

MEMORIA

AÑO 2025

SERVICIOS SOCIALES

SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

1.1. UBICACIÓN Y CONTACTO

Centro de Servicios Sociales Municipales de San Sebastián de los Reyes

Dirección:	Centro Municipal de Servicios: C/ Federico García Lorca, s/n
Código postal:	28701
Teléfonos: Centralita:	91 654 01 43 – 91 659 22 34 91 654 08 22
Área:	Demarcación: 1.01.1
Correo electrónico:	serviciosociales@ssreyes.org

1.2. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	HORARIO
1 ENERO AL 14 JUNIO Y 16 SEPTIEMBRE A 31 DICIEMBRE	LUNES A VIERNES 8:30-14:30 h
15 JUNIO AL 15 SEPTIEMBRE	LUNES A VIERNES 8:30-14:00 h
RESTO UNIDADES	HORARIO
1 ENERO AL 31 DICIEMBRE	LUNES A VIERNES 8.30-14.30 h

2. INTRODUCCIÓN

2.1. INTRODUCCIÓN

La Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (Ley 12/2022 de 21 de diciembre), señala, en su artículo 7.1: “El Sistema público de Servicios Sociales es un servicio público de carácter universal que consiste en una red integrada de recursos, programas, prestaciones y equipamientos de atención social, de responsabilidad y control público, ejercidos por las Administraciones autonómica y local”. Y en el punto 2 del citado artículo establece la finalidad del Sistema: “Favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social”.

Las Entidades Locales tienen las siguientes competencias en relación a esta Ley (artículo 11):

- El desarrollo de las funciones de Atención Social Primaria: recepción, detección y análisis de necesidades y demandas sociales; diagnóstico y valoración de las necesidades sociales; atención inmediata a personas en situación de riesgo o exclusión social; atención profesional en los ámbitos personal, familiar y comunitario; actuación en situaciones de urgencia y emergencia social; gestión y seguimiento de prestaciones económicas y servicios de acompañamiento vinculados a ellas; fomento de la participación, la solidaridad y la cooperación social; emisión de informes sociales, de derivación y los requeridos por vía administrativa o judicial; impulso de proyectos de intervención grupal y comunitaria y coordinación con el nivel de Atención Social Especializada.
- La planificación de los Servicios Sociales en su ámbito territorial.
- El establecimiento, mantenimiento y gestión de centros y servicios de atención social primaria, incluida su dotación de personal.
- La gestión de equipamientos para la atención social especializada de titularidad municipal.

- La concesión de prestaciones económicas individuales de urgencia y emergencia social y de ayudas económicas temporales que tengan por objeto la integración personal.
- El apoyo a las entidades del Tercer Sector de Acción Social en su ámbito territorial.
- La realización de programas de sensibilización social, fomento de la participación ciudadana, promoción del asociacionismo, voluntariado y otras formas de ayuda mutua.
- La creación e impulso de los Consejos Locales de Servicios Sociales.
- La colaboración en funciones de inspección y control de la calidad.
- La coordinación de actuaciones con entidades, con o sin ánimo de lucro, que realicen Servicios Sociales en el municipio.
- Las competencias atribuidas a la Administración Local en la normativa de Servicios Sociales o que le sean atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

El Sistema Público de Servicios Sociales, según el artículo 13, se organiza, a nivel funcional, en dos niveles de atención: Atención Social Primaria y Atención Social Especializada.

La Atención Social Primaria (artículo 14 de la Ley 12/2022) constituye la vía normalizada de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales. Tiene carácter polivalente y ofrece una atención social individualizada, específica, cercana y en el propio entorno de la persona; su equipamiento básico es el centro de servicios sociales, dependiente de las entidades locales.

Son funciones de la Atención Social Primaria (artículo 15) las siguientes:

1. Recepción, detección y análisis de necesidades y demandas sociales en su ámbito de intervención.
2. Diagnóstico y valoración técnica de situaciones, necesidades o problemas individuales o colectivos, sin perjuicio de lo previsto en el ámbito de la atención y apoyo a la discapacidad y a las personas en situación de dependencia.

3. Identificación de situaciones y ámbitos sociales de riesgo para el desarrollo de acciones de carácter preventivo y respuesta temprana.
4. Atención inmediata a personas en situación de riesgo o exclusión social y establecimiento de las acciones más adecuadas de acuerdo con el diagnóstico social.
5. Atención profesional personalizada en los ámbitos personal, familiar y comunitario, que incluyen la información, valoración y el acompañamiento, así como, si se considera pertinente, el seguimiento y coordinación de otras medidas o prestaciones de Atención Especializada.
6. Actuación en situaciones de urgencia y emergencia social.
7. Gestión y seguimiento de prestaciones económicas y servicios de acompañamiento vinculados a ellas.
8. Fomento de la participación, la solidaridad y la cooperación social.
9. Emisión de informes sociales, de derivación o que les sean requeridos por vía administrativa o judicial, en relación con la intervención social realizada.
10. Impulso de proyectos de intervención en los ámbitos grupal y comunitario.
11. Coordinación con el nivel de Atención Social Especializada, así como con otros sistemas y servicios dirigidos a la promoción del bienestar y la calidad de vida.

