

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

ANÁLISIS DE INTENSIDAD DE TRABAJO Y ADSCRIPCIÓN DE PROFESIONALES A LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES

Septiembre 2018

ÍNDICE

1. ANÁLISIS DE LA INTENSIDAD DE TRABAJO.....	3
1.1. PROYECTOS DE TRABAJO GRUPAL.....	3
1. Empleabilidad.	
2. Autoestima y vínculos. Capacitación relacional y psicoafectiva.	
2.1. Talleres de competencias parentales	
2.2. Ciclo vital de las familias: crianza, adolescencia,	
3. Soledad y cuidado de las personas	
4. Charlas informativas	
1.2. TIEMPOS DE ATENCIÓN A LA DEMANDA	13
2. ADSCRIPCIÓN DE PERSONAL A LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES y SERVICIOS CENTRALES.....	18

ANÁLISIS DE LA INTENSIDAD DE TRABAJO

La implantación del nuevo Modelo de organización de los Centros Municipales de Servicios Sociales ha supuesto cambios en la atención a la ciudadanía, con una redistribución entre l@s profesionales que atienden cada uno de los Programas: Primera Atención, Prevención e Inclusión, Infancia y Autonomía y Cuidados. Por otra parte, se ha dado un impulso al trabajo grupal y comunitario, y se han consolidado los espacios de formación – supervisión, fundamentales en el desarrollo del trabajo en los CMSS.

Este año, tras el proceso de implantación del trabajo por Programas, realizamos el análisis de la intensidad de trabajo, sobre los estudios de años anteriores, añadiendo dos nuevos parámetros: **Proyectos grupales** desarrollados en los CMSS y análisis de la lista de espera en cada CMSS, diferenciada por programas. No incluimos los proyectos comunitarios.

En base a este análisis se planteará la distribución de l@s profesionales incorporados al Servicio durante este año y se hará una previsión de incorporación por ampliación de plantilla, aprobada en el presupuesto del año 2017-2018 y por la contratación en base al convenio interadministrativo de Servicios Sociales y al convenio encomienda para la gestión del servicio de ayuda a domicilio, con el Gobierno de Aragón

PROYECTOS DE TRABAJO GRUPAL

El Programa de Prevención e Inclusión tiene como objetivo general prevenir la aparición de problemáticas o necesidades sociales en personas, colectivos y territorios, cuando estos se encuentran en situación de riesgo o exclusión social y se orienta a lograr la inclusión social, entendida esta como la participación en la vida económica, social y política en condiciones dignas.

El Plan municipal contra la pobreza infantil, en la línea de actuación Mejorar la vida de las familias, marca diferentes objetivos estratégicos, entre los que se encuentran: Mejorar las condiciones para la empleabilidad de las familias y Mejorar el desarrollo de las capacidades parentales/parentales, emocionales y educativas de las familias.

El Programa de Autonomía y Cuidados tiene, entre sus objetivos, atender situaciones de soledad y apoyo a las personas cuidadoras.

En los Centros Municipales de Servicios Sociales se están implementando proyectos de intervención grupal, que se plantean como objetivo avanzar en el logro de la empleabilidad y capacitación de las familias, mejorar la situación de soledad y apoyar a personas cuidadoras, entrelazándose en algunos casos dichos objetivos que dan lugar a trabajos grupales que aúnan preparación laboral con refuerzo de la red de apoyo para personas con pérdida de vínculos; proyectos en los que la experiencia del cuidado se transmite a jóvenes en periodo de formación laboral, y, en todos los casos, con la finalidad de lograr el empoderamiento de las personas que se encuentran en riesgo o en exclusión social.

Objetivos generales de la metodología de trabajo grupal:

1. Partir de la capacidad de los individuos, el reconocimiento de que la propia identidad se construye con los otros y la posibilidad de conseguir que las personas se empoderen, ganen en autonomía, construyan redes de interrelación y de apoyo mutuo.
2. Hacer patente la perspectiva de que los problemas, además de individuales son grupales y comunitarios y el abordaje de los mismos ha de incluir, para ser más eficientes, los tres ámbitos, personal, grupal y comunitario.
3. Fomentar aprendizajes que contribuyen al desarrollo personal, además de la adquisición de conocimientos.
4. Fomentar espacios de colaboración entre [usuari@s](#) y profesionales en los CMSS, más allá de la intervención individual. En este espacio privilegiado del grupo, la colaboración mutua es instrumento de cambio.

