

## **1. TÍTULO/IDENTIFICACIÓN**

Servicio de Orientación Familiar para la Prevención de la Exclusión Social.

## **2. UBICACIÓN GEOGRAFICA**

Este programa se ha planteado como complemento ideal del resto de dispositivos de Teléfono de la Esperanza, especialmente del Servicio de Orientación por Teléfono. Este último servicio es accesible a la población de la Comunidad Canaria en general.

La atención especializada a través del Servicio de Orientación Familiar que es objeto de este proyecto, así como la formación en habilidades parentales está destinada a unidades familiares de la Isla de Gran Canaria, preferentemente a familias del Municipio de Las Palmas de G.C.

## **3. MARCO TEÓRICO/FUNDAMENTACIÓN/JUSTIFICACIÓN**

### **3.1. Diagnóstico**

Los cambios socio-económicos experimentados en los últimos años han generado la aparición de nuevos fenómenos de vulnerabilidad o exclusión que afectan a las familias de nuestro municipio y particularmente a los menores, ampliando el rango de familias en riesgo de exclusión social.

Sin embargo, lejos de incrementarse los medios públicos destinados a dar respuesta a esta situación de emergencia social, la política social de los últimos años se ha caracterizado en general, por un recorte de la cobertura pública, justo en el momento de mayor precariedad para una franja vulnerable de nuestra sociedad.

Actualmente, estamos viendo que se consolida una leve mejoría de la evolución del paro en nuestro municipio, pero con cifras todavía muy lejanas de un mínimo aceptable. El paro registrado en Las Palmas de Gran Canaria se sitúa en 41.675 para una población de 377.650 personas (datos de enero de 2018), suponiendo una tasa de paro registrado del 23,96 %.

De hecho, Las Palmas de Gran Canaria es hoy en día el tercer municipio mayor de 40.000 habitantes de nuestra provincia en cuanto a porcentaje de paro, lista encabezada por Telde y Santa Lucía de Tirajana.

Sin embargo, no se nos escapa que uno de los factores (y que es uno de los indicadores que inciden directamente en la precarización, desigualdad, y pobreza) es que el repunte apreciado en estos últimos años en la creación de empleo, y por consiguiente de la ocupación, viene dado en gran medida por el aumento en la contratación a tiempo parcial, que ha aumentado de forma espectacular en los últimos años.

De hecho, cerramos 2017 con apenas el 3,4% de los contratos firmados durante ese año de carácter indefinido y a jornada completa.

Esto está produciendo, junto con otros factores, que muchas familias de nuestro municipio en situación precaria presenten un incremento notable de la conflictividad familiar, con un importante aumento de la demanda de recursos sociales públicos a la vez que una merma considerable de la renta disponible con la que poder afrontar necesidades de apoyo psicosocial, orientación familiar o educativa.

En el caso concreto de los Centros de Servicios Sociales, el incremento de la demanda de atención durante los últimos años vinculada a los efectos de la crisis económica ha sido realmente importante, sin que haya venido acompañada de un incremento en la dotación de medios.

En nuestro municipio, Las Palmas de Gran Canaria, esto ha supuesto un aumento del 266 % en el número de personas atendidas entre 2012 y 2016, último registro del que dispone el ISTAC:

	2016	2015	2014	2013	2012
	Personas atendidas	Personas atendidas	Personas atendidas	Personas atendidas	Personas atendidas
Palmas de Gran Canaria (Las)	60.012	53.515	32.010	30.382	22.499

Además, en la Comunidad Canaria, aproximadamente una de cada cuatro personas está en riesgo de padecer un trastorno mental no psicótico a lo largo de su vida con el consiguiente impacto en su entorno familiar (Encuesta de Salud de Canarias. Gobierno de Canarias.)

Esto supone que sólo en el municipio de Las Palmas de Gran Canaria, más de 90.000 personas podrían necesitar a lo largo de su vida atención psicosocial y / u orientación familiar.

Según datos aportados por AFAES, esta cifra se incrementará en los próximos años de forma que "en 2020 la segunda patología por orden de importancia y por importancia así mismo en demandar recursos económicos y sociales serán las relacionadas con enfermedad mental o trastornos mentales".

