



Reporte anual del año fiscal 2022-2023

*Al servicio de los necesitados en el condado
de Santa Cruz*



Nuestra visión:

Todos los niños, los adultos y las familias del condado de Santa Cruz están seguros y tienen buena salud y estabilidad financiera.

Nuestra misión:

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

Valoramos:

- ◆ Servicios excelentes
- ◆ Compasión
- ◆ Integridad
- ◆ Colaboraciones
- ◆ Prácticas eficaces

Estamos:

Dedicados a hacer una diferencia.



Año fiscal 2022-2023: Al servicio de nuestra comunidad



93 715

Brindamos beneficios de Medi-Cal a 93 715 residentes del condado.



40 424

Brindamos beneficios de CalFresh a 40 424 residentes del condado.



1664

Asistimos a 1664 adultos a través de los Servicios de Protección para Adultos.



136

En promedio, 136 niños fueron ubicados “fuera del hogar familiar” cada mes.



1506

1506 personas recibieron servicios de apoyo para el empleo.



3468

Brindamos servicios de apoyo en el hogar a 3468 adultos mayores y adultos dependientes.



13

Brindamos un hogar permanente a 13 niños a través de adopciones.



1363

Ayudamos a que 1363 veteranos reciban beneficios.



\$62,6 millones

Brindamos beneficios de CalFresh por \$62,6 millones.



\$13,4 millones

Brindamos ayuda en efectivo temporal a familias necesitadas por \$13,4 millones.



1616

Asistimos a 1616 familias a través de CalWORKs.



2314

Respondimos a 2314 denuncias de maltrato infantil.



737

Alojamos de forma permanente a 737 familias sin hogar.



827

Evaluamos a 827 familias sin hogar para programas de vivienda y refugio.

Respuesta ante tormentas invernales

Durante las catástrofes, las leyes estatales y federales exigen a los Departamentos de Servicios Humanos de los Condados que brinden atención y refugio masivos y asistencia de emergencia de los servicios sociales. Este trabajo de preparación y respuesta ante emergencias, así como el costo de los recursos, no forman parte de las actividades regulares de servicios sociales que los Departamentos de Servicios Humanos de los Condados, como el nuestro, están obligados a llevar a cabo, sino que se suman a estas.

Durante las tormentas invernales que tuvieron lugar entre enero y marzo de 2023, el Departamento de Servicios Humanos (HSD) trabajó como parte del Equipo de Coordinación de Operaciones del Centro de Operaciones de Emergencia del Condado (EOC). El HSD asumió el liderazgo para proporcionar atención y refugio masivos, en coordinación y colaboración con la Oficina del Administrador del Condado (CAO), la Oficina de Respuesta, Recuperación y Resiliencia del Condado (OR3), la Agencia de Servicios de Salud (HSA), el Departamento de Servicios Generales (GSD), otros departamentos del Condado, el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS), las ciudades de Capitola, Santa Cruz, Scotts Valley y Watsonville, otras jurisdicciones vecinas y muchas organizaciones sin fines de lucro locales. En conjunto, con el liderazgo del HSD, logramos hacer lo siguiente:

- ◆ Abrir y dotar de personal a cuatro refugios de emergencia y tres refugios de punto de evacuación temporal (TEP) para proporcionar refugio colectivo de emergencia a corto plazo a 502 personas durante las tormentas invernales de enero de 2023.
- ◆ Abrir y dotar de personal a cinco refugios de emergencia y un refugio de punto de evacuación temporal (TEP) para proporcionar refugio colectivo de emergencia a corto plazo a 436 personas durante las tormentas invernales de marzo de 2023.
- ◆ Abrir y mantener refugios colectivos nocturnos para personas sin hogar durante la ola de frío extremo de febrero de 2023.
- ◆ Conseguir y entregar comida, equipos de seguridad y otros suministros de salud y seguridad para los evacuados en los refugios colectivos de emergencia y TEP.
- ◆ Brindar servicios de divulgación y asistencia en torno a beneficios en cada Centro de Recuperación por Desastre (DRC) del Condado para los evacuados que necesitaban ayuda en materia de beneficios.
- ◆ Iniciar las solicitudes escritas del Condado al gobierno estatal y federal para la asistencia de refugios no colectivos (NCS) y la gestión de casos de desastres (DCM).



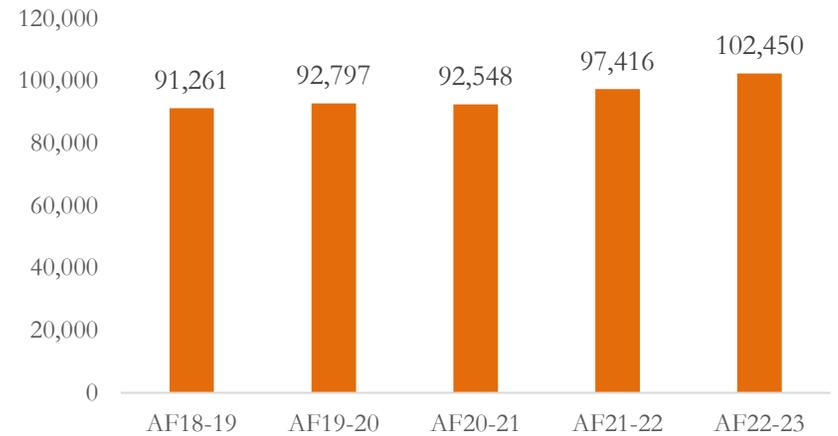
Además de estos esfuerzos de colaboración entre organismos, el HSD trabajó para garantizar que nuestros clientes existentes de Servicios de Protección para Adultos, Tutela Pública, Servicios de Apoyo en el Hogar, Hogares de Acogida o que forman parte del programa de cuidados preventivos de los Servicios de Familia y Niños, y que viven en las zonas de evacuación, fueran contactados y recibieran toda la ayuda necesaria para que tuvieran una evacuación segura y ayuda para la recuperación tras la tormenta. Por otra parte, la División de Servicios de Empleo y Beneficios del HSD ayudó a 58 familias elegibles, formadas por 130 personas, a acceder a \$32 619 en beneficios de Disaster CalFresh a causa de la pérdida de alimentos por las inundaciones y las evacuaciones resultantes.

División de Servicios de Empleo y Beneficios: acceso a beneficios públicos

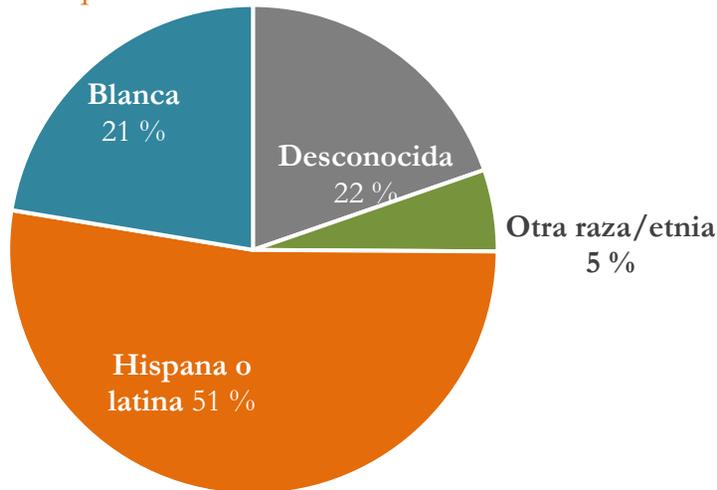
En el año fiscal 2022-2023, la División de Servicios de Empleo y Beneficios (EBSD) brindó asistencia en materia de beneficios públicos a 102 450 personas, que representan a más de 58 524 familias a las que se ayudó a través de:

- ◆ Medi-Cal
- ◆ CalFresh
- ◆ CalWORKs
- ◆ Asistencia General
- ◆ Programa de Hogares de Acogida/Asistencia para la Adopción

Cantidad de personas no duplicadas que recibieron beneficios



Raza/etnia de las personas que recibieron beneficios



Durante el año fiscal 2022-2023, un tercio de los residentes del condado de Santa Cruz recibió beneficios de uno o más programas de asistencia pública del HSD.

