ANEXO ÚNICO

PLAN ESTRATÉGICO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES 2014-2018

Instituto Municipal de Atención Social- IMAS

Santa Cruz de Tenerife

INDICE

INDICE

I. Introducción

II. Análisis de la situación de partida

II.1. Contexto Socioeconómico

II.2. La población. Evolución de la población y principales indicadores

II.3. Análisis de la demanda social en los Servicios Sociales

III. Marco Normativo y Estructura de los Servicios Sociales Municipales

III.1. Organigrama

IV. Diagnóstico Estratégico: DAFO

V. Plan Estratégico 2014/2018

V.1. Misión, Visión y Valores

V.2. Objetivos Generales

V.3. Ejes Estratégicos

V.3.1. Atención a las personas usuarias de los Servicios Sociales Básicos: Los Centros Integrales de Atención Social.

V.3.2. Atención a colectivos específicos: los Servicios Sociales Especializados/ Sectoriales.

V.3.2.1. Acogida
V.3.2.2. Infancia y la familia
V.3.2.3. Mayores
V.3.2.4. Discapacidad
V.3.2.5. Drogodependencias

V.3.3. Organización y gestión de los Servicios Sociales Municipales.

V.3.4. Líneas transversales de la intervención social municipal.

V.3.4.1.1. Cooperación Social y Voluntariado
V.3.4.1.2. Prevención Social y Desarrollo comunitario
V.3.4.1.3. Inmigración y Convivencia intercultural
V.3.4.1.4. Orientación y Asesoramiento Jurídico
V.3.4.1.5. Calidad de los Servicios Sociales
V.3.4.1.6. Perspectiva de Género en los Servicios Sociales

V.4. Cronograma de implantación de las actuaciones, ficha económica e indicadores de evaluación

VI. Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico 2014/2018

Anexo I: Fichas Económicas de las actuación por Ejes Estratégicos

Anexo II: Ficha Presupuestaria Global del Plan Estratégico

I

INTRODUCCIÓN

Si en el período de mayor crecimiento y bonanza económica, que ha tenido más de una década de vigencia, la población empobrecida no disminuyó, ni se modificaron las estructuras socioeconómicas par favorecer el reparto de la riqueza, la igualdad de oportunidades y el acceso a derechos, como confirma el ***VI Informe de la Fundación FOESSA,*** podemos deducir que en estos últimos años de la mayor crisis económica, aguda y sostenida en el tiempo, desde el inicio de la democracia, las situaciones de fragilidad, vulnerabilidad y exclusión social han aumentado tanto en el aspecto cualitativo de sus consecuencias excluyentes como en el aspecto cuantitativo del número de personas y familias que las sufren.

Entendemos la exclusión social como un proceso de alejamiento progresivo de una situación de integración social en el que pueden distinguirse diversos estadios en función de la intensidad.

Situaciones en las que se produce una dinámica de acumulación de barreras o riesgos en distintos ámbitos (laboral, formativo, sociosanitario, económico, relacional, habitacional) por un lado y de limitación de oportunidades de acceso a los mecanismos de protección por el otro.

Como desarrolla el Informe FOESSA el concepto de exclusión social permite darnos cuenta de tres aspectos clave que inciden directamente en el día a día de la intervención social de los servicios sociales:

1. **Su origen estructural**: nuestro modelo social y económico excluye y amplía los sectores poblacionales en exclusión. La exclusión social, tal y como se vive hoy en los países desarrollados, es un consecuencia del tipo de desarrollo que se ha producido en los últimos años. Este desarrollo deja “al margen” a un gran número de personas que, ante la competitividad y readaptación constante que impone el modelo social, se ven imposibilitadas para acceder a las oportunidades de que dispone el resto de la ciudadanía. Hablamos hoy de un importante número de personas que sufren la llamada **“pobreza integrada”** (personas integradas socialmente pero con ingresos insuficientes que les sitúan por debajo del umbral de la pobreza).

Pero también hay otra pobreza, **los excluidos con dinero**: situados por encima del umbral de la pobreza pero que, sin embargo, presentan diversos problemas de integración social por lo que no deben quedar al margen de la intervención de los servicios sociales.

2. **Su carácter multidimensional:** las personas en situación de fragilidad, vulnerabilidad o de exclusión lo son en más de una dimensión o ámbitos (no participan en la producción-exclusión salarial/ingresos, no participación en el consumo/pobreza económica, insuficiente acceso a los sistemas de producción que impide la participación, ausencia de lazos sociales o integración en redes sociales “desviadas/conflictividad social (conductas anómicas) y conflictividad familiar (violencia de género).

Este carácter multidimensional está marcando claramente el tipo, la duración y la intensidad de la intervención desde los servicios sociales.

3. **Su naturaleza procesual:** de una concepción estática que entendía la pobreza como una situación de bajos ingresos en un momento determinado del tiempo, se pasa a una concepción que entiende la exclusión como un proceso. Y de una concepción en la que la pobreza solo afectaba a un colectivo diferenciado de la sociedad mayoritaria hemos pasado a una consideración estructural en la que hay una heterogeneidad de personas y niveles en el continuo entre integración y exclusión.

Esto significa mayor diversidad en los perfiles, diferentes características de las personas atendidas y, por tanto, una necesidad constante de adaptabilidad de los procesos de intervención social.

Esta naturaleza procesual conduce a que ciertos individuos y grupos se encuentren en situaciones que no permiten que sean considerados como miembros de pleno derecho de la sociedad.

La exclusión social connota carencias no atendibles a partir de la lógica "espontánea" del mercado, al tiempo que da lugar a la difusión de sensaciones de "vulnerabilidad social", apartamiento y "perdida de sentido de pertenencia social" *(Tezanos[1])*

La sociedad actual es enormemente compleja y muy difícil de definir, los cambios se producen a gran velocidad y es difícil presumir el horizonte hacia el que nos dirigimos. Algunos autores hablan de que vivimos en una modernidad líquida (Bauman[2]), en otros casos la vulnerabilidad en la que viven un gran número de personas en las sociedades avanzadas, que dependen de ingresos discontinuos, contratos eventuales, empleos sin contratos sumados a la disminución de las estrategias y recursos para la protección individual lleva a otros autores a hablar de una sociedad en riesgo, una sociedad de riesgo global (Beck[3]).

Uno de los aspectos que muchos analistas destacan es que estamos en una época en la que las desigualdades sociales se acrecientan hasta un punto en el que la sociedad se fractura, y hablan, para referirse a este nuevo período, de sociedades de la exclusión social.

Desde este punto de vista los procesos de exclusión social cristalizan en una fractura social entre la mayoría satisfecha y una minoría abocada a la exclusión social *(Galbraith[4]),* o entre clases sociales y subclases *(Tezanos),* entre incluidos y excluidos o, también, entre una sociedad fuerte y relativamente cohesionada y otra débil y fragmentada.

[1] Tezanos, José Félix, ***La Sociedad Dividida.*** Biblioteca Nueva, 2009
[2] Bauman, Zygmunt, ***Modernidad Líquida***. Fondo de Cultura Económica de España 2002
[3] Varios autores, ***Poéticas de la Humanización: miradas de la antropología pedagógica***. Editorial UOC, 2007
[4] Galbraith, John Kenneth. ***La cultura de la satisfacción.*** Ariel 1992

Un doble fenómeno caracteriza esta época desde el punto de vista de la pobreza y la exclusión social: por un lado la consolidación de una sociedad débil en la que los lazos sociales y familiares se han roto, el empleo en caso de existir es profundamente precario, la gente no participa social y políticamente y el estado del bienestar no llega o lo hace muy insuficientemente a las personas más empobrecidas.

Por otro lado la vulnerabilidad en la que viven muchas personas hoy "integradas" pero en situaciones de muy extrema debilidad en las que perder el empleo, separarse de una pareja, contraer una enfermedad o tener un accidente, envejecer más allá de cierta edad, perder la casa… son motivos suficientes para pasar a una situación de exclusión social.

En los Informes de la Unión Europea se define la exclusión social en referencia *a "la imposibilidad de gozar de los derechos sociales sin ayuda, en la imagen desvalorizada de sí mismo y de la capacidad personal de hacer frente a las obligaciones propias, en el riesgo de verse relegado de forma duradera al estatus de persona asistida y en la estigmatización que todo ello conlleva para las personas y, en la ciudades, para los barrios en que residen".*

Ante esta situación general de vulnerabilidad y precariedad los servicios sociales municipales de Santa Cruz de Tenerife han diseñado un Plan Estratégico para los próximos años en el que se ha intentado combinar varios aspectos claves para la intervención social en el municipio:

1. **La atención y protección de los colectivos más vulnerables**: la cobertura de necesidades básicas, el mantenimiento de la calidad de vida y la reducción de daños de las personas más vulnerables (personas sin hogar, mayores, menores, personas discapacitadas, familias monoparentales…). La modernización y agilización de los procedimientos, el aumento de los recursos sociales y el modelo de intervención social mejorarán la capacidad de los Servicios Sociales Municipales para atender y proteger con mayor intensidad y eficiencia a las personas más vulnerables de este municipio.

2. **El modelo de intervención social**: la intervención social individualizada que previene, promociona y desarrolla los puntos fuertes de cada persona para avanzar hacia la integración social. Un proceso en el que las prestaciones y ayudas son herramientas del equipo profesional de intervención para facilitar, impulsar, mejorar las posibilidades de inclusión y, por tanto, solo tienen sentido para lograr avances en el proceso de intervención y no tienen un fin en sí mismas. Como se verá en el Plan, tanto el Eje Estratégico 1 como el 3 hacen referencia a este modelo de acción social. Para ello se plantean actuaciones que van a permitir el trabajo en esta dirección.

3. **La coordinación y el trabajo en red**: como única forma posible de abordar la difícil situación socioeconómica por la que estamos atravesando y en la que el encuentro entre los distintos agentes sociales que trabajan en el municipio va a posibilitar una acción social global, facilitadora de sinergias, eficaz y eficiente. El Plan estratégico plantea tanto en sus Ejes Estratégicos como en sus objetivos la importancia del trabajo en red y la cooperación social promoviendo actuaciones que van a motivar y facilitar la presencia de los agentes sociales en las líneas de trabajo de los Servicios Sociales.

4. **Los recursos sociales**: ante esta situación de crisis duradera que está repercutiendo enormemente en las condiciones socioeconómicas de la población, los recursos sociales disponibles (prestaciones, ayudas, actividades…) deben aumentar tanto cualitativamente como cuantitativamente.

El Plan Estratégico introduce mejoras en todo lo relativo al aumento y adecuación de los recursos sociales a las situaciones de exclusión y empobrecimiento de la población. Se prevé el aumento tanto cuantitativamente de los recursos humanos y materiales como cualitativamente en cuanto a la agilidad en las respuestas, la calidad de las mismas y el aumento de sinergias con la coordinación con otros agentes sociales en el municipio.

II

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA

II.1 CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

En este apartado pretendemos hacer una síntesis de la situación socioeconómica que se vive en la actualidad y a partir de la cual los Servicios Sociales Municipales han diseñado el Plan Estratégico Municipal de los Servicios Sociales para los próximos cinco años: 2014-2018.

En primer lugar abordaremos sucintamente el marco general socioeconómico, esto es: el problema de la pobreza en España en el marco de la Unión Europea.

Posteriormente analizaremos las principales variables de la situación socioeconómica en la Comunidad Autónoma y, por último, nos centraremos en el estado del municipio de Santa Cruz de Tenerife.

Para realizar esté diagnóstico socioeconómico nos hemos centrado en estudios de distintos organismos y entidades como la Red Europea contra la pobreza (EAPN), los informes de la Fundación FOESSA, los informes de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística, los informes del Instituto Canario de Estadística (ISTAC)… y la información recabada de los distintos programas de intervención de los Servicios Sociales y otras áreas municipales del municipio de Santa Cruz de Tenerife (Sociedad de Desarrollo, Área de Igualdad, Padrón municipal…)

"la pobreza es un fenómeno complejo que se refiere a la dificultad de los individuos para acceder a los bienes y servicios esenciales para garantizar una calidad de vida digna y un desarrollo personal y social satisfactorios". Red Europea contra la pobreza (EAPN).

El empobrecimiento es, por tanto, un **fenómeno multidimensional** al que se llega después de que se hayan combinado o coincidido varios factores excluyentes en el mismo periodo de tiempo. El empobrecimiento económico es un factor clave de exclusión social pero no es el único ni expresa todo lo que implica dicha situación de exclusión.

Dicho de otro modo, el acceso de una persona a una renta durante un tiempo determinado no es por sí mismo garante de la salida de lo que conocemos por "espiral de la exclusión social" y, por tanto, de dejar de ser susceptible de las prestaciones y recursos de los servicios sociales.

La pobreza no es un fenómeno estático, la situación de las personas puede cambiar con el tiempo y pasar de ser pobres a no serlo o viceversa (en este sentido y en nuestro entorno económico en el que hay más movilidad social, y desde un afrontamiento más integral de la intervención social con personas en exclusión social o en riesgo de padecerla, parece más ajustado hablar de empobrecimiento, como situación más o menos alargada en el tiempo, "en la que se está", pero que es posible cambiar, que pobreza o pobres que parece significar una situación estática en la que "se es pobre" y en la que es fácil aceptar como una situación definitiva que marca a la persona para siempre).

Por tanto, como afirma el Instituto Nacional de Estadística *"resulta imprescindible realizar estudios dinámicos de pobreza que tengan en cuenta los cambios y transiciones, y analicen las poblaciones en periodos suficientemente largos, no únicamente en años concretos y de forma aislada".*

En este contexto se realizan los llamados análisis de **pobreza persistente o de larga duración.**

Siguiendo la recomendación de la oficina de Estadística Europea (EUROSTAT), en los países de la Unión Europea se considera que una persona está sumida en la pobreza de forma persistente si lo ha estado el último año y al menos dos de los tres anteriores. Este concepto de pobreza de larga duración evita tener en cuenta situaciones transitorias de pobreza, las cuales, en su gran mayoría, no provocan cambios en las condiciones de vida de los hogares.

La ***Estrategia Europa 2020*** agrupa los objetivos necesarios para coordinar un modelo de crecimiento económico y social para los 27 países miembros, que tenga en cuenta sus respectivas particularidades y situaciones iniciales y que genere altos niveles de empleo, productividad y cohesión social.

En el ámbito de la integración social, el objetivo es reducir al menos en 20 millones el número de personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social en el conjunto de la Unión Europea.

En el caso de España, el objetivo acordado es reducir entre 1.400.000 y 1.500.000 el número de personas en riesgo de pobreza o exclusión social en el período 2009-2019.

Durante los años 2009 y 2010 el número de personas en riesgo de pobreza o exclusión social aumentó en 1.420.222 personas y, en el 2011, en otras 751.071 personas. Por tanto, transcurridos tres años desde la formulación de los objetivos europeos, en España no sólo no se ha avanzado en la reducción de la pobreza y la exclusión social, sino que ésta ha aumentado en 2.171.292 personas.

Por otra parte, en España, las estrategias de reducción de la pobreza se definen en el nivel de las comunidades autónomas, puesto que están transferidas a ellas la mayor parte de las políticas sociales.

El Instituto Nacional de Estadística (INE) fija el umbral de pobreza dependiendo de la distribución de los ingresos por unidad de consumo de las personas. Se fija este umbral en el 60% de la mediana de los ingresos por unidad de consumo de las personas. La tasa de riesgo de pobreza es el porcentaje de personas que está por debajo del umbral de pobreza.

Esto quiere decir que una persona con unos ingresos anuales por unidad de consumo inferiores a este umbral se considera que se encuentra en riesgo de pobreza. El valor del umbral de pobreza, expresado como ingreso total del hogar, depende del tamaño del hogar y de las edades de sus miembros, es decir, del número de unidades de consumo.

Para medir el riesgo de pobreza y exclusión se utiliza en este análisis, entre otros, el ***indicador AROPE***, (*At Risk Of Poverty and/or Exclusión),* propuesto por la Unión Europea, que hace referencia al porcentaje de población que se encuentra en riesgo de pobreza y/o exclusión social.

Este concepto surge de la concepción multidimensional de la exclusión social y de la consecuente necesidad de establecer un único indicador que recoja de manera eficaz situaciones de vulnerabilidad en las cuales la pobreza es sólo uno de los aspectos relevantes. Es decir, el indicador AROPE y la Tasa de pobreza son instrumentos de medición diferentes, pues miden distintas cosas; el primero mide pobreza y exclusión en su conjunto y el segundo sólo pobreza.

El indicador combina elementos de renta, posibilidades de consumo y empleo. Es decir, se combinan, medidos en porcentaje sobre el total de la población, los siguientes factores:

Población bajo el umbral de la pobreza: se consideran en riesgo de pobreza a las personas que viven en hogares con una renta inferior al 60 % de la mediana de la renta nacional equivalente.

Población con privación material severa (PMS): agrupa a personas que viven en hogares en los que no pueden permitirse cuatro de nueve ítems de consumo básico definidos a nivel europeo. Son:

- Pagar la hipoteca, alquiler o letras.
- Mantener la vivienda a temperatura adecuada en invierno.
- Permitirse unas vacaciones de, al menos, una semana al año.
- Permitirse una comida de carne, pollo o pescado, cada dos días.
- Capacidad para afrontar gastos imprevistos.
- Disponer de teléfono.
- Disponer de televisión en color.
- Disponer de lavadora.
- Disponer de coche.

Población con baja intensidad de trabajo por hogar (BITH): la intensidad de trabajo por hogar se define como la relación entre el número de meses trabajados por todos los miembros del hogar y el número total de meses que, en teoría, podrían trabajar todos los miembros en edad de trabajar. El indicador comprende a las personas que viven en hogares con una intensidad de empleo inferior al 0,25.

Siguiendo los tres ejes básicos del indicador AROPE[5], podemos afirmar que la tasa de pobreza en España, es decir, la cantidad de población que vive por debajo del umbral nacional de la pobreza es en el caso de hogares compuestos por dos adultos y dos menores se sitúa en 15.445 euros anuales.

Según el informe de Intermón Oxfam *"Crisis, desigualdad y pobreza"* actualmente el porcentaje de pobreza se sitúa en España en el 27% de la población. Ello supone que hay aproximadamente 12.700.000 personas en dicha situación.

En el año 2011, el índice de pobreza y exclusión para España ha subido 1,5 puntos porcentuales y alcanza al 27 % del total de la población. Esto supone un aumento de 751.071 personas que, sumadas a las anteriores, totalizan 12.741.434 personas en riesgo de pobreza y exclusión en España.

A partir del año 2008, la clase media y los grupos más pobres de la población española han sufrido un proceso creciente de devaluación de su calidad de vida, que no ha sido contrarrestado con eficacia por las políticas sociales y otras medidas de lucha contra la crisis, y que se refleja de manera transparente en la evolución reciente de la tasa de pobreza y exclusión social. Así, entre 2008 y 2011, es decir, durante los años transcurridos de crisis, el indicador AROPE ha crecido 4,1 puntos porcentuales, lo que significa que han pasado a estar en pobreza y exclusión social un total de 2.300.063 personas que antes no lo estaban.

Evolución de la tasa AROPE en España 2004-2011

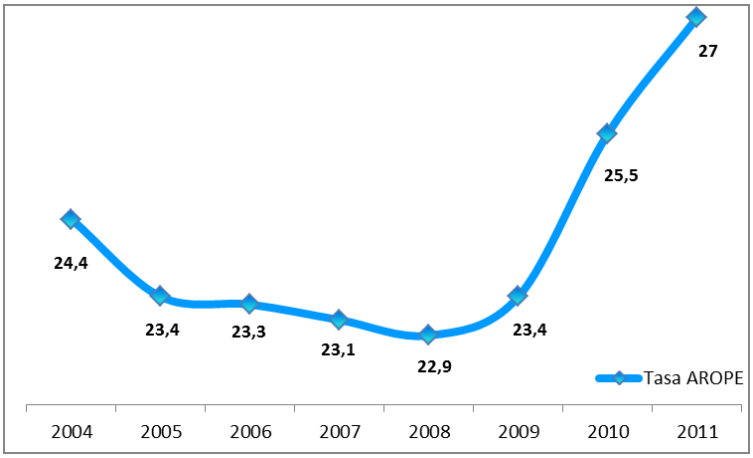


Tabla 1: Fuente 2º Informe EAPN. Noviembre 2012

[5] 2º Informe: Impactos de la crisis. EAPN Noviembre 2011

Como ya se ha señalado anteriormente, los años de bonanza económica no trajeron como consecuencia una reducción de las tasas de pobreza, que se mantuvieron en torno al 19,5 %-20 %. Sin embargo, la llegada de la crisis se ha traducido en una elevación sustancial de la misma.

En términos absolutos, en el año 2009 había 9.115.432 pobres y, en los tres últimos años la cifra ha crecido en 1.172.000 personas, para totalizar en la actualidad, 10.287.527 personas pobres en el conjunto del territorio nacional.

Evolución nacional de tasa de pobreza.

Tabla 2: Fuente 2º Informe EAPN. Noviembre 2012

La pobreza en España sigue teniendo, fundamentalmente, rostro de mujer, una mujer cada vez más joven (en gran proporción inmigrante) y con cargas familiares no compartidas, 22% frente a 20.5%. El grupo poblacional mayor de 65 años reduce su tasa de pobreza a menos del 21%[6], aunque, como veremos m y los menores de 16 años y los jóvenes comprendidos entre los 16 y 29 años se conforman como los grupos de mayor tasa de pobreza.

[6] Según los datos estadísticos del IMAS de 2011-2012 se aprecia un aumento de la pobreza en el grupo de mayores de más de 65 años. Especialmente destacable la presencia de mayores en los recursos para alta exclusión (personas sin hogar).

Evolución tasa de pobreza por sexo y edad

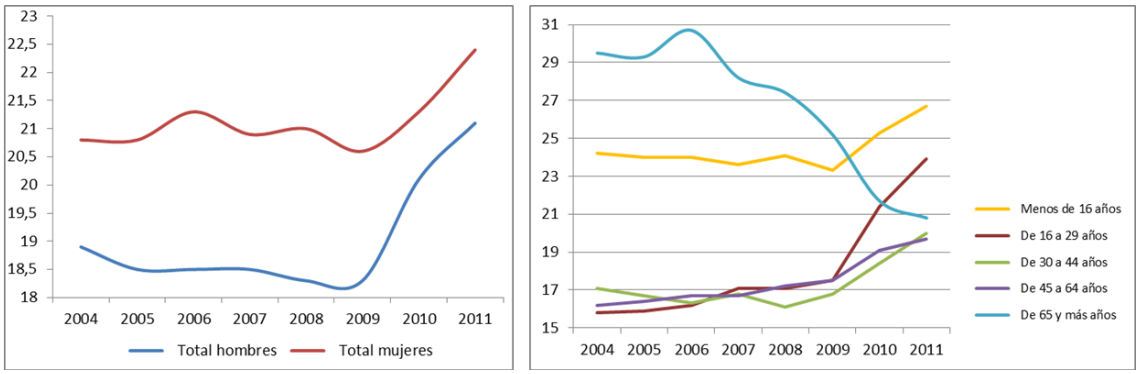


Tabla 3: Fuente 2º Informe EAPN. Noviembre 2012

Evolución de paro por sexos y edad

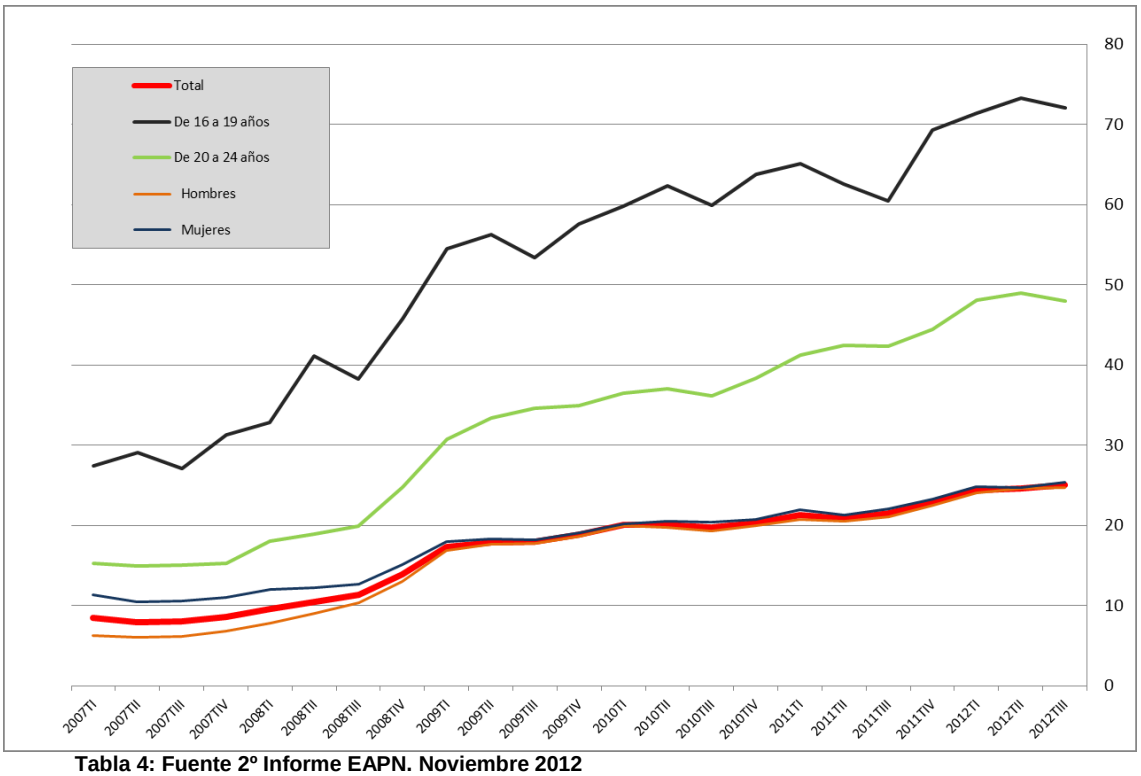


Tabla 4: Fuente 2º Informe EAPN. Noviembre 2012

Según los resultados de la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV) de año 2012 el ingreso monetario medio anual neto por hogar ascendió a 24.609 euros, con una disminución del 1,9% respecto al año anterior.

El ingreso medio por persona alcanzó los 9.321 euros, cifra un 1,3% inferior a la registrada el año precedente.

Evolución de los ingresos medios por hogar.

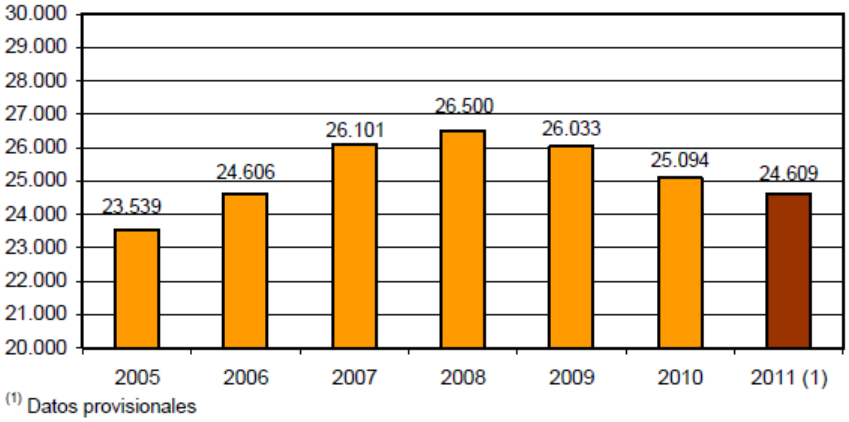


Tabla 5: Fuente Encuesta Condiciones de Vida 2012

En el caso de hogares compuestos por dos adultos y dos menores el umbral se sitúa en 15.445 euros en 2012, un 2% por debajo del que se calculó para 2011.

Umbral de riesgo de pobreza

Euros

	2008	2009	2010	2011	2012 (1)
Hogares de una persona	7.770	7.980	7.818	7.509	7.355
Hogares de 2 adultos y 2 niños	16.317	16.758	16.418	15.768	15.445

(1) Datos provisionales.

Tabla 6: Fuente Encuesta Condiciones de Vida 2012

Así, en 2012 la tasa de riesgo de pobreza se sitúa en el 21,1% de la población residente en España, frente al 21,8% registrado en 2011.

Cabe destacar la disminución de esta tasa entre las personas mayores de 65 años, que ha pasado del 21,7% en 2010 al 16,9% en 2012.

En cambio, el porcentaje de población por debajo del umbral de pobreza aumenta en las personas entre 16 y 64 años, pasando del 19,4% en 2010 al 21,0% en 2012.

Tasa de riesgo de pobreza por edad (sin alquiler imputado)
Porcentajes

	2010	2011	2012 (1)
TOTAL	20,7	21,8	21,1
Menos de 16 años	25,3	26,7	25,9
De 16 a 64 años	19,4	20,8	21,0
65 y más años	21,7	20,8	16,9

(1) Datos provisionales.

Tabla 7: Fuente Encuesta Condiciones de Vida 2012

Si se considera el valor del alquiler imputado, la tasa de riesgo de pobreza se reduce hasta el 18,4% en el año 2012.

El hecho de considerar en el cálculo el valor de la vivienda en la que reside el hogar, cuando ésta es de su propiedad o la tiene cedida gratuitamente, hace que la tasa de riesgo de pobreza disminuya en todos los grupos de edad.

La población mayor de 65 años, que en mayor proporción es propietaria de su vivienda, presenta el menor porcentaje de riesgo de pobreza (8,5% en 2012). Por su parte, uno de cada cuatro menores de 16 años se sitúa por debajo del umbral de pobreza.

Tasa de riesgo de pobreza por edad (con alquiler imputado)
Porcentajes

	2010	2011	2012 (1)
TOTAL	17,1	18,1	18,4
Menos de 16 años	24,7	25,7	25,0
De 16 a 64 años	17,1	18,4	19,3
65 y más años	10,1	9,7	8,5

(1) Datos provisionales.

Tabla 8: Fuente Encuesta Condiciones de Vida 2012

La población infantil es uno de los grupos sociales que con mayor intensidad está sufriendo la crisis económica de los últimos años según manifiesta **UNICEF España en sus dos informes sobre la infancia en España 2011 y 2012.**

Según estos informes la infancia es el grupo más pobre en España en comparación con el resto de grupos por edad. El número de niños/as que viven en riesgo de pobreza ha aumentado en estos tres últimos años casi en 300.000 y se calcula que 2.300.000 niños/as viven en riesgo de pobreza y exclusión social.

La tasa de riesgo de pobreza infantil en el conjunto del país estabilizada durante años en el 24% se incrementó al 26.20% en el 2010 y al 27.2% en el 2011. Los datos entre comunidades autónomas experimentan grandes variaciones y Canarias con un menor ingreso *per cápita* presenta las tasas más altas.

La tasa de riesgo de pobreza difiere en función del nivel de formación del individuo. Así, el 28,9% de la población que ha alcanzado un nivel educativo equivalente a la educación primaria o inferior, está en riesgo de pobreza. Cuando el grado alcanzado es la educación superior, dicha tasa se sitúa en el 10,0%.

Tasa de riesgo de pobreza por nivel de formación alcanzado (personas de 16 y más años). Año 2011. Porcentajes

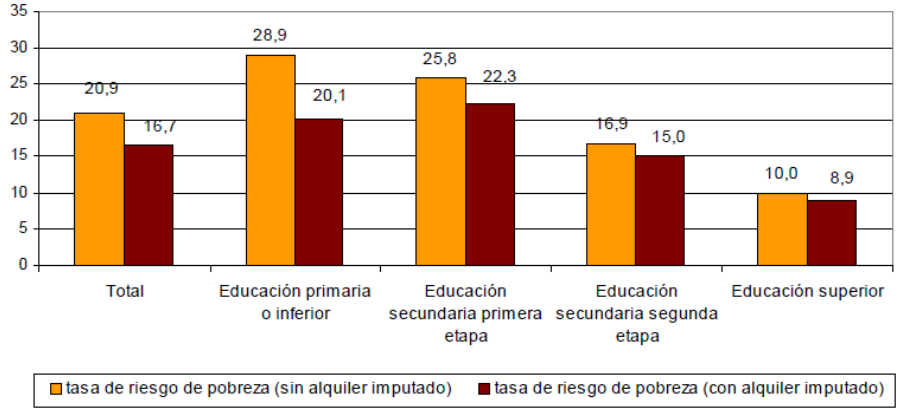


Tabla 9: Fuente Encuesta de Población Activa 2012

Respecto a la importancia que tiene el tipo de hogar, el 38,9% del total de personas que viven en hogares formados por un adulto con hijos dependientes a cargo se sitúan en riesgo de pobreza.

Tasa de riesgo de pobreza por tipo de hogar. Año 2011.
Porcentajes

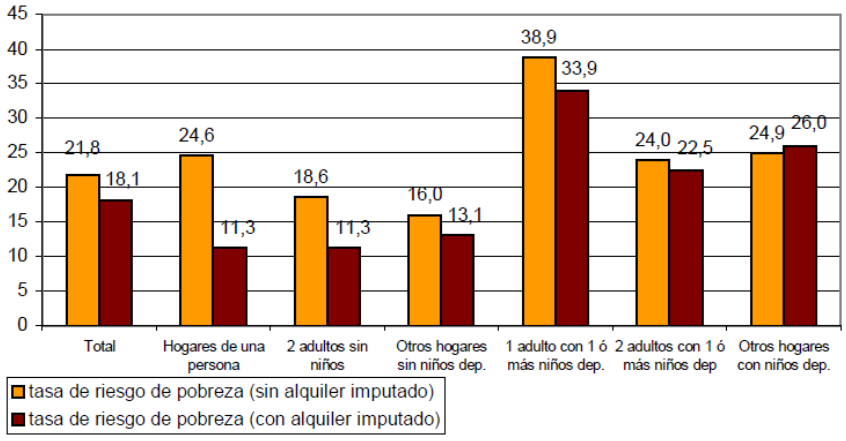


Tabla 10: Fuente Encuesta Población Activa 2012

En relación con la actividad, el 35,8% de los parados está en riesgo de pobreza. Por su parte, el 13,3% de los ocupados se encuentra por debajo del umbral de riesgo de pobreza.

Tasa de riesgo de pobreza por relación con la actividad (personas de 16 y más años). Año 2011. Porcentajes

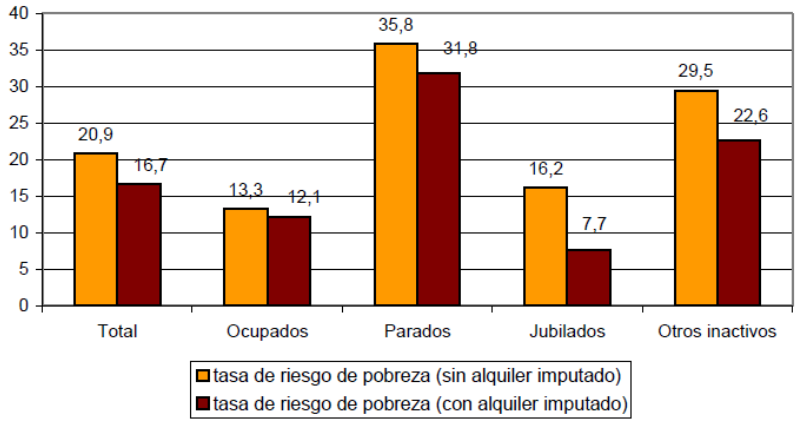


Tabla 11: Fuente Encuesta de Población Activa 2012

El porcentaje de personas por debajo del umbral de riesgo de pobreza oscila entre el 19,8% si la nacionalidad es española y el 43,5% si su nacionalidad no es de un país de la Unión Europea.