Actualmente, nuestro sistema sanitario público apenas puede dar respuesta más allá de la farmacológica a los casos más graves e incapacitantes de trastornos mentales, quedando una enorme franja de conflictividad familiar y psicológica con un impacto directo en la estabilidad del sistema familiar y en especial de los menores que conviven con estas circunstancias, sin que apenas exista cobertura pública.

Esta realidad aumenta el riesgo de exclusión social de estas personas y sus familias, convirtiéndose en necesario un servicio como el que recoge el presente proyecto.

De hecho, esta es una de las necesidades detectadas en los Centros Municipales de Servicios Sociales de Las Palmas de G.C., en las que se destaca la necesidad de disponer de recursos que pudieran facilitar atención psicológica a personas y familias sin menores declarados en situación de riesgo. Uno de los objetivos del presente proyecto es dar respuesta a esta necesidad.

Durante 2017, Teléfono de la Esperanza en Canarias realizó 4.747 intervenciones, de las cuales, 1.967 lo fueron por problemas familiares graves.

La atención especializada que ofrece en sede Teléfono de la Esperanza de forma complementaria a la orientación por teléfono (Servicio de Orientación Familiar) está dirigida preferentemente a unidades familiares con escasos recursos económicos, siendo de hecho utilizado mayoritariamente por familias con un nivel socioeconómico rayando el umbral de la pobreza y por tanto en riesgo de exclusión social.

Los dispositivos contemplados en este proyecto ofrecen un servicio muy accesible para las personas y familias: orientación permanente por teléfono (24 horas / 365 días) y atención presencial en consultas de psicología y orientación familiar totalmente gratuitas.

### **3.2. Criterios técnicos.**

La experiencia en el Teléfono de la Esperanza nos demuestra que una parte importante de las situaciones tratadas por esta ONG se corresponden con problemas familiares: 41,43 % del total de intervenciones durante 2017, siendo muchos de ellos problemas graves. Problemas que afectan mayoritariamente a unidades familiares con un nivel socioeconómico rayando en la mayoría de los casos el umbral de la pobreza.

La constatación de este hecho, nos ha impulsado a crear un dispositivo de atención especializado en atender las crisis familiares, en colaboración con el Servicio de Orientación por Teléfono y los profesionales del Teléfono de la Esperanza.

Existen numerosas familias y personas con una conflictividad importante, que las coloca en riesgo de exclusión social, que carecen de una alternativa gratuita que les ofrezca orientación psicológica y familiar que les permita actualizar sus recursos para desenvolverse de forma eficaz.

Este proyecto ofrece un servicio integral de intervención para aquellas situaciones familiares graves y urgentes que así lo requieran, las cuales tras ser atendidas por el Servicio de Orientación por Teléfono, donde se ofrece atención en crisis, acompañamiento y asesoramiento en la búsqueda de recursos y prestaciones; pueden ser derivadas al centro para tener entrevistas presenciales por profesionales de la psicología y la orientación familiar en las cuales trabajar la problemática en profundidad.

Además, ofrece actividades formativas de promoción de habilidades sociales para actualizar la capacidad de l@s participantes para ejercer funciones parentales.

Características que orientan la actuación en el servicio:

- Accesibilidad.
- Gratuidad.
- Calidad de la atención.

### **3.3. Finalidad.**

En concordancia con nuestros fines, este proyecto persigue proporcionar de manera gratuita, anónima y especializada un servicio permanente de ayuda de urgencia telefónica y personal a cuantas personas y familias lo soliciten en situación de conflicto grave y riesgo de exclusión social, tanto a nivel preventivo, como en la intervención en crisis.

En este sentido, el presente proyecto refleja un recurso muy útil que es capaz de articular un dispositivo de atención permanente 24 horas que ofrece atención en crisis, acompañamiento y asesoramiento en la búsqueda de recursos y prestaciones; con servicios como la orientación familiar en sede a través de consultas gratuitas y la organización de actividades de formación y promoción de habilidades sociales como cursos, talleres y grupos que persiguen fomentar la igualdad de oportunidades y la defensa de los derechos personales de los participantes.

