



## Informe Anual del Año Fiscal 2020-21

*Al servicio de las personas necesitadas en el Condado de Santa Cruz*

## **Nuestra visión:**

Que todos los niños, adultos y familias del condado de Santa Cruz estén seguros, sanos y con seguridad económica

## **Nuestra misión:**

Fortalecemos nuestra comunidad protegiendo a los vulnerables, promoviendo la autosuficiencia, aliviando la pobreza y mejorando la calidad de vida

## **Valoramos:**

- ◆ Excelente servicio
- ◆ Compasión
- ◆ Integridad
- ◆ Asociaciones
- ◆ Práctica eficaz

## **Estamos:**

Dedicados a marcar la diferencia



## Año fiscal 2020-21: Sirviendo a nuestra comunidad



84,152

Brindó beneficios de Medi-Cal a 84,152 residentes del condado



38,577

Brindó beneficios de CalFresh a 38,577 residentes del condado



1,750

Sirvió a 1,750 adultos a través de los Servicios de Protección para Adultos



157

157 niños estuvieron en una colocación "fuera del hogar" cada mes



1,255

1,255 personas recibieron servicios de apoyo al empleo



3,304

Brindó servicios de apoyo en el hogar a 3,304 personas mayores y adultos dependientes



27

Proporcionó a 27 niños un hogar permanente a través de adopciones



1,371

Ayudó a 1,371 veteranos a recibir beneficios



\$43.0 millones

Proporcionó \$43.0 millones en beneficios de CalFresh



\$11.3 millones

Proporcionó \$11.3 millones en asistencia temporal en efectivo a familias necesitadas



1,633

Sirvió a 1,633 familias a través de CalWORKs



2,276

Respondió a 2,276 denuncias de abuso a niños

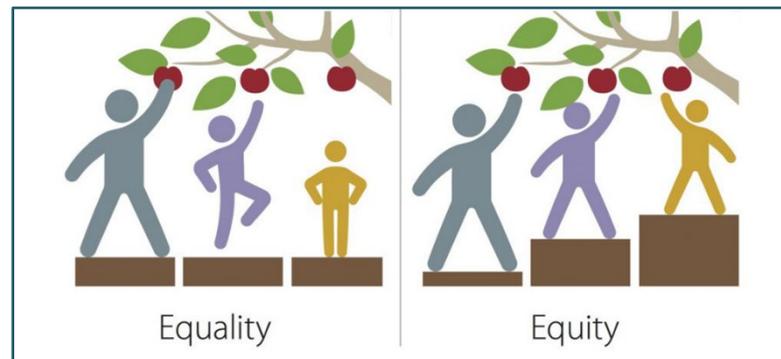
## Abordar la equidad y el racismo

En 2020, el Condado de Santa Cruz declaró el racismo como una crisis de salud pública y ordenó a los departamentos del condado que ampliaran la comprensión del racismo y cómo afecta a la salud individual y de la población. El Departamento de Servicios Humanos (HSD) ha dado varios pasos concretos para aumentar la comprensión de la equidad y el racismo en sus programas este último año y se ha comprometido a abordar los problemas de equidad en sus programas y sistemas relacionados.

### Abordar la equidad

En el último año, el HSD ha trabajado para abordar mejor las cuestiones de racismo y equidad mediante las siguientes estrategias:

- **Evaluación de los datos desglosados:**
  - Se ha puesto en marcha un sistema de informes bajo demanda que proporciona información demográfica sobre poblaciones específicas atendidas por el HSD
  - Se analizan los datos y se celebran reuniones periódicas para tener en cuenta la demografía en cada área de servicio
  - Se han incluido más datos desglosados en el informe público anual (este informe)
- **Capacitación y apoyos específicos:**
  - Formación sobre equidad racial e inclusión en la plantilla con todo el personal
  - Facilitar el diálogo entre los directores para aumentar la conciencia y la comprensión de las cuestiones de equidad en las decisiones de gestión
  - Se solicitó la adhesión a la Alianza Gubernamental sobre Raza y Equidad (GARE) como primer paso para aplicar el enfoque del modelo para incidir en el racismo sistémico en el gobierno
- **Examen a medida de la equidad en el sistema de bienestar infantil (CWS):**
  - Establecimiento de un Equipo Central de Equidad Racial para la Familia y la Infancia, con el fin de identificar y abordar los problemas de equidad dentro de CWS
  - Exploración de los datos de bienestar infantil con una lente de equidad
  - Mejora de la conciencia de la comunidad mediante la incorporación de contenidos de equidad racial en los cursos de formación de denunciantes obligatorio de abuso infantil.



**Respuesta ante COVID-19 y a los incendios de Santa Cruz**

Este año, los Servicios Humanos han respondido a la actual pandemia de COVID-19 y a los incendios del CZU de Santa Cruz. La ley de California define al gobierno local como el primer nivel de respuesta para satisfacer las necesidades de las personas en su jurisdicción en caso de desastre y el Departamento de Servicios Humanos (HSD) desempeña un papel fundamental en la respuesta local a las emergencias. Además de continuar con todas las operaciones, el HSD garantizó la disponibilidad de refugios, apoyó el acceso a las necesidades básicas y proporcionó apoyo especializado a grupos vulnerables como las personas mayores. Las cuatro páginas siguientes destacan la respuesta del HSD a estas crisis devastadoras.



Refugio



Necesidades  
básicas



Ancianos



Personal

## Respondiendo a COVID-19: Refugio y apoyo

El HSD, en asociación con la Oficina Administrativa del Condado, la Oficina de Servicios de Emergencia, la Agencia de Servicios de Salud, otras jurisdicciones locales y organizaciones comunitarias, coordinó los esfuerzos del Condado para minimizar el riesgo de exposición al COVID de las personas sin hogar. Desde las órdenes de permanecer en casa, el HSD puso en marcha un nuevo proceso de remisión centralizado para clasificar la colocación de las personas más vulnerables que experimentan la falta de hogar en un refugio y abrió varios refugios nuevos.

### Refugios de COVID-19 operados por el condado Personas bajo el refugio

**2 Refugios Congregados** para que los adultos sin vivienda puedan refugiarse de forma segura. 221 personas

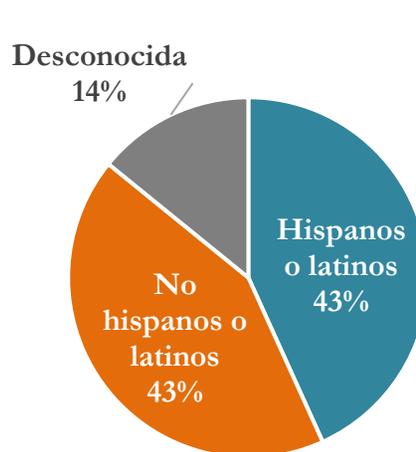
**6 Refugios no congregados** con salas de aislamiento y cuarentena que permiten a las personas que dieron positivo en Covid, o que hayan estado expuestas a COVID, o personas de alto riesgo, y que no tienen un lugar seguro donde quedarse 916 personas

**1 Campamento** para adultos sin vivienda para que puedan refugiarse de manera segura 101 personas

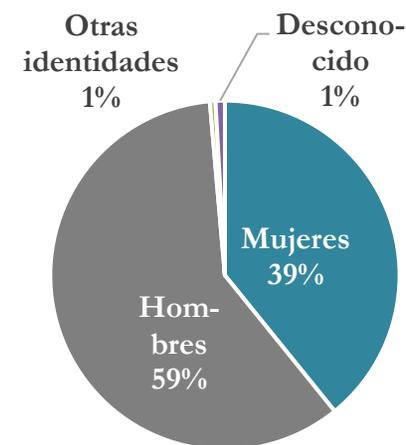
**1 Refugio para jóvenes en edad de transición** que no tienen vivienda (entre 18 y 24 años de edad) que proporciona un espacio seguro para refugiarse 38 personas

### Origen étnico y sexo de los refugiados

#### Etnia



#### Género



*"Este programa nos ayudó a recuperarnos cuando pensábamos que no lo conseguiríamos"*

-Residente de Refugio Juvenil en Edad de Transición

*"Me gustaría agradecerles mucho su hospitalidad. Dormí tranquilamente aquí y eso fue agradable".*

-Residente de Refugio de Aislamiento y Cuarentena

El HSD también apoyó a las personas sin hogar con alimentos, suministros y servicios en varios refugios por medio de:

