

# TRABAJO DE FIN DE GRADO

---

DETECCIÓN DE SITUACIONES  
DE CARENCIA ALIMENTARIA  
FAMILIAR SUFRIDA POR LOS/AS  
NIÑOS/AS EN LOS COMEDORES  
DE VERANO DE TENERIFE, Y  
PROPUESTA DE UN PROTOCOLO  
ESPECÍFICO DE ACTUACIÓN  
PARA ESTOS CASOS.

Autora: Elena Quevedo Vega

Tutor: Juan Octavio Hernández Cabrera

Grado en Trabajo Social

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Universidad de La Laguna

Convocatoria TFG: Septiembre 2017

## RESUMEN

La siguiente investigación se ha realizado con el fin de conocer la situación económica y alimentaria en las que se encuentran las familias que utilizan el servicio de comedores escolares de verano de Tenerife y, a raíz de esto, diagnosticar la necesidad de proponer un protocolo específico de actuación entre los centros educativos y los servicios sociales para la atención de estas situaciones de carencia.

Se ha llevado a cabo realizando encuestas a las familias y a los profesores de los colegios seleccionados y a los ayuntamientos de Tenerife, con el objetivo de conocer dicha realidad.

**PALABRAS CLAVE:** Comedores escolares, protocolo, Centros Educativos, Servicios Sociales.

## ABSTRACT

The following research has been carried out in order to know the economic and food situation in the families which use the service of summer school canteens of Tenerife and, a root of this, make a diagnosis of the necessity of proposing a specific protocol of action between educational centers and Social Services to address these situations of lack.

It has been carried out making surveys to the families and the teachers of the selected schools and the town councils of Tenerife, with the aim to know this reality

**KEYWORDS:** Summer school canteens, protocol, educational centers, Social Services.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO .....	6
2. EXPOSICIÓN DE DIFERENTES POSICIONES TEÓRICAS .....	9
2.1 Protocolos para la protección infantil en el ámbito educativo.....	9
2.1.1 Protocolos de coordinación entre Educación y Servicios Sociales.....	9
2.1.2 Justificación normativa de los protocolos .....	10
2.2 Clasificación de prestaciones sociales disponibles .....	15
2.2.1 Ayudas prestadas en el ámbito social.....	15
2.2.2 Prestaciones por desempleo .....	15
2.3 Ayudas Alimentarias No Gubernamentales.....	19
2.3.1 Ayudas Alimentarias ofrecidas por Cáritas.....	19
2.3.2 Ayudas Alimentarias ofrecidas por Cruz Roja.....	20
2.3.3 Ayudas Alimentarias ofrecidas por el Banco de Alimentos .....	20
2.3.4 Ayudas prestadas en el ámbito educación: talleres lúdico-educativos con comedores de verano .....	21
2.4 Funciones del/la Trabajador/a Social en el ámbito educativo .....	22
3. DISCUSIÓN.....	24
4. CONCLUSIONES.....	27
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	34

## INTRODUCCIÓN

Los protocolos de actuación e intervención para los centros educativos, elaborados por algunas Comunidades Autónomas del Estado Español, abarcan temáticas recurrentes como el acoso escolar, el maltrato infantil, y la violencia de género. También contemplan el ciber-acoso, la identidad de género, conflictos graves con violencia, conflictos por conducta contraria a las normas de convivencia y ciberdelincuencia, entre otros (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte).

En España no existen protocolos específicos para los centros escolares relativos a la atención de casos de déficit alimentario de los y las menores, pero sí solicitudes para beneficiarse de la cuota cero en los comedores escolares. Aquellos protocolos relacionados con la alimentación abarcan, exclusivamente, la alergia a alimentos, la actuación ante una reacción alérgica y la elaboración y servicio de menús especiales para estos casos de alergias e intolerancias alimentarias de los niños y niñas.

El Observatorio de la Infancia, en cambio, ha elaborado un instrumento, la Hoja de Notificación de Riesgo y Maltrato Infantil desde el Ámbito Educativo, que contempla explícitamente, en 1 de sus 28 ítems, la posibilidad de déficit alimentario de los y las menores a través del enunciado “Llega al Centro sin desayunar y/o presenta apetito desmesurado” (p.70), sin embargo, especifica en anexos que “Presenta falta de cuidados básicos por negligencia que se manifiestan en déficit en la alimentación (no por problemas económicos) acudiendo al centro escolar sin desayunar (cuenta no haber hecho alguna comida el día anterior)” (p.71).

Es decir, que por lo general, los protocolos asocian el déficit alimentario al maltrato infantil o como una negligencia por parte los padres. De esta manera, la Generalitat Valenciana (2002) contempla la alimentación como una necesidad fisio-

biológica que debe ser atendida, junto a otras, para “garantizar la subsistencia y un desarrollo físico saludable” (p.17) y la señala como una negligencia física y un tipo de maltrato pasivo “que se produce cuando un menor se encuentra en una situación en la que no están siendo satisfechas sus necesidades más fundamentales” (p.19). Por otra parte, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y Asociación de Desarrollo Comunitario en Áreas de Aragón (2007) establece que la alimentación es una necesidad primaria y que los indicadores que pueden evidenciar necesidades alimentarias son acudir al colegio sin desayunar, que el/la menor cuente no haber hecho alguna de las comidas del día anterior y/o comer con apetito desmesurado.

Por último, Ferraz y Cámara (2007) añaden que la negligencia asociada a la alimentación puede ser considerada como “negligencia contextual”, y la pobreza y el aislamiento social como “medio ambiente”. En este caso es el contexto de precariedad en el que se desarrolla el o la menor el que determina sus carencias. La infancia en este medio vive en una ecología de supervivencia caracterizada por una situación crónica de pobreza, exclusión social y marginación, y más que designar a los padres y madres como únicos responsables de la negligencia, sería responsable el sistema generador de esa desigualdad (p.16).

Esta investigación se llevará a cabo a través de tres cuestionarios repartidos entre familias y profesores de 19 colegios de la isla de Tenerife y 24 Ayuntamientos de la misma (elegidos tras una pre-selección) con el fin de explicar esta realidad. En los cuestionarios se concretará la situación laboral y económica de las familias, así como sus opiniones acerca del comedor escolar y de las ayudas por parte del Estado; el conocimiento que tienen los profesores y profesoras sobre cómo se debe actuar ante estas situaciones, ya que como dije antes, no existe un protocolo específico de actuación, y si creen que es necesario que éste exista; y por último, se conocerá la

coordinación y relación existente entre los Centros Educativos y los Servicios Sociales orientado a este tema en concreto.