Teléfono de la Esperanza inicia su actividad en esta Comunidad Autónoma en el mes de octubre de 1996. Durante estos años ha dado respuesta a situaciones de conflicto grave que requerían de ayuda de urgencia. Prueba de ello, son los datos relativos al último año (2017) en el que se atendieron en el departamento de orientación por teléfono a 4.747 personas:

A través del Servicio de Orientación por Teléfono:

- Número de intervenciones total: 4.747
- Número de intervenciones problemática familiar: 1.967 (41,43 %)

A través del Servicio de Orientación Familiar:

- Número de unidades familiares atendidas en sede. 174
- Número total sesiones de consulta. 688 sesiones.
- Porcentaje llamantes total atendidos en consulta. 3,66 %
- Porcentaje llamantes con problemática familiar que son atendidos posteriormente en consulta. 8,84 %

Curso “Aprendiendo a Educar: Habilidades para Madres, Padres y Educador@s” – Edición 2017:

Participaron 20 alumn@s, así como 5 formador@s del equipo de Formación de Teléfono de la Esperanza, entre ponentes y coordinador@s de grupos.

### **3.4. Marco de situación del proyecto (concordancia con planes y programas).**

Estrategia Europa 2020:

Define como prioridad “fomentar la inclusión social de las personas y familias con especial necesidad, en situación de riesgo, desprotección, personas con discapacidad y/o en situación de exclusión social”.

## Plan Integral de Apoyo a la Familia 2015-2017

(Pendiente de renovación)

Objetivo General 2: Avanzar en la protección social, jurídica y económica de las familias: Actuaciones orientadas al mantenimiento y estabilidad de los ingresos de las familias y que ayuden a disminuir los gastos familiares que, con carácter extraordinario, tengan su origen en situaciones especiales tales como enfermedades crónicas, personas con discapacidad, dependientes, etc.

### Canarias: Innovación Social y lucha contra la pobreza:

Expone que “para mejorar las condiciones de los colectivos más vulnerables o en situación de riesgo de exclusión, se plantea la siguiente iniciativa: apoyo a las entidades de iniciativa social que desarrollan un apoyo necesario potenciando acciones integradoras”.

La Estrategia frente a la Pobreza, la Exclusión Social y a favor del Desarrollo Humano se fija como objetivo la implementación de medidas destinadas a paliar los efectos de la crisis económica sobre las personas y las familias.

### Plan “LPA-GC Calidad de Vida para todas las personas y familias 2014 – 2020”

Este proyecto presenta coincidencias o bien se inserta directamente en los siguientes objetivos y líneas de actuación del Plan:

Eje 1: Servicios Sociales generales o comunitarios:

O 1.2. Dignificar y dar calidad de vida a las personas y familias del municipio para la atención a las personas mayores, personas con discapacidad, enfermos crónicos y familias en riesgo.

L 1.1. Servicio de información, orientación y valoración.

L 1.5. Servicio de prevención y promoción social dirigidos a la ciudadanía.

Eje 2. Menores y familia.

O 2.1. Apoyo a las familias: Avanzar en la promoción de políticas de apoyo a las familias en el ejercicio de sus responsabilidades en el cuidado, la educación y el desarrollo integral de los niños, y facilitar la conciliación de la vida.

O 2.3. Protección e Inclusión Social: Potenciar la atención e intervención social a la infancia y adolescencia en situación de riesgo, desprotección, discapacidad y / o situación de exclusión social, estableciendo criterios compartidos de calidad y prácticas susceptibles de evaluación.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo General**

Facilitar la prevención, intervención y rehabilitación de conflictos familiares en unidades familiares con problemática psicosocial y relacional con el fin de prevenir el riesgo de exclusión social.

### **4.2. Objetivos Específicos**

Proporcionar a la persona en situación de crisis o conflicto familiar apoyos inmediatos a través de la escucha y orientación telefónica, para evitar riesgos graves (Servicio permanente 24 horas / todos los días).

Ofrecer la posibilidad de orientación y cambio desde la propia intervención telefónica y/o derivar hacia el Servicio de Orientación Familiar del Teléfono de la Esperanza u otras instituciones si fuese necesario.

Facilitar la recuperación del equilibrio familiar y personal a través del Servicio de Orientación Familiar, consistente en entrevistas presenciales gratuitas por profesionales de la Psicología para personas y unidades familiares sin recursos económicos y con una problemática de índole psicosocial y relacional.

Mejorar la formación de profesionales y voluntari@s que atiendan a familias en riesgo de exclusión social.

