

*Una manera de hacer Europa*



# BUENAS PRÁCTICAS

## Actuaciones Cofinanciadas

Acondicionamiento de local como Oficina de Servicios Sociales y Centro de Atención a la Mujer. EDUSI "REDONDELA2020"

Ayuntamiento de Redondela

**Programa Operativo  
Plurirregional de España**

Año 2022

**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**

## BUENA PRÁCTICA EDUSI “REDONDELA2020” - AYUNTAMIENTO DE REDONDELA

### ACTUACIÓN: “ACONDICIONAMIENTO DE LOCAL PARA ALBERGAR LA OFICINA DE SERVICIOS SOCIALES Y EL CENTRO DE ATENCIÓN A LA MUJER”

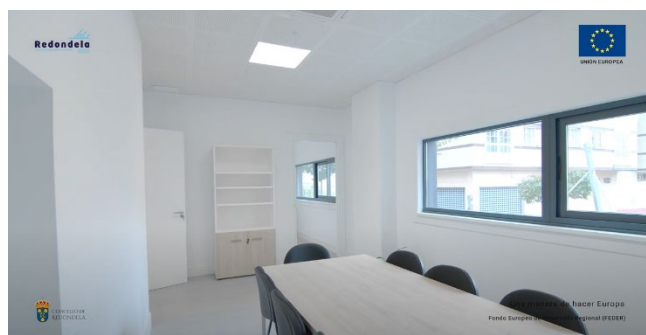
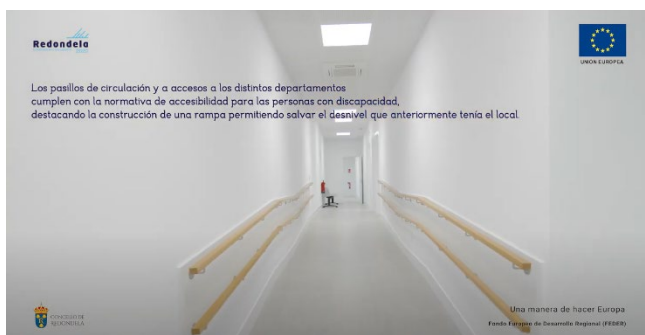
La presente actuación consiste en el acondicionamiento de un nuevo local para acoger la Oficina Municipal de Servicios Sociales y el Centro de Atención a la Mujer. Dicho local contará con instalaciones que permiten el acceso universal de todas las personas, además de una mayor superficie y espacios de atención al público que redundarán en una mejora de la calidad del servicio.

El local situado en la calle 8 de marzo N3 de Redondela, se encuentra en la zona de más fácil acceso por proximidad a la carretera nacional y a la autovía, y a la vez en un lugar por el que el paso de transporte público es asiduo y variado. Lo que supone que la gran mayoría de la población podrá trasladarse con facilidad al espacio, peatonalmente, en bicicleta o bien en transporte público.

El principal problema que soluciona la adecuación de este nuevo local era la falta de espacio en la anterior oficina prevista para estas funciones, además de una mejora en la accesibilidad a través de construcción de rampas de acceso tanto en el exterior como en el interior que salvan el desnivel que presentaba el local. La falta de espacio y el limitado acceso a las personas con movilidad reducida no permitían ofrecer de manera satisfactoria los servicios al ciudadano que con esta mejora se encuentra solucionado.

La implementación de esta actuación mejorará la atención a la ciudadanía y reforzará la confianza de esta en la administración pública para llevar a cabo trámites que mejoren la calidad de vida y las necesidades de las personas que residen en el municipio. Por lo tanto, a un mayor volumen de atención social y atención a la mujer, mayor volumen de construcción de un tejido social fuerte y en crecimiento.

La actuación tiene un coste elegible de **271.776,25 €**, con una ayuda FEDER del 80% de **217.421 €**. Se estima que la actuación tendrá impacto de manera más concreta en todo el municipio gallego de Redondela, con 29.192 habitantes.