- Proporcionar suministros de limpieza y refugio para mantener los protocolos de COVID, incluyendo el distanciamiento social y las máscaras para todo el personal y los residentes
- Ayudar a 21 refugios a proporcionar 3 comidas al día a 2,113 residentes, con un total de más de 530,000 comidas
- Enviar trabajadores de acercamiento a los refugios para ofrecer asistencia de realojamiento a las personas que no tienen un hogar

## Respuesta ante los incendios: Refugio y apoyo

En coordinación con los socios del Condado y el Centro de Operaciones de Emergencia, el HSD apoyó a los evacuados de los incendios mediante lo siguiente:

- Apoyo a las **operaciones, la logística y la dotación de personal de 19 refugios** durante las evacuaciones por el incendio, que albergaron a miles de evacuados
- Ayudar a los evacuados a solicitar el programa de hoteles del Estado de California y **2,778 hogares fueron albergados en un hotel**

Además de los servicios de refugio, el HSD también proporcionó apoyo a los residentes afectados por los incendios por medio de:

- Gestionar **dos centros de distribución**, en el norte y el sur del condado. Estos centros suministraron los artículos necesarios a los centros de evacuación de emergencia, gestionaron las donaciones de la comunidad y distribuyeron los suministros a los evacuados de estos lugares
- Coordinación de las **entregas de comidas a refugios de emergencia y a evacuados en hoteles**
- Asistencia a los hogares para que accedan a los **beneficios de CalFresh por causa de catástrofe**

### Respuesta ante los incendios: Los voluntarios se preparan

Durante la respuesta al incendio en el centro de donaciones del Almacén Emeline, los voluntarios clasificaron donaciones, proporcionaron suministros a los refugios, ayudaron a los evacuados, llenaron bolsas de higiene y apilaron agua. En medio de esta crisis, el centro recibió la noticia de que el almacén de Watsonville necesitaba suministros y la mitad de las donaciones debían trasladarse esa noche.

Mr. Wonderful, llamado así por su asombrosa energía y actitud positiva, fue enviado a Watsonville para organizar la descarga de suministros y quedarse hasta que la última carga estuviera terminada. "Estoy en ello", fue su respuesta.

Mr. Wonderful formó parte de un equipo de personas desinteresadas, trabajadoras y generosas que ofrecieron su tiempo, sus vehículos y su valor para ayudar a otros necesitados, sin quejarse, durante largas horas, con un calor intenso, mucho después de que el cielo se oscureciera. Sus esfuerzos ayudaron a recoger la avalancha de donaciones de la comunidad y a proporcionar los suministros que se necesitaban urgentemente a los refugios y a los evacuados.



## Respuesta ante COVID-19 y a los incendios: Bienestar para las personas mayores

El HSD proporcionó apoyo adicional a los ancianos que se encuentran entre los más vulnerables al virus de COVID-19 y a los impactos de los incendios. El HSD realizó dos esfuerzos clave para ayudar a los ancianos a prosperar durante las órdenes de refugio en el lugar y los incendios:

El programa **Great Plates Delivered** ayudó a las personas mayores y a otros adultos con alto riesgo de COVID-19 a permanecer en casa y mantenerse sanos mediante la entrega de hasta tres comidas nutritivas al día en sus hogares. El programa también proporcionó un estímulo económico esencial a los restaurantes locales. De mayo de 2020 a julio de 2021:

- **1,016 adultos mayores y adultos en riesgo** recibieron comidas
- Se entregaron más de **389,434 comidas**

Los trabajadores sociales de HSD contactaron a personas mayores vulnerables involucradas en **Programas de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) y Servicios de Protección para Adultos (APS)** durante los incendios y en la pandemia:

- Se contactó con más de 320 clientes sobre el impacto de los incendios
- Unos 100 clientes recibieron boletos de hotel
- Los trabajadores sociales coordinaron recursos como el transporte, el alojamiento, los medicamentos, la ropa y la comida durante las evacuaciones por el incendio
- Facilitar la distribución de vacunas entre los adultos mayores vulnerables y los proveedores de IHSS



*Gracias por las entregas de Great Plates. Han sido un regalo del cielo...  
me ayudó en momentos difíciles.*

*-Receptora de Great Plates Delivered*



## Respuesta ante COVID-19 y a los incendios: El personal da un paso adelante

El personal del condado y de las agencias comunitarias se esforzó de múltiples maneras para garantizar que los residentes pudieran vivir con seguridad y prosperar mientras se refugiaban en el lugar y evacuaban de los incendios. Además, el HSD contrató a cientos de nuevos trabajadores para que prestaran servicios en los refugios.



Meeting increased demand



Deployment to new roles



Working differently to ensure safety



Immediately planning, funding and helping each other to succeed

### Los ejemplos incluyen:

- ✓ Gestionar un mayor volumen de llamadas y se atendieron más necesidades de los niños y las familias.
- ✓ Desarrollar y operar todas las funciones de emergencia para proporcionar la respuesta de servicios humanos a la emergencia.
- ✓ Utilizar el equipo de protección cuando era apropiado y asegurarse de que los clientes y los compañeros de trabajo siguieran las directrices de salud pública.
- ✓ Crear sistemas para acceder a los fondos federales y realizar acuerdos de emergencia.

*"Desde que trabajo con los jóvenes en edad de transición - yo, junto con algunos compañeros, he elegido una carrera en Servicios Humanos, Salud Mental o Psicología. Hemos visto que tenemos una oportunidad y hemos vuelto a la escuela para obtener títulos, con el fin de ayudar a servir a aquellas personas a las que hemos aprendido a amar para ofrecerles servicios".*

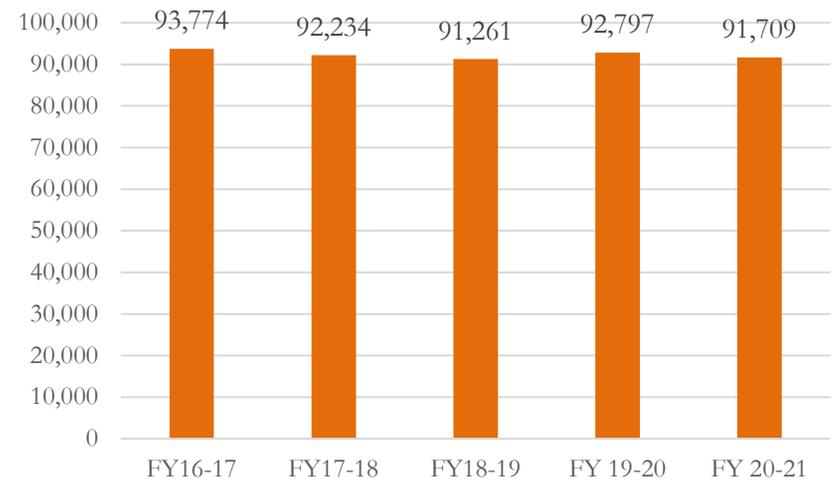
—Trabajador del Servicio de Desastres

## División de Servicios de Empleo y Beneficios: Acceso a los beneficios públicos

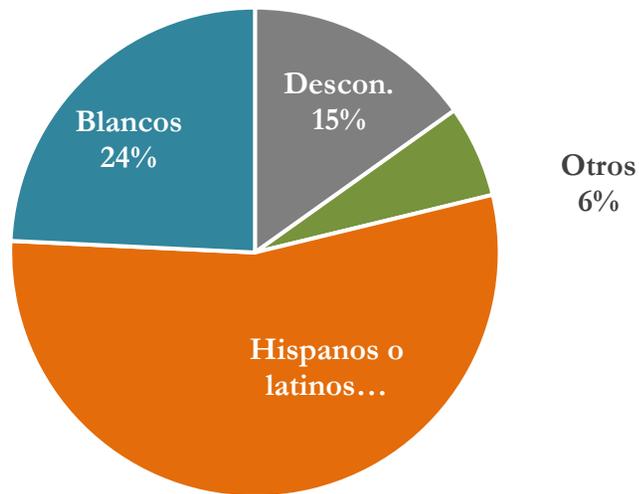
En el año fiscal 2020-21, la División de Servicios de Empleo & Beneficios (EBSB) proporcionó asistencia de beneficios públicos a 91,709 personas únicas que representan a más de 51,648 familias atendidas a través de:

- ◆ Medi-Cal
- ◆ CalFresh
- ◆ CalWORKs
- ◆ Asistencia general
- ◆ Programa de Asistencia para el Cuidado de Crianza/Adopción