Tasa de riesgo de pobreza por nacionalidad (personas de 16 y más años). Año 2011. Porcentajes

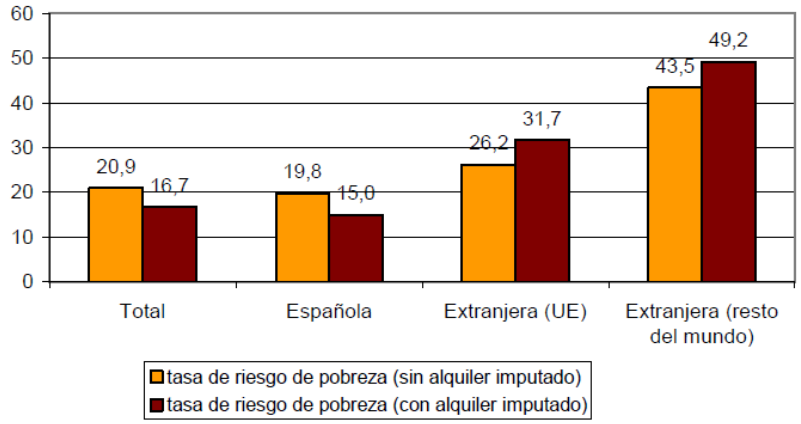


Tabla 12: Fuente Encuesta de Población Activa 2012

En el año 2012 el 12,7% de los hogares españoles manifiesta llegar a fin de mes con mucha dificultad. Este porcentaje supera en 2,9 puntos al registrado el año anterior. El 44,5% de los hogares no se puede permitir ir de vacaciones fuera de casa al menos una semana al año. Este porcentaje es 5,6 puntos mayor que el registrado en 2011.

El 40,0% de los hogares no tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos, frente al 35,9% del año 2011.

El 7,4% de los hogares tiene retrasos en los pagos a la hora de abonar gastos relacionados con la vivienda principal (hipoteca o alquiler, recibos de gas, electricidad, comunidad,...) en los 12 meses anteriores al de la entrevista. Este porcentaje es 1,2 puntos mayor que el del año anterior.

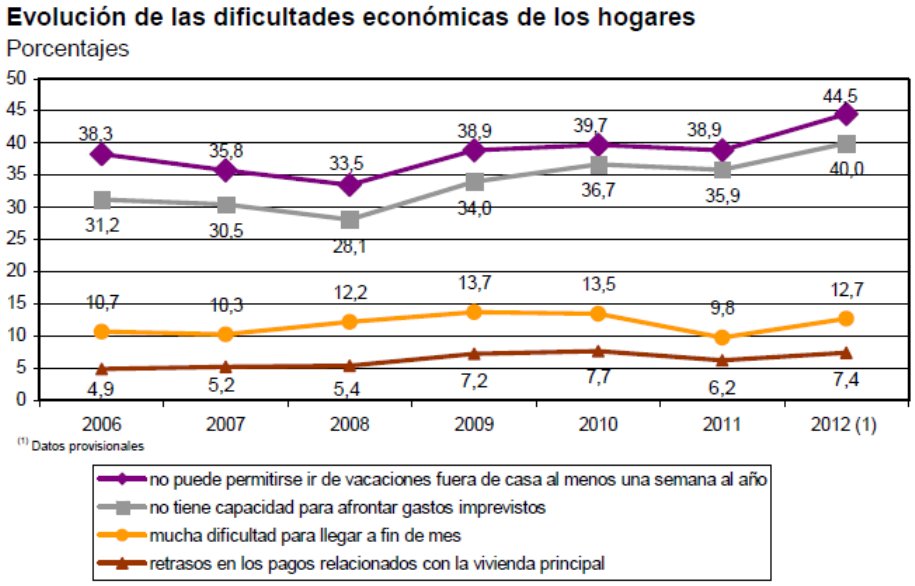


Tabla 13: Fuente Encuesta Condiciones de Vida 2011

La pobreza y la exclusión social se distribuyen diferencialmente en los territorios en función de variaciones económicas y sociales y, también, en función de las distintas estrategias de cohesión e integración social que cada una pone en marcha. A continuación se presentan los valores del indicador AROPE para las CCAA para el año 2011.

Tasa de Pobreza AROPE 2011 por CCAA.

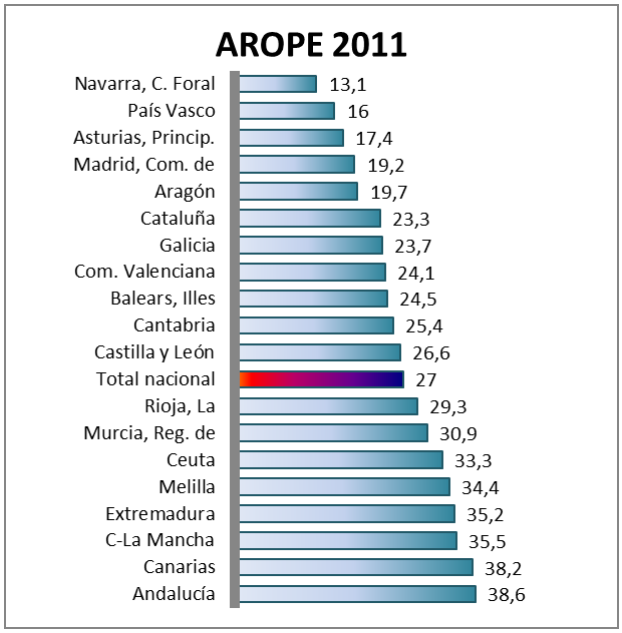


Tabla 14: Fuente 2º Informe EAPN. Noviembre 2012

En el gráfico puede apreciarse la enorme desigualdad territorial española que, en 2011, mantiene diferencias en la tasa de pobreza y/o exclusión social de más de 25 puntos porcentuales entre algunas regiones.

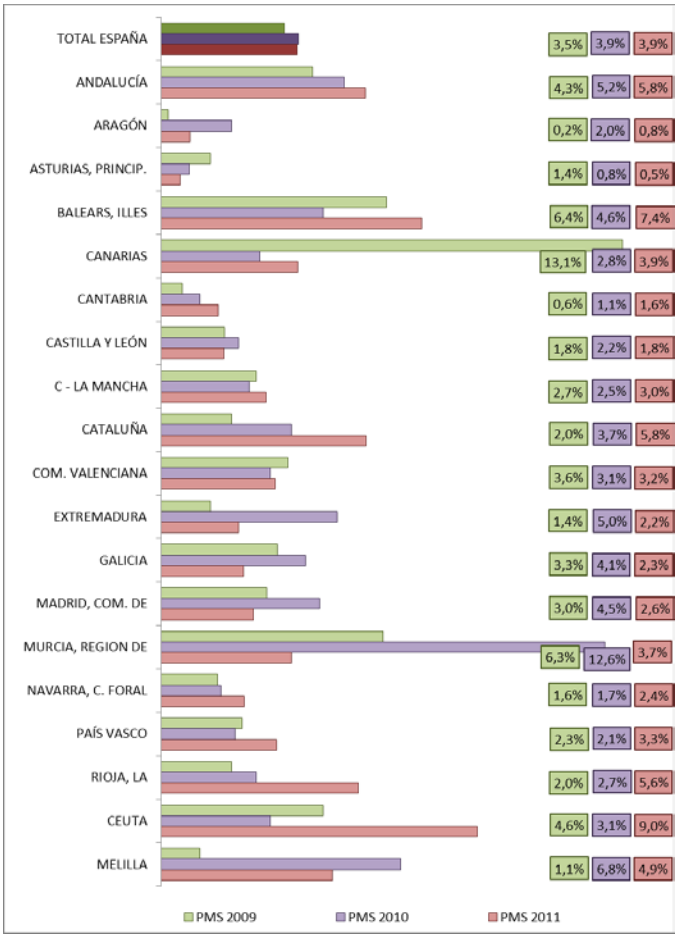
En general, el norte mantiene tasas menores de pobreza y/o exclusión social y el sur, mayores. Así, Navarra, País Vasco, Asturias, Madrid y Aragón tienen tasas inferiores al 20 %, y Extremadura, Castilla-La Mancha, Canarias y Andalucía tienen tasas superiores al 35 %.

Los índices en Canarias del indicador AROPE son del 38,2% para toda la población y del 40% si observamos a la población infantil. En cualquier caso, alejados de la media nacional que se sitúan en un 25,5% y un 29,8%. Sólo resultan más elevados, respecto a la población infantil, en Ceuta, Melilla, Extremadura y Murcia.

La población en **privación material severa** (proporción de la población que vive en hogares que carecen de al menos de los cuatro conceptos del indicador AROPE) creció en casi 200.000 personas entre 2009 y 2010.

Según los datos del año 2011 había en España 1.826.816 personas, es decir, el 3,9 % de la población, que sufría privación material severa.

Por otra parte, la variable tiene grandes diferencias territoriales. En 2011, las tasas más elevadas están en Ceuta, Baleares, Andalucía y Cataluña (9 %, 7,4 %, 5,8 % y 5,8 %, respectivamente) y las más bajas en Asturias, Aragón, Cantabria y Castilla y León, todas con tasas inferiores al 2 %. Respecto a su evolución en los años de la crisis, los mayores crecimientos de la tasa se produjeron en Ceuta, Cataluña y La Rioja, y las reducciones más grandes en Canarias y Murcia, con -9,2 % y -2,6 %, respectivamente.



En términos absolutos, Andalucía, Cataluña y Madrid agrupan a más del 60 % de la población que sufre Privación Material Severa en 2011. Además, durante los años de crisis, en las dos primeras regiones la variable ha crecido en 421.817 personas, cifra que ha compensado sobradamente las importantes reducciones en Canarias, Murcia, Galicia, Madrid y otras regiones.

Según datos del estudio “La pobreza en España y sus Comunidades Autónomas” realizado por la Obra Social Bancaja y el Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (IVIE) podemos observar claramente, de nuevo, las diferencias entre las distintas Comunidades Autónomas.

Porcentaje de personas empobrecidas con el 60% de la mediana en el período de tiempo del año 2006 al 2011

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	% var. 06-11	% var. 08-11
Andalucía	25,1	18,5	15,8	18,2	20,0	21,3	-15	35
Aragón	21,7	15,9	11,3	15,3	17,3	18,3	-16	62
Asturias, P. de	20,3	18,3	13,5	11,6	10,5	15,0	-26	11
Baleares, Illes	20,7	12,9	16,2	25,9	25,4	27,6	33	70
Canarias	21,6	18,5	18,1	24,2	27,5	29,8	38	65
Cantabria	27,6	18,7	15,6	16,1	16,3	15,2	-45	-3
Castilla y León	24,9	20,2	14,7	16,7	18,9	16,0	-36	9
Castilla-La Mancha	22,2	15,8	14,5	16,9	17,2	15,3	-31	6
Cataluña	23,1	19,4	18,0	20,2	22,0	21,6	-7	20
C. Valenciana	23,2	18,0	19,1	21,6	23,4	26,6	15	40
Extremadura	23,5	17,2	14,6	16,5	17,6	13,9	-41	-4
Galicia	21,1	17,7	15,3	17,3	16,7	17,0	-19	11
Madrid, C. de	22,2	19,0	15,7	18,9	19,2	19,6	-12	25
Murcia, R. de	19,0	14,7	18,4	23,4	23,6	22,8	20	24
Navarra, C. F. de	18,8	16,1	13,5	16,1	16,4	16,1	-14	19
País Vasco	17,2	13,4	11,7	13,0	12,4	10,6	-38	-9
Rioja, La	20,7	18,4	14,8	14,8	16,1	15,4	-26	4
España	**21,9**	**17,7**	**16,0**	**18,5**	**19,7**	**20,3**	-8	27
Coef. variación	0,12	0,12	0,14	0,22	0,23	0,28		

Tabla 15: Fuente Bancaja e IVIE

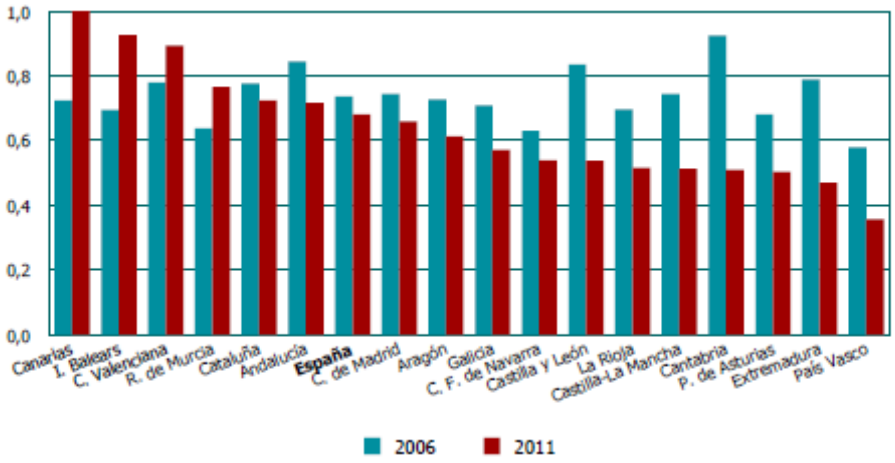


Tabla 16: Fuente Bancaja e IVIE

Por comunidades autónomas, Región de Murcia (60,2%) y Andalucía (57,2%) presentan los mayores porcentajes de hogares que no pueden permitirse ir de vacaciones fuera de casa al menos una semana al año. Los menores porcentajes corresponden a País Vasco (22,6%) y Comunidad Foral de Navarra (28,8%).

El 60,8% de los hogares de Canarias y el 57,3% de los de Región de Murcia no tienen capacidad para afrontar gastos imprevistos. En el lado contrario se sitúan País Vasco (con un 18,2% de hogares) y Comunidad Foral de Navarra (20,0%).

En el caso de hogares con retrasos en los pagos relacionados con la vivienda principal, Illes Balears (13,7%) y Andalucía (10,6%) presentan los porcentajes más altos. Cantabria (2,6%) y País Vasco (2,7%) registran los más bajos.

Dificultades económicas de los hogares por CCAA. Año 2012
Porcentajes

	No puede permitirse ir de vacaciones fuera de casa al menos una semana al año	No tiene capacidad para afrontar gastos imprevistos	Retrasos en los pagos relacionados con la vivienda principal	Mucha dificultad para llegar a fin de mes
TOTAL	44,5	40,0	7,4	12,7
Andalucía	57,2	50,6	10,6	19,0
Aragón	30,3	23,5	3,0	4,5
Asturias, Principado de	37,1	27,3	3,7	4,8
Balears, Illes	41,6	32,3	13,7	7,5
Canarias	53,4	60,8	8,5	19,1
Cantabria	32,6	22,1	2,6	7,3
Castilla y León	41,1	25,5	3,4	5,4
Castilla-La Mancha	50,7	46,5	6,4	12,7
Cataluña	39,8	39,0	9,8	12,1
Comunitat Valenciana	50,5	43,6	9,1	13,8
Extremadura	55,3	48,3	4,7	11,7
Galicia	47,6	33,0	5,5	11,9
Madrid, Comunidad de	34,9	39,3	4,8	11,6
Murcia, Región de	60,2	57,3	10,2	22,2
Navarra, Comunidad Foral de	28,8	20,0	3,6	5,1
País Vasco	22,6	18,2	2,7	6,3
Rioja, La	43,9	29,0	7,1	13,2

Datos provisionales.

Tabla 17: Fuente Encuesta de Condiciones de Vida

Algunos de los indicadores de pobreza material y exclusión social por Comunidades Autónomas. Años 2006-2011

Porcentaje de personas empobrecidas. Diferencias respecto a la media. Comunidades Autónomas 2006-2011

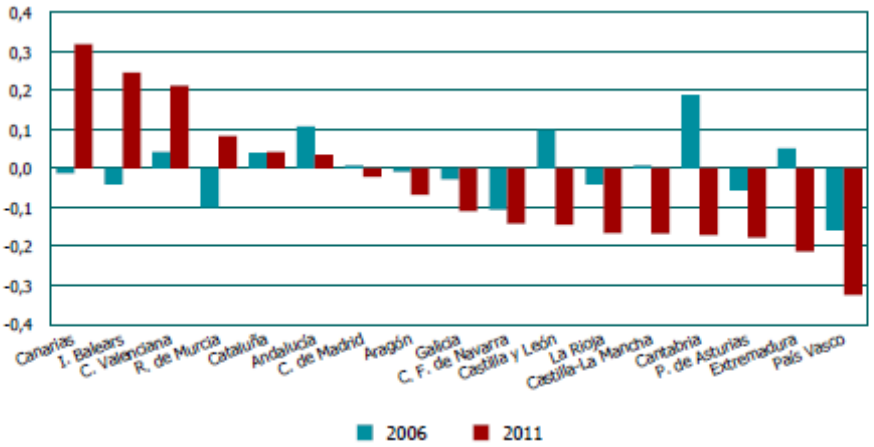


Tabla 18: Fuente de Bancaja e IVIE

Aunque no es la única causa del empobrecimiento, uno de los factores que más contribuyen al deterioro personal y familiar es la pobreza material. Esta pobreza material, en una sociedad capitalista como la actual, el empleo, el trabajo remunerado es la clave para poder mantener unos mínimos básicos de nivel de vida. Por tanto los datos referidos al desempleo (paro) y especialmente a los de larga duración son importantes a la hora de analizar la situación social de cada persona.

En estos momentos una gran parte de la población que es usuaria de los servicios sociales son personas cuyo primer y fundamental factor de exclusión social es la falta de trabajo y la pobreza económica que lleva aparejada.

Esta nueva situación socioeconómica está influyendo notablemente en los sistemas y organizaciones de atención social y provoca alteraciones por falta de adecuación entre las normativas, prestaciones y recursos y las situaciones permanentes de empobrecimiento y ausencia de expectativas para reincorporarse nuevamente al mercado de trabajo.

Tasa de paro de larga duración

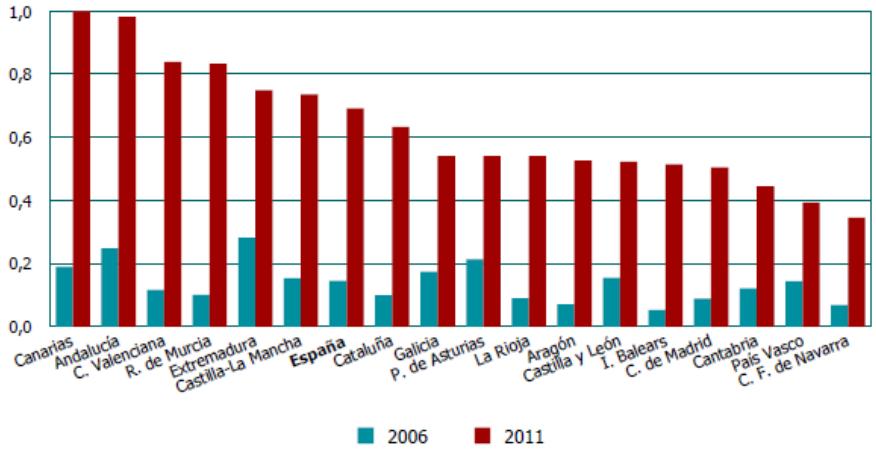


Tabla 19: Fuente Bancaja e IVIE

Índice de pobreza material y exclusión social

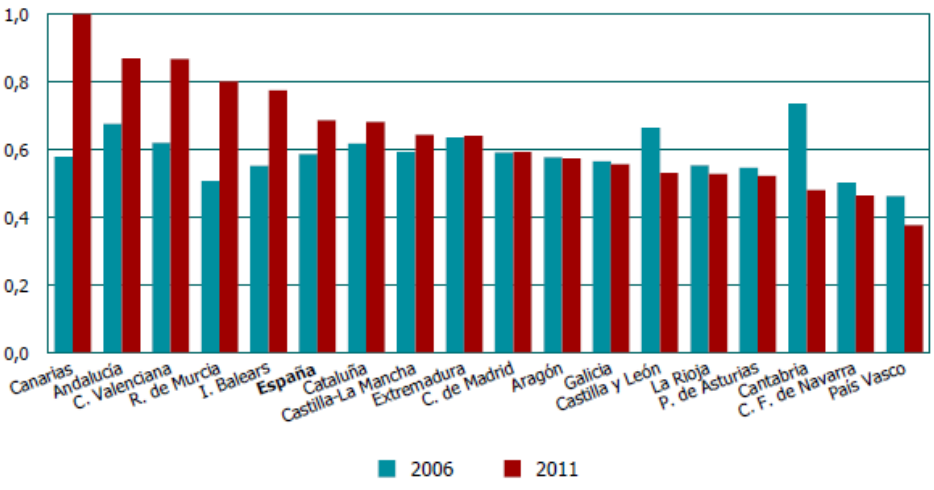


Tabla 20: Fuente Bancaja e IVIE

LA MUJER, LA FAMILIA MONOPARENTAL Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL[7]

Los datos del Instituto de la Mujer indican que en los últimos años los pasos llevados a cabo para alcanzar la igualdad real entre mujeres y hombres han sido significativos, sin embargo aún se constatan la existencia de una serie de brechas de género que provocan un empobrecimiento de las mujeres por el solo hecho de serlo.

En el ámbito educativo, el 67,5% de las personas analfabetas son mujeres (año 2009). Por otro lado, las mujeres superan a los hombres en el nivel de estudios básicos y estudios superiores, aunque para los estudios secundarios se invierte esta relación. El número de hombres graduados superiores en ciencias, matemáticas y tecnología es muy superior al de mujeres graduadas (15,4% frente al 6,8%).

En el ámbito de la investigación, se detecta una menor participación femenina en los equipos de investigación. Así, las mujeres suscriben menos contratos de personal investigador en las universidades, participan en menor medida en los proyectos de investigación del Plan Nacional de I+D+i y disfrutan de menos becas postdoctorales (cuando lo hacen en mayor medida que los hombres en las predoctorales).

En lo que respecta al desarrollo tecnológico y la innovación empresarial, las mujeres también están infrarrepresentadas: son minoría entre el personal empleado en I+D en las empresas, su presencia es inferior en los sectores de alta tecnología y se dedican a actividades de I+D en sectores de alta tecnología en menor medida que los hombres.

En el ámbito de la Sociedad de la Información, el factor más influyente en la brecha de género es la edad; en edades jóvenes es mayor el número de usuarias del ordenador/internet (16-24 años) y sin embargo esta situación se invierte y se va acrecentando en tramos de edad superiores (a partir de los 25 años). Por otro lado, también se constata que la brecha de género va acortándose con el progresivo aumento del nivel educativo.

En cuanto al mercado laboral cabe destacar que la tasa de actividad de las mujeres es del 52,2% frente al 68,3% de los hombres, así como la tasa de paro, que es de un 20,4% para las mujeres y de un 19,3% para los hombres. En 2010 el 78,2% de los contratos a tiempo parcial fueron suscritos por mujeres, las cuales esgrimen como principal motivo para acceder a este tipo de trabajo (en un 96,5%) el poder simultanear el trabajo con el cuidado de los hijos y personas dependientes.

El salario de las mujeres fue en 2007 en media un 25% inferior al de los hombres. Existen diferencias salariales en todos los sectores económicos y especialmente en el sector servicios.

[7] Datos de la "Guía practica para la introducción de la perspectiva de género en el informe de seguimiento estratégico 2012" del Instituto de la Mujer del Gobierno de España.

Preocupan especialmente a los servicios sociales las familias monoparentales con responsabilidades familiares no compartidas. Componen un sector de familias muy vulnerables y en las que la presencia de menores obliga a mantener un alto nivel de seguimiento e intervención social. Se da la particularidad que en esta tipología de familias aquellas en las que las responsables son mujeres aumenta la juventud de los menores a cargo y el 65.5% tienen menos de 16 años.

El incremento de esta tipología de familias ha sufrido un aumento de un 78% en la última década.

En el año 2011 Canarias tenía un 6.7% del total de familias monoparentales en España ocupando en quinto puesto con más familias de esta tipología. Sin embargo proporcionalmente a la población total de cada Comunidad Autónoma, Canarias ocupa el primer lugar en número de familias monoparentales, un 4.7% seguida de Baleares con un 4% y Madrid con un 3.6%.

Según datos del Instituto de la Mujer existen 548.600 familias monoparentales de las que casi el 90% la cabeza de familia es una mujer. Las familias monoparentales en las que los hombres están al frente son un 11.4%. La dificultad que tienen las mujeres quee están al frente de estas familias para salir de una situación de desempleo y, por tanto, de una vulnerabilidad económica es mayor incluso que para el resto de las mujeres. Si en España el 24.7% de las mujeres están en paro, en el caso de aquellas que tienen responsabilidades familiares no compartidas se eleva el porcentaje al 26%.

Solo el 41.7% de las mujeres que trabajan lo hacen en jornada completa. El 60.5% de las mujeres que están al frente de familias monoparentales que están en paro llevan más de un año en situación de desempleo.

El 89% de las mujeres que encabezan una familia monoparental se sienten discriminadas en los procesos de selección de empleo.

La exclusión social en hogares monoparentales alcanza el 41.3% y confirma que la pobreza y la exclusión afecta con mayor intensidad a esta tipología de familias. Según los datos de la Encuesta de Condiciones de Vida, las personas separadas responsables de familias con cargas familiares no compartidas sufren mayor pobreza y exclusión llegando al 56.9% del total de la población de estudio.

La renta media disponible para el año 2010 por unidad de consumo del conjunto de hogares españoles era de 14.788 euros, sin embargo para las familias monoparentales desciende hasta los 12.824 euros y para aquellas familias encabezadas por una mujer se sitúa en los 10.144 euros.

El 54.0% de las familias monoparentales dicen tener dificultades para llegar a fin de mes frente al 30.5% del resto de familias.

DIAGNÓSTICO SANTA CRUZ DE TENERIFE

La población. Evolución de la población y principales indicadores[8]

La población del municipio de Santa Cruz de Tenerife ha registrado una tasa media de crecimiento acumulado del 1,75 % anual a lo largo del siglo XX, cantidad superior a la media insular y regional. El peso de la ciudad en la demografía tinerfeña pasó del 28 % a principios de la centuria, al 34 % en 1960. Pero a partir de los sesenta el peso demográfico del término capitalino ha disminuido hasta el 30 % actual debido a la ralentización del crecimiento de la ciudad en favor de otros términos del Área Metropolitana, especialmente de La Laguna. Las limitaciones espaciales para el desarrollo urbano han acabado influyendo en la trayectoria demográfica de la ciudad, a pesar de la ampliación territorial producida por la cesión administrativa de terrenos llevada a cabo en 1972 por la corporación municipal de El Rosario.

Las diferencias más marcadas entre los índices de crecimiento de la ciudad y los municipios colindantes se registran en los años sesenta, en los que la población capitalina aumenta sólo un 0,67 % anual, mientras que la demografía metropolitana se incrementa a un ritmo de 1,75 %, a causa del asentamiento de una buena parte del éxodo rural de ese decenio en los enclaves de La Cuesta y Taco, fuera del término santacrucero.

El período de máximo crecimiento de la ciudad se sitúa en los años cuarenta y cincuenta, en los que las tasas alcanzan el 3 % anual, provocado también por la llegada de numerosos inmigrantes, procedentes de las islas occidentales y de la propia isla de Tenerife.

Entre 1981 y 1999, el 62 % del crecimiento que experimenta la población de Santa Cruz (cifrado en unas 27.000 personas), corresponde al balance positivo entre nacimientos y defunciones y el 38 % restante es el resultado del saldo migratorio. Es decir, que la diferencia entre el número de los que establecen su domicilio habitual en el municipio y el de los que parten para residir en otro término diferente, es favorable a los que llegan en algo más 10.000 personas.

[8] Todos los datos referidos a este apartado han sido obtenidos del ***Negociado de Población y Demarcación Territorial de Santa Cruz de Tenerife.*** **Enero 2012. Se ha tenido en cuenta el RD 1697/2012 de 21 de diciembre por el que se declaran oficiales las cifras del padrón municipal referidas a 1 de enero de 2012.**

En esos casi veinte años la aportación de la inmigración no sólo ha contrarrestado de modo eficaz los movimientos de signo contrario (la creciente movilidad intermunicipal de carácter residencial), sino que ha aportado volúmenes notables de nuevos residentes. La importancia de la inmigración se refleja también hasta en los datos más recientes, solamente en 2002 el número de extranjeros residentes en la capital se incrementó en un 45 %, de los 7.432 ciudadanos de otras nacionalidades inscritos en el padrón se ascendió a 10.768 y este colectivo pasó a representar un 5% de la población total de la ciudad.

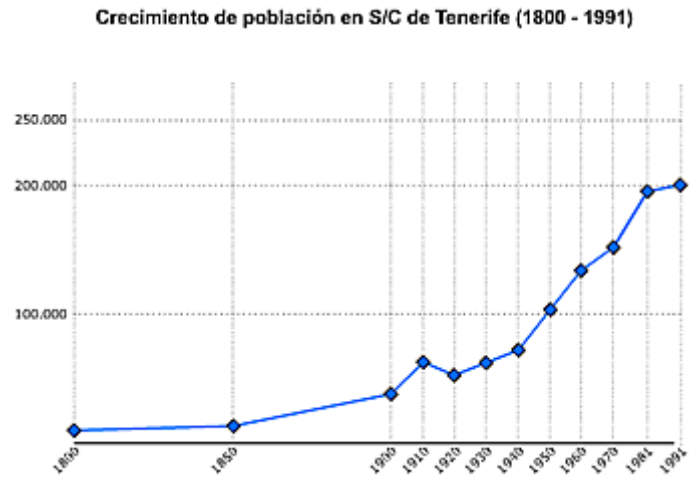


Tabla 21: Fuente Padrón Municipal

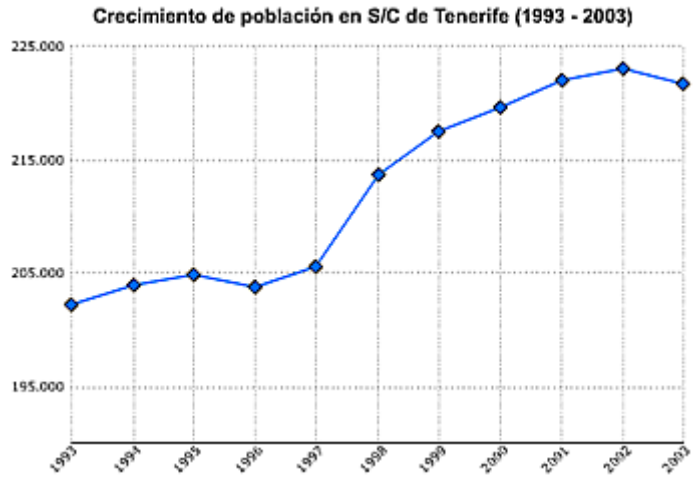


Tabla 22: Fuente Padrón Municipal

Según datos del Instituto Nacional de Estadística, Santa Cruz de Tenerife tiene una población de 206.965 habitantes (99.040 hombres y 107.925 mujeres).

Esta población se reparte de manera desigual a lo largo de los 151 kilómetros cuadrados de superficie del término municipal, ya que gran parte del municipio lo constituye el macizo

montañoso de Anaga, donde la densidad de población es muy baja debido a las dificultades orográficas para establecer núcleos poblacionales. A lo largo de la segunda mitad del siglo XX la expansión demográfica de Santa Cruz de Tenerife y la extensión del espacio edificado, junto a los simultáneos crecimientos de los municipios colindantes conducen a la formación del área o comarca metropolitana de Tenerife; integrada hoy, además de por los términos de Santa Cruz y de La Laguna, por los de El Rosario y Tegueste. Estos cuatro municipios, cuya superficie representa tan sólo el 15 % del total insular, acogían en 1999 a 361.392 personas, es decir, algo más de la mitad (52 %) de la población de la isla, que en las mismas fechas alcanzaba los 692.366 habitantes. Estas cifras revelan la desproporcionada magnitud demográfica que alcanza esa aglomeración urbana en el contexto insular. En su seno, Santa Cruz es el municipio que, por su condición de capital, ha ejercido una especial atracción desde el punto de vista residencial y económico, lo que ha determinado el claro desnivel poblacional existente siempre a su favor. Pero, a la vez, su dinamismo propicia el crecimiento de los municipios colindantes, en los que se establece la población y las actividades que la capital es incapaz de albergar en el interior de sus límites.

En la actualidad, la moderación del crecimiento de la población de Santa Cruz es producto de varios procesos simultáneos: la repercusión de la descentralización de actividades hacia los restantes municipios vecinos y el fuerte desarrollo turístico y económico en el suroeste insular, capaz de captar importantes inversiones y población. Aún así, Santa Cruz, según las cifras oficiales de habitantes, sería una de las pocas capitales metropolitanas que en los últimos años no ha registrado una pérdida demográfica.

El gráfico que surge de estos datos es el propio de sociedades desarrolladas en las que existe poca natalidad y poca mortalidad, contando con grandes efectivos en las edades medias, generalmente sobredimensionada por la inmigración que se ha asentado en el municipio.

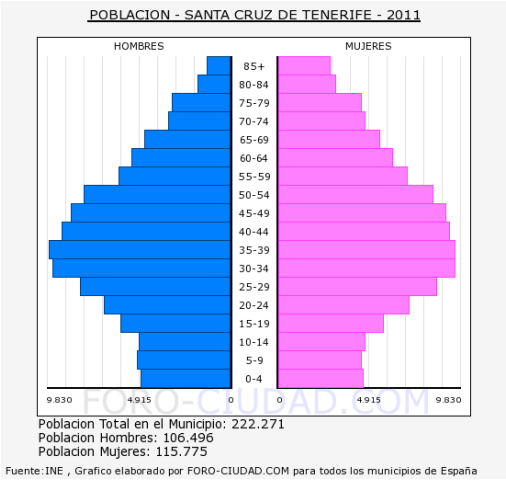


Tabla 23: Fuente Instituto Nacional de Estadística

Aunque en el Avance del Plan General del año 1982 se presumía que para el año 2000 la cifra de habitantes de Santa Cruz de Tenerife oscilaría entre un mínimo de 246.000 y un máximo de 323.000 habitantes, la realidad ha sido que en el año 2000 la población del municipio alcanzó únicamente los 219.000 habitantes.

Por otro lado, la metodología aplicada por el ISTAC en la publicación de "Proyecciones de Población. Canarias 1996-2011" da como resultado que Santa Cruz de Tenerife tendría 185.000 habitantes en el año 2011, al estimar que la disminución poblacional de los anteriores períodos inter-censales continuaría también en el próximo decenio. Sin embargo, en los últimos años se ha constatado una tendencia hacia la estabilidad e, incluso, se han dado unos índices que denotan una ligera recuperación del crecimiento poblacional.

Las posibilidades de crecimiento de la población de Santa Cruz de Tenerife dependerán principalmente de las migraciones y de la contención de las bajas causadas por cambio de residencia. Es decir, no es previsible sólo considerando las trayectorias registradas por la natalidad y por la mortalidad. Hay que evaluar también el incremento demográfico derivado de las acciones urbanísticas y de desarrollo social y económico que se produzca a partir de ahora.

Teniendo en cuenta que hay factores, como el migratorio, que son muy difíciles de analizar y de prever, si se aplica un sistema de estimación con una fórmula logística, podría alcanzarse en el año 2015, cifras de habitantes que fluctuarían entre los 230.000 y los 245.000, aunque si se utilizara una hipótesis maximalista podría alcanzarse unos 270.000 habitantes de derecho, en el supuesto de que la media de crecimiento anual se situara en torno al 1,48%.