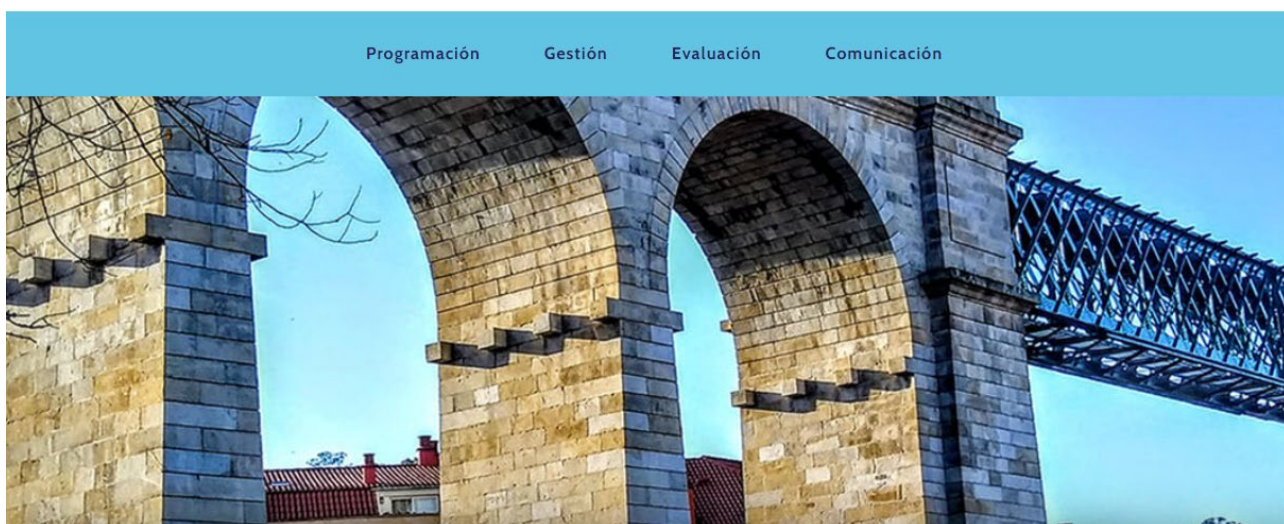
# 1. EL PAPEL DEL FEDER EN LA ACTUACIÓN HA SIDO CONVENIENTEMENTE DIFUNDIDO ENTRE LOS BENEFICIARIOS/AS, BENEFICIARIOS/AS POTENCIALES Y EL PÚBLICO EN GENERAL

La comunicación llevada a cabo en el marco de la presente actuación se ha realizado a través de los siguientes elementos:

## - Página web de la Estrategia DUSI del Ayuntamiento de Redondela



Tel: 986 400 300 - info@redondela.gal  Es  Ga



## - Cartel de obra y placa informativa



## - Difusión en prensa escrita

- Noticia en Diario Atlántico sobre las obras de acondicionamiento de la oficina de Servicios Sociales y el centro de Atención a la Mujer [Ver noticia aquí](#)

≡ **Atlántico** REDONDELA | En abril abrirán los nuevos locales de Servicios Sociales

REDONDELA

redondela

## En abril abrirán los nuevos locales de Servicios Sociales



## - Vídeos publicitarios

Para publicitar esta actuación se realizaron vídeos promocionales de la finalización de la adecuación del local que albergará la oficina de Servicios sociales y atención a la mujer. Este vídeo se encuentra en la página oficial de la EDUSI Redondela2020 además de en [RRSS como Facebook](#) o [YouTube](#). Plataformas dónde se ha compartido de manera orgánica el vídeo sobre la rehabilitación.

Esta pieza audiovisual cuenta con el logo de la Unión Europea a lo largo de todo el vídeo además de la mención específica a Fondos FEDER y a su participación en el 80% de la financiación de la acción.



## - Tríptico informativo:

**SERVICIOS SOCIALES**

**MARCO LEGAL POR EL QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS:**

- Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de Servicios Sociales de Galicia
- Decreto 99/2012, de 16 de marzo, por el que se regulan los servicios sociales comunitarios y su financiamiento.

Los Servicios Sociales Comunitarios Básicos tienen un carácter local, abierto y polivalente constituyendo el canal normal de acceso al sistema de Servicios Sociales con el que se garantiza la universalidad del sistema y su proximidad a las personas usuarias, a las familias y al ámbito comunitario.