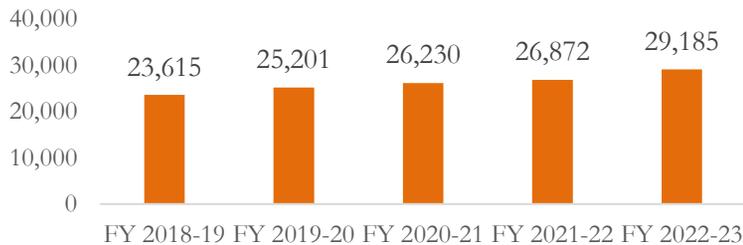
División de Servicios de Empleo y Beneficios: alimentos y atención médica

CalFresh

CalFresh, conocido a nivel nacional como el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP), es el programa de asistencia alimentaria más importante del Condado de Santa Cruz. Los beneficios de CalFresh pueden ayudar a los residentes del condado a comprar alimentos nutritivos para una mejor dieta, a hacer rendir el presupuesto alimentario y a prevenir la inseguridad alimentaria de familias y personas.

- ◆ El Condado llevó a cabo dos operaciones de Disaster CalFresh para brindar beneficios de asistencia alimentaria a personas y familias afectadas por desastres.
- ◆ Se aplicaron flexibilizaciones a nivel estatal que eliminaron el requisito de entrevista para algunas familias.
- ◆ Emitió temporalmente la asignación máxima de beneficios para el tamaño de la unidad familiar hasta febrero de 2023.
- ◆ Promovió la concientización sobre CalFresh durante mayo de 2023 en colaboración con organizaciones locales para aumentar la participación en el programa y el uso de Farmer's Market Match, para duplicar el poder adquisitivo de frutas y verduras que se cultivan y venden localmente.

Promedio mensual de personas que reciben beneficios de CalFresh

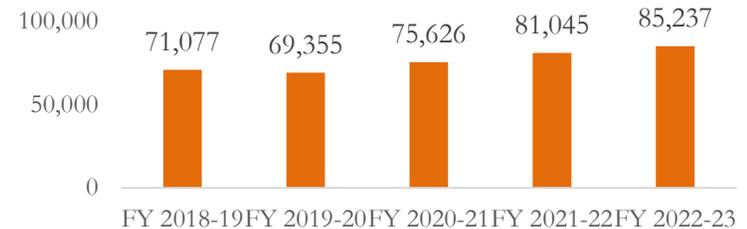


Medi-Cal

Este programa brinda cobertura médica a familias y personas con bajos ingresos.

- ◆ En julio de 2022, el programa Medi-Cal aumentó los límites de activos de \$2000 a \$130 000 para un hogar unipersonal y de \$3000 a \$195 000 para un hogar de dos personas, lo que permite que más familias y personas con bajos ingresos obtengan cobertura médica.
- ◆ A partir de abril de 2023, las exenciones federales permitieron que el Condado realice renovaciones de Medi-Cal con una menor carga para los beneficiarios, lo que facilita el acceso continuo a la cobertura médica luego de una pausa prolongada en las renovaciones de Medi-Cal por la pandemia.

Promedio mensual de personas que reciben beneficios de Medi-Cal



Ubicación de las personas que reciben beneficios de Medi-Cal*



División de Servicios de Empleo y Beneficios: servicios de ingresos y empleo

El programa **Oportunidad de Trabajo y Responsabilidad con los Niños (CalWORKs)** ofrece ayuda en efectivo temporal a familias con niños que viven en la pobreza extrema. Los padres/cuidadores elegibles también pueden participar en actividades de educación, formación o trabajo.

- ◆ A partir de julio de 2023, el programa CalWORKs aumentó los límites de ingresos y de valor de vehículos expandiendo la elegibilidad a más familias con bajos ingresos.
- ◆ Un aumento temporal del 10 % de la subvención de CalWORKs se hizo permanente para brindar la asistencia necesaria a las familias y niños de Santa Cruz.
- ◆ En mayo de 2023 se realizó un pago único de \$310 a las familias con CalWORKs para apoyar las oportunidades de enriquecimiento de los niños.

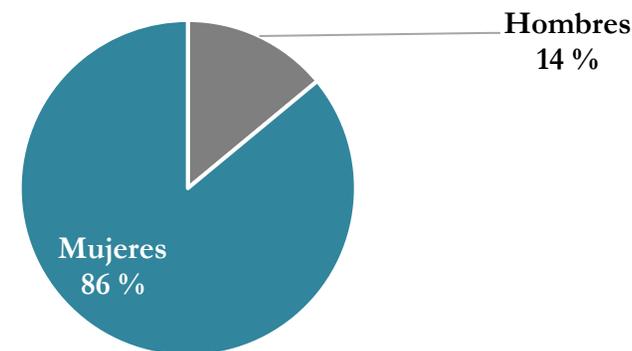
Promedio mensual de familias y personas con CalWORKs



Welfare to Work, o Servicios de Empleo de CalWORKs, brinda servicios para ayudar a los padres/cuidadores subempleados o desempleados a aprender nuevas habilidades laborales y a conseguir empleo para que puedan mantener a sus familias. En el año fiscal 2022-2023, 4242 personas recibieron servicios de apoyo al empleo. Los Servicios de Empleo de CalWORKs incluyen:

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

Género del jefe de familia que recibe CalWORKs



Se desembolsaron aproximadamente \$13,4 millones en beneficios de ayuda en efectivo de CalWORKs y \$2,1 millones en beneficios de cuidado de niños, que suman más de \$15,5 millones que ingresaron a la economía de Santa Cruz. En promedio, las familias recibieron \$925 al mes en ayudas.

División de Servicios de Empleo y Beneficios: apoyo a los trabajadores y las empresas

La **Junta de Desarrollo de la Fuerza Laboral (WDB)** conecta a residentes en busca de empleo con empresarios que buscan candidatos cualificados. La WDB colabora con miembros de las comunidades empresarial y educativa, el gobierno local y 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 asiste tanto a empresas como a empleados que serán desplazados como resultado de despidos, cierres de plantas o reducciones de personal. Los servicios de respuesta rápida incluyen asistencia en la búsqueda de empleo, el uso de información sobre el mercado laboral y el acceso a servicios de reentrenamiento.

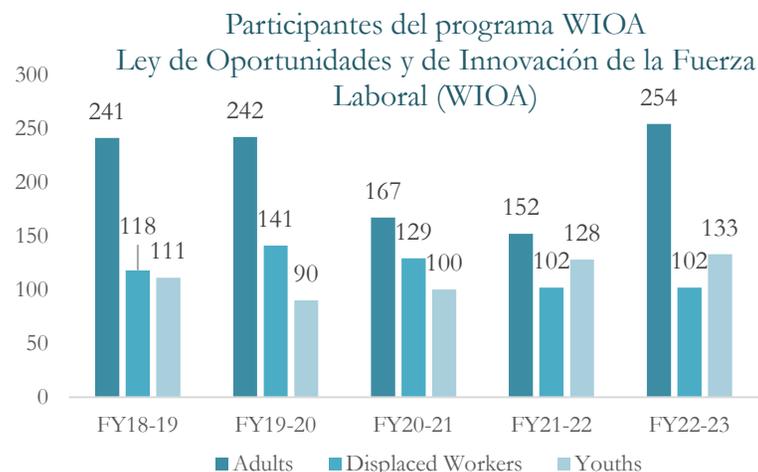
Programa de empleo juvenil Sueños

El programa brinda servicios de experiencia laboral, desarrollo de habilidades básicas, tutoría y liderazgo a jóvenes desfavorecidos en las áreas de Watsonville y Freedom. El programa Sueños matriculó a 125 jóvenes, y 30 de ellos participaron en experiencias laborales con 10 empleadores distintos.



El equipo de trabajadores sociales de FS comparte su ubicación con el personal de Servicios de Empleo para permitir una colaboración óptima entre ambos equipos.

Asistencia General (GA) es un programa financiado por el Condado que brinda ayuda en efectivo a adultos que no tienen otra forma de apoyo a los ingresos y que no califican para otros programas de ayuda. En el año fiscal 2022-2023, el promedio mensual de casos de GA fue de 171. En promedio, las personas recibieron \$514 al mes en beneficios.



