



Programas de Atención Municipales

Centro de Servicios Sociales “Concepción Arenal”

20-31 de Enero de 2010

Universidad Técnica de Ambato (Rep. Ecuador)



Índice



- **Concepto de Centro Municipal de Servicios Sociales**
- **Oferta de los Centros Municipales de SSSS**
- **Recursos de los Centros Municipales de SSSS**
- **Formación del Distrito Municipal de Hortaleza.**
- **Estructura de un Centro Municipal de SSSS**
- **Programas de Atención**
- **Conclusiones**
- **Bibliografía**

Concepto de Centro Municipal de Servicios Sociales



- Son un conjunto de servicios, prestaciones y acciones orientadas a la mejora de la calidad de vida, a la atención de las necesidades sociales y a la promoción y el desarrollo de las personas. Es el centro donde el ayuntamiento de Madrid informa, orienta y ayuda a resolver las necesidades sociales de los ciudadanos. En estos centros se presta atención a familias, menores, ancianos y jóvenes en situación de dificultad personal o familiar.
- La atención se realiza por medio de un equipo de profesionales expertos en la atención de necesidades sociales.
- Cada distrito municipal cuenta, al menos, con un centro de servicios sociales de acceso directo para todos los vecinos.

Oferta de los Centros Municipales de SSSS



- Ofrecen atención profesional por medio de trabajadores sociales que proporcionan:
 - Información, orientación y asesoramiento sobre derechos y recursos sociales, tales como: pensiones, ayudas, becas, escuelas infantiles, residencias de ancianos, centros para drogodependientes, etc.
 - Tramitación y gestión de servicios sociales municipales (ayuda a domicilio, teleasistencia, centro de día municipal, piso tutelado, etc.) y prestaciones económicas necesarias en la intervención social.
 - Tramitación y gestión de servicios y prestaciones de la Comunidad de Madrid (residencias de mayores, minusválidos, mujer, menores, etc.) Renta Mínima de Inserción (RMI) y diferentes prestaciones económicas de inserción social.

Oferta de los Centros Municipales de SSSS (Cont.)



- Ofrecen atención profesional por medio de trabajadores sociales que proporcionan (Cont.):
 - Información y gestión de diversos programas de prevención dirigidos a menores, adolescentes, adultos, mayores, etc.
 - Intervención social tanto a nivel individual como grupal.
 - Valoración y Diagnóstico derivados de la atención psicosocial.
 - Asesoramiento técnico a asociaciones y entidades que trabajan y colaboran en el Campo del Bienestar Social.

Formación del Distrito Municipal de Hortaleza



Formación del Distrito Municipal de Hortaleza.

- En el año 1970 se realiza la nueva delimitación de los distritos de Madrid, formándose la actual demarcación de Hortaleza, cuyos límites se establecen:
 - Al Norte, por la línea divisoria del término municipal de Alcobendas.
 - Al Sur, por el eje de avenida de América y su prolongación por la Nacional II.
 - Al Este, por el río Jarama.
 - Al Oeste, por las calles Asura, Mesena, y Leandro Hernández, que marcan la linde con el distrito de Ciudad Lineal, y por la Nacional I, separación con el distrito de Fuencarral.

Formación del Distrito Municipal de Hortaleza (Cont.)



Formación del Distrito Municipal de Hortaleza (Cont.)

Al mismo tiempo, su interior queda dividido en seis barrios:

- Piovera
- Palomas
- Valdefuentes
- Apóstol Santiago
- Pinar del Rey
- Canillas

**Programas de Atención.
Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”
Junta Municipal del Distrito de Hortaleza**



• **PROGRAMA DE SERVICIOS SOCIALES.**

Aglutina los siguientes Programas de Atención:

- Mediación Social (SEMSI).
 - Inmigración.
 - Mediación.
 - Servicio de Mediación Social e Intercultural.
- Candelita.
 - Apoyo Psicológico a colectivos con problemas de Salud Mental.
 - o Ayuda a Domicilio.
 - o Atención especializada a domicilio.
- Proyecto de Actividades para la Convivencia Intercultural.