En los Centros Municipales de Servicios Sociales se están implementando proyectos de trabajo con metodología de intervención grupal y se programan charlas informativas sobre temáticas relacionadas con el trabajo en los CMSS.

Las intervenciones grupales no son estrategias de trabajo aisladas del conjunto de intervenciones: individuales, comunitarias, de trabajo en red, sino que es una metodología de trabajo para intervenir con determinadas familias / personas, en el **marco general del proceso del Itinerario Individualizado de Atención**, que parte del diagnóstico de la situación, se valora la pertinencia de su participación por parte del equipo y contribuye, a través de los efectos del trabajo grupal, en avanzar en el logro de los objetivos planteados en el plan individualizado de atención de dichas personas / familias.

A continuación se presentan, agrupados por temáticas, los proyectos que se han realizado en los CMSS, y las propuestas planteadas para realizar en el curso 2018-2019:

1. **Empleabilidad.**
2. **Autoestima y vínculos. Capacitación relacional y psicoafectiva.**
 - 2.1. **Talleres de competencias parentales**
 - 2.2. **Ciclo vital de las familias: crianza, adolescencia, infancia**
 - 2.3. **Autoestima**
3. **Soledad y cuidado de las personas**
4. **Charlas informativas**

1. Talleres de habilidades prelaborales. Competencias personales y sociales: conocimiento de habilidades personales y sociales encaminadas hacia el empleo. Proyecto Agruparte: proyecto vital e inclusión socio-laboral.

El Plan individualizado de inserción contempla, cuando se ha diagnosticado carencias en el ámbito formativo / laboral, orientar a **l@s usuari@s** hacia recursos de formación y orientación laboral. La experiencia en los CMSS hace patente el hecho de que muchas de estas personas no reúnen los requisitos básicos para iniciar un proceso de este tipo, no disponen de habilidades y capacidades personales para acceder a recursos “generalistas”. Su situación de exclusión social condiciona la

dificultad de acceso a los recursos existentes y cronifica en mayor grado su situación así como la detención del proceso de inserción planteado.

Así, en los CMSS, se vienen realizando y se van ampliando en los CMSS en los que no se habían programado con anterioridad, Talleres de habilidades prelaborales. Competencias personales y sociales encaminadas hacia el empleo. Proyectos que aúnan objetivos de empoderamiento personal y cohesión e inclusión sociolaboral.

Objetivo general:

Mejorar los recursos personales para favorecer la empleabilidad.

Empoderar a las personas provenientes de colectivos en riesgo de exclusión social.

Objetivos específicos de los talleres:

1. Mejorar las competencias prelaborales como paso previo a la incorporación a otros recursos formativo/ de empleo ordinarios.
2. Abordar el valor del trabajo y la formación para cada una de las participantes.
3. Promover la adquisición de competencias personales: autoestima, imagen personal, análisis de las expectativas, motivación y autocimiento.
4. Promover la adquisición de habilidades sociales: comunicación, asertividad, empatía y resolución de conflictos.
5. Importancia de la mujer como motor de cambio y transmisión generacional. Promover diálogo y tolerancia reduciendo prejuicios culturales, intergeneracionales y de género.
6. Conocer los recursos del barrio y fomentar su participación en ellos.
7. Fomentar la formación práctica.
8. Obtener un conocimiento más completo de cada participante por parte del equipo del CMSS para continuar sus itinerarios de inserción.
9. Favorecer la inserción en algún tipo de itinerario formativo/laboral de los miembros del grupo. Implicar a los integrantes en la definición de sus objetivos profesionales y áreas de interés, estimulando su participación activa.

Los talleres se han programado con 10- 15 sesiones, en un proceso de 3-5 meses y un número de integrantes entre 12 y 15.

Proyectos en los CMSS:

Han sido proyectados, coordinados, ejecutados, por los equipos de los CMSS, y se ha contado con la colaboración de entidades sociales y orientadores laborales de Zaragoza Dinámica/ Incluye.

Talleres de habilidades prelaborales se han realizado o están en proyecto en: Torrero, Arrabal, Las Fuentes, La Jota-Sta Isabel, Rurales, Oliver-Valdefierro-Miralbueno, San Pablo, Actur, Universidad-Casablanca, San José, Delicias,

Taller de formación para la búsqueda de empleo específico para jóvenes "Generación In", en La Magdalena.