Estabilización familiar (FS) es un componente de los Servicios de Empleo de CalWORKs (CWES) que brinda una gestión de casos intensiva y servicios para responder a situaciones de crisis y necesidades inmediatas. El objetivo de FS es aumentar el éxito de las familias a través de una gestión de casos más intensiva y vincular a las familias con servicios que las ayuden a minimizar y hacer frente a las barreras. Pueden participar en los servicios de FS aquellos beneficiarios de CWES que se enfrenten a una situación de crisis que esté desestabilizando a la familia y pueda interferir en la participación en las actividades y servicios del programa. Las situaciones de crisis incluyen, entre otras, las siguientes:

- Falta de vivienda o riesgo inminente de falta de vivienda.
- Falta de seguridad debido a violencia doméstica.

División de Servicios de Empleo y Beneficios: apoyo a los trabajadores y las empresas

Ayuda para iniciar una trayectoria profesional

Ana Campos es una mujer fuerte e independiente y, además, es una madre soltera con dos hijos que está llena de sueños, metas y ambiciones. Antes de participar en el programa WIOA, Ana trabajó como asistente dental titulada durante diez años. Sabía que quería progresar en su carrera en el sector de la salud para brindar una mejor calidad de vida a su familia. Ana estaba investigando de forma activa sobre distintas ocupaciones en el sector de la atención médica cuando encontró un programa de técnica quirúrgica del Silicon Valley Surgical Tech Institute (SVSTI). Averiguó a través de la institución educativa sobre los diferentes tipos de ayuda financiera y visitó nuestro Centro de Orientación Profesional de Watsonville. El coordinador del Centro de Orientación Profesional la ayudó a empezar con su proceso de elegibilidad. Luego de cumplir con los requisitos, la asignaron a Ana Ontiveros (especialista de Servicios de Empleo [ESS]). Durante la evaluación inicial de Ana, mencionó a su ESS que le interesaba asistir al SVSTI y que también participaba en el programa CalWORKs. Durante los cinco meses que se tardó en registrarla, Ana, su ESS y su gestor de casos de CalWORKs mantuvieron una comunicación constante y proporcionaron varias actualizaciones.

Ana comenzó su entrenamiento en otoño de 2021. Debido a una emergencia familiar, Ana desaprobó uno de sus cursos de formación y debía repetirlo para poder graduarse del programa. Para volver a tomar el curso, Ana debía pagarlo. Le preocupaba tener que abandonar el programa por no poder pagar dicho costo. La ESS de Ana intercedió por ella ante la institución educativa para obtener una extensión del programa y trabajó en conjunto con su gestor de casos de CalWORKs para encontrar otras fuentes de financiación para pagar el curso. El programa CalWORKs pudo financiar el curso por completo y permitió que Ana volviera a tomarlo. En febrero de 2023, Ana se graduó del SVSTI y obtuvo su licencia de técnica quirúrgica.

En abril de 2023, Ana comenzó a trabajar para Dominican Hospital como técnica quirúrgica con un salario de \$45,36 por hora. También está trabajando para obtener su título de Ciencias Aplicadas en Tecnología Quirúrgica. Así describe su experiencia con WIOA: “Gracias por toda su ayuda, sin la ayuda del programa WIOA no lo hubiera logrado. Muchas gracias por su apoyo y orientación”.

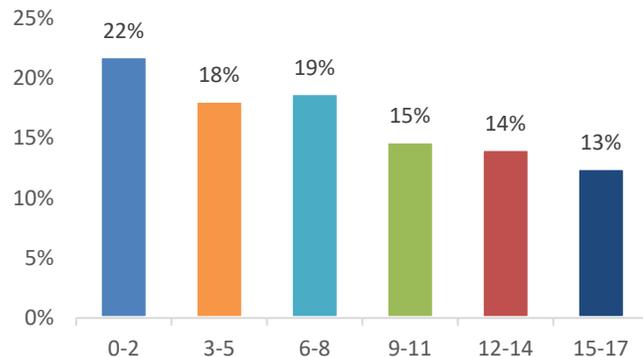
División de Servicios de Familia y Niños: garantizar la seguridad de los niños

Respuesta e investigación de protección de los niños

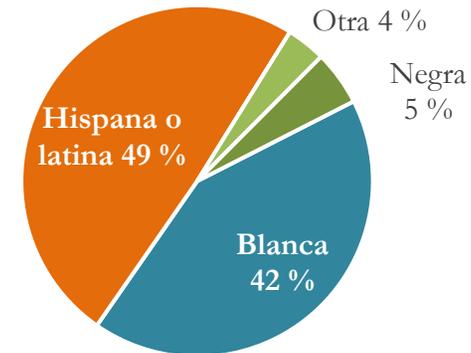
Servicios de Familia y Niños (FCS) brinda servicios de bienestar infantil a niños que han sufrido maltrato o abandono, o que corren riesgo de sufrir maltrato o abandono. Los trabajadores sociales de FCS trabajan con las familias para evaluar la seguridad y el riesgo, y para mantener a los niños en su 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 recursos comunitarios para mantener a los niños a salvo en sus hogares. Cuando no es posible mantener a los niños a salvo en su hogar, FCS se esfuerza por colocar a los niños con familiares mientras brinda servicios a los padres biológicos para que puedan realizar los cambios conductuales necesarios para criar a sus hijos de forma segura.

- ◆ En el año fiscal 2022-2023, FCS recibió 2314 llamadas sobre posibles casos de maltrato y abandono, pero muchos no requirieron una investigación. 945 niños requirieron una investigación de maltrato o abandono.
- ◆ En el año fiscal 2022-2023, FCS abrió casos de bienestar infantil para 81 niños por cuestiones de seguridad y riesgo.
 - En 17 de esos casos, los niños pudieron recibir servicios continuos y permanecer a salvo con sus padres.
 - En 44 casos, los niños fueron apartados de su hogar y recibieron servicios de reunificación familiar.

Niños con investigaciones por grupo etario



Porcentaje de niños ubicados fuera del hogar familiar por raza/etnia



Cuando los trabajadores sociales determinan que el incidente referido demuestra indicios de maltrato y abandono se considera “confirmado”, FCS colabora con la familia para determinar los servicios más apropiados para garantizar la seguridad y el bienestar del niño.

- ◆ En promedio, 32 niños recibieron servicios cada mes para garantizar su seguridad y bienestar mientras vivían con sus padres.
- ◆ En promedio, 136 niños y jóvenes en edad de transición fueron ubicados “fuera del hogar familiar”. Aunque solo 64 niños fueron apartados de su hogar en el año fiscal 2022-2023, muchos de ellos permanecieron en su ubicación fuera del hogar familiar durante meses o años.



División de Servicios de Familia y Niños: promover la permanencia

Permanencia

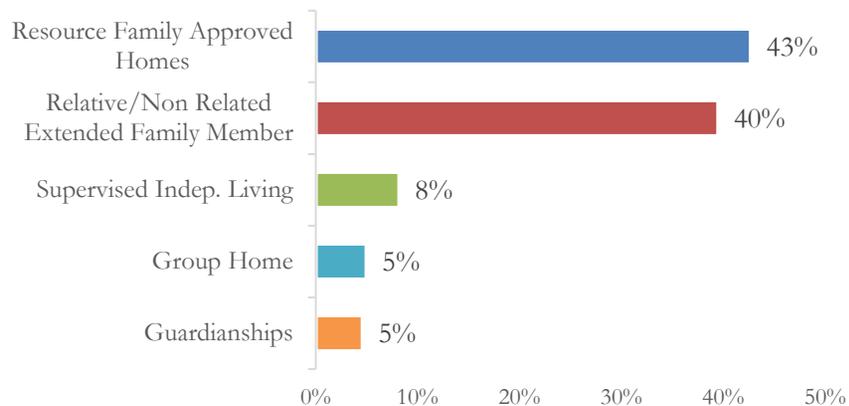
El principal objetivo de FCS al trabajar con las familias es estabilizarlas de forma segura o reunir a los niños con sus padres. Los padres reciben servicios para realizar cambios conductuales con el fin de garantizar la seguridad y bienestar de sus hijos.