### 4.3. Metas

Proporcionar atención inmediata a través del servicio de orientación por teléfono de forma permanente, durante 24 horas los 365 días del año, salvo causas de fuerza mayor.

Conseguir que al menos el 30 % de las llamadas recibidas sean resueltas por el servicio de orientación por teléfono.

Conseguir que el Departamento de Orientación por Teléfono cuente con al menos 20 orientador@s especialistas en la escucha en total.

Conseguir que un 80 % de las derivaciones a los servicios presenciales del T.E. sean atendidas en un plazo inferior a 15 días.

Conseguir que el 80 % los casos graves y urgentes que requieran atención presencial sean atendidos en un plazo inferior a dos días.

Ofrecer una reserva de plazas bonificadas y / o gratuitas en los programas de formación “Agentes de Ayuda” y en los programas de mejora de la calidad de vida emocional organizados por Teléfono de la Esperanza para profesionales que trabajen con familias en riesgo de exclusión social.

#### Resultados e impactos del proyecto:

En base a los datos de los últimos años, podemos prever lo siguiente:

Al menos **1.500** intervenciones en situación de crisis por teléfono, de las que al menos el 20 % correspondan a problemas y conflictos familiares de carácter psicosocial y relacional.



Al menos **50** unidades familiares atendidas a través del Servicio de Orientación Familiar, por medio de entrevistas presenciales, con una media estimada de 4 entrevistas por unidad familiar, lo que supone al menos 400 entrevistas a través de este dispositivo.

(Se elimina un resultado / impacto)

Se reservan al menos 10 plazas bonificadas y otras tantas gratuitas en el Programa “Agentes de Ayuda” y en cada uno de los cursos “Autonomía Afectiva” y “Asertividad y Relaciones Humanas” dirigidas a personal adscrito a Servicios Sociales del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria que trabajen con familias en riesgo de exclusión social, colaborando por tanto en su formación personal.

#### **4.4. Actividades**

Orientación por teléfono las 24 horas del día, todos los días. Este servicio será atendido por orientadores/as especialistas en la escucha, voluntari@s de Teléfono de la Esperanza formados por el Departamento de Formación a través del “Programa Agentes de Ayuda”.

Entrevistas presenciales en la sede de Teléfono de la Esperanza por medio de profesionales de la Psicología y Orientación Familiar.

Difusión de los recursos ofrecidos por el Programa entre posibles usuarios, agentes sociales y población en general:

Medios de comunicación: periódicamente, se elaboran y publican notas de prensa acerca de datos de la propia entidad o coincidiendo con efemérides significativas (Día Internacional de la Familia, Día de la Escucha, Día Internacional para la erradicación de la Pobreza); con repercusión en prensa en papel y digital, radio y tv en las que se divulgan los dispositivos recogidos en este proyecto.

Material divulgativo de los servicios: Distribución y mantenimiento de cartelería y folletos explicativos en centros educativos, asociaciones de vecinos, centros de salud, centros de servicios sociales, etc.

Redes sociales, página web y correo electrónico: Con frecuentes comunicaciones divulgando los dispositivos contemplados en este proyecto.

## 5. METODOLOGÍA

Modelo teórico, fases de intervención y técnicas e instrumentos

Siguiendo los modelos más aceptados a nivel internacional de intervención en crisis emocionales (Caplan, Slaikeau), que destacan el valor e importancia de disponer de dispositivos de ayuda capaces de ofrecer en primera instancia una respuesta inmediata, con facilidad de acceso y nivel técnico, Teléfono de la Esperanza ha diseñado un modelo de intervención que abarca tres niveles de atención:

1º NIVEL: Atención inmediata. Servicio Permanente de Orientación por Teléfono (24 horas / 365 días).

Servicio permanente a disposición de la población en el 928 33 40 50 y 717 003 717.

Atendido por orientador@s especialistas en la escucha, voluntari@s seleccionados y formados por la entidad a través del Programa de Formación Agentes de Ayuda (1) y el Plan de Formación Permanente (actividades mensuales de formación especializada).

• (1) El Programa de Formación “Agentes de Ayuda” ha sido reconocido con el Psi de Honor del Colegio Oficial de la Psicología de Las Palmas (2013) y galardonado con el 1º Premio de Planes de Formación 2015 por la Fundación Amurga para la Investigación y Formación en Canarias.

