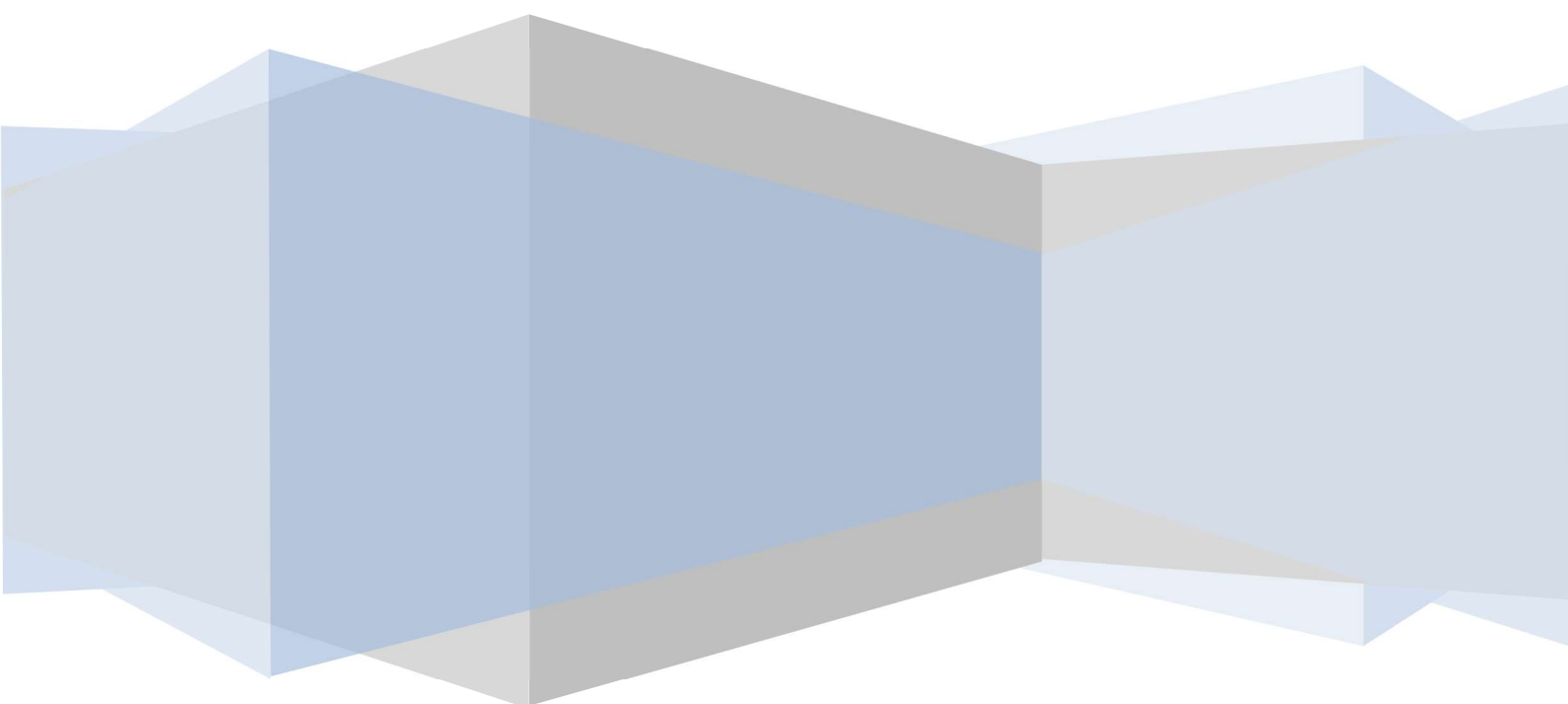


**CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE  
ATENCIÓN INTEGRAL A LA FAMILIA  
MEMORIA 2021**

CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, SALUD PÚBLICA Y  
BIENESTAR ANIMAL.  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.





## ÍNDICE

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	3
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. ÁMBITO TERRITORIAL.....	4
4. HORARIO.....	4
5. ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA FAMILIA.....	5
6. FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL CENTRO.....	6
7. ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS.....	8
8. SERVICIOS PRESTADOS DURANTE EL AÑO 2021.....	9
9. TIPOLOGÍA DE EXPEDIENTES OBJETO DE INTERVENCIÓN EN 2021.....	11
10. NÚMERO DE EXPEDIENTES SOBRE LOS QUE SE HA INTERVENIDO EN ESTE CENTRO DURANTE EL AÑO 2021.....	18
11. COMPARATIVA DE EXPEDIETES ABIERTOS EN 2021 EN LOS QUE LA DEMANDA DE INTERVENCIÓN TIENE COMO PROTAGONISTAS PRINCIPALES A MENORES VERSUS ADULTOS/A.....	18
12. CONCLUSIÓN.....	19



## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN.

### **CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA FAMILIA**

**Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal.**

**Dirección General de Servicios Sociales.**

**Paseo Marítimo Francisco Mir Berlanga, 22.**

**52006. Melilla.**

## 2. INTRODUCCIÓN.

El Centro de Servicios Sociales de Atención Integral a la Familia se encuentra situado en Melilla y depende de la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Es un centro que pretende dar respuesta a las necesidades y problemas de los individuos y las familias, facilitando el acceso a la ciudadanía a la red básica del sistema público de Servicios Sociales.

