Firma)

NOTA: Los documentos que deberán acompañar la presente solicitud se relacionan en el reverso.

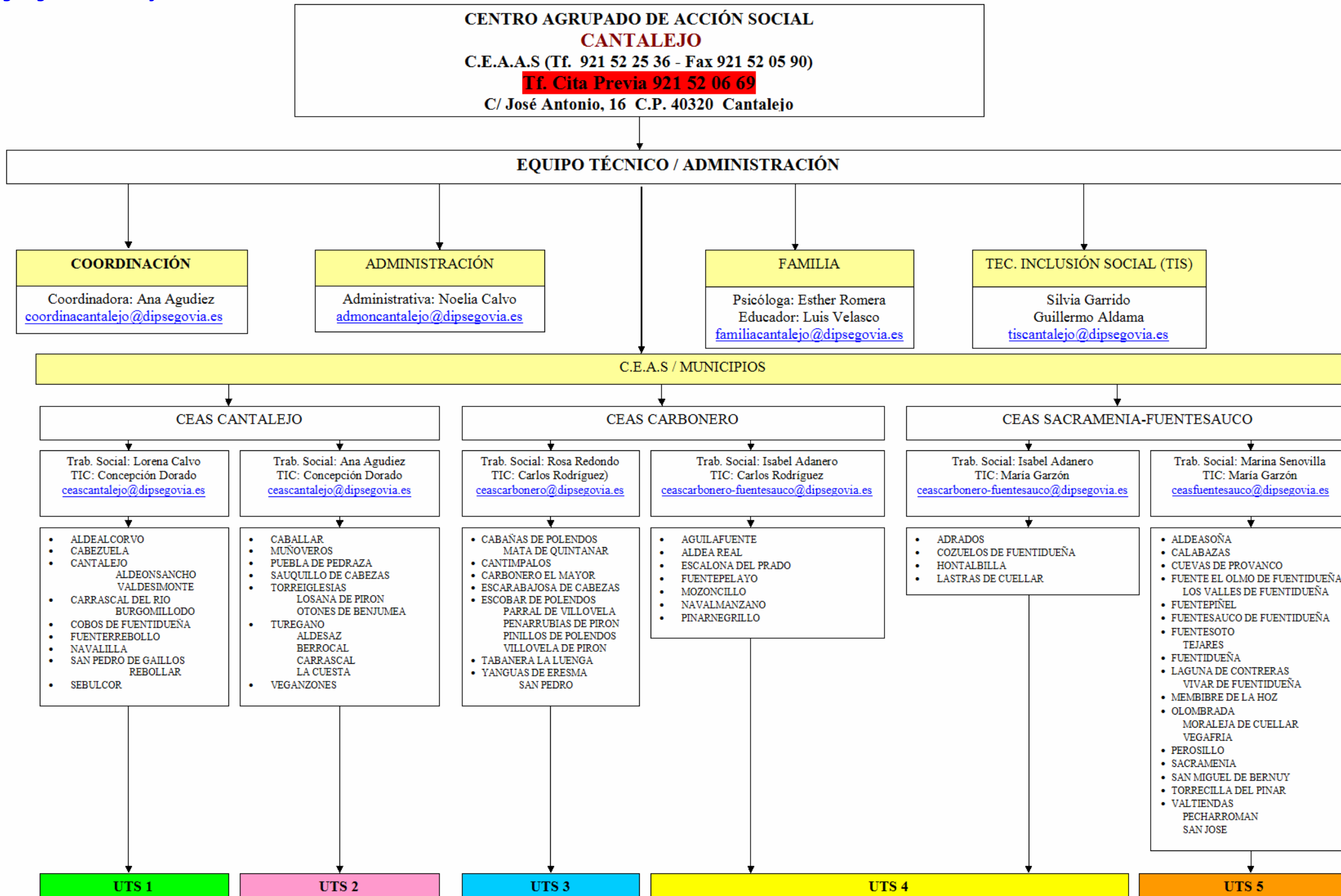
ILMO. SR. PRESIDENTE DE LA DIPUTACIÓN DE SEGOVIA