Características de la intervención:

• Servicio anónimo, confidencial y especializado en la escucha terapéutica e intervención en crisis. Se llevan a cabo intervenciones de “primeros auxilios psicológicos”, orientación, asesoramiento, información y derivación en la búsqueda de recursos y prestaciones.

• Siguiendo un protocolo y en caso necesario, en esta misma intervención se deriva a las personas a:

- Servicio de Orientación Psicológica y Familiar de la propia entidad (la agenda de entrevistas para cita previa se gestiona desde la propia intervención telefónica).

- Otros recursos sociales de la comunidad especializados (se dispone de una Guía propia de Recursos Sociales de la comunidad permanentemente actualizada).
  - 112 – Centro Coordinador de Emergencias: en el caso de actos suicidas, violencia en curso, etc.
  - Información en función de su perfil y necesidades acerca de los diferentes cursos, talleres y grupos organizados por la propia entidad para mejorar habilidades sociales y promover la igualdad de oportunidades.
- 
- Tras completarse la atención telefónica, se cumplimenta una ficha de intervención con 37 ítems que recoge por medio de menús desplegados información demográfica, problemática consultada, demanda del usuari@, en su caso asignación de consulta y vínculo con la agenda de entrevistas, etc.

2º NIVEL: Atención próxima. Servicio de Orientación Psicológica y Familiar.

Es un servicio profesional, gratuito y presencial al que se accede con cita previa a través del Servicio Permanente de Orientación por Teléfono. Tienen prioridad de acceso las personas y familias con recursos económicos limitados.

Está atendido por profesionales de la psicología y orientación familiar con acreditación como psicólog@s sanitari@s. Tod@s ell@s han completado a su vez el Programa de Formación Agentes de Ayuda de la propia entidad, lo que añade a su competencia profesional un lenguaje y estilo común que facilita enormemente el tránsito de l@s usuari@s por los diferentes dispositivos y el trabajo en equipo.

Dependiendo de las necesidades detectadas y los objetivos terapéuticos fijados, l@s propi@s profesionales asignan segundas y sucesivas entrevistas.

3º NIVEL: Promoción de habilidades sociales y de manejo personal.

Como complemento de los anteriores dispositivos, se ha desarrollado un área de mejora de habilidades sociales y personales por medio de actividades formativas y grupales a través del Departamento de Formación de Teléfono de la Esperanza.

Son actividades accesibles para toda la población, con prioridad para personas sin recursos económicos.

Están impartidas por el equipo de formador@s y coordinador@s de grupos de T.E. en Canarias, cuyos miembros han recibido el Programa Agentes de Ayuda de formación de la propia entidad así como una especialización como formadores.

Todas las actividades cuentan con material didáctico diseñado y contrastado por la Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza, que incluye tanto una guía detallada con las dinámicas y actividades de cada sesión para los formadores como material para los participantes, tanto para trabajar durante las sesiones como de refuerzo para llevar a casa.

## **6. POBLACIÓN BENEFICIARIA**

### **6.1. Nº de beneficiarios directos: determinar el número, perfil y principales características que identifican al colectivo de atención.**

Al menos **1.500** personas atendidas por teléfono, de las cuales al menos un 20 % lo son por problemas familiares graves.

Al menos **50** unidades familiares atendidas presencialmente en entrevistas, con un total estimado de 400 personas beneficiadas.

### **6.2. Requisitos y criterios de acceso al programa.**

El Servicio Permanente de Orientación por Teléfono es disponible para toda la población.

El Servicio de Orientación Familiar tiene acceso prioritario para familias con recursos económicos limitados, así como aquellas remitidas de centros municipales de servicios sociales.

## **7. COORDINACIÓN**

Especificar si colabora o complementa actuaciones desarrolladas por la administración pública o se coordina con otras entidades privadas. (Adjuntar copia de los acuerdos suscritos, detallando contenidos, procedimientos, cauces e interlocutores y recursos que aporta cada parte).

### **7.1 Entidades con las que se establecen cauces de coordinación.**

Teléfono de la Esperanza colabora habitualmente con Gobierno de Canarias y Cabildo Insular de Gran Canaria, como ha sido reflejado en otro apartado de este proyecto.