Cada una de estas hipótesis resultan de aplicar los diferentes índices medios de crecimiento anuales que se han producido en diferentes períodos, tal y como se refleja en la tabla siguiente:

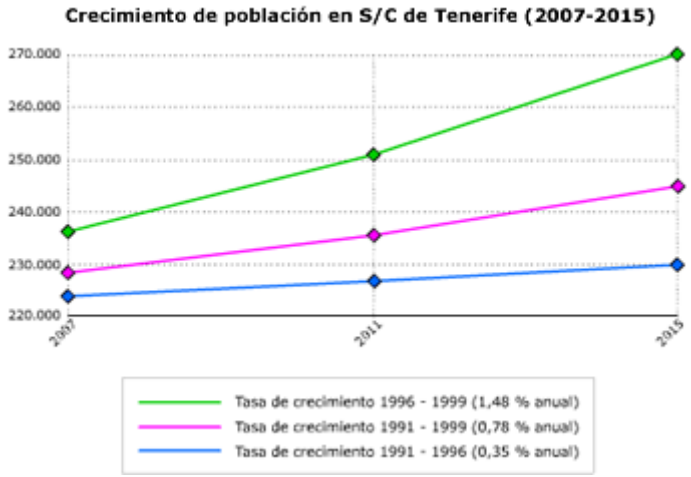


Tabla 24: Fuente Padrón Municipal

Es importante destacar de cara a las acciones ha planificar en este Plan Estratégico algunos datos poblacionales referidos a colectivos específicos de especial atención para los servicios sociales y que van a fundamentar la toma de decisiones sobre recursos a implementar durante los próximos años.

POBLACIÓN EN ALTA EXCLUSIÓN SOCIAL, PERSONAS SIN HOGAR.

A nivel nacional y según el Instituto Nacional de Estadística, Canarias ocupa la novena posición en número de personas sin hogar con un 3.6% de personas sin hogar con respecto al total de la población de personas sin hogar a nivel nacional. Cataluña con un 21.3%, Madrid con un 15.4% y Andalucía con un 13.1% son las tres Comunidades con mayor proporción de personas sin hogar.

Por cada 100.000 habitantes Canarias tiene, aproximadamente, 48.2 personas sin hogar.

Según los datos del análisis de la población sin hogar extraídos de los recursos municipales de atención social para este colectivo (Centro Municipal de Acogida CMA. enero-agosto 2013), el perfil de las persona sin hogar y/o en alta exclusión social sigue siendo mayoritariamente el de hombre adulto aunque la tendencia de los últimos años a aumentar el número de personas sin hogar menores de 25 años va acompañada de un aumento de las personas sin hogar con más de 45 años (el 67.2% de la población acogida en el CMA).

Estos datos constatan el aumento del empobrecimiento de las personas mayores en todo el territorio nacional. Igualmente confirman el aumento de personas sin hogar mujeres con un 14.3% de la población acogida (44 mujeres) y de estas un 50% son menores de 45 años (22 mujeres)

Más del 40% de las personas sin hogar llevan más de tres años sin alojamiento propio y estable.

En Santa Cruz de Tenerife conviven los perfiles, comunes a otras grandes ciudades, de personas en alta exclusión.

Un primer grupo formado por aquellas **personas que viven y duermen en la calle y, a veces, piden limosna, alimentos, café… durante el día.** Viven en un grado de pobreza muy severo y en condiciones materiales muy precarias. Suponen el elemento más visible y llamativo de la pobreza y la exclusión en la calle. El número de estas personas en la calle a lo largo del año es de entre 4 y 6 personas. Cuando son localizadas por la Unidad Móvil de Acercamiento se procede a motivarlas y acompañarlas para su ingreso en algún dispositivo de alojamiento de la red de servicios normalizados.

Un segundo grupo está integrado por **personas que alternan dormir en la calle con estancias en albergues, centros de baja exigencia o pensiones**. De este modo pueden vivir durante días o semanas en el Centro Municipal de Acogida, centros de baja exigencia o algunas pensiones y después pasar algún período en la calle.

En este grupo se incluyen un número considerable de personas sin hogar que no son ciudadanos/as de Santa Cruz y que acuden a ella al ser la única ciudad en la Provincia que cuenta con dispositivos específicos y generalistas para el alojamiento (Centro Municipal de Acogida, Centro de noche, Centro de Baja Exigencia, Casas de Acogida) y cobertura de necesidades básicas (comedores sociales, roperos, duchas públicas…).

Del total de la población acogida en el Centro Municipal de Acogida en el año 2012 solo el 15% eran ciudadanos/as del municipio (63 personas). El 61% era de fuera de la isla (260 personas), el 13.18% no consta su procedencia y el 10.8% (46 personas) están empadronados en otros municipios de la Provincia.

En el año 2013 y hasta el mes de agosto, de las 307 personas que han sido acogidas en el CMA, el 16.28% eran naturales del municipio y el 32.5% eran empadronadas en el municipio. Sobre este aspecto hay que aclarar que el empadronamiento en el municipio es una gestión imprescindible para la posterior gestión de ayudas y prestaciones sociales, sanitarias…

257 personas acogidas en el CMA hasta agosto del año 2013 no eran naturales del municipio.

En cuanto al lugar de procedencia (no implica que sean naturales de dichas localidades) destacan como Comunidades Autónomas con mayor número de personas en el Centro Municipal de Acogida, Ceuta y Melilla con 50 personas (12%), Andalucía con 19 (11.76), Cataluña 12 (2.82%), Galicia y Madrid con 9 personas (2.12%).

El 49.8% de las 425 personas que han utilizado el alojamiento del Centro Municipal de Acogida no tenían ninguna prestación económica. El 23.29 % no contestaron y el 56% tenían un pensión no contributiva por invalidez.

106 personas alojadas en el Centro Municipal de Acogida (el 34.05%) se encontraba en una situación de enfermedad diagnosticada y con tratamiento médico. Este dato influye poderosamente en la función social del CMA al tener ocupadas un gran número de plazas con personas enfermas que deberían estar en otro tipo de recursos sociosanitarios en los que se le pudiera realizar el correspondiente seguimiento y atenciones médicas.

En un tercer grupo están aquellas **personas con elevados niveles de exclusión social y que utilizan algún tipo de recurso social** propio de la red de recursos para personas sin hogar **complementario al alojamiento** (comedores sociales, duchas, consigna, ropero, consultas sanitarias…) pero viven/duermen fuera de la red de recursos sociales en viviendas de alquiler, casas compartidas, habitaciones alquiladas o casas en propiedad (personas mayores con muy pequeños ingresos económicos, adultos solos que no pueden afrontar determinadas coberturas básicas).

Las propuestas de intervención con este colectivo pasan por establecer mecanismos de prevención que detecten los procesos de exclusión a través de la coordinación entre los servicios sociales, Policía Local, Vivienda, centros ambulatorios y hospitalarios… e incrementando la capacidad de detección e intervención precoz desde los servicios sociales comunitarios o de zona.

Mejorar y ampliar los equipos de intervención profesional en la calle y especialmente en asentamientos chabolistas, con especial atención a la salud mental. Contemplar como aspecto transversal al trabajo en la calle la mediación vecinal incorporando a vecinos/as, comerciantes y otros agentes.

Y por último, establecer un continuo desde la vida en la calle hasta la vida autónoma e integrada para lo que se necesita de una importante diversificación de los dispositivos de alojamiento en función de las necesidades y problemáticas específicas de sus usuarios/as. En esta diversificación habría que incluir dispositivos para la atención de las familias monoparentales sin hogar.

POBLACIÓN INFANTO-JUVENIL

Una cuestión importante a tener en cuenta respecto a este colectivo es que la pobreza infantil se encuentra en gran medida asociada a la situación de desempleo de los padres. Los datos a este respecto en Canarias resultan preocupantes. La EPA (Encuesta de Población Activa) así lo confirma, con una tasa de paro en la comunidad del 33,6 % frente al 25 % de la media estatal en el tercer trimestre del año 2012.

Según los datos de UNICEF en Canarias, usando el umbral de pobreza nacional que se sitúa en 16.475 euros para una familia con dos adultos y dos niños/as, la tasa de riesgo de pobreza es del 38.2%. Usando el umbral de pobreza autonómica que se elabora en función de los ingresos de los hogares en cada comunidad en el caso de Canarias el umbral se sitúa en 13.734 euros y la tasa de riesgo supone el 29.7% acercándose más a la media nacional (27.2%).

Respecto a este grupo población encuadrado entre los 0 y los 19 años y según el diagnóstico realizado por el Negociado de Infancia y Familia del Instituto Municipal de Atención Social, este colectivo supone un 17.72% del total de la población municipal, 39.296 personas.

La distribución de este porcentaje por Distritos es:

5,20% de la población infanto-juvenil, en el Distrito **Suroeste.**
4,60% de la población infanto-juvenil, en el Distrito **Salud-La Salle**.
3,67% de la población infanto-juvenil, en el Distrito **Centro-Ifara**.
3,32% de la población infanto-juvenil, en el Distrito **Ofra-Costa Sur**.
0,93% de la población infanto-juvenil, en el Distrito **Anaga.**

Los datos de población infanto-juvenil (39.296), a nivel estadísticos, se desglosan para su estudio en rangos de edad de 0-4 años, 5 -9 años, 10-14 años y 15-19 años.

Estos rangos de edad tienen una correspondencia con la clasificación de las **etapas psico-evolutivas de la población infanto-juvenil.** Teniendo en cuenta, que cada menor tiene características personales, psicológicas y circunstanciales, diferentes, esto puede dificultar la uniformidad de dicha clasificación, por tanto, ésta debe tener cierta flexibilidad en cuanto a los límites de edad entre una etapa y la siguiente.

En base a esto, los rangos establecidos para el estudio de población infanto-juvenil se corresponderían con las etapas psico-evolutivas de la siguiente forma:

0 a 4 años ---------- 1ª infancia
5 a 9 años ---------- 2ª infancia
10 a 14 años --------- preadolescencia.
15 a 19 años --------- adolescencia.

Población infanto-juvenil en cada Distrito, desglose de por rangos de edad y su distribución porcentual.

DISTRITO	Población 0-4 años	% Pob. 0-4	Población 5-9 años	% Pob. 5-9	Población 10-14 años	% Pob. 10-14	Población 15-19 años	% Pob. 15-19	TOTAL Población Infanto-Juvenil 0-19 años	% Población Infanto-Juvenil 0-19 años
ANAGA	453	1,15%	511	1,30%	457	1,16%	641	1,63%	2.062	5,24%
CENTRO-IFARA	1.854	4,72%	1.942	4,94%	1.985	5,05%	2.353	5,99%	8.134	20,70%
OFRA-COSTA SUR	1.500	3,82%	1.787	4,55%	1.873	4,77%	2.212	5,63%	7.372	18,77%
SALUD-LA SALLE	2.164	5,51%	2.381	6,06%	2.506	6,38%	3.156	8,03%	10.207	25,98%
SUR OESTE	2.725	6,93%	3.154	8,03%	2.842	7,23%	2.800	7,12%	11.521	29,31%
TOTAL	**8.696**	**22,13%**	**9.775**	**24,88%**	**9.663**	**24,59%**	**11.162**	**28,40%**	**39.296**	**100%**

Tabla 25: Fuente Padrón Municipal. Elaboración propia.

El análisis porcentual de los datos señalados en la tabla anterior resulta lo siguiente:

Distribución porcentual por Distritos. El 100% de la población **infanto-juvenil** (0 a 19 años) es **39.296,** en orden decreciente, se distribuye de la siguiente forma:

29,31% de la población infanto-juvenil se encuentra en el Distrito **Suroeste.**
25,98% de la población infanto-juvenil se encuentra en el Distrito **Salud-La Salle**.
20,70% de la población infanto-juvenil se encuentra en el Distrito **Centro-Ifara**.
18,77% de la población infanto-juvenil se encuentra en el Distrito **Ofra-Costa Sur**.
5,24% de la población infanto-juvenil se encuentra en el Distrito **Anaga.**

Distribución porcentual por rangos de edad, en orden decreciente:

28,40% corresponde a la población de **15-19 años** (11.162)
24,88% corresponde a la población de **5 a 9 años** (9.775)
24,59% corresponde a la población de **10-14 años** (9.663)
22,13% corresponde a la población de 0 a 4 años **(8.696)**

El mayor porcentaje corresponde a la población adolescente entre 15 y 19 años con un 28,40%, concentrándose la mayor parte de la misma en los Distritos de Salud- LaSalle con un 8,03% y en Suroeste con un 7,12%, quedando en similar proporción los Distritos de Centro-Ifara 5,99% y Ofra-Costa Sur 5,63%. El porcentaje del Distrito Anaga en este rango de edad corresponde a un 1,63%.

En cambio, la población de 2ª infancia 5-9 años y preadolescentes 10-14 años, el mayor porcentaje se encuentra en el Distrito Suroeste con un 8,03% de 2ª infancia (5-9) y un 7,23% de preadolescentes (10-14), con casi 2 puntos de diferencia (1.97) respecto al siguiente distrito de Salud La Salle. Le siguen en orden decreciente los distritos Centro-Ifara y Ofra-CostaSur, que con respecto Suroeste cuentan una diferencia entre 2.5 y 3 puntos menos, respectivamente.

En cuanto al rango de edad de 1ª infancia 0-4 años, el mayor porcentaje lo obtiene el distrito Suroeste 6,93%, destacando el margen de diferencia de 1.42 puntos con el siguiente distrito de Salud LaSalle, 2.21 con Centro- Ifara y de 3.11 puntos con Ofra- Costa Sur.

El Distrito de Anaga, con un 5,24% de población infanto-juvenil (0-19 años), en general la proporción respecto a los demás distritos es bastante inferior, oscilando entre 1,15% y 1,63% en todos los rangos de edad.

De los datos antes descritos, se infiere que el Distrito Suroeste, además de considerarse como la zona de expansión del municipio, puede existir la tendencia de aumento de la población infanto-juvenil para los próximos años, con mayor incidencia en población de 2ª infancia (5-9 años) y preadolescencia (10-14años).

Respecto al grupo de menores en situación de vulnerabilidad social:

En relación a la distribución de los **menores en situación de desprotección, el mayor índice porcentual se encuentra en el Distrito Suroeste** y le sigue en orden decreciente, con 13.7 puntos de diferencia, el Distrito Ofra- Costa Sur, continúa Salud- La Salle con 7.69 puntos menos de diferencia con respecto al anterior. Centro- Ifara tiene 13 puntos de diferencia menos que su anterior, Salud- La Salle y 34.39 puntos menos respecto al primero Suroeste. Anaga cuenta con un porcentaje muy inferior de 3,12%, cuya diferencia porcentual con los demás Distritos es importante.

Los datos muestran en casi todos los distritos, la existencia de un mayor índice de menores en desprotección en los rangos de 2ª infancia 5-9 años y el rango que le sigue, de preadolescencia 10-14 años:

> 61,05% men. desprotección**,** preadolescencia **10-14 años +** 2ª infancia **5-9 años**
38,95% men. desprotección, adolescencia **15-18 años +** 1ª Infancia **0-4 años**.

La familia y especialmente la infancia en situación de vulnerabilidad es un sector clave a proteger tanto por lo que significa para esas unidades familiares como por lo que significa en términos de prevención y fortalecimiento de la sociedad de cara a los próximos años.

Diseñar un marco general de planificación de actuaciones en el municipio coordinadamente con la planificación desde la Comunidad Autónoma y el Cabildo Insular; Mejorar y ampliar la red de servicios específicos para la infancia y la adolescencia en coordinación con entidades del tercer sector, otras instituciones públicas y entidades privadas; mejorar la intervención y gestión de los expedientes de menores más vulnerables y en riesgo social; aumentar el número de recursos y plazas en el municipio para la atención psicosocial de los/as menores y sus familias y asegurar la cobertura de las necesidades más básicas de la población son algunos de los objetivos que habrá que lograr en los próximos años y que deben constituir la base de las actuaciones en infancia y familia en el municipio.

POBLACIÓN MAYOR

Los estudios internacionales de la Organización de Naciones Unidas sitúan a España en 2050 como el país más envejecido del mundo, con un 40% de la población por encima de los 60 años, según la publicación realizada por la Fundación del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). En este sentido, las proyecciones del INE reflejan que, dentro de 41 años, la población con 65 años en adelante supondrá más del 30% del censo del país, y los octogenarios se situarán por encima del 30% de la población mayor.

En el contexto español Canarias no es una Comunidad envejecida, más al contrario, es una de las Comunidades Autónomas junto a Andalucía y Murcia que menos población mayor de 65 años tienen.

Aún siendo esto así, según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), la población mayor de 60 años se disparó en las Islas entre 2000 y 2010. Las estadísticas demográficas revelan que la tercera edad aumentó un 39,72%, mientras que la tasa de jóvenes, de entre cero y 16 años, solo creció un 8,94%.

Las proyecciones de población, además, revelan que las personas con más de 60 años subirán en las Islas un 31,48% en 2020: 489.447.

El INE pone de manifiesto que el crecimiento demográfico de Canarias se estancará en la próxima década. En 2020, de los 2.161.130 habitantes, 489.447 serán mayores de 60 años y 335.973 estarán entre los cero y 16 años. En 2010, sin embargo, la cifra entre ambas generaciones estuvo más equiparada: 372.265 de la tercera edad frente a los 364.528 jóvenes. Hace 11 años, por el contrario, el 15,87% de la población era anciana, una cifra inferior al 19,93% que representó a las nuevas generaciones.

Tradicionalmente se ha venido utilizando la edad legal de la jubilación que en España era de 65 años como el criterio para definir cuándo una persona es mayor.

En los datos que se presentan a continuación la población mayor la estamos definiendo a partir de los 60 años que es el corte de edad (por grupos quinquenales) que maneja el padrón municipal.

La población mayor de 60 años (enero de 2012) en Santa Cruz alcanza la cifra de 48.422 personas, un 21.83% de total. Por distritos Salud-La Salle es el que tiene mayor número de personas mayores de 60 años con 15.861 seguido de Centro con 12.848, Ofra con 10.678, Suroeste con 5.621 y Anaga con 3.414 personas mayores de 60 años.

Sin embargo si comparamos los datos absolutos de población de cada distrito con el número de personas mayores de 60 años que tienen en dichos distritos, Centro es el que presenta un mayor porcentaje de mayores con un 25.26% (12.848 personas) seguido de Anaga con un 24.99% (3.414 personas), Ofra con un 24.56% (10.678 personas), Salud-La Salle con un 24.33% (15.861 personas) y Suroeste con un 11.57% y 5.621 personas.

De estos datos podemos inferir que en Santa Cruz se mantienen las tendencias de aumento de la población mayor en las zonas céntricas de las ciudades en las que tradicionalmente ha vivido y envejecido la población autóctona. Así Centro, Salud y Ofra tienen el mayor número de personas mayores.

Cabe destacar el mayor tanto por ciento de personas mayores de 60 años en proporción a su población de la zona de Anaga. Esta situación preocupa y debe ocupar a los servicios sociales de cara a poder establecer estrategias de atención de estas personas mayores que tienen, además, la dificultad añadida para la movilidad y acceso a los recursos.

POBLACIÓN INMIGRANTE

En cuanto a la población inmigrante y según datos del diagnóstico del I Plan de Inmigración y Convivencia Intercultural el total de personas extranjeras residentes en el municipio es de 15.975 personas, cifra que representa el 7.1% del total de la población que reside en el municipio. Santa Cruz es el tercer municipio con mayor densidad de población extranjera, tras Arona y Adeje. Hay más de cien nacionalidades en Santa Cruz de Tenerife destacando las procedencias en orden de mayor a menor de America, Europa, Asia y África.

El 52.5% de la población inmigrante residente en Santa Cruz es mujer por el 47.5% de hombres. La franja de edad mayoritaria es la comprendida entre los 26 y 45 años de edad, seguida de las personas comprendidas entre los 46 y 65 años de edad.

Las principales necesidades de la población extranjera residente en el municipio de Santa Cruz son: la regularización de la situación administrativa, el acceso a la información y los recursos, el acceso al empleo, la lucha contra la discriminación y el racismo y una mayor vulnerabilidad social y riesgo de exclusión.

LA MUJER Y LOS SERVICIOS SOCIALES

Se ha podido constatar desde el inicio de desarrollo de los servicios sociales que, tradicionalmente, la mujer ha sido y es la persona de referencia de las familias cuando estas entran en contacto con los Servicios Sociales. No en vano la mujer ha sido un soporte fundamental de cohesión intrafamiliar y mantenimiento de las condiciones básicas de calidad de vida de las familias en general y en particular de las familias usuarias de los servicios sociales.

En los servicios sociales la interlocutora habitual es la mujer y la mayor parte de los expedientes sociales incoados en el IMAS son a nombre de una mujer (sola, co-cabeza de familia o familia monoparental con cargas familiares no compartidas).

Sin embargo aún no tenemos los datos de atención desagregados por sexo y no podemos evaluar concretamente cuántas mujeres son usuarias de los servicios sociales.

Este es un primer síntoma de la escasa incorporación de la perspectiva de género y adecuación de los programas y proyectos generados desde la organización de servicios sociales a su usuaria principal.

Este Plan Estratégico pretende impulsar la incorporación de la perspectiva de género a las actuaciones de los Servicios Sociales en un marco general impulsado desde el Área de Igualdad para la promoción y realización efectiva de dicha igualdad en el Municipio.

El Plan contempla, en un Eje Estratégico para el desarrollo de líneas de trabajo transversales a todas las actuaciones de los Servicios Sociales, una línea específica para la incorporación de la perspectiva de género en los Servicios Sociales. Los objetivos y actuaciones de este Eje pretenden fijar determinados modos de hacer y de ser que promuevan la igualdad de sexos en todo lo referente a la intervención social.

Este Eje se desarrollará en coordinación con el Área de Igualdad del Ayuntamiento de Santa Cruz

SITUACIÓN SOCIECONÓMICA

El municipio de Santa Cruz de Tenerife no ha sido ajeno, como hemos podido comprobar, a la situación de crisis socioeconómica que el conjunto del país viene sufriendo desde que comenzó dicha crisis y especialmente la Comunidad Autónoma de Canarias. Los efectos sobre la población del municipio son constatables y demuestran claramente como las familias se han ido empobreciendo y vulnerabilizando, llegando en ocasiones a “caer” en lo que se denomina la espiral de la exclusión social.

El diagnóstico socioeconómico de la ciudad que sustenta y orienta los ejes estratégicos del Plan Estratégico Municipal de Servicios Sociales se basa fundamentalmente en los datos extraídos de las estadísticas de intervención y atención de los distintos programas y recursos del IMAS en el municipio. Asimismo se complementa con estudios y datos de otros agentes municipales como la Sociedad de Desarrollo para variables relacionadas con el empleo y Viviendas Municipales para el estudio de la demanda de viviendas protegidas en cualquiera de sus variables.

A estas aportaciones hay sumamos estudios e investigaciones de otras entidades públicas y privadas que operan en el municipio, en distintas líneas de intervención con colectivos específicos y vulnerables.

Por tanto, el diagnóstico que se presenta cruza variables básicas de medición de la situación socioeconómica de las familias (cantidad y concepto de las demandas sociales más presentadas, demandas sociales por distrito, personas que han acudido a los servicios sociales, datos de desempleo en el municipio, datos de solicitud de viviendas de protección y datos de atención de entidades colaboradoras).

Los datos estadísticos de los servicios del IMAS[9] que se utilizan en este diagnóstico son los extraídos desde el año 2010 hasta el tercer semestre del año 2013.

La demanda en los servicios sociales municipales es un indicador claro del aumento o disminución de la problemática social en el municipio. Desde el año 2010 el aumento de personas que nunca habían acudido a demandar ayudas sociales ha aumentado enormemente, más de 20.000 personas nuevas han accedido a los servicios sociales en los tres últimos años. Por otro lado, el aumento de atenciones en la red de Unidades de Trabajo Social confirma el aumento de personas que acuden al sistema para solicitar algún tipo de orientación y ayuda. Entre el año 2010 y el año 2012 han aumentado en 11.370 las atenciones realizadas en las Unidades de Trabajo Social (UTS),

Podemos destacar que hasta septiembre de 2013 se han solicitado 929 más prestaciones que en todo el año 2012 y que hasta esa misma fecha han accedido ya un 78.07% de personas nuevas en relación a las que se incorporaron en todo el año 2012.

[9] Estadísticas de los Servicios Sociales Municipales. Septiembre 2013

Tabla de personas nuevas, atenciones y prestaciones solicitadas:

	2013 (hasta Octubre)	2012	2011	2010
Nº de personas nuevas que acceden al sistema.	4.451	5.701	5.940	6.136
Nº de atenciones	21.823	27.175	26.029	22.047
Nº de prestaciones solicitadas	10.043	9.114	11.484	9.093

Tabla 26: Fuente IMAS. Elaboración propia

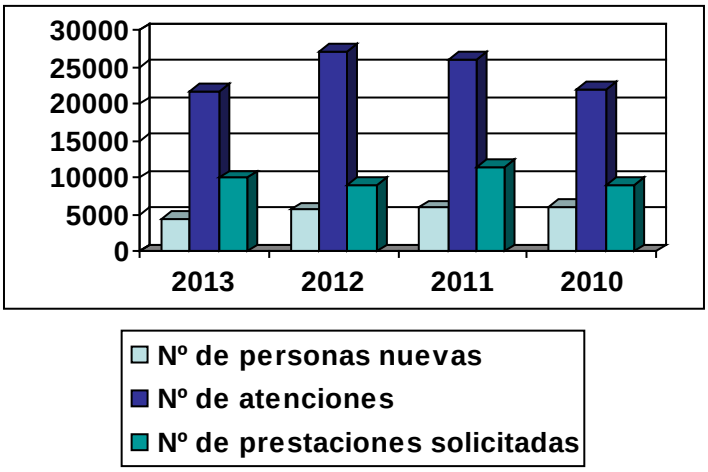


Tabla 27: Fuente IMAS. Elaboración propia

En cuanto a la distribución de las personas nuevas que han accedido a los servicios sociales desde el año 2011 podemos observar que el mayor aumento de personas usuarias se ha dado en el distrito de Salud seguido del distrito Centro, distrito Suroeste, distrito Ofra y, por último el distrito de Anaga.

Cabe destacar que en el distrito de Anaga ha habido un fuerte aumento de personas usuarias que se han acercado por primera vez a los Servicios Sociales entre el año 2011 y el año 2012 pasando de 379 a 508 personas y en el año 2013 la tendencia es mantener dicho aumento.

También cabe señalar que en el distrito del Suroeste la población nueva usuaria de los Servicios Sociales ha ido disminuyendo desde las 1.186 personas en el año 2011 a las 965 personas en el año 2012 y en el 2013 se espera un pequeño repunte en base a las 765 personas nuevas en el primer semestre.

USUARIOS/AS NUEVOS/AS POR DISTRITOS 2011-2013

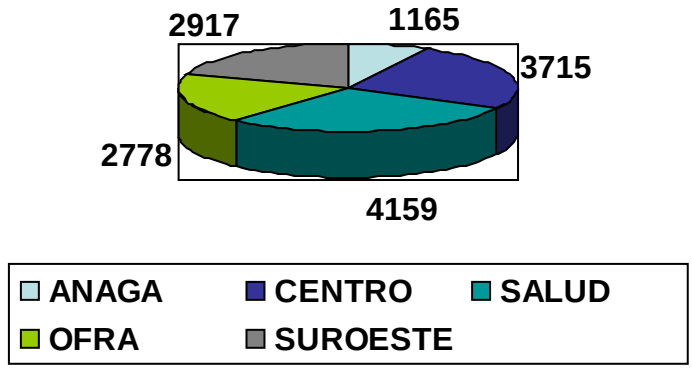


Tabla 28: Fuente IMAS. Elaboración propia.

El número de atenciones ha aumentado en todos los distritos y se mantiene la tendencia de ascenso en el primer semestre del año 2013.

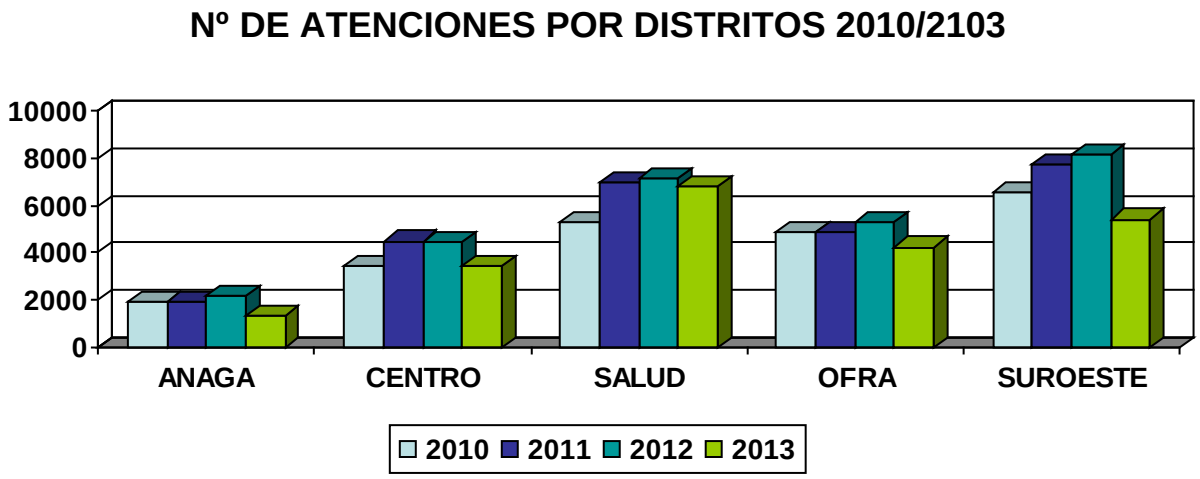


Tabla 29: Fuente IMAS. Elaboración propia

Si comparamos los datos aportados por las Unidades de Trabajo Social en el primer semestre del año 2013 respecto al total del año 2012 podemos confirmar la tendencia general de aumento del número de personas que en todos los territorios del municipio han visto empeorada su situación socioeconómica.

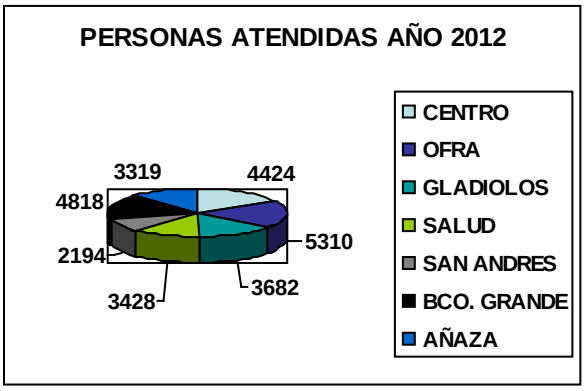


Tabla 31: Fuente IMAS. Elaboración propia.

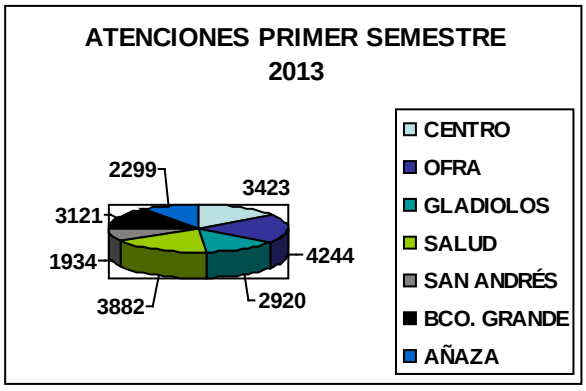


Tabla 30: Fuente IMAS. Elaboración Propia.

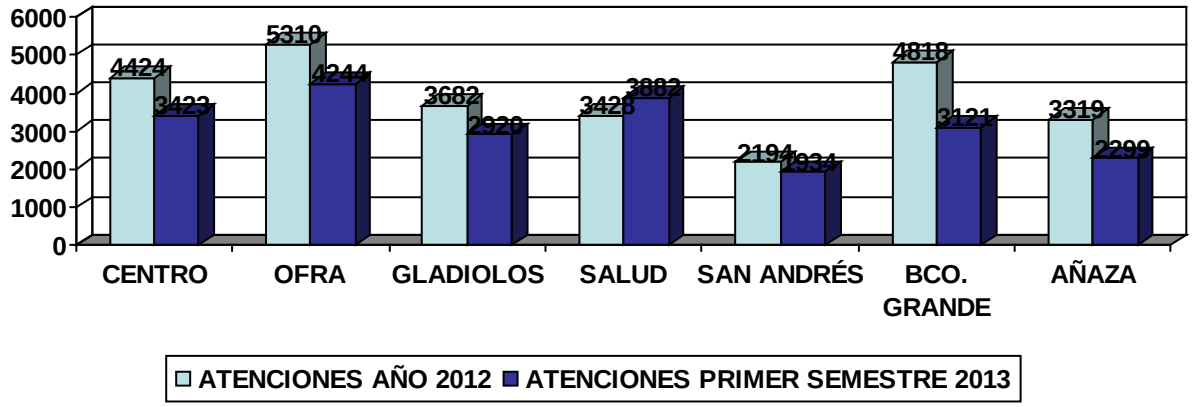


Tabla 32: Fuente IMAS. Elaboración propia.

Destaca el aumento de la demanda social en zonas como San Andrés, Salud, Ofra. Se mantienen el resto con cifras similares a las del año 2012.

Territorialmente podemos afirmar que Santa Cruz de Tenerife no tiene, en cuanto a la demanda social, excesivas diferencias según los distritos y que en los últimos años se mantiene constante la mayor demanda en los distritos de Ofra-Costa Sur, Suroeste, Centro y Salud. En el año 2013 la tendencia en San Andrés y Salud es a aumentar.

Las demandas sociales más numerosas son las referidas a la familia, subsistencia básica de la unidad familiar (empobrecimiento económico, vivienda, alimentos…), relaciones intrafamiliares… Son todos aquellos aspectos que la crisis económica más duramente ha castigado en el ámbito personal y familiar.

A las 12.404 demandas encuadradas en el sector familia le siguen las 2.177 de mayores, 1.917 relativas a aspectos de inmigración, 1.788 relacionadas con la mujer, 1.414 con la discapacidad y 467 de infancia.

En cuanto a la relación entre tipologías o sectores de demandas y distritos se observa un aumento en demandas de familia en Salud (6.802) y Suroeste (5.420) que mantienen las cifras más altas tras OFRA (4.244 atenciones) incluso entre la UTS que componen ambas zonas a excepción de la UTS de los Gladiolos. UTS Salud 3.882, Bco. Grande 3.121, Gladiolos 2.920 y Añaza 2.299.

El resto de sectores (inmigración, mayores, mujer, discapacidad e infancia) mantienen unos niveles homogéneos entre todos los distritos y entre ellas.

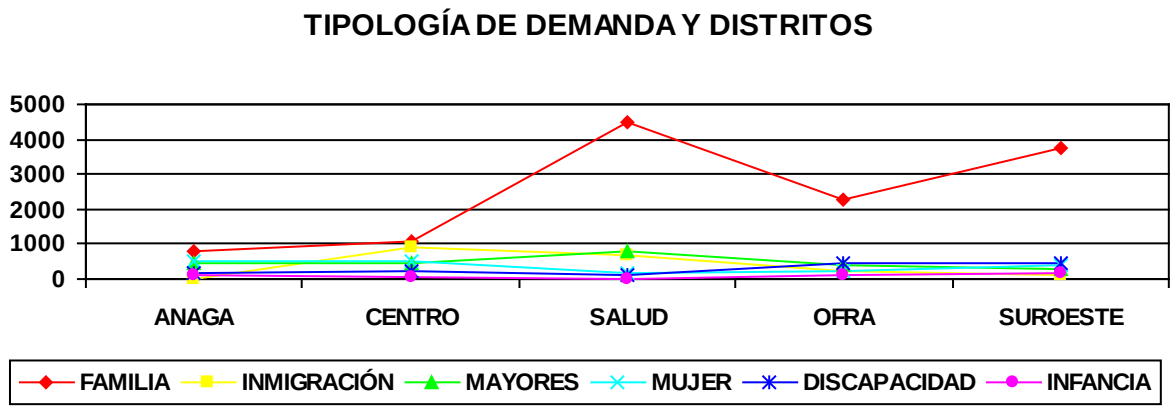


Tabla 33: Fuente IMAS. Elaboración propia.

El tipo de prestación que se está solicitando y gestionando desde los Servicios Sociales es un indicador que refuerza la afirmación del empobrecimiento de la población de Santa Cruz de Tenerife. La cualidad de las ayudas y la cantidad de las solicitudes nos demuestran que la mayor necesidad de las familias en Santa Cruz de Tenerife está relacionada con la subsistencia y cobertura de necesidades básicas y mantenimiento del hogar de residencia.