El profesional de referencia en el Centro de Servicios Sociales, según el artículo 16, será el/la trabajador/a social encargado de realizar la valoración y el primer diagnóstico de la situación social para elevar la propuesta inicial de las prestaciones indicadas al equipo pluridisciplinar del centro. Este profesional se responsabilizará del seguimiento del plan personalizado de intervención y de la atención social durante las siguientes etapas.

Los equipos profesionales del Centro, constituidos por trabajadores/as sociales, psicólogos/as y educadores/as sociales, son el elemento de intervención del Sistema Público de Servicios Sociales y tienen el cometido de llevar a cabo las medidas de apoyo que requieran las personas, familias o grupos, asegurando su integralidad y su correcta aplicación.

Las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales (Título I, Capítulo I de la Ley 12/2022) tienen carácter universal y se orientan a fomentar la autonomía, prevenir la dependencia, promocionar la convivencia y la protección de la infancia, la inserción social y la calidad de vida de las personas, familias y grupos. Se clasifican en garantizadas y condicionadas (entendiendo como tales las sujetas para su concesión a la disponibilidad de recursos y a los criterios de prioridad) y, según su contenido, en prestaciones de servicio y económicas.

Prestaciones de servicio garantizadas y condicionadas

Son prestaciones de servicio garantizadas en el ámbito de la atención social primaria, entre otras:

- Los servicios de información, valoración, orientación y asesoramiento.
- La elaboración del plan individualizado de intervención social con la participación y aceptación de los/las usuarios/as.
- La atención inmediata en situaciones de urgencia o emergencia social.
- La mediación familiar y comunitaria.
- La atención o intervención familiar o de la unidad de convivencia.
- El apoyo psicosocial y la atención psicoeducativa a la infancia y la familia.
- El acompañamiento para la integración de las personas adultas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad derivada de enfermedad mental.

Son prestaciones de servicio condicionadas: el alojamiento alternativo y residencial y la atención diurna.

Prestaciones económicas garantizadas y condicionadas

Son prestaciones garantizadas, en los términos establecidos normativamente:

- Renta Mínima de Inserción
- Prestaciones contempladas en la legislación sobre Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Prestaciones para personas acogedoras de menores de edad bajo guarda o tutela.
- Ayudas de pago único para mujeres víctimas de violencia de género.

Son prestaciones condicionadas:

- El apoyo para la cobertura de necesidades básicas, de manera temporal, en situaciones de urgencia o emergencia social.
- La rehabilitación y accesibilidad de viviendas, orientadas a la calidad de vida y a la inclusión social.

El municipio de San Sebastián de los Reyes, con una población de 94.975 habitantes, dispone de un único Centro de Servicios Sociales.

Con el fin de impulsar el principio de proximidad y por la falta de espacios en el Centro de Servicios Sociales, se realiza también la atención social a la ciudadanía en el Centro Actúa, ubicado en la Calle del Dos de Mayo nº 6.

Los Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes cuentan en su plantilla (diciembre de 2025) con: Coordinadora de Servicios Sociales y Familia; cuatro Jefaturas de Unidad trabajadoras sociales, una Jefatura de Unidad administrativa, 16 trabajadoras sociales, tres educadores sociales, tres psicólogos, 2 administrativos y tres auxiliares administrativos organizándose en las siguientes Unidades:

- Unidad Administrativa
- Unidad de Trabajo Social
- Unidad de Inclusión Social
- Unidad de Familia
- Unidad de Personas Mayores

Los datos que aporta esta Memoria 2025 ponen de manifiesto el trabajo realizado por una de las Secciones Municipales con mayor volumen de gestión, en concreto, durante este año, se han invertido en Servicios Sociales 4.508.371,37€ (incluyendo gastos de personal, mantenimiento y programas).