### Personas no duplicadas que reciben beneficios



### Raza o etnia de personas que reciben beneficios



**En el transcurso del año fiscal 2020-21, un tercio de todos los residentes del Condado de Santa Cruz recibieron beneficios de uno o más de los programas de asistencia pública del HSD**

## División de Servicios de Empleo y Beneficios: Alimentación y atención médica

### CalFresh

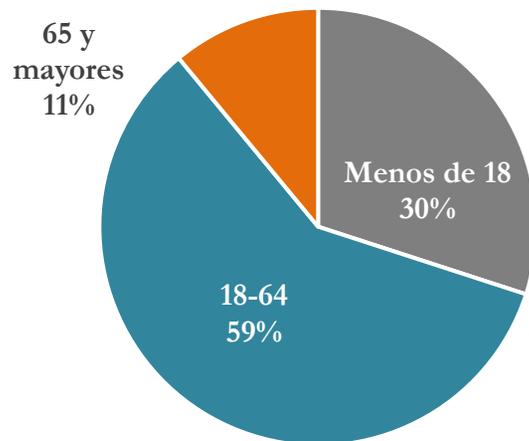
CalFresh, conocido a nivel nacional como el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP), sirve como primera línea de defensa de los residentes del Condado de Santa Cruz contra el hambre y la mala nutrición.

- ◆ El Condado emitió \$43 millones en beneficios de CalFresh en el año fiscal 2020-21.
- ◆ En promedio, los hogares recibieron \$211 cada mes en beneficios.

Promedio mensual de personas que reciben CalFresh



Edad de quienes reciben CalFresh

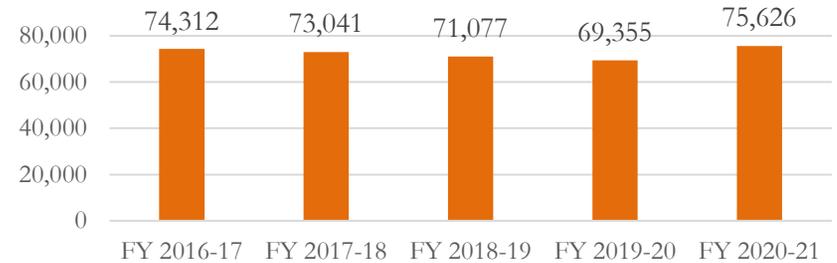


### Medi-Cal

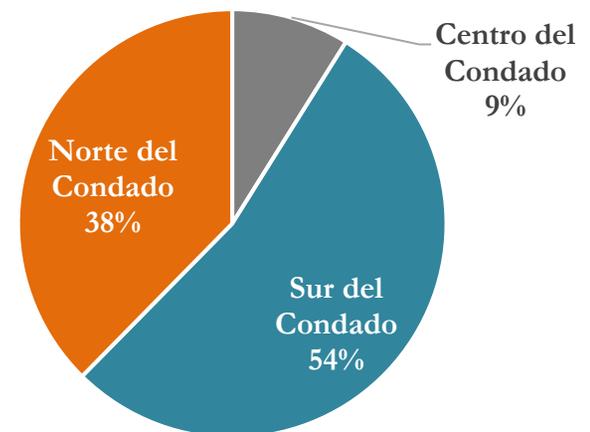
Este programa proporciona cobertura de salud para las familias y las personas de bajos ingresos.

- ◆ El 30% de los residentes del condado recibieron cobertura de salud a través de Medi-Cal
- ◆ Aproximadamente el 92% de las personas que reciben beneficios a través de HSD recibieron Medi-Cal

Promedio mensual de personas que reciben Medi-Cal



Ubicación de quienes reciben Medi-Cal\*



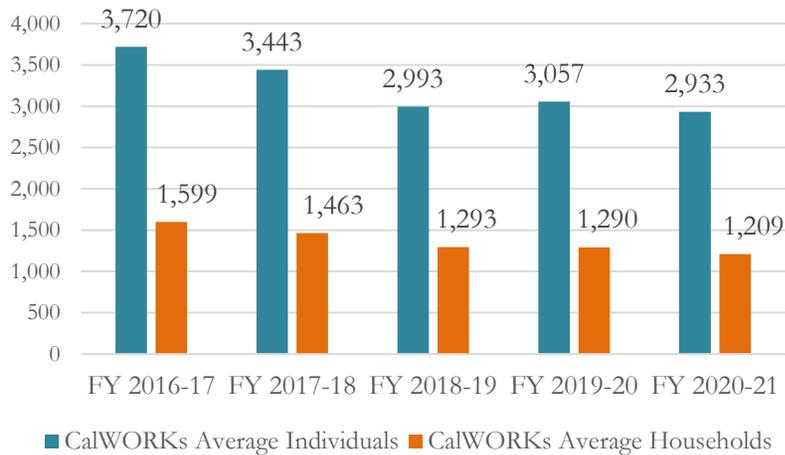
\*Los porcentajes suman más del 100% debido al redondeo

## División de Servicios de Empleo y Beneficios: Servicios de Ingresos y Empleo

El programa llamado **Oportunidad de trabajo y responsabilidad con los niños de California (CalWORKs)** ofrece asistencia temporal con dinero en efectivo a las familias con niños que viven en una situación de pobreza extrema. Los padres/cuidadores elegibles también pueden participar en actividades de educación, formación o trabajo.

**Welfare to Work, o Servicios de Empleo de CalWORKs** proporciona servicios para ayudar a los padres/cuidadores subempleados y desempleados a aprender nuevas habilidades laborales y así obtener trabajo, para que puedan mantener a sus familias. En el año fiscal 2020-21, 1,255 personas recibieron servicios de apoyo laboral a través de este programa. Los servicios de empleo de CalWORKs que ayudan a las familias incluyen:

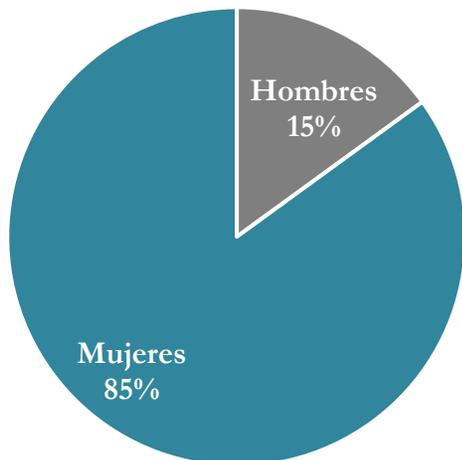
### Promedio mensual de familias y personas con CalWORKs



- ◆ Cuidado de niños
- ◆ Servicios de consumo de sustancias y salud mental
- ◆ Formación laboral y asistencia educativa
- ◆ Transporte
- ◆ Empleo subvencionado
- ◆ Vivienda

**Se desembolsaron aproximadamente \$11.3 millones en beneficios de ayuda de dinero en efectivo de CalWORKs y \$1.58 millones en beneficios de cuidado infantil, con un total de más de \$12.8 millones destinados a la economía de Santa Cruz. En promedio, los hogares recibían \$753 al mes en ayudas.**

### Género del cabeza de familia que recibe CalWORKs



**Asistencia general (GA)** es un programa financiado por el condado que proporciona asistencia de dinero en efectivo a los adultos que no tienen ninguna otra forma de apoyo a los ingresos y que no cumplen los requisitos para otros programas de ayuda. El número de casos de la Asistencia General disminuyó en el año fiscal 2020-21; el promedio mensual de casos fue de 209. En promedio, las personas recibieron \$370 al mes en beneficios.

## División de Servicios de Empleo y Beneficios: Apoyo al personal y a las empresas

La **Junta de Desarrollo de la Fuerza Laboral (WDB)** pone en contacto a los demandantes de empleo locales con los empresarios que buscan candidatos calificados. La WDB colabora con los miembros de las comunidades empresarial y educativa, el gobierno local y los miembros de la comunidad, para responder a las necesidades de los empleadores locales y de los residentes del Condado que buscan empleo.

### Servicios para adultos y trabajadores desplazados

La WDB ayuda a las empresas y a los trabajadores que serán desplazados como consecuencia de despidos, cierres de plantas o reducciones de tamaño en el personal de la empresa. Los servicios de respuesta rápida incluyen la asistencia en la búsqueda de empleo, el uso de la información del mercado laboral y el acceso a los servicios de capacitación.