Se desarrollarán desde los centros de servicios sociales polivalentes por medio de equipos interdisciplinarios en busca de una atención integral.

Los servicios sociales son el conjunto coordinado de prestaciones, programas y equipamientos destinados a garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la calidad de vida y a la participación social de toda la población mediante intervenciones que permitan el logro de los objetivos del sistema de servicios sociales:

- Facilitar alternativas, recursos e itinerarios de integración social.
- Garantizar la vida independiente y la autonomía personal de las personas en situación de dependencia.
- Dar protección y oportunidades sociales y educativas.
- Prevenir la aparición de situaciones de dependencia, exclusión, desigualdad o desprotección.
- Garantizar la igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.
- Promover y dinamizar la participación comunitaria.
- Facilitar la aplicación efectiva de políticas transversales para la eliminación de la discriminación selectiva y exclusión social.

**Los programas y servicios que se prestarán desde los Servicios Sociales Comunitarios Básicos son:**

- Programa de valoración, orientación e información, en materia de bienestar social a las personas, grupos y a la comunidad.
- Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) Conjunto de atenciones a personas o unidades de convivencia en el propio domicilio para facilitar su desarrollo y la permanencia en su medio habitual.
- Servicio de Educación y Apoyo Familiar: Conjunto de proyectos y servicios de apoyo educativo y psicosocial dirigidos a las familias y unidades de convivencia que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad, en la que exista

presencia de menores en riesgo de desatención, en las que se identifiquen otros factores que revelen una situación de riesgo de exclusión social o en las que se pueda favorecer la autonomía e integración social de sus miembros.

- Programa básico de inserción social Dirigido a personas en situación o riesgo de exclusión social aplicando proyectos de intervención social
- personalizados o prestaciones económicas específicas.
- Programa de fomento de la cooperación y solidaridad social (participación comunitaria).

**EL CATÁLOGO DE SERVICIOS SOCIALES ESTÁ INTEGRADO POR:**

**Intervenciones o servicios de carácter técnico-profesional:** Información, orientación, asesoramiento y acompañamiento a personas, familias o grupos

**Valoración y diagnóstico social de las demandas de la ciudadanía.**

**Intervención social, biopsicosocial, sociológica o socioeducativa.**

**Servicios y actuaciones de naturaleza material o tecnológica:**

- Protección social de las personas con capacidad de obrar limitada
- Atención residencial
- Atención diurna
- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Teleasistencia
- Apoyo en la movilidad personal
- Ayudas técnicas e instrumentales.

**Prestaciones económicas:**

- Rentas de inclusión social.
- Ayudas de emergencia social.
- Ayudas económicas a particulares para el fomento del acogimiento familiar.
- Libranza vinculada a la adquisición de servicios de atención a personas en situación de dependencia.
- Libranza para cuidados en el entorno familiar de personas en situación de dependencia.
- Prestaciones para cuidados en el entorno familiar de menores de tres años con grave discapacidad.
- Libranza para la asistencia personal de las personas afectadas por una situación de gran dependencia
- Prestaciones económicas dirigidas a las mujeres víctimas de violencia de género
- Ayudas económicas.

**Programas de intervención comunitaria:** Elaborados a partir del diagnóstico social de una comunidad definida, favoreciendo la cooperación y con la implicación de la ciudadanía.

**ACONDICIONAMIENTO DE LA OFICINA MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES Y CENTRO DE ATENCIÓN A LA MUJER DEL CONCELLO DE REDONDELA.**

En el mes de marzo del 2020, finalizaron las obras de acondicionamiento interior y exterior del local situado en la calle 8 de marzo, de titularidad del Concello de Redondela albergando la oficina municipal de servicios sociales y centro de atención a la mujer.

El local mide 350 m2 dividido en tres zonas, acondicionando una de Oficina de Servicios Sociales, otra de Atención a la Mujer y por último la Zona Común

La Oficina de Servicios Sociales y la de Atención a la Mujer se distribuyen en diez locales, sala de espera, aseos y distribuidores.