- ◆ 29 niños y jóvenes ubicados “fuera del hogar familiar” se reunieron con sus padres.
- ◆ El 44 % de todos los niños que estuvieron en acogida fuera del hogar familiar durante 12-23 meses se reunieron con sus familias, fueron adoptados o consiguieron la tutela legal, lo que supera el estándar federal del 44 %.

A veces se determina que los niños no pueden permanecer a salvo en su hogar.

- ◆ Aproximadamente, el 29 % de los niños fueron ubicados con familiares o amigos.

Niños ubicados fuera del hogar familiar por tipo de ubicación



Familias para siempre

Los servicios de adopción se brindan a niños que no se pueden reunir con sus padres.

Adopciones y asistencia para la adopción	Año fiscal 2022-2023
Adopciones finalizadas	13

Compromiso

Una estrategia clave para que FCS asegure la permanencia es fortalecer el compromiso de las familias, los jóvenes y la comunidad. En el último año, FCS:

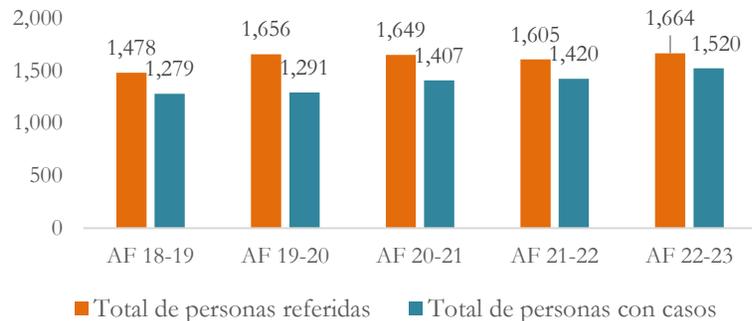
- ◆ Dio continuidad al Programa de Padres Acompañantes, en el que los padres biológicos que están recibiendo servicios de FCS obtienen ayuda de padres que ya se reunieron de forma exitosa con sus hijos.
- ◆ Documentó el progreso que resultó de la implementación del Plan de Mejora del Sistema (SIP), cuyas cinco estrategias son: 1) mejorar el compromiso de los padres, 2) mejorar los servicios para padres biológicos, 3) fortalecer la implementación del Modelo de Práctica Integrada Básica (ICPM), 4) aumentar la capacidad de ubicación, y 5) ampliar los servicios preventivos.

Cuidado de adultos y a largo plazo: garantizar la seguridad de los adultos

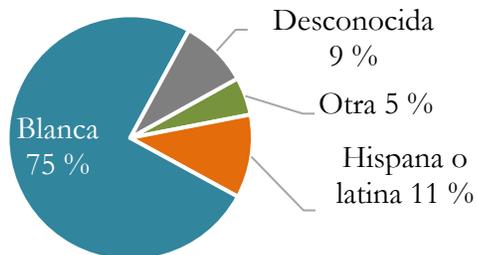
Servicios de Protección para Adultos (APS) brinda servicios de intervención para proteger a adultos mayores y adultos dependientes del maltrato, el abandono o la explotación.

- ◆ **Expansión de APS:** En enero de 2022, el Estado de California cambió la definición de “adulto mayor” de 65 a 60 años. Esto significa que APS puede brindar servicios a adultos vulnerables cinco años antes de lo que antes se permitía. El programa APS incrementó su fuerza laboral para atender los casos adicionales que requieren una gestión de casos a más largo plazo para personas con necesidades más complejas.
- ◆ **En el año fiscal 2022-2023,** el 75 % de las derivaciones a APS recibidas se convirtieron en casos de APS.
- ◆ El **41 %** de las denuncias de maltrato recibidas por APS que se confirmaron o se determinaron no concluyentes fueron de maltrato por parte de otras personas, el resto fueron casos de autoabandono.

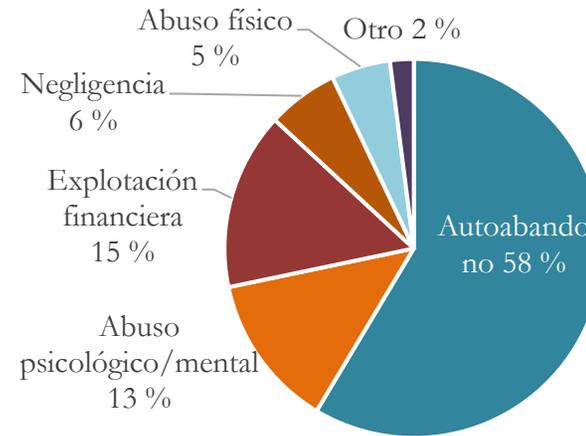
Cantidad de personas referidas y con casos



Raza/etnia de clientes con casos



Porcentaje de denuncias que se confirmaron o se determinaron no concluyentes por tipo



A menudo se denuncia más de un tipo de maltrato por cada víctima.

APS continúa implementando el programa **Home Safe** con financiación del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS). **Home Safe** brinda servicios en materia de vivienda a clientes de APS que sufren o están en riesgo de sufrir falta de vivienda hasta el 30 de junio de 2024. Este programa es una colaboración con la División de Housing for Health para aprovechar los recursos y la experiencia para preservar la vivienda y evitar el desalojo de clientes de APS.

La **gestión de casos a largo plazo** (LTCM) brinda servicios de gestión de casos para todos clientes de ALTC con mayores necesidades.

“Creí que el sufrimiento nunca acabaría y lo hizo. Ahora tengo esperanzas de tener una vida mejor”. — Cliente de APS

Cuidado de adultos y a largo plazo: ayuda para que adultos mayores vivan en casa

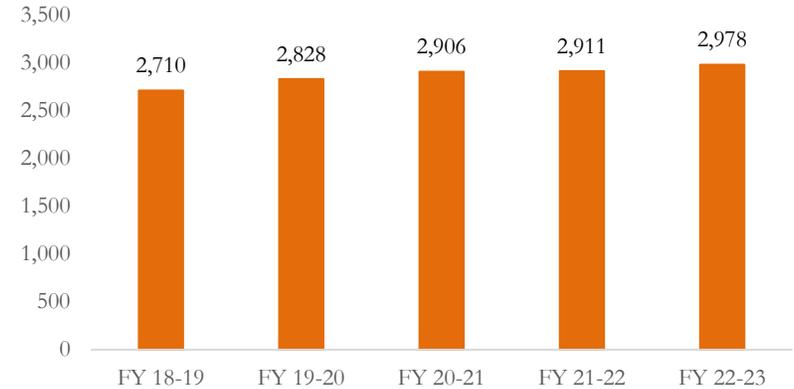
El programa de **Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)** apoya una vida segura e independiente para adultos mayores frágiles con bajos ingresos y personas discapacitadas de todas las edades ofreciendo una variedad de servicios que incluyen tareas domésticas básicas, preparación de comidas y limpieza, y cuidados personales.

Expansión de Medi-Cal: En mayo de 2022, el Estado expandió Medi-Cal a personas de 50 años o más, independientemente de su estatus migratorio. Esta expansión del alcance total de Medi-Cal amplió el acceso a los beneficios del programa de **Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)** para los adultos mayores con bajos ingresos y los residentes discapacitados.

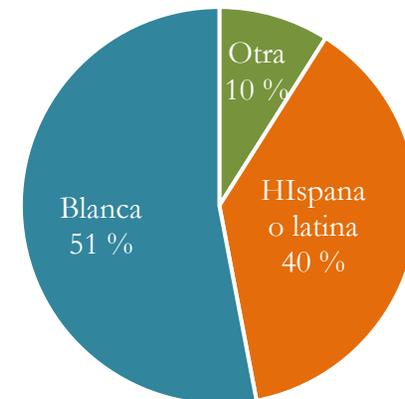


- ◆ 3468 adultos mayores y discapacitados recibieron servicios en el año fiscal, y se asistió a un promedio de 2978 por mes.
- ◆ Se autorizó que los beneficiarios de IHSS reciban un promedio de 108 horas de asistencia por mes.
- ◆ En promedio, se pagó a 2335 proveedores de asistencia a domicilio por mes.