En Oliver/Valdefierro/Miralbueno. Programa socio/educativo para parejas jóvenes, mayoritariamente gitanas, con hijos e hijas

En complementariedad con los proyectos de trabajo grupales, encaminados a mejorar la empleabilidad, en los CMSS se cuenta con una relación de recursos y contenidos formativos que existen en Zaragoza, que será necesario mantener actualizada y compartirla entre todos los equipos de los CMSS. Desde los CMSS se deriva y estos recursos, manteniendo un seguimiento y evaluación sobre el recorrido que las personas hacen en este ámbito. La coordinación con las entidades que trabajan en ello es tarea habitual de los equipos de Prevención e Inclusión, para favorecer la inclusión de l@s usuari@s en los recursos generalistas.

2. Autoestima y vínculos. Capacitación relacional y psicoafectiva.

En este bloque consideramos los proyectos grupales que van encaminados a mejorar las habilidades sociales de las personas, la autoestima y la capacidad de relacionarse con los demás y los proyectos que van encaminados a mejorar la función parental, abordando estrategias educativas, parentales y emocionales para las familias con dificultades psicosociales.

Objetivos

- Ofrecer un espacio de aprendizaje colaborativo, sobre la educación de los hijos e hijas.
- Facilitar que los padres y madres u otros adultos con responsabilidades educativas familiares adquieran estrategias personales, emocionales y educativas que les permitan implicarse de un modo eficaz en la construcción de una dinámica de convivencia familiar positiva y en el desarrollo de modelos parentales adecuados para los niños y jóvenes.
- Prevenir y afrontar de modo constructivo sus problemas y conflictos cotidianos.
- Apoyar el proceso de desarrollo de niños, niñas, preadolescentes y adolescentes.
- Favorecer estilos de vida saludables.
- Generar un espacio de interés compartido que permita ampliar el círculo de relaciones.

Áreas temáticas

- La función parental. Problemática de la educación de los hijos e hijas.
- Resolución de conflictos en la interrelación con los hijos.
- Roles familiares.
- Cohesión familiar.
- Salud y organización del hogar.
- Adolescencia.
- Periodo de crianza, primera infancia. Etapas del desarrollo infantil.

Temporalidad: doce sesiones, periodicidad semanal o quincenal.

Número de participantes: alrededor de quince.

2.1. Talleres de competencias parentales y competencias marentales.

Proyectos en los CMSS:

Formación en **competencias parentales**, dirigidos a:

a) padres, madres y responsables de familias con niños en los que se han detectado dificultades en la organización familiar y doméstica, en la

educación y cuidado de menores.

b) unidades familiares monoparentales, familias en las que las mujeres están invisibilizadas por motivos culturales, unidades familiares en las que las mujeres asumen toda la responsabilidad del cuidado del núcleo familiar, ...

Competencias parentales: La Magdalena, Arrabal, San Pablo, Grupos, en colaboración con Fogaral, sobre habilidades parentales y cuidado de los hijo/as, en Delicias.

Grupos sobre desempeño de modelos y roles familiares: Universidad-Casablanca.

La Almozara: Taller de estrategias educativas para padres y madres. "Implica.2"

Taller Comer bien es salud, en LasFuentes.

Taller de hábitos alimenticios en Actur.

2.2. Talleres de competencias parentales en momentos críticos del ciclo vital: destinados a familias con hijos en primera infancia, preadolescentes y adolescentes.

Proyectos en los CMSS:

a) Grupos específicos, para familias con niños y niñas en periodo de crianza, o para niños y niñas.

Grupos para madres jóvenes con bebés, en Rurales y San Pablo. En San José, con familias de CTL y ludotecas.

La Magdalena, proyecto: Un barrio en marcha hacia el Éxito Educativo.

b) Grupos específicos, para adolescentes y familias con adolescentes:

Grupo de apoyo escolar, en colaboración con Secretariado gitano, en Oliver, en 1º de ESO.

Grupo dirigido a familias con menores "Educar en positivo", en Delicias.

Capacitación parental en padres de adolescentes, en Arrabal

c) Grupos de temática escolar y/o en coordinación con centros educativos,

La Magdalena, con IES Buñuel
Delicias, con la escuela de padres CeiP
Arrabal, con el colegio Cándido Domingo
Torrero, grupo de refuerzo escolar, en colaboración con Cruz Roja
y en Oliver-Valdefierro-Miralbueno.

2.3. Talleres de autoestima

Se establece como objetivo intermedio, en algunos proyectos de trabajo grupal y en otros como objetivo directo:

- Trabajar sobre habilidades sociales: comunicación, cooperación, asertividad, empatía, conocimiento social y relaciones interpersonales.
- Potenciar el empoderamiento de las personas, básico para poder abordar las dificultades vitales, personales, familiares, formativo laborales y de inclusión en redes sociales.