### Programa de Empleo Juvenil Sueños

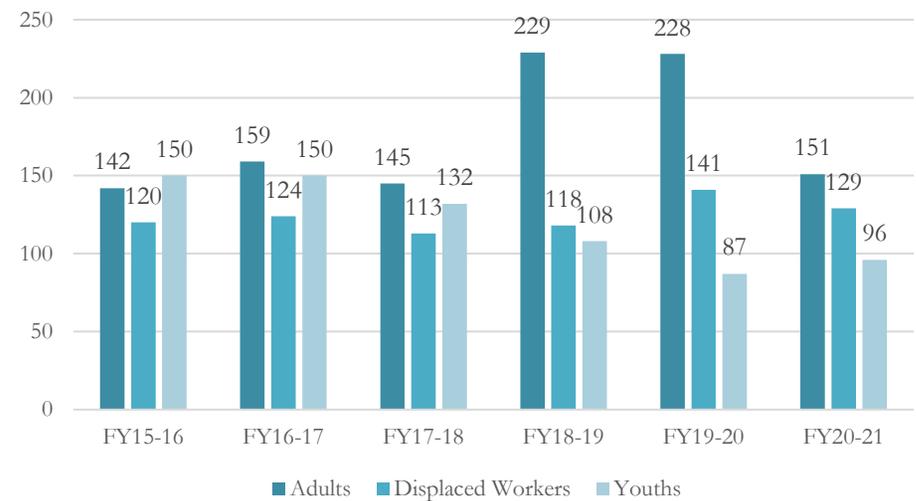
El programa ofrece a los jóvenes desfavorecidos de las zonas de Watsonville y Freedom experiencia laboral, desarrollo de habilidades básicas, tutoría y servicios de liderazgo. El programa Sueños inscribió a 95 jóvenes y 41 participaron en experiencias laborales con 17 empleadores diferentes.



### Clase de 2021: Ayudar a cumplir un sueño de graduación

Yesenia se inscribió en el Programa Sueños como Joven Fuera de la Escuela en junio de 2019 después de conocer el programa en un evento de acercamiento a la comunidad, en el centro de Watsonville. Después de abandonar la universidad por haber tenido a su primer hijo, Yesenia estaba especialmente interesada en adquirir experiencia laboral y volver a inscribirse en la universidad y graduarse. Yesenia utilizó Sueños para asistir a talleres y completar la experiencia laboral para mejorar sus habilidades de empleo y desarrollo de la carrera. En enero de 2020, Yesenia pudo finalmente inscribirse en Cal State Monterey Bay, logrando equilibrar la asistencia a la universidad, la participación en prácticas laborales y el cuidado de su bebé y su familia. Debido a su arduo trabajo y determinación, Yesenia se graduó y obtuvo su licenciatura en Ciencias Sociales y del Comportamiento con una concentración en Sociología el 21 de mayo de 2021. Yesenia espera actualmente a su segundo hijo, en noviembre de 2021. Yesenia agradece el apoyo recibido para cumplir su sueño de graduarse en la universidad.

Participantes de WIOA



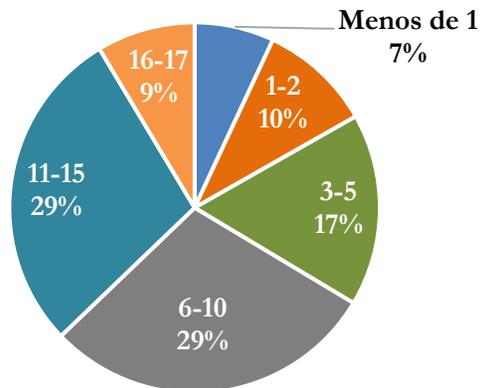
## División de Servicios para la Familia y la Infancia: Garantizar la seguridad de los niños

### Respuesta e investigación en materia de protección de la infancia

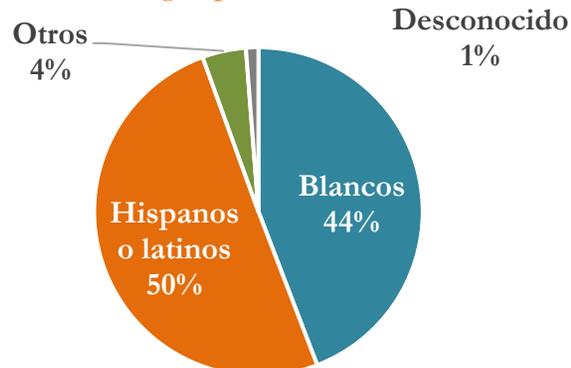
Los Servicios para la Familia y la Infancia (FCS) proporciona servicios de bienestar infantil a los niños que han sido maltratados, desatendidos o que corren el riesgo de serlo. Los trabajadores sociales de FCS trabajan con las familias para evaluar la seguridad y el riesgo y mantener a los niños en su hogar siempre que sea seguro hacerlo. Los trabajadores sociales elaboran planes de seguridad con las familias y sus redes de apoyo y las remiten a los recursos comunitarios para mantener la seguridad de los niños en el hogar. FCS investigó las remisiones de abuso o negligencia en nombre de 975 niños.



### Niños con investigaciones por edades\*



### Porcentaje de niños de colocación fuera del hogar por raza o etnia\*



Cuando los trabajadores sociales determinan que el incidente referido demuestra evidencia de abuso y negligencia se considera "corroborado".

- ◆ El 88% de los niños que sufrieron malos tratos no experimentaron un segundo incidente de malos tratos corroborados en los 12 meses siguientes
- ◆ Mensualmente, en promedio, 50 niños recibieron servicios para garantizar su seguridad y bienestar mientras vivían con sus padres.
- ◆ Más de la mitad de los jóvenes y niños, 55 de 102, que no fueron separados inicialmente de sus padres, pudieron permanecer en casa de forma segura con los apoyos de FCS.



\*Los porcentajes no suman el 100% debido al redondeo

## División de Servicios para la Familia y la Infancia: Promover la permanencia

### Permanencia

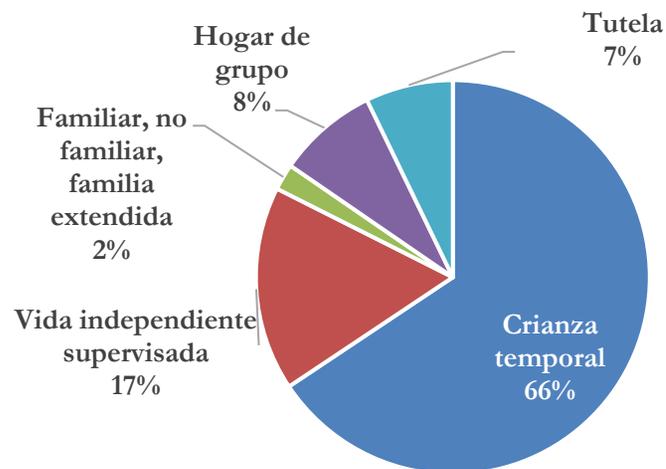
El objetivo principal de FCS al trabajar con las familias es estabilizarlas de forma segura y/o reunir a los niños con sus padres. Los padres reciben servicios para realizar cambios de comportamiento que garanticen la seguridad y el bienestar del niño.

- ◆ 35 jóvenes y niños en colocaciones "fuera del hogar" fueron reunificados con sus padres
- ◆ El 51% de todos los niños que estuvieron en cuidado fuera del hogar durante 12-23 meses fueron reunificados con sus familias, adoptados o obtuvieron tutela legal, en comparación con el estándar federal del 44%.

A veces se determina que los niños no pueden permanecer de forma segura en su hogar.

- ◆ Mensualmente, en promedio, 157 niños y jóvenes en edad de transición estaban en una colocación "fuera del hogar"
- ◆ Aproximadamente el 35% de los niños fueron colocados con familiares o amigos

### Colocaciones de niños fuera de hogar por tipo de colocación



### Familias para siempre

Los servicios de adopción se ofrecen a los niños que no pueden reunirse con sus padres.