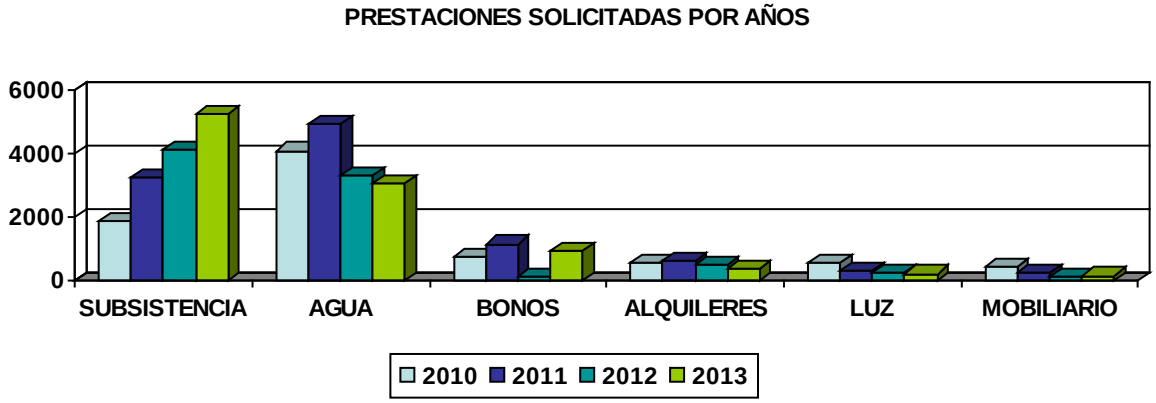


Tabla 34: Fuente IMAS. Elaboración propia.

Otro indicador de la situación socioeconómica en el municipio es el del número de personas que han solicitado la Prestación Canaria de Inserción buscando un ingreso económico para la unidad familiar.

La evolución de la solicitud de esta prestación entre los años 2010 y el mes de Julio de 2013 ha sido la siguiente:

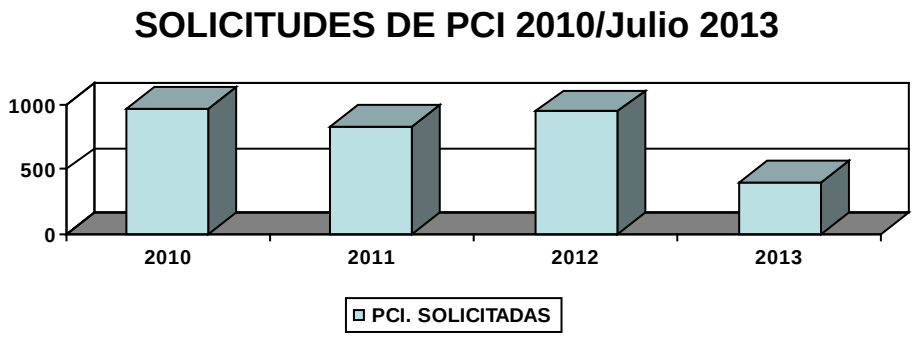


Tabla 35: Fuente IMAS. Elaboración propia.

El perfil de las personas solicitantes de la Prestación Canaria de Inserción es:

Edad Media: 42.6 años
Sexo: Mujeres 63.6% y hombres 36.1%
Nacionalidad: Española 90.1%, extranjera 8.0%
Nivel de Estudios: Otros Estudios: 54.3%, Estudios Primarios 33.2%, Sin Estudios 7.5%, Sin Clasificar 5.1%

La ausencia de empleo y el empleo precarizado es el factor excluyente más determinante en una sociedad capitalista como en la que vivimos y es el que está provocando, junto a otros factores que pueden ser causa y/o consecuencia, el importante aumento de personas que tienen que acudir a los servicios sociales municipales para poder evitar la exclusión social.

Los datos del Observatorio Socioeconómico de la Sociedad de Desarrollo nos muestran que el desempleo en Tenerife alcanza la cifra de 119. 5515 personas y que la evolución del paro registrado en Santa Cruz de Tenerife desde el año 2007 hasta septiembre del año 2013, llegando a alcanzar en el mes de agosto del 2013 las 29.139 personas (14.753 mujeres y 14.386 hombres).

Evolución del paro registrado entre personas residentes en Santa Cruz de Tenerife. 2007- agosto 2013

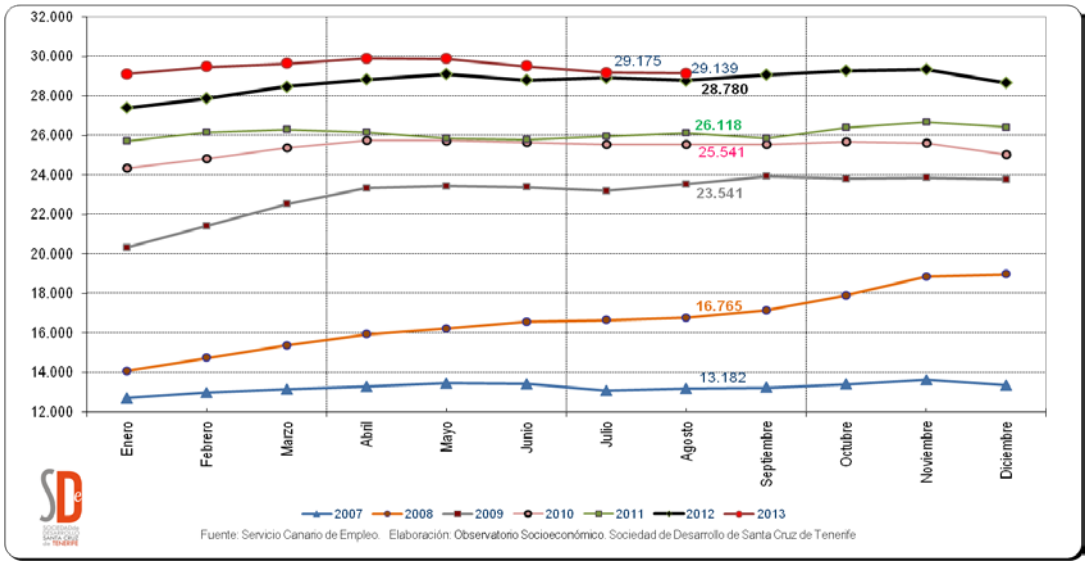


Tabla 36: Fuente Sociedad de Desarrollo.

Índice de paro (paro registrado / pob. 15-64 años) en los distritos de Santa Cruz de Tenerife. Diciembre 2012- Agosto 2013

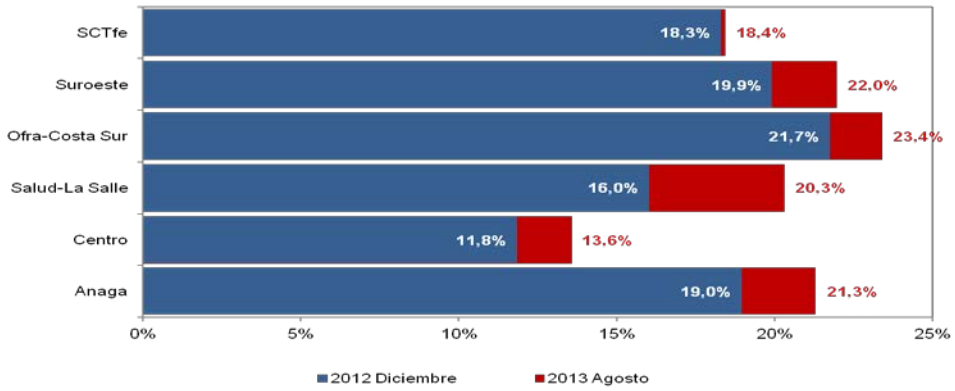


Tabla 37: Fuente Sociedad de Desarrollo.

PARO REGISTRADO E ÍNDICE DE PARO (PARO REGISTRADOS / POB. 15-64 AÑOS) POR TERRITORIO DE RESIDENCIA. AGOSTO 2013									
	Anaga	Centro	Salud-La Salle	Ofra-Costa Sur	Suroeste	SCTfe	La Laguna	AM	Tenerife
Parados registrados	1 805	4 274	8 361	6 583	7 438	29 139	21 444	53 851	119 515
Índice de Paro	21,3%	13,6%	20,3%	23,4%	22,0%	18,4%	19,3%	18,6%	18,4%

Tabla 38: Fuente Sociedad de Desarrollo

El grupo poblacional más afectado por el desempleo es el de la Mujer entre 25 y 45 Años, con formación en secundaria y experiencia en los servicios seguido de las mujeres mayores de 45 años sin formación pero con experiencia en servicios. A estos dos grandes grupos les sigue el de hombres mayores de 45 años sin formación y con experiencia laboral variada fundamentalmente en la construcción.

PARO REGISTRADO E ÍNDICE DE PARO (PARO REGISTRADOS / POB. 15-64 AÑOS) POR TERRITORIO DE RESIDENCIA. AGOSTO 2013									
	ANAGA	CENTRO	SALUD	OFRA	SUROESTE	SC.TFE	LA LAGUNA		Tenerife
Parados registrados	1.805	4.274	8.361	6.583	7.438	29.139	21.444		119.515
Índice de Paro	21,3%	13,6%	20,3%	23,4%	22,0%	18,4%	19,3%		18,4%

Tabla 39: Fuente Sociedad de Desarrollo

CONCLUSIONES

De los datos presentados, se deduce que, en general, en todo el Estado, la población ha perdido calidad de vida y bienestar. Un gran número de personas y grupos poblacionales están quedando excluidos de tomar parte en el intercambio social, de las prácticas que componen los derechos de integración social y de identidad, subrayando los riesgos de que aparezcan fracturas en el tejido social y que pueda a su vez conllevar el riesgo de producir una sociedad fragmentada.

El crecimiento de más de 1.800.000 nuevas personas que, sumadas a las anteriores, totalizan 12.741.434 personas en riesgo de pobreza y/o exclusión social muestra el aumento de la pobreza en España.

Este aumento no ha sido igual para todas las Comunidades Autónomas. Las grandes diferencias territoriales en la evolución del indicador y de cada uno de sus factores sugieren que la crisis no es el único factor y que existen razones diferentes.

La Comunidad Autónoma de Canarias es una de las más empobrecidas del territorio nacional, especialmente en lo referente a algunos colectivos como es el de la infancia en el que los datos de menores en situación de vulnerabilidad y empobrecimiento alcanza el 29.7% según los datos de Unicef.

Algunos datos son especialmente relevantes:

- El 21.1% de la población española vive por debajo del umbral de pobreza en 2012.
- La situación de los hogares más desfavorecidos se agrava: el porcentaje de hogares españoles que llega a fin de mes con “mucha dificultad” alcanza el 12.7% de la población.
- La tasa de pobreza aumenta entre las personas en edad de trabajar, entre 16 y 64 años, pasando del 19.4% en el año 2010 hasta el 21.0% en el año 2012.
- Uno de cada cuatro menores de 16 años se sitúa por debajo del umbral de la pobreza.
- La tasa de pobreza entre los inmigrantes no comunitarios en España es del 43.5%.

Es necesario señalar las dificultades añadidas que estamos viviendo en el ámbito de las personas dependientes por un escaso desarrollo de la Ley de Dependencia y que obliga a un número importante de ciudadanos/as en situación de vulnerabilidad a acudir a los servicios sociales buscando alternativas a las prestaciones y servicios descritos en la Ley.

Según los datos del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia de septiembre de 2013 en Canarias ha habido un total de 39.445 solicitudes registradas (un 2.45% del total estatal) por el 1.86% de la población canaria. De estas 39.445 solicitudes 12.077 son de Grado III, 9.620 de Grado II y 2.492 de Grado I. Canarias con el 1.40% de dictámenes respecto a su población se encuentra en el último lugar de todas las Comunidades Autónomas.

Canarias vuelve a estar en última posición con respecto al número de personas beneficiarias en relación a su población con un 0.54%, 11.339 personas del total de la población 2.118.344. En relación al número de personas beneficiarias Canarias se encuentra entre los cinco ámbitos territoriales con menor número solo por delante de Baleares, La Rioja y Navarra y Ceuta y Melilla que cuentan con mucha menos población que nuestra Comunidad.

Si comparamos a Canarias con otros ámbitos territoriales con parecidos niveles de población o incluso menor población (según cifras del INE referidas al 2012) comprobamos el escaso desarrollo de dicha ley en la Comunidad Autónoma:

Ámbitos territoriales	Nº de habitantes	Nº de personas beneficiarias
País Vasco	2.193.093	40.898
Castilla- La Mancha	2.121.888 habitantes	36.385 beneficiarias
Canarias	2.118.344 habitantes	11.339 beneficiarias
Murcia	1.474.449	23.848
Extremadura	1.108.130	20.024

Tabla 40: Fuente INE. Elaboración propia.

En el municipio de Santa Cruz de Tenerife la pobreza sigue manteniendo la tendencia de los últimos años "rostro de mujer", afecta seguidamente a hombres y mujeres entre los 25 y los 45 años como consecuencia de la ausencia de un empleo y es especialmente significativa en los jóvenes menores de 16 años (uno de cada cuatro menores) y en los mayores de 45 años, con un aumento importante de personas sin hogar de estas edades.

Geográficamente los distritos de Suroeste y Ofra Costa Sur se mantienen con los niveles más elevados de demandas sociales y, en los dos últimos años, aumenta la demanda social en los distritos de la Salud y Anaga.

Casi 20.000 personas han accedido a los servicios sociales por primera vez en los últimos tres años, en su mayor parte por motivos económicos, el 56.40% del total de las demandas tienen que ver con la cobertura de necesidades básicas de la familia.

En los primeros nueve meses del año 2013 se solicitaron 10.043 prestaciones económicas y de ellas 8.916 (el 88.77%) correspondían a necesidades básicas (agua, luz, alimentos, alquileres).

La mayor dificultad que presentan las personas usuarias de los servicios sociales es la ausencia de empleo, el mantenimiento de un empleo precario (los denominados trabajadores/as pobres) o de ingresos económicos que se agotan tras la finalización de los subsidios y prestaciones por desempleo.

Estas situaciones agravadas en muchos casos por su permanencia en el tiempo están provocando el aumento de situaciones de riesgo y exclusión social que, en algunos casos, está desembocando en la denominada "alta exclusión social" con consecuencias como la vida en la calle o en infraviviendas.

Asimismo está aumentando considerablemente el número de hogares en situación de "pobreza moderada", teniendo un nivel de ingresos muy por debajo del Salario Mínimo Interprofesional establecido.

Por todo ello los Servicios Sociales se están encontrando ante un gran número de población normalizada, especialmente familias monoparentales con cargas no compartidas, que tienen como único factor de exclusión el empobrecimiento económico por falta de ingresos estables. Son personas y unidades familiares con formación, buenas relaciones intrafamiliares y que no presentan ningún otro factor de exclusión.

Estas personas demandan de los Servicios Sociales prestaciones económicas para poder hacer frente al pago de servicios básicos (agua, luz, alquileres). Esta demanda obliga al sistema de servicios sociales a adecuar su capacidad de respuesta, vista tanto como la cualidad de las prestaciones como la cantidad económica de las mismas, como la agilidad en su concesión, y, por ello, en el año 2013 se han iniciado algunos de las líneas y actuaciones nuevas de adaptación que se irán mejorando y culminando a lo largo de los próximos años.

En la situación actual los Servicios Sociales intentan dar respuesta al grupo poblacional que tradicionalmente ha venido utilizando dichos servicios (personas con más de tres factores excluyentes en los que la falta de habilidades personales, competencias, discapacidades, dificultades intrafamiliares…) y a los nuevos sectores que buscan un apoyo muy concreto basado en criterios económicos.

Tanto la estructura como la esencia de los servicios sociales no estaba ni preparada, ni destinada a ser el único punto de apoyo y encuentro para esta nueva demanda (personas integradas pero empobrecidas), una vez que los otros sistemas del bienestar (empleo, vivienda, educación y sanidad) han ido perdiendo capacidad de respuesta.

De ser la última red de protección para casos muy determinados, los servicios sociales han pasado a ser el único sistema de protección y apoyo para la población en general.

Evidentemente este nuevo escenario provoca grandes desajustes en los sistemas de servicios sociales y por ello, este Plan Estratégico está enfocado a mejorar la capacidad de adaptación y respuesta de dicho sistema a los nuevos retos que la situación socioeconómica actual nos está planteando.

El Plan Estratégico intentará dar respuesta a algunos de los retos que el análisis de los datos socioeconómicos nos plantean:

- Mejora de la calidad de la atención general de las personas usuarias de los Servicios Sociales ganando en agilidad, simplificación y eficacia de las prestaciones y ayudas sociales.

- Planificación de las estrategias sociales en el municipio y diseñar marcos coherentes y coordinados de acciones con los diferentes colectivos:

    - Plan municipal del menor y la infancia
    - Plan municipal para las personas mayores
    - Plan municipal de convivencia intercultural
    - Plan municipal de prevención y dinamización social
    - Plan municipal de la discapacidad

- Mejorar y aumentar el número y el contenido de las prestaciones sociales. Bases reguladoras de las prestaciones económicas de asistencia social.

- Aumentar el número de recursos sociales en el municipio para colectivos específicos y especialmente dañados por el empobrecimiento:
    - Aumento de número de plazas alojativas de media y larga estancia nocturnas y residenciales para personas sin hogar. (centro de baja exigencia, pisos supervisados)
    - Aumento del número de plazas en servicios de día y escuelas infantiles para la atención de la infancia y la adolescencia.
    - Aumento de las prestaciones para mayores, especialmente mayores dependientes. (teleasistencia y prestación de ayuda a domicilio)
    - Especial atención a las familias monoparentales e Implementación de un centro para familias monoparentales en exclusión social.
    - Mejora de los recursos para las personas discapacitadas y acceso al ocio y el tiempo libre.

- Mejora, ordenación y aumento de la coordinación con las entidades sociales que operan en el municipio. Desarrollo de la red de servicios sociales en el municipio. Desarrollo de la Comisión que supervise las subvenciones nominadas de los servicios sociales.

III Marco legislativo y Estructura de los Servicios Sociales Municipales.

En este apartado abordaremos el marco legislativo general de los Servicios Sociales en Santa Cruz de Tenerife. Más adelante, en el apartado II.3 de Organización Funcional de los Servicios Sociales se concretará el marco legislativo de cada una de las líneas de trabajo y programas que constituyen los Servicios Sociales Municipales.

Los textos y tratados internacionales hablan del derecho a "los servicios sociales necesarios" (art. 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos) y del "derecho a los beneficios de los servicios sociales" (art. 14 de la Carta Social Europea). La carta social distingue este derecho, del derecho a la asistencia social que otorga a "aquellas personas que no disponen de recursos suficientes", para que "no sufran por este motivo disminución alguna en sus derechos políticos y sociales" (art. 13 Carta Social).

Según el art. 14 los Miembros del Consejo de Europa, para garantizar el ejercicio efectivo del mencionado derecho se comprometen, de una parte: " a fomentar u organizar servicios que, utilizando los métodos de un servicio social, contribuyan al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad, así como a su adaptación al medio o entorno social" (art. 14.1).

De otra "A estimular la participación de los individuos y de las organizaciones benéficas o de otra clase en la creación y mantenimiento de tales servicios" (art. 14.2)

En la **Constitución Española de 1978** no se reconoce expresamente un sistema público de Servicios Sociales, sin embargo toda ella establece en su articulado y en el espíritu de la misma un claro mandato de justicia social y protección de las personas y los colectivos más desfavorecidos y vulnerables.

Ya en su artículo 1 queda patente esta preocupación: *"España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político"*

El artículo 9.°2 por su parte manifiesta que: *"Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".*

Asimismo los artículos:

Art. 9.2 *"Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover*

los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".

Art. 10.1 *"La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social".*

Art.10.2 *"Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados por España".*

Art. 14 *"Los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social".*

Junto a estos artículos hay que destacar el Capítulo III "De los principios rectores de la política social y económica" que en sus articulado hace referencia expresa a la necesidad de atender especialmente a determinados colectivos

Artículo 3

1. Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.

4. Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

Artículo 40

1. Los poderes públicos promoverán las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta regional y personal más equitativa, en el marco de una política de estabilidad económica. De manera especial realizarán una política orientada al pleno empleo.

Artículo 41

Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo. La asistencia y prestaciones complementarias serán libres.

Artículo 48

Los poderes públicos promoverán las condiciones para la participación libre y eficaz de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural.

Artículo 49

Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos.

A partir del contenido de este articulado podemos inferir la importancia de la acción social para asegurar los principios fundamentales de protección de las personas expresados en la Constitución.

La Acción Social es, por tanto, una vía para tratar de cubrir los desajustes económicos y sociales y cuyo fin es conseguir la calidad de vida para todos y bienestar colectivo.

A tenor del literal de la Constitución la acción social debe ser implementada especialmente desde aquellas entidades más cercanas a la población, y así el artículo 148.20 manifiesta que las Comunidades Autónomas podrán asumir competencias en materia de Asistencia Social.

Esta denominación genérica de Asistencia Social quedará explicitada y concretada en los diferentes Estatutos de Autonomía en los que, con diferentes denominaciones (asistencia social, bienestar social, servicios sociales) se identifican los servicios sociales.

Más tarde, la **Ley de Bases de Régimen Local (1985),** refuerza la aproximación de los Servicios Sociales al ciudadano. Su artículo 25.2.k) establece que: *"el municipio ejercerá nen todo caso, competencias en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social"*.

El artículo 26.1.c) dice*: «Los municipios con población superior a 20.000 habitantes deberán prestar en todo caso Servicios Sociales»*. Y por otra parte, el artículo 36 establece que *«son competencias propias de la Diputación la prestación de servicios públicos de carácter supramunicipal, y en su caso supracomarcal»*.

Durante este período y a partir de 1982, comienzan a aprobarse en las Comunidades las leyes de Servicios Sociales.

Las 17 leyes de Servicios Sociales tienen por objeto implantar en las Comunidades Autónomas un sistema público de Servicios Sociales que ponga a disposición de las personas y grupos en que se integran, recursos, acciones, prestaciones para el logro de su pleno desarrollo. Así como la prevención, tratamiento y eliminación de las causas que conducen a la marginación.

Los principios inspiradores de los Servicios Sociales son hoy los siguientes:

1. Universalidad, atención a todos.
2. Igualdad, sin discriminación.
3. Solidaridad, justa distribución de recursos.
4. Prevención, eliminar causas de marginación.
5. Responsabilidad pública, recursos públicos.
6. Descentralización, acercar las instituciones más al ciudadano.
7. Normalización e Integración, cauces normales respetando el medio.
8. Participación, intervención de los ciudadanos en el control de los servicios sociales.
9. Planificación y Coordinación, equilibrio recursos y necesidades y armonización pública y privadas.
10. Globalidad, consideración total de la persona y de los grupos y no sólo de aspectos parciales.

El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales promueve en 1988 el **Plan Concertado**, para, entre otras razones facilitar la igualdad en todos los territorios en cuanto a las prestaciones sociales de las que la ciudadanía puede disponer y cuyo propósito es articular la colaboración entre la administración del Estado, de las Comunidades Autónomas y los municipios para financiar conjuntamente una red de atención de servicios sociales que garantiza las "prestaciones básicas".

El Plan se construye en torno a cuatro necesidades básicas: de acceso a los servicios sociales, de convivencia personal, de integración social y de solidaridad social. Para responder a cada una de las necesidades así definidas se prevén, respectivamente, los Programas siguientes: de Información y Orientación, de Ayuda a domicilio y Alojamiento alternativo, de Prevención e Inserción y de Participación social.

El artículo 30.13 del **Estatuto de Autonomía de Canarias** dispone que la Comunidad Autónoma de Canarias, de acuerdo con las normas del presente Estatuto, tiene competencia exclusiva, entre otras, en "Asistencia Social y Servicios Sociales".

La Comunidad Autónoma de Canarias asume las competencias designadas en el art. 148.1.20 de la Constitución Española y ejerce la gestión de los centros y servicios transferidos desde la Administración Central del Estado como los de nueva creación. Asimismo esta Comunidad ha ejercido la potestad legislativa y reglamentaria en el sector, lo que ha generado un importante marco legislativo y normativo al que debe adaptarse el desarrollo y la gestión de los Servicios Sociales.

Teniendo en cuenta los preceptos constitucionales y de la legislación básica de las Corporaciones Locales se promulga en Canarias la **Ley 14/90, de 26 de julio, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas Canarias**, en la que se encomienda de forma genérica la participación de las diferentes Administraciones Públicas canarias en las competencias asumidas en materia de Servicios Sociales.

La Comunidad Autónoma de Canarias, en el ejercicio de su competencia en la materia, asumió la gestión de diversos organismos de la Administración Central, en u proceso de transferencias que se produjo en su mayor parte entre los años 1982 y 1985 (Reales Decretos 251/82 de 15 de enero, 1947/84, de 26 de septiembre, 1935/85 de 23 de enero), al tiempo que creó nuevas estructuras, centros y entes privados, configurando así la actual red pública de Servicios Sociales de Canarias.

Canarias establece en el año 1987 su propio marco jurídico para el ejercicio de la Acción Social cuya referencia básica va a ser la **Ley 9/1987 de 28 de abril, de Servicios Sociales.**

En dicha ley se establece que tanto la Comunidad Autónoma como los Cabildos Insulares podrán delegar competencias propias en los Ayuntamientos o agrupaciones de ayuntamientos que así lo soliciten y que cuenten con estructuras integradas de Servicios Sociales Comunitarios, capaces de garantizar la efectividad de dicha gestión con la calidad requerida, y en el contexto de criterios, requisitos, coordinación e información que para cada caso se determinen.
La Ley de Servicios Sociales afirmando su espíritu descentralizador refuerza la competencia de gestión en el ámbito local y encomienda, entre otras competencias, a los Ayuntamientos la gestión de los Servicios Sociales Comunitarios y Especializados en su ámbito local (art. 13.1 letras d y e)

Asimismo encomienda competencias de gestión de funciones y servicios delegados o concertados con la Comunidad Autónoma y los Cabildos (art. 13.1 letra f) y la gestión de las prestaciones económicas propias y la colaboración en la gestión de las prestaciones económicas y subvenciones de los Cabildos y de la Comunidad Autónoma, en cada ámbito municipal (art. 13.1 letra h)

A partir de estas competencias podemos concretar qué centros, servicios, prestaciones y funciones podrán ser gestionadas por los Ayuntamientos, bien por sí solos, bien agrupados:

- Centros de Servicios Sociales
- Centros y talleres ocupacionales
- Centros de asistencia diurna
- Centros o Servicios de día para discapacitados, menores, jóvenes, mujeres, mayores…
- Albergues de transeúntes
- Centros de acogida para mujeres maltratadas
- Centros y hogares para menores
- Escuelas infantiles (subsidiariamente)
- Centros o servicios de tiempo libre
- Centros residenciales para mayores
- Servicios de Ayuda a Domicilio y Tele-asistencia
- Servicios De educación familiar y de seguimiento y apoyo de los procesos de des-institucionalización y normalización de la convivencia
- Equipos territoriales especializados de menores vulnerables y/o en riesgo
- Unidades de Trabajo Social

- Ayudas económicas de urgente necesidad y ayudas a personas y familias para el hogar y la autonomía en la convivencia
- Subvenciones propias para entidades y organizaciones sin ánimo de lucro, información y propuesta para las subvenciones de Cabildos y Comunidad Autónoma a las que concurran las entidades y organizaciones de ámbito local o que se refieran a proyectos que se lleven a cabo en su ámbito municipal
- Viviendas protegidas para personas en procesos de inserción, como transeúntes, personas ex alcohólicas, ex toxicómanas…
- Viviendas tuteladas para personas vulnerables en riesgo de exclusión social
- Proyectos locales de inserción para grupos o para personas con dificultades de integración social, o para las condiciones de igualdad

La adecuada gestión de estos centros, servicios, prestaciones y subvenciones, requerirá en muchos casos la agrupación de Ayuntamientos para llevarla a cabo y, en todo caso, el apoyo económico y técnico de sus respectivos Cabildos y de la Comunidad Autónoma.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia que entró en vigor el 1 de enero de 2007 tiene sus antecedentes en el Libro Blanco que fue publicado a finales del año 2004 por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Constituyó un importante paso previo para la elaboración posterior de la Ley de Dependencia. En su redacción colaboraron las distintas Administraciones públicas, representantes de los sectores implicados, agentes sociales, universidades, instituciones y profesionales especializados en la materia.

Con la Ley de Dependencia se incorpora de manera definitiva la atención a la dependencia al sistema público de protección social de nuestro país. Constituye un avance sumamente importante en el desarrollo de los derechos sociales en España. Tiene el carácter de legislación básica estatal. Aunque primero se estudió su inclusión en el sistema de Seguridad Social, finalmente se optó por incardinarla en el ámbito de los servicios sociales.

A través de esta disposición, la dependencia ha entrado en nuestro sistema de protección social y ha modificado los actuales sistemas de servicios sociales. Contempla de forma específica la prevención y la atención a las personas que se encuentran en situación de dependencia, y configura para ellas el derecho a un catálogo de servicios y prestaciones económicas.

Como se dice en su exposición de motivos *"La necesidad de garantizar a los ciudadanos un marco estable de recursos y servicios para la atención a la dependencia y su progresiva importancia, lleva ahora al Estado a intervenir en este ámbito con la regulación contenida en esta Ley, que la configura como una nueva modalidad de protección social que amplía y complementa la acción protectora del Estado y del Sistema de la Seguridad Social"*.

Estructura del Sistema de Servicios Sociales: Organización territorial y funcional

Los Servicios Sociales Municipales constituyen un servicio público de responsabilidad municipal dirigido a toda la población que, dentro de unos parámetros de calidad y equidad, contribuye a garantizar el bienestar social y aumentar la calidad de vida d todas las personas que conviven en nuestra ciudad.

El Servicio de Atención Social está adscrito al Organismo Autónomo "Instituto Municipal de Atención Social (IMAS)" del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, creado por acuerdo Plenario del 26 de Mayo de 2009, al que se encomienda la ejecución de las competencias que, en materia de Servicios Sociales le atribuye a los ayuntamientos la legislación de la Comunidad Autónoma (Ley 9/1987 de 28 de abril)

El sistema de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife se estructura de conformidad con la ley de Servicios Sociales de 1987 que en su artículo 5 dispone que:

"El sistema de servicios sociales se estructura con los niveles funcionales siguientes:

a) Servicios Sociales Generales o Comunitarios
b) Servicios Sociales Especializados
c) Programas integrados por áreas, sectores y ámbitos especiales.

Las Administraciones Públicas deberán cubrir, como mínimo los servicios básicos correspondientes a los tres niveles anteriores, bien a través de su propia red o en concertación estable con las de servicios de iniciativa social no lucrativa"

Los Servicios Sociales Municipales de Santa Cruz de Tenerife se organizan a través de los Servicios Sociales Generales o Comunitarios y los Servicios Sociales Especializados.

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Artículo 5 del Titulo II, Ley 9/87 de Servicios Sociales:

"Constituyen el nivel primario del sistema de servicios sociales que con carácter polivalente tienen por objeto promover y posibilitar el desarrollo de todos los ciudadanos, orientándoles cuando sea necesario, hacia el correspondiente servicio social especializado o demás áreas del Bienestar Social.

Su actuación será compatible con la permanencia de los individuos, grupos y comunidades objetote la acción en su medio habitual.

En Santa Cruz de Tenerife los Servicios Sociales Generales o Comunitarios se hacen realidad en las denominadas Unidades de Trabajo Social. Configuran la estructura de los Servicios Sociales Comunitarios y constituyen dentro de los mismos "la puerta de entrada" al conjunto de recursos del Sistema, garantizando la prestación de información, valoración y orientación.

Existen siete Unidades de Trabajo Social, distribuidas por todo el entorno geográfico del municipio. Cada distrito tiene una Unidad de Trabajo Social a excepción de los distritos de Suroeste y Centro que tienen dos.

Las U.T.S en la actualidad son:

- Distrito de Anaga: UTS de San Andrés
- Distrito Centro- Ifara: UTS de Centro y UTS de los Gladiolos (Tomé Cano)
- Distrito Salud la Salle: UTS de Salud- la Salle
- Distrito Ofra-Costa Sur: UTS de Ofra
- Distrito Suroeste: UTS de Añaza y UTS de Barranco Grande

Para el cumplimiento de sus objetivos los servicios sociales generales o comunitarios realizarán las siguientes funciones y actividades:

a) Información, valoración y orientación
Prestar información, orientación y asesoramiento a los ciudadanos, en relación con los derechos y recursos sociales existentes, para la resolución de las necesidades que planteen, así como la recogida de información orientada hacia una posterior planificación además de aclarar la procedencia, en su caso, de las prestaciones aplicables en materia de servicios sociales.

b) Promoción y cooperación social
Potenciar la vida de la comunidad, facilitando la participación en las tareas comunes e impulsando la iniciativa social, primordialmente el voluntariado, el asociacionismo y favoreciendo el desarrollo de las zonas deprimidas, urbanas y rurales, promoviendo el esfuerzo de la comunidad y administración para elevar el nivel y la calidad de vida de las mismas.

c) Ayuda a domicilio
Prestar una serie de atenciones de carácter doméstico social de apoyo psicológico y rehabilitador, a los individuos, las familias que se hallen en situaciones de especial necesidad, facilitándoles así la permanencia y la autonomía en el medio habitual de convivencia.

d) Convivencia
Promover formas alternativas a la convivencia familiar ordinaria en los supuestos en que ésta sea inviable por no existir la unidad familiar o porque, aún existiendo ésta, presente una situación de deterioro psicológico, afectivo y social que impida su incorporación a corto plazo. Realización de programas ocupacionales de rehabilitación social.

e) **Prospección y detección** de situaciones individuales o colectivas de marginación o de riesgo de la misma, y consiguiente acción preventiva, asistencial o rehabilitadora.
f) **Cualquier otra función necesaria** para el cumplimiento de los objetivos de estos servicios sociales y que tiendan a la promoción del Bienestar Social.

Además de la Red de Unidades de Trabajo Social se desarrollan los siguientes programas:

a) **Atención Domiciliaria:** potenciando la permanencia en el hogar de las personas y su autonomía, mediante acciones de apoyo doméstico, social, psicológico, educativo y rehabilitador, y se gestiona la prestación económica de ayuda a domicilio y el servicio de Teleasistencia Domiciliaria.
b) **Cooperación Social y Voluntariado:** promueve un conjunto de actuaciones orientadas a favorecer procesos de participación y cooperación, fomentando y potenciando las expresiones de solidaridad y corresponsabilidad social, par dar una respuesta más eficaz en la prevención y atención de las necesidades sociales. Gestionamos subvenciones y acciones concertadas con entidades sin ánimo de lucro. Dinamización y apoyo del Consejo Municipal de Servicios Sociales de Santa Cruz de Tenerife como órgano de participación social, de naturaleza consultiva, informativa y asesora, que nace con la finalidad de favorecer y canalizar la participación de la ciudadanía y de sus asociaciones en el ámbito de los Servicios Sociales municipales.
c) **Prevención y Dinamización Social:** desarrolla acciones dirigidas a la prevención universal, de ámbito territorial, de índole grupal y/o comunitaria, que minimicen aquellos riesgos que puedan producir situaciones de necesidad y marginación social y favorezcan la construcción de un contexto social saludable.

Las funciones descritas anteriormente se llevan a cabo en conexión y coordinación permanente entre los Servicios Sociales Comunitarios y los Especializados.

En este nivel, y con carácter complementario los Servicios Sociales conceden prestaciones económicas no periódicas que se gestionan de acuerdo con los reglamentos determinados.

SERVICIOS SOCIALES SECTORIALES

Constituyen el nivel secundario del sistema. Intervienen con los supuestos en los que por la complejidad de la acción a desarrollar o por la especial situación de la personas se requiere:

a) Actuaciones específicas continuadas en el tiempo.
b) Recursos específicos con capacidad para la residencia temporal y/o permanente.