Promedio mensual de casos autorizados de IHSS



Beneficiarios de IHSS por raza/etnia



“Vivo con éxito en mi propia casa con el apoyo de los trabajadores de IHSS. ¡Estoy feliz y agradecido de tener la oportunidad de vivir de la mejor manera!” — cliente de IHSS

Cuidado de adultos y a largo plazo: Autoridad Pública de IHSS

La **Autoridad Pública de IHSS (IHSS PA)** desempeña un papel único en asistir a los beneficiarios y proveedores de IHSS. La IHSS PA es el empleador registrado a efectos de la negociación colectiva con el sindicato de proveedores y el mantenimiento de un registro.

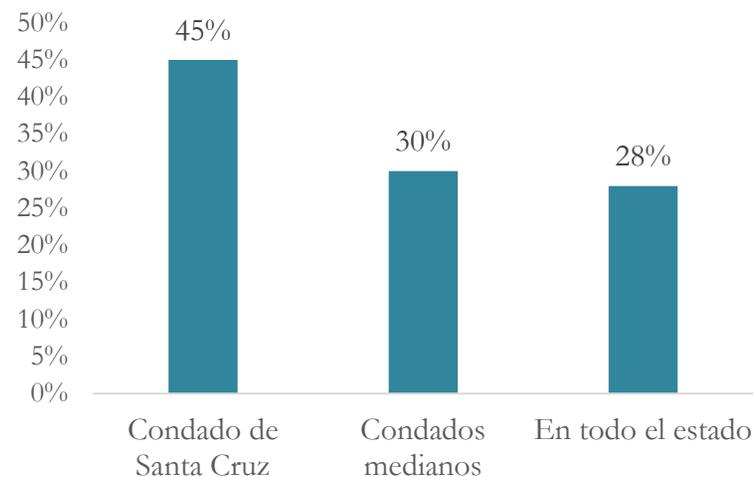
El beneficiario de IHSS es el “empleador” que entrevista, contrata, supervisa y entrena a su proveedor de cuidados. Aunque muchos proveedores de cuidados son familiares del beneficiario, a veces los beneficiarios buscan proveedores que no son familiares. En esos casos, los beneficiarios pueden acceder al **registro de PA**, un servicio operado por la Autoridad Pública de IHSS para referir a proveedores preseleccionados. De ser necesario, el personal de Autoridad Pública asistirá al beneficiario con el proceso de entrevistas y contratación.

El personal de Autoridad Pública recluta a los proveedores del registro a través de ferias de trabajo, anuncios en línea y conexiones con proveedores existentes.

- ◆ Hasta junio de 2023, los programas de IHSS del Condado de Santa Cruz tenían 2730 proveedores activos.
- ◆ El 45 % de los proveedores del Condado de Santa Cruz asistieron exclusivamente a no familiares. Es un porcentaje superior al de otros condados de tamaño medio y al del estado en general, lo que indica cuánto depende el condado del registro de PA para suministrar proveedores.
- ◆ A los proveedores del condado de Santa Cruz se les paga \$17,75 por hora, que es un 7 % más que el promedio estatal.
- ◆ La oficina de la IHSS PA ofrece suministros de seguridad gratuitos a los proveedores de IHSS y se asoció con organismos locales para brindar formación gratuita.



Porcentaje de proveedores que son familiares



“¡Mi proveedora es increíble! Es muy buena en todo lo que hace. Es un recurso inestimable para mi bienestar”.

Oficina de Servicios para Veteranos: al servicio de quienes sirvieron

La **Oficina de Servicios para Veteranos (VSO)** brinda a los veteranos del condado de Santa Cruz y a sus familias una variedad de servicios, que incluyen:

- ◆ Ayudar a los veteranos a acceder a los beneficios públicos obtenidos por el servicio militar
- ◆ Brindar información, derivaciones y asistencia para la defensa
- ◆ Ofrecer asistencia con reclamaciones y apelaciones

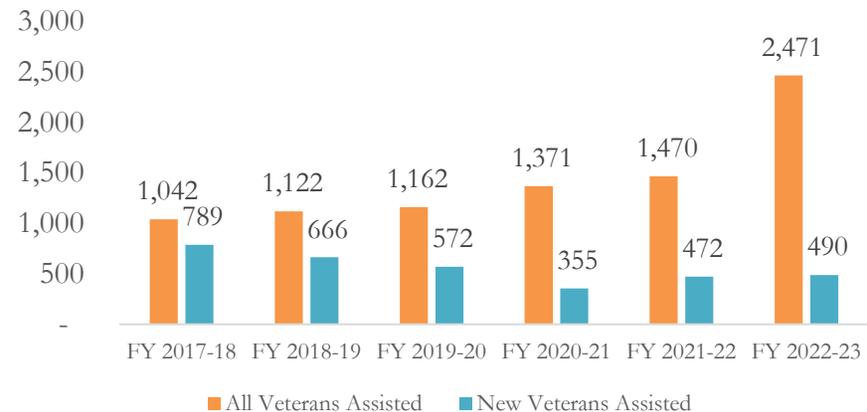
En el año fiscal 2022-2023, la VSO asistió a 2471 veteranos con reclamaciones que resultaron en \$377 125 en nuevos beneficios mensuales y más de \$3,13 millones en beneficios retroactivos y únicos para los veteranos del condado y sus dependientes.

Mayor difusión: Durante el año fiscal 2022-2023, la Oficina de Servicios para Veteranos incrementó sus esfuerzos para dar a conocer e informar sobre los muchos servicios y beneficios disponibles para los veteranos, con un enfoque especial en aquellos que viven en las zonas rurales del condado y los que enfrentan desafíos de salud mental, y aumentó la cantidad de representantes contratados para la difusión de beneficios para veteranos.

Ayuda a un veterano

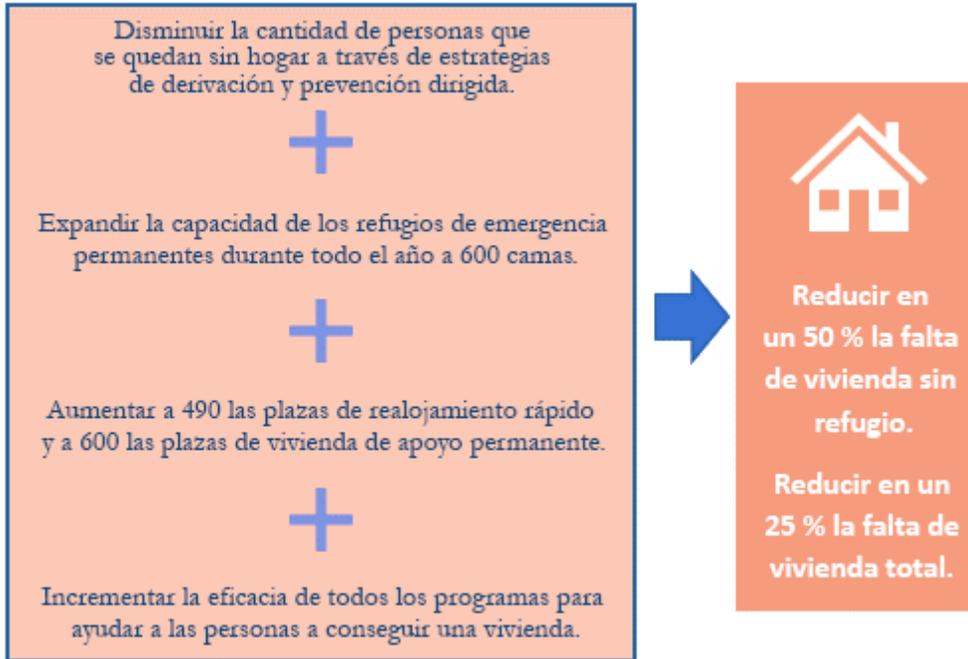
El año pasado, la Oficina de Servicios para Veteranos ayudó a “Bill”, un veterano que corría el riesgo de perder su pensión de Asuntos de Veteranos (VA) y su casa. El equipo de la VSO se enteró de que VA había estado pagando de más a Bill y que ahora debía devolver \$75 000, una suma que no podía pagar. La VSO ayudó a Bill a presentar una declaración y un informe de su situación financiera, que llevaron a VA a perdonar su deuda. Luego, la VSO ayudó a Bill a presentar una nueva reclamación y ahora está vinculado al servicio y ya no corre el riesgo de perder su casa.