Se intenta desarrollar servicios que fomenten la autonomía personal, la calidad de vida y el bienestar social de toda la comunidad, en especial de aquellos grupos que presentan mayores necesidades. Siendo especialmente importante atender situaciones de vulnerabilidad y exclusión social así como la intervención en situaciones de crisis en las dinámicas familiares ofreciendo apoyo, orientación y evitando el desarraigo del entorno.



Se actúa en situaciones de riesgo leve o moderado en la infancia, potenciando acciones que favorezca el adecuado desarrollo de la infancia y adolescencia y la promoción de los ámbitos educativo, familiar y comunitario que no sean competencia de la Dirección General del Menor y la familia.

Desde el Centro hay que tener en cuenta que es necesaria la coordinación con los recursos de la propia red y con otros de los diferentes sistemas de protección social para promocionar y conseguir el desarrollo de las personas de manera individual, así como de las familias, promoviendo factores de protección a esta última.

### **3. ÁMBITO TERRITORIAL.**

El territorio de la ciudad de Melilla en su totalidad así como con otros Servicios u organismos que han requerido nuestra colaboración fuera de la ciudad; bien de ámbito nacional o internacional.

### **4. HORARIO.**

El horario de apertura al público es de lunes a viernes de 9 a 13 horas.

Durante todo el año 2021 la atención al público ha sido presencial, lejos quedaron las medidas anticovid del 2020 en las que durante un tiempo se prestó atención telefónica y a través de correo electrónico. Incluso en las primeras demandas (Servicio de Información, valoración y orientación) se atiende de forma inmediata al usuario cuando acude a solicitar nuestros servicios en la medida de lo posible si bien no podemos decir que no se ha seguido prestando atención telefónica y vía correo electrónico a los usuarios del centro pero ha sido la tónica menos habitual.

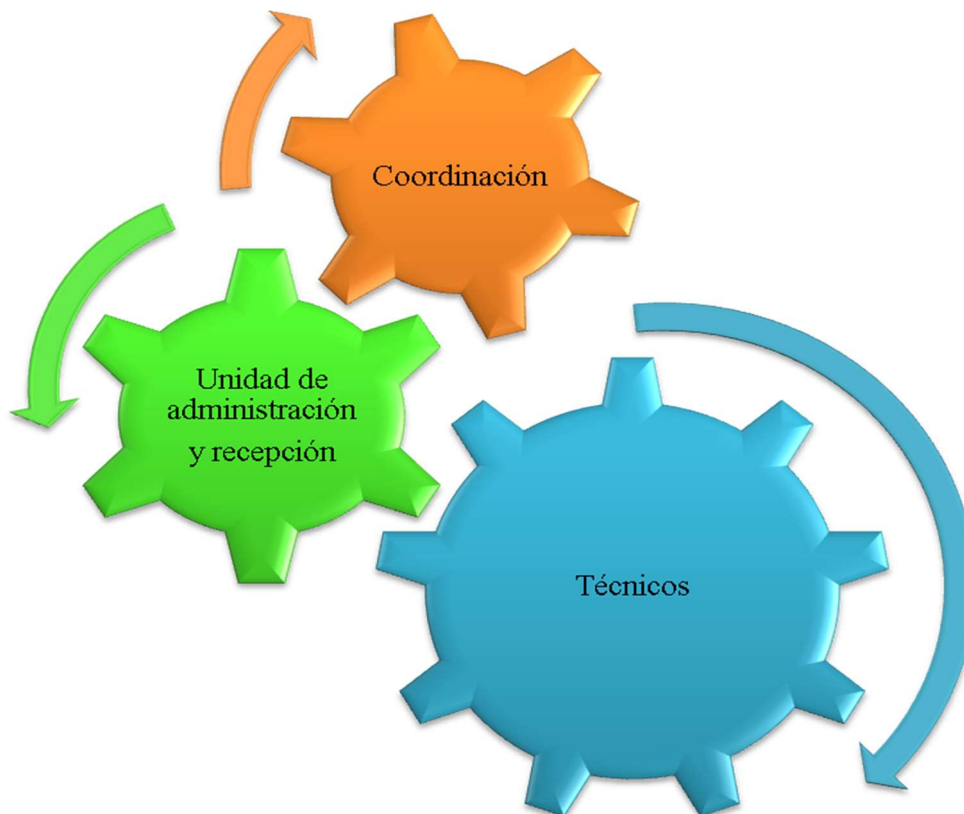


## 5. ORGANIZACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA FAMILIA.

El centro es dependiente de la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal, en concreto de la Dirección General de Servicios Sociales.