En el IMAS se implementan los siguientes servicios sociales sectoriales:

a) **Infancia y familia:** se proporciona una atención integral de los/as menores y sus familias, prestada por personal especializado, procurando la prevención, detección y atención de situaciones de riesgo, con el objetivo de contribuir a su pleno desarrollo personal y social. En el programa se gestionan dos Escuelas Infantiles Municipales. Se implementa la Comisión Técnica de Infancia y familia del Consejo Municipal de Servicios Sociales.

b) **Mayores:** en la actualidad se está implementando el I Plan Estratégico Municipal para las Personas Mayores de Santa Cruz de Tenerife". Se desarrollan acciones de carácter preventivo, de promoción y apoyo a las personas mayores. Actuaciones de apoyo psicológico, educativo y emocional a los familiares y/o los cuidadores/as de las personas mayores dependientes. Se implementa la Comisión Técnica de Mayores y Discapacidad del Consejo Municipal de Servicios Sociales.

c) **Acogida:** se gestiona el Centro Municipal de Acogida, que presta los servicios de atención social especializada de alojamiento, servicios auxiliares y complementarios, comedor social, Centro de Día, Centro de Noche, campañas de invierno y Unidad Móvil de Acercamiento. Se implementa la Comisión Técnica de Acogida del Consejo Municipal de Servicios Sociales.

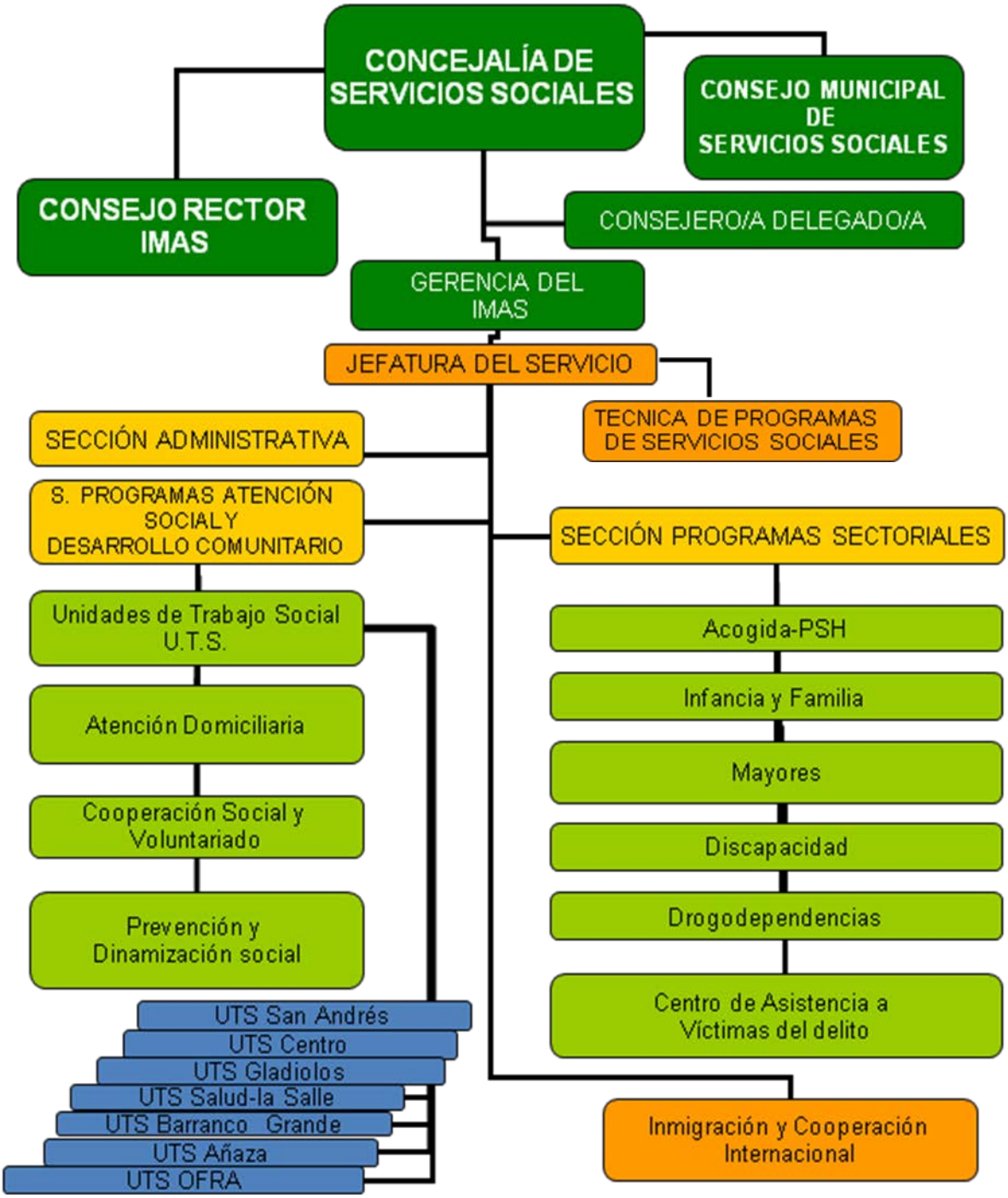
d) **Discapacidad:** se promueven acciones para la integración y la participación de las personas con discapacidad en la sociedad. Desarrolla prestaciones económicas individuales para tratamientos, rehabilitación, apoyos técnicos.

e) **Drogodependencias:** se gestiona el II Plan Municipal sobre Drogodependencias", desarrollando principalmente acciones de prevención en el ámbito escolar, familiar, educación de calle, ocio y tiempo libre.

f) **Centro de Asistencia Víctimas del Delito.** Proporcionamos atención integral a todas aquellas personas víctimas de delitos, prestando apoyo jurídico durante la averiguación previa al proceso legal y durante el mismo.

g) **Cooperación internacional para el Desarrollo:** Comprende el conjunto de acciones que se orienten a apoyar e impulsar iniciativas de lucha contra la pobreza, a través de instrumentos como los proyectos de desarrollo en países empobrecidos, la educación para el desarrollo y sensibilización de la sociedad canaria, la acción humanitaria y la asistencia técnica. E n la actualidad se está implementando el I Plan Municipal de Convivencia Intercultural. Se desarrolla la Comisión Técnica de Inmigración e interculturalidad del Consejo Municipal de Servicios Sociales.

Organigrama de los Servicios Sociales Municipales



IV
DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

IV. Diagnóstico Estratégico: DAFO

ANÁLISIS EXTERNO: OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

OPORTUNIDADES

1. La crisis como oportunidad para implementar un nuevo modelo de trabajo que racionalice y priorice la intervención y la eficacia/eficiencia de los recursos.
2. La tendencia social y política a priorizar la cobertura de las necesidades sociales. Colaboración de todos los grupos políticos del Ayuntamiento para mejorar la intervención social en el municipio.
3. Motivación del tercer sector en el apoyo-coordinación con los servicios sociales. Variedad y experiencia de entidades colaboradoras.
4. Interés, experiencia y motivación de la plantilla en los cambios en la intervención.
5. La existencia de una sociedad más comprometida y solidaria.
6. El marco legislativo y normativo a nivel de Naciones Unidas, Unión Europea, nacional y autonómico, que introduce el concepto del ejercicio del derecho de ciudadanía en los servicios sociales, lo que deberá marcar una tendencia hacia la normalización del sistema frente al carácter residual con que se le identificaba anteriormente.
7. Las nuevas tecnologías de la información que facilitan y agilizan los procesos.
8. Mayor conciencia de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones.
9. Aumento de la oferta educativa relacionada con las profesiones que trabajan en el campo social.
10. Existencia de profesionales con formación y experiencia del ámbito social de Tenerife.

AMENAZAS

1. Contexto de crisis. Recortes en recursos y en inversiones sociales.
2. Aumento de la demanda de prestaciones. Alargamiento de la intervención social con necesidad de mayores recursos durante más tiempo. Demanda de prestaciones y servicios de larga duración.
3. Intervenciones “en crisis”, ausencia de planificación y de prevención por “las urgencias”.
4. Expectativas de la población sobre Prestaciones finalistas. Costumbres adquiridas, cultura asistencial.
5. Políticas que no prioricen ni transversalicen “lo social” en el municipio.
6. Dependencia de otras áreas municipales para la gestión interna del propio Instituto (recursos humanos, informática, servicios, infraestructuras).
7. El escaso desarrollo de la Ley de Dependencia. Incertidumbre ante el nuevo escenario legal y competencial de los Servicios Sociales en las Corporaciones Locales.
8. Aparición de nuevas necesidades y retos sociales a un ritmo mucho más rápido que la posibilidad de dar respuesta.
9. Cambios políticos en las diferentes administraciones y divergencias entre ellas, que afectan a líneas de trabajo consensuadas.
10. Riesgo de mercantilización de los servicios, uso inadecuado y abuso de recursos sociales.
11. Visión meramente asistencialista que aún se tiene del sistema público de servicios sociales en algunos ámbitos y consolidar el sistema público.
12. Pérdida creciente de los valores familiares y sociales y de las redes de solidaridad que estos ámbitos promueven.
13. Visiones parciales por parte de algunos medios de comunicación que generan una opinión sesgada y negativa de servicios y destinatarios.
14. Concepción de las políticas de servicios sociales como "cajón de sastre" del resto de las estrategias políticas.

4.2 ANÁLISIS INTERNO: FORTALEZAS Y DEBILIDADES

FORTALEZAS

1. Tener una visión, misión y valores de cómo debe ser la intervención social en el municipio. Búsqueda de calidad de los servicios, interés en estructurar el sistema, planificar, evaluar ...
2. Equipos profesionales formados y con experiencia.
3. Modelo de intervención basado en la promoción de la persona como sujeto activo y protagonista de su proceso de inclusión social.
4. Capacidad, legitimación para convocar y aglutinar a otros actores sociales (públicos-privados) y crear redes /sinergias.
5. Existencia de una fluida coordinación con otras administraciones y entidades sociales con intervención en el municipio. Comisiones Técnicas Especializadas del Consejo Municipal de Servicios Sociales.
6. Conocimiento del estado social del municipio.
7. Distribución geográfica de los recursos sociales y evolución del modelo de las UTS a Centros de Servicios Sociales.
8. Nueva concepción de los servicios sociales como un derecho subjetivo alejándose del asistencialismo.
9. Disposición de colaboración y coordinación por parte de la iniciativa social que aporta su extensa, intensa y dilatada experiencia en este ámbito.
10. La existencia de una red de servicios sociales de atención primaria y especializada en la que participan las entidades de iniciativa social, que cuenta con equipos profesionales, prestaciones y servicios básicos, ya consolidada en el tiempo e implantada en todo el municipio que asegura un desarrollo adecuado de la atención de las necesidades sociales.
11. La forma de trabajo (Una conciencia de la utilidad de trabajar) en red que caracteriza al sistema desde sus comienzos, y que facilita la comunicación, eficiencia y rentabilidad del mismo.
12. Reuniones de coordinación con otras Administraciones Públicas que posibilitan y facilitan la información y coordinación.
13. Diversificación de servicios para adaptarse a las diferentes necesidades detectadas.

DEBILIDADES

1. Insuficiencia de recursos humanos, materiales y económicos que retrasa la intervención y las prestaciones.
2. Inadecuación y obsolescencia de los procedimientos y bases reguladoras de las prestaciones económicas.
3. Insuficiencia de recursos sociales de acogida y alojamiento de emergencia especialmente para la mujer y la familia monoparental.
4. Falta de autonomía del Organismo Autónomo. Organización muy rígida- que depende de otras áreas municipales en cuestiones clave de la organización y que ralentiza la capacidad de respuesta y adaptación del Instituto.
5. Inadecuación e insuficiencia de herramientas de trabajo. Especialmente bases de datos, informáticos, de medición. Ausencia de protocolos de trabajo.
6. Escaso desarrollo de las actuaciones con enfoques comunitarios y preventivos.
7. Excesiva complejidad de procesos administrativos, burocratización.
8. Uso de las necesidades sociales como estrategia política de manera oportunista, lo que genera expectativas en los/as ciudadanos/as que no se corresponden con las prestaciones reales, produciendo una visión del sistema negativa.
9. Resistencia al cambio y escasa capacidad de adaptación de ciertos sectores profesionales y de los propios servicios.
10. El escaso desarrollo en la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
11. Carencia de instrumentos técnicos de intervención, de técnicas de supervisión, evaluación, revisión de casos, así como de equipos de profesionales cualificados dedicados a la supervisión, creación y formación de equipos técnicos.
12. Falta de transversalidad del la política social en el Ayuntamiento, mala distribución presupuestaria e insuficiencia de financiación que no facilita la intervención de calidad.

V

PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018

METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018

El Plan Estratégico 2010-2014 ha sido diseñado en todos sus extremos de forma eminentemente participativa y se han seguido las siguientes pautas de trabajo:

1. Creación del equipo coordinador del diseño del Plan en el que participan las Jefaturas de Sección y la Técnica de Programas.
2. Envío de cuestionarios para la elaboración de la Política Estratégica del Plan a:
    a. Todo el personal técnico del IMAS.
    b. Miembros del Consejo Municipal de Servicios Sociales y del Consejo Rector.
    c. Comisiones Técnicas del Consejo Municipal de Servicios Sociales (acogida, mayores y discapacidad, drogodependencias, infancia y familia y convivencia Intercultural e Inmigración).
3. Reuniones de trabajo con las Jefaturas de Sección.
4. Reuniones de trabajo con cada equipo técnico que tiene a su cargo una línea de trabajo, programa, proyecto o Plan Sectorial de los Servicios Sociales Municipales para la propuesta y diseño de los objetivos estratégicos, actuaciones e indicadores de evaluación.
5. Traslado del Plan a cada Comisión Técnica del Consejo Municipal de Servicios Sociales para aportaciones y sugerencias finales.
6. Traslado del Plan para aportaciones, correcciones y sugerencias a:
    a. Sociedad de Desarrollo (para la vinculación del Plan de Servicios Sociales al Plan Estratégico Municipal en el que se está trabajando)
    b. Área de Igualdad (para la incorporación de la perspectiva de género)
    c. Entidades especializadas en Sistemas de Gestión de la Calidad, vinculando este Plan al trabajo de preparación realizado en el Ayuntamiento para el Plan de Calidad Municipal.

7. Traslado del borrador del Plan al Consejo Rector para sugerencias, correcciones y aportaciones.

ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018

El Plan Estratégico 2010-2014 ha sido estructurado en tres niveles: Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Actuaciones.

- **Ejes Estratégicos:** son categoría o líneas generales sobre las que se va a intervenir.
- **Objetivos Estratégicos**: expresan los fines a conseguir para poder alcanzar la visión de futuro de los Servicios Sociales derivada del análisis estratégico (DAFO).
- **Actuaciones**: son acciones individuales y concretas para conseguir los objetivos estratégicos.

Cada **Eje Estratégico** se desarrolla en tres fases:

- Objetivos estratégicos y actuaciones por cada objetivo estratégico.
- Cuadro de mando integral de actuaciones que comprende: calendarización por anualidades, responsables e implicados en la actuación y consignación presupuestaria por anualidades.
- Cuadro de Indicadores por cada objetivo estratégico.

En un último punto se desarrolla el **Sistema de Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico**, en el se plantean las medidas y acciones para hacer un seguimiento anual (trimestralmente) y una Evaluación anual de cumplimiento de objetivos del Plan Estratégico.

El Sistema de Seguimiento y Evaluación se apoya en la aplicación de tres indicadores básicos: Grado de Avance, de Ejecución y de Eficacia del Plan Estratégico medidos en una escala del 0 al 5 en la que el 0 indica aquellas acciones no iniciadas y el 5 aquellas otras que se han implantado y han alcanzado el valor de los indicadores planteados.

El Sistema de Evaluación también contempla como elemento esencial para el buen funcionamiento del Plan Estratégico una política de comunicación y difusión de la ejecución a los distintos grupos de interés de los Servicios Sociales.

ESTABILIDAD DEL PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018

Las ventajas de las Planificación Estratégica son de sobra conocidas y están perfectamente comprobadas por la experiencia. Aún es más importante esta Planificación cuando el objeto de sus actuaciones afecta a parcelas esenciales de la vida de las personas como son las intervenciones de los Servicios Sociales.

Dado que este Plan Estratégico ha sido elaborado desde los equipos profesionales de este Organismo, y recoge las propuestas que estos equipos han planteado como necesarias, idóneas y oportunas para la intervención social de los próximos años y habida cuenta que en las líneas principales de intervención con colectivos específicos (mayores, infancia y familia, drogodependencias, prevención social y desarrollo comunitario, discapacidad) se plantea la elaboración de los correspondientes Planes Sectoriales para una duración aproximada de cinco años, es recomendable, necesario y conveniente mantener, independientemente del equipo de gobierno que esté al frente de la Corporación, las líneas y objetivos que se plantean en este Plan Estratégico.

Existe una aspiración y demanda concreta de los equipos técnicos de los Servicios Sociales para conseguir dotar de estabilidad política, técnica y presupuestaria las actuaciones que se reflejan en el Plan Estratégico y que responden a las necesidades diagnosticadas por los/as propios/as profesionales.

La aprobación de este Plan Estratégico en el Pleno Municipal de Santa Cruz de Tenerife debe ser garantía, al menos, para que las líneas generales de intervención planteadas en dicho Plan sean llevadas a cabo durante el período de vigencia del mismo y así se pueda cumplir con los objetivos planteados.

V.1 Misión, Visión y Valores

MISIÓN

Promover el desarrollo integral, la igualdad social y la mejora de la calidad de vida de la población, con atención preferente a aquellas situaciones de especial necesidad, mediante el desarrollo armónico y equilibrado de los servicios sociales municipales, en coordinación con otras áreas de intervención pública y la iniciativa social

VISIÓN

Un sistema público municipal de servicios sociales coherente, cercano y accesible al ciudadano y a su entorno de convivencia habitual, que respeta la diversidad y cuenta con recursos equilibrados en todo el municipio.

Un sistema eficaz y eficiente, de calidad, que promueve actitudes, capacidades y transformaciones en las personas como protagonistas principales de su propia vida, y en el que prevalezcan la universalidad en el acceso, la responsabilidad y garantía pública, la suficiencia financiera y el reconocimiento del derecho de los/as ciudadanos/as a su disfrute efectivo en condiciones de igualdad.

VALORES/PRINCIPIOS

El sistema público municipal de Servicios Sociales deberá funcionar con arreglo a los principios recogidos en el apartado II del Preámbulo de la Ley de Servicios Sociales del Gobierno de Canarias y a los establecidos en el presente Plan Estratégico de Servicios Sociales. Estos principios son los siguientes:

Universalidad
Solidaridad
Igualdad
Prevención
Atención personalizada e integral
Promoción de la autonomía personal
Participación
Coordinación y cooperación
Proximidad/descentralización
Responsabilidad pública
Calidad

V.2 Objetivos Generales

OBJETIVOS GENERALES

En base a la Ley 9/87 de Servicios Sociales de Canarias y a la Política y el Análisis Estratégico (DAFO), el nuevo sistema público de Servicios Sociales que se pone en marcha con este Plan Estratégico se pretende conseguir los siguientes objetivos:

1. Promover y potenciar todas aquellas actividades, servicios y recursos que permitan una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, en condiciones de igualdad, así como el incremento y mantenimiento del bienestar social.
2. Dar a conocer a la población qué son los Servicios Sociales y cómo funcionan (acceso, derechos, obligaciones, procedimientos…)
3. Avanzar en la adecuación de las coberturas de atención de los servicios y prestaciones del catálogo de Servicios Sociales a las demandas de atención detectadas, así como en la ordenación territorial de los servicios.
4. Facilitar a la ciudadanía, independientemente del distrito en el que viva, el acceso en condiciones de igualdad a unas prestaciones mínimas homogéneas que constituirán un derecho, especialmente para las personas más vulnerables.
5. Disponer de los medios humanos y materiales suficientes para prestar todos sus servicios y prestaciones atendiendo a principios de idoneidad, rapidez, eficacia, necesidad y oportunidad, siempre atendiendo a criterios profesionales.
6. Garantizar la calidad de los servicios y potenciará su mejora continua.
7. Mejorar la calidad en el empleo de los profesionales del sector, que estarán más profesionalizados y más especializados adecuando los ratios de atención y/o la intensidad de los diversos servicios para su adecuación a la normativa vigente.
8. Mejorar y desarrollar la coordinación con otros sistemas de protección social públicos y privados.

V.3 Ejes Estratégicos

Eje Estratégico 1.
Atención a las personas usuarias de los Servicios Sociales Generales o Comunitarios: CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN SOCIAL

Los servicios sociales generales o comunitarios *"Constituyen el nivel primario del sistema de servicios sociales que con carácter polivalente tienen por objeto promover y posibilitar el desarrollo de todos los ciudadanos, orientándoles cuando sea necesario, hacia el correspondiente servicio social especializado o demás áreas del sistema"* (ley 9/87 de Servicios Sociales de Canarias)

El objetivo principal de esta línea estratégica será, por tanto, **promover los mecanismos para conocer, prevenir e intervenir con personas, familias y grupos sociales, especialmente si se encuentran en situación de riesgo social o exclusión.**

Para lograr dicho objetivo, uno de los elementos esenciales es la creación y desarrollo de los Centros Integrales de Atención Social que se organizan territorialmente y están dotados de equipos interdisciplinares orientados a la atención individual, familiar y colectiva.

Objetivo Estratégico 1.1: Mejorar la capacidad del sistema para ofrecer a las personas usuarias de los Servicios Sociales que lo precisen un acompañamiento social personalizado e integral desde los Servicios Sociales de Base.

ACTUACIONES	**Actuación 1.1.1** Desarrollo de la red de Centros Integrales de Atención Social. Adecuación de los equipamientos e infraestructuras a las necesidades de los Centros.
	Actuación 1.1.2 Incorporación del personal suficiente para cada Centro. Incorporación de nuevos perfiles profesionales.
	Actuación 1.1.3 Incorporación a los Centros de la figura de Coordinadora/Directora.
	Actuación 1.1.4 Establecer ratios de atención por tipologías y perfiles profesionales.

	Actuación 1.1.5 Desarrollo e implementación de los procesos de coordinación entre los distintos equipos interdisciplinares del Centro.
	Actuación 1.1.6 Definición y revisión permanente del Catálogo de Servicios que se van a prestar en los Centros

Objetivo Estratégico 1.2: Mejorar el procedimiento de acceso a los Servicios Sociales

ACTUACIONES	**Actuación 1.2.1** Creación de un sistema múltiple de primera atención (cita previa, atención telefónica, on line y presencial)
	Actuación 1.2.2. Incorporación de la figura del/a Auxiliar Informador/a
	Actuación 1.2.3. Elaboración de un protocolo sobre información a facilitar a las personas usuarias/clientes y familias, para todos los programas y servicios.

Objetivo Estratégico 1.3: Mejorar el modelo de gestión organizativa y el sistema de Información y derivación en los Centros Integrales de Atención Social.

ACTUACIONES	**Actuación 1.3.1.** Simplificación de los expedientes de gestión, modernización e incorporación de herramientas tecnológicas.
	Actuación 1.3.2. Implementación de un sistema de evaluación, basado en indicadores comunes y compartidos de las acciones de los Centros.
	Actuación 1.3.3. Estudio y análisis permanente de datos derivados del conocimiento del entorno social.
	Actuación 1.3.4 Elaboración de protocolos de derivación de la atención primaria tanto a la secundaria como a entidades colaboradoras especializadas.

Objetivo Estratégico 1.4: Homogeneizar e implementar el modelo de atención en los Centros Integrales de Atención Social.

ACTUACIONES	**Actuación 1.4.1.** Definición del modelo de intervención centrado en las personas y su capacidad de autodeterminación y protagonismo en la intervención
	Actuación 1.4.2. Mejora y adaptación a criterios comunes de los protocolos de atención del modelo: acogida, derivación, finalización de la intervención.
	Actuación 1.4.3. Homogeneización del itinerario individual de intervención social. Elaboración de una Guía de Ayuda para la realización de los itinerarios individuales.
	Actuación 1.4.4. Desarrollo del Manual de Acogida y elaboración de recomendaciones para la buena praxis en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales.

Objetivo Estratégico 1.5: Definir el papel de las diferentes prestaciones en el conjunto, con especial atención a la intervención profesional como prestación central de los servicios sociales básicos, la complementariedad entre las prestaciones y las relaciones entre prestaciones y profesionales de referencia.

ACTUACIONES	**Actuación 1.5.1** Aprobación de la Modificación de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio.
	Actuación 1.5.2 Elaboración, aprobación y adjudicación del Contrato de Ayuda a Domicilio.
	Actuación 1.5.3 Mantenimiento y continuación de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria a través de la correspondiente prórroga del contrato por un plazo de dos años (del 29 de junio de 2014 hasta el 28 de junio de 2016) con la empresa adjudicataria de la concesión de los Servicios de Teleasistencia Domiciliaria.
	Actuación 1.5.4 Elaboración, aprobación y adjudicación de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (2016-2018)
	Actuación 1.5.5 Revisión de la actual Ordenanza Reguladora del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

Eje Estratégico 2.
Atención a colectivos específicos: los Servicios Sociales Especializados

"Los servicios sociales especializados constituyen el nivel secundario del sistema. Cubren los supuestos que por la complejidad de la acción a desarrollar o por la especial situación del sujeto requieren tecnologías o recursos muy específicos".

"*Se accede a los servicios sociales especializados previa atención o gestión en los servicios sociales generales o comunitarios, garantizando a tal efecto la adecuada coordinación entre ambos niveles*". (ley 9/87 de Servicios Sociales)

Estos servicios se prestan en equipamientos específicos y se orientan a dar respuesta a situaciones y necesidades sociales que requieren una especialización técnica. Los servicios sociales especializados pueden ser de titularidad pública o prestados por entidades diversas (tanto de iniciativa social como mercantil) que intervienen en este sector.

El IMAS desarrolla varios servicios y líneas de trabajo con colectivos más vulnerables y que necesitan de una intervención más especializada o con una mayor diversificación de servicios, programas y recursos.

En este Plan Estratégico se plantean, en concordancia con el artículo 7 de la Ley 9/87 de Servicios Sociales las siguientes:

- 2.1 Acogida y atención a las personas en alta exclusión social
- 2.2 Atención especializada a la infancia y la familia
- 2.2 Atención a las personas mayores
- 2.3 Atención a la discapacidad
- 2.4 Atención a las drogodependencias

2.1 PERSONAS SIN HOGAR

Objetivo Estratégico 2.1.1: Elaborar el I Plan Municipal para la atención a las Personas sin Hogar de Santa Cruz de Tenerife (2014-2018)

ACTUACIONES	**Actuación 2.1.1.1.** Elaboración del estudio, diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación de las líneas de actuación del I Plan Municipal para la atención a las Personas sin Hogar de Santa Cruz de Tenerife**.**
	Actuación 2.1.1.2. Elaborar un catálogo sintético y abierto de acciones que establezca las orientaciones estratégicas básicas que vinculan al conjunto de las instituciones con competencias en materia de Servicios Sociales y especialmente las dirigidas al colectivo de PSH.

Objetivo Estratégico 2.1.2.- Promover las acciones necesarias que garanticen la cobertura de necesidades básicas del colectivo de PSH y el fortalecimiento de los Derechos Humanos.

ACTUACIONES	**Actuación 2.1.2.1** Procurar el acceso a la información de los recursos para la atención, al colectivo de PSH y a la ciudadanía en general.
	Actuación 2.1.2.2. Garantizar la prestación de Servicios Básicos de alojamiento, manutención, cuidados personales, aseo, al colectivo de PSH. Implementar acciones de intervención continuada en los núcleos chabolistas que existan en el municipio.
	Actuación 2.1.2.3. Mejorar el modelo de atención social, incidiendo en la prevención y en la articulación de procesos individualizados de integración social.

ACTUACIONES	**Actuación 2.1.2.4.** Diversificación de los dispositivos de alojamiento: Promover la creación de un centro de alojamiento temporal para perfiles de baja exigencia de al menos 20 plazas
	Actuación 2.1.2.5. Diversificación de los dispositivos de alojamiento: Implementar al menos dos pisos supervisados con una capacidad para 15 plazas, para perfiles de PSH en la última fase de incorporación social.
	Actuación 2.1.2.6. Coordinar, impulsar las iniciativas de otras entidades sociales del municipio que promuevan servicios básicos de atención al colectivo, según las líneas del Plan Estratégico.

Objetivo Estratégico 2.1.3: Coordinación institucional y configuración formal de una red de servicios para la atención de las PSH.

ACTUACIONES	**Actuación 2.1.3.1.** Desarrollo y fortalecimiento de la Comisión Técnica Especializada de Personas sin hogar del Consejo Municipal de Servicios Sociales. Análisis de metodologías de atención del colectivo en el municipio.
	Actuación 2.1.3.2 Coordinación desde los servicios sociales el número de plazas disponibles entre los distintos dispositivos para mejorar el acceso a las plazas. Implementación del Expediente Único para Personas sin Hogar en el municipio.
	Actuación 2.1.3.3. Desarrollo una Red de responsabilidad pública de atención a las personas sin hogar articulada por servicios municipales y por servicios de iniciativa social.
	Actuación 2.1.3.4. Estimulo y apoyo a la formalización de nuevos Convenios con otras administraciones y entidades sociales que trabajan con el colectivo y que deseen formar parte de la red de servicios sociales para la atención de las PSH.
	Actuación 2.1.3.5. Promoción y facilitación de la participación del colectivo de PSH en el desarrollo de acciones de inclusión social. Promover asambleas sectoriales en los recursos específicos para la población de referencia, donde se recojan opiniones y preferencias en relación a la planificación de líneas de trabajo sobre PSH.

	Actuación 2.1.3.6. Especial atención a la intervención con mujeres sin hogar. Incorporación sistemática de la variable sexo en las estadísticas, estudios y encuestas sobre personas sin hogar en el municipio. Seguimiento de la introducción de la perspectiva de género en los programas y actuaciones que se lleven a cabo en materia de personas sin hogar.

2.2 INFANCIA Y FAMILIA

Objetivo Estratégico 2.2.1: Elaboración del I Plan Municipal del Menor y la Familia en Santa Cruz de Tenerife. Diagnóstico de la situación de la infancia y la familia en el municipio.

ACTUACIONES	**Actuación 2.2.1.1.** Elaboración del estudio, diagnóstico, diseño y evaluación de las líneas de actuación del I Plan Municipal para la atención de la infancia y adolescencia de Santa Cruz de Tenerife**.**

Objetivo Estratégico 2.2.2.- Prevención y Participación Social

ACTUACIONES	**Actuación 2.2.2.1** Impulso de la sensibilidad social sobre los derechos de la infancia movilizando a los agentes implicados.
	Actuación 2.2.2.2. Promoción de actuaciones grupales de formación de familias.
	Actuación 2.2.2.3. Promoción de la intervención socioeducativa con familias cuyos hijos/as tengan edades comprendidas entre 0 – 4 años y con adolescentes.
	Actuación 2.2.2.4 Incorporación de la perspectiva de género a todos los programas y actuaciones de intervención con la familia, especialmente para la educación y prevención de la violencia de género.

Objetivo Estratégico 2.2.3: Apoyo a la familia, infancia y adolescencia en situación de vulnerabilidad.

ACTUACIONES	**Actuación 2.2.3.1.** Promover la detección y notificación de situaciones de desprotección adoptando las medidas protectoras adecuadas
	Actuación 2.2.3.2 Intervenir en situaciones de riesgo apoyando la permanencia del menor/es en su grupo familiar
	Actuación 2.2.3.3. Puesta en marcha de siete servicios de día en el municipio. Implementación de un centro de acogida de emergencia para familias monoparentales en situación de exclusión social.
	Actuación 2.2.3.4. Establecimiento de actividades formativas para los/as profesionales. Formación específica en prevención de la violencia de género.

Objetivo Estratégico 2.2.5: Escuelas Infantiles Municipales.

ACTUACIONES	**Actuación 2.2.4.1.** Gestión y seguimiento de la prestación del Servicio de EEIIMM.
	Actuación 2.2.4.2 Modificación del Baremo de valoración de solicitudes de admisión a las EEIIMM.
	Actuación 2.2.4.3. Elaboración de Bases específicas de concesión de Prestación Económica para plazas en Escuelas Infantiles Privadas. P.E.E.I.P.
	Actuación 2.2.4.4. Elaboración de la Ordenanza Reguladora de la prestación del Servicio de Escuelas Infantiles, pliegos de condiciones técnicas que han de regir la gestión del servicio y Ordenanza de Precio público.

2.3 MAYORES

El I Plan Estratégico de Mayores aprobado en diciembre de 2010 y vigente hasta el año 2016 tiene como objetivo establecer las líneas de atención a las personas mayores del municipio de Santa Cruz de Tenerife que permitan garantizar y promover la igualdad de derechos entre todas las personas desarrollando los objetivos de protección, participación, desarrollo de la autonomía personal y apoyo a las familias, así como mejorar permanentemente los recursos y la prestación de servicios a través de sistemas de coordinación, seguimiento y evaluación.

El I Plan de Mayores se desarrolla a través de tres Ejes Estratégicos:

- Eje I: Garantías de los derechos, protección y seguridad de las personas mayores (dependientes y no dependientes)
- Eje II: La participación social de las personas mayores.
- Eje III: Atención a personas mayores en situación de dependencia y/o vulnerabilidad social.

Eje I

Objetivo Estratégico 2.3.1: Promover la garantía del respeto y la defensa de los derechos de las personas mayores en condiciones de igualdad, en el marco de la Constitución Española, en el Estatuto de Canarias y el resto del ordenamiento jurídico.

ACTUACIONES	**Actuación 2.3.1.1. No discriminación por razón de edad** Proponer las medidas pertinentes a fin de que se garantice a las personas mayores un trato digno, independientemente de la edad, sexo, procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones.
	Actuación 2.3.1.2. Protección en caso de incapacidad Desarrollar mecanismos efectivos para proteger los derechos de las personas mayores en situación de incapacidad y promover la incapacitación de personas mayores, cuando proceda, para una mejor defensa de sus derechos e intereses.

Objetivo Estratégico 2.3.2.- Garantizar la protección de las personas mayores con el fin de evitar la vulneración de sus derechos, previniendo, detectando y dando solución a las situaciones de riesgo y/o necesidad que se puedan producir.

ACTUACIONES	**Actuación 2.3.2.1** Accesibilidad a la información y los servicios Garantizar la información de los recursos y servicios de atención a las personas mayores, a la ciudadanía en general y, en particular a las personas mayores, familias de mayores en situación de dependencia y a las y los profesionales que desde los diferentes ámbitos trabajan con personas mayores. Como instrumento para asegurar el acceso de este colectivo.
	Actuación 2.3.2.2. Accesibilidad a la sociedad de la información y las comunicaciones. Facilitar el acceso de las personas mayores a la sociedad del conocimiento y al dominio de las nuevas tecnologías (Tics)...
	Actuación 2.3.2.3. Protección y seguridad de las personas mayores ante las situaciones de desamparo y/o maltrato. Profundizar y mejorar las estrategias de prevención, atención social y acogida en casos de riesgo y de violencia hacia las personas mayores.

ACTUACIONES	**Actuación 2.3.2.4.** Protección y seguridad de las personas mayores ante las situaciones de delitos contra el patrimonio y estafas/robos. Promover medidas para impedir los delitos contra el patrimonio de las personas mayores por sus familiares o por terceras personas y mejorar la seguridad ciudadana de las personas mayores.
	Actuación 2.3.2.5. Seguridad en cuanto a la protección de su imagen: mejora en la percepción social y la autopercepción. Contribuir a mejorar la percepción que la sociedad en general tiene sobre el proceso de envejecimiento y las personas mayores, así como la autopercepción que las propias personas mayores tienen de esta etapa vital.
	Actuación 2.3.2.6. Apoyar la seguridad económica a las personas mayores con escasos recursos.

