



PROTOCOLO DE ATENCIÓN

1. Toma de contacto

El acceso a la asociación puede realizarse a través de las siguientes vías:

- **Derivación por parte de los servicios sociales** del distrito o municipio en el que se encuentra la sede de la entidad.
- **Solicitud directa del usuario**, quien contacta de manera independiente con la entidad. No obstante, posteriormente deberá presentar un informe de derivación emitido por los servicios sociales correspondientes a su distrito o municipio.
- **Derivación desde otra entidad social**, que considera que la persona puede beneficiarse de los recursos y servicios ofrecidos por la asociación.

2. Contacto telefónico entre la trabajadora social y el usuario

En esta primera toma de contacto, la trabajadora social se comunicará con el posible usuario con el objetivo de conocer su situación, identificar sus necesidades y comprender el motivo de su derivación.

Asimismo, se le solicitará la documentación necesaria para formalizar su inscripción en la entidad, la cual se detalla a continuación:

- Documentación obligatoria:
 - Documento Nacional de Identidad (DNI), Número de Identificación de Extranjero (NIE) o pasaporte.
 - Certificado de empadronamiento colectivo.
- Documentación adicional según la situación del usuario:
 - Informe de derivación.
 - Certificado de prestaciones o nómina.
 - Contrato de alquiler, recibo o cualquier documento que acredite ingresos y/o gastos relacionados con la vivienda.
 - Demanda de empleo.

3. Entrevista inicial con la trabajadora social

La trabajadora social llevará a cabo una evaluación de necesidades y elaborará un informe social en el que se reflejen los motivos por los cuales el usuario formará parte de la asociación, así como la situación socioeconómica de su unidad familiar.

Además, según la valoración realizada, podrá derivar al usuario a los distintos recursos disponibles dentro de la asociación, tales como el banco de alimentos, programas de inserción laboral, servicios de apoyo psicológico, refuerzo escolar, asesoría legal, grupos de ocio o voluntariado. De ser necesario, también podrá remitir al usuario a recursos externos que puedan contribuir a una intervención más efectiva y adecuada a su situación.

4. Inscripción y Registro

Una vez realizada la valoración de necesidades, la trabajadora social procederá a completar la ficha de registro y admisión de la unidad familiar en la entidad. Además, se encargará de cumplimentar las fichas correspondientes a cada uno de los proyectos en los que los miembros de la unidad familiar participarán. Dichas fichas deberán ser firmadas por el usuario y selladas por la entidad. Asimismo, se creará la historia social de la unidad familiar, en la que se registrarán los seguimientos y las intervenciones más relevantes con cada miembro de la misma.

5. Elaboración del Expediente Digital

Una vez que todos los documentos hayan sido recopilados y cumplimentados, se procederá a escanearlos y asignar un número único a la familia, así como un número de usuario para cada uno de sus miembros. Ejemplo:

- Número de familia: 10
- o Número del representante: 10.1
- o Número de otro miembro familiar: 10.2

Se generará una carpeta que llevará la siguiente nomenclatura: el número asignado a la familia seguido de la letra "F" (de familia), seguido de los dos apellidos del representante. Finalmente, se incorporarán todos los datos requeridos al listado general de la sede en la que esté inscrita la unidad familiar, incluyendo nombre, documento de identidad, fecha de nacimiento, edad, dirección, teléfono y proyecto en el que participa, entre otros. De este modo, los miembros de la unidad familiar quedarán registrados como usuarios activos en la entidad.

RECURSOS DE LA ENTIDAD

En la asociación contamos con los siguientes siete recursos.

- 1. BANCO DE ALIMENTOS**
- 2. PROYECTO DE URGENCIA SOCIAL**
- 3. PROYECTO DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL (RMI, IRPF, SEPE)**
- 4. ATENCIÓN PSICOLÓGICA**
- 5. PROYECTO DE MEDIACIÓN Y PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO ESCOLAR, (refuerzo escolar, tiempo libre. Mediación en centros educativos, servicio de atención a los menores expulsados)**
- 6. SERVICIO DE ASESORÍA LEGAL**
- 7. VOLUNTARIADO**

A continuación, se irá explicando en qué consiste cada uno y cómo los usuarios interesados pueden acceder a ellos.