Su organigrama es el siguiente:

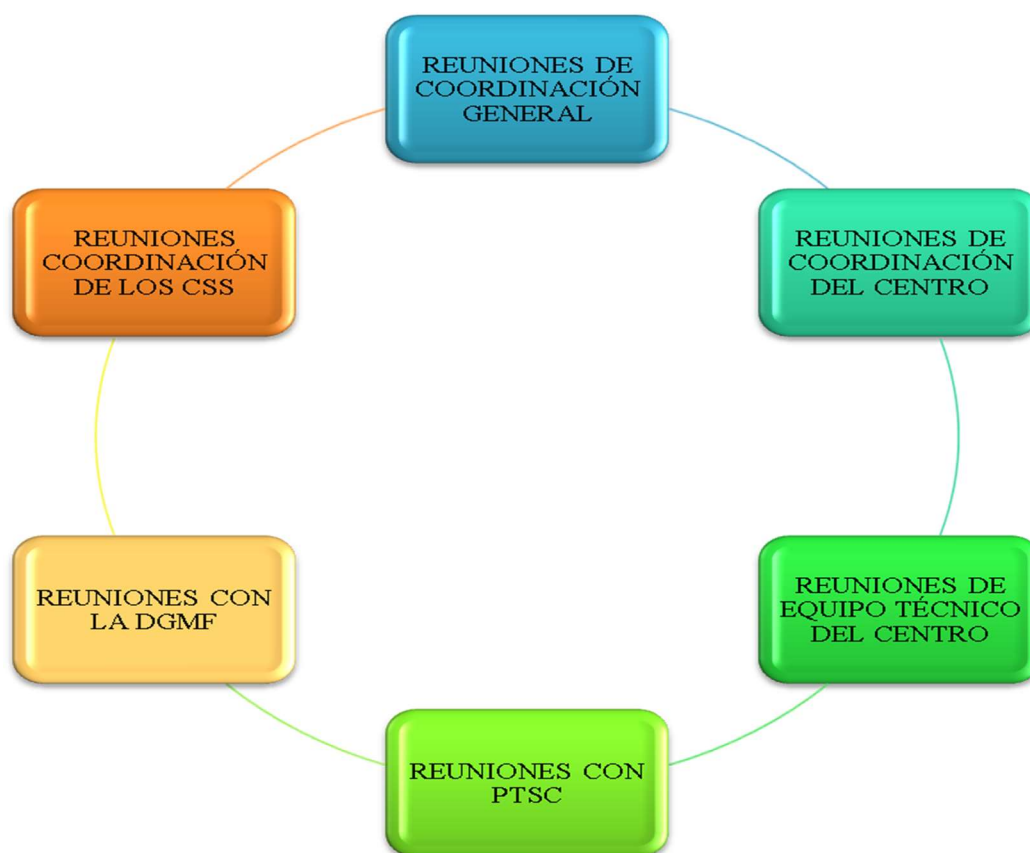
- Una coordinadora: Psicóloga.
- Unidad de administración y recepción: formada por una ordenanza y una auxiliar administrativa.
- Técnicos: un total de 5. En concreto 1 Psicólogo, 1 Psicóloga y 3 Educadoras Sociales





## 6. FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL CENTRO.

El Centro se regula mediante un modelo de organización que es operativo a través de la coordinación interprofesional, con los siguientes instrumentos:



- A) Reuniones de Coordinación General: en ellas participarán la Dirección General de Servicios sociales y el coordinador/a del centro y en su caso los técnicos designados por la Dirección General de Servicios Sociales en atención a la materia a tratar.
- B) Reuniones de Coordinación del Centro: es el órgano de participación técnica, con funciones relacionadas con la información y formación, coordinación, planificación de programas, consultoría, seguimiento y



evaluación de las actividades del centro. Está integrada por la coordinación del centro y por el equipo técnico. Las reuniones serán convocadas por la coordinación del Centro y en un principio tendrán periodicidad mensual siempre y cuando haya materia suficiente a tratar. Tendrá un orden del día previo y se levantará acta que será difundida a todos los profesionales.

- C) Reunión de Equipo Técnico del Centro: en ella participarán la coordinación y el Equipo Técnico en relación a las tareas de estudio y valoración de casos, apoyo, diagnóstico, prescripción, diseño de intervenciones, distribución de responsabilidades, seguimiento de casos y organización de actividades, así como las derivaciones a otros organismos.
- D) Reuniones con PTSC (Profesores Técnicos de Servicios a la Comunidad) MECD que se establecerán con una periodicidad de dos al mes, dividiendo a los responsables de los diferentes centros de infantil, primaria y secundaria en dos grupos. La coordinadora y los técnicos de este centro acuden a las dos reuniones que se llevan a cabo cada mes.
- E) Reuniones de Coordinación con la Dirección General del Menor y la Familia. La coordinación del Centro de Servicios Sociales de Atención Integral a la Familia se reunirá con la Jefatura de Sección Técnica de la Dirección General del Menor y la Familia. La periodicidad será bimensual. Preferentemente se establecerá un orden del día con los temas a tratar, pudiéndose convocar a técnicos por parte de las dos direcciones generales dependiendo de los temas a tratar.
- F) Reuniones de coordinación con los Centros de Servicios sociales. Periodicidad trimestral. Se establecerá un orden del día. Estarán presentes La Dirección General del Servicios Sociales, la Jefatura de Prestaciones, Las Coordinaciones de los Servicios Sociales de Zona y la Coordinación del Centro de Atención Integral a las Familias.