3. HSU-SOCYAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

3.1. HISTORIA SOCIAL ÚNICA (HSU) Y SOCYAL PARA HSU

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en su artículo 41, define la Historia Social Única como el elemento del Sistema de Información de Servicios Sociales que facilita una atención social integral y articulada entre los niveles de Atención Social Primaria y Especializada. La HSU tiene un soporte digital que permite la interoperabilidad en el seno del Sistema Público de Servicios Sociales, así como con otros sistemas de protección, e integra el registro de datos personales, familiares, psicológicos, sociales, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y otros significativos de la persona usuaria, que faciliten el diagnóstico y el diseño del plan de intervención social, la selección de los recursos pertinentes, derivaciones, seguimiento y evaluación de cada caso. SOCYAL es una de las aplicaciones de la HSU diseñada para la sustitución de la aplicación SIUSS como sistema de información de los datos de las personas usuarias de Servicios Sociales de Atención Primaria

La sustitución de SIUSS, por la nueva aplicación informática SOCYAL, se ha producido tras la firma, el 24 de enero de 2025, del Convenio Interadministrativo de Colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales y la Agencia para la Administración Digital, y el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes para la implantación y desarrollo de la Historia Social Única, en el marco del Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

Tras la firma de este Convenio se procedió, en primer lugar, a la migración de los datos de SIUSS a SOCYAL y, posteriormente, se llevó a cabo la formación del personal para la utilización de la herramienta, la configuración de la aplicación para nuestra entidad local y la gestión de permisos de los/as usuarios/as que la utilizarán (profesionales de Servicios Sociales del Trabajo Social, Educación Social y Psicología, así como personal administrativo)

Tras este proceso se inició el acceso a la aplicación el día 24 de febrero, debiendo proceder, simultáneamente a la actualización de los datos de la migración de expedientes abiertos en SIUSS (muchos de ellos incorrectos o inexistentes, por problemas en el proceso de la migración) y a la grabación en la nueva aplicación de todos los expedientes nuevos y de las nuevas intervenciones en expedientes antiguos.

Este proceso de actualización y corrección de datos en los expedientes continúa, puesto que se han realizado varias actualizaciones de versión de SOCYAL y se siguen produciendo múltiples errores en la aplicación y en su conexión con el aplicativo que permite la gestión de las prestaciones del Programa de Asistencia Material Básica (AMBA) mediante el cual se gestionan (para su posterior concesión por parte de Comunidad de Madrid) las tarjetas monedero (financiadas por el Fondo Social Europeo) para personas en situación de desventaja social con menores a cargo.

A lo largo de todo el año se han realizado formaciones internas para conocer en profundidad la aplicación, transmitir las indicaciones trasladadas por Comunidad de Madrid y unificar criterios, que continuarán a lo largo del año 2026.

3.2 ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

En línea con los objetivos del Ayuntamiento, Servicios Sociales está inmerso en el plan de mejora de la gestión administrativa, promoviendo la implantación de sistemas de tramitación electrónicos de los procedimientos propios de la Sección.

La totalidad de la plantilla de Servicios Sociales utiliza firma electrónica y consultas de padrón; las Trabajadoras Sociales la aplicación SCSP para el acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos y la emisión y firma de los certificados a efectos de solicitud y renovación del Ingreso Mínimo Vital, la Unidad Administrativa el Gestor de Citas para la gestión de la lista de espera de las personas usuarias que acuden para ser atendidas, así como las aplicaciones de registro y Orve.

En relación a las restantes aplicaciones informáticas, Firmadoc se utiliza para la gestión de expedientes de tramitación de las Ayudas de Emergencia Social y de Habitabilidad de Vivienda y de los servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio, aunque el procedimiento no es totalmente electrónico, debiendo incluirse fases que han de coordinarse e implementarse con otros departamentos municipales: Informática e Innovación Tecnológica, Intervención, Tesorería, SAC. Esta herramienta informática también se utiliza para la gestión de las solicitudes y el envío de informes y otros documentos a distintos departamentos municipales, a Juzgados y otros organismos públicos.

Para mejorar en el conocimiento y uso de Firmadoc, a lo largo del año, el personal de la Sección ha participado en sesiones formativas impartidas por personal propio o por técnicos de otras Secciones del Ayuntamiento.

4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL

4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES

A) EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES.

En SOCYAL para HSU cada expediente recoge los datos de identificación del titular y de todos los miembros de la unidad familiar, los datos del hábitat, la historia social y otros datos complementarios, así como las intervenciones asociadas a todos ellos.

Los datos expuestos en este apartado se han obtenido de la aplicación informática SOCYAL y reflejan los únicos datos que en la actualidad permite extraer a modo de consulta esta herramienta. No se han podido obtener informaciones de expedientes en los que la aplicación ha detectado algún error y de expedientes previos nuevos y con apertura anterior al 1 de enero de 2025 de la aplicación informática SIUSS, activa hasta la migración de los datos a SOCYAL y de la que