1. BANCO DE ALIMENTOS

Para poder acceder como beneficiario a la entrega de lotes de alimentos por parte de la Asociación La Frontera, será necesario cumplir los siguientes requisitos:

Estar empadronado en la comunidad de Madrid, con prioridad a las personas empadronadas en los distritos de Fuencarral-El Pardo, Carabanchel / Usera y en la sierra oeste de Madrid, respectivamente.

No ser perceptores de alimentos por parte de ninguna otra entidad que forme parte del Banco de Alimentos de Madrid.

Solo podrán ser beneficiarios de un lote por unidad familiar, entendiéndose esta, por el número total de las personas que conviven en un mismo domicilio, con parentesco o situación asimilada.

Que los ingresos no superen el valor de una vez el IPREM más el 25% adicional por cada miembro de unidad familiar distinto de titular de ayuda, más un 25% extraordinario en caso de tener cargas de vivienda familiar.

La entrega de alimentos se realizará una vez al mes de manera ordinaria, además puede que haya entregas especiales debidamente informadas a los usuarios y motivadas, por razón de donaciones o de entregas especiales.

Los documentos que se deben presentar para la valoración y por tanto ser beneficiarios de este recurso, teniendo en cuenta la situación de cada persona, son los siguientes:

- Empadronamiento colectivo o familiar
- Documento acreditativo de identidad de los miembros de la unidad familiar.
- Certificado de prestaciones de la Seguridad Social y/o SEPE.
- Vida laboral o contrato de trabajo y ultimas nóminas.
- Contrato de vivienda o documento que acredite el pago de la misma (si procede)
- Declaración de la renta (si procede)

Los documentos se revisarán anualmente o siempre exista un cambio significativo en las condiciones de los usuarios.

Se tomará como referencia a la hora de calcular los ingresos máximos para percibir la ayuda de alimentos, el IPREM “Indicador Público de Renta de Efectos múltiples” cuya cuantía para el 2025 está fijada en:

- IPREM diario: 20 euros/día.
- IPREM mensual: 600 euros/mes.
- IPREM anual: 7200 euros/año. (12 pagas)
- IPREM en cómputo anual (incluye prorrata de pagas extraordinarias): 8.400 euros.

A continuación, se muestra una tabla desglosada de los ingresos máximos que puede tener una unidad familiar para optar a la ayuda de alimentos.

Unidad Familiar	Baremación	Ingresos máximos brutos anuales para optar a ayuda de alimentos
1 miembro	1 vez el IMPREM + 5% adicional si paga casa	8.400€ (+ 420, si paga casa) = 8.820€
2 miembro	1 vez el IMPREM + 25% IPREM por nuevo miembro + 5% adicional si paga casa	8.400 + 2.100 = 10.500€ (+ 420€, si paga casa)=10.920€
3 miembro	1 vez el IMPREM + 50% IPREM por nuevo miembro + 5% adicional si paga casa	8.400 + 4.200 = 12.600€ (+ 420€, si paga casa) = 13.020€
4 miembro	1 vez el IMPREM + 75% IPREM por nuevo miembro + 5% adicional si paga casa	8.400 + 6.300 = 14.700€ (+420€, si paga casa) = 15.120€
5 miembro	2 veces el IPREM + 5% adicional si paga casa	16.800€ (+ 420€ si paga casa) = 17.220€
6 miembro	2 veces el IPREM + 25%IPREM por nuevo miembro + 5% adicional si paga casa	16.800 + 2.100 = 18.900€ (+ 420€ si paga casa) = 19.320€
7 miembro	2 veces el IPREM + 50% IPREM por nuevo miembro + 5% adicional si paga casa	16.800 + 4.200= 21.000€ (+ 420€ si paga casa) = 21.420€
8 miembro	2 veces el IPREM + 75% IPREMPor nuevo miembro + 5% adicional si paga casa	16.800 + 6.300 = 23.100€ (+ 420€ si paga casa) = 23.520€
9 miembro	3 veces el IPREM + 5% adicional si paga casa	25.200€ (+ 420€ si paga casa) = 25.620€
10 miembros	3 veces el IMPREM + 25% IPREM por cada nuevo miembro + 5% adicional si paga casa	25.200€ + 2.100 = 27.300€ (+ 420€ si paga casa) = 27.720€

Para garantizar una gestión eficiente del Banco de Alimentos, la trabajadora social deberá mantener actualizado el registro general de los usuarios beneficiarios, así como supervisar la base de datos del banco de alimentos derivada de dicho registro.