ANEXO A.3

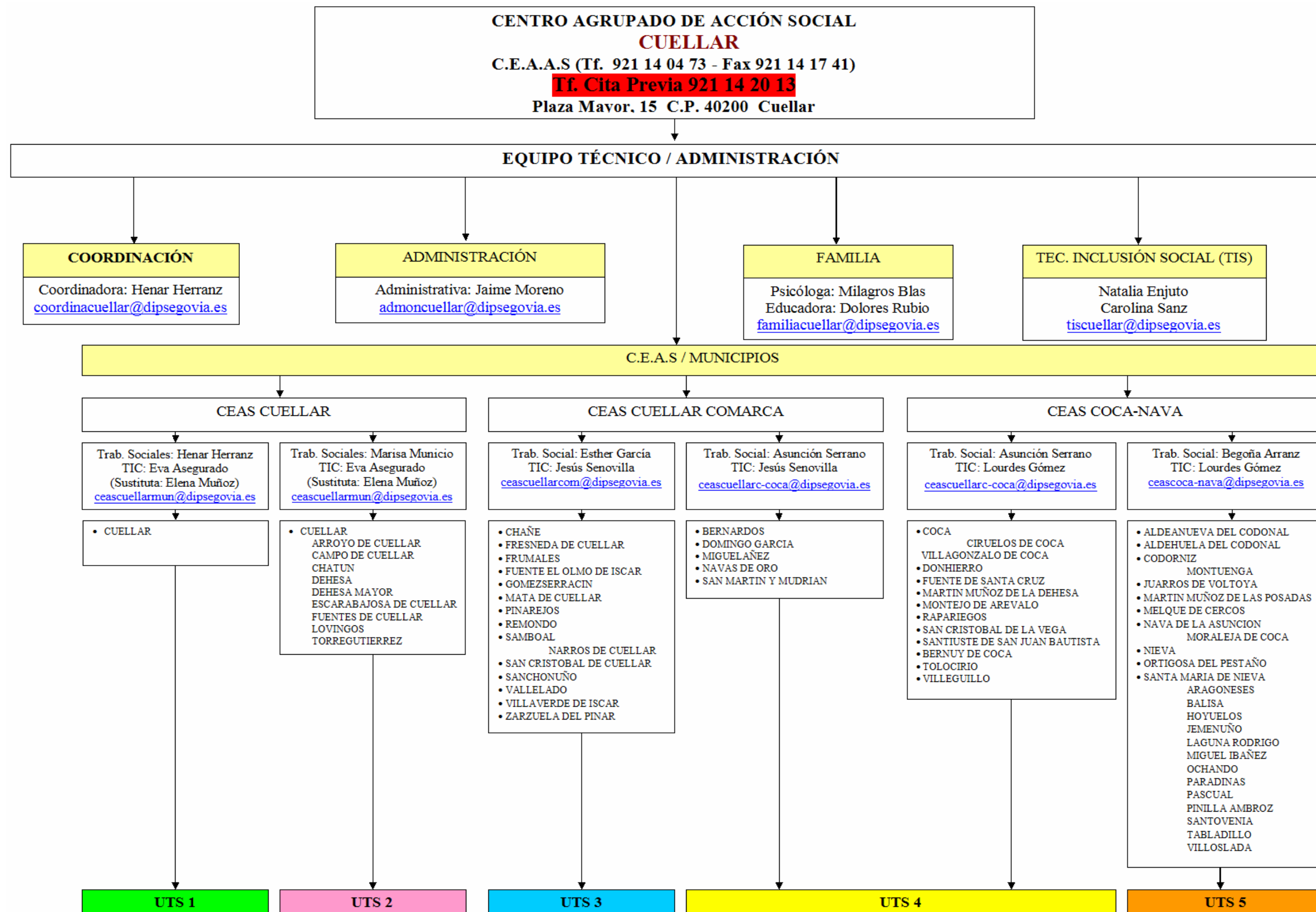
Organigramas y cuadrantes de CEAAS

- × Organigrama Cantalejo
- × Organigrama Cuéllar
- × Organigrama La Granja
- × Organigrama Prádena
- × Cuadrante Cantalejo
- × Cuadrante Cuéllar
- × Cuadrante La Granja
- × Cuadrante Prádena