## 1. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

Este estudio ha sido llevado a cabo en diecinueve colegios de distintos municipios de la isla de Tenerife. En ellos se repartieron encuestas tanto a las familias de los niños que disfrutaron del servicio de comedor escolar de verano en el año 2016, como a los profesores de estos alumnos, con el fin de que fueran rellenadas como colaboración con esta investigación.

También se realizó a veinticuatro ayuntamientos de la isla de Tenerife, más concretamente a los Coordinadores de los Servicios Sociales de estos.

Esta recopilación de la información se realizó mediante una investigación cuantitativa, a través de la utilización de tres cuestionarios diferentes; uno para los padres de los hijos que participen en los talleres lúdico-educativos con comedor de verano de los centros seleccionados, otro para los profesores de dichos centros, y otro para los ayuntamientos.

Los Ayuntamientos que colaboraron en este estudio son los siguientes (ordenados por orden alfabético): Adeje, Arafo, Arona, Buenavista del Norte, El Rosario, El Sauzal, El Tanque, Fasnia, Garachico, Granadilla, Guía de Isora, Icod de los Vinos, La Guancha, La Matanza, La Orotava, Los Realejos, Los Silos, Puerto de la Cruz, San Juan de la Rambla, San Miguel, Santa Cruz, Santa Úrsula, Tacoronte y Vilaflor.

Los colegios seleccionados y que colaboraron en este estudio son los siguientes (ordenados por orden alfabético): CEIP Adeje, CEIP Agustín Espinosa, CEIP Cabo Blanco, CEIP Domínguez Alfonso, CEIP El Fraile, CEIP Ernesto Castro Fariña, CEIP García Escámez, CEIP Juan García Pérez, CEIP La Pasada,

CEIP Las Retamas, CEIP María Rosa Alonso, CEIP Maximiliano Gil, CEIP Nuestra Señora de la Concepción, CEIP Ofra Vistabella, CEIP Ramón y Cajal, CEIP San Fernando, CEIP Santo Domingo, CEO Andrés Orozco y CEO Príncipe Felipe.

A continuación, para la realización de la investigación en los colegios se hizo una primera toma de contacto con los directores por vía telefónica o por correo electrónico, para comunicar los objetivos del estudio y la importancia que tendría para éste su participación, con la aportación de datos que precisábamos. Tras pedir permiso y con la aceptación de estos centros de participar se estableció un día en el que se llevarían las encuestas para hacer el reparto a los padres y profesores y fijar, a su vez, la fecha de recogida de estas. El número total de encuestas recogidas fueron 103 de familiares y 157 de profesores.

Para la investigación en los Ayuntamientos, también hicimos llamadas telefónicas y mandamos correos electrónicos, con el fin de concertar una cita telefónica o presencial con el Coordinador de los Servicios Sociales, y se consiguió recabar información de los 24 ayuntamientos antes citados.

Los cuestionarios de familiares, ayuntamientos y profesorado, tienen un total de 12 preguntas, 12 preguntas y 10 preguntas respectivamente, con preguntas de respuesta prefijada como "Sí/No/No sé", preguntas de selección múltiple y preguntas de datos específicos a aportar por el encuestado. A su vez, cada cuestionario trata diferentes temáticas:

- Familias: Con este cuestionario buscamos conocer la situación laboral y económica de las familias cuyos hijos acuden al taller lúdico-educativo con comedor de verano, las ayudas que éstos reciben por parte del Estado, sus

opiniones en cuanto a este taller, propuestas de mejoras que podrían llevarse a cabo, etc.

- Ayuntamientos: Con este cuestionario buscamos conocer la relación que existe entre los Servicios Sociales y los centros educativos en general, y si estos creen necesaria la creación de un protocolo específico para estas situaciones de carencia que presenta el alumnado. También queríamos obtener información sobre la función que tienen los/as Trabajadores/as Sociales que se encargan de la Prestación Canaria de Inserción (PCI).

- Profesorado: Con este cuestionario buscamos conocer el procedimiento que se lleva a cabo por parte del centro cuando se detecta un caso de carencia alimentaria, el conocimiento que poseen los profesores en relación a este tema, y si creen necesaria la creación de un protocolo específico para estas situaciones carenciales del alumnado, ya que todavía no existe ninguno.

## 2. EXPOSICIÓN DE DIFERENTES POSICIONES TEÓRICAS

### 2.1 Protocolos para la protección infantil en el ámbito educativo

#### 2.1.1 Protocolos de coordinación entre Educación y Servicios Sociales

Destaco el Protocolo de colaboración entre Educación, Salud y Servicios Sociales en la atención a la infancia y adolescencia (2013) cuyos principios son, entre otros, la responsabilidad compartida, el trabajo en red y la complementariedad. El protocolo establece que la coordinación entre el centro educativo y servicios sociales debe ser bidireccional y que los casos de desprotección detectados en el centro educativo serán derivados a los servicios sociales de base o a los servicios sociales especializados en función de la gravedad del mismo. En cuanto a la metodología empleada para atender los casos complejos que requieren seguimiento, desde el centro educativo y desde servicios sociales, se utilizará el modelo de gestión de casos, que permite la coordinación entre ambos ámbitos con el objetivo de atender las necesidades integrales del/la menor y su familia, aunque para ello es necesario la implantación de un sistema de gestión de casos que contemple:

- a) La definición de los objetivos del proyecto y las características de los casos objeto de este recurso específico.
- b) La creación de un Comité de Gestión de Casos en una zona geográfica determinada para los casos más graves o que presenten mayor complejidad.
- c) La instauración de un sistema de información compartida entre el ámbito Educativo, Sanitario y Social: historia compartida.
- d) La figura de Gestor de Caso, dependiendo su perfil de la problemática específica en cada situación concreta.

e) Los itinerarios de atención preferentes ante la gravedad de las situaciones detectadas.

f) El abordaje familiar.

g) El sistema de indicadores para valorar los resultados de este proyecto y la necesidad de recursos y apoyos detectados para su implementación (p.49).

Otro documento a destacar es el Protocolo de prevención y actuación en el ámbito educativo ante situaciones de posible desprotección y maltrato, acoso y abuso sexual infantil y adolescente y de colaboración y coordinación entre el ámbito educativo y los agentes que intervienen en la protección de la persona menor de edad (2016), que establece que cuando se detecte una situación de desprotección de un/a menor en el centro escolar se debe derivar y notificar a servicios sociales a través de un documento de notificación y si se considera un caso urgente se notificará, a su vez, a los servicios sociales municipales.