Cantidad de veteranos asistidos



Housing for Health: prevenir y poner fin a la falta de vivienda

Housing for Health (H4H) trabaja para garantizar que todos los residentes tengan un hogar seguro y estable. Esta división, que se estableció en 2020, está implementando un marco del plan estratégico trienal para abordar la falta de vivienda a enero de 2024. El marco se puede resumir de la siguiente forma:



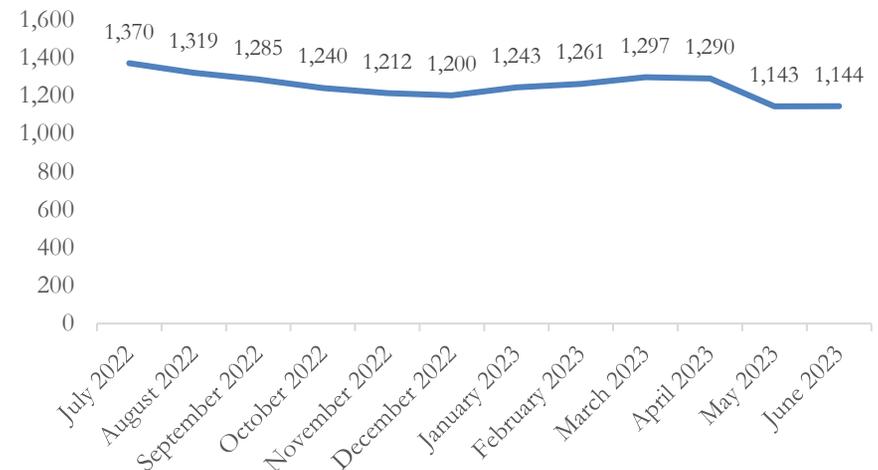
Entrada coordinada: Smart Path

Smart Path es el sistema de entrada coordinada del Condado de Santa Cruz para que las personas sin hogar puedan acceder a asistencia y servicios de vivienda.

En el año fiscal 2022-2023:

- ◆ Se completaron 476 evaluaciones

Familias que participaron en programas de falta de vivienda



Housing for Health: programas de vivienda

H4H financia y coordina una variedad de programas de vivienda que tienen como objetivo prevenir y reducir la falta de vivienda.

- ◆ **Vivienda temporal:** Una variedad de programas diseñados para brindar a las personas sin hogar la estabilidad y el apoyo provisorios que necesitan para acceder a una vivienda permanente y mantenerla.
- ◆ **Realojamiento rápido:** Estos programas conectan rápidamente a familias y personas sin hogar con una vivienda permanente mediante un paquete de asistencia personalizado que puede incluir ayuda financiera por tiempo limitado y servicios de apoyo específicos.
- ◆ **Vivienda de apoyo permanente:** Viviendas comunitarias sin una duración de estadía determinada en las que personas y familias que no tenían hogar viven de la forma más independiente posible.



Cada mes, un promedio de 291 familias sin hogar participaron en programas de vivienda temporal.

Cada mes, un promedio de 233 familias sin hogar participaron en programas de realojamiento rápido y de vivienda de apoyo permanente.



737 familias sin hogar que recibieron asistencia de los programas locales consiguieron una vivienda permanente

Administración: promover la excelencia operativa

El HSD empleó a 575 personas en el año fiscal 2022-2023. Nuestra fuerza laboral diversa ayuda a la comunidad prestando servicios de red de seguridad que brindan a las personas a las que servimos la oportunidad de prosperar. Nuestros empleados pueden prestar servicios en español y, a través de nuestros traductores contratados, ofrecemos servicios en muchos idiomas más.

Desarrollo del Personal (SD) promueve la excelencia continua de los servicios del Departamento de Servicios Humanos apoyando el crecimiento profesional y personal de los empleados mediante el aporte de conocimientos especializados sobre programas, oportunidades de desarrollo profesional y formación. Desarrollo del Personal brinda formaciones obligatorias para el desarrollo de la fuerza laboral específicas del Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) para preparar a los empleados del HSD, nuevos y existentes, para que administren de forma exitosa los programas de servicios sociales e implementen la normativa estatal, federal y local.

Los aspectos destacados del último año incluyen los siguientes:

- ◆ Más de 220 empleados recibieron formación en relación con los nuevos Sistemas Automatizados de Bienestar Social del Estado de California (California) para determinar con éxito la elegibilidad para los programas Medi-Cal, CalFresh, CalWORKs, Asistencia por Falta de Vivienda y Servicios de Empleo.
- ◆ Se coordinaron intervenciones de desarrollo de la fuerza laboral para apoyar las mejores prácticas en servicios sociales, competencia cultural, experiencia del cliente y liderazgo.
- ◆ Se llevaron a cabo numerosas academias de programas para incorporar personal para los programas Bienestar Infantil, Servicios para Adultos y Elegibilidad.
- ◆ La administración de encuestas sobre el compromiso de los empleados, incluidos los resúmenes de resultados para el personal y los planes de trabajo para el desarrollo institucional por división (progreso actualizado trimestralmente).

Desarrollo Institucional (OD) apoya la excelencia operativa través de la investigación enfocada, el análisis y la implementación de estrategias de gestión de cambios para adaptar y mejorar los sistemas del entorno laboral que influyen en la satisfacción general de los empleados. Mediante estrategias de compromiso de los empleados basadas en evidencia, el desarrollo institucional identifica y emplea mejoras de procesos en áreas como la comunicación, la motivación de los empleados, el desarrollo del liderazgo y la retención.

Los aspectos destacados del último año incluyen los siguientes:

- ◆ Capacitaciones sobre cómo administrar de forma exitosa los programas de servicios sociales e implementar las regulaciones estatales, federales y locales.
- ◆ Compartir las mejores prácticas en servicios sociales, experiencia del cliente y liderazgo.
- ◆ Desarrollo e implementación del Programa de Orientación para el Desarrollo Profesional del HSD para ayudar al personal a optimizar competencias de desarrollo profesional.
- ◆ Administración continuada del Programa de Tutorías del HSD (la sesión de tutoría de 2022 fue la 4.ª sesión anual).
- ◆ La administración de encuestas anuales sobre el compromiso de los empleados, incluidos los resúmenes de resultados para el personal y los planes de trabajo para el desarrollo institucional por división (progreso actualizado trimestralmente).

Administración: promover la excelencia operativa (continuación)

La **División de Planificación y Evaluación** colabora con socios internos y externos para informar y mejorar los procesos y resultados de los programas del HSD. Nuestro equipo valora la integridad, equidad, experiencia, transparencia, responsabilidad e inclusión en el trabajo. Estamos comprometidos con la toma de decisiones basadas en datos y la innovación para mejorar los servicios.

- ◆ La **Unidad de Análisis Empresarial (BA)** trabaja en colaboración con divisiones que desarrollan soluciones de datos y realizan evaluaciones para comprender qué funciona y qué cubre mejor las necesidades empresariales.
 - En el último año, la BA lanzó varios informes que permiten desglosar los datos de los programas, los informes operativos automatizados, los registros de vivienda perfeccionados, y colaboró con la unidad fiscal para crear varias bases de datos.

- ◆ **Integridad de los Programas (PI)** se asegura de que el HSD esté administrando servicios sociales de acuerdo con las regulaciones locales, estatales y federales. Esto incluye las verificaciones de casos, el derecho del cliente a apelar y la protección de los fondos de asistencia pública a través de la prevención e investigación de fraudes a la asistencia social. Además, todas las reclamaciones sobre violaciones de los derechos civiles y las quejas por discriminación se investigan a fondo para garantizar la equidad en todos los programas.