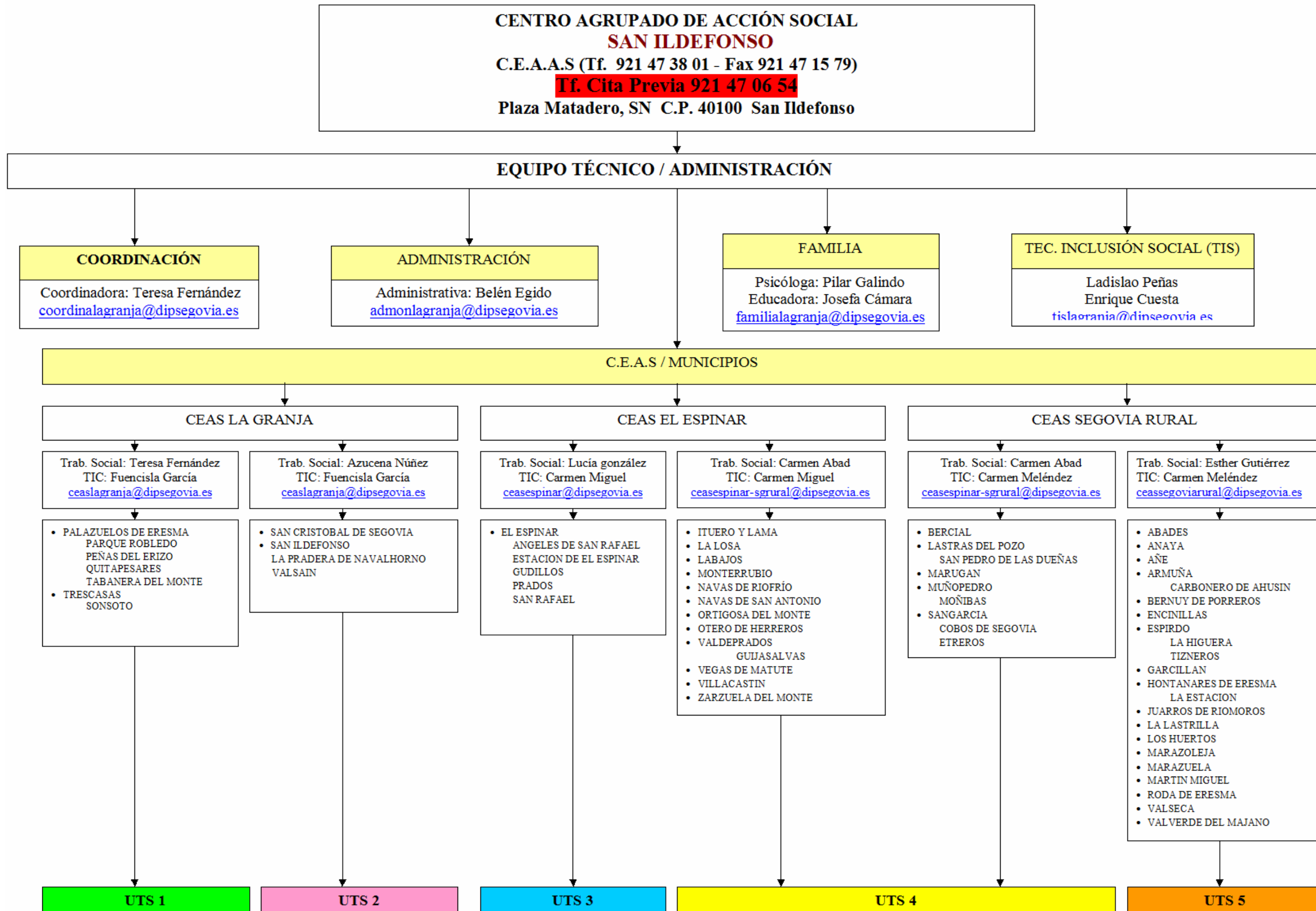
Organigrama Cantalejo



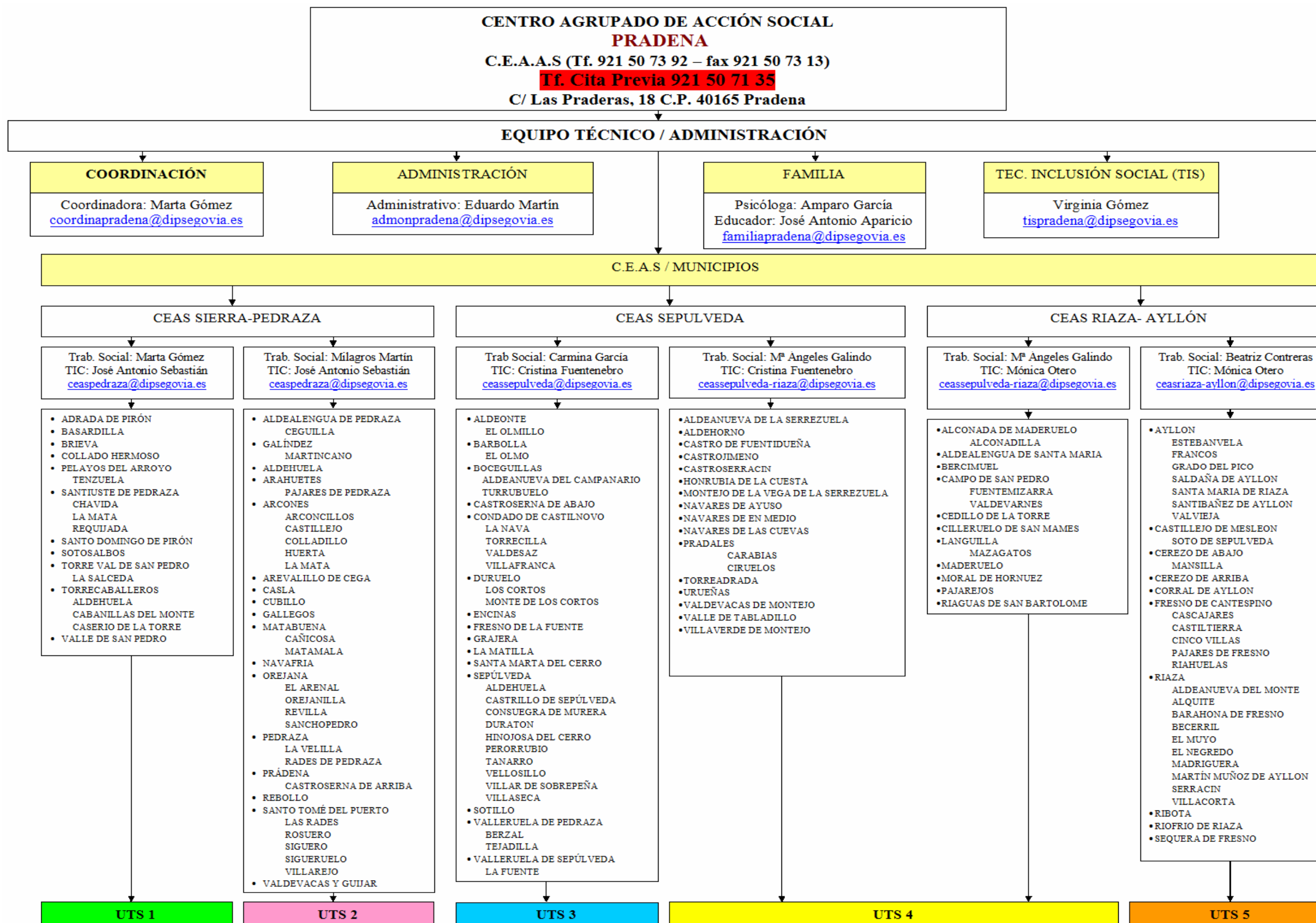
Organigrama Cuéllar



Organigrama La Granja



Organigrama Prádena



CEEAS Cantalejo

CEAAS	CEAS	ID UTS	MUNICIPIO DE ATENCIÓN	MUNICIPIOS QUE SE ATIENDEN	TS	TIC	CITA PREVIA	INTER. Y AT. TERRITORIO
CANTALEJO	CANTALEJO	VERDE	CANTALEJO	Aldealcorvo, Cabezuela, Cantalejo (Aldeonsancho, Valdesimonte) Carrascal (Burgomillodo) Cobos de Fuentidueña, Fuenterrebollo, Navalilla, San Pedro de Gaillos (Rebollar) Sebúlcór	Lorena	Concha	L 9:00 a 12:30	L 13:00 A 15:00
CANTALEJO	CANTALEJO	VERDE	CANTALEJO		Lorena	Concha	X 9:00 a 12:30	X 12:30 A 15:00
CANTALEJO	CANTALEJO	VERDE	CANTALEJO		Lorena	Concha	V 9:00 a 15:00	V
CANTALEJO	CANTALEJO TURÉGANO	ROSA	TURÉGANO	Turégano, Caballar, Sauquillo, Veganzones, Torreiglesias (Otones, y Losana)	Ana	Concha	L 11:00 a 12:30	L 13:00 a 15:00