Por último, señalamos el Protocolo de coordinación, intervención y derivación interinstitucional en atención temprana (s.f) cuyas actuaciones tienen “un carácter multidimensional y biopsicosocial mediante equipos interdisciplinarios especializados en desarrollo infantil” (p.15) llevados a cabo por atención temprana pero precisando la coordinación del ámbito de educación, salud, servicios sociales y las familias con el fin de evitar la fragmentación de la intervención.

### **2.1.2 Justificación normativa de los protocolos**

A continuación, se expone la legislación, de ámbito internacional, europeo, estatal y autonómico, referida a los derechos de los/as menores, a los principios rectores

de la política económica y social y a la actuación administrativa, a la cooperación entre Administraciones y a las obligaciones de los centros escolares, que justifican la elaboración de un protocolo de derivación entre los centros educativos y servicios sociales para la atención de situaciones de déficit alimentario de escolares.

#### **2.1.2.1 Normativa Internacional**

La Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, contempla, en el artículo 19, las medidas que deben adoptar los Estados Partes:

1) Los Estados Partes adoptarán todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.

2) Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño y, según corresponda, la intervención judicial

### **2.1.2.2 Normativa Europea**

La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea que establece, en el artículo 24, los derechos del/la menor:

1. Los menores tienen derecho a la protección y a los cuidados necesarios para su bienestar. Podrán expresar su opinión libremente. Ésta ser tenida en cuenta en relación con los asuntos que les afecten, en función de su edad y de su madurez.
2. En todos los actos relativos a los menores llevados a cabo por autoridades públicas o instituciones privadas, el interés superior del menor constituirá una consideración primordial.

### **2.1.2.3 Normativa Estatal**

La Constitución Española de 1978, en cuyo artículo 39, establece los principios rectores de la política social y económica:

1. Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia
4. Los niños gozarán de la protección prevista en los acuerdos internacionales que velan por sus derechos.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, que constituye, en el artículo 8, la cooperación entre Administraciones:

1. Las Administraciones educativas y las Corporaciones locales coordinarán sus actuaciones, cada una en el ámbito de sus competencias, para lograr

una mayor eficacia de los recursos destinados a la educación y contribuir a los fines establecidos en esta Ley.

4. Las Comunidades Autónomas podrán convenir la delegación de competencias de gestión de determinados servicios educativos en los municipios o agrupaciones de municipios que se configuren al efecto, a fin de propiciar una mayor eficacia, coordinación y control social en el uso de los recursos.

#### **2.1.2.4 Normativa Autonómica**

La Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores, recoge, en el artículo 4, los principios rectores de la actuación administrativa:

- a) Prevalencia del interés de los menores sobre cualquier otro concurrente.
- c) Remoción de los obstáculos que impidan o dificulten su formación integral.
- f) Responsabilidad pública de la protección de los menores, con actuación prioritaria en la prevención de situaciones de riesgo, desamparo y graves carencias que afecten a su desarrollo.
- h) Coordinación con los diferentes poderes públicos que actúen en la atención de los menores

Por otro lado, destacamos el artículo 8 que establece la colaboración interadministrativa:

1. Las Administraciones Públicas Canarias colaborarán, en todo momento, en el ejercicio de las competencias de atención integral a los menores que tienen asignadas, a cuyo efecto están obligadas a:

a) Intercambiarse la información y datos disponibles que afecten a los menores, con la debida reserva, siempre que sea necesaria para el ejercicio de las competencias que tienen atribuidas.

b) Facilitar el ejercicio de las competencias propias de las otras Administraciones, cooperar y prestarle el auxilio que precisen para dicho ejercicio, así como para la ejecución de sus resoluciones.

c) Respetar el ejercicio de las competencias propias de las restantes Administraciones.

Por último, el artículo 19 que determina las obligaciones de los centros escolares:

c. Colaborar con las entidades municipales para evitar y resolver, en su caso, las situaciones de riesgo de los menores escolarizados

2. Asimismo están obligados a poner en conocimiento de los servicios competentes de la Administración autonómica los hechos o circunstancias anteriores y colaborar con los mismos para evitar y resolver las situaciones de desamparo

La Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria, que recoge los servicios de apoyo a los centros educativos en el artículo 19:

3. El Gobierno de Canarias determinará reglamentariamente la organización y el funcionamiento de los servicios de apoyo a los centros educativos, así como la incorporación progresiva de aquellos otros profesionales que puedan contribuir a mejorar la atención educativa que el alumnado recibe en los centros educativos.

Y el artículo 29 referente a la educación infantil:

3. Durante la educación infantil debe asegurarse la detección precoz de las necesidades específicas de apoyo educativo y de las manifestaciones evolutivas que puedan indicar un riesgo de trastorno del alumnado, que deben recibir una atención ajustada a sus características singulares.

## **2.2 Clasificación de prestaciones sociales disponibles**

### **2.2.1 Ayudas prestadas en el ámbito social**

Son muchas las ayudas que el Gobierno destina a compensar las desigualdades sociales, a desempleados, personas dependientes, familias numerosas, estudiantes, madres jóvenes... Aquellas destinadas a las familias y cuyo objetivo se centra en una aportación económica a personas en situación de desempleo son las que se presentan a continuación.

### **2.2.2 Prestaciones por desempleo**

Protección ante la situación de desempleo, que ofrece el Gobierno en forma dineraria con el objetivo de que aquellas personas sin actividad laboral o que hayan sufrido una reducción de la misma, puedan tener un ingreso mensual, esta ayuda tendrá una duración y características adecuadas a los requisitos que cumplan los demandantes. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2017).

#### **2.2.2.1 Prestaciones contributivas por desempleo**

El/la trabajador/a deberá haber cotizado a la Seguridad Social durante al menos 360 días, y pudiendo y queriendo trabajar no consiga trabajo; o vea reducida temporalmente su jornada ordinaria diaria de trabajo entre un mínimo de un 10 y un

máximo de un 70 por ciento, siempre que el salario sea vea reducido en virtud del artículo 47 del Estatuto de los Trabajadores.

#### **2.2.2.2 El subsidio por desempleo a nivel asistencial**

Es una ayuda económica para un/a trabajador/a en situación de desempleo, llamada subsidio de desempleo, bien sea porque ha agotado la prestación contributiva, porque no cotizó el tiempo suficiente para recibir la prestación contributiva, porque es emigrante retornado, porque ha sido liberado de prisión, o declarado plenamente capaz o en grado de incapacidad permanente parcial.