El exterior del local se acondicionó con la fachada del resto del edificio, con carpinterías en aluminio gris antracita y aplacado de piedra igual al existente jugando con la modulación de los huecos del local, e interiormente se dividió en zonas para albergar las distintas dependencias con una distribución que permita conseguir espacios para la atención al público y al mismo tiempo la privacidad necesaria para el desarrollo de las tareas administrativas. Optimizando el comportamiento energético de la envolvente térmica consiguiendo reducir las demandas de energía para calefacción en invierno, así como para refrigeración en verano

Los pasillos de circulación y a accesos a los distintos departamentos cumplen con la normativa de accesibilidad para las personas con discapacidad, destacando la construcción de una rampa permitiendo salvar el desnivel que anteriormente tenía el local.

La ejecución de la obra se realizó en 3 meses, siendo el presupuesto de licitación 318.574,52 euros, cofinanciada al 80% mediante el programa operativo FEDER de crecimiento sostenible 2014-2020, convocadas por Orden HAP/2427/2015, del 13 de noviembre.

Durante la ejecución de la obra se contrató a 3 operarios desempleados de larga duración, empadronados en el Concello de Redondela.

Es por ello que la actuación ha sido difundida tanto entre los beneficiarios y beneficiarias potenciales como entre el público general.

## 2. LA ACTUACIÓN INCORPORA ELEMENTOS INNOVADORES

El carácter innovador de la actuación se encuentra en la adecuación de un espacio para atraer a la sociedad y que reciban de esa forma los servicios municipales enfocados en lo social y la atención a la mujer. Diferenciar estos dos ámbitos sociales adquiere gran relevancia dentro de esta actuación ya que hacer una única área para la atención a la mujer es resaltable y posible, gracias a el acondicionamiento del nuevo espacio.

En la actualidad debido a la alta demanda se necesitó crear el área de atención a la mujer como un anexo de los servicios sociales, para que la atención a las mujeres de Redondela sea de mayor calidad y efectiva.

La adecuación de locales para el desarrollo de los servicios municipales, en esta ocasión Servicios Sociales y de Atención a la mujer, es esencial para resultar accesibles y de ayuda a la ciudadanía. Muchas personas que no tienen posibilidad de acceder a sistemas informáticos no pueden presentar de manera telemática ciertos trámites, es por ello que un espacio tal es imprescindible para el uso universal de los servicios municipales que ofrece el Ayuntamiento de Redondela.

La privacidad para los usuarios es un punto que no ha sido primordial para las administraciones públicas en general y que el Ayuntamiento de Redondela ha querido garantizar con el traslado de oficina, al encontrarse esta ahora en un lugar más amplio y con más zonas privadas que garantizan la intimidad de la ciudadanía en estos trámites que pueden ser delicados.

## 3. ADECUACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS

El objetivo principal de la presente actuación es la mejora de la calidad de vida de las ciudades y de la ciudadanía de una forma integrada, persiguiendo la cohesión social y la optimización del uso de los recursos, como se recogen en los **Objetivos Temáticos 2 “Mejora del uso y la calidad de las TICs”, 4 “Apoyo a la transición de una economía baja en carbono en todos los sectores” y 9 “Inclusión social y lucha contra la pobreza”** de la Estrategia DUSI Redondela 2020. En adelante OT2, OT4 y OT9.

Desde una perspectiva social la adecuación de un espacio, donde se puedan desarrollar políticas sociales posibles y donde el ciudadano encuentre información, asesoramiento y ayudas sociales, es imprescindible para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, así como la creación de un tejido social reforzado y satisfecho.

Esta actuación satisface el **Objetivo Operativo 003.2 “Inclusión social”**, perteneciente al **Objetivo Estratégico 3 “Promoción económica y empleo”** que contribuye al **OT9**. Es por tanto que, los beneficiarios de esta actuación es la totalidad de la ciudadanía del municipio de Redondela, incidiendo en especial en aquéllas que presenten movilidad reducida como personas de avanzada edad o aquéllas que necesiten del uso de sillas de ruedas, bastones o muletas para desplazarse. También familias que acudan con carritos de bebés.