Adopciones y Asistencia para la adopción	Año fiscal 2020-21
Adopciones finalizadas	27

### Compromiso

Una estrategia clave de FCS para garantizar la permanencia es reforzar la participación de la familia, los jóvenes y la comunidad. Este último año FCS ha:

- Implementado la Práctica Organizada de Seguridad, que es una forma de involucrar a las familias y reconocer que ellos son los expertos en sus vidas. Un ejemplo de la práctica es que hubo más reuniones del Equipo del Niño y la Familia
- Implementado la ley AB2083, mediante la participación de las partes interesadas de múltiples programas públicos para mejorar los servicios centrados en la persona que son coordinados, oportunos e informados sobre el trauma.
- Elaborado un plan para mejorar los resultados de los niños en el FCS y/o en libertad condicional, titulado Plan de mejora del sistema

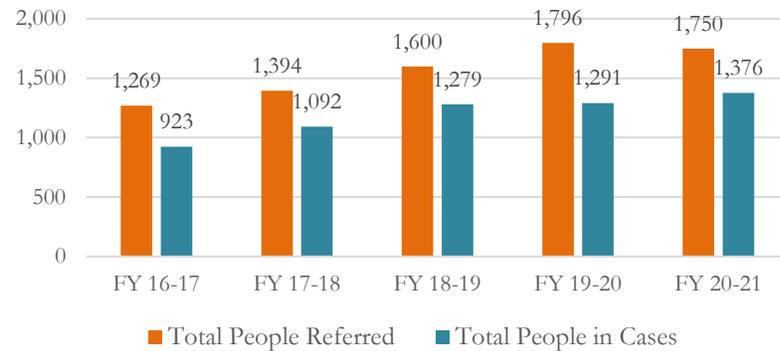


## Cuidado de adultos y a largo plazo: Garantizar la seguridad de los adultos

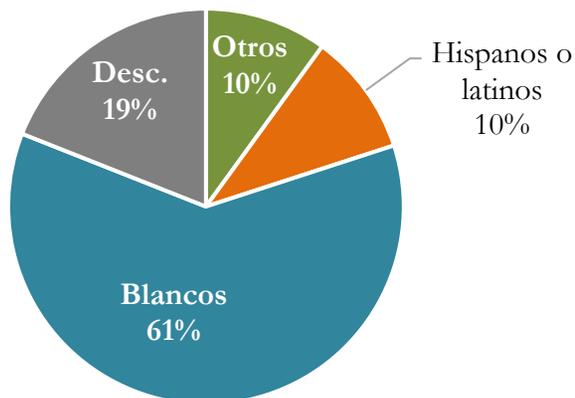
**Servicios de Protección de Adultos (APS)** proporciona servicios de intervención para proteger a los ancianos y a los adultos dependientes de los abusos, la negligencia o la explotación.

- ◆ El 76% de las personas remitidas a APS tenían 65 años o más; el resto eran adultos dependientes
- ◆ El 74% de las remisiones recibidas de APS se convirtieron en un caso de APS
- ◆ El 38% de todas las denuncias de malos tratos confirmadas o no concluyentes eran malos tratos por parte de otras personas; el resto de los casos eran malos tratos por parte de los propios afectados, incluyendo la negligencia y los peligros para la salud en el hogar.

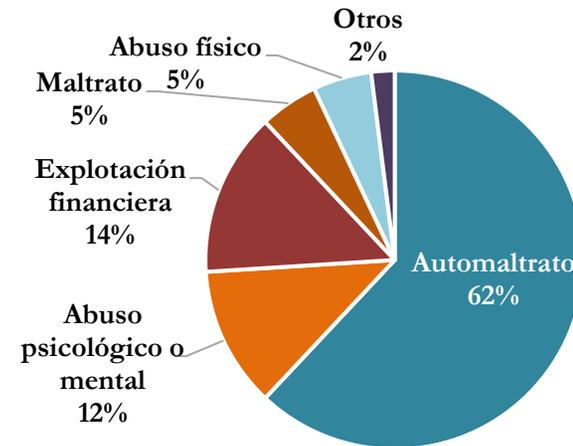
### Número de personas remitidas y con casos



### Raza o etnia de los clientes en los casos



### Porcentaje de acusaciones confirmadas e inclocusas por tipo



A menudo hay más de un tipo de abuso denunciado para cada víctima individual.

Cuando se necesita una gestión de casos a largo plazo, APS remite a los clientes a la unidad **Transformando vidas con cuidado** (TLC) que es una extensión de los servicios de APS.

*"Me ayuda mucho. Cuando estoy aislado me deprimó y tu compañía significa mucho. Te aseguras de que vaya a mis citas con el médico y de que tome mi medicación. Me ayudas a mantener mi mente sana. Tú escuchas. No sé qué haría sin ti".*

- Cliente de TLC

## Cuidado de adultos y a largo plazo: Apoyo a las personas mayores para que vivan en casa

El programa **Servicios de apoyo en el hogar (IHSS)** apoya la vida segura e independiente para personas frágiles de bajos ingresos, adultos mayores y personas discapacitadas de todas las edades al proporcionar una variedad de servicios que incluyen lo siguiente:

- ◆ Limpieza básica de la casa
- ◆ Preparación y limpieza de las comidas
- ◆ Cuidado personal



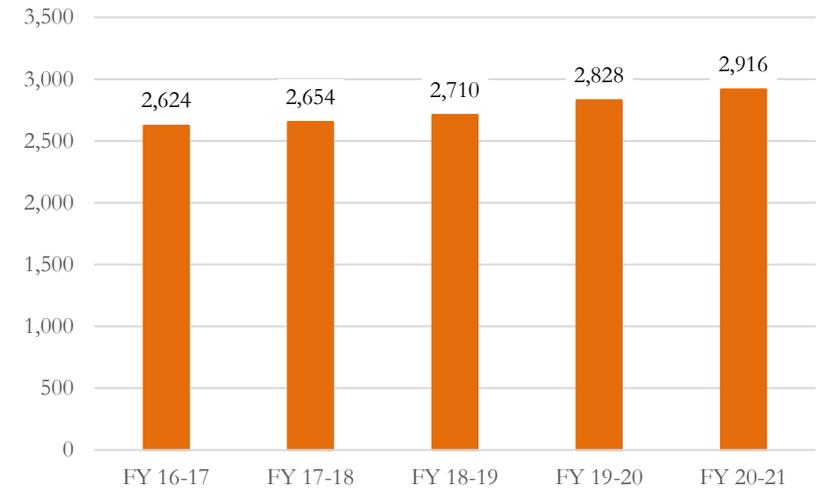
- ◆ Más de 3,300 adultos mayores y discapacitados recibieron servicios en el año fiscal y un promedio de 2,916 fueron atendidos cada mes.
- ◆ Los beneficiarios del IHSS fueron autorizados a recibir un promedio de 103 horas de asistencia por mes.
- ◆ En promedio, hubo 2,086 proveedores de IHSS pagados por prestar servicios de atención en el hogar cada mes.

*"El programa es un regalo divino caído del cielo. Después de jubilarme con una pequeña pensión, el dinero iba a ser escaso". -*

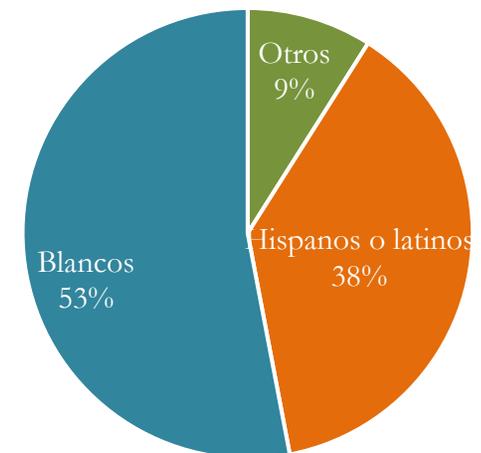
*Cliente de IHSS*

**- Receptor de IHSS**

### Promedio mensual de casos autorizados



### Raza o etnia de quienes reciben IHSS



## Oficina del Servicio de Veteranos: Sirviendo a los que sirvieron

La **Oficina de Servicios para Veteranos (VSO)** proporciona a los veteranos del Condado de Santa Cruz y a sus familias una serie de servicios, entre los que se incluyen:

- ◆ Ayudar a los veteranos a acceder a los beneficios gubernamentales acumulados por el servicio militar
- ◆ Proporcionar información, remisiones y asistencia de defensa
- ◆ Asistencia en materia de reclamaciones y recursos