Eje II

Objetivo Estratégico 2.3.3: Promover el ejercicio del derecho a la educación y/o formación de las personas mayores con el fin de posibilitar su crecimiento personal y social. Y potenciar el papel de las personas mayores como educadoras con otros grupos.

ACTUACIONES	**Actuación 2.3.3.1.** Participación en acciones formativas Fomentar la participación de las personas mayores en acciones formativas dirigidas al conjunto de la sociedad, así como la organización de actividades específicas para este colectivo.
	Actuación 2.3.3.2 Participación como educadoras Fomentar el papel de las personas mayores como educadoras, desarrollando acciones educativas y/o formativas en las que las personas mayores sean las protagonistas.

Objetivo Estratégico 2.3.4. Promover el envejecimiento activo para contribuir a elevar el nivel de salud de las personas mayores y a favorecer la conservación de la autonomía mediante la preparación para el envejecimiento saludable

ACTUACIONES	**Actuación 2.3.4.1.** Promoción de la salud y prevención de la dependencia. Mejorar la calidad de vida de las personas mayores mediante la promoción de la salud y la prevención de la dependencia...

Objetivo Estratégico 2.3.5. Incrementar y diversificar las formas de ejercer la solidaridad y el voluntariado con y para las personas mayores.

ACTUACIONES	**Actuación 2.3.5.1.** Promover los programas de voluntariado hacia personas mayores, priorizando la atención a las y los mayores que se encuentran en situación de vulnerabilidad...

Objetivo Estratégico 2.3.6. Propiciar y estimular que las personas mayores vivan el tiempo libre de forma creativa y promover actuaciones específicas acordes con sus necesidades e intereses.

ACTUACIONES	**Actuación 2.3.6.1** Potenciar la participación cultural de las persona mayores.
	Actuación 2.3.6.2. Accesibilidad a la cultura. Facilitar el acceso de las personas mayores a las manifestaciones culturales que se desarrollen en Santa Cruz de Tenerife y en otros municipios de la isla.

Eje III

Objetivo Estratégico 2.3.7: Impulsar la implantación de la Ley de Dependencia en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.

ACTUACIONES	**Actuación 2.3.7.1** Coordinación y colaboración interadministrativa. Establecer mecanismos formales de coordinación y colaboración interadministrativa para el funcionamiento del sistema.
	Actuación 2.3.7.2. Coordinación con los programas de educación para la salud en atención primaria -Establecer fórmulas de coordinación con los programas de educación para la salud de atención primaria.

Objetivo Estratégico 2.3.8. Desarrollar actuaciones de prevención específica para las personas en situación de dependencia en colaboración con las administraciones públicas correspondientes.

ACTUACIONES	**Actuación 2.3.8.1.** Control de riesgos en los procesos de dependencia Controlar la aparición de riesgos asociados a los procesos de dependencia. La mejora de la salud.

Objetivo Estratégico 2.3.9. Facilitar a las familias y a las personas cuidadoras el apoyo necesario para mejorar su calidad de vida como garantía de la atención adecuada en el proceso de envejecimiento

ACTUACIONES	**Actuación 2.3.9.1.** Auto-cuidado y promoción de la salud de las personas cuidadoras. Promover el auto-cuidado y la promoción de la salud de la persona cuidadora de la persona mayor dependiente.
	Actuación 2.3.9.2 Apoyo a las personas cuidadoras. Garantizar el apoyo a las personas cuidadoras de personas en situación de dependencia, como elemento fundamental para favorecer su permanencia en el entorno habitual

2.4 DISCAPACIDAD

Objetivo Estratégico 2.4.1: Realizar el I Plan Municipal para las personas con Discapacidad de Santa Cruz de Tenerife 2014-2018.

ACTUACIONES	**Actuación 2.4.1.1.**Elaboración del estudio, diagnóstico y diseño de las líneas de actuación del I Plan Municipal de la población con discapacidad de Santa Cruz de Tenerife**.**

Objetivo Estratégico 2.4.2: Favorecer e impulsar el acceso de las personas con discapacidad a la oferta de servicios personales y prestaciones.

ACTUACIONES	**Actuación 2.4.2.1** Inclusión de las actuales prestaciones de ayudas individuales a minusválidos en la nueva normativa de prestaciones de los servicios sociales municipales.
	Actuación 2.4.2.2 Agilización de la tramitación de las actuales "Ayudas Individualizadas de Minusválidos".
	Actuación 2.4.2.3. Implantación del Servicio Personal de Intérprete de lengua de signos en las diferentes dependencias del Ayuntamiento.
	Actuación 2.4.2.4. Elaboración de una Guía de recursos específica para personas con discapacidad.

Objetivo Estratégico 2.4.3: Desarrollar acciones orientadas a favorecer la integración y la participación de las personas con discapacidad en la sociedad.

ACTUACIONES	**Actuación 2.4.3.1.** Información, orientación y dinamización del colectivo de personas discapacitadas, **proyecto de dinamización y apoyo socioeducativo en la playa de Las Teresitas.**
	Actuación 2.4.3.2. Acciones informativas, formativas y dinamización/participación para personas con discapacidad. Realización de talleres psicosociales destinados a familiares y/o cuidadores/as de personas discapacitadas. Realización de talleres para la prevención de la violencia de género.
	Actuación 2.4.3.3. Acciones formativas para profesionales en el ámbito de la discapacidad. Acciones formativas para la incorporación de la perspectiva de género en programas y actuaciones con el sector de la discapacidad.

Objetivo Estratégico 2.4.4: Sensibilizar a la población sobre las diferentes discapacidades difundiendo una imagen positiva de las mismas, promoviendo con ello el cambio de actitud y la percepción de diversidad y heterogeneidad así como un trato digno hacia las diferentes situaciones existentes.

ACTUACIONES	**Actuación 2.4.4.1** Realización de campañas de sensibilización sobre conductas solidarias y sobre productos y servicios destinados al colectivo de personas con discapacidad. Campañas de sensibilización sobre protección y seguridad de las personas con discapacidad ante situaciones de desamparo y/o maltrato.

2.5 DROGODEPENDENCIAS

Los Servicios Sociales de Santa Cruz de Tenerife están implementando desde el mes de marzo de 2013 el II Plan Municipal sobre Drogas con vigencia hasta el mes de marzo del año 2016.

Este II Plan se presenta como el instrumento de planificación y ordenación de las actuaciones que en materia de drogas se lleven a cabo dentro del municipio hasta el marzo del año 2016.

Es un instrumento que pretende dar estabilidad y coherencia a las acciones y programas que se van a desarrollar, tratando de dar respuesta a las necesidades de las personas frente al problema del consumo de drogas.

El principal eje de actuación de este Plan es **la prevención** "aquellas actuaciones sobre informaciones, actitudes o acciones que se relacionan con e consumo de drogas para eliminar o reducir los factores de riesgo y fomentar los factores de protección, utilizando para ello los recursos sociales, educativos, de animación social, culturales… con el fin de evitar el consumo de sustancias y de promocionar la salud".

Objetivo Estratégico 2.5.1: Dotar a la sociedad de instrumentos y argumentos que le permitan desarrollar hábitos y conductas saludables desde el concepto global de promoción de la salud y del bienestar.

ACTUACIONES	**Actuación 2.5.1.1.** Aumentar la capacidad de la población en general y de los/as menores y adolescentes principalmente para la toma de decisiones libre y responsable respecto al consumo de drogas.
	Actuación 5.1.2 Incrementar el conocimiento y la capacitación del conjunto de profesionales y sectores sociales con relación al fenómeno del consumo de drogas que permitan una mejor respuesta en sus distintos ámbitos de actuación.
	Actuación 5.1.3. Disminuir el número de jóvenes que consumen drogas de forma abusiva, especialmente alcohol y tabaco y retrasar la edad de inicio en su consumo.
	Actuación 5.1.4. Promover la gestión de riesgos especialmente en los contextos de alto riesgo.

Objetivo Estratégico 2.5.2. Promover la atención sociosanitaria y la integración social de las personas que tienen problemas relacionados con el consumo de drogas.

ACTUACIONES	**Actuación 2.5.2.1** Aminorar el número de jóvenes que consumen drogas de forma abusiva especialmente alcohol y/o tabaco.
	Actuación 5.1.2.2 Incrementar la accesibilidad y permanencia en los diversos recursos de atención.
	Actuación 5.1.2.3. Mejorar la calidad de vida de las personas consumidoras de drogas que no desean o no pueden dejar de consumir.
	Actuación 5.1.2.4 Promover la integración sociolaboral de las personas con problemas derivados del consumo de drogas.

Objetivo Estratégico 2.5.3: Garantizar una información y formación de calidad para mejorar la cualificación de las personas en materias sobre drogodependencias dirigidas a profesionales, colectivos y población en general.

ACTUACIONES	**Actuación 2.5.3.1.** Conocer la realidad y la evolución de las drogas y su consumo en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.
	Actuación 2.5.3.2 Aumentar la capacidad de la población en general y de los/as menores y adolescentes, para la toma de decisiones libre y responsable respecto al consumo de drogas.
	Actuación 2.5.3.3 Incrementar el conocimiento y la capacitación del conjunto de profesionales y sectores sociales con relación al fenómeno del consumo de drogas que permitan una mejor respuesta en sus distintos ámbitos de actuación.

Objetivo Estratégico 2.5.4: Diseñar y ejecutar el III Plan Municipal sobre Drogas de Santa Cruz de Tenerife.

ACTUACIONES	**Actuación 2.5.4.1.** Evaluación del II Plan Municipal sobre Drogas.
	Actuación 2.5.3.2 Diagnóstico, Diseño y Ejecución del III Plan Municipal sobre Drogas.

Eje Estratégico 3.
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES
Modernización y optimización de los recursos

Objetivo Estratégico 3.1: Reducir la complejidad del sistema, especialmente desde el punto de vista de las personas usuarias, desarrollando fórmulas de gestión administrativa que permitan una tramitación más ágil de las demandas.

ACTUACIONES	**Actuación 3.1.1** Adopción de medidas de racionalización y modernización administrativas, así como para la adecuación de sus servicios al acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Puesta en marcha del expediente electrónico para la gestión administrativa telemática de todos los procesos derivados de las Prestaciones Económicas de Asistencia Social.
	Actuación 3.1.2 Creación de herramientas orientadas para la tramitación telemática. Puesta en marcha del «Historial Social Electrónico», a través de la aplicación informática «Proservic». Gestión electrónica de las denominadas «Agendas Sociales», a través de la aplicación informática «Proservic».
	Actuación 3.1.3 Promoción de programas específicos de apoyo a la innovación en los Servicios Sociales, con inclusión de medidas formativas, organizativas y de apoyo económico.
	Actuación 3.1.4 Elaboración de la Ordenanza Municipal de Regulación de las Prestaciones Económicas y Recursos Sociales en el ámbito de los Servicios Sociales.
	Actuación 3.1.5 Desarrollo de herramientas comunes de valoración de la desprotección y la exclusión social, así como de las respectivas situaciones de riesgo, que permitan armonizar el cumplimiento de los criterios de acceso a las diversas prestaciones y recursos
	Actuación 3.1.6 Aprobación y ejecución de los diferentes Planes Sectoriales de intervención social.

Objetivo Estratégico 3.2: Favorecer un aprovechamiento de los recursos humanos, mejorando la productividad y posibilitando una mayor calidad de la atención.

ACTUACIONES	**Actuación 3.2.1** Reestructuración de la organización administrativa de este Instituto Municipal a través de la redacción y aprobación de su Reglamento de Organización y Funcionamiento.
	Actuación 3.2.2. Impulso de las actividades formativas para la mejora continua orientadas a las personas profesionales que intervienen en el ámbito de los Servicios Sociales.
	Actuación 3.2.3. Promoción de unas condiciones laborales adecuadas, en un entorno sostenible, a todas las personas y entidades que intervienen en la prestación de Servicios Sociales de responsabilidad pública.
	Actuación 3.2.4. Impulso de las actividades dirigidas a la supervisión, la motivación y el cuidado psicosocial de las personas profesionales de los Servicios Sociales.
	Actuación 3.2.5. Desarrollo del Manual de Acogida para profesionales de los Servicios Sociales.

Objetivo Estratégico 3.3: Adecuar los recursos disponibles y las ratio de atención y/o la intensidad de los diversos servicios y equipos para un desarrollo eficaz, eficiente y de calidad de los servicios prestados.

ACTUACIONES	**Actuación 3.3.1.** Establecimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal de los distintos servicios y recursos.
	Actuación 3.3.2. Implementación de mejoras que faciliten la accesibilidad a los servicios sociales comunitarios (Centros Integrales de Servicios Sociales) mediante la implantación de una Servicio de Información y Cita Previa Telefónica.

Eje Estratégico 4. PROGRAMAS TRANSVERSALES

4.1 COOPERACIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO

La Ley de Servicios Sociales de Canarias establece en el apartado II de su Preámbulo una serie de principios inspiradores y rectores del sistema de servicios sociales y se detiene en el denominado Principio de Participación que complementa y amplía la idea de la cooperación de las entidades territoriales públicas: *"Las entidades privadas sin fin de lucro, el voluntariado y los ciudadanos en tanto que tales, y especialmente como usuarios, están llamados a potenciar la capacidad de acción de los servicios sociales, tanto en orden cualitativo como cuantitativo participando y colaborando en la planificación, gestión y control de los servicios sociales".*

En el articulo 1 del Título I en su apartado i) la ley de Servicios Sociales fija la siguiente línea de actuación: *"Fomentar la participación de la comunidad en las actuaciones de investigación, diagnóstico y planificación, evaluación y transformación de las etiologías sociales que les afecten".*

Por ello, promovemos un conjunto de actuaciones orientadas a favorecer procesos de participación y cooperación, fomentando y potenciando las expresiones de solidaridad y corresponsabilidad social, para dar una respuesta más eficaz en la prevención y atención de las necesidades sociales.

Objetivo Estratégico 4.1.1: Potenciar las expresiones de solidaridad y el fomento de la responsabilidad social en la comunidad ante las distintas situaciones de necesidad, favoreciendo los procesos de participación y cooperación.

ACTUACIONES	**Actuación 4.1.1.1** Elaboración, seguimiento y evaluación de la Convocatoria anual de Subvenciones.
	Actuación 4.1.1.2 Creación de una Comisión multidisciplinar entre las secciones del IMAS para fijar los objetivos y requisitos para la colaboración de entidades del Tercer Sector a través de Subvenciones en el ámbito de los Servicios Sociales.
	Actuación 4.1.1.3 Impulso de líneas de cooperación social a través de subvenciones nominadas.

Objetivo Estratégico 4.1.2: Fomentar el trabajo en red y la planificación de las acciones sociales con todos los agentes que intervienen y participan en la intervención social en el municipio a través del Consejo Municipal de Servicios Sociales. Favorecer y canalizar la participación social en el ámbito de los servicios sociales municipales.

ACTUACIONES	**Actuación 4.1.2.1** Dinamización y apoyo del Consejo Municipal de Servicios Sociales de Santa Cruz de Tenerife.
	Actuación 4.1.2.2 Impulso de las Comisiones Técnicas Especializadas del Consejo Municipal de Servicios Sociales: ➢ Comisión de Inmigración y Cooperación Internacional. ➢ Comisión de Infancia y familia. ➢ Comisión de Mayores y Discapacidad. ➢ Comisión de Acogida. ➢ Comisión de Drogodependencia.
	Actuación 4.1.2.3 Impulso de la coordinación con otros sistemas (empleo, vivienda, justicia…) dada la transversalidad de las necesidades de los colectivos atendidos por los servicios sociales.

Objetivo Estratégico 4.1.3: Definir el marco regulador para la prestación de servicios de responsabilidad pública por parte de las entidades privadas con y sin fin de lucro, impulsando el desarrollo de la responsabilidad social corporativa en el ámbito de los Servicios Sociales.

ACTUACIONES	**Actuación 4.1.3.1** Elaboración de un catálogo de cláusulas sociales y objetivos de intervención para la adjudicación de subvenciones para la prestación de servicios sociales garantizando la estabilidad de los servicios y de los equipos que los prestan.
	Actuación 4.1.3.2 Definir un modelo homogéneo de resultados esperables en autonomía e inclusión social a obtener de la intervención, evaluable y aplicable a todos los servicios, apoyos e intervenciones en el ámbito de los servicios sociales.
	Actuación 4.1.3.3 Establecimiento de un grupo de trabajo específico con presencia de instituciones, empresas y entidades del Tercer Sector que permita una planificación conjunta de las actividades vinculadas a la responsabilidad social corporativa.

4.2 PROGRAMA DE PREVENCIÓN SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO

El desarrollo de estrategias de prevención de las causas que conducen a la exclusión social es una preocupación permanente en los servicios sociales. El apartado 2 del artículo 1 de la Ley de Servicios Sociales de Canarias hace referencia explícitamente a la necesidad de "prevenir y eliminar las causas que conducen a la marginación". Pero en todo su articulado trasciende la necesidad de estrategias de prevención específica e inespecífica en todos los programas y recursos.

Este Plan Estratégico tiene muy presente la prevención. Tanto a nivel de recursos generales de base como en la atención a colectivos específicos o sectoriales. Todos los Planes Sectoriales que aparecen en este Plan Estratégico (infancia y familia, drogodependencias, mayores, discapacidad y acogida) tendrán la vocación y los recursos para la realización de estrategias y actividades especialmente dirigidas a la prevención de las causas que conducen a la exclusión social.

Además en este Plan Estratégico se refleja esta línea transversal específica relativa a la prevención social y el desarrollo comunitario. La prevención en el ámbito básico de la comunidad. La coordinación, información y sensibilización de las comunidades y sus actividades en los barrios como factor de impulso de las actividades de prevención. Prevenir desde la familia y desde la Comunidad, con actividades y estrategias motivacionales, educativas y de capacitación para acceder a los recursos sociales. Información pública adaptada a grupos en situación de vulnerabilidad sobre los primeros síntomas, los recursos disponibles y los temores y prejuicios. Información específica a agentes sociales en contacto con personas potencialmente vulnerables. Desarrollo de programas y proyectos dirigidos a la prevención social de la infancia y la adolescencia. La coordinación y creación de espacios de participación en los barrios y comunidades.

Dada la importancia que en este Plan Estratégico se le quiere dar a la prevención, se propone, entre otras actuaciones, el diseño, aprobación y ejecución de un Plan Sectorial de Prevención Social y Desarrollo Comunitario para la ciudad de Santa Cruz de Tenerife.

Objetivo Estratégico 4.2.1: Implementar y potenciar estrategias de prevención que eviten o retarden la necesidad del acceso a determinados ámbitos de los Servicios Sociales, así como estudios periódicos de previsión que posibiliten una política de servicios sociales ajustada a las necesidades sociales y a los recursos disponibles.

ACTUACIONES	**Actuación 4.2.1.1** Elaboración del estudio, diagnóstico y diseño de las líneas de actuación del I Plan Municipal de Prevención Social y Desarrollo Comunitario de Santa Cruz de Tenerife**.**
	Actuación 4.2.1.2 Implementación, seguimiento y evaluación del I Plan Municipal de Prevención Social y Desarrollo Comunitario de Santa Cruz de Tenerife.
	Actuación 4.2.1.3 Consensuar un modelo transversal de abordaje preventivo, más extensivo y de menor intensidad con un abordaje comunitario y entre todos los agentes sociales de las distintas zonas de intervención.
	Actuación 4.2.1.4 Elaboración de herramientas comunes para la detección y análisis de las necesidades sociales, latentes o manifestadas, de cara al desarrollo de servicios o programas adaptados a dichas necesidades donde participen los diversos agentes de la comunidad.

Objetivo Estratégico 4.2.2: Vertebración del sistema, el trabajo en red. Potenciar el desarrollo comunitario.

ACTUACIONES	**Actuación 4.2.2.1.** Desarrollo del modelo de trabajo en red. Configuración de escenarios técnicos de participación y coordinación con el tercer sector, otras áreas municipales, vecinos/as y otras entidades en cada zona de influencia de los Centros. Elaboración de protocolos de colaboración con otras entidades públicas y privadas.
	Actuación 4.2.2.2. Elaboración y desarrollo del mapa de equipamientos y servicios de proximidad como marco de consolidación y fortalecimiento de la red de acción comunitaria.
	Actuación 4.2.2.3. Promover proyectos de prevención de las situaciones de necesidad social a partir del análisis del contexto de cada territorio.
	Actuación 4.2.2.4. Promover y crear sinergias en torno a las iniciativas de acción preventiva y comunitaria impulsadas por las entidades de iniciativa social y comunidades.

	Actuación 4.2.2.5. Llevar a cabo acciones de comunicación y buenas prácticas sobre las experiencias en materia de prevención y acción comunitaria lideradas por los agentes del sistema.

4.3 PROGRAMA DE INMIGRACIÓN Y CONVIVENCIA INTERCULTURAL

El Plan Estratégico en materia de inmigración y convivencia intercultural se desarrolla con los objetivos, actuaciones y presupuestos descritos en el I Plan de Convivencia Intercultural de Santa Cruz de Tenerife 2013/2015* (aprobado el 22 de febrero de 2013) que establece el marco para la integración de las personas inmigrantes en Santa Cruz de Tenerife. Su elaboración está inspirada por los principios rectores del I y II Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración 2007-2010 y 2011-2014 de los Ministerios de Trabajo e Inmigración y en el segundo caso por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Entre los objetivos generales del I Plan de Convivencia Intercultural se encuentran:

- Garantizar la integración plena de la población inmigrante y de origen extranjero en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.
- Garantizar el acceso de la población inmigrante de Santa Cruz de Tenerife a los diferentes servicios públicos en igualdad de condiciones que el resto de la población.
- Adecuar la intervención social a las necesidades que origina la presencia de población extranjera en el municipio, incorporando a la gestión local las competencias interculturales necesarias.
- Luchar contra las diversas manifestaciones de la discriminación, e racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia, tanto en el ámbito público como en el privado.
- Fomentar la participación de la población inmigrante en la realidad social, cultural y económica del municipio, desarrollando un sentimiento de pertenencia y ciudadanía.

Objetivo Estratégico 4.3.1: Favorecer la plena integración de la población extranjera del municipio de Santa Cruz de Tenerife, garantizando su acceso a los distintos recursos municipales en igualdad de condiciones que el resto de la población.

ACTUACIONES	**Actuación 4.3.1.1** Ofrecer información a la población, atendiendo a sus necesidades específicas, sobre los distintos recursos del municipio y los distintos trámites a realizar relacionados con su proceso de integración y el acceso a los diferentes servicios: regularización administrativa empadronamiento, escolarización, tarjeta sanitaria, servicios sociales, etc.
	Actuación 4.3.1.2 Responder a situaciones específicas de la población inmigrante de mayor vulnerabilidad social y exclusión social.

	Actuación 4.3.1.3 Elaboración del II Plan de Convivencia Intercultural de Santa Cruz de Tenerife 2015-2019.

Objetivo Estratégico 4.3.2: Contribuir a la sensibilización en materia de inmigración entre la ciudadanía de Santa Cruz de Tenerife para garantizar el principio de no discriminación e igualdad de trato entre la población y conseguir una convivencia intercultural real.

ACTUACIONES	**Actuación 4.3.2.1** Formar y sensibilizar sobre el hecho migratorio al personal del Ayuntamiento y de sus empresas y organismos autónomos.
	Actuación 4.3.2.2 Luchar contra la discriminación, el racismo y la xenofobia, para garantizar la igualdad de oportunidades a través del asesoramiento jurídico de las personas que hayan sufrido discriminación.

Objetivo Estratégico 4.3.3: Fomentar la participación ciudadana en el desarrollo de la convivencia intercultural a través de la sociedad civil organizada.

ACTUACIONES	**Actuación 4.3.3.1** Apoyo e impulso del asociacionismo
	Actuación 4.3.3.2 Fomento y apoyo al trabajo en red
	Actuación 4.3.3.3 Coordinación de la comisión técnica de inmigración y convivencia, del Consejo municipal de servicios sociales

Objetivo Estratégico 4.3.4: Conocer y comprender el fenómeno migratorio en el municipio de Santa Cruz de Tenerife y sus repercusiones, de manera que se adapte la intervención municipal a la realidad social.

ACTUACIONES	**Actuación 4.3.4.1** Elaborar estudios sobre la realidad migratoria de Santa Cruz de Tenerife en distintos ámbitos: empleo, vivienda, convivencia intercultural, participación y asociacionismo, necesidades sociales de la población migrante, discriminación por el origen étnico y racial, y todos aquellos aspectos que se consideren relevantes para el Ayuntamiento
	Actuación 4.3.4.2 Garantizar una formación adecuada al personal del Ayuntamiento, sus empresas y organismos autónomos, para una mejor incorporación de la perspectiva intercultural en los programas y recursos municipales.

4.4 ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO

Objetivo Estratégico 4.4.1: Información, asesoramiento y orientación en el ámbito jurídico a todas aquellas personas que sean usuarias de los servicios sociales, así como al personal técnico de los diferentes programas que conforman el Servicio de Atención Social.

ACTUACIONES	**Actuación 4.4.1.1 Asesoramiento jurídico en el ámbito no penal*,** esto es, entre otros, los siguientes campos: civil, administrativo, laboral, social.

Los asesoramientos a que se hace referencia en las actuaciones 4.4.1.1 son, entre otros:

Asesoramiento a personas usuarias de los Centros de Atención Social
- Iniciación de Procedimientos Judiciales, redacción de Solicitudes de iniciación de Oficio.
- Vías de acceso: Fiscalía, Juzgado de Guardia, Decanato…
- Protocolos de actuación en los diferentes procedimientos Judiciales
- Información, asesoramiento y orientación en torno a los informes sociales a aportar a los diferentes procesos judiciales
- Elaboración de modelos de escritos a presentar en los Juzgados
- Aclaración de notificaciones judiciales, requerimientos, citaciones etc.

Atención Domiciliaria
- Resolución de dudas acerca de la presentación de modelos técnicos de actuación
- Aclaración de documentación en general

Cooperación Social y Voluntariado
- Aclaración de documentación en general

Programa de Cooperación Internacional e Inmigración
- Aclaración de cualquier duda jurídica que se presente en el ámbito de actuación

Negociado de Infancia y Familia

- Aclaración de cualquier duda jurídica que se presente en el ámbito de actuación
- Información, asesoramiento jurídico y orientación acerca de la información que se puede o debe dar a las familias, así como a terceros relacionados con el caso.
- Información, asesoramiento jurídico y orientación acerca de que documentación forma parte del expediente y que documentación se puede facilitar tras ser solicitada por parte de las familias.
- Elaboración de un Protocolo de actuación a efectos de llevar a cabo las entrevistas a los/as menores sin autorización de su representante legal o tutor en aquellos casos de desprotección paterna o materna
- Necesidad de autorización de Fiscalía, papel que juegan los colegios como tutores en horario escolar…
- Asesoramiento jurídico acerca de las actuaciones a llevar a cabo en procedimientos judiciales de los que se forma parte.

Negociado de Mayores

- Derechos de las personas mayores y a los recursos jurídicos a los que recurrir en caso de vulneración de sus derechos.
- Delitos contra el patrimonio de las personas mayores por sus familiares o terceras personas, procedimientos a seguir
- Estafas y robos contra las personas mayores y como consumidoras.
- Ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia, Ley del voluntariado, sobre accesibilidad etc.
- Procedimientos jurídicos en caso de incapacidad, malos tratos, tutelas, etc.
- Delitos contra el patrimonio de las personas mayores por sus familiares o terceras personas.
- Asesoramiento y colaboración en la elaboración de protocolos en las actuaciones en casos de vulnerabilidad y desamparo de las personas mayores: malos tratos, posibles incapacitaciones.
- Contactos y coordinación con el Ministerio Fiscal y el Juzgado

Discapacidad

- Ley de Promoción de la autonomía personal y atención a la Dependencia.
- Procedimiento sobre quejas y reclamaciones.
- Incapacitaciones y tutelas: orientación a profesionales.
- Accesibilidad y diseño para todos/as, información sobre la Ley de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación 8/95-6 de abril: accesibilidad de los espacios de concurrencia o de uso público: edificios, reserva de viviendas para personas en situación de limitación, movilidad o comunicación reducida, accesibilidad a los elementos comunes, barreras en los transportes públicos, vía pública (vados), locales públicos, comercios, etc…
- Otras acciones como promoción de los derechos en cuanto a igualdad de trato.
- El derecho a la muerte digna.
- Tarjeta Sanitaria Protección y seguridad jurídica de las personas discapacitadas ante situaciones de delitos: contra el patrimonio, mal trato en el ámbito familiar, violencia de género, herencias, etc…
- Aclaración de documentación en general
- Interpretación de sentencias

4.5 CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Los Servicios Sociales Municipales en su afán de mejorar los servicios prestados a la ciudadanía se encuentran inmersos en un proceso de modernización interno que abarcará aspectos tecnológicos, mejoras de las infraestructuras, mejora del entorno y ambiente de trabajo. Asimismo ya se ha comenzado a trabajar en la mejora de los procesos de la organización de Servicios Sociales con un claro objetivo: aumentar la satisfacción del ciudadano/a y Optimizar la Eficacia y la Eficiencia en la Gestión.

Por un lado, la legislación vigente exige a las Administraciones Públicas a afrontar procesos de modernización que hagan a las Corporaciones Locales más próximas y cercanas a la ciudadanía, más eficaz en el desarrollo de sus procedimientos y operativas internas y, más accesibles, brindando la oportunidad de acceder a los servicios municipales a cualquier ciudadano/a en igualdad de condiciones y sin ningún tipo de limitaciones.

Así, La ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, sostiene que “los ciudadanos, como usuarios de los servicios públicos, tienen pleno derecho a conocer cuáles son los servicios que le prestan las organizaciones locales y estatales a recibirlos con la mayor calidad”.

Por su parte la Ley 4/1999, de 13 de enero (que modificó a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre), de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dice que “la gestión de calidad está orientada al usuario, a la obtención de resultados acordes con lo que ellos esperan y a la mejora continua de la prestación”.

Igualmente el Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado, dice que “las cartas de servicios se integran en el conjunto de acciones, impulsadas desde el Ministerio de Administraciones Públicas, dentro de su plan de calidad, que sirven para situar a los ciudadanos en el centro de sus decisiones”.

Además, en el año 2007 ha entrado en vigor la Ley Nacional 11/2007, de 22 de junio, que establece el Derechos de la ciudadanía a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, fomentando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC´s) y haciendo más accesibles las Administraciones Públicas Españolas.

Los aspectos fundamentales que sostiene un Sistema de Gestión de Calidad son:

- El enfoque al/a ciudadano/a
- La identificación de necesidades y requisitos del/la ciudadano/a
- La medición de la satisfacción del/la ciudadano/a
- La medición de los procesos y de los productos y/o servicios
- La mejora continua del sistema

Objetivo Estratégico 4.5.1: **Planificación en materia de Calidad.**

ACTUACIONES	**Actuación 4.5.1.1** Elaboración del I Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Santa Cruz de Tenerife.
	Actuación 4.5.1.2 Creación e impulso de la Comisión de Calidad del IMAS.
	Actuación 4.5.1.3 Elaboración de manuales de procedimiento en los que se describan funciones, tareas y responsabilidades de las distintas unidades administrativas durante los procesos de gestión y desarrollo de actividades.

Objetivo Estratégico 4.5.2: **Control de la Calidad.**

ACTUACIONES	**Actuación 4.5.2.1** Consignación presupuestaria para afrontar el coste de la homologación administrativa en normas de calidad de los distintos servicios.
	Actuación 4.5.2.2 Realización de evaluaciones periódicas de calidad.
	Actuación 4.5.2.3. Diseño y publicación de un listado de los servicios homologados con la puntuación obtenida por los mismos.

Objetivo Estratégico 4.5.3: Fomento de la mejora continua de los servicios.

ACTUACIONES	**Actuación 4.5.3.1.** Fomento de la mejora de infraestructuras y/o habilitación de espacios necesarios para una atención de calidad.
	Actuación 4.5.3.2. Introducción y establecimiento de Cartas de Servicios.
	Actuación 4.5.3.3. Establecimiento de un sistema de detección y divulgación de buenas prácticas en los servicios que sean extrapolables a otros.

4.6 INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL PLAN ESTRATÉGICO DE SERVICIOS SOCIALES.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y la Ley 1/2010, de 26 de febrero, Ley Canaria de Igualdad entre Mujeres y Hombres establecen entre otras, las pautas y principios generales de las Administraciones Públicas en relación con la igualdad *(implementación d ela perspectiva de género en las actuaciones generales y sectoriales de las administraciones públicas, consideración de las diferencias y singularidades de colectivos de mujeres de especial vulnerabilidad, implantación de un lenguaje no sexista, establecimiento de medidas que aseguren la conciliación de la vida familiar, personal y laboral, puesta en marcha de acciones positivas para alcanzar la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, establecimiento de medidas para la erradicación de la violencia de género, incorporación de criterios de género en las bases reguladoras de subvenciones y en los pliegos de contratación administrativa…)* y los instrumentos para su integración en las políticas públicas a todos los niveles y en todas las fases.

El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC) definió el concepto de la transversalización de la perspectiva de género en los siguientes términos:

"Transversalizar la perspectiva de género consiste en valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y todos los niveles. Es una estrategia para conseguir que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, al igual que las de los hombres, sean parte integrante en la elaboración, puesta en marcha, control y evaluación de las políticas y de los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, de manera que las mujeres y los hombres puedan beneficiarse de ellos igualmente y no se perpetúe la desigualdad. El objetivo final de la integración es conseguir la igualdad de los géneros"

Objetivo Estratégico 4.6.1: Incorporar la perspectiva de género en el diseño, planificación, ejecución y evaluación de todas las actuaciones del Plan Estratégico Municipal de Servicios Sociales al objeto de eliminar las desigualdades de género y promover la igualdad de mujeres y hombres del municipio de Santa Cruz de Tenerife.

ACTUACIONES	**Actuación 4.6.1.1** Consideración de las diferencias de género entre mujeres y hombres en el diseño, ejecución y evaluación de todos los proyectos, convenios y contratos que se establezcan en el marco del Plan Estratégico y en especial las diferencias de las mujeres que se encuentran en colectivos de especial vulnerabilidad.
	Actuación 4.6.1.2 Contemplar las necesidades prácticas e intereses estratégicos desde la perspectiva de género en el diseño, programación y ejecución de todas las acciones que se encuadren en este Plan.
	Actuación 4.6.1.3 Difundir entre el personal del Servicio de Atención Social, instrumentos de trabajo que garanticen que toda la documentación, información, bases de datos, ordenanzas… respondan a una comunicación, publicidad y tratamiento de la información, libre de elementos discriminatorios y sexistas.
	Actuación 4.6.1.4 Contemplar en todas las actuaciones del Plan Estratégico medidas para la conciliación de la vida familiar, personal y laboral de las personas que directa o indirectamente se encuentren vinculadas al desarrollo de éstas.
	Actuación 4.6.1.5 Incorporar módulos de sensibilización en materia de igualdad y violencia de género impartido por personal especializado, en todas las acciones formativas establecidas en este Plan Estratégico.
	Actuación 4.6.1.6 Garantizar la incorporación de criterios de baremación con perspectiva de género en las bases de subvenciones, en las prestaciones/servicios municipales, en las claúsulas de convenios de colaboración y en pliegos de las contrataciones administrativas que se elaboren desde los Servicios Sociales.
	Actuación 4.6.1.7 Garantizar la incorporación de indicadores de género en todas las actuaciones que se desarrollen.