CANTALEJO	CANTALEJO TURÉGANO	ROSA	CANTALEJO	Muñoveros, Veganzones, Puebla de Pedraza,	Ana	Concha	V 10:00 a 11:30	V 11:30 a 12:30
CANTALEJO	CARBONERO	AZUL	CARBONERO	Carbonero	Rosa	2ª y 4ª Carlos	L 9:00 a 12:00	L 12:30 a 15:00
CANTALEJO	CARBONERO	AZUL	CARBONERO	Escarabajosa, Yanguas,(San Pedro) Tabanera, Carbonero	Rosa	2ª y 4ª Carlos	X 9:00 a 12:00	X 12:30 a 15:00
CANTALEJO	CARBONERO	AZUL	CANTIMPALOS	Escobar (Pinillos, Villovela), Cabañas (Mata de Quintanar)	Rosa	Carlos	V 9:00 a 12:00	V 12:30 a 15:00
CANTALEJO	CARBONERO FUENTESAUCO	AMARILLO	FUENTEPELAYO	Fuentepelayo, Pinarnegrillo	Isabel	Carlos 1ª y 3ª	L 9:00 a 11:00	L 11:00 a 12:00
CANTALEJO	CARBONERO FUENTESAUCO	AMARILLO	ESCALONA AGUILAFUENTE	Escalona (1ª semana) Aguilafuente (2ª,3ª y 4ª semana)	Isabel	Carlos 1ª y 3ª	L 12:30 a 13:30	L 13:30 a 15:00
CANTALEJO	CARBONERO FUENTESAUCO	AMARILLO	MOZONCILLO	Mozoncillo, Aldea Real	Isabel	1ª y 3ª Carlos	X 9:00 A 11:00	X 11:00 A 12:00