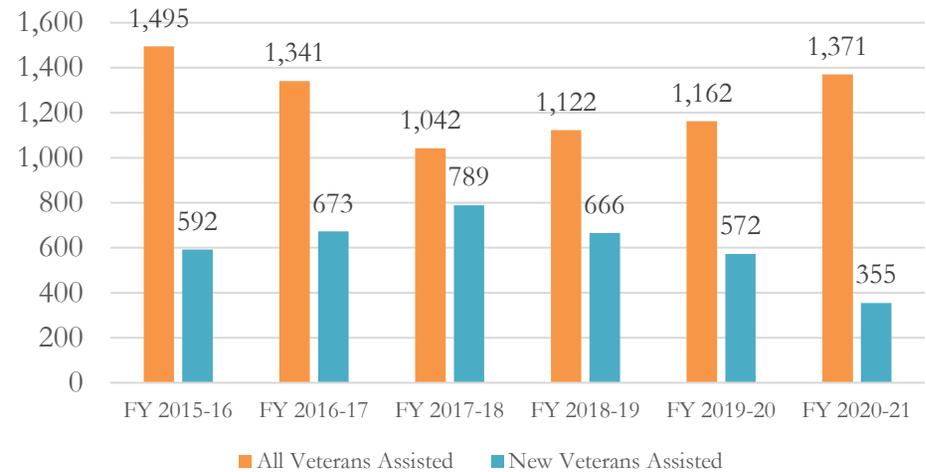
En el año fiscal 2020-21, la VSO ayudó a 1,371 veteranos con reclamos que resultaron en \$234,540 en nuevos beneficios mensuales y más de \$1.8 millones en beneficios retroactivos y únicos para los veteranos del condado y sus dependientes.

### Ayudar a un veterano

La Oficina de Servicios para Veteranos (VSO), trabajando en coordinación con los Servicios de Protección de Adultos (APS), ayudó a "Michael", residente del Condado desde hace mucho tiempo y veterano del Ejército de los EE.UU., con importantes necesidades de salud y de vivienda, a obtener ingresos suplementarios y apoyo de vivienda de emergencia durante la pandemia de Covid-19.

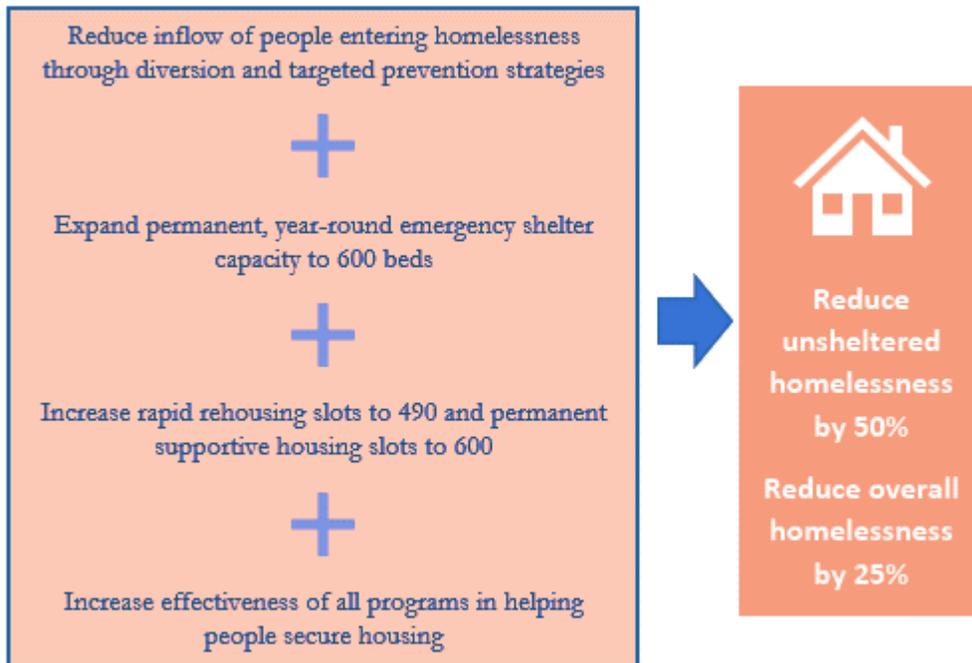
En julio de 2020, APS se enteró de que la situación de vida de Michael se había vuelto insalubre, y corría el riesgo de perder su vivienda. Inmediatamente, un Representante de Alcance de Beneficios para Veteranos se dio cuenta de que Michael no estaba recibiendo el ingreso de seguridad suplementario al que probablemente tenía derecho debido a diversas condiciones de salud y su servicio militar. La VSO trabajó con APS y una enfermera de salud pública del condado para ponerle en contacto con la asistencia de salud de VA, que estableció sus requisitos para recibir ingresos suplementarios. Estos ingresos permitieron a Michael seguir teniendo una vivienda estable, mientras que la VSO ha seguido colaborando con los Servicios de Apoyo a Domicilio del Condado y el programa de salud a domicilio de VA para proporcionarle atención continua.

### Número de veteranos a los que se dio ayuda



## Vivienda para la salud: Prevención y erradicación de la falta de vivienda

**Vivienda para la salud (H4H)** trabaja para garantizar que todos los residentes tengan un lugar seguro y estable al que llamar hogar. Creada en 2020, esta división está aplicando un marco de plan estratégico de tres años para abordar el problema de las personas sin hogar antes de enero de 2024. El marco puede resumirse como sigue:



### Entrada coordinada: Ruta inteligente

Smart Path o Ruta Inteligente es el sistema de entrada coordinada del condado de Santa Cruz para acceder a la asistencia y los servicios de vivienda para todas las personas sin hogar. En el año fiscal 2020-21:

- ◆ Se completaron 938 evaluaciones
- ◆ 150 remisiones dieron lugar a la entrada de personas en un programa de vivienda permanente
- ◆ El 22% de todas las remisiones fueron para familias

### Ayudar a asegurar los certificados de nacimiento y la identificación

Uno de los servicios que se prestan a las personas sin hogar es la ayuda para conseguir un certificado de nacimiento y una identificación. Durante el año pasado, el personal llevó a varios clientes al DMV y les ayudó a solicitar documentos de identidad de bajo costo. Usando sus certificados de nacimiento e identificaciones, las personas que anteriormente no tenían ninguna forma de identificación pudieron solicitar y recibir beneficios del Seguro Social y una serie de otros programas.

## Vivienda para la salud: Programas de vivienda

H4H, una nueva división de HSD, financia y coordina una serie de programas de vivienda destinados a prevenir y reducir el número de personas sin hogar.

- ◆ **Refugios de emergencia:** Estos programas proporcionan refugio urgente. Como resultado de COVID-19, H4H está trabajando con personas afectadas en una ola de realojamiento con los siguientes componentes para las personas afectadas:
  - 3 nuevos equipos de gestión de la atención y navegación por la vivienda
  - Más de 330 boletos/subvenciones de las autoridades de vivienda
  - Un programa de asociación de propiedades para identificar opciones de vivienda privada
  - Ayuda financiera flexible para el realojamiento
- ◆ **Vivienda temporal:** Una variedad de programas diseñados para proporcionar a las personas sin hogar estabilidad provisional y apoyo para pasar con éxito a una vivienda permanente y mantenerla

1,030 familias sin hogar en promedio cada mes participaron en Refugios de Emergencia y Viviendas Temporales

- ◆ **Realojamiento rápido:** Estos programas conectan rápidamente a las familias y a las personas sin hogar con una vivienda permanente a través de un paquete de ayuda adaptado que puede incluir el uso de asistencia financiera de duración limitada y servicios de apoyo específicos
- ◆ **Vivienda de apoyo permanente:** Vivienda basada en la comunidad sin una duración designada de la estadía en la que las personas y familias anteriormente sin hogar viven de la manera más independiente posible

En promedio, 715 familias que no tienen un hogar participaron cada mes en el Realojamiento Rápido y la Vivienda de Apoyo Permanente



557 familias atendidos en programas locales salieron de la situación de no tener un hogar hacia la transición de tener un hogar permanente



*"Me gustaría agradecerles mucho su hospitalidad. Fueron como ángeles para mí a lo largo de mi viaje de regreso a un nuevo hogar".*

-Residente del refugio

*"[Estamos] verdaderamente agradecidos por todo su apoyo y cariño".*

-Residente del refugio

## Administración: Promover la excelencia operativa

El Departamento está comprometido y aprecia a una fuerza de trabajo diversa. HSD emplea a 534 personas. Para apoyar a este personal y a la comunidad en general, el Departamento dedica personal a garantizar la excelencia operativa.