A su vez, mantiene un fluido contacto con todo tipo de entidades sociales que prestan servicios relevantes de cara a fin de mantener actualizada nuestra guía de recursos y poder facilitar información pertinente a nuestros usuarios. Esta relación no está formalizada a través de convenios firmados, sino que es directa y estable y queda reflejada en la aplicación web "llamatel online"

### **7.2 Descripción o elaboración de propuesta de coordinación con los Servicios Sociales Municipales. (Si procede con los objetivos de implementación del proyecto)**

Visitas a los Centros Municipales de Servicios Sociales, con el fin de que el personal adscrito a los mismos, en especial del Servicio de Información, Orientación y Valoración, conozcan de primera mano los dispositivos contemplados en este proyecto y se faciliten las oportunas derivaciones.

Periódicamente, se distribuirá entre los Centros Municipales de Servicios Sociales material divulgativo de los dispositivos contemplados en este proyecto (folletos y carteles) para que sean accesibles a las personas usuarias de dichos centros.

Oferta de plazas gratuitas o bonificadas en programas formativos de interés para personal de Servicios Sociales.

Organización e impartición puntual de talleres formativos para personal de Servicios Sociales en función de necesidades detectadas.





intervinientes con familias		en Coaching Wingwave.  7 miembros del equipo reciben la formación.	equipo. + 100 familias beneficiadas de la mejora de habilidades del equipo			
<b>Observaciones</b> (refleje en este apartado aquellos datos que no haya podido reflejar en la tabla):						

## 9. RECURSOS HUMANOS

### 9.1 Personal Remunerado.

Categoría Profesional	Titulación Requerida	Nº profesionales	Funciones en el proyecto, en relación a las actividades señaladas	Datos del contrato de trabajo		% horas Imputadas al proyecto
				Nº meses	Nº horas semana	
Psicólogo: José Cabrera Pérez	Psicólogo. Esp. Terapia Familiar	1	Psicólogo y Director Técnico	12	40	35,7
2 Técnicas de Integración Social: Silvia Florido Rodríguez/Nayra Ruíz Mesa	Grado Psicología. Exp. R.A. y Coord.	2	Técnica de Integración Social	12	40	35,7
Técnico Oficial: Mónica Domínguez Abou Medlej	Lic. CCEE. Experta R.A. y Coord. grup	1	Técnica de Integración Social y Adjunta Dirección.	12	40	35,7



<p><b>Ratios</b> (señalar el nº de profesionales, según categoría profesional / nº de usuarios atendidos):</p> <p><b>Servicio Orientación por Teléfono:</b> +1.500 intervenciones / 22 orientador@s y 3Técnicas integración Social: 1 / 80</p> <p><b>Servicio Orientación Familiar – entrevistas presenciales:</b> + 50 familias / 2 psicólog@s: 1 / 25</p> <p><b>Actividades formativas:</b> Promedio de + 20 personas / 6 formador@s: 1 / 4</p>
<p><b>Observaciones</b> (refleje en este apartado aquellos datos que no haya podido reflejar en la tabla):</p>

## 9.2 Voluntarios del Proyecto

Nombre y apellidos	Titulación	Actividades que realiza/ Funciones	Nº horas a la semana
Celsa Álvarez Oñate	Universitaria. Experta en R.A.	Orientadora especialista en la escucha.	6
Dolores Guayedra Sánchez Pérez	Universitaria. Experta en R.A.	Orientadora especialista en la escucha.	6
Francisca Rosa López Araujo	Lic. Psicología. Especialista Terapia Familiar.	Psicóloga y Orientadora Familiar.	4
Jorge Pamies Pulido	Lic. Psicología.	Psicólogo.	4
Patricia del Pino Rodríguez	Universitaria. Experta en R.A.	Orientadora especialista en la escucha.	6

## 10. RECURSOS MATERIALES

10.1. infraestructuras, suministros, recursos materiales. Detallar material, equipamiento y tecnología a utilizar para la ejecución del Proyecto, incluso los que no hayan sido presupuestados, señalando su titularidad y quién asume el gasto.

El Teléfono de la Esperanza tiene su sede en un inmueble de la Calle Mesa de León, 4 del Barrio de Vegueta, en Las Palmas de G.C.