CANTALEJO	CARBONERO FUENTESAUCO	AMARILLO	NAVALMANZANO	Navalmanzano	Isabel	1ª y 3ª Carlos	X 12:30 A 13:30	X 13:30 A 15:00
CANTALEJO	CARBONERO FUENTESAUCO	AMARILLO	LASTRAS DE CUELLAR	Lastras de Cuellar	Isabel	1ª y 3ª Maria	V 9:00 A 11:00	V 11:00 A 12:00
CANTALEJO	CARBONERO FUENTESAUCO	AMARILLO	HONTALBILLA	Hontalbilla, Cozuelos, Adrados	Isabel	1ª y 3ª Maria	V 12:30 A 13:30	V 13:30 A 15:00
CANTALEJO	FUENTESAUCO	NARANJA	SACRAMENIA	Sacramento, Cuevas de Provanco, Fuentesoto (Tejares), Fuentidueña, Valtiendas (Pecharroman, Caserio) San Miguel, Laguna de Contreras (Vivar de fuentidueña.	Marina	Maria	L 9:00 A 11:00	L 11:30 A 15:00
CANTALEJO	FUENTESAUCO	NARANJA	FUENTESAUCO	Fuentesauco, Aldeasoña, Calabazas, Fuente el Olmo (Valles de Fuentidueña) Fuentepiñel, Torrecilla	Marina	Maria	X 9:00 A 11:00	X 11:30 A 15:00
CANTALEJO	FUENTESAUCO	NARANJA	OLOMBRADA	Olombrada, Moraleja de Cuellar, Vegafria, Perosillo, Membibre de la Hoz	Marina	2ª y 4ª Maria	V 9:00 A 11:00	V 11:30 A 15:00