### Desarrollo del personal (SD) y Desarrollo de la organización

proporcionan formación y entrenamiento específicos y de habilidades sociales para preparar a los empleados nuevos y existentes para:

- ◆ Administrar con éxito los programas de servicios sociales y aplicar la normativa estatal, federal y local
- ◆ Utilizar las mejores prácticas en servicios sociales, experiencia del cliente y liderazgo
- ◆ Utilizar de manera competente los sistema de bienestar infantil, los servicios para adultos y los sistemas de tecnología de elegibilidad
- ◆ Acceder a las oportunidades de capacitación profesional para desarrollar habilidades de liderazgo y gestión, como la tutoría

*El programa HSD Mentor me dio exactamente lo que quería. Se adaptó a mis deseos: me proporcionó el acceso a formación/conocimientos actualmente no relacionados y valiosas presentaciones a los asociados del Condado y a PRIMO! Me entusiasma participar más y poder desarrollar las habilidades que ahora tengo.*

– Aprendiz

### La División de Planificación y Evaluación

- ◆ **Mejora de la calidad** apoya la recopilación de información sobre la calidad y la identificación de las mejoras necesarias, incluidas las revisiones de casos en curso. Lo más destacado del año pasado fue:
  - Dirigió y completó varias auditorías/revisiones estatales del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), incluidas las centradas en IHSS, CalFresh y CalWORKS WPR
  - Ayudó a FCS a utilizar la información de la revisión de casos para informar de las mejoras en las prácticas de trabajo social, así como de los apoyos a los cuidadores de los niños bajo el cuidado infantil
- ◆ La **Unidad de Contratos Centralizados** en colaboración con las divisiones, administra los contratos, las órdenes de compra (PO) y los memorandos de entendimiento (MOU) de HSD. La unidad apoya la mayor parte de los contratos del DHS, que representan casi el 20% del presupuesto.
  - A lo largo del pasado año, la unidad garantizó la celebración de contratos urgentes para servicios de emergencia, incorporó y puso en marcha nuevos contratos relacionados con la vivienda y continuó con el desarrollo y la supervisión de una gran cantidad de contratos basados en los resultados que apoyan los objetivos y las operaciones del Departamento.
- ◆ La **Unidad de Análisis de Negocio (BA)** trabaja en colaboración con las divisiones para desarrollar soluciones de datos y realiza evaluaciones para entender qué funciona y satisface mejor las necesidades del negocio.
  - El año pasado, BA elaboró o mejoró los informes anuales para la planificación de programas, los informes operativos automatizados y los cuadros de mando de la vivienda

## Servicios administrativos: Apoyo a la excelencia operativa

El departamento garantiza la salud fiscal, la integridad de los programas y que los empleados cuenten con apoyo tecnológico y de las instalaciones.

**Servicios Fiscales** proporciona una gestión fiscal continua para la agencia, incluyendo el desarrollo del presupuesto y la supervisión de un presupuesto de aproximadamente de \$151 millones, genera pagos rápidos y precisos a los clientes, prepara las reclamaciones para el reembolso federal y estatal y supervisa el estado presupuestario de los programas de la agencia. El año pasado, el equipo de Servicios Fiscales:

- ◆ Administró \$129 millones de beneficios para clientes pagados directamente por el Estado
- ◆ Aseguró el acceso a \$98 millones en subvenciones federales y estatales, administradas por el Condado, que brindan servicios directos a los clientes

**Integridad del programa y recursos** comprende las siguientes funciones principales:

- ◆ **Unidad del Sistema Integrado de Verificación de Ingresos (IEVS)** es responsable de analizar los informes sobre ingresos del trabajo no declarados o no reportados, ayuda duplicada e inscripción en la Administración del Seguro Social
  - En el año fiscal 2020-21, la unidad IEVS revisó 8,410 resúmenes / casos de Detección de Fraude Integrado, por un total de \$47,017,679 de ingresos no declarados
- ◆ **La Unidad de Investigación Especial** es responsable de la detección, investigación y persecución del fraude a la asistencia social
  - Se remitieron \$60,660 de fraude para su restitución en el año fiscal 2020-21
- ◆ **La Unidad de Audiencias Imparciales** es responsable de las apelaciones de los clientes.
  - La unidad tramitó 248 recursos o apelaciones
- ◆ **Seguridad de la información** es responsable de la privacidad del cliente

**Tecnología de la información** proporciona liderazgo técnico, servicios y apoyo que garantizan una prestación de servicios eficaz y eficiente. La unidad es responsable de la planificación, la gestión y el apoyo a todos los sistemas de información de la agencia en coordinación con los sistemas y proveedores del condado, del estado y externos.

El equipo de **Sistemas cliente automatizados** es responsable del soporte de aplicaciones, incluida la infraestructura y la seguridad de los principales sistemas de gestión de casos, la gestión de usuarios y supervisa y proporciona soporte como servicio de atención para más de sesenta aplicaciones.

El **Equipo de Instalaciones** gestiona el funcionamiento diario de cinco instalaciones del condado en Santa Cruz y tres edificios alquilados en el sur del condado. El equipo se ocupa del mantenimiento continuo de los edificios, la gestión de proyectos de mejora de las instalaciones y la elaboración de políticas y procedimientos para garantizar la salud y la seguridad tanto de los clientes como del personal.



## Administración: Asociaciones comunitarias

El personal administrativo de HSD trabaja con una variedad de organizaciones comunitarias para llevar a cabo los servicios necesarios y participar en una multitud de esfuerzos de colaboración para mejorar el bienestar de la comunidad.

### Colaboración con la Comunidad

El HSD trabajó con la comunidad en varios proyectos para mejorar la vida de los residentes de Santa Cruz.

- ◆ **Se asoció con empresas para proporcionar servicios de emergencia:**
  - Administración del programa Great Plates Delivered, HSD trabajó con **7 restaurantes locales** proporcionar casi 390,000 comidas a adultos mayores con inseguridad alimentaria. A través de este programa, los restaurantes locales ganaron más de \$10 millones.
  - El HSD contrató a 6 hoteles locales para proporcionar un refugio seguro a las personas sin hogar que, debido a COVID-19, necesitaban estar aisladas, en cuarentena o eran médicamente vulnerables.
- ◆ **Se asoció con DataShare Santa Cruz County**, una plataforma de datos interactiva con datos locales, regionales y nacionales a disposición de la comunidad. Durante el pasado año, DataShare dio pasos importantes al añadir más datos locales, ofrecer formación sobre la utilización de los datos y aumentar la base de usuarios de DataShare. DataShare puede encontrarse en [www.datasharescc.org](http://www.datasharescc.org).
- ◆ **Dirigió el Plan de Mejora del Sistema de Bienestar Infantil**, un proceso de planificación diseñado para mejorar los resultados para los niños y las familias. El plan se elaboró con **agencias asociadas, organizaciones comunitarias y proveedores de servicios**. Las cinco estrategias adoptadas por este plan para el DHS son las siguientes: Mejorar la participación de los padres, mejorar los servicios a los padres biológicos, reforzar la aplicación del Modelo de Práctica Básica Integrada (ICPM), aumentar la capacidad de colocación y ampliar los servicios de prevención.

### Asociarse para lograr un impacto

El HSD se esfuerza por ser un administrador público eficaz de los fondos, y colabora con los socios locales para promover los resultados de diversas maneras.

- ◆ A través de **Inversiones Colectivas de Resultados y Pruebas (CORE)**, el Departamento continuó administrando más de \$4 millones en fondos del Condado a agencias comunitarias para proporcionar una amplia gama de servicios de red de seguridad. A través del trabajo de Optimal Solutions, dirigido por Nicole Young y su cofacilitadora, Nicole Lezin, de Cole Communications, CORE ha pasado de ser sólo un modelo de fondos a ser un movimiento para lograr una salud y un bienestar equitativos, para todas las personas del condado de Santa Cruz, a lo largo de su vida.
- ◆ **Thrive by Three**, es una iniciativa patrocinada por la Junta de Supervisores del Condado en asociación con HSD, la Agencia de Servicios de Salud, First 5 Santa Cruz County y otros socios de la comunidad para implementar un sistema local de apoyos para promover el bienestar de los niños pequeños de 0 a 3 años y sus familias. Durante el año pasado, HSD apoyó la administración de fondos a First 5 Santa Cruz, quienes promovieron las mejores prácticas para bebés y niños pequeños en entornos de atención médica y becas para proveedores de cuidado infantil.