Dispone de las siguientes dependencias:

- Un despacho acondicionado para la orientación e intervención en crisis por teléfono.
- Cuatro despachos para entrevistas y consultas presenciales.
- Una sala de espera.
- Una sala para grupos.
- Un despacho para administración y servicios.
- Un office - sala de estar a disposición de los miembros del equipo.
- Tres baños.

Dispone así mismo de un mobiliario moderno y adecuado a las características del servicio que prestamos.

Centralita telefónica:

NETCOM NERIS 2. IP BÁSICA. Con tecnología IP. Terminales IP en todos los despachos, estando centralizada en la sala de orientación por teléfono. La centralita canaliza 2 líneas RDSI con 2 canales cada una. Los 4 canales RDSI gestionan los números 928334050 y 717 003 717 (Teléfono de la Esperanza) así como el número 928334090 (administración).

Equipamiento informático:

Un servidor de datos, un servidor web y cinco PC,s. conectados a través de una red de cableado estructurado 6.0 y con acceso inalámbrico adicional. Acceso ADSL.

Fotocopiadora y otros elementos administrativos.

Servicio de Orientación por Teléfono:

- Ficha y programa informático de llamadas. (Información estadística. 37 ítems.)
- Gestión de agenda de entrevistas - consultas incorporada en el Llamatel.
- Registro de llamantes crónicos.
- Guía de Recursos Sociales de la Comunidad. (Elaborada por T.E. en Canarias)

Específico de las consultas presenciales de Psicología y Orientación Familiar:

- Gestión de agenda de entrevistas.
- Informe de Familia.
- Informe de Evolución.
- Encuesta de satisfacción de l@s usuari@s.

Ambos integrados en la aplicación programa informática Llamatel online.

10.2. Arrendamiento de servicios. Justificación de la necesidad de la subcontratación. Porcentaje de subcontratación 20,49% con respecto al coste total del proyecto. SIN ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS

10.3. Precio previsto a satisfacer por el beneficiario y detalle de los criterios adoptados para determinar su aportación (concretar según el servicio o actividad).

- Servicio Permanente de Orientación por Teléfono. Gratuito.
- Consultas presenciales de Psicología y Orientación Familiar. Gratuito.
- Curso "Aprendiendo a Educar..." Gratuito para personas con recursos económicos limitados. 50 € para personas sin dificultades económicas.

## 11. PRESUPUESTO

<b>FINANCIACIÓN</b>	
Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria	26.924,77
FONDOS PROPIOS	3.086,00
<b>COFINANCIADORES</b>	
SAGULPA	6.000,00
<b>TOTAL FINANCIACIÓN</b>	<b>36.010,77</b>

**PRESUPUESTO DEL COSTE TOTAL DEL PROYECTO**

<b>GASTOS CORRIENTES</b>		<b>GASTOS INVENTARIABLES</b>	
Personal	21.998,67		
Formación	7.900,00		
Alimentación	1.372,10		
Desplazamiento de beneficiarios			
Material de actividades			
Becas			
Ayudas económicas			
<b>GASTOS CORRIENTES TOTAL</b>	<b>31.270,77</b>		
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>			
Material de oficina	522,60		€
Agua			€
Luz			€
Teléfono	1.504,60		€
Seguros			€
Alquiler	1.465,20		€
Gestoría			€
Mantenimiento del espacio	1.247,60		€
Correos			€
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS TOTAL</b>	<b>4.740,00</b>	<b>GASTOS INVENTARIABLES TOTAL</b>	€
<b>TOTAL GASTOS PREVISTOS</b>		<b>36.010,77</b>	<b>€</b>

## 12. DISEÑO DE EVALUACIÓN

### 12.1. Modelo y tipo de evaluación

Evaluación cuantitativa y cualitativa.

Se evalúa el nivel de cobertura, la calidad de todo el servicio y el resultado de las diferentes intervenciones llevadas a cabo.

### 12.2. Temporalidad

Previa: Se evalúa la cobertura previa del servicio, dotación suficiente de orientadores/as, profesionales, oferta de actividades disponibles y la ejecución de actividades permanentes de formación para el equipo.

Tras cada intervención telefónica, se confecciona una ficha de llamada con datos relevantes.