CEAAS Cuéllar

CEAAS	CEAS	ID UTS	MUNICIPIO DE ATENCIÓN	MUNICIPIOS QUE SE ATIENDEN	TS	TIC	CITA PREVIA	INTER. Y AT. TERRITORIO
CUELLAR	CUELLAR MUNICIPIO	VERDE	CUELLAR	Cuellar	HENAR	ELENA	L	L 12:00 A 15:00
CUELLAR	CUELLAR MUNICIPIO	VERDE	CUELLAR	Cuellar	HENAR	ELENA	V TS 9:00 A 15:00 ASC 9:00 A 11:30	V
CUELLAR	CUELLAR MUNICIPIO	ROSA	CUELLAR	Arroyo De Cuellar, Campo De Cuellar, Chatun, Dehesa, Dehesa Mayor, Escarabajosa De Cuellar, Fuentes De Cuellar, Lovingos, Torregutierrez	MARISA	ELENA	L 9:00 A 11:30	L 11:30 A 15:00
CUELLAR	CUELLAR MUNICIPIO	ROSA	CUELLAR	Cuellar	MARISA	ELENA	X TS 9:00 A 15:00 ASC 9:00 A 11:30	X ASC 11:30 A 15:00
CUELLAR	CUELLAR MUNICIPIO	ROSA	CUELLAR	Arroyo De Cuellar, Campo De Cuellar, Chatun, Dehesa, Dehesa Mayor, Escarabajosa De Cuellar, Fuentes De Cuellar, Lovingos, Torregutierrez, Cuellar	MARISA	ELENA	V	V TS 9:00 A 15:00 ASC 11:30 A 15:00
CUELLAR	CUELLAR COMARCA	AZUL	VILLAVERDE DE ISCAR	Remondo, Fresneda de Cuéllar, Fuente el Olmo de Íscar, Villaverde de Íscar	ESTHER	2ª Y 4ª JESUS	L 9:00 A 11:30	L 11:30 A 15:00
CUELLAR	CUELLAR COMARCA	AZUL	CHAÑE	Samboal, Chañe	ESTHER	JESUS	X 9:00 A 12:00	X 14:00 A 15:00
CUELLAR	CUELLAR COMARCA	AZUL	VALLELADO	Mata de Cuéllar, Valledado, San Cristóbal de Cuéllar	ESTHER	JESUS	12:30 A 14:00	
CUELLAR	CUELLAR COMARCA	AZUL	SANCHONUÑO	Sanchonuño, Gomezserracín, Frumales, Pinarejos, Zarzuela del Pinar	ESTHER	2ª Y 4ª JESUS	V 9:00 A 11:30	V 11:30 A 15:00
CUELLAR	CUELLAR COMARCA NAVA-COCA	AMARILLO	BERNARDOS	Migueláñez, Bernardos, Domingo García	ASUN	1ª Y 3ª JESUS	L 9:00 A 12:00	L
CUELLAR	CUELLAR COMARCA NAVA-COCA	AMARILLO	NAVAS DE ORO	San Martín y Mudrián, Navas de Oro	ASUN	1ª Y 3ª JESUS	12:00 A 15:00	
CUELLAR	CUELLAR COMARCA NAVA-COCA	AMARILLO	COCA	Fuente de Santa Cruz, Villeguillo, Coca	ASUN	2ª Y 4ª LOURDES	X 9:00 A 12:30	X 13:30 A 15:00
CUELLAR	CUELLAR COMARCA NAVA-COCA	AMARILLO	SANTIUSTE	Rapariegos, San Cristóbal de la Vega, Martín Muñoz de la Dehesa, Santiuste de San Juan Bautista, Donhierro, Tolocirio, Montejo de Arévalo	ASUN	2ª Y 4ª LOURDES	12:30 A 13:30	
CUELLAR	CUELLAR COMARCA NAVA-COCA	AMARILLO	NAVAS DE ORO BERNARDO COCA	San Martín y Mudrián, Navas de Oro, Migueláñez, Bernardos, Domingo García, Fuente de Santa Cruz, Villeguillo, Coca(excepcionalmente)	ASUN	1ª Y 3ª JESUS	V	V 9:00 A 15:00
CUELLAR	NAVA-COCA	NARANJA	SANTAMARIA	Nieva, Santa María la Real de Nieva, Ortigosa de Pestaño	BEGOÑA	LOURDES	L 9:00 A 11:30	L 11:30 A 15:00
CUELLAR	NAVA-COCA	NARANJA	MARTÍN MUÑOZ DE LAS POSADADAS	Melque de Cercos, Codorniz, Juarros de Voltoya, Martín Muñoz de las Posadas	BEGOÑA	1ª Y 3ª LOURDES	X 9:00 A 12:00	X 12:00 A 15:00
CUELLAR	NAVA-COCA	NARANJA	NAVA DE LA ASUNCIÓN	Nava de la Asunción, Aldehuela del Codonal, Aldeanueva del Codonal	BEGOÑA	LOURDES	V 9:00 A 13:00	V 13:00 A 15:00