En este sentido hay que aclarar que las reuniones de coordinación general, las reuniones de coordinación del centro y las reuniones de equipo técnico del centro se han llevado a cabo con normalidad, . El resto de reuniones se vieron anuladas tras el inicio de la pandemia, teniendo mucha relevancia para este centro el cese de las reuniones con los Profesores Técnicos de Servicios a la Comunidad ya que con anterioridad al cierre motivado por el estado de alarma, teníamos dos reuniones mensuales y tras la pandemia la relación con este colectivo se vio limitada a contactos telefónicos con los departamentos de orientación, especialmente con los profesores técnicos de servicios a la comunidad e informes de derivación a través de la sede electrónica del Ministerio de Educación y Formación Profesional. Durante el año 2021 no se han vuelto a celebrar las reuniones con los Profesores técnicos por cuestiones de aforo y no han vuelto la normalidad, pero no por ello las relaciones han sido menos intensas pues los contactos telefónicos, los correos electrónicos y los informes a través de sede electrónica han seguido siendo nuestra forma de contacto.

## **7. ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS.**

1. El acceso al Centro ha sido para todas las personas que lo han demandado y aquellas que han sido derivadas por otros servicios con el informe de derivación correspondiente:
  - Dirección General del Menor y la Familia.
  - Centros de Servicios Sociales de Zona.
  - Ministerio de Educación y Formación Profesional.
  - Centros de salud y hospital.
  - Fiscalía.
  - Juzgados.
  - Policía.





La mayoría de las derivaciones han sido efectuadas por organismos de nuestra ciudad pero en algunos casos han sido notificadas por organismos del exterior de nuestra localidad.

2. Las citas para la atención se han solicitado personalmente o por persona autorizada o por cualquier otro medio que permita conocer la identidad de quien formula la solicitud.
3. La primera información( a quién acudir, formularios o documentos a presentar, derivación a otro centro o servicio, etcétera) han sido atendidas según los casos por el personal de Recepción o el administrativo así como por los técnicos; todo ello sin el menoscabo de las situaciones de emergencia que han requerido una respuesta inmediata y han sido atendidas por un técnico del Centro, para ello se disponen guardias para cada día de la semana, en concreto como el centro cuenta con 5 técnicos, cada uno hace guardia un día de la semana para llevar a cabo el Servicio de información, valoración y orientación (SIVO).

## **8. SERVICIOS PRESTADOS DURANTE EL AÑO 2021.**

- a) Servicio de información, valoración, orientación y asesoramiento. Este servicio se presta de lunes a viernes en horario de 9 a 13 horas y cada día es asignado a un profesional, atendándose con la mayor inmediatez posible las demandas que los usuarios consideran de carácter urgente. Normalmente la atención al usuario en este centro es con cita previa, salvo este servicio que se suele atender con carácter inmediato habiéndose normalizado tras la pandemia, no siendo necesario solicitar cita previa salvo en situaciones excepcionales.
- b) Servicio de atención a las personas y las familias.
- c) Servicio de tratamiento a las familias en situaciones de crisis y riesgo.
- d) Servicio de tratamiento a individuos en situaciones de crisis y riesgo.
- e) Servicio de intervención con menores en situación de riesgo leve o moderado.



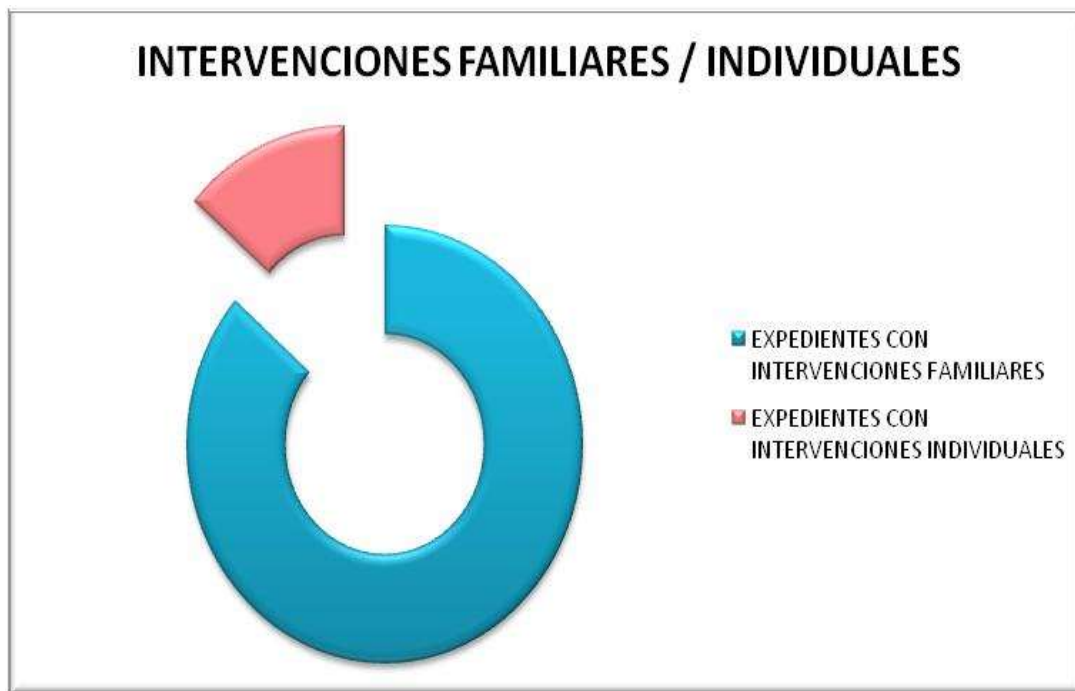
- f) Seguimiento de absentismo escolar.
- g) Recepción y valoración de solicitudes de Centros Socio Educativos.
- h) Desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio de Protección Integral de la Infancia y Adolescencia Frente a la Violencia, nuestro Centro ha empezado a adaptarse a los requisitos exigido por la Ley especialmente teniendo en cuenta los artículos 41,42,43 y 44 que afectan de lleno en nuevas funciones de este centro y en la forma de tratar determinados datos (RUSSVI) y diferentes formas de actuar teniendo en cuenta las Resoluciones de Situaciones de Riesgo y los Planes de Intervención Individualizado. Sin olvidar que nuestra coordinación tiene aún, una más estrecha relación si cabe con el Servicio Especializado de Atención a Menores (Dirección General del Menor y la Familia, el Ámbito Educativo, el Sanitario, la Fiscalía,... )