Las y los trabajadores que han agotado una prestación contributiva tendrán derecho a seis meses prorrogables por otros dos períodos de la misma duración, hasta un máximo de 18 meses. La duración del subsidio para trabajadores/as mayores de 55 años será hasta alcanzar la edad de jubilación en cualquiera de sus modalidades, la cuantía del subsidio será para todos los casos del 80 por ciento del IPREM, es decir, para el año 2016 es de 426 € al mes (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2017).

#### **2.2.2.3 La Renta Activa de Inserción**

En aquellas situaciones en las que se han agotado y no se tiene derecho a prestaciones contributivas o subsidios, las personas desempleadas que tengan cargas familiares podrían acceder a alguno de los programas existentes basado en acciones de políticas activas de empleo y en la percepción de una ayuda económica de apoyo, con independencia de otros programas específicos para desempleados en los que no se tiene en cuenta la existencia de responsabilidades familiares. (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2017).

#### **2.2.2.4 Programa de Recualificación Profesional**

Supone un mecanismo de protección adicional, justificado por la situación del mercado de trabajo, cuyos destinatarios reciben un tratamiento individualizado y personalizado para su inserción laboral. Las y los beneficiarios del mismo son parados de larga duración o parados con responsabilidades familiares, siempre que no tengan rentas superiores en cómputo mensual al 75 por ciento del SMI, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias. El/La beneficiario/a recibirá una ayuda económica de acompañamiento del 75 por ciento del IPREM mensual (399'38€), hasta un máximo de seis meses. En el supuesto de que dicha persona tenga a cargo en el momento de la solicitud, al menos, a tres miembros de la unidad familiar, la ayuda será del 85 por ciento del IPREM (462'63 €) (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2017).

#### **2.2.2.5 Programa de Activación para el Empleo**

Complemento al Programa de Recualificación Profesional se aprobó este nuevo programa que establece una ayuda de 426 euros, durante 6 meses, para parados de larga duración que no cuentan con ningún tipo de ayuda y además tengan responsabilidades familiares. Sólo se podrá acceder al mismo una sola vez. Esta ayuda puede ser compatible con un empleo durante 5 meses, durante este tiempo, el empresario descontará la cuantía de la ayuda económica del importe del salario que corresponda percibir al trabajador. Gobierno de Canarias (2016) Guía para familias (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2017).

### **2.2.2.6 Ayudas de Emergencia Social**

Es una ayuda autonómica y urgente de carácter extraordinario que permite cubrir las necesidades básicas a familias y personas que de forma puntual se han visto privados de los recursos económicos suficientes para hacer frente a una determinada situación como por ejemplo asumir los gastos de la vivienda para evitar el desahucio, el corte de suministros básicos o necesidades de alimentación urgentes. A diferencia de las Rentas Mínimas de Inserción, también conocidas como salarios sociales en determinadas comunidades, esta ayuda se conceden una sola vez, es decir, en un pago único generalmente, mientras que las primeras tienen una duración temporal en función de las circunstancias personales de cada beneficiario (Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, s.f).

### **2.2.2.7 Prestación Económica de Asistencia Social**

Con estas prestaciones se pretende apoyar a aquellas personas y familias que carecen de recursos económicos para afrontar necesidades esenciales relacionadas con la alimentación, la higiene, el vestido, suministros básicos, alojamiento, equipamiento básico del hogar, transporte, prótesis, etc., evitando con ello las consecuencias físicas, psíquicas y sociales que la carencia de recursos económicos suficientes provoca y que afectan al normal desenvolvimiento de las personas en sociedad, colocándolas en situación de exclusión social o en riesgo de padecerla. Tiene el carácter de subvenciones no periódicas, de carácter directo, destinadas a las personas físicas de escasos recursos económicos con el fin de atender las concretas situaciones de necesidad o emergencia (Ayuntamiento Santa Cruz de Tenerife, 2014).

### **2.2.1.8 Prestación Canaria de Inserción**

En Canarias esta ayuda es la Prestación Canaria de Inserción, una prestación que se concede durante un año y podrá ser renovada por periodos de 6 meses hasta llegar a los dos años, con carácter general. En 2016 cobrando renta de integración unas 12.000 familias canarias.

El importe mínimo de la ayuda son unos 470 euros aproximadamente, en caso de solicitarlo una persona que vive sola y no tiene ningún tipo de ingreso. La cuantía irá aumentando en función del número de miembros que formen la unidad de convivencia y podrá ser inferior al mínimo indicado anteriormente en caso de recibir ingresos.

## **2.3 Ayudas Alimentarias No Gubernamentales**

### **2.3.1 Ayudas Alimentarias ofrecidas por Cáritas**

Desde Cáritas Diocesana de Tenerife nos comentaron que ellos las ayudas alimentarias que prestan son las tarjetas de supermercado, para que el/la usuario/a de dicha tarjeta no se sienta discriminado en el supermercado y se sienta integrado, ya que en Cáritas se trabaja por la dignidad de las personas. Se realiza un registro de los productos que se compran a través de los tickets de cada familia, pero dan facilidades a las familias a la hora de comprar productos que no sean solo de primera necesidad, pero sí que sean útiles para ellos. Las tarjetas suelen tener una cuantía de unos 50 o 60 euros, dependiendo de los miembros de la familia, y lo mínimo son 30 euros. Los requisitos básicos que tienen en cuenta son el estar en desempleo y no tener unos ingresos excesivos. Las ayudas se dan tres meses consecutivos, y luego se estudia, y dependiendo de las familias se valora si se renueva o no.

### **2.3.2 Ayudas Alimentarias ofrecidas por Cruz Roja**

Desde Cruz Roja de la Laguna, nos comentan que la ayuda se da una vez cada tres meses, excepto en el caso de que hayan niños en la familia. Los requisitos que miran es que se sea interno de Cruz Roja, la unidad familiar, los ingresos, gastos,.... Se trabaja también con las tarjetas de supermercados y se les imparte unos talleres de economía doméstica, de nutrición y alimentación, a los perceptores y perceptoras para que sepan realizar una compra con los productos adecuados. También se les dan alimentos complementarios desde Cruz Roja, llamadas ayudas de emergencias, que es una bolsa compuesta por los alimentos básicos hasta que reciba la ayuda de nuevo.

Ellos no tienen el conocimiento de si reciben más ayudas desde otros servicios, y ya que ellos dan las ayudas cada tres meses, les aconsejan que pidan otras a su vez.

El número de personas que se atendieron desde Cruz Roja de la Laguna fue de 1184 ayudas a 1123 familias.