CEAAS La Granja

CEAAS	CEAS	ID UTS	MUNICIPIO DE ATENCIÓN	MUNICIPIOS QUE SE ATIENDEN	TS	TIC	CITA PREVIA	INTER. Y AT. EN TERRITORIO
LA GRANJA	LA SIERRA SAN ILDEFONSO	VERDE	PALAZUELOS	Palazuelos (Tabanera del Monte, Parque Robledo, Peñas del Erizo) Trescasas (Sonsoto).	Teresa	Fuen	L 9:00 a 11:30	L 11:30 a 15:00
LA GRANJA	LA SIERRA SAN ILDEFONSO	ROSA	S. CRISTOBAL DE SEGOVIA	San Cristóbal de Segovia.	Azucena	Fuen	L 9:00 a 12:30	L 12:30 a 15:00
LA GRANJA	LA SIERRA SAN ILDEFONSO	ROSA	SAN ILDEFONSO	San Ildefonso (Valsain, La Pradera)	Azucena	Fuen	X 9:00 a 13:00	X 13:00 a 15:00
LA GRANJA	LA SIERRA SAN ILDEFONSO	ROSA	SAN ILDEFONSO	San Ildefonso (Valsain, La Pradera)	Azucena		V 9:00 a 15:00	
LA GRANJA	EL ESPINAR	AZUL	SAN RAFAEL	San Rafael, Estación del Espinar, Los Ángeles de S. Rafael, Prado, Gudillos.	Lucia	Carmen Miguel	L 10:30 a 13:00	L 9:00 a 10:30 13:00 a 15:00
LA GRANJA	EL ESPINAR	AZUL	EL ESPINAR	El Espinar.	Lucia	Carmen Miguel	X (TS) 9:00 a 13:00 (TIC) 9:00 a 11:00	X 13:00 a 15:00
LA GRANJA	EL ESPINAR	AZUL	EL ESPINAR	El Espinar.	Lucia		V 9:00 a 13:00	V 13:00 a 15:00
LA GRANJA	SEGOVIA RURAL	AMARILLO	MARUGAN	Marugán, Lastras del Pozo, Muñopedro, Sangarcía, Bercial.	Carmen Abad	Carmen Melendez	L 9:00 a 11:30	L 11:30 a 15:00
LA GRANJA	EL ESPINAR	AMARILLO	VILLACASTIN	Villacastín, Labajos, Navas San Antonio, Ituero y Lama, Zarzuela del Monte, Monterrubio.	Carmen Abad	Carmen Miguel	X (TS) 9:00 a 13:00 (TIC) 11:00 a 13:00	X 13:00 a 15:00
LA GRANJA	EL ESPINAR	AMARILLO	OTERO DE HERREROS	Otero de Herreros, Navas de Riofrío, La Losa, Ortigosa del Monte, Vegas de Matute, Valdeprados.	Carmen Abad	Carmen Miguel	V 9:00 a 11:30	V 11:30 a 15:00
LA GRANJA	SEGOVIA RURAL	NARANJA	LA LASTRILLA	La Lastrilla, Espirido (La Higuera, Tizneros), Bernuy de Porreros, Encinillas, Roda de Eresma.	Esther		L 9:00 a 12:00	L 12:00 a 15:00
LA GRANJA	SEGOVIA RURAL	NARANJA	LA LASTRILLA	La Lastrilla, Espirido (La Higuera, Tizneros), Bernuy de Porreros, Encinillas, Roda de Eresma.	Esther	Carmen Meléndez	X 9:00 a 12:00	X 12:00 a 15:00
LA GRANJA	SEGOVIA RURAL	NARANJA	ABADES	Abades, Marazoleja, Marazuela, Martínmiguel, Anaya, Garcillán, Armuña (Carbonero de Ahusín), Valverde del Majano, Juarros Riomoros, Valseca, Hontanares de Eresma, Los Huertos.	Esther	Carmen Meléndez	V 9:00 a 11:30	V 11:30 a 15:00