**Tabla 1.- Tipología de intervención**

<b>INTERVENCIONES FAMILIARES / INDIVIDUALES EN EXPEDIENTES ABIERTOS EN 2021</b>	
<b>EXPEDIENTES CON INTERVENCIONES FAMILIARES</b>	<b>43</b>
<b>EXPEDIENTES CON INTERVENCIONES INDIVIDUALES</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL EXPEDIENTES</b>	<b>49</b>



Gráfico 1.- Tipología de intervención



## 9. TIPOLOGÍA DE EXPEDIENTES OBJETO DE INTERVENCIÓN EN 2021.

### 1. SITUACIÓN DE RIESGO EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

En esta tipología nos centramos en situaciones de **notificación** de sospecha de maltrato o negligencia leves y moderados. Menores que se desenvuelven en entornos familiares o sociales cuyas condiciones pueden provocar un daño significativo a corto, medio y/o largo plazo. Las notificaciones son derivadas de los centros de enseñanza infantil y primaria, los institutos de enseñanza secundaria, así como de la Gerencia de Atención Primaria y del Hospital Comarcal. Algunos casos han sido notificados en nuestro propio centro y otros han sido notificados en la Dirección General del Menor. En este sentido hay que aclarar que el RUMI (Registro Unificado de Maltrato Infantil) ha sido gestionado por la Dirección General del Menor y la Familia y por ello todas las notificaciones



son derivadas en primer lugar a la mencionada entidad y con posterioridad se nos derivan tras efectuar el registro, los casos considerados leves o moderados.

Hay que puntualizar que con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2021 ha sido preciso iniciar la puesta en marcha el Registro Unificado de Servicios Sociales sobre Violencia contra la Infancia (RUSSVI).

## 2. **ABSENTISMO ESCOLAR.**

Entendido como las faltas recurrentes del alumno a la escuela, siendo notificadas directamente a nuestro centro y procedentes de Centros de Enseñanza Infantil y Primaria e Institutos de Enseñanza Secundaria, además algunos casos de absentismo han sido notificados por la Fiscalía y otros por la Policía Local.

Se detectan en general dos subtipos de absentismo:

Infantil: menos frecuente y condicionado en la mayoría de los casos por la negligencia de los progenitores.

Adolescente: aunque los padres a veces se impliquen e intenten colaborar con el Centro educativo, son los adolescentes los que toman la decisión de ser absentistas.

3. **CONDUCTAS DISRUPTIVAS EN INFANCIA Y ADOLESCENCIA.** Tanto en el aula como en el seno de la familia. A veces son los padres los que notifican esta situación en este centro de servicios sociales y en otras ocasiones se produce la derivación a través de los centros educativos, así como de la Dirección General del Menor y la Familia.

4. **TOXOCOMANÍAS** (todos los expedientes tratados han sido de adultos). La línea de trabajo abordada ha sido la detección y derivación a los servicios especializados, así como hacer de nexo de unión entre el usuario y el servicio especializado y con otros organismos.



## 5. PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Intervención psicoeducativa de personas con discapacidad y/o con familias en las que algún miembro tiene alguna discapacidad. Esta tipología de casos ha llegado todos derivados por terceras personas cercanas al usuario en concreto desde el seno familiar, para intervenir en alguna problemática concreta.

6. **TRASTORNO MENTAL.** Detección (bien por notificación de alguna entidad, de la familia o a instancia del interesado) y derivación al servicio especializado, así como colaboración tanto con el mencionado servicio como con el usuario.