### **2.3.3 Ayudas Alimentarias ofrecidas por el Banco de Alimentos**

La Asociación Banco de Alimentos de Tenerife se funda en el año 2006, y forma parte de la Federación Española de Banco de Alimentos (FESBAL), junto a otros 55 Bancos de Alimentos de nuestro país. Esta Federación coordina nuestras actividades, facilitando las relaciones con los diferentes organismos de las Administraciones Públicas, así como potenciando y fomentando las relaciones con las diferentes empresas e instituciones privadas cuyas aportaciones se nutren los Bancos de Alimentos, ya sea por las entregas de excedentes de producción, o por sus donativos. Tiene como objetivo básico, el aprovechamiento de los excedentes alimentarios de las redes productivas o de

distribución, para hacerlos llegar a personas necesitadas a través de centros, entidades y asociaciones, éstas últimas por medio de los servicios sociales de los ayuntamientos.

#### **2.3.4 Ayudas prestadas en el ámbito educación: talleres lúdico-educativos con comedores de verano**

Los talleres con comedores de verano surgieron entre el año 2012 y 2015, denominándose, previamente, como talleres de inmersión lingüística con comedor de verano. A partir de 2016 comienzan a llamarse talleres lúdico-educativos con comedores de verano. La finalidad para la que han sido creados se basa en mejorar el éxito escolar del alumnado perteneciente a los cursos de infantil y primaria que asiste a los mismos, en los centros docentes públicos no universitarios de Canarias, además de potenciar su competencia social y garantizar la cobertura de las necesidades básicas y compensar desigualdades. Estos colegios reciben el nombre de colegios de cabecera, puesto que son abiertos durante los meses de julio y agosto y las familias de los/niños que suelen acudir a ellos, se encuentran en una situación socio-económica desfavorecida y dichos/as niños/as suelen ser beneficiarios de la cuota cero de comedor durante el resto del curso (Según un estudio realizado por la Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa). Sin embargo, atendiendo a los datos obtenidos relacionados con el funcionamiento de los talleres lúdico-educativo con comedores de verano, el consejero de la Dirección General de Orientación, Innovación y Promoción Educativa, establece que “la carga de trabajo que se invierte en estos talleres implica un despilfarro de dinero”, puesto que para los mismos no hay cobertura, se llevó a cabo sin medios y con voluntariado, y el alumnado, al tratarse de un nivel cultural, económico y de rendimiento bajo, se hace necesario un personal específico con ciertas habilidades sociales y académicas. Sin embargo, Esto, generalmente, no se cumple debido a que los contratos laborales son de retribución baja. Así pues, el

funcionamiento de estos talleres es propio y aislado del ámbito social. En 2015, se invirtieron, aproximadamente, 1.500.000 euros y alrededor del 40% de los/las niños/as matriculados dejan de acudir y tales servicios como el catering se tiene que mantener.

Por otra parte, el responsable de la Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa (Alexis López) añade que el alumnado con un nivel socio-económico bajo deja de asistir a los talleres si, durante el verano, incluyen ciertas actividades como la inmersión lingüística, cuando el objetivo de dichos talleres no se basa en eso. Además, establece que, durante la investigación para observar el funcionamiento de los talleres, se presentaron diversas dificultades como que el personal entrevistado se mantuviera reticente para contestar a las encuestas.

## **2.4 Funciones del/la Trabajador/a Social en el ámbito educativo**

Según Hernández, González, Cívicos y Pérez (2006) las funciones del trabajador y la trabajadora social en relación al alumnado son:

- Atender y resolver situaciones individuales: absentismo, bajo rendimiento, problemas de relación y comunicación, inadaptación, etc.
- Detectar desajustes familiares: malos tratos, deficiencias alimentarias, desajustes emocionales, etc.
- Prevenir situaciones de inadaptación y delincuencia juvenil.
- Atender y coordinar a los equipos de salud mental infanto-juvenil.
- Atender y resolver situaciones grupales.
- Comunicar al equipo el diagnóstico social del alumno.
- Proporcionar al centro la información necesaria de la situación sociofamiliar de los alumnos (p.20).

Así mismo, Hernández et al (2006) establece que las funciones del trabajador y la trabajadora social con respecto a las familias son:

- Colaborar con el desarrollo de programas formativos dirigidos a las familias.
- Definir su papel en la escuela como agentes educativos.
- Orientar en temas de evolución y desarrollo infantil, adolescente o juvenil.
- Animar a la participación estable en la marcha del centro.
- Favorecer las relaciones familiares entre sí y de éstas con el centro.
- Alentar la puesta en marcha de escuelas de padres.
- Motivar a los padres para que tomen conciencia de su papel activo en la búsqueda de soluciones que pueden plantearse en los distintos niveles educativos.
- Difundir entre los padres la importancia de tener un conocimiento del entorno en que está ubicado el centro (p.20).

### 3. DISCUSIÓN

Según los datos obtenidos, es totalmente necesaria la propuesta de un protocolo específico de derivación y actuación ante las carencias alimenticias en los centros escolares, ya que si existiese dicho protocolo los profesores seguirían un esquema concreto sobre cómo actuar en casos de emergencia o crisis alimentaria, ya que en la actualidad éstos no saben qué procedimiento llevar a cabo.

Basándome en la información y datos recogidos en este estudio considero que si existiese un protocolo específico y de carácter general para todos los centros educativos y se informara a los/as profesores/as de su existencia, formando a éstos para su correcta aplicación, no sería necesaria la apertura de los comedores escolares de verano, ya que se llevaría a cabo una intervención directa con las familias desde los Servicios Sociales, tratando cada caso de la forma que éste requiera, siendo así más eficaz.

Cerrar los comedores escolares de verano no significará que los/as menores no tendrán donde comer en vacaciones, ya que éstos no son un factor determinante en la alimentación de los niños y niñas, al no satisfacer por completo su alimentación para un día entero. Además, según el estudio realizado por la Dirección General de Orientación, Innovación y Promoción Educativa en el 2015, el 40% de los inscritos en estos comedores no asiste finalmente al servicio, y de ese 60% restante hay niños/as que no acuden a diario. También hay que tener en cuenta que muchas de estas familias no recibían ninguna ayuda antes de la apertura de los comedores escolares de verano, y actualmente con las ayudas que

reciben consideran que sus hijos tienen una buena alimentación, y ya no precisan de este servicio.

Además, la mayor parte de las familias encuestadas (64,08%) opinan que debería sustituirse el servicio de comedores escolares de verano por una ayuda para alimentos, a lo que la Dirección General de Orientación, Innovación y Promoción Educativa responde que se pierde mucho tiempo y dinero en la apertura de este servicio, y que podría ser sustituida por una ayuda para alimentos específica, tal y como demandan las familias de este estudio.