De igual forma, las entrevistas presenciales concluyen con una ficha - informe con datos del desarrollo de la intervención.

Las actividades formativas y de desarrollo personal concluyen con un formulario de evaluación.

### 12.3. Técnicas e instrumentos

#### Servicio Permanente de orientación por teléfono.

Ficha estadística de llamada integrada en la aplicación web LLAMATEL ONLINE. Incluye 37 ítems agrupados en torno a datos demográficos del llamante, demanda principal y secundarias, problemática que presenta, tipo y nivel de ayuda prestada, gestión de entrevista concedida en su caso, desarrollo de la llamada y evaluación de la atención prestada por el/la orientador/a y la persona atendida.

#### Servicio de Atención Psicológica y Orientación Familiar.

Ficha estadística integrada también en la aplicación web LLAMATEL ONLINE, que incluye un apartado para la gestión de entrevistas presenciales, tres modalidades:

- Informe de Familia.
- Informe de Evolución.

- Encuesta de satisfacción de l@s usuari@s.

Incluyen ítems agrupados en torno a datos demográficos de la persona y / o familia demandante, problemática que presenta, tipo y nivel de ayuda prestada, gestión de entrevista concedida en su caso, desarrollo y evaluación de la atención prestada por el/la profesional y la persona atendida.

Actividades formativas:

Cuestionario de satisfacción y de adquisición de habilidades adaptado a cada actividad, a cumplimentar por l@s participantes.

**12.4. Evaluación cuantitativa.**

Actividad	Indicador (Cuantificable y verificable)	Resultado esperado (expresar en valores absolutos)
Ej. Prestar atención psicológica individual	Nº de personas que demandan atención psicológica. Nº de personas atendidas. Nº de personas en lista de espera. Nº de sesiones por persona.	30 personas. 25 personas. 5 personas. 2 sesiones.
Servicio Permanente de Orientación por Teléfono	Número total personas atendidas. Nº de orientador@s participan en proyecto. Nº de sesiones de seguimiento y formación permanente para el equipo. Valoración del resultado de la intervención telefónica por el/la orientador/a. Valoración del resultado de la	1.500 o superior 20 o más Al menos 9 Media superior a 7 sobre 10 Media superior a 7 sobre 10

	intervención telefónica por el/la usuario/a.	
Servicio de Orientación Psicológica y Familiar	<p>Número de personas / unidades familiares atendidas.</p> <p>Nº total de horas de consulta.</p> <p>Tiempo transcurrido entre solicitud entrevista y primera consulta casos no urgentes.</p> <p>Tiempo transcurrido entre solicitud entrevista y primera consulta casos urgentes.</p> <p>Satisfacción usuarios/as con el servicio.</p>	<p>+ 50</p> <p>+ 200</p> <p>Máximo 15 días en 90 % de los casos</p> <p>Máximo 2 días en 90 % casos</p> <p>Media superior 7 / 10</p>
Cursos, grupos y actividades formativas y de desarrollo personal:	<p>Nº de cursos / talleres realizados.</p> <p>Nº de asistentes.</p> <p>Satisfacción asistentes.</p> <p>Grado de adquisición de las habilidades propuestas.</p>	<p>Al menos 2 cursos y un seminario del Programa Agentes de Ayuda, (se elimina un curso)</p> <p>Al menos 20 participantes por actividad.</p> <p>Satisfacción superior 7 / 10</p>

### 13. OTRA INFORMACIÓN DE INTERES



Acceso para personal del Ayuntamiento LPGC adscrito a Servicios Sociales a los programas formativos de T.E: Dentro del contexto de colaboración de este proyecto, ponemos a disposición una reserva de plazas gratuitas y /o rebajadas en los siguientes programas de interés para profesionales del sector:

- Curso “Comunicación Asertiva y Confianza en Sí Mismo/a.”
- Curso “Autonomía Afectiva.”
- Programa Agentes de Ayuda: Curso “Conocerse para Crecer”, Curso “Desarrollo Personal” y Seminario “Aprender a Ayudar”.

Además, se ofertará la posibilidad de impartir talleres monográficos en respuesta a necesidades concretas a personal de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Las Palmas de Gran Canaria, mediante fecha y firma electrónica

Firma del representante de la entidad y sello