- ◆ **Mejora de la Calidad (QI)** apoya los programas recopilando información sobre la calidad e identifica las mejoras necesarias mediante la revisión de casos en curso y otros métodos. Este último año, QI lideró la implementación de un Aprendizaje Colaborativo de Mejora Continua de Procesos (CPI), que se reúne una vez por trimestre y está abierto a todo el personal del departamento.



Administración: promover la excelencia operativa (continuación)

La **Oficina de Información Pública** brinda comunicaciones públicas para alcanzar los siguientes objetivos:

- ◆ Mejorar el conocimiento y el acceso del público a los servicios del HSD.
- ◆ Aumentar la confianza del público en el trabajo del HSD.
- ◆ Ofrecer transparencia al público.
- ◆ Promover la diversidad, la equidad y la inclusión como aspectos esenciales para cumplir la misión del HSD.

Los aspectos destacados del último año incluyen los siguientes:

- ◆ Completar 13 solicitudes de la Ley de Registros Públicos de California que se abrieron en el último año sobre una serie de temas en profundidad y que requerían grandes cantidades de datos e investigación de registros, revisión y determinaciones de divulgación.
- ◆ Brindar asistencia de sitio web para los departamentos del HSD que ofrecen información pública sobre una variedad de temas.
- ◆ Redactar numerosos comunicados de prensa, noticias y otra información destacada para mantener al personal y al público informados de los diversos esfuerzos e iniciativas del HSD.
- ◆ La **Unidad Centralizada de Contratos** administra los contratos, las órdenes de compra (PO), los memorandos de entendimiento (MOU) y los contratos asociados del HSD. En colaboración con las divisiones y el fiscal, la unidad apoya la mayoría de los acuerdos del HSD, que representan casi el 25 % del presupuesto.

Servicios Fiscales proporciona gestión fiscal continua a la agencia, incluida la elaboración y supervisión de un presupuesto de aproximadamente \$188 millones, genera pagos rápidos y precisos a los clientes, prepara reclamaciones de reembolso federales y estatales, y supervisa la situación presupuestaria de los programas de la agencia.

El último año, el equipo de Servicios Fiscales:

- ◆ Administró \$161 millones en beneficios de clientes pagados directamente por el Estado.
- ◆ Garantizó el acceso a \$152 millones en subsidios federales y estatales, gestionados por el Condado, que brindan servicios directos a los clientes.

Tecnología de la Información ofrece 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 soporte de todos los sistemas de información de la agencia en coordinación con los sistemas y proveedores del Condado, estatales y externos.

El equipo de **Sistemas Automatizados para Clientes** es responsable del soporte de aplicaciones en todo el departamento, lo que incluye la infraestructura y la seguridad de los principales sistemas de gestión de casos. Las unidades también supervisan la gestión de los usuarios y ofrecen ayuda técnica para más de 60 aplicaciones.

El **Equipo de Instalaciones** gestiona cinco instalaciones en el norte del condado y tres edificios alquilados en el sur. El equipo también es responsable del mantenimiento de los edificios, las mejoras de las instalaciones, y la seguridad y el bienestar de los clientes y el personal.

Administración: colaboraciones

El personal del HSD trabajó con una variedad de departamentos del Condado y organizaciones comunitarias para prestar los servicios necesarios y participar en una gran cantidad de esfuerzos colaborativos para mejorar el bienestar de la comunidad.

Colaborar con departamentos y con la comunidad

El HSD trabajó con departamentos y con la comunidad en una variedad de proyectos para mejorar las vidas de los residentes de Santa Cruz.

- ◆ **Plan Maestro para el Envejecimiento:** Actualmente, el personal de ALTC está liderando nuestro esfuerzo local en colaboración con los líderes del Condado, la Junta de Supervisores, el Consejo de la Tercera Edad y las cuatro jurisdicciones de ciudades para lanzar una evaluación de necesidades en todo el condado. Se formó un comité directivo diverso y representativo con diez miembros de la comunidad para garantizar que se trata de un esfuerzo de la gente que incluye las voces de comunidades no representadas. En julio y agosto, se realizaron grupos de debate con cuidadores, personas hispanohablantes y adultos mayores de la comunidad. Está previsto que la evaluación de necesidades se lance a principios de 2024 para identificar nuestras prioridades locales y brindar información para nuestro esfuerzo de planeamiento estratégico para crear una comunidad favorable para las personas mayores y habitable para todos los residentes del condado.
- ◆ **Designación del condado de Santa Cruz como comunidad favorable para las personas mayores de AARP:** La directora de la División de ALTC, Alicia Morales, y el director ejecutivo del Consejo de la Tercera Edad, Clay Kempf, presentaron a la Junta de Supervisores el 8 de agosto nuestra aceptación en la Red de Comunidades Habitables de AARP y cómo esta designación contribuye a apoyar el trabajo que estamos realizando en torno al Plan Maestro para el Envejecimiento de California. Estamos trabajando para abordar diez ámbitos de la comunidad, que incluyen: vivienda, transporte, comunicación e información, espacios exteriores y edificios, participación social, respeto e inclusión social, participación cívica y empleo, apoyo comunitario y servicios de salud, preparación para desastres y justicia para adultos mayores.
- ◆ **Anuncios de servicio público (PSA):** El 7 de septiembre de 2023, la División de Servicios de Familia y Niños (FCS) fue notificada por el Departamento de Servicios Sociales de California de la aprobación de su Plan integral de prevención según la Ley de Servicios de Prevención Family First. FCS está colaborando con varios departamentos del Condado, incluidos Libertad Condicional, Salud Conductual Infantil, Salud Pública, la Oficina de Educación de Santa Cruz, el Tribunal de Menores y una multitud de proveedores y partes interesadas en el Gabinete de Bienestar Infantil y Familiar para crear una vía comunitaria. Esta vía hará que las familias que no cumplan con los criterios de maltrato pasen de la denuncia obligatoria al apoyo comunitario. También se espera que la vía reduzca la cantidad de llamadas a la línea directa y, potencialmente, disminuya la cantidad de jóvenes que reciben asistencia social infantil e intervención de la justicia juvenil. El trabajo del gabinete también incluye la consideración de una Guía de Respuesta Comunitaria que servirá como árbol de decisiones para que los miembros de la comunidad puedan evaluar si se justifica una llamada a la línea directa. ¡Más en breve!
- ◆ **Mes de los estadounidenses de la tercera edad:** El director del HSD, Randy Morris, y la directora de la División de ALTC, Alicia Morales, se dirigieron a la Junta de Supervisores el 9 de mayo de 2023 para agradecerles por emitir una proclamación que reconoce el mes de mayo como el Mes de los estadounidenses de la tercera edad.

Asociarse para generar impacto

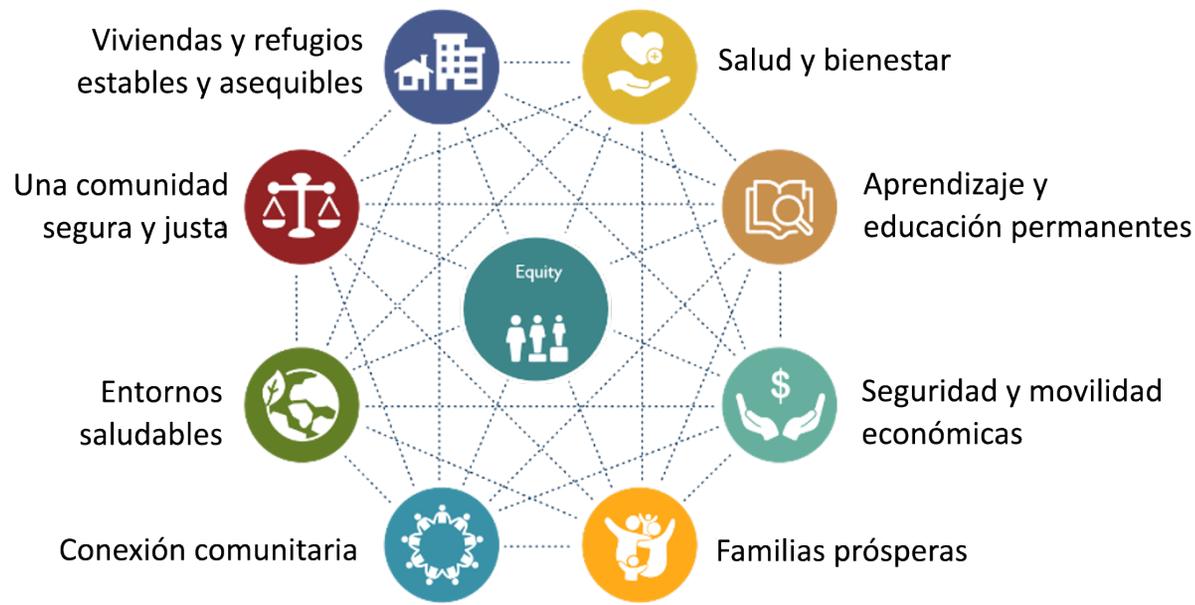
El HSD se esfuerza por ser un administrador público eficaz de la financiación y colabora con socios locales para promover resultados de distintas maneras.