En cuanto al protocolo que ceñirse, muchos de los/as profesores/as encuestados afirmaron que existe uno para estas situaciones y aun así la gran mayoría no sabía cómo actuar en estos casos, por lo que creo que se debe a una falta de información, ya que éste protocolo general no existe y en caso de que hubieran propuesto alguno en algún centro en concreto, éste no se está llevando a cabo correctamente. Por esto último considero que la existencia de un protocolo oficial tampoco aseguraría por completo que los/as profesores/as supieran cumplir con este y llevarlo a cabo como se requiere, por lo que esto tendría que ser probado para afirmar o negar esta teoría.

Tomando como referencia los protocolos del Gobierno de Navarra, “Protocolo de colaboración entre Educación, Salud y Servicios Sociales en la atención a la infancia y adolescencia” (2013) y el de la Xunta de Galicia, “Protocolo de coordinación, intervención y derivación interinstitucional en atención temprana” (2015), mencionados anteriormente, voy a proponer un esquema de protocolo, que de ser el mismo para todos los centros educativos y

teniendo una correcta relación con los Servicios Sociales, podrían mejorar el servicio prestado por estos.

Como crítica final, destacar que el principal problema que se ha encontrado a la hora de llevar a cabo esta investigación ha sido la falta de participación por parte de los centros, tanto en la recepción de las encuestas, como la emisión de estas a los padres y madres de los alumnos. También por parte de los ayuntamientos, ya que mantener un primer contacto fue complicado con la mayoría de ellos, siendo incluso imposible en algunos casos.

Otra limitación presente estuvo en la forma en la que estaban formuladas algunas preguntas en los cuestionarios, ya que al ser la mayor parte de respuesta predefinida o explícita esto disminuye la libertad de expresión de los que las contestaron. Algo a tener en cuenta en la realización de próximas encuestas.

Por otra parte, agradezco a los 19 centros, con las encuestas de los padres y madres de los alumnos correspondientes a cada uno de ellos, y a los 24 ayuntamientos participantes su colaboración en esta investigación, ya que sin ellos no hubiera sido posible la realización del mismo.

## 4. CONCLUSIONES

La situación de desprotección infantil no va asociada al de maltrato, sino más bien a una negligencia, y se deriva exclusivamente de las carencias o insuficiencia de recursos del medio familiar. Se presenta asociada a carencias puntuales que afectan a toda la familia.

Los Servicios que integran el sistema de protección social a la infancia tienen la responsabilidad de proporcionar a los niños y niñas que se encuentran en una situación de desprotección y a sus familias los recursos y apoyos necesarios para garantizar la integridad de los menores, y poder así capacitar a los padres para ejercer sus responsabilidades de forma correcta.

Para que el protocolo sea eficaz, y como dije anteriormente, debe haber una correcta coordinación entre los sistemas educativo, sanitario y social, ya que se encuentran estrechamente relacionados en este tema en concreto. (En la página 32 se encuentra una gráfica de elaboración propia que explica más detalladamente dicho esquema de coordinación entre los tres sistemas).

Para definir las fases o los pasos a seguir he llevado a cabo un análisis de varios protocolos y una guía para la comunidad educativa, que me han servido como base para la realización del protocolo que propongo.

Me he basado en los siguientes:

- Protocolo de coordinación, intervención y derivación interinstitucional en atención temprana. (Galicia).
- Protocolo de prevención y actuación en el ámbito educativo ante situaciones de posible desprotección y maltrato. (País Vasco).

- Y la guía para la comunidad educativa: Los centros educativos ante la desprotección de la infancia y la adolescencia. (Canarias).

A continuación expongo una tabla de elaboración propia donde se explican las fases llevadas a cabo por cada uno de los protocolos y por la guía, en sus diferentes actuaciones:

<b>Protocolo de coordinación, intervención y derivación interinstitucional en atención temprana. (Galicia)</b>	<b>Protocolo de prevención y actuación en el ámbito educativo ante situaciones de posible desprotección y maltrato. (País Vasco)</b>	<b>Los centros educativos ante la desprotección de la infancia y la adolescencia. (Canarias)</b>
Fase de detección precoz.	Detección de las situaciones de desprotección.	Ficha de detección.
Fase de derivación.	Notificación a los Servicios Sociales.	Ficha de notificación.
Fase de acogida.	Intercambio de información entre Servicios Educativos y Servicios Sociales.	Ficha de seguimiento.
Fase de valoración.	Colaboración de la escuela en la ejecución de medidas de protección.	Actuaciones desde el Centro Educativo con el alumnado y con su familia.
Fase de intervención.		
Fase de evaluación.		
Finalización del servicio.		

Mi propuesta de protocolo constará de varios pasos o fases, que expongo a continuación:

- Prevención.

Puede ser de tres tipos:

a) Prevención primaria: dirigida al conjunto de la población en general con el objetivo de sensibilizar y concienciar sobre este problema. Es indispensable la colaboración de todas las personas en la detección precoz.

Las actividades de prevención que se lleven a cabo deben estar coordinadas con otras instituciones.

b) Prevención secundaria: dirigida a aquellos casos que manifiestan algún signo de riesgo. Su objetivo es reducir al máximo el número total de incidencias con este tipo de problemática.

c) Prevención terciaria: dirigida a la población de menores de los centros que ya presenten problemas. Su objetivo es que no se repitan ni se cronifiquen estas situaciones de desprotección.

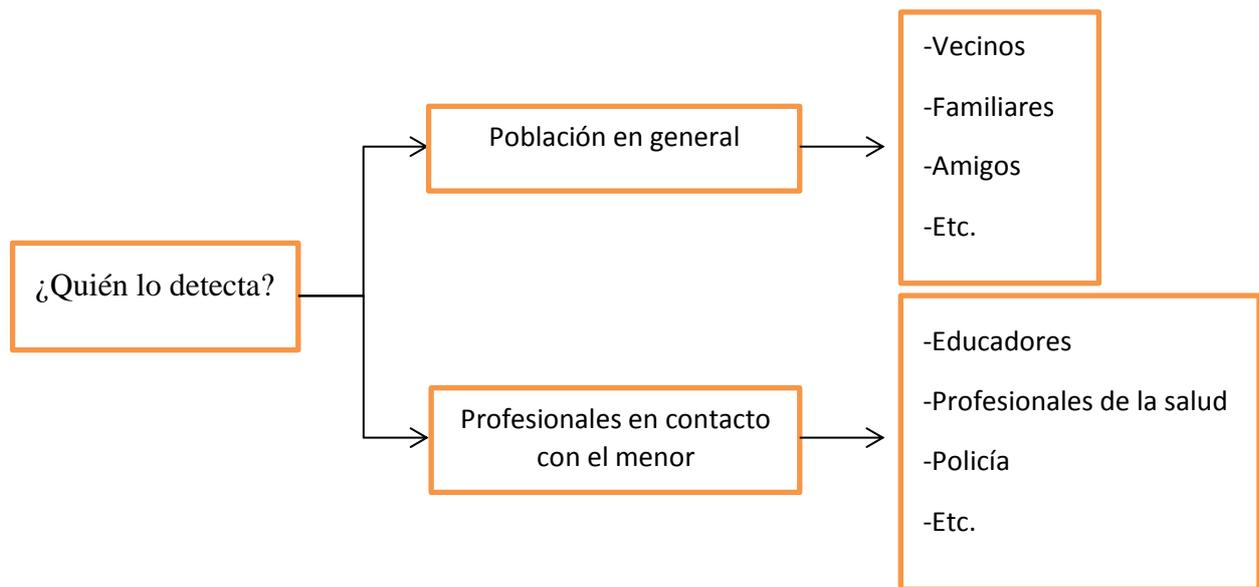
- Detección del caso.