En Torrero, grupos con mujeres inmigrantes

En Oliver/Valdefierro/Miralbueno, Programa de dinamización y promoción personal dirigida a mujeres del barrio perceptoras del IAI fundamentalmente.

En Las Fuentes: grupo de competencias personales y sociales

3. Grupos de apoyo a personas que sufren soledad o aislamiento social y a las personas cuidadoras.

Proyectos dirigidos tanto a personas que sufren soledad o aislamiento social, con la finalidad de paliar este sentimiento y tejer redes de apoyo afectivo como a las personas cuidadoras, que les procuren herramientas que les ayuden a sostener los cuidados, ganar en bienestar y autonomía y favorecer la creación de redes de apoyo informal.

Proyectos en los CMSS:

- ✓ Grupos dirigidos a personas que sufren soledad:

En Rurales en colaboración con la Junta Vecinal.

En Arrabal, planteado como proyecto en red, proyecto de acompañamiento para paliar y prevenir la soledad entre usuarios de prestaciones sociales domiciliarias en el zona Pich de Arrabal

En Universidad-Casablanca, incluido en el proyecto “Agruparte”, uno el objetivo de contribuir a la disminución del sentimiento de soledad al de inclusión sociolaboral.

Proyecto Acompañándonos, en San Pablo. Objetivos: Acompañar a personas mayores para disminuir el sentimiento de soledad y mejorar las habilidades prelaborales y el desarrollo personal de diez mujeres.

En Delicias, proyecto de investigación Soledad no deseada, con AAW, Manuel Viola y centro de Salud Delicias Sur

En San José, proyectos grupales desde la Comisión del Mayor.

- ✓ Grupos dirigidos a personas cuidadoras:

En La Magdalena: “Cuéntame tus cuidados”, grupo de apoyo a cuidadoras, en colaboración con alumno/as de grado medio y profesionales, espacio de aprendizaje mutuo, con metodología de aprendizaje-servicio.

4. Espacios informativos: Charlas informativas en el CMSS y relación con red en el territorio.

4.1. Espacios de información grupal, que tienen como finalidad aportar información sobre aspectos concretos a un grupo de personas a las que puede interesar el contenido de dicha información. Son **encuentros en grupo de usuari@s** del CMSS, para recibir información conjuntamente, sobre:

- Declaración de la Renta
- Mejora de las condiciones energéticas de las viviendas
- Bono social
- Ayudas a la rehabilitación de la vivienda
- Sesión informativa a posibles perceptores de la ayuda de integración familiar o de ingreso aragonés de inserción.
- Prevención de caídas en el domicilio.
- Recursos de tiempo libre
- Becas de educación

Todos los programas de los CMSS pueden implementar sesiones de información en grupo. Queda pendiente la organización de la sesión de acogida a las personas que solicitan atención en el programa de Autonomía y Cuidados, así como generalizar las sesiones informativas sobre IAI y AIF. La información que se da a la ciudadanía del contenido del Programa de Infancia, tiene una periodicidad relacionada con el curso escolar/ periodo vacacional de verano.

4.2. Actuaciones de información y coordinación realizadas fuera del CMSS, que tienen como objetivo el conocimiento mutuo: del CMSS y de instituciones y entidades sociales. Conocimiento de los programas realizados y de la posible coordinación entre ambas instituciones, CMSS y ellos.

- Conociéndonos: territorio y equipo. Organización de visita a los recursos del territorio. Visitar y recibir en el CMSS, a los profesionales que trabajan en el territorio, tanto en recursos del propio Ayuntamiento como de otras instituciones o entidades sociales.
- Revierte en conocimiento mutuo, derivaciones, potenciar trabajo en red, etc. y tiene una función fundamental para las personas nuevas que se integran en los CMSS.

ANÁLISIS DEL TIEMPO DE ATENCIÓN EN CADA CMSS

El nuevo modelo de organización del trabajo en los Centros Municipales de Servicios Sociales está en fase de implementación. El ritmo está siendo diferente en cada CMSS, los procesos de cambio y la organización de l@s trabajadores y la modalidad de trabajo en programas y del propio equipo, tiene sus peculiaridades en cada uno de ellos.

La finalidad última de la organización de un servicio público es procurar la mejor respuesta profesional a las necesidades de la ciudadanía, la mayor eficacia y eficiencia de los servicios, dotando adecuadamente, en nuestro caso a los CMSS, de equipamientos adecuados, recursos humanos suficientes y soporte documental, material y psicosocial acorde con los objetivos planteados.