◆ Las **Inversiones Colectivas Basadas en Resultados y Evidencias (CORE)**

En 2022, la Junta de Supervisores de la Ciudad de Santa Cruz y el Consejo Municipal aprobaron una financiación de \$5,8 millones para las Inversiones Colectivas Basadas en Resultados y Evidencias (CORE) para distribuir entre organizaciones locales sin fines de lucro que aborden las desigualdades entre los miembros más vulnerables de la comunidad. Las inversiones CORE concedieron financiación a 58 programas que completaron su primer año del ciclo de financiación 2022-2025 con muchos éxitos programáticos mientras enfrentaban una variedad de desafíos, incluidos los eventos atmosféricos del río en Santa Cruz. Un total de casi 107 000 participantes no duplicados participaron en los programas financiados por CORE y, según las encuestas de satisfacción, el 94,3 % de los participantes encuestados se declararon “satisfechos” o “muy satisfechos” con sus respectivos programas. En la próxima ronda del ciclo de financiación, el HSD continuará apoyando los programas contratados por CORE y, entre otras cosas, abordará los desafíos de los programas, como las técnicas para recopilar datos y captar mejor los datos demográficos de los participantes.

Para más información sobre CORE, visite:

[Menú de resultados de CORE \(www.datasharescc.org\)](http://www.datasharescc.org)



Objetivos del plan operativo del año fiscal 2022-2023

Este año fiscal marcó el comienzo de un nuevo proceso del plan operativo bienal en el transcurso del año fiscal 2022-2023. Este plan bienal detalla los pasos de los departamentos para alcanzar la visión del Condado. Abajo están los objetivos de los departamentos en las áreas prioritarias del Condado. El gráfico a continuación detalla el proceso de cada objetivo y si se completó, alcanzó el objetivo o no alcanzó el objetivo. Puede encontrar más información sobre cada objetivo aquí: www.santacruzcounty.us/VisionSantaCruz

Símbolos de Estado:  Completado  Alcanzo el objetivo  No alcanzó el objetivo

Objetivo	Descripción	Estado
<u>Programa de tutoría</u>	Para diciembre de 2021-junio de 2021, El Departamento de Servicios Humanos informará que el 90 % de los empleados que completaron el programa de tutoría del departamento como alumnos aumentaron la satisfacción laboral y el desarrollo de habilidades de liderazgo.	
<u>Tasa de realojamiento</u>	Para diciembre de 2023, el Departamento de Servicios Humanos incrementará la tasa de realojamiento de las familias asistidas en los programas de refugios de emergencia a un 40 %.	
<u>Vivienda de apoyo permanente</u>	Para diciembre de 2023, el Departamento de Servicios Humanos, en colaboración con socios de la comunidad, aumentará el cupo de viviendas de apoyo permanente en todo el condado un 20 % o 100 unidades.	
<u>Del refugio a la vivienda</u>	Para junio de 2022, el Departamento de Servicios Humanos trasladará por lo menos a 68 familias hispanas o latinas, nativas estadounidenses o nativas de Alaska, nativas de Hawái o de otras islas del Pacífico, asiáticas, negras o afroamericanas o multirraciales, que actualmente se encuentran en albergues de COVID-19, a hogares permanentes.	
<u>Trabajadores desplazados</u>	Para junio de 2023, el Departamento de Servicios Humanos brindará servicios de empleo dirigidos a los trabajadores desplazados, y el 75 % de los trabajadores desplazados conservará su empleo seis meses después de salir del programa.	
<u>Compromiso de los padres</u>	Para junio de 2023, el Departamento de Servicios Humanos aumentará el compromiso de los padres, con un 80 % de los casos con un objetivo de reunificación con un padre que participe en la planificación del caso de bienestar infantil.	
<u>Seguridad alimentaria para inmigrantes</u>	Para junio de 2023, el Departamento de Servicios Humanos inscribirá en el programa CalFresh a un 10 % más de niños elegibles que vivan en hogares con estatus migratorio mixto.	

Objetivo	Descripción	Estado
<u>Plan Maestro para el Envejecimiento</u>	Para junio de 2023, la Oficina Administrativa del Condado y el Departamento de Servicios Humanos, en colaboración con sus socios, identificarán al menos dos prioridades para implementar el Plan Maestro para el Envejecimiento (MPA) de diez años del Estado y promover principios comunitarios favorables para las personas mayores.	
<u>Thrive by Three</u>	Para junio de 2023, el Departamento de Servicios Humanos remitirá al 20 % de las familias elegibles de CalWORKs a Thrive by Three, un programa para mejorar los resultados de los niños más pequeños del condado de Santa Cruz y sus familias.	
<u>Satisfacción de los empleados</u>	Para junio de 2023, El Departamento de Servicios Humanos aumentará un 25 % la satisfacción de los empleados con oportunidades de desarrollo profesional que incluyan aplicar sus talentos y habilidades a través de tutorías, entrenamientos y el desarrollo de habilidades específicas.	
<u>Supervisión equitativa</u>	Para junio de 2023, el Departamento de Servicios Humanos logrará que un 50 % del personal encuestado informe una supervisión coherente y equitativa.	
<u>Preparación para desastres para personas con AFN</u>	Para diciembre de 2022, el Departamento de Servicios Humanos apoyará los esfuerzos de respuesta ante desastres del Condado mediante la actualización y la creación de planes de desastres para adultos mayores y personas con necesidades funcionales y de acceso (AFN) para garantizar la prestación coordinada de atención y refugio en caso de desastre.	
<u>Socios de la comunidad</u>	Para junio de 2023, el Departamento de Servicios Humanos brindará 80 eventos de instituciones CORE y organizaciones específicas que asistan a poblaciones subrepresentadas para apoyar la aplicación intersectorial y en todo el sistema del marco y las herramientas de las Inversiones CORE con una perspectiva de equidad.	



Contacto del Departamento de Servicios Humanos

Visite nuestro sitio web en www.santacruzhumanservices.org



Programas de Asistencia Pública

Llame al teléfono del centro de atención al cliente de Beneficios al 1-888-421-8080 o TTY: 454-4763

Solicite CalFresh, Medi-Cal y CalWORKs en línea en www.benefitsCal.com.

Servicios de Familia y Niños	1400 Emeline Avenue, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	454-4222	TTY: 711
Cuidado de adultos y a largo plazo	1400 Emeline Avenue, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	454-4101	TTY: 763-8828
Servicios de Empleo y Beneficios	1020 Emeline Avenue, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	888-421-8080	TTY: 454-4763
Housing for Health	1000 Emeline Avenue, Santa Cruz www.housingforhealthpartnership.org	454-7312	
Servicios para Veteranos	842 Front Street, Santa Cruz 18 W. Beach Street, Watsonville	454-7276 763-8868	
Centros de Orientación Profesional de la Fuerza Laboral del Condado de Santa Cruz	18 W. Beach Street, Watsonville 2045 40 th Avenue, Capitola	763-8700 464-6286	TTY: 464-4358 TTY: 464-4358

Denunciar maltrato infantil

1-877-505-3299

Denunciar maltrato de adultos mayores

1-866-580-4357

Dedicados a hacer una diferencia: al servicio de los necesitados en el condado de Santa Cruz

Danos “me gusta” en
Facebook

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

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



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

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

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