Asimismo, será fundamental asegurar la correcta actualización y precisión de los datos de los beneficiarios en la base de datos propia del Banco de Alimentos de Madrid, denominada GUF (Gestión de Unidades Familiares).

2. URGENCIA SOCIAL

El proyecto de **Urgencia Social** tiene como objetivo garantizar la cobertura de las necesidades básicas de familias que carecen de los recursos suficientes y se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad. Para ello, se les otorgan bonos de alimentación destinados a la adquisición de productos perecederos y servicios de peluquería, los cuales deben ser utilizados en comercios de proximidad con los que existe un convenio de colaboración.

Al finalizar cada mes, la trabajadora social debe llevar a cabo un seguimiento de las familias beneficiarias de estos bonos, con el fin de evaluar si continúan cumpliendo los requisitos para recibir el apoyo o, en caso contrario, reasignarlo a otra familia.

Asimismo, deberá preparar los bonos correspondientes al mes siguiente y, con la colaboración de los técnicos, gestionar su entrega.

Documentos utilizados en el proyecto:

- **Registro de entrega y recogida de bonos** (formato Excel).
- **Plantilla de bonos** (formato Excel).
- **Listado de familias beneficiarias** (formato Excel).

3. INSERCIÓN LABORAL (IRPF, RMI Y SEPE)

Las personas interesadas en participar en itinerarios de inserción sociolaboral dirigidos a colectivos en situación de vulnerabilidad podrán acceder a ellos mediante derivación de los servicios sociales, por iniciativa propia o a través de otras entidades colaboradoras.

Para formalizar su inscripción en los proyectos de inserción gestionados por la entidad, es imprescindible cumplir con una serie de requisitos específicos, detallados a continuación:

PROYECTO IRPF:

- Documento de identidad en vigor (DNI/NIE/Pasaporte).
- Informe de derivación y/o de exclusión social (si procede).
- DARDE en vigor.
- Currículum vitae (en caso de no disponer de uno, podrá elaborarse con el apoyo de nuestros técnicos).

PROYECTO RMI:

- Documento de identidad en vigor (DNI/NIE).
- Ser beneficiario del Ingreso Mínimo Vital (IMV), de la Renta Mínima de Inserción (RMI), formar parte de un Programa Individual de Inserción de los servicios sociales o haber sido derivado por estos.
- DARDE en vigor.
- Currículum vitae (en caso de no disponer de uno, podrá elaborarse con el apoyo de nuestros técnicos).

PROYECTO SEPE:

- Documento de identidad en vigor (DNI/NIE).
- DARDE actualizado.
- Informe de derivación y/o exclusión social (si procede).
- Currículum vitae (en caso de no disponer de uno, podrá elaborarse con el apoyo de nuestros técnicos).

Dependiendo del programa de inserción sociolaboral en el que participe la persona beneficiaria, la trabajadora social deberá cumplimentar la correspondiente información en el registro general de usuarios (formato Excel)

4. MEDIACIÓN

El **Proyecto de Mediación** comprende diversas acciones dirigidas a menores, quienes pueden acceder a este servicio mediante derivación de los **servicios sociales** o de los propios **centros educativos**.

REFUERZO ESCOLAR:

El refuerzo escolar tiene como objetivo apoyar a los menores en la realización de sus tareas académicas, así como en la preparación de controles y exámenes. Además, se refuerzan valores educativos y competencias en el idioma inglés.

Para formalizar la inscripción, la familia debe mantener una entrevista con la trabajadora social, quien evaluará si la unidad familiar se encuentra en una situación de vulnerabilidad.

Documentación requerida para el acceso al refuerzo escolar:

- Documento de identidad en vigor del alumno y del tutor legal.
- Ficha de registro y admisión del alumno y, al menos, de uno de los tutores legales.
- Ficha de apoyo escolar.
- Autorización de cesión de imágenes.
- Autorización para la participación en actividades fuera de la asociación.
- Autorización para que el menor pueda salir solo de la asociación al finalizar las actividades.

ATENCION DE MENORES EXPULSADOS:

Este recurso está destinado a la acogida y apoyo de menores que han sido expulsados de su centro educativo, con el propósito de ayudarles en la realización de las tareas asignadas por el centro y trabajar en las causas que motivaron la expulsión, favoreciendo así su correcta reinserción académica.