En este momento, el análisis certero de la atención prestada en cada CMSS, en cada uno de los programas, todavía no es posible realizarla. Ha sido necesario introducir un nuevo parámetro en la aplicación informática, para recoger en qué programa se atiende a quien se está citando y, se ha habilitado una base de datos sobre Atención a urgencias, que está en periodo de pilotaje.

A continuación se presentan los datos que ha sido posible extraer de la aplicación informática respecto a la demora en la atención, por ser uno de los parámetros de evaluación de la calidad de un servicio público. Este parámetro depende de muchos factores: organización del trabajo, número de profesionales en relación a la intensidad de la demanda, situaciones especiales personales, de bajas laborales, etc. Con toda la precaución posible, sin emitir juicios valorativos, pero sí para reflexionar sobre ellos, los datos recogidos son los siguientes:

El Programa de Primera Atención pretende una respuesta ágil que discrimine la rapidez en la respuesta que se requiere y evite, de este modo, que en los CMSS se de lugar a una demora indiscriminada de todas las demandas. Por tanto, es lógico esperar que la respuesta a la demanda de 1ª cita sea con menor tiempo de espera que las siguientes citas.

Como se puede observar en la tabla I, en los CMSS Centro, La Magdalena y Oliver-Valdefierro-Miralbueno, la demora en las primeras citas es menor que en las citas posteriores.

El tiempo de demora (1ªcita/resto) es similar en los CMSS: Actur, Arrabal, Universidad-Casablanca, La Almozara, La Jota-Sta Isabel, Las Fuentes, Rurales, San Pablo, Delicias II y Torrero.

En Delicias I y en San José la situación es inversa a la esperable: la demora en la respuesta a la primera cita es superior a la del resto de citas.

PRIMERA CITA Y CITA A DEMANDA

CMSS	DEMORA 1ª CITA (días)	NÚMERO 1ª CITA	DEMORA CITA (días)	NÚMERO CITA	DEMORA TOTAL	CITA TOTAL
Actur	13,8	164	12,5	1.259	12,7	1.423
Arrabal	15,1	224	11,8	1.779	12,2	2.003
Centro	8,9	221	14,3	1.176	13,4	1.397
Delicias 1	40,4	368	21,6	2.496	24,0	2.864
Delicias 2	29,9	389	22,2	2.401	23,2	2.790
Universidad/Casab.	8,0	258	7,4	2.515	7,5	2.773
La Almozara	13,1	166	13,0	1.525	13,0	1.691
La Jota – Sta. Isabel	14,6	142	13,7	1.795	13,8	1.937
La Magdalena	7,7	120	13,1	1.658	12,7	1.778
Las Fuentes	10,4	258	10,8	2.097	10,8	2.355
Oliver – Vald. – Miral.	12,7	148	20,8	2.796	20,4	2.944
Rurales	8,3	156	9,0	1.418	9,0	1.574
San José	37,1	624	21,9	2.680	24,8	3.304
San Pablo	22,9	219	20,9	3.303	21,0	3.522
Torrero	10,2	312	9,2	2.926	9,3	3.238
Total	16,9	3.769	14,8	31.824	15,2	35.593

Tabla 1. Demora en la respuesta a las primeras citas en el CMSS y a las citas posteriores, por días y por CMSS.

Contrastamos estos datos con el número de primeras citas recibidas en estos CMSS y el número de profesionales (trabajadores sociales) que atienden, así como el número de citas por semana del Programa de Primera Atención (horas a la semana).

Primer grupo: CMSS en los que la demora en las primeras citas es menor que en las citas posteriores.