## 7. MAYORES DE 65 AÑOS.

Intervención psicoeducativa con aquellas personas del colectivo de mayores de 65 años, interviniendo directamente con los usuarios y realizando derivaciones a todos aquellos servicios que resulten necesarios en la intervención como por ejemplo: el Servicio de Ayuda a Domicilio, IMSERSO, Atención Primaria, notificación del expediente a Fiscalía,... En otras ocasiones se interviene con este colectivo a demanda de los servicios mencionados anteriormente y también hemos tenido derivaciones de determinadas ONG.

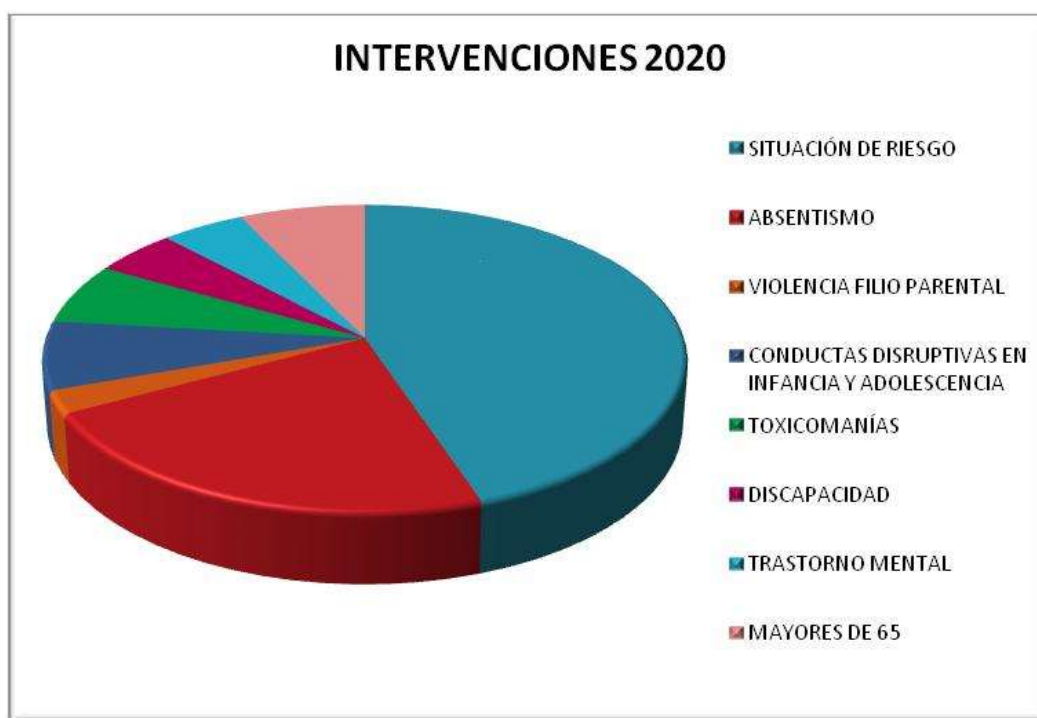
8. **VIOLENCIA FILIO-PARENTAL.** Entendida como conductas de maltrato exhibidas por un hijo/a hacia sus progenitores o quienes ejercen de progenitores. En esta tipología de casos, en su inmensa mayoría han sido los progenitores los que ha acudido al centro solicitando intervención. Desde este centro se ha llevado a cabo una primera valoración e intervención y algunos casos han sido derivados a la Dirección General del Menor y la Familia, otros han sido tratados directamente en este centro al desaparecer el recurso mencionado en la memoria del año 2020 Orienta Familias que desapareció en enero de 2021.



**Tabla 2.- Expedientes activos a fecha 31/12/2020**

TIPOLOGÍA DE INTERVENCIÓN	EXPEDIENTES ACTIVOS A 31/12/2020
SITUACIÓN DE RIESGO	56
ABSENTISMO	28
VIOLENCIA FILIO PARENTAL	3
CONDUCTAS DISRUPTIVAS EN INFANCIA Y ADOLESCENCIA	9
TOXICOMANÍAS	8
DISCAPACIDAD	6
TRASTORNO MENTAL	6
MAYORES DE 65	9
<b>TOTAL EXPEDIENTES</b>	<b>125</b>

**Gráfico 2.- Expedientes activos a fecha 31/12/2020**





**Tabla 3.- Expedientes abiertos durante el año 2021**

TIPOLOGÍA DE INTERVENCIÓN	NÚMERO DE EXPEDIENTES ABIERTOS EN 2021
SITUACIÓN DE RIESGO	19
ABSENTISMO	11
VIOLENCIA FILIO PARENTAL	1
CONDUCTAS DISRUPTIVAS EN INFANCIA Y ADOLESCENCIA	1
TOXICOMANÍAS	1
DISCAPACIDAD	7
TRASTORNO MENTAL	4
MAYORES DE 65	5
<b>TOTAL EXPEDIENTES</b>	<b>49</b>