Programas de Atención. Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”

J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)



- **PROGRAMA DE SERVICIOS SOCIALES (Cont.)**
 - Proyecto para la Integración Socio-Laboral de Inmigrantes.
 - Taller de Empleo y Vivienda. Empresa ALAMEDILLAS.
 - Servicio de Orientación, Apoyo y Seguimiento de la Inserción Socio-Laboral de perceptores de la RMI (Renta Mínima de Inserción).
 - Proyecto de Formación para la Integración de Familias Gitanas.
 - Renta Mínima de Inserción.
 - Proyecto KEL.

Programas de Atención. Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”



J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)

- **PROGRAMA DE SERVICIOS SOCIALES (Cont.)**
 - Proyecto de Ciberespacio
 - Servicio de Profesionales especializados en Personas sin hogar
 - Servicio de Información, Formación y Apoyo psicológico y Jurídico a Mujeres del Distrito de Hortaleza. AULA de la MUJER
 - Grupo de Violencia Doméstica: Lo desarrolla un psicólogo.
 - Atención Individual Psicológica: Dos psicólogas especializadas.
 - Atención Jurídica: Convenio con el Colegio de Abogados de Madrid, lo lleva un abogado
 - Servicio de Ayuda a Domicilio Discapacitados

Programas de Atención. Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”

J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)



- **PROGRAMA DE SERVICIOS SOCIALES (Cont.)**
 - Coordinaciones Mensuales de la Trabajadora Social del Programa de Servicios Sociales
 - Centro de Atención al Drogodependiente.
 - Agentes de Igualdad
 - Destinado al colectivo Mujer, y concretamente a colectivos que padezcan Violencia de Género y Violencia Doméstica.
 - Reciben formación y apoyo a través de su participación en talleres que llevan directamente los agentes de igualdad

**Programas de Atención.
Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”
J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)**



- **PROGRAMA DE SERVICIOS SOCIALES (Cont.)**
 - Coordinaciones Mensuales de la Trabajadora Social del Programa de Servicios Sociales (Cont.)
 - Impulso Solidario. Centro de Día para Personas sin Hogar. San Lorenzo
 - Talleres pre-laborales.
 - Actividades Varias
 - ASISPA. Las coordinaciones con esta empresa son quincenales
 - Candelita

**Programas de Atención.
Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”
J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)**



- **PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA**
 - Equipos de Trabajo con Menores y Familia
 - Servicio de Intervención Psicosocial Familia- Menores. Junta Municipal de Hortaleza
 - Servicio de Educación Social. Dirección General Infancia y Familia
 - Intervenciones Educativas Familiares Individuales.
 - Intervenciones en Medio Abierto.
 - Intervenciones Grupales.
 - Intervención Comunitaria.
 - Ludoteca/ Cruz Roja. Dirección General Infancia y Familia

Programas de Atención. Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”



J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)

- **PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA (Cont.)**
 - Centro de Día “Santiago Apóstol” Cruz Roja. Dirección General Infancia y Familia
 - Escuela de Padres. Dirección General Infancia y Familia
 - Servicio de Apoyo y Seguimiento Educativo de Adolescentes en su Medio de Convivencia con Centro de Día. Dirección General Infancia y Familia
 - Menores en riesgo por abandono escolar con comportamientos sociales conflictivos.
 - Finalización de medidas de Ley penal Juvenil.
 - Menores que no se adaptan a medidas de protección.
 - Menores con previsión de reincorporación familiar tras medida de protección.

Programas de Atención. Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”



J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)

- **PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA (Cont.)**
 - Centro de Apoyo a las Familias. (CAF). Dirección General Infancia y Familia
 - Mediación Integral e Intervención en conflictos familiares.
 - Intervención Familiar ante las diferentes etapas del ciclo vital.
 - Promoción del voluntariado y relación con otras organizaciones públicas y privadas
 - Programa de Implicación Familiar en el Cuidado y Atención a Menores. Dirección General Infancia y Familia
 - Programa de Empleo para Jóvenes. Dirección General Infancia y Familia
 - Apoyo al acceso al Empleo de Jóvenes entre los 16 y 21 años.
 - Orientación y Formación en el proceso de Búsqueda de Empleo.
 - Actividades: Taller de Empleo, Tutorías y Acompañamiento.
 - Presentación a Empresas