Esta atención se ofrece a menores de centros educativos con los que existe un convenio de colaboración, y el acceso se gestiona mediante derivación a la coordinadora responsable del proyecto de menores. En dicha derivación deben incluirse los datos personales del alumno y, al menos, de uno de sus tutores, el período de expulsión y las materias en las que el estudiante debe trabajar.

Una vez recibida la derivación, se contactará con los tutores para explicarles en qué consiste el recurso. En caso de aceptación, se procederá a completar la ficha de registro y admisión en la asociación, así como la ficha específica del Proyecto de Mediación.

Documentación requerida para el acceso a este recurso:

- Ficha de registro y admisión en la asociación.
- Ficha de expulsados, con la información básica del alumno y de sus tutores.
- Autorización para que el menor pueda salir solo de la asociación al finalizar las actividades.
- Autorización de imágenes.

OCIO Y TIEMPO LIBRE:

El proyecto de mediación incluye un conjunto de actividades de tiempo libre, becas, que consisten en la organización de actividades recreativas semanales, así como campamentos durante las vacaciones escolares de los menores, colonias urbanas en dicho período y salidas de fin de semana. Además de ser un recurso de apoyo socioeducativo, estas actividades también favorecen la conciliación familiar. Para acceder a las actividades de ocio y tiempo libre ofrecidas por la entidad, no es necesario ser usuario habitual de la misma; existe un cupo destinado a menores externos que deseen participar en nuestros grupos de ocio mediante el abono de una cuota mensual.

Documentación requerida para las actividades de ocio y tiempo libre:

- Ficha de registro y admisión en la asociación. (sólo para usuarios de la entidad)
- Ficha de registro de grupo scout que contendrá la información básica del alumno y de sus tutores.
- Ficha médica del menor
- Autorización para que el menor pueda salir solo de la asociación al finalizar las actividades
- Autorización de imágenes
- Hoja de domiciliación bancaria (sólo para aquellos menores no becados)

5. PSICOLOGÍA

Aunque este recurso está principalmente orientado a menores, en el marco del proyecto de mediación y prevención del absentismo escolar, lo incluimos fuera de dicho proyecto, ya que también existe un porcentaje de usuarios mayores de edad que acceden a él debido a una necesidad urgente.

Para acceder al servicio de atención psicológica, el beneficiario debe ser previamente usuario de la entidad y haber presentado una necesidad psicológica identificada durante una entrevista con la trabajadora social o mediante derivación por parte de centros escolares, servicios sociales, centros de salud u otras entidades que, tras evaluar la situación, consideren necesario este recurso y no dispongan de uno propio.

Este servicio tiene como objetivo brindar apoyo a aquellas personas que no se pueden costear un servicio de atención psicológica privada, o que tienen citas con los servicios de salud mental públicos con una frecuencia insuficiente.

Una vez realizada la derivación, el psicólogo, en función de su valoración inicial, programará las citas correspondientes con los usuarios, realizará el seguimiento de cada caso y diseñará un plan de intervención adecuado a sus necesidades.

Documentación requerida para las actividades de ocio y tiempo libre:

- Ficha de registro y admisión en la asociación.
- Ficha de mediación/psicología o psicología adultos.

6. ASESORÍA LEGAL

Este recurso está destinado a los usuarios que requieran asesoría legal, previa valoración por parte del trabajador social, o que provengan de otro recurso derivado. Concretamente, este servicio tiene como propósito ofrecer orientación en consultas legales; en ningún caso asumirá las funciones de abogado de oficio o de representante legal de los usuarios. Su función será proporcionar asesoramiento y, en caso necesario, derivar a los servicios especializados correspondientes según las necesidades de cada usuario.

Documentación requerida para las actividades de ocio y tiempo libre:

- Ficha de registro y admisión en la asociación.
- Ficha de asesoría legal.

En Madrid a 13 de febrero de 2025

51313508 Firmado
W CARLOS digitalmente por
LOPEZ (R: 51313508W
G7889014 CARLOS LOPEZ
2) Fecha: (R: G78890142)
2025.02.13
09:49:23 +01'00'

Fdo.: Carlos López Merino

Presidente de la Asociación La Frontera Social