Es importante recalcar que engloba también a aquellas personas que no tienen acceso a materiales informáticos o desconocen su funcionamiento, eliminando así una barrera y ofreciendo la posibilidad de realizar dichos trámites de manera presencial en la oficina de servicios Sociales. Actuación que contribuye al **OT2, Objetivo Estratégico 2 “Mejorar la conectividad tanto de ciudadanos con la Administración Pública como facilitar las conexiones con los equipamientos públicos y sociales”**

Es por ello que el acondicionamiento de un local más amplio para los trámites de Servicios sociales y atención a la mujer es un beneficio para la ciudadanía y hace que se incremente la calidad de vida de la sociedad y fortalezca el tejido social del municipio de Redondela.

Además, desde un objetivo sostenible, la creación de dicho espacio en una zona en la que el transporte público funciona con regularidad incita a la población a utilizar medios más sostenibles que el coche privado para realizar sus trámites y por ello resulta beneficioso para el medio ambiente, otro de los objetivos principales de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Redondela 2020: La sostenibilidad medioambiental. Recogido en el **Objetivo Estratégico 1 “Desarrollo de un modelo de ciudad amable y sostenible con espacios para las personas, el empleo y la actividad social”**, que contribuye al **OT2**.

#### **4. CONTRIBUCIÓN A LA RESOLUCIÓN DE UN PROBLEMA O DEBILIDAD DETECTADA EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE EJECUCIÓN**

El aumento de usuarios que acuden a la oficina de Servicios Sociales y al Centro de Atención a la Mujer en Redondela ha aumentado en los últimos años. Dicho hecho ha provocado que la tramitación de peticiones se vea afectada y no sea eficiente al 100%. Esto hacía desconfiar a la ciudadanía del sistema y de la atención por parte de su Ayuntamiento. Por ello, se consideró acondicionar un espacio más amplio en el que se aumentara el número de trabajadores y trabajadoras sociales y de esa forma aumentar la efectividad en la tramitación de las solicitudes de la ciudadanía.

El traslado de oficina de Servicios Sociales y el Centro de Atención a la Mujer desde su anterior sede a este nuevo espacio se debe, además de lo anterior mencionado, a la imperiosa necesidad de universalizar el acceso a dichos servicios, bien por la estructura interior de la nueva oficina, dotada de rampas y pasillos anchos; así como por la localización de la misma, permitiendo ahora un mayor acceso por carretera y autovía e incentivando el uso del transporte público para llegar, ya que se encuentra perfectamente comunicado por transporte público.

La falta de accesos para personas con movilidad reducida impedía que una gran parte de la población no acudiera con asiduidad a la oficina de Servicios Sociales y Centro de Atención a la mujer.

Las ventajas alcanzadas por la implantación de esta medida es conseguir una mayor afluencia en la oficina y que los ciudadanos encuentren más áreas, más personal y una atención más efectiva con respecto a lo anterior.

#### **5. ALTO GRADO DE COBERTURA SOBRE LA POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDA.**

Los beneficiarios de la actuación es la totalidad de la población del municipio de Redondela, dado que el nuevo local albergará la oficina de Servicios Sociales y el Centro de Atención a la Mujer. Un elemento de ayuda social al que todos los ciudadanos pueden acudir, y, además, gracias al acondicionamiento de un nuevo local más amplio y que cumple con las medidas de accesibilidad universal para todas las personas, la entrada al mismo se ha convertido en un espacio de acceso adecuado para todas las personas.

El 100% de la población de Redondela se beneficia de esta actuación que, además, ve aumentada la calidad del servicio prestado en esta entidad pública ya que, gracias a la amplitud del nuevo local, ha sido posible la

contratación de más personal público para acelerar los procesos y para aumentar la efectividad de las solicitudes de la ciudadanía.

Otro beneficio que aporta esta actuación es en el desempleo. Para realizar esta obra, que ha tenido una duración de varios meses, se ha contratado a personas desempleadas del municipio de Redondela. Favoreciendo esto, además, al tejido laboral de la zona y aportando a la activación del sector.