V.4. Cronograma de implantación de las actuaciones e indicadores de evaluación

Eje Estratégico 1. ***Atención a las personas usuarias de los Servicios Sociales: CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN SOCIAL***

Objetivo Estratégico 1.1. Mejorar la capacidad del sistema para ofrecer a las personas usuarias de los Servicios Sociales que lo precisen un acompañamiento social personalizado e integral desde los Servicios Sociales de Base.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
Actuación 1.1.1 Desarrollo de la red de Centros Integrales de Atención Sociales.	X	X	X				IMAS	
Actuación 1.1.2 Incorporación del personal suficiente para cada Centro. Incorporación de nuevos perfiles profesionales.			X	X	X	X	IMAS	
Actuación 1.1.3 Incorporación a los Centros de la figura de Coordinadora/Directora.			X				IMAS	

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 1.1.4 Establecer ratios de atención por tipologías y perfiles profesionales.	X	X	X				IMAS	
Actuación 1.1.5 Desarrollo e implementación de los procesos de coordinación entre los distintos equipos interdisciplinares del Centro.		X	X	X	X	X	IMAS	
Actuación 1.1.6 Definición y revisión permanente del Catálogo de Servicios que se van a prestar en los Centros		X	X	X	X	X	IMAS	

Objetivo Estratégico 1.2. Mejorar el procedimiento de acceso a los Servicios Sociales

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 1.2.1 Creación de un sistema múltiple de primera atención (cita previa, atención telefónica, on line y presencial)	X	X					IMAS	Empresa Adjudicataria
Actuación 1.2.2. Incorporación de la figura del/a Auxiliar Informador/a			X				IMAS	
Actuación 1.2.3. Elaboración de un protocolo sobre información a facilitar a las personas usuarias/clientes y familias, para todos los programas y servicios.		X	X				IMAS	

Objetivo Estratégico 1.3. Mejorar el modelo de gestión organizativa y el sistema de información/derivación en los Centros.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación1.3.1. Simplificación de los expedientes de gestión, modernización/incorporación de herramientas tecnológicas.	X	X					IMAS	
Actuación1.3.2. Implementación de un sistema de evaluación, basado en indicadores comunes y compartidos de las acciones de los Centros.		X					IMAS	
Actuación 1.3.3. Estudio y análisis permanente de datos derivados del conocimiento del entorno social.		X	X	X	X	X	IMAS	
Actuación1.3.4 Elaboración de protocolos de derivación de la atención primaria tanto a la secundaria como a entidades colaboradoras especializadas.		X					IMAS	

Objetivo Estratégico 1.4. Homogeneizar e Implementar el modelo de atención en los Centros Integrales de Atención Social.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación1.4.1. Definición del modelo de intervención centrado en las personas.	X	X					IMAS	
Actuación 1.4.2. Mejora y adaptación a criterios comunes de los protocolos de atención del modelo.		X	X				IMAS	
Actuación1.4.3. Homogeneización del itinerario individual de intervención social. Elaboración de una Guía de Ayuda.		X	X				IMAS	

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación1.4.4. Desarrollo del Manual de Acogida y elaboración de recomendaciones para la buena praxis en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales.		X					IMAS	

Objetivo Estratégico 1.5. Definir el papel de las diferentes prestaciones en el conjunto, con especial atención a la intervención profesional como prestación central de los servicios sociales básicos, la complementariedad entre las prestaciones y las relaciones entre prestaciones y profesionales de referencia.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 1.5.1 Aprobación de la Modificación de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio.		x					IMAS	
Actuación 1.5.2. Elaboración, aprobación y adjudicación del Contrato de Ayuda a Domicilio.		x	x	x	x	x	IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 1.5.3. Mantenimiento y continuación de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria		x	x	x			IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 1.5.4. Elaboración, aprobación y adjudicación de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (2016-2018)				x	x	x	IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 1.5.5. Revisión de la actual Ordenanza Reguladora del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.		x	x	x	x	x	IMAS	

LINEA ESTRATÉGICA 1. SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS. CENTROS INTEGRALES DE ATENCIÓN SOCIAL INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 1.1. Mejorar la capacidad del sistema para ofrecer a las personas usuarias de los Servicios Sociales que lo precisen un acompañamiento social personalizado e integral desde los Servicios Sociales de Base.	Nivel de desarrollo de los Centros Integrales de Atención Social. Nº de Centros Integrales de Atención Social implementados. Nº de profesionales incorporados a los Centros Integrales. Nº de Centros Integrales con la plantilla completa. Implementación del puesto de Coordinadora/Director/a en los Centros Integrales de Atención Social. Nivel de protocolización de las coordinaciones internas. Existencia y actualización del Catálogo de Servicios y Prestaciones.
Objetivo Estratégico 1.2. Mejorar el procedimiento de acceso a los Servicios Sociales	Nivel de mejora del procedimiento de acceso a los Servicios Sociales. Establecimiento del sistema de Cita Previa. Establecimiento de protocolos de acceso. Incorporación de personal para la primera acogida en los Centros de Servicios Sociales
Objetivo Estratégico 1.3: Mejorar el modelo de gestión organizativa y el sistema de Información y derivación en los Centros Integrales de Atención Social.	Puesta en marcha de los nuevos procedimientos de gestión de las prestaciones económicas. Diseño de un Sistema de Evaluación homogéneo para todos los Centros de Servicios Sociales. Nivel de desarrollo de los sistemas de evaluación basados en indicadores. Diseño de Protocolos de derivación para todos los Centros.
Objetivo Estratégico 1.4: Homogeneización e Implementación del modelo de atención en los Centros Integrales de Atención Social	Diseño e implementación del Modelo de Atención en los Centros Integrales. Implantación del Proceso Individualizado de Intervención Social. Diseño e implantación del Manual de Acogida y buenas praxis en la intervención social.

Objetivo Estratégico 1.5: Definir el papel de las diferentes prestaciones en el conjunto, con especial atención a la intervención profesional como prestación central de los servicios sociales básicos, la complementariedad entre las prestaciones y las relaciones entre prestaciones y profesionales de referencia.	Nivel de mejora en la reducción de tiempos en la concesión de prestaciones. Nivel de solicitudes y demandas de prestaciones sociales Grado de satisfacción de las personas solicitantes. Servicio de Ayuda a Domicilio: entre otros indicadores ➢ Nº personas beneficiarias d del servicio/ mes exentas de pago ➢ Nº personas beneficiarias del servicio/mes de copago ➢ Nº de altas/ mes ➢ Nº bajas provisionales/mes ➢ Motivos de queja del servicio ➢ Grado de satisfacción de las personas usuarias y nº de cuestionarios satisfacción ➢ Nº auxiliares realizan servicio/mes ➢ Nº personas beneficiarias de ayudas técnicas Servicio de Teleasistencia: entre otros indicadores ➢ Nº de personas usuarias ➢ Altas/bajas ➢ Grado de satisfacción de las personas usuarias y nº de cuestionarios de satisfacción

Eje Estratégico 2. ***Atención colectivos específicos: los Servicios Sociales Sectoriales***

2.1 ACOGIDA

Objetivo Estratégico 2.1.1: Elaborar el I Plan Municipal para la atención a Personas sin Hogar en el municipio de Santa Cruz de Tenerife.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.1.1.1. Elaboración del diagnóstico, diseño, y evaluación de las líneas de actuación del I Plan Municipal para la atención a las Personas sin Hogar.	x	X				X	IMAS	Comisión Técnica. Consejo Municipal (CMSS)
Actuación 2.1.1.2. Elaborar un catálogo de acciones y orientaciones estratégicas básicas que vinculan al conjunto de las instituciones con competencias en materia de Serv. Sociales.	x						IMAS	Comisión Técnica. (CMSS)

Objetivo Estratégico 2.1.2.- Promover las acciones necesarias que garanticen la cobertura de necesidades básicas del colectivo de PSH

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.1.2.1 Procurar el acceso a la información de los recursos para la atención, al colectivo de PSH y a la ciudadanía en general.	X	X	X	X	X	X	IMAS	Comisión Técnica.
Actuación 2.1.2.2. Garantizar la prestación de Servicios Básicos de alojamiento, manutención, cuidados personales, aseo, al colectivo de PSH. Intervención en núcleos chabolistas.	X	X	X	X	X	X	IMAS	Empresa Adjudicataria
Actuación 2.1.2.3. Mejorar el modelo de atención social, incidiendo en la prevención y en la articulación de procesos individualizados de integración social.		X	X	X	X	X	IMAS	

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.1.2.4. Creación de un centro de alojamiento temporal para perfiles de baja exigencia de al menos 20 plazas.		X					IMAS	Empresa Adjudicataria
Actuación 2.1.2.5. Implementar al menos dos pisos supervisados, para perfiles de PSH en la última fase de incorporación social.		X	X				IMAS	Empresa Adjudicataria
Actuación 2.1.2.6. Apoyar las iniciativas sociales del municipio que promuevan servicios básicos de atención al colectivo, según las líneas estratégicas del Plan Estratégico.		X	X	X	X	X	IMAS	Comisión Técnica. (CMSS)

Objetivo Estratégico 2.1.3: Configuración formal de una red de servicios para la atención de las PSH

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.1.3.1. Comisión Técnica Especializada de Personas sin hogar. Análisis de metodologías de atención del colectivo en el municipio.		X	X	X	X	X	IMAS	Comisión Técnica (CMSS)
Actuación 2.1.3.2 Expediente Único para Personas sin Hogar en el municipio.		X	X				IMAS	Comisión Técnica (CMSS)
Actuación 2.1.3.3. Construir una red de responsabilidad pública de atención a las personas sin hogar articulada por servicios municipales y por servicios de iniciativa social.		X	X	X	X	X	IMAS	Comisión Técnica (CMSS)

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.1.3.4. Formalización de nuevos Convenios con otras administraciones y entidades sociales que trabajan con el colectivo y que deseen formar parte de la red de servicios sociales para la atención de las PSH		X	X	X	X	X	IMAS	Admon. Públicas Entidades
Actuación 2.1.3.5. Promover la participación del colectivo de PSH en el desarrollo de acciones de inclusión social.		X	X	X	X	X	IMAS	Comisión Técnica (CMSS)
Actuación 2.1.3.6. Seguimiento de la introducción de la perspectiva de género en los programas y actuaciones que se lleven a cabo en materia de personas sin hogar.		X	X	X	X	X	IMAS	Comisión Técnica (CMSS) Área de Igualdad

LINEA ESTRATÉGICA 2. SERVICIOS SOCIALES SECTORIALES: Atención a los colectivos más vulnerables PERSONAS SIN HOGAR INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 2.1.1: Elaborar el Plan Municipal de Acogida para el Colectivo de PSH	Elaboración del I Plan Municipal de Acogida para personas sin hogar. Grado de cumplimiento del cronograma de elaboración del Plan. Realización de la Evaluación del I Plan Realización del Diagnóstico para el II Plan Elaboración del II Plan Municipal para la atención de las Personas sin Hogar.
Objetivo Estratégico 2.1.2: Promover las acciones necesarias que garanticen la cobertura de necesidades básicas del colectivo de PSH	Grado/nivel de cobertura de las necesidades básicas de las PSH en el municipio. Nivel de coordinación con otros recursos y servicios. Creación de 20 plazas en régimen de alojamiento de 24 horas y de baja exigencia. Creación de los dos pisos tutelados para la última fase de inserción social. Grado de Satisfacción de las personas usuarias con los distintos servicios (según cuestionario de evaluación).
Objetivo Estratégico 2.1.3: Configuración formal de una red de servicios para la atención de las PSH.	Nº de Entidades que participan en la Red de Servicios para PSH. Nº de administraciones públicas que participan en la Red de Servicios para PSH. Nivel de coordinación entre las entidades. Grado de satisfacción de las entidades participantes según cuestionario de evaluación. Implementación del expediente único según cronograma. Grado de satisfacción de las entidades de la Comisión. Nº de actividades realizadas encaminadas a promover la participación de las personas sin hogar en los trabajos desarrollados por al Comisión.

2.2 INFANCIA Y FAMILIA

Objetivo Estratégico 2.2.1. Elaboración del I Plan Municipal del Menor y la familia en Santa Cruz de Tenerife. Conocimiento de la situación de la infancia y la familia en el municipio.

	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.2.1.1. Elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del I Plan Municipal de la situación de la infancia y adolescencia en Santa Cruz de Tenerife		x	x				IMAS	Empresa adjudicataria

Objetivo Estratégico 2.2.2 **Prevención y participación social.**

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.2.2.1 Impulsar la sensibilidad social sobre los derechos de la infancia movilizando a los agentes implicados. .	X	X	X	X	X	X	IMAS	Comisión Técnica (CMSS)
Actuación 2.2.2.2. Promover actuaciones grupales de formación de familias	X	X	X	X	X	X	IMAS	Comisión Técnica (CMSS)
Actuación 2.2.2.3. Promover la intervención temprana con familias cuyos hijos/as tengan edades comprendidas entre 0 – 4 años	X	X	X	X	X	X	IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 2.2.2.4 Incorporación de la perspectiva de género a programas y actuaciones.		X	X	X	X	X	IMAS	Área de Igualdad

Objetivo Estratégico 2.2.3. **Apoyar a la familia, infancia y adolescencia en situación de vulnerabilidad social.**

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.2.3.1. Promover la detección y notificación de situaciones de desprotección adoptando las medidas protectoras adecuadas.	x	x	x	x	x	x	IMAS	Comisión Técnica (CMSS)
Actuación 2.2.3.2. Intervenir en situaciones de riesgo apoyando la permanencia del menor/es en su grupo familiar.	x	x	x	x	x	x	IMAS	
Actuación 2.2.3.3. Puesta en marcha de siete servicios de día en el municipio	x	x	x	x	x	x	IMAS	
Actuación 2.2.3.4. Establecimiento de actividades formativas para los/as profesionales.	x	x	x	x	x	x	IMAS	Comisión Técnica (CMSS)

Objetivo Estratégico 2.2.4: Escuelas Infantiles Municipales (EEIIMM)

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		

Actuación 2.2.4.1. Gestión de la prestación del Servicio de EEIIMM	x	x	x	x	x	x	IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 2.2.4.2. Modificación del Baremo de valoración de solicitudes de admisión a las EEIIMM.	x						IMAS	
Actuación 2.2.4.3. Elaboración y ejecución de Bases específicas de concesión de Prestación Económica para plazas en Escuelas Infantiles Privadas.	x						IMAS	
Actuación 2.2.4.4. Elaboración de la Ordenanza Reguladora de la prestación del Servicio de Escuelas Infantiles.	x	x					IMAS	

(*)Los importes se corresponden con una financiación 100% municipal
(**) Gestión y tramitación de estas prestaciones desde los servicios comunitarios de las partidas presupuestarias a tal fin planificadas.

LINEA ESTRATÉGICA 2. SERVICIOS SOCIALES SECTORIALES: Atención a los colectivos más vulnerables **INFANCIA Y FAMILIA** INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 2.2.1: Elaboración del I Plan Municipal del Menor y la Familia en Santa Cruz de Tenerife..	Elaboración del I Plan Municipal del Menor y la Familia

Objetivo Estratégico 2.2.2.- Prevención y Participación Social	Nº de acciones de sensibilización Nº de acciones de prevención Nº de agentes implicados
Objetivo Estratégico 2.2.3: Apoyo a la familia, infancia y adolescencia en situación de vulnerabilidad**.**	Nº de comunicaciones de posible situación de riesgo recibidas Nº de acciones formativas en las que participa el personal adscrito al Negociado de Infancia y Familia. Nº de informes propuestas de declaraciones de riesgo Nº de menores con propuestas de declaración de riesgo Nº de menores con propuestas de declaración Nº se servicios de día en el municipio (por zonas) Nº de talleres en ejecución (por familias y por menores) Nº de acciones formativas en prevención de la violencia de género
Objetivo Estratégico 2.2.4: Gestión de Escuelas Infantiles Municipales.	Nº de solicitudes presentadas Nº de plazas ocupadas Nº de plazas en reserva Elaboración y aprobación documento de modificación Baremo Elaboración y aprobación de las bases específicas de concesión de prestación económica para plaza en escuela infantil privada Elaboración y aprobación de la Ordenanza Reguladora de la prestación del Servicio de Escuelas Infantiles.

2.3 MAYORES

FICHA ECONÓMICA DEL I PLAN MUNICIPAL DE MAYORES

	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
I Plan Municipal de Mayores	x	x	x	x			IMAS	Empresa adjudicataria Comisión Técnica (CMSS)

Diagnóstico, elaboración, ejecución y seguimiento del II Plan Municipal de Mayores					x	x	IMAS	Empresa adjudicataria Comisión Técnica (CMSS)

Línea de atención a personas mayores vulnerables

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Ejecución del Proyecto de Ejecución de Personas Mayores Vulnerables		x	x	x	x	x	IMAS	Empresa adjudicataria Comisión Técnica (CMSS)

LINEA ESTRATÉGICA 2. SERVICIOS SOCIALES SECTORIALES: Atención a los colectivos más vulnerables PERSONAS MAYORES INDICADORES DE EVALUACIÓN	
I Plan de Mayores	Grado y/ o nivel de ejecución, cumplimiento e implementación del Plan, valorando en qué proporción se han llevado a cabo las acciones planteadas. Número y tipo de acciones realizadas por zonas. Número y tipo de acciones realizadas sobre las que estaban propuestas por zonas. Nº de personas que han participado (mayores y de otras edades) por sexos y zonas. Grado de participación de las diferentes áreas responsables participantes en la ejecución de los ejes contemplados en el Plan e información de las actividades realizada por cada área. Número de áreas municipales implicadas Número y tipo de instituciones y entidades participantes. Frecuencia y tipo de participación de las instituciones y entidades. Grado de satisfacción en las acciones planteadas y ejecutadas. Mejora de la calidad de vida de las personas que han participado. Demanda y continuidad de participación en las acciones planteadas y ejecutadas.

2.4 DISCAPACIDAD

Objetivo Estratégico 2.4.1: Realizar el I Plan Municipal para las personas con discapacidad de Santa Cruz de Tenerife 2014-2018.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.4.1 Elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del I Plan Municipal de Discapacidad		x					IMAS	Empresa Contratada Comisión Técnica (CMSS)

Objetivo Estratégico 2.4.2: Favorecer e impulsar el acceso de las personas con discapacidad a la oferta de servicios personales y prestaciones.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.4.2.1 Inclusión de las ayudas individuales en la nueva normativa del IMAS.		X					IMAS	
Actuación 2.4.2.2 Agilización y concesión de la tramitación de ayudas individuales de discapacidad		X					IMAS	
Actuación 2.4.2.3. Implementación Servicio de Intérpretes.		x	X	X	X	X	IMAS	

Objetivo Estratégico 2.4.3: Desarrollar acciones orientadas a favorecer la integración y la participación de las personas con discapacidad en la sociedad.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.4.3.1 Dinamización de las Teresitas.	X	x	x	x	x	x	IMAS	Empresa Adjudicataria
Actuación 2.4.3.2 Acciones formativas/informativas	X	X	X	X	X	X	IMAS	Empresa Adjudicataria Comisión Técnica CMSS
Actuación 2.4.3.3 Acciones formativas para profesionales	X	X	X	X	X	X	IMAS	Empresa Adjudicataria
Actuación 2.4.3.4 Realización de talleres para familiares/cuidadores/as			X	X	X	X	IMAS	Empresa Adjudicataria

Objetivo Estratégico 2.4.4: Sensibilizar a la población sobre las diferentes discapacidades difundiendo una imagen positiva de las mismas, promoviendo con ello el cambio de actitud y la percepción de diversidad y heterogeneidad así como un trato digno hacia las diferentes situaciones existentes.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 2.4.4.1 Campañas de Sensibilización		x	x	x	x	x	IMAS	Empresa Adjudicataria

LINEA ESTRATÉGICA 2. SERVICIOS SOCIALES SECTORIALES: Atención a los colectivos más vulnerables 2.4 DISCAPACIDAD INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 2.4.1: Elaborar y aprobar el I Plan Municipal para las personas con Discapacidad de Santa Cruz de Tenerife.	Elaboración del Diagnóstico sobre discapacidad en el muncipio. Aprobación del I Plan Municipal para las personas con Discapacidad de Santa Cruz de Tenerife.
Objetivo Estratégico 2.4.2: Favorecer e impulsar el acceso de las personas con discapacidad a la oferta de servicios personales y prestaciones.	Incorporación de las prestaciones de discapacidad a la normativa general de prestaciones. Actualización de gestión y concesión de prestaciones individuales para personas con discapacidad. Puesta en funcionamiento del servicio de intérpretes.
Objetivo Estratégico 2.4.3: Desarrollar acciones orientadas a favorecer la integración y la participación de las personas con discapacidad en la sociedad.	Nº de acciones realizadas para favorecer la integración y la participación. Nº de agentes sociales que participan en acciones conjuntas de integración. Nº de acciones formativas específicas en prevención de la violencia de género e inclusión de la perspectiva de género en programas y actuaciones.
Objetivo Estratégico 2.4.4: Sensibilizar a la población sobre las diferentes discapacidades difundiendo una imagen positiva de las mismas, promoviendo con ello el cambio de actitud y la percepción de diversidad y heterogeneidad así como un trato digno hacia las diferentes situaciones existentes.	Nº de acciones de sensibilización realizadas. Nº de entidades que participan conjuntamente en el desarrollo de acciones de sensibilización.

2.5 DROGODEPENDENCIAS (II Plan Municipal, hasta marzo del 2016)

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Objetivo Estratégico 2.5.1: **Programas de Prevención**	x	x	x	x			IMAS	Empresa adjudicataria Comisión Técnica (CMSS)
Objetivo Estratégico 2.5.2. **Programas de atención e integración social**	x	x	x	x			IMAS	Empresa adjudicataria Comisión Técnica (CMSS)
Objetivo Estratégico 2.5.3: **Programas de Información, formación e investigación**	x	x	x	x			IMAS	Empresa adjudicataria Comisión Técnica (CMSS)
Objetivo Estratégico 2.5.4: Diseño, aprobación y ejecución del III Plan Municipal (2017-2020).				x	x	x	IMAS	Empresa adjudicataria Comisión Técnica (CMSS)

EJE ESTRATÉGICO 2. SERVICIOS SOCIALES SECTORIALES: Atención a los colectivos más vulnerables 2.5 DROGODEPENDENCIAS INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 2.5.1: Dotar a la sociedad de instrumentos y argumentos que le permitan desarrollar hábitos y conductas saludables desde el concepto global de promoción de la salud y del bienestar.	Nº de actividades realizadas Nº de centros educativos, entidades y asociaciones que participan en las actividades. Nº de acciones de información y formación dirigidas a la población general.
Objetivo Estratégico 2.5.2. Promover la atención sociosanitaria y la integración social de las personas que tienen problemas relacionados con el consumo de drogas.	Nº de centros especializados en la atención a las drogodependencias coordinados en la ejecución del Plan sobre Drogas. Nº de entidades especializadas en la atención a las drogodependencias financiadas. Nº de acciones informativas sobre centros y entidades especializadas en la atención a las drogodependencias.
Objetivo Estratégico 2.5.3: Garantizar una información y formación de calidad para mejorar la cualificación de las personas en materias sobre drogodependencias dirigidas a profesionales, colectivos y población en general.	Nº de acciones formativas e in formativas realizadas. Nivel de participación en la Comisión Técnica Especializada de Drogodependencias del Consejo Municipal de Servicios Sociales.
Objetivo Estratégico 2.5.4: Diseñar y Ejecutar el III Plan municipal sobre Drogas.	Evaluación del II Plan Municipal sobre Drogas. Diseño del III Plan Municipal sobre Drogas

Eje Estratégico 3. ***ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES***

Objetivo Estratégico 3.1. Reducir la complejidad del sistema, especialmente desde el punto de vista de las personas usuarias, desarrollando fórmulas de gestión administrativa que permitan una tramitación más ágil de las demandas.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 3.1.1 Adopción de medidas de racionalización y modernización administrativas, acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Servicio de Cita Previa.		X	X	X	X		IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 3.1.2 Creación de herramientas orientadas para la tramitación telemática.				X	X	X	IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 3.1.3 Promoción de programas específicos de apoyo a la innovación en los Servicios Sociales, con inclusión de medidas formativas, organizativas y de apoyo económico.					X	X	IMAS	Empresa adjudicataria

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 3.1.4 Elaboración/Aprobación de la Ordenanza Municipal de Regulación de las Prestaciones Económicas y Recursos Sociales. Actuación: Auditoria y racionalización procesos Aumento de fondos para PEAS		X	X				IMAS	
Actuación 3.1.5 Desarrollo de herramientas comunes de valoración de la desprotección y la exclusión social, que permitan armonizar el cumplimiento de los criterios de acceso a las diversas prestaciones y recursos.				X	X	X	IMAS	Empresa adjudicataria

Objetivo Estratégico 3.2. Favorecer un aprovechamiento de los recursos humanos, mejorando la productividad y posibilitando una mayor calidad de la atención.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 3.2.1 Reestructuración de la organización administrativa del IMAS. Reglamento de Organización y Funcionamiento.		X	X				IMAS	
Actuación 3.2.2. Impulso de las actividades formativas orientadas a las personas profesionales en el ámbito de los Servicios Sociales.				X	X	X	IMAS	
Actuación 3.2.3. Promoción de unas condiciones laborales adecuadas a todas las personas y entidades que intervienen en la prestación de Servicios Sociales de responsabilidad pública.					X	X	IMAS	

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 3.2.4. Impulso de las actividades dirigidas a la supervisión, la motivación y el cuidado psicosocial de las personas profesionales de los Servicios Sociales.			X	X	X		IMAS	
Actuación 3.2.5. Mejora continua de la formación y cualificación de las personas que trabajan en el ámbito de los Servicios Sociales.				X	X	X	IMAS	Empresa adjudicataria

Objetivo Estratégico 3.3: Adecuar los recursos disponibles y las ratio de atención y/o la intensidad de los diversos servicios y equipos para un desarrollo eficaz, eficiente y de calidad de los servicios prestados.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 3.3.1. Establecimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal de los distintos servicios y recursos.			X	X	X		IMAS	
Actuación 3.3.2. Mejora de la accesibilidad y las infraestructuras de los centros de servicios sociales que así lo requieran.				X	X	X	IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 3.3.3. Accesibilidad a los Servicios Sociales. Sistema Cita Previa.					X	X	IMAS	Empresa adjudicataria

LINEA ESTRATÉGICA 3. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 3.1: Reducir la complejidad del sistema, especialmente desde el punto de vista de las personas usuarias, desarrollando fórmulas de gestión administrativa que permitan una tramitación más ágil de las demandas.	Nº de procedimientos de gestión de las prestaciones telematizados. Reducción de los tiempos de gestión de las prestaciones. Grado de satisfacción de las personas usuarias.
Objetivo Estratégico 3.2: Favorecer un aprovechamiento de los recursos humanos, mejorando la productividad y posibilitando una mayor calidad de la atención.	Mejora en los tiempos de respuesta del trabajo administrativo (contratos, subvenciones…) Nivel de mejora en la calidad de la atención social. Reducción de las quejas y sugerencias de la Oficina de Quejas y Sugerencias. Nºde procedimientos de Gestión de la Calidad desarrollados. Grado de satisfacción de los/as profesionales de la organización.
Objetivo Estratégico 3.3: Adecuar los recursos disponibles y las ratio de atención y/o la intensidad de los diversos servicios y equipos para un desarrollo eficaz, eficiente y de calidad de los servicios prestados.	Nivel de desarrollo equilibrado de los Servicios Sociales en todo el Municipio. Adecuación de los recursos humanos y materiales a las distintas necesidades sociales del municipio.

Eje Estratégico 4. **PROGRAMAS TRANSVERSALES**

4.1 Cooperación social y voluntariado

Objetivo Estratégico 4.1.1: Potenciar las expresiones de solidaridad y el fomento de la responsabilidad social en la comunidad ante las distintas situaciones de necesidad, favoreciendo los procesos de participación y cooperación.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPON SABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.1.1.1 Elaboración, seguimiento y evaluación de la Convocatoria anual de Subvenciones.	X	X	X	X	X	X	IMAS	
Actuación 4.1.1.2 Creación de una Comisión multidisciplinar para la aprobación, seguimiento y evaluación de las subvenciones nominadas.		X	X	X	X	X	IMAS	
Actuación 4.1.1.3 Impulso y desarrollo de la línea de subvenciones nominadas.		X	X	X	X	X	IMAS	

Objetivo Estratégico 4.1.2: Fomentar el trabajo en red y la planificación de las acciones sociales con todos los agentes que intervienen y participan en la intervención social en el municipio a través del Consejo Municipal de Servicios Sociales. Favorecer y canalizar la participación social en el ámbito de los servicios sociales municipales.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.1.2.1 Dinamización y apoyo del Consejo Municipal de Servicios Sociales de Santa Cruz de Tenerife.			X	X	X		IMAS	
Actuación 4.1.2.2 Apoyo al desarrollo de las Comisiones Técnicas Especializadas del Consejo Municipal de Servicios Sociales.				X	X	X	IMAS	

Objetivo Estratégico 4.1.3: Definir el marco regulador para la prestación de servicios de responsabilidad pública por parte de las entidades privadas con y sin fin de lucro, impulsando el desarrollo de la responsabilidad social corporativa en el ámbito de los Servicios Sociales.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.1.3.1 Elaboración de un catálogo de cláusulas sociales y objetivos de intervención.		X					IMAS	
Actuación 4.1.3.2 Definir un modelo homogéneo de resultados esperables en autonomía e inclusión social.		X					IMAS	
Actuación 4.1.3.3 Establecimiento de un grupo de trabajo específico que permita una planificación de las actividades vinculadas a la responsabilidad social corporativa.		X					IMAS	

LINEA ESTRATÉGICA 4 4.1 COOPERACIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 4.1.1: Potenciar las expresiones de solidaridad y el fomento de la responsabilidad social en la comunidad ante las distintas situaciones de necesidad, favoreciendo los procesos de participación y cooperación.	Elaboración anual de la Convocatoria de Subvenciones Número de entidades que colaboran con los Servicios Sociales Seguimiento de todos los proyectos y programas aprobados Nº de requerimientos realizados
Objetivo Estratégico 4.1.2: Fomentar el trabajo en red y la planificación de las acciones sociales con todos los agentes que intervienen y participan en la intervención social en el municipio a través del Consejo Municipal de Servicios Sociales. Favorecer y canalizar la participación social en el ámbito de los servicios sociales municipales.	Desarrollo del Consejo Municipal de Servicios Sociales. Cumplimiento del número de sesiones anuales del Consejo Municipal. Nivel de asistencia al Consejo Municipal. Nº de acuerdos/ propuestas acordadas por el Consejo Municipal. Grado de satisfacción de los miembros del Consejo Municipal. Desarrollo de las Comisiones Técnicas Especializadas Nº de sesiones de las Comisiones Técnicas Especializadas. Nº de entidades públicas y privadas que participan en las Comisiones Técnicas Especializadas.
Objetivo Estratégico 4.1.3: Definir el marco regulador para la prestación de servicios de responsabilidad pública por parte de las entidades privadas con y sin fin de lucro, impulsando el desarrollo de la responsabilidad social corporativa en el ámbito de los Servicios Sociales.	Elaboración del Catálogo de Cláusulas Sociales Definición del modelo evaluativo de resultados esperables Establecimiento del Grupo de trabajo específico para la planificación de actividades vinculadas a la iniciativa social.

4.2 PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL

Objetivo Estratégico 4.2.1: Implementar y potenciar estrategias de prevención que eviten o retarden la necesidad del acceso a determinados ámbitos de los Servicios Sociales, así como estudios periódicos de previsión que posibiliten una política de servicios sociales ajustada a las necesidades sociales y a los recursos disponibles.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.2.1.1 Elaboración del estudio, diagnóstico y diseño del I Plan Municipal de Prevención Social y Desarrollo Comunitario de Santa Cruz de Tenerife**.**		X					IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 4.2.1.2 Implementación, seguimiento y evaluación del I Plan Municipal de Prevención Social y Desarrollo Comunitario de Santa Cruz de Tenerife.		X	X	X	X	X	IMAS	Empresa adjudicataria

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.2.1.3 Consensuar un modelo transversal de abordaje preventivo en la comunidad.		X					IMAS	
Actuación 4.2.1.4 Elaboración de herramientas comunes para la detección y análisis de las necesidades sociales,		X	X	X	X	X	IMAS	

Objetivo Estratégico 4.2.2: Vertebración del sistema, el trabajo en red. Potenciar el desarrollo comunitario.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.2.2.1. Desarrollo del modelo de trabajo en red. Elaboración de protocolos de colaboración con otras entidades públicas y privadas.		X	X	X	X	X	IMAS	
Actuación 4.2.2.2. Elaboración y desarrollo del mapa de equipamientos y servicios de proximidad.		X	X	X			IMAS	

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.2.2.3. Promover proyectos de prevención de las situaciones de necesidad social a partir del análisis del contexto de cada territorio.		X	X	X	X	X	IMAS	
Actuación 4.2.2.4. Promover y crear sinergias en torno a las iniciativas de acción preventiva y comunitaria impulsadas por las entidades de iniciativa social.		X	X	X			IMAS	

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.2.2.5. Llevar a cabo acciones de comunicación y buenas prácticas sobre las experiencias en materia de prevención y acción comunitaria.		X	X	X	X	X	IMAS	

LINEA ESTRATÉGICA 4 4.2 PREVENCIÓN SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 4.2.1: Implementar y potenciar estrategias de prevención que eviten o retarden la necesidad del acceso a determinados ámbitos de los Servicios Sociales, así como estudios periódicos de previsión que posibiliten una política de servicios sociales ajustada a las necesidades sociales y a los recursos disponibles.	Diseño y ejecución del I Plan Municipal de Prevención Social y Desarrollo Comunitario Grado de consecución de objetivo Nº de estrategias/acciones de prevención implementadas en el municipio Nivel de participación de los diferentes agentes sociales (profesionales del sector, presencia política). Áreas y Servicios con los que se ha coordinado las estrategias de prevención. Nº de diagnósticos para la prevención realizados en el municipio. Grado de adecuación de objetivos y acciones a la población, recursos y necesidades.
Objetivo Estratégico 4.2.2: Vertebración del sistema, el trabajo en red. Potenciar el desarrollo comunitario.	Nº de agentes sociales participantes en el trabajo en red. Grado de coordinación con agentes externos. Nivel de coordinación con los recursos existentes. Nº de plataformas, redes… impulsadas en el municipio. Nº de proyectos implementados desde las redes comunitarias. Nº de personas participantes en las distintas redes comunitarias.

4.3 Programa de Inmigración y Convivencia Intercultural

Objetivo estratégico 4.3.1. Favorecer la plena integración de la población extranjera del municipio de Santa Cruz de Tenerife, garantizando su acceso a los recursos

MEDIDAS	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/AS COLABORADORES/AS
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.3.1.1 Ofrecer información a la población, sobre recursos y trámites a realizar relacionados con su proceso de integración y el acceso a los diferentes servicios	X	X	X	X	X	x	IMAS	Recursos recogidos en la Guía y personas usuarias de la Guía
Actuación 4.3.1.2 Responder a situaciones específicas de la población inmigrante de mayor vulnerabilidad social y exclusión social.	X	X	X	X	X	X	IMAS	Otras áreas municipales
Actuación 4.3.1.3 Elaboración del II Plan de Convivencia Intercultural de Santa Cruz de Tenerife 2015-2019.			X	X	X	X	IMAS	Atención Ciudadana, (Servicios Centrales-Ayuntamiento)

Objetivo estratégico 4.3.2 Contribuir a la sensibilización en materia de inmigración entre la ciudadanía de Santa Cruz de Tenerife para garantizar el principio de no discriminación e igualdad de trato entre la población y conseguir una convivencia intercultural real.

MEDIDAS	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/AS COLABORADORES/AS
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.3.2.1 Formar y sensibilizar sobre el hecho migratorio al personal del Ayuntamiento y de sus empresas y organismos autónomos.	X	X	X	X	X	X	IMAS	Otras áreas municipales. Tejido asociativo del municipio.
Actuación 4.3.2.2 Luchar contra la discriminación, el racismo y la xenofobia, para garantizar la igualdad de oportunidades .	X	X	X	X	X	X	IMAS	La Corporación, sus empresas y entidades dependientes.

Objetivo estratégico 4.3.3 Fomentar la participación ciudadana en el desarrollo de la convivencia intercultural a través de la sociedad civil organizada.