Programas de Atención. Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”



J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)

- **PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA (Cont.)**
 - Coordinaciones Técnicas del Trabajador Social del Programa de Familia e Infancia
 - Agentes Tutores
 - PTSC// EOEP. EQUIPOS DE ORIENTACIÓN EN COLEGIOS DE PRIMARIA
 - PTSC// IES y Otros Centros
 - CIASI Centro Especializado en Abuso Sexual Infantil
 - Programa Infanto-Juvenil Salud Mental
 - Centro de Salud Municipal. Programa Menores en Riesgo Social
 - Empresas de Servicios

Programas de Atención. Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”



J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)

- **PROGRAMA DE ATENCION A MAYORES**

- Es el programa de mayor envergadura para toda la ciudad de Madrid, no sólo por el nivel de presupuesto que maneja, sino porque intenta tener en cuenta los rápidos cambios sociodemográficos acontecidos en las últimas décadas en la población de nuestra ciudad
- Maneja múltiples variables como: el envejecimiento de la población, las altas tasas de población inactiva junto con la escasa o débil población activa
- La mejora en las condiciones generales de vida todos los ciudadanos de Madrid tienen un efecto directo sobre la población, pues nuestros mayores cada vez son más mayores y gracias al esfuerzo de las administraciones públicas cada vez su calidad y cuidados se incentivan más desde el concepto de lo público

Programas de Atención. Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”



J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)

- **PROGRAMA DE ATENCION A MAYORES (Cont.)**
 - La Dirección General de Mayores despliega sus programas de Atención a los Mayores a través de los siguientes servicios, prestaciones y equipamientos destinados a facilitar la mejora en las condiciones de vida de sus conciudadanos
 - Servicios de Ayuda a Domicilio:
 - Comidas a Domicilio.
 - Teleasistencia.
 - Lavandería.
 - Ola de Calor.
 - Ayudas Técnicas.
 - Camas Articuladas.
 - Adaptaciones Geriátricas

Programas de Atención. Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”



J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)

- **PROGRAMA DE ATENCION A MAYORES (Cont.)**
 - Centros de Día y Residenciales.
 - Centros de Día Municipales.
 - Centros de Día privados con plazas concertadas.
 - Centros de Día Municipales y Concertados.
 - Programa de Respiro Familiar.
 - Fisioterapia Preventiva y de Mantenimiento.
 - Centros Municipales de Mayores.
 - » Actividades, Servicios y Talleres (Podología, Fisioterapia, Gimnasia, Baile, Música, Nuevas Tecnologías,...)
 - Equipamientos Residenciales.
 - » Residencias Municipales.
 - » Jazmín, La Bañeza, Quismondo, Sta. Engracia,...
 - » Apartamentos Municipales para Mayores.

Programas de Atención. Centro de S. Sociales “Concepción Arenal”



J. M. del Distrito de Hortaleza (Cont.)

- **PROGRAMA DE ATENCION A MAYORES (Cont.)**
 - Programación, Evaluación y Desarrollo.
 - Programas de Gestión Propia.
 - Cuidando al Cuidador.
 - Detección de Ancianos frágiles con alto riesgo de aislamiento social.
 - Salud Buco dental.
 - Fallecimientos en Aislamiento Social.
 - Convivencia Intergeneracional: Vive y Convive.
 - Coordinación Socio sanitaria.
 - Proyecto Municipal de coordinación y apoyo a la promoción del ejercicio físico en los menores.
 - Programas Nuevos.
 - Proyecto de Centro de Día Específico para personas jóvenes con demencia.