CEAAS Prádena

CEAAS	CEAS	ID UTS	MUNICIPIO DE ATENCIÓN	MUNICIPIOS QUE SE ATIENDEN	TS	TIC	CITA PREVIA		INTER. Y AT. TERRITORIO	
PRADENA	PEDRAZA	VERDE	TORRECABALLEROS	Torrecaballeros, Adrada de Pirón, Brieva, Basardilla, Santo Domingo de Pirón	Marta	2ª y 4ª J. Antonio	L	12:00 A 15:00	L	9:00 A 12:00
PRADENA	PEDRAZA	VERDE	COLLADO	Collado Hermoso, Sotosalbos, Torre Val de San Pedro, Santiuste de Pedraza, Pelayos del Arroyo	Marta	2ª y 4ª J. Antonio	X	12:00 A 15:00	X	9:00 A 12:00
PRADENA	PEDRAZA	ROSA	NAVAFRIA	Matabuena, Gallegos, Aldealengua de Pedraza, Galíndez, Navafria	Milagros	1ª y 3ª J. Antonio	L	12:00 A 15:00	L	9:00 A 12:00
PRADENA	PEDRAZA	ROSA	PEDRAZA	Orejana, Rebollo, , Arevalillo de Cega, Arahuetes, Pedraza, Cubillo	Milagros	1ª y 3ª J. Antonio	X	12:00 A 15:00	X	9:00 A 12:00
PRADENA	PEDRAZA	ROSA	PRADENA	Prádena, Valdevacas y Guijar, Casla, Arcones, Santo Tomé del Puerto	Milagros	J. Antonio	V	12:00 A 15:00	V	9:00 A 12:00
PRADENA	SEPULVEDA	AZUL	BOCEGUILLAS 921 54 30 84	Grajera, Barbolla, Boceguillas, Aldeonte, Encinas, Fresno de la Fuente	Carmina	Cristina	L	9:00 a 11:00	L	11:00 a 15:00
PRADENA	SEPULVEDA	AZUL	SEPULVEDA 921 54 05 05	Aldehuela, Castrillo De Sepúlveda, Consuegra De Murera, Duraton, Hinojosa Del Cerro, Perorrubio, Tanarro, Velloso, Villar De Sobrepeña, Villaseca, Sepúlveda	Carmina	1ª,2ª y 3ª Cristina	X	9:00 a 13:00	X	13:00 a 15:00
PRADENA	SEPULVEDA	AZUL	SEPULVEDA 921 54 05 05	Santa Marta del Cerro, Condado de Castilnovo, Sepúlveda, Sotillo, Ventosilla y Tejadilla, Valleruela de Sepúlveda, Castroserna de Abajo, Valleruela de Pedraza, Duruelo, La Matilla	Carmina	1ª,2ª y 3ª Cristina	V	9:00 a 11:00	V	11:00 a 15:00
PRADENA	SEPULVEDA RIAZA-AYLLON	AMARILLO	CAMPO DE SAN PEDRO 921 55 62 35	Pajarejos, Cilleruelo de San Mamés, Alconada de Maderuelo, Aldealengua de Santa María, Bercimuel, Campo de San Pedro, Languilla, Maderuelo, Cedillo de la Torre, Moral de Hornuez, Riaguas de San Bartolomé	Mª Ángeles	Mónica	L	9:00 A 12:00	L	12:00 A 15:00
PRADENA	SEPULVEDA RIAZA-AYLLON	AMARILLO	MONTEJO DE LA VEGA DE LA SERREZUELA	Honrubia de la Cuesta, Valdevacas de Montejo, Pradales, Montejo de la Vega de la Serrezuela, Villaverde de Montejo	Mª Ángeles	4ª Cristina	X	9:00 A 12:00	X	12:00 A 15:00
PRADENA	SEPULVEDA RIAZA-AYLLON	AMARILLO	TORREADRADA	Castroserracín, Torreadrada, Aldeanueva de la Serrezuela, Navares de Ayuso, Aldehorno, Castro de Fuentidueña, Castrojimenno, Navares de Enmedio, Navares de las Cuevas, Urueñas, Valle de Tabladillo	Mª Ángeles	4ª Cristina	V	9:00 A 12:00	V	12:00 A 15:00
PRADENA	RIAZA-AYLLON	NARANJA	RIAZA 921 55 00 16	Riaza, Cerezo de Abajo, Riofrío de Riaza, Castillejo de Mesleón, Cerezo de Arriba	Beatriz		L	9:00 A 15:00	L	
PRADENA	RIAZA-AYLLON	NARANJA	RIAZA 921 55 00 16		Beatriz	Mónica	X		X	9:00 A 15:00
PRADENA	RIAZA-AYLLON	NARANJA	AYLLON 921 55 30 00	Sequera de Fresno, Fresno de Cantespino, Ayllón, Corral de Ayllón, Ribota,	Beatriz	Mónica	V	9:00 A 12:00	V	12:00 A 15:00