**Gráfico 3.- Expedientes abiertos en el año 2021**

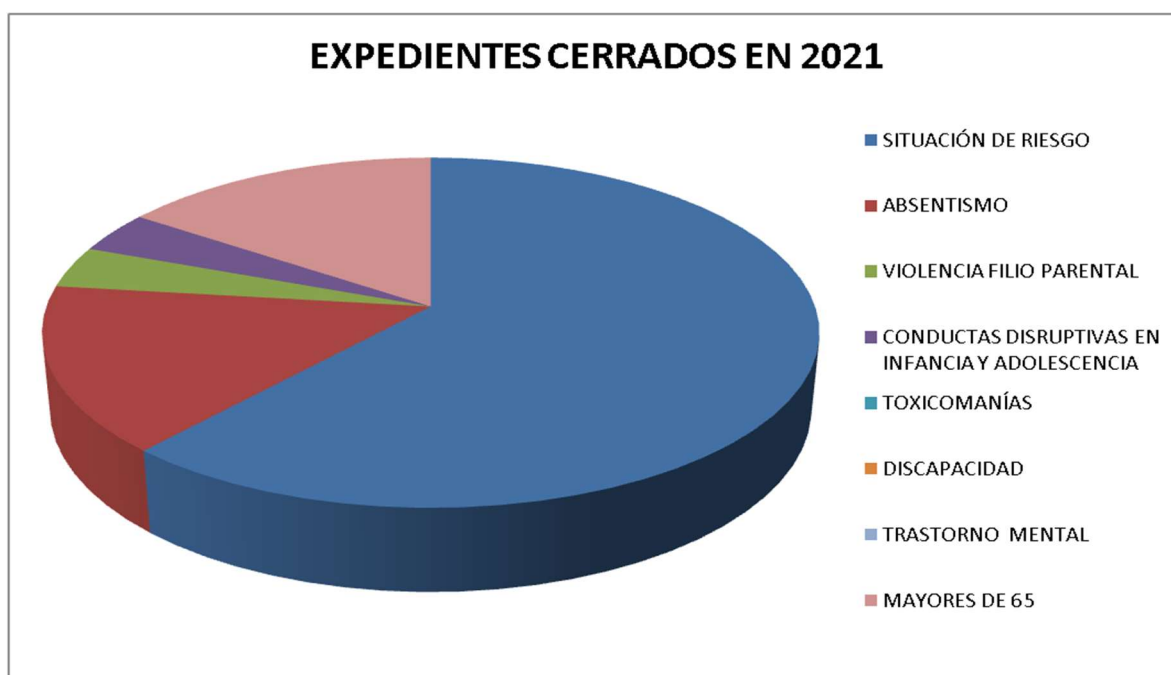




**Tabla 4.- Expedientes cerrados durante el año 2021.**

TIPOLOGÍA DE INTERVENCIÓN	NÚMERO DE EXPEDIENTES CERRADOS EN 2021
SITUACIÓN DE RIESGO	16
ABSENTISMO	4
VIOLENCIA FILIO PARENTAL	1
CONDUCTAS DISRUPTIVAS EN INFANCIA Y ADOLESCENCIA	1
TOXICOMANÍAS	0
DISCAPACIDAD	0
TRASTORNO MENTAL	0
MAYORES DE 65	4
<b>TOTAL EXPEDIENTES</b>	<b>26</b>

**Gráfico 4.- Expedientes cerrados en el año 2021**







**Tabla 5.- Expedientes activos a fecha 31/12/2021**

TIPOLOGÍA DE INTERVENCIÓN	EXPEDIENTES ACTIVOS A 31/12/2021
SITUACIÓN DE RIESGO	59
ABSENTISMO	35
VIOLENCIA FILIO PARENTAL	3
CONDUCTAS DISRUPTIVAS EN INFANCIA Y ADOLESCENCIA	9
TOXICOMANÍAS	9
DISCAPACIDAD	13
TRASTORNO MENTAL	10
MAYORES DE 65	10
<b>TOTAL EXPEDIENTES</b>	<b>148</b>

**Gráficos 5.- Expedientes activos a fecha 31/12/2021**





## 10. NÚMERO DE EXPEDIENTES SOBRE LOS QUE SE HA INTERVENIDO EN ESTE CENTRO DURANTE EL AÑO 2021.

- **APERTURA DE EXPEDIENTES DE INTERVENCIÓN PROPIOS DE ESTE CENTRO DURANTE 2021: 49**
- **CIERRE DE EXPEDIENTES DURANTE EL AÑO 2021: 26.**
- **EXPEDIENTES ACTIVOS AL FINALIZAR EL AÑO 2021: 148 (hay que tener en cuenta que al finalizar 2020 permanecían abiertos 125 expedientes).**
- **SOLICITUDES DE CENTROS DE ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA.** A lo largo de 2021 se recibieron en este centro 181 solicitudes las cuales han sido valoradas y derivadas al técnico responsable de Centros de Atención Socio-Educativa de la Consejería de Políticas Sociales, Salud Pública y Bienestar Animal. La información al usuario y recogida de documentación de este servicio se ha llevado a cabo por las educadoras sociales en horario de 9 a 13 horas los martes, miércoles y jueves. El equipo de psicólogos también ha derivado casos, pero todos ellos eran usuarios con intervención previa en este centro.