Programas de Atención Municipales CONCLUSIONES



- Hemos visto como pautas generales emanadas de la dirección central de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid son particularizadas en dos centros de SSSS. En todo momento se busca una adaptación a las condiciones particulares del distrito para mejorar la calidad de la atención al ciudadano.
- En cada CCSS se desarrolla una gran cantidad de programas de SS para la atención al ciudadano. Se busca mejorar la calidad de la atención al ciudadano, pero cuidado que quien mucho abarca poco aprieta, por intentar abarcar mucho, el servicio que se ofrece no es mejor, si no se cuida la calidad.
- Hay una tendencia natural a definir programas de amplio espectro en los que se pueda dar cabida a muy diferentes actuaciones de cara al ciudadano, con objeto de minimizar la estructura burocrática necesaria para realizar la gestión.

Programas de Atención Municipales CONCLUSIONES (Cont.)



- Está surgiendo una considerable oferta de la iniciativa privada para la provisión de los SS. Paralelamente el Ayuntamiento de Madrid esta de forma progresiva externalizando la provisión de estos servicios, siguiendo según ellos una política de mejora en la calidad de la provisión de los servicios.
- Es esencial no caer en los riesgos de la excesiva burocracia. Se debe optimizar la gestión de los recursos disponibles, y por encima de todo se debe cuidar la calidad de la atención al ciudadano. El ciudadano no es un frío número en una estadística, si no que es un ser humano, con capacidades físicas e intelectuales, con sentimientos, con virtudes y con defectos, ... es decir es una persona.



Programas de Atención Municipales CONCLUSIONES (Cont.)

- Por ello podemos concluir que lo importante no es desarrollar mucho trabajo social, si no que lo que se desarrolle se desarrolle bien y con calidad adecuada, trabajando sin perder nunca la visión de que trabajamos con personas, no con objetos ni con votantes.





Meditación final

- ¿Hacia donde van las sociedades avanzadas?
- ¿Cuál es el objeto futuro de los Servicios Sociales?
- ¿Qué diferencias hay entre el Ser Humano del año 3000 a.C. y el del año 2007 d.C.? ¿Son diferentes sus capacidades y sus necesidades?
- ¿Siguen Sócrates, Platón, Confucio y Averroes ofreciendo respuestas al ser humano del siglo XXI?





Programas de Atención Municipales Bibliografía

- Constitución Española de 1978.
- Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley de Bases de Régimen Local.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales.
- Decreto de Delegación de Competencias del Área de Familia y Servicios Sociales de 16 de Junio 2007.
- Ley de Capitalidad. Ley 22/2006, de 4 de Julio de Capitalidad y de Régimen Especial de la Ciudad de Madrid.
- Decreto 109/1998 de 18 de Junio. Actualización de la Zonificación. B.O.C.M 7 de Julio del 1998.
- Decálogo de Derechos del Usuario. Artículo de la Ley 11/2002, de 18 de Diciembre, de ordenación de la actividad de los Centros y Servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. B.O.C.M de 23/12/2002.
- Marketing de los Servicios Sociales. Ildefonso Grande Esteban. Ed. Síntesis.

Programas de Atención Municipales Bibliografía



- Política Social. Carmen Alemán Bracho y Jorge Garcés Ferrer. Ed. Mc Graw-Hill.
- Políticas de Servicios Sociales. Elena Roldán García y Teresa García Giráldez. Ed. Síntesis.
- Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación. Tomás Fernández García y Antonio Ares Parra. Alianza Editorial.
- Servicios Sociales: Planificación y Evaluación. Carmen Alemán Bracho y Antonio Trinidad Requena. Ed. Thomson Cívitas.
- Evaluación de los Servicios Sociales. Miquel Gómez Sierra. Ed. Gedisa
- Guía para la elaboración de Planes de Servicios Sociales. Cuadrenos Técnicos de SSSS. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid.

Programas de Atención Municipales Bibliografía



- Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación. Tomás Fernández García y Antonio Ares Parra. Alianza Editorial.
- Servicios Sociales: Planificación y Evaluación. Carmen Alemán Bracho y Antonio Trinidad Requena. Ed. Thomson Cívitas.
- Evaluación de los Servicios Sociales. Miquel Gómez Sierra. Ed. Gedisa
- Guía para la elaboración de Planes de Servicios Sociales. Cuadernos Técnicos de SSSS. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid.

Programas de Atención Municipales Bibliografía (Cont.)