## Objetivos del Plan Operativo para el año fiscal 2019-21

Este año fiscal marcó la finalización de un proceso de plan operativo de dos años. Este plan bienal detalla los pasos de los departamentos para alcanzar la visión del Condado. A continuación se presentan los objetivos del departamento en las áreas de interés del Condado. En el año fiscal 2020-2021, los Servicios Humanos asumieron la Oficina de Coordinación de Servicios para Personas sin Hogar y sus objetivos, que se reflejan a continuación. El siguiente gráfico detalla el progreso de cada objetivo y si se ha completado, modificado o retirado. Los objetivos retirados se vieron afectados por la pandemia de COVID-19 y no pudieron completarse. Puede encontrar más información sobre cada objetivo en línea aquí: [www.santacruzcounty.us/VisionSantaCruz](http://www.santacruzcounty.us/VisionSantaCruz)

Símbolos de estado:  Completo  Modificado  Retirado

Objetivo	Descripción	Estado
<a href="#">Seguridad alimentaria</a>	Para junio de 2020, el 65% de los proveedores y beneficiarios del Servicio de Apoyo a Domicilio (IHSS) que participan en el programa MENU, tendrán menos inseguridad alimentaria, según la evaluación de inseguridad alimentaria del USDA.	
<a href="#">Acceso a alimentos</a>	Para junio de 2021, un 50% más de personas mayores con bajos ingresos y adultos solteros discapacitados tendrán acceso a CalFresh.	
<a href="#">Bienestar infantil</a>	Para junio de 2021, el 75% de los niños que ingresan en el cuidado fuera del hogar recibirán una reunión inicial del Equipo Niño-Familia (CFT, una reunión interdisciplinaria centrada en el niño, para apoyar la estabilidad y el bienestar de la colocación del niño) dentro de los 60 días de su retiro.	
<a href="#">Thrive by Three</a>	Para junio de 2021, el doble de familias con niños de 0 a 3 años de edad serán atendidas por los programas de visitas al hogar de Thrive by Three.	
<a href="#">Evaluaciones de personas sin hogar</a>	Para junio de 2021, al menos 1,600 personas sin hogar completarán una evaluación o reevaluación (Smart Path) para priorizarlas y conectarlas efectivamente con la asistencia de vivienda disponible.	
<a href="#">Asistencia de Vivienda</a>	Para junio de 2021, los programas de asistencia para la vivienda albergarán a 187 personas / familias sin hogar.	
<a href="#">Capacitación laboral</a>	Para junio de 2021, un 30% más de beneficiarios de CalFresh participarán en los programas de empleo y formación de CalFresh, centrándose en los jóvenes desempleados y en las personas sin hogar.	
<a href="#">Preparación profesional</a>	Para junio de 2021, el 70% de los adultos de bajos ingresos inscritos en las actividades de preparación profesional de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral (WIOA) y en los servicios de empleo de CalWORKs, estarán empleados seis meses después de completar los servicios.	
<a href="#">Acercamiento para Veteranos</a>	Para junio de 2021, se llevará a cabo un 15% más de eventos de acercamiento y contactos con veteranos vulnerables para ponerlos en contacto con sus beneficios y recursos locales.	

Objetivo	Descripción	Estado
<a href="#"><u>Propiedad de los empleados</u></a>	Para junio de 2021, 2 pequeñas empresas evitarán cierres y despidos por jubilación mediante la transición de la propiedad a los empleados.	
<a href="#"><u>Aprendizaje</u></a>	Para junio de 2021, se asegurarán los fondos para continuar con el Programa de Preparación para el Aprendizaje de la Ley de Innovación y Oportunidad de la Fuerza Laboral (WIOA), y se inscribirá un 30% más de solicitantes de empleo.	
<a href="#"><u>Impacto en la comunidad</u></a>	Para junio de 2021, los Servicios Humanos, a través de CORE Investments, desarrollarán un menú en línea de resultados a nivel de comunidad y de programa asociados a las condiciones de CORE.	
<a href="#"><u>Inversión de impacto</u></a>	Para junio de 2021, los Servicios Humanos y los Servicios de Salud brindarán 24 oportunidades de asistencia técnica para apoyar las colaboraciones en todo el sistema entre socios locales públicos, privados, sin fines de lucro y comunitarios.	
<a href="#"><u>Prácticas recomendadas</u></a>	Para junio de 2021, los Servicios Humanos, a través de CORE Investments, desarrollarán una biblioteca en línea de programas/prácticas basados en la evidencia asociados a las Condiciones de CORE.	
<a href="#"><u>Culturalmente receptivo</u></a>	Para junio de 2021, el personal aumentará la comprensión de su propia capacidad de respuesta cultural a la equidad racial/étnica, la orientación sexual y la identidad y expresión de género (SOGIE).	
<a href="#"><u>Tutoría</u></a>	Para junio de 2021, el 90% de los empleados que hayan completado el programa de mentores de HSD como alumnos, informarán de que la experiencia aumentó su satisfacción laboral, el conocimiento y la preparación para las oportunidades de promoción, y el desarrollo de las habilidades de liderazgo.	
<a href="#"><u>Refugio de emergencia</u></a>	Para junio de 2021, la Coordinación de Servicios para Personas sin Hogar trabajará con la Asociación de Acción para Personas sin Hogar para aumentar la capacidad total de camas de refugio de emergencia y/o de viviendas puente de emergencia en un 20% cada año con respecto a la línea de referencia de 2019.	
<a href="#"><u>Navegación para personas sin hogar</u></a>	Para junio de 2021, la Coordinación de Servicios para Personas sin Hogar trabajará con la Asociación de Acción para Personas sin Hogar para planificar y abrir centros de servicios para personas sin hogar durante todo el año en el norte y el sur del condado.	
<a href="#"><u>Sistemas para personas sin hogar</u></a>	Para diciembre de 2020, la Coordinación de Servicios para Personas sin Hogar evaluará el rendimiento y la capacidad actuales del sistema y elaborará una hoja de ruta de mejora de los servicios para personas sin hogar.	
<a href="#"><u>Respuesta a las crisis</u></a>	Para junio de 2021, la Coordinación de Servicios para Personas sin Hogar con la Asociación de Acción para Personas sin Hogar (HAP) implementará e informará anualmente sobre los fondos estatales de emergencia para personas sin hogar para realizar inversiones en la respuesta a la crisis de las personas sin hogar.	
<a href="#"><u>Vivienda permanente</u></a>	Para junio de 2021, la Coordinación de Servicios para Personas sin Hogar trabajará con el Continuum of Care (CoC) local para aumentar en un 15% el número de personas que salieron a una vivienda permanente.	

## Contactar con el Departamento de Servicios Humanos

Visite nuestro sitio web en [www.santacruzhumanservices.org](http://www.santacruzhumanservices.org)

### Programas de asistencia pública

Llame al centro de atención telefónica de beneficios al 1-888-421-8080 o TTY 454-4763

Solicite CalFresh, Medi-Cal y CalWORKs por Internet en [www.mybenefitscalwin.org](http://www.mybenefitscalwin.org)

<b>Servicios para la Familia y la Infancia</b>	1400 Emeline Avenue, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	454-4222	TTY 711
<b>Cuidado de adultos y a largo plazo</b>	1400 Emeline Avenue, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	454-4101	TTY 763-8828
<b>Servicios de Empleo y Beneficios</b>	1020 Emeline Avenue, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	888-421-8080	TTY 454-4763
<b>Servicios para veteranos</b>	842 Front Street, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	454-7276 763-8868	
<b>Centros de Empleo del Condado de Santa Cruz</b>	18 W. Beach Street, Watsonville 2045 40 <sup>th</sup> Avenue, Capitola	763-8700 464-6286	TTY 464-4358 TTY 464-4358

**Denunciar el abuso infantil**  
1-877-505-3299

**Denunciar el abuso de ancianos**  
1-866-580-4357

*Dedicados a marcar la diferencia - Al servicio de las personas necesitadas en el condado de Santa Cruz*

Dé a “Me gusta” en  
Facebook:



<https://www.facebook.com/SantaCruzHSD/>

<https://www.facebook.com/VSOSantaCruz/>

<https://www.facebook.com/IHSS-Public-Authority-2003202163124236/>

<https://www.facebook.com/santacruzostercare/>

<https://www.facebook.com/smartpathsc/>