MEDIDAS	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/AS COLABORADORES/AS
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.3.3.1 Apoyo e impulso del asociacionismo	X	X	X	X	X	X	Participación Ciudadana	IMASl
Actuación 4.3.3.2 Fomento y apoyo al trabajo en red	X	X	X	X	X	X	IMAS	Participación Ciudadana
Actuación 4.3.3.3 Coordinación de la comisión técnica de inmigración y convivencia, del Consejo municipal de servicios sociales	X	X	X	X	X	X	IMAS	Recursos y profesionales participantes en la Comisión técnica.

Objetivo estratégico 4.3.4: Conocer y comprender el fenómeno migratorio en el municipio de Santa Cruz de Tenerife y sus repercusiones, de manera que se adapte la intervención municipal a la realidad social.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/AS COLABORADORES/AS
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.3.4.1 Elaboración de informes y estudios, así como actuación de datos sobre el fenómeno migratorio en el municipio	X	X	X	X	X	X	IMAS	Observatorio socioeconómico de Santa Cruz;
Actuación 4.3.4.2 Diseño, impulso y ejecución de acciones formativas en materia de interculturalidad, competencia intercultural, etc.	X	X	X	X	X	X	IMAS	Colaboraciones internas y externas

LINEA ESTRATÉGICA 4 4.3 PROGRAMA DE INMIGRACIÓN Y CONVIVENCIA INTERCULTURAL INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo estratégico 4.3.1. Favorecer la plena integración de la población extranjera del municipio de Santa Cruz de Tenerife, garantizando su acceso a los recursos.	Nº de acciones para facilitar y dar a conocer los recursos sociales a la población inmigrante. Nº de visitas a la guía virtual de recursos. Nº de enlaces consultados a través de la guía virtual.
Objetivo estratégico 4.3.2 Contribuir a la sensibilización en materia de inmigración entre la ciudadanía de Santa Cruz de Tenerife para garantizar el principio de no discriminación e igualdad de trato entre la población y conseguir una convivencia intercultural real.	Nº de acciones de sensibilización realizadas. Nº de materiales de sensibilización realizados y nivel de distribución. Nº de agentes sociales colaboradores en acciones de sensibilización social. Nº de quejas y sugerencias relativas a discriminación o trato desigualitario a la población inmigrante
Objetivo estratégico 4.3.3 Fomentar la participación ciudadana en el desarrollo de la convivencia intercultural a través de la sociedad civil organizada.	Nivel de participación de colectivos de inmigrantes en actividades organizadas en el municipio. Nº de recursos sociales que participan en actividades municipales que favorezcan la integración de las personas inmigrantes. Nº de entidades que mantienen una coordinación regular con el Programa.
Objetivo estratégico 4.3.4: Conocer y comprender el fenómeno migratorio en el municipio de Santa Cruz de Tenerife y sus repercusiones, de manera que se adapte la intervención municipal a la realidad social.	Nº de estudios/informes/diagnósticos realizados sobre la materia. Nº sugerencias y propuestas recibidas de los colectivos y asociaciones de inmigrantes.

4.4 *Orientación y Asesoramiento Jurídico*

Objetivo Estratégico 4.4.1: Información, asesoramiento y orientación en el ámbito jurídico a todas aquellas personas que sean usuarias de los servicios sociales, así como al personal técnico de los diferentes programas que conforman el Servicio de Atención Social.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/AS COLABORADORES/AS
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.4.1.1 Asesoramiento jurídico en el ámbito no penal, esto es, entre otros, los siguientes campos: civil, administrativo, laboral, social.		X	X	X	X	X	IMAS	

LINEA ESTRATÉGICA 4 4.4 PROGRAMA TRANSVERSAL DE PREVENCIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 4.4.1: Información, asesoramiento y orientación en el ámbito jurídico a todas aquellas personas que sean usuarias de los servicios sociales, así como al personal técnico de los diferentes programas que conforman el Servicio de Atención Social.	Nº personas atendidas en el servicio Nº de expedientes abiertos Nº de demandas según la procedencia (internas de los servicios sociales y externas de otras entidades/instituciones) Nº de asesoramientos a profesionales de los servicios sociales Nº de expedientes abiertos por ámbito jurídico (penal/no penal) Nº de derivaciones realizadas Grado de satisfacción de las personas usuarias/profesionales

4.5 Calidad en los Servicios Sociales

Objetivo Estratégico 4.5.1. Planificación en materia de Calidad

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.5.1.1 Elaboración, seguimiento y evaluación del I Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Santa Cruz de Tenerife.		X	X	X	X	X	IMAS	Empresa Adjudicataria
Actuación 4.5.1.2 Creación de una Comisión de Calidad del IMAS.		X					IMAS	

Actuación 4.5.2. Control de la Calidad

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.5.2.1 Establecimiento de una línea anual de subvenciones para el acceso de los servicios a la homologación administrativa.			X	X	X		IMAS	
Actuación 4.5.2.2. Realización de evaluaciones periódicas de calidad.				X	X	X	IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 4.5.2.3. Diseño y publicación de un listado de los servicios homologados. Con la puntuación obtenida por los mismos.					X	X	IMAS	

Actuación 4.5.3. Fomento de la mejora continua de los servicios

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.5.3.1. Fomento de la mejora de infraestructuras antiguas y/o habilitación de espacios necesarios para una atención residencial de calidad.					X	x	IMAS	
Actuación 4.5.3.2. Establecimiento de cartas de servicios.				x	x	x	IMAS	Empresa adjudicataria
Actuación 4.5.3.3. Establecimiento de un sistema de detección y divulgación de buenas prácticas en los servicios que sean extrapolables a otros.					X	X	IMAS	Empresa adjudicataria

LINEA ESTRATÉGICA 4 4.5 CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 4.5.1. Planificación en materia de Calidad	Creación de la Comisión de Calidad Aprobación del Plan de Calidad
Objetivo Estratégico 4.5.2. Control de la Calidad	Nº de servicios que se homologan en calidad Nº de procedimientos de Gestión de la calidad incorporados Importe de las partidas presupuestarias para calidad Nº de evaluaciones realizadas Nº de servicios con experiencias de buenas prácticas
Objetivo Estratégico 4.5.3. Fomento de la mejora continua de los servicios	Nº de partidas asignadas para mejora de infraestructuras. Nº de infraestructuras mejoradas sobre el total de infraestructuras Realización de la carta de servicios

4.6 Incorporación de la Perspectiva de Género en el Plan Estratégico.

Objetivo Estratégico 4.6.1: Incorporar la perspectiva de género en el diseño, planificación, ejecución y evaluación de las actuaciones de Este Plan Estratégico.

ACTUACIONES	PLAZO DE ACTUACIÓN						RESPONSABLE	IMPLICADOS/ COLABORADORES
	2013	2014	2015	2016	2017	2018		
Actuación 4.6.1.1 Considerar las diferencias de género entre mujeres y hombres en todas las actuaciones de este Plan Estratégico.		X	X	X	X	X	IMAS	Área de Igualdad
Actuación 4.6.1.2 Contemplar las necesidades prácticas y estrategias desde la perspectiva de género en el diseño, programación y ejecución de las acciones de este Plan.		X	X	X	X	X	IMAS	Área de Igualdad
Actuación 4.6.1.3 Difusión entre el personal de los Servicios Sociales instrumentos de trabajo que garanticen que toda su documentación , comunicación y publicidad estén libres de elementos discriminatorios.		X	X	X	X	X	IMAS	Área de Igualdad

Actuación 4.6.1.4 Implementación de medidas para la conciliación de la vida familiar, laboral y personal de las personas vinculadas al desarrollo de actuaciones de este Plan.		X	X	X	X	X	IMAS	Área de Igualdad
Actuación 4.6.1.5 Incorporación de módulos de sensibilización en materia de igualdad y violencia de género impartidos por personal especializado.		X	X	X	X	X	IMAS	Área de Igualdad
Actuación 4.6.1.6 Garantizar incorporación de criterios de baremación con perspectiva de género en contratos, convenios…		X	X	X	X	X	IMAS	Área de Igualdad
Actuación 4.6.1.7 Garantizar la incorporación de indicadores de género en todas las actuaciones.		X	X	X	X	X	IMAS	Área de Igualdad

LINEA ESTRATÉGICA 4 4.6 INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO A LA ACCIÓN SOCIAL DEL IMAS INDICADORES DE EVALUACIÓN	
Objetivo Estratégico 4.6.1: Incorporar la perspectiva de género en el diseño, planificación, ejecución y evaluación de todas las actuaciones del Plan Estratégico Municipal de Servicios Sociales al objeto de eliminar las desigualdades de género y promover la igualdad de mujeres y hombres del municipio de Santa Cruz de Tenerife.	Nivel de incorporación de la perspectiva de género a las actuaciones de los Servicios Sociales. Nivel de Incorporación efectiva en las bases reguladoras de Convenios, contratos, subvenciones de los criterios de valoración para la promoción de la igualdad de género. Nº de acciones encaminadas a considerar las diferencias de género en actuaciones con colectivos en especial vulnerabilidad. Nº de herramientas e instrumentos de trabajo implementados para eliminar elementos discriminatorios y sexistas. Nivel de incorporación de indicadores de evaluación de género en las actuaciones de los distintos programas y proyectos. Grado de coordinación con el Área de Igualdad Municipal. Nivel de adecuación del Plan Estratégico al Plan de Igualdad Municipal.

VII. Seguimiento y Evaluación del Plan Estratégico

Para una correcta evaluación de la ejecución del Plan Estratégico, es necesario disponer de una metodología de seguimiento y control que permita obtener información fiable del estado de avance y que facilite el control por parte de los Órganos de Gobierno, así como la readaptación de la planificación estratégica ante nuevos escenarios.

El seguimiento y la evaluación del Plan Estratégico se realizará a través del establecimiento de mecanismos para el seguimiento y desarrollo de los objetivos específicos y de las líneas de actuación contenidas en el Plan, así como la evaluación de su implementación mediante la cumplimentación de una serie de indicadores, cuantitativos y cualitativos, que midan los resultados.

El Seguimiento se efectuará de forma continua a lo largo de la implantación del Plan y nos va a permitir "controlar" y "medir" en tiempo real la evolución y el desarrollo de las estrategias; pudiendo corregir y subsanar posibles carencias en su implantación aprobando nuevas metas a partir de los resultados obtenidos.

El sistema de seguimiento y control será dirigido por el Equipo Coordinador del Plan Estratégico y tendrá como principales fuentes de información los informes de seguimiento trimestrales que presenten los responsables de los ejes estratégicos sobre el desarrollo de las distintas acciones, sus informes de seguimiento y la memoria anual de ejecución del Plan Estratégico.

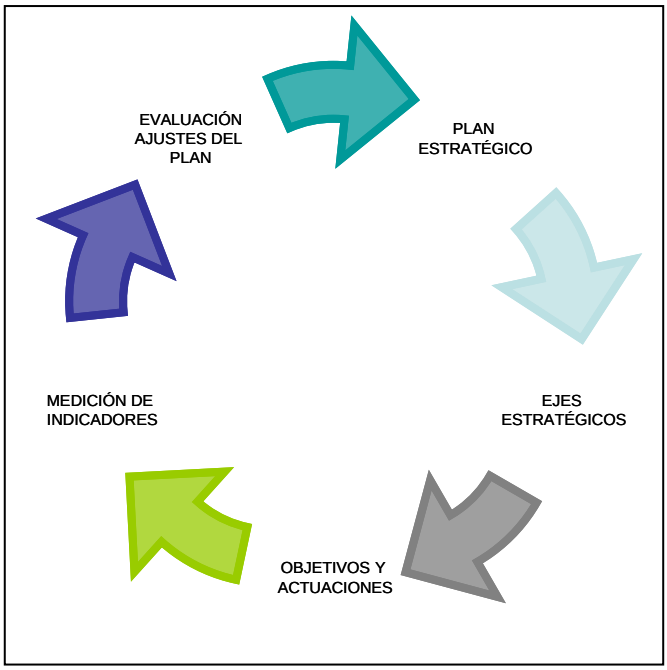


Ilustración 1: Sistema de Control de la gestión del Plan Estratégico

Del seguimiento trimestral y anual del que den cuenta los responsables de cada eje estratégico dependerá conocer el grado de avance de las actuaciones y en consecuencia de la consecución de los objetivos.

El seguimiento se llevará a cabo, por tanto, a través de los informes de seguimiento trimestrales y la memoria anual de ejecución del Plan Estratégico.

La aplicación del Plan Estratégico será evaluada de un modo continuo para permitir la medición del grado de consecución de sus objetivos así como el análisis de su ejecución. Con esta información y en base a un enfoque adaptativo se podrán realizar los ajustes precisos para mejorar la aplicación del Plan Estratégico si los resultados obtenidos no son los esperados.

Las acciones planteadas no son un fin en si mismo sino que tienen un carácter instrumental respecto a los objetivos, es decir, son un medio para el logro de los objetivos.

Para cada Objetivo del Plan Estratégico se han establecido indicadores que permitirán evaluar los progresos realizados hacia su logro. Los indicadores proporcionan un marco eficaz para evaluar la aplicación del Plan Estratégico ya que los avances se miden en términos de resultados concretos y fácilmente comprensibles. Los indicadores incluyen parámetros que expresan, en la medida de los posible, relaciones de causa-efecto entre las acciones y los objetivos.

Para este seguimiento y evaluación se han aprobado una serie de indicadores, cuantitativos y cualitativos, así como un cuadro de mando integral, en el que se establecen los plazos para la medición de los resultados óptimos obtenidos en cada uno de los objetivos y de las líneas de actuación.

INFORMES DE SEGUIMIENTO

Los/as responsables de cada Eje Estratégico informarán trimestralmente de las acciones realizadas para cumplir con los objetivos estratégicos. El grado de avance será el indicador de medida de la ejecución de cada objetivo y, por tanto, de cada Eje Estratégico.

REUNIONES DE SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO

Con objeto de mantener la filosofía de participación y transparencia que ha caracterizado la elaboración del Plan, se mantendrán reuniones periódicas con los responsables en la ejecución de los distintos Planes, Programas y Proyectos que alimentarán los informes de seguimiento.

CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

En base a la información de los informes de seguimiento y memorias anuales de ejecución del Plan Estratégico, el Equipo de Gobierno establecerá periódicamente las prioridades inmediatas y decidirá las acciones correctoras que sean necesarias para la ejecución correcta del Plan Estratégico.

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

La ejecución del Plan Estratégico será comunicada a los distintos grupos de interés de los Servicios Sociales a través de diferentes herramientas de difusión.

INDICADORES DE EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO

Con objeto de medir de forma objetiva el desarrollo del Plan Estratégico se utilizarán tres indicadores: grado de avance, grado de ejecución y el grado de eficacia.

Grado de avance: es un indicador de medida del grado de desarrollo y cumplimiento del Plan. A través de la evaluación continua de cada actuación y basado en el conocimiento y evidencias de lo realizado se puede obtener el grado de avance que cada año va consiguiendo cada actuación y cada objetivo. El grado de avance representa el nivel de ejecución de cada actuación y objetivo y se medirá en una escala de 0 a 5.

0 No iniciada. 1 En fase de análisis. 2 Iniciada y con valor del indicador en progreso. 3 Ejecutada parcialmente. 4. Muy avanzada en su ejecución con valor del indicador suficientemente alcanzado. 5 Implantada con el valor del indicador conseguido.

Grado de ejecución: El grado de ejecución se calcula con la suma de las actuaciones que están en proceso y las que están ejecutadas sobre el total de las actuaciones. Consideraremos que están en proceso las que han alcanzado grado de avance 2 y 3 y que están ejecutadas las que tienen grado de avance 4 y 5.

Grado de eficacia: Al final de cada año y al final de su vigencia se calculará el grado de eficacia, considerando que se obtiene el resultado deseado en cada actuación si el grado de avance alcanzado llega a 4 o 5.
El grado de eficacia se calculará por actuaciones, objetivos y ejes estratégicos, de este modo obtendremos la eficacia general del Plan Estratégico.

ANEXO I
FICHAS ECONÓMICAS DE LOS EJES ESTRATÉGICOS

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
EJE ESTRATÉGICO 1. ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES						
Actuación 1.1.1 Desarrollo de la red de Centros Integrales de Atención Sociales**.**		COSTE DE PERSONAL (AUXILIARES Y PLUS COORDINACIÓN)				
Actuación 1.1.2 Incorporación del personal suficiente para cada Centro. Incorporación de nuevos perfiles profesionales.		INCLUIDA EN LA PARTIDA 1.1.1				
Actuación 1.1.3 Incorporación a los Centros de la figura de Coordinadora/Directora.		INCLUIDA EN LA PARTIDA 1.1.1				
Actuación 1.1.4 Establecer ratios de atención por tipologías y perfiles profesionales.	SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA					
Actuación 1.1.5 Desarrollo e implementación de los procesos de coordinación entre los distintos equipos interdisciplinares del Centro	SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA					
Actuación 1.1.6 Definición y revisión permanente del Catálogo de Servicios que se van a prestar en los Centros	SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA					
Actuación 1.2.1 Creación de un sistema múltiple de primera atención (cita previa, atención telefónica, on line y presencial)		INCLUIDA EN LA PARTIDA 3.1.1				
Actuación 1.2.2. Incorporación de la figura del/a Auxiliar Informador/a		INCLUIDA EN LA PARTIDA 1.1.1				
Actuación 1.2.3. Elaboración de un protocolo sobre información a facilitar a las personas usuarias/clientes y familias, para todos los programas y servicios.	SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA					
Actuación1.3.1. Simplificación de los expedientes de gestión, modernización/incorporación de herramientas tecnológicas.	SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA					
Actuación1.3.2. Implementación de un sistema de evaluación, basado en indicadores comunes y compartidos de las acciones de los Centros		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Actuación 1.3.3. Estudio y análisis permanente de datos derivados del conocimiento del entorno social.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación1.3.4 Elaboración de protocolos de derivación de la atención primaria tanto a la secundaria como a entidades colaboradoras especializadas.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación1.4.1. Definición del modelo de intervención centrado en las personas		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 1.4.2. Mejora y adaptación a criterios comunes de los protocolos de atención del modelo.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación1.4.3. Homogeneización del itinerario individual de intervención social. Elaboración de una Guía de Ayuda.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación1.4.4. Desarrollo del Manual de Acogida y elaboración de recomendaciones para la buena praxis en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales.	SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA					
Actuación 1.5.1 Aprobación de la Modificación de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 1.5.2. Elaboración, aprobación y adjudicación del Contrato de Ayuda a Domicilio.		2.142.269	4.284.538	4.284.538	4.284.538	4.284.538
Actuación 1.5.3. Mantenimiento y continuación de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria	66.528	66.528	66.528			
Actuación 1.5.4. Elaboración, aprobación y adjudicación de la prestación del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (2016-2018)				79.464	92.400	92.400

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Actuación 1.5.5. Revisión de la actual Ordenanza Reguladora del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
EJE ESTRATÉGICO 2 ATENCIÓN A COLECTIVOS ESPECÍFICOS						
ACOGIDA						
Actuación 2.1.1.1. Elaboración del diagnóstico, diseño, y evaluación de las líneas de actuación del I Plan Municipal para la atención a las Personas sin Hogar.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				18.000
Actuación 2.1.1.2. Elaborar un catálogo de acciones y orientaciones estratégicas básicas que vinculan al conjunto de las instituciones con competencias en materia de Servicios Sociales.	SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA					
Actuación 2.1.2.1 Procurar el acceso a la información de los recursos para la atención, al colectivo de PSH y a la ciudadanía en general.		INCLUIDO EN I PLAN				
Actuación 2.1.2.2. Garantizar la prestación de Servicios Básicos de alojamiento, manutención, cuidados personales, aseo, al colectivo de PSH. Intervención en núcleos chabolistas.	1.246.000	1.608.000	1.656.240	1.705.927	1.757.104	1.809.817
Actuación 2.1.2.3. Mejorar el modelo de atención social, incidiendo en la prevención y en la articulación de procesos individualizados de integración social.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 2.1.2.4. Creación de un centro de alojamiento temporal para perfiles de baja exigencia de al menos 20 plazas.		PARTIDA INCLUIDA EN LA ACTUACIÓN 2.1.2.2				
Actuación 2.1.2.5. Implementar al menos dos pisos supervisados, para perfiles de PSH en la última fase de incorporación social.		PARTIDA INCLUIDA EN LA ACTUACIÓN 2.1.2.2				
Actuación 2.1.2.6. Apoyar las iniciativas sociales del municipio que promuevan servicios básicos de atención al colectivo, según las líneas estratégicas del Plan Estratégico.	SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA					

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Actuación 2.1.3.1. Comisión Técnica Especializada de Personas sin hogar. Análisis de metodologías de atención del colectivo en el municipio.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 2.1.3.2 Expediente Único para Personas sin Hogar en el municipio.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 2.1.3.3. Construir una red de responsabilidad pública de atención a las personas sin hogar articulada por servicios municipales y por servicios de iniciativa social.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 2.1.3.4. Formalización de nuevos Convenios con otras administraciones y entidades sociales que trabajan con el colectivo y que deseen formar parte de la red de servicios sociales para la atención de las PSH		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 2.1.3.5. Promover la participación del colectivo de PSH en el desarrollo de acciones de inclusión social.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 2.1.3.6. Seguimiento de la introducción de la perspectiva de género en los programas y actuaciones que se lleven a cabo en materia de personas sin hogar.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
INFANCIA Y FAMILIA						
Actuación 2.2.1.1. Elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del I Plan Municipal de la situación de la infancia y adolescencia en Santa Cruz de Tenerife		18.000	SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA			18.000
Actuación 2.2.2.1 Impulsar la sensibilidad social sobre los derechos de la infancia movilizando a los agentes implicados.		INCLUIDO EN EL I PLAN				
Actuación 2.2.2.2. Promover actuaciones grupales de formación de familias		INCLUIDO EN EL I PLAN				
Actuación 2.2.2.3. Promover la intervención temprana con familias cuyos hijos/as tengan edades comprendidas entre 0 – 4 años		60.000 EUROS				

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Actuación 2.2.2.4 Incorporación de la perspectiva de género a programas y actuaciones.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 2.2.3.1. Promover la detección y notificación de situaciones de desprotección adoptando las medidas protectoras adecuadas.		INCLUIDO EN EL I PLAN				
Actuación 2.2.3.2. Intervenir en situaciones de riesgo apoyando la permanencia del menor/es en su grupo familiar.		INCLUIDO EN EL I PLAN				
Actuación 2.2.3.3. Puesta en marcha de siete servicios de día en el municipio**.**	300.000	410.000	510.000	620.000	730.000	
Actuación 2.2.3.3 b. Implementación de un centro de acogida de emergencia para familia monoparentales en situación de exclusión social.		200.000	200.000	200.000	200.000	*200.000*
Actuación 2.2.3.4. Establecimiento de actividades formativas para los/as profesionales.		6.000	6.000	6.000	18.000	18.000
Actuación 2.2.4.1. Gestión de la prestación del Servicio de EEIIMM.	412.350,24(281,66/plaza/mes)	504.000	504.000	519.120	534.693	550.733
Actuación 2.2.4.2. Modificación del Baremo de valoración de solicitudes de admisión a las EEIIMM.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 2.2.4.3. Elaboración y ejecución de Bases específicas de concesión de Prestación Económica para plazas en Escuelas Infantiles Privadas.		100.000 (**)	150.000 (**)	150.00 (**)	150.000(**)	150.000 (**)
Actuación 2.2.4.4. Elaboración de la Ordenanza Reguladora de la prestación del Servicio de Escuelas Infantiles.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				

(*)Los importes se corresponden con una financiación 100% municipal
(**) Gestión y tramitación de estas prestaciones desde los servicios comunitarios de las partidas presupuestarias a tal fin planificadas.

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
MAYORES						
I Plan Municipal de Mayores	100.000	120.000	123.600	127.308		
Diagnóstico, elaboración, ejecución y seguimiento del II Plan Municipal de Mayores					150.000	150.000
Ejecución del Proyecto de Ejecución de Personas Mayores Vulnerables		18.000	60.000	60.000	60.000	60.000
DISCAPACIDAD						
Actuación 2.4.1 Elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del I Plan Municipal de Discapacidad		18.000	80.000	60.000	60.000	60.000
Actuación 2.4.2.1 Inclusión de las ayudas individuales en la nueva normativa del IMAS.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 2.4.2.2 Agilización y concesión de la tramitación de ayudas individuales de discapacidad						
Actuación 2.4.2.3. Implementación Servicio de Intérpretes.						
Actuación 2.4.3.1 Dinamización de las Teresitas.	18.000	55.000	55.000	55.000	55.000	55.000
Actuación 2.4.3.2 Acciones formativas/informativas		INCLUIDO EN EL I PLAN DE DISCAPACIDAD				
Actuación 2.4.3.3 Acciones formativas para profesionales		INCLUIDO EN EL I PLAN DE DISCAPACIDAD				

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Actuación 2.4.3.4 Realización de talleres para familiares/cuidadores/as		INCLUIDO EN EL I PLAN DE DISCAPACIDAD				
Actuación 2.4.4.1 Campañas de Sensibilización		INCLUIDO EN EL I PLAN DE DISCAPACIDAD				
DROGODEPENDENCIAS						
Objetivo Estratégico 2.5.1: Programas de Prevención	156.933	209.843	218.237	224.784		
Objetivo Estratégico 2.5.2. Programas de atención e integración social	62.312	79.525	79.525	17.212		
Objetivo Estratégico 2.5.3: Programas de Información, formación e investigación	10.969	14.000	14.000	3.030		
Objetivo Estratégico 2.5.4: Diseño, aprobación y ejecución del III Plan Municipal (2017-2020)				18.000	345.000	355.350

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
EJE ESTRATEGICO 3: ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES						
Actuación 3.1.1 Adopción de medidas de racionalización y modernización administrativas, acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Servicio de Cita Previa.		87.000	89.610	92.298	95.066	97.918
Actuación 3.1.2 Creación de herramientas orientadas para la tramitación telemática.		41.000				
Actuación 3.1.3 Promoción de programas específicos de apoyo a la innovación en los Servicios Sociales, con inclusión de medidas formativas, organizativas y de apoyo económico.		97.000	SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA			
Actuación 3.1.4 Elaboración/Aprobación de la Ordenanza Municipal de Regulación de las Prestaciones Económicas y Recursos Sociales. Actuación: Auditoria y racionalización procesos. Aumento de fondos para PEAS.	1.800.00	2.100.00	2.163.00	2.227.890	2.294.726	2.363.567
Actuación 3.1.5 Desarrollo de herramientas comunes de valoración de la desprotección y la exclusión social, que permitan armonizar el cumplimiento de los criterios de acceso a las diversas prestaciones y recursos.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 3.2.1 Reestructuración de la organización administrativa del IMAS. Reglamento de Organización y Funcionamiento.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 3.2.2. Impulso de las actividades formativas orientadas a las personas profesionales en el ámbito de los Servicios Sociales.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Actuación 3.2.3. Promoción de unas condiciones laborales adecuadas a todas las personas y entidades que intervienen en la prestación de Servicios Sociales de responsabilidad pública.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 3.2.4. Impulso de las actividades dirigidas a la supervisión, la motivación y el cuidado psicosocial de las personas profesionales de los Servicios Sociales.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 3.2.5. Mejora continua de la formación y cualificación de las personas que trabajan en el ámbito de los Servicios Sociales.		2.000	4.000	4.000	4.000	4.000
Actuación 3.3.1. Establecimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal de los distintos servicios y recursos.		56.500	56.500	56.500	56.500	56.500
Actuación 3.3.2. Mejora de la accesibilidad y las infraestructuras de los centros de servicios sociales que así lo requieran.		23.000	30.000	30.000	30.000	30.000
Actuación 3.3.3. Accesibilidad a los Servicios Sociales. Sistema Cita Previa.		CONTABILIZADO EN S. CITA PREVIA				
EJE ESTRATÉGICO 4. PROGRAMAS TRANSVERSALES						
COOPERACIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO						
Actuación 4.1.1.1 Elaboración, seguimiento y evaluación de la Convocatoria anual de Subvenciones.		267.000	280.000	280.000	280.000	280.000
Actuación 4.1.1.2 Creación de una Comisión multidisciplinar para la aprobación, seguimiento y evaluación de las subvenciones nominadas.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.1.1.3 Impulso y desarrollo de la línea de subvenciones nominadas.		240.000	247.200	254.416	261.632	268.848

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Actuación 4.1.2.1 Dinamización y apoyo del Consejo Municipal de Servicios Sociales de Santa Cruz de Tenerife.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.1.2.2 Apoyo al desarrollo de las Comisiones Técnicas Especializadas del Consejo Municipal de Servicios Sociales.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.1.3.1 Elaboración de un catálogo de cláusulas sociales y objetivos de intervención.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.1.3.2 Definir un modelo homogéneo de resultados esperables en autonomía e inclusión social.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.1.3.3 Establecimiento de un grupo de trabajo específico que permita una planificación de las actividades vinculadas a la responsabilidad social corporativa.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y DINAMIZACIÓN SOCIAL						
Actuación 4.2.1.1 Elaboración del estudio, diagnóstico y diseño del I Plan Municipal de Prevención Social y Desarrollo Comunitario de Santa Cruz de Tenerife**.**		18.000				
Actuación 4.2.1.2 Implementación, seguimiento y evaluación del I Plan Municipal de Prevención Social y Desarrollo Comunitario de Santa Cruz de Tenerife.			60.000	60.000	60.000	60.000
Actuación 4.2.1.3 Consensuar un modelo transversal de abordaje preventivo en la comunidad.		INCLUIDO EN EL I PLAN MUNICIPAL				
Actuación 4.2.1.4 Elaboración de herramientas comunes para la detección y análisis de las necesidades sociales		INCLUIDO EN EL I PLAN MUNICIPAL				

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Actuación 4.2.2.1. Desarrollo del modelo de trabajo en red. Elaboración de protocolos de colaboración con otras entidades públicas y privadas.		INCLUIDO EN EL I PLAN MUNICIPAL				
Actuación 4.2.2.2. Elaboración y desarrollo del mapa de equipamientos y servicios de proximidad.		INCLUIDO EN EL I PLAN MUNICIPAL				
Actuación 4.2.2.3. Promover proyectos de prevención de las situaciones de necesidad social a partir del análisis del contexto de cada territorio.		INCLUIDO EN EL I PLAN MUNICIPAL				
Actuación 4.2.2.4. Promover y crear sinergias en torno a las iniciativas de acción preventiva y comunitaria impulsadas por las entidades de iniciativa social.		INCLUIDO EN EL I PLAN MUNICIPAL				
Actuación 4.2.2.5. Llevar a cabo acciones de comunicación y buenas prácticas sobre las experiencias en materia de prevención y acción comunitaria.		INCLUIDO EN EL I PLAN MUNICIPAL				
PROGRAMA DE INMIGRACIÓN Y CONVIVENCIA INTERCULTURAL						
Contrataciones, trabajos realizados por otras empresas	17.500.	17.500	17.500			
Contrataciones, publicidad y propaganda	5.000	5.000	5.000			
Contrataciones y estudios técnicos	1.000	1.000	1.000			

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Actuación 4.3.1.1 Ofrecer información a la población, sobre recursos y trámites a realizar relacionados con su proceso de integración y el acceso a los diferentes servicios.	INCLUIDO I PLAN CONVIVENCIA INTERCULTURAL			INCLUIDO II PLAN CONVIVENCIA INTERCULTURAL		
Actuación 4.3.1.2 Responder a situaciones específicas de la población inmigrante de mayor vulnerabilidad social y exclusión social.	INCLUIDO I PLAN CONVIVENCIA INTERCULTURAL			INCLUIDO II PLAN CONVIVENCIA INTERCULTURAL		
Actuación 4.3.1.3 Elaboración del II Plan de Convivencia Intercultural de Santa Cruz de Tenerife 2015-2019.				30.000	30.000	30.000
Actuación 4.3.2.1 Formar y sensibilizar sobre el hecho migratorio al personal del Ayuntamiento y de sus empresas y organismos autónomos.		INCLUIDO EN EL I Y II PLAN MUNICIPAL				
Actuación 4.3.2.2 Luchar contra la discriminación, el racismo y la xenofobia, para garantizar la igualdad de oportunidades.		INCLUIDO EN EL I Y II PLAN MUNICIPAL				
Actuación 4.3.3.1 Apoyo e impulso del asociacionismo		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.3.3.2 Fomento y apoyo al trabajo en red		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.3.3.3 Coordinación de la comisión técnica de inmigración y convivencia, del Consejo municipal de servicios sociales		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.3.4.1 Elaboración de informes y estudios, así como actuación de datos sobre el fenómeno migratorio en el municipio.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.3.4.2 Diseño, impulso y ejecución de acciones formativas en materia de interculturalidad, competencia intercultural, etc.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO						
Actuación 4.4.1.1 Asesoramiento jurídico en el ámbito no penal, esto es, entre otros, los siguientes campos: civil, administrativo, laboral, social.		COSTE DE PERSONAL				
CALIDAD EN LOS SERVICIOS SOCIALES						
Actuación 4.5.1.1 Elaboración, seguimiento y evaluación del I Plan de Calidad de los Servicios Sociales de Santa Cruz de Tenerife.		18.000	18.000	18.000	18.000	18.000
Actuación 4.5.1.2 Creación de una Comisión de Calidad del IMAS.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.5.2.1 Establecimiento de una línea anual de subvenciones para el acceso de los servicios a la homologación administrativa.		INCLUIDO EN LA ACTUACIÓN 4.5.1.1				
Actuación 4.5.2.2. Realización de evaluaciones periódicas de calidad.		INCLUIDA EN EL I PLAN DE CALIDAD				
Actuación 4.5.2.3. Diseño y publicación de un listado de los servicios homologados. Con la puntuación obtenida por los mismos.		INCLUIDA EN EL I PLAN DE CALIDAD				
Actuación 4.5.3.1. Fomento de la mejora de infraestructuras antiguas y/o habilitación de espacios necesarios para una atención residencial de calidad.		CONSIGNACIÓN INCLUIDA EN EL EJE 3				
Actuación 4.5.3.2. Establecimiento de cartas de servicios.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.5.3.3. Establecimiento de un sistema de detección y divulgación de buenas prácticas en los servicios que sean extrapolables a otros.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				

ACTUACIONES	COSTE EN EUROS					
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO						
Actuación 4.6.1.1 Considerar las diferencias de género entre mujeres y hombres en todas las actuaciones de este Plan Estratégico.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.6.1.2 Contemplar las necesidades prácticas y estrategias desde la perspectiva de género en el diseño, programación y ejecución de las acciones de este Plan.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.6.1.3 Difusión entre el personal de los Servicios Sociales instrumentos de trabajo que garanticen que toda su documentación comunicación y publicidad estén libres de elementos discriminatorios.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.6.1.4 Implementación de medidas para la conciliación de la vida familiar, laboral y personal de las personas vinculadas al desarrollo de actuaciones de este Plan.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.6.1.5 Incorporación de módulos de sensibilización en materia de igualdad y violencia de género impartidos por personal especializado.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.6.1.6 Garantizar incorporación de criterios de baremación con perspectiva de género en contratos, convenios…		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				
Actuación 4.6.1.7 Garantizar la incorporación de indicadores de género en todas las actuaciones.		SIN CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA				

ANEXO II FICHA PRESUPUESTARIA GLOBAL DEL PLAN ESTRATÉGICO

	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	TOTAL
Eje Estratégico 1	2.208.797	4.351.066	4.364.002	4.376.938	4.376.938	19.677.741
Eje Estratégico 2	3.667.868	3.735.102	3.943.873	4.237.297	3.628.400	19.206.540
Eje Estratégico 3	2.406.500	2.343.110	2.410.688	2.480.292	3.060.485	12.701.075
Eje Estratégico 4	566.500	405.700	652.416	649.632	656.804	2.931.052
TOTAL	8.629.665	10.633.978	11.170.979	11.544.159	11.516.627	54.516.408