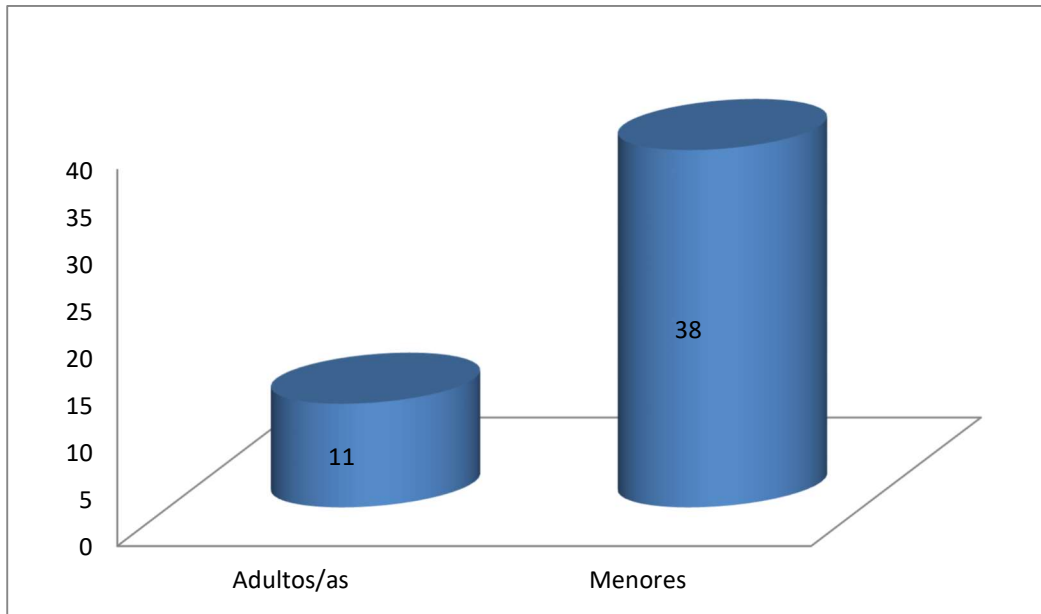
## 11. COMPARATIVA DE EXPEDIENTES ABIERTOS EN 2021 EN LOS QUE LA DEMANDA DE INTERVENCIÓN TIENE COMO TITULAR PRINCIPALES A MENORES VERSUS ADULTOS/A

Tabla 6.- Titular principal del expediente año 2021.

TITULAR DEL EXPEDIENTE	
ADULTO/A	11
MENOR	38
TOTAL EXPEDIENTES	49



**Gráfico 6.- Titular principal del expediente año 2021.**



## 12. CONCLUSIÓN.

El Centro de Servicios Sociales de Atención Integral a la Familia comenzó su andadura el 14 de diciembre de 2018. Aunque la apertura del centro se puede considerar muy reciente y además hay que tener en cuenta que su funcionamiento se ha visto muy afectado por la pandemia, podemos concluir que el grueso de las intervenciones son familiares versus individuales y que la mayoría de los expedientes son derivados por problemáticas relacionadas con algún menor como ya reflejara en la memoria de 2020.

En todos los gráficos podemos observar cómo nuestro trabajo va dedicado a intervenir con familias y como la Situación de Riesgo y el Absentismo Escolar abarcan el mayor porcentaje de nuestros expedientes.



De los expedientes abiertos en 2021 el 61,22% está protagonizado por las dos tipologías anteriormente mencionadas al igual que ocurre con los expedientes que continúan activos al finalizar 2021 siendo en esta ocasión el 63,51% .

El trabajo con los centros educativos es muy estrecho a pesar de que las reuniones con los Profesores Técnicos de Servicios a la Comunidad no se han vuelto a reanudar tras el inicio de la Pandemia.

El mayor porcentaje de situaciones de riesgo es derivado con hojas de notificación de maltrato infantil de los centros escolares a la Dirección General del Menor y la Familia y en el caso de que el riesgo se considere leve o moderado la mencionada Dirección General la deriva a nuestro centro. Es necesario precisar que tras haber intervenido con estos menores y sus familias, algunos casos en los que no se consiguen los objetivos planteados en nuestro centro, vuelven a ser derivados a la Dirección General del Menor y notificados a Fiscalía de Menores. El porcentaje de derivación de estos casos durante 2021 ha sido ínfimo. Al finalizar el año y teniendo en cuenta el número de expedientes activos a finales de 2021 se han derivado 6,08% de esos expedientes a la Dirección General del Menor, en concreto se han derivado 9 expedientes de 148 ( 4 abiertos en 2021 y 5 abiertos en 2019) aunque lo deseable hubiese sido que se hubiese podido concluir la intervención con éxito en nuestro centro.

Podemos vislumbrar que en 2022 la última modificación legislativa: Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, ocasionará cambios más que notables en el organigrama y funcionamiento de nuestro centro.