La detección de situaciones de carencia alimenticia representa el requisito necesario para que se lleve a cabo el proceso de investigación del caso. Esta consiste en reconocer o identificar la existencia de situaciones sospechosas.

Se puede hablar de detección a dos niveles:

a) Cuando se observan factores de riesgo que podrían llegar a ser una situación de carencia para algún menor. Es a lo que también se le conocería como detección precoz.

b) Cuando ya existen síntomas que se manifiestan o hay sospechas de que esta situación ya se está produciendo.



En el caso de la detección por parte del centro educativo, los profesores deberían comunicarlo en primer lugar al director, que sería la persona encargada de comunicarse directamente con los Servicios Sociales. Se le facilitaría también la información básica sobre el alumno en concreto, para tener una referencia clara sobre sus datos sociodemográficos, y poder emitirlos después a los Servicios Sociales.

En los Servicios Sociales debería existir un coordinador de base encargado de estos casos en concretos, para facilitar información y orientación a las familias

para que puedan obtener ayudas de carácter social como las mencionadas en el Apartado de “Exposición de diferentes posiciones teóricas”.

- Derivación desde el sistema de Educación o Salud a los Servicios Sociales.

También debería existir un coordinador en el ámbito de familia para cuando es necesaria la derivación de estos casos, para realizar un seguimiento más concreto a la familia.

- Recepción de la notificación.

Consiste en la transmisión de la información sobre el o la menor que se sospecha que está en una situación de riesgo o que la sufre con manifestaciones, sus circunstancias, y la causa (si se conoce) de esta situación de riesgo.

La notificación de un caso de desprotección infantil inicia un proceso evaluativo-interventivo en el que la recogida de información y la toma de decisiones tienen un carácter continuado de forma que, a menudo, la información recabada resulta relevante para los objetivos perseguidos tanto por la investigación como por la evaluación del caso.

Una vez recibida la notificación por parte de los Servicios Sociales, estos se pondrían en contacto con las familias, gracias a los datos proporcionados por el director del centro educativo.

Existen tres niveles de prioridad en la atención de un caso, pero para estos se llevaría a cabo el nivel de prioridad de atención número 2: “Preferente”, y que implica que los Servicios Sociales se deben hacer cargo del caso en un plazo

máximo de 48 horas tras la recepción de la notificación. En este nivel se incluyen casos en los que el riesgo para el niño o la niña no es elevado, pero podría aumentar con el paso del tiempo.

Si una vez que se ha detectado el posible riesgo o desamparo no se comunica a los servicios pertinentes, no existiría la posibilidad de llevar a cabo una actuación, por lo que el menor quedaría indefenso y puede aumentar la gravedad del caso.

Me baso en la *Ley 1/96, art. 13* “*Toda persona o autoridad, y especialmente aquellos que por su profesión o función detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un menor, lo comunicarán a la autoridad o sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarles el auxilio inmediato que precisen*”.

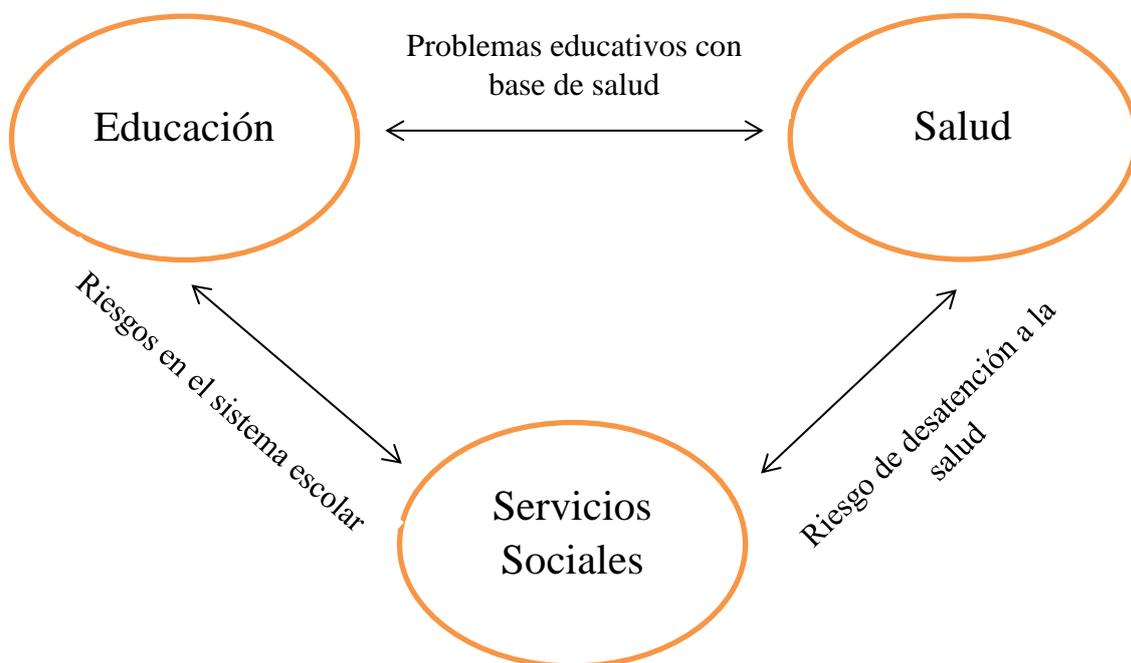
Para responder a la pregunta de “¿A quién se debe notificar?”:

- Centro de Servicios Sociales.
  - Fuerzas de Seguridad.
  - Comisión de tutela del menor.
  - Fiscalía del menor.
- Por último, se llevaría a cabo el proceso de valoración e intervención, que consta de las siguientes fases:
- Fase de acogida
  - Fase de valoración
  - Fase de intervención
  - Fase de evaluación.