## **6. CONSIDERACIÓN DE LOS CRITERIOS HORIZONTALES DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN, ASÍ COMO RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

La presente actuación de Acondicionamiento de un local para albergar la oficina de servicios Sociales y el Centro de Atención a la mujer de Redondela incide directamente en los criterios de igualdad de oportunidades y no discriminación por la adecuación de dicho espacio para el acceso universal de todas las personas tanto de manera interna como externa. El local está dotado de rampas exteriores para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, así como a aquellas familias que acudan a la oficina de Servicios Sociales y Centro de atención a la mujer con carritos de bebés.

También la adecuación se extiende de manera interna, ya que se ha construido una rampa que salva un desnivel grande en el interior del local.

Por otro lado, en relación con la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental, la presente actuación incide en estos criterios favorablemente creando un espacio más amplio para Servicios Sociales que conseguirá mejorar la eficacia y la atención a la ciudadanía, así como un centro específico para la mujer que atiende de manera directa y especializada los casos que giran en torno a las necesidades específicas y las ayudas concretas a la mujer. Además, la adecuación del nuevo local implicará una mejora en la eficiencia energética debido al avance en materiales de aislamiento que existen la actualidad en comparación con el anterior local que hará que disminuya el uso de calefacción o aire acondicionado. Así como la instalación de nuevas luminarias que bajarán el consumo y reducirán el impacto ambiental.

## **7. SINERGIAS CON OTRAS POLÍTICAS O INSTRUMENTOS DE INTERVENCIÓN PÚBLICA**

La actuación “Acondicionamiento de un nuevo local que albergará la Oficina de Servicios Sociales y el centro de Atención a la Mujer” forma parte de una de las operaciones planteadas en el marco de la Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado “Redondela2020”, en ella se llevan a cabo varias actuaciones que están directamente vinculadas con la que aquí se presenta:

- Movilidad y Accesibilidad urbana sostenible, ya que la ubicación del local promueve el uso del transporte público. Además, esta actuación garantiza la accesibilidad universal de toda la población a edificios públicos.
- Eficiencia energética: Con la adecuación del local conseguimos una mejora del aislamiento, lo que reduciría el uso de calefacción y aire acondicionado. Mejorando así la eficiencia energética en edificios públicos.
- Cohesión Social: La implementación de esta actuación favorece el grado de integración de la ciudadanía en su comunidad. Sintiendo mayor atención y calidad en los procesos administrativos. Además, la adecuación de este nuevo local público ha favorecido a la creación de empleo, ya que la obra se ha llevado a cabo por personas, pertenecientes al municipio de Redondela, en situación de desempleo.
- Mejora a la atención social: Con la ejecución de esta intervención se cumplen los objetivos claves de este apartado propuesto en las líneas de actuación de la EDUSI Redondela 2020. Mejora de los servicios de asistencia social, ya que al ampliar el espacio la atención al ciudadano será mayor, además de más eficaz ya que se ha ampliado la plantilla de trabajadores sociales.
- La oferta de servicios sociales será más amplia ya que en este local se ha conseguido albergar el Centro para la atención a la mujer como una rama de la oficina de Servicios Sociales. Un hecho que mejora notablemente los problemas que perjudican en mayor medida a las mujeres y que necesitan ser atendidos de manera más específica.

- Dotar a la Oficina de Servicios Sociales y al Centro de Atención a la mujer de un espacio reformado, más cuidado y con más espacios para ser atendido incide especialmente en el objetivo de proteger a los colectivos más desfavorables y fomenta la cohesión social.

Finalmente hay que destacar esta actuación por la eficiente labor que desempeña protegiendo al ciudadano, favoreciendo la cohesión social, agilizando los trámites para ayudar a la ciudadanía e incidiendo en los criterios horizontales de igualdad garantizando la equidad de oportunidades entre hombre y mujeres. Asegurando así una mayor participación social y garantizando el acceso universal de todas las personas a los Servicios Sociales y a la Oficina de Atención a la mujer.



*Una manera de hacer Europa*



# BUENAS PRÁCTICAS

## Actuaciones Cofinanciadas

**Fondo Europeo de Desarrollo Regional**