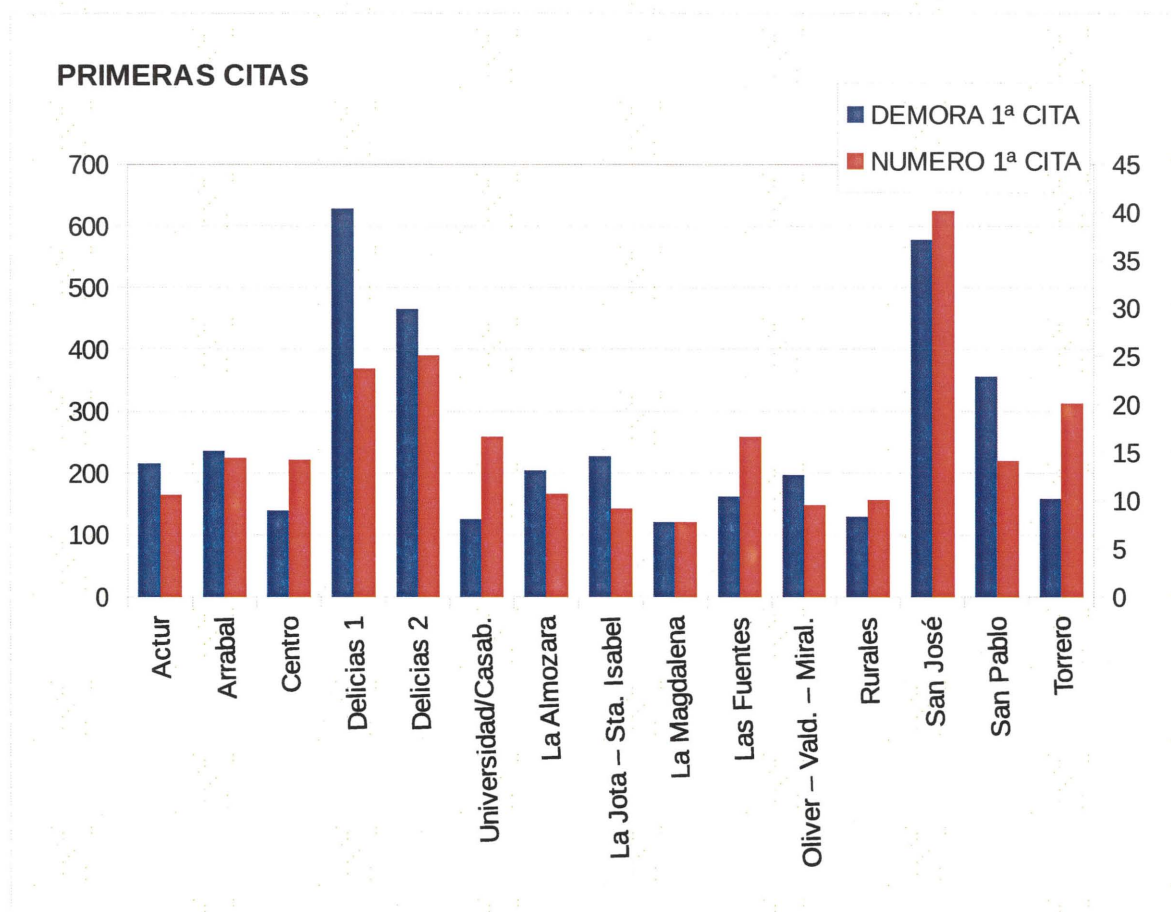
CMSS	Nº 1ª citas	Nº Tr. Sociales	Citas/ semana
Centro	221	3	35
Oliver/Val/Miral	148	7	77
La Magdalena	120	5	48

Segundo grupo: CMSS en los que el tiempo de demora en las primeras citas es similar al que se da en citas posteriores. Grupo mayoritario.

CMSS	Nº 1ª citas	Nº Tr. Sociales	Citas/ semana
Actur	164	3	21
Arrabal	224	5	28
Univer/Casablanca	258	7	35
La Almozara	166	3	56
Jota-Sta Isabel	142	3	50
Las Fuentes	258	6	56
Rurales	156	3	7
San Pablo	219	6	63
Delicias II	389	8	77
Torrero	312	5	40

En Delicias I y en San José la situación es inversa a la esperable: la demora en la respuesta a la primera cita es superior al tiempo en el resto de citas.

CMSS	Nº 1ª citas	Nº Tr. Sociales	Citas/ semana
Delicias I	368	8	88
San José	624	7	91



Estos datos son una primera aproximación a un estudio más detallado y preciso de los tiempos de atención a l@s usuari@s de los CMSS. No obstante, se puede concluir que hay que orientar la organización del trabajo en los CMSS a disminuir el tiempo de atención en las primeras visitas.

Se estudiarán los tiempos de atención, discriminados por Programas a final de 2018 y posteriormente, cada trimestre, para analizar la evolución de la demanda y el tiempo de atención de la misma. Este parámetro es uno de los indicadores que servirá para evaluar el trabajo en los CMSS.

En relación a la AGENDA:

Los actuales registros informáticos, pese a haber ido incorporando mejoras, no se adaptan totalmente a la nueva organización del trabajo en los CMSS. La sistemática de uso de la “agenda” hay que hacerla de un modo uniforme, coherente con la finalidad del instrumento y adaptada al trabajo por programas. Este año se ha añadido el ítem “programa” que debe completarse cuando se da una cita.

El último trimestre del año 2018 se presentará un estudio del uso de la agenda, analizaremos su utilidad y concretaremos las modificaciones que sean oportunas para que se adapte lo más posible a las necesidades del servicio y sea fiel reflejo de la actividad en los CMSS, también se incluirán en la medida de lo posible las modificaciones que han solicitado perfiles profesionales de los CMSS diferentes a trabajador social, que no encuentran útil para su trabajo el sistema de recogida de datos en la agenda.

Se discriminará claramente en la utilidad de la Agenda, el registro de citas y el registro de actividades.

PERSONAL DEL SERVICIO: CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES Y SERVICIOS CENTRALES

En agosto de 2018, están trabajando en los CMSS, 202 profesionales:

- ✓ 14 directoras
- ✓ 9 operario/oficiales
- ✓ 13 auxiliares/administrativo/as
- ✓ 35 técnico/as auxiliares socioculturales (incluye unidades servicios sociales)
- ✓ 80 trabajador@s sociales (incluye una unidad técnica)
- ✓ 14 psicólogo/as
- ✓ 36 educador/as y técnico/as de infancia (19 familiares y 17 de infancia).

En la oficina administrativa de Morlanes trabajan:

- ✓ jefe de sección de administración y asuntos generales
- ✓ jefe de sección de sistemas de información y acción social
- ✓ 3 operarios
- ✓ 2 auxiliares administrativo/as
- ✓ 5 administrativo/as
- ✓ 3 TAS
- ✓ 1 Técnico de administración general
- ✓ 1 unidad de servicios sociales

La estructura transversal del servicio, la constituyen las jefaturas de sección de Proyectos y Programas

- ✓ Infancia
- ✓ Prevención e Inclusión
- ✓ Autonomía y Cuidados

Completan el equipo de profesionales, el adjunto a la jefatura de servicio y la jefa de servicio de Servicios Sociales Comunitarios.

En total, el trabajo de Servicios Sociales Comunitarios lo realizan 223 trabajador@s.

Intensidad de trabajo en los CMSS y adscripción de personal a los Centros

La intensidad de trabajo de los centros, en base a los parámetros analizados: realización de trabajos grupales (según información de las directoras de los CMSS) y tiempos de atención en los CMSS (a través de la aplicación informática), se muestra en la tabla 2.

CMSS	Trabajos grupales ¹	Tiempos de atención
ACTUR	II	II
ARRABAL	III	II
CENTRO	I	II
DELICIAS I	II	III
DELICIAS II	II	III
LA ALMOZARA	I	II
LA JOTA/ Sta ISABEL	II	II
LA MAGDALENA	III	II
LAS FUENTES	II	I
OLIVER/VAL/MIRALBUENO	III	III
RURALES	II	I
SAN JOSÉ	I	III
SAN PABLO	III	III
TORRERO	I	I
UNIVERSIDAD/CASABLANCA	II	I

Tabla 2: Graduación de intensidad, según parámetros analizados: Trabajo grupal y Tiempos de atención.

¹Según información remitida a jefatura de servicio (22 de agosto de 2018).

En la tabla 3 se resume el resultado de los análisis situacionales realizados durante estos tres últimos años, que incluyen diferentes parámetros. Sin pretender que este análisis recoge toda la realidad de la atención de los CMSS, por la imposibilidad de transmitir aspectos cualitativos a cuantificación de los mismos, sí nos sirve para poder tener una graduación de intensidad de trabajo y, de este modo, poder hacer una adscripción de trabajadores ajustada a ella.

CMSS	Valoración año 2016	Valoración año 2017	Valoración año 2018	PUNTUACIÓN
ACTUR	I	I	II	4
ARRABAL	II	II	III	7
CENTRO	I	I	II	4
DELICIAS I	IV	III	III	10
DELICIAS II	IV	III	III	10
LA ALMOZARA	I	I	II	4
LA JOTA/ Sta ISABEL	I	I	II	4
LA MAGDALENA	II	II	III	7
LAS FUENTES	II	III	II	7
OLIVER/VAL/MIRALBUENO	III	II	III	8
RURALES	I	I	II	4
SAN JOSÉ	III	III	II	8
SAN PABLO	II	II	III	7
TORRERO	II	III	I	6
UNIVERSIDAD/CASABLANCA	III	II	II	7

Tabla 3: Intensidad de trabajo en los CMSS, según parámetros analizados en 2016, 2017 y 2018

Los CMSS La Almozara, Actur, La Jota- Sta Isabel, Centro y Rurales, tienen una intensidad de trabajo similar, considerado en conjunto el total de parámetros.

Los CMSS Arrabal, La Magdalena, San Pablo, Universidad-Casablanca, Las Fuentes y Torrero, son centros con intensidad media de trabajo, en relación al grupo anterior y al tercer grupo formado por, Oliver-Valdefierro-Miralbueno, San José, Delicias I y Delicias II, que registran la mayor intensidad de trabajo.

En la tabla siguiente se observa la distribución de los trabajadores, por perfiles, en los CMSS, ordenados según graduación en la intensidad de trabajo:

CMSS	Directora Técnica	Operarios/Oficiales	Aux/Adm in	TAS	TR. SOCIAL	Psicólogos	Educadores/as/ Técnicos infancia
LA ALMOZARA	1		0,8	2	3	0,5	2
ACTUR	1		1	2	3,33	1	2
LA JOTA/ Sta ISABEL	1		1	2	3,33	1	2
CENTRO	1	1	0,2	2	3	0,5	*
RURALES	1		0,2	2	3	1	3
TORRERO	1		0,8	2	5	1	2
ARRABAL	1		1	2	5,33	1	3
LA MAGDALENA	*	1	1	2	5	1	2
SAN PABLO	1	1	1	2	6	1	3
LAS FUENTES	1	1	1	3	6	1	2
UNIVERSIDAD/CASABLANCA	*		1	3	7	1	2
OLIVER/VAL/MIRALBUENO	1	2	1	3	7	1	5
SAN JOSÉ	1	1	1	2	7	1	2
DELICIAS I	1	1	1	3	8	1	2,5
DELICIAS II	1	1	1	3	8	1	2,5

Tabla 4: Número de trabajadores en los equipos de los CMSS, por perfiles. CMSS graduados por orden en cuanto a intensidad de trabajo, según parámetros analizados, de menor a mayor. (una trabajadora social apoya a tres CMSS, para realización de PIAs) (*vacantes)

En este momento, está pendiente el nombramiento de la jefatura del Programa de Prevención e Inclusión (dejará vacante la dirección técnica de Universidad/Casablanca y así se señala en la Tabla 4), y quedarán vacantes dos direcciones técnicas de Centro Municipal de Servicios Sociales. En el último trimestre el año quedarán vacantes las jefaturas del Programa de Autonomía y Cuidados y de la jefatura de

sección de Sistemas de información y acción social.

En septiembre, finalizan los procesos selectivos de provisión de plazas de diplomado en trabajo social, técnico medio educador y técnico auxiliar sociocultural, se incorporarán al Servicio nuevo/as profesionales.

Hay dos vacantes de trabajador/a social por jubilación, que previsiblemente se cubrirán en el tercer trimestre.

Una vez firmado el convenio interadministrativo de colaboración entre el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y el Ayuntamiento de Zaragoza, en materia de servicios sociales, durante el año 2018, tras el análisis del impacto económico resultante, se conocerá el número de profesionales que es posible contratar en base a dicho convenio.

A partir del análisis de intensidad de trabajo en los CMSS y la adscripción actual de profesionales en los CMSS, la planificación de adscripción de profesionales sería la siguiente:

En septiembre, tras la aplicación del Procedimiento Interno de Adscripción y redistribución de personal en los CMSS:

- ✓ Incorporación de dos TAS, que serían adscritas a San José y San Pablo.
- ✓ Incorporación de un educador/a, que sería adscrita a Centro.
- ✓ Incrementar 2 trabajador/as sociales, que deberán ser adscritas a los CMSS en los que están trabajando actualmente las dos profesionales que serán nombradas directoras técnicas.

Sería óptimo contar a medio plazo con la posibilidad de:

- ✓ Incrementar tres TAS, que serían adscritas a Delicias I, Delicias II y Torrero.
- ✓ Incrementar cuatro trabajadores sociales, que serían adscritas a San José, Oliver-Valdefierro-Miralbueno, San Pablo y Delicias I-II.

A largo plazo:

- ✓ Crear en plantilla una plaza de psicólogo/a

- ✓ Crear en plantilla dos educadora/es
- ✓ Crear en plantilla tres trabajador@s sociales
- ✓ Crear en plantilla un operario

El día 22 de agosto se activa el **Procedimiento Interno para la realización de cambios de adscripción y redistribución de personal.**

Zaragoza, 23 de agosto de 2018

La Jefa de Servicio
Servicios Sociales Comunitarios

Fdo.: Teresa Yago Simón