Los Servicios Sociales gestionarían el caso como la normativa considere, o según sus propios protocolos de actuación.

- Finalización del servicio.

La coordinación y colaboración entre los sistemas educativo, sanitario y social queda representada en el siguiente gráfico:



(Gráfico de elaboración propia, basándome en el protocolo de Colaboración entre Educación, Salud y Servicios Sociales en la atención a la infancia y adolescencia”, 2013).

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ayuntamiento de la Laguna. *Ayudas Emergencia Social*. [http://www.aytolalaguna.com/detalle\\_tramites\\_la\\_laguna.jsp?DS59.PROID=356](http://www.aytolalaguna.com/detalle_tramites_la_laguna.jsp?DS59.PROID=356)

Ayuntamiento Santa Cruz de Tenerife. (2014). *Bases específicas por las que se regulan las Prestaciones Económicas de Asistencia Social del organismo autónomo local Instituto Municipal de Atención Social*. [https://www.sctfe.es/fileadmin/user\\_upload/Normativas/Servicios\\_sociales\\_2007/PEAS/Bases\\_PEAS\\_20140411\\_TextoConsolidado.pdf](https://www.sctfe.es/fileadmin/user_upload/Normativas/Servicios_sociales_2007/PEAS/Bases_PEAS_20140411_TextoConsolidado.pdf)

Banco de alimentos de Tenerife. *Sobre nosotros*. <http://www.bancoalimentostfe.org/banco/banco-de-alimentos-de-tenerife/sobre-nosotros/>

Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. [http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf)

Constitución Española de 1978.

Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989. <http://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

Dirección General de Ordenación, Innovación y Promoción Educativa. (2015). *Propuesta Alternativa al Actual Formato De La Medida “Talleres Con Comedores de Verano”*.

Ferraz Dobarro, M., & Cámara Barroso, M.L (coords). (2007). *Los Centros Educativos ante la Desprotección de la Infancia y la Adolescencia. Guía para la*

*Comunidad Educativa*. Canarias: Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.

<http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/5/WebDGOIE/WebCEP/docsUp/35704350/Docs/descargarmateriales/desproteccioninfancia.pdf>

Generalitat Valenciana. Conselleria de Cultura i Educacio. Conselleria de Sanitar. Conselleria de Benesetar Social. (2002). *El Papel del Ámbito Educativo en la Detección y Abordaje de Situaciones de Desprotección o Maltrato Infantil*. Valencia: Generalitat Valenciana.

<http://publicaciones.san.gva.es/publicaciones/documentos/V.3638-2002.pdf>

Gobcan.com. Gobierno de Canarias. *Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos (EOEP)*. Recuperado el 11 de mayo de 2017 de:

[http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/servicios/eoep/que\\_son/](http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/servicios/eoep/que_son/)

Gobcan.com. Gobierno de Canarias. *Prestación Canaria de Inserción*. Recuperado el 20 de marzo de 2017 de:

<http://www.gobiernodecanarias.org/politicassociales/inclusion-social/pci/>

Gobierno de Navarra. (2013). *Protocolo de colaboración entre educación, salud y servicios sociales en la atención a la infancia y adolescencia*.

<https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/A1C34644-77CA-4043-84CE-6BAF6C72A3A7/254449/ProtocolodeColaboraci%C3%B3nAtenci%C3%B3nalaInfanciayAdolesc.pdf>

Gobierno Vasco. (2016). *Protocolo de prevención y actuación en el ámbito educativo ante situaciones de posible desprotección y maltrato, acoso y abuso sexual infantil y adolescente y de colaboración y coordinación entre el ámbito educativo y los*

*agentes que intervienen en la protección de la persona menor de edad.* Donostia-San Sebastián: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.

Hernández Hernández, M., González González A., Cívicos Juárez, A., Pérez González B. (s.f.). *Análisis de Funciones del Trabajador Social en el Campo Educativo*. Recuperado el 11 de mayo de 2017 de: [file:///C:/Users/anita/Downloads/Dialnet-AnalisisDeFuncionesDelTrabajadorSocialEnElCampoEdu-2002450%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/anita/Downloads/Dialnet-AnalisisDeFuncionesDelTrabajadorSocialEnElCampoEdu-2002450%20(9).pdf)

Hernández Hernández, M., González González, A., Cívicos Juárez, A., et Pérez González, B. (2006). Análisis de funciones de Trabajador Social en el campo educativo. *Acciones e investigaciones sociales*, 1, 1-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2002450>

Instituto Aragonés de Servicios Sociales y Asociación de Desarrollo Comunitario en Áreas de Aragón (2007). *El maltrato infantil. Propuesta de actuación para su detección desde el ámbito educativo*.

Ley 1/1997, de 7 de febrero, de Atención Integral a los Menores. <http://www.gobcan.es/boc/1997/023/boc-1997-023-001.pdf>

Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación no Universitaria. <https://www.boe.es/boe/dias/2014/10/01/pdfs/BOE-A-2014-9901.pdf>

Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. <https://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. *Protocolos de Actuación*. <http://www.mecd.gob.es/educacion-mecd/mc/convivencia-escolar/recursos/guia.html>

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2017). *Guía de Ayudas Sociales y Servicios para las Familias.*

<https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/ayudas/ayudasFamiliasNumerosas/Doc2017/GUIAAYUDASFAMILIAS2017.pdf>

Observatorio de la Infancia. *Hoja de Notificación de Riesgo y Maltrato Infantil desde el Ámbito Educativo.*

[http://www.observatoriodelainfancia.msssi.gob.es/productos/pdf/Hoja\\_notificacion\\_maltrato\\_infantil\\_en\\_el\\_ambito\\_educativo.pdf](http://www.observatoriodelainfancia.msssi.gob.es/productos/pdf/Hoja_notificacion_maltrato_infantil_en_el_ambito_educativo.pdf)

Xunta de Galicia. (s.f). Protocolo de coordinación, intervención y derivación interinstitucional en atención temprana.

[http://politicasocial.xunta.gal/export/sites/default/Benestar/Biblioteca/Documentos/Contidos\\_Estandar/Protocolo\\_Atencion\\_temprana\\_CAS.pdf](http://politicasocial.xunta.gal/export/sites/default/Benestar/Biblioteca/Documentos/Contidos_Estandar/Protocolo_Atencion_temprana_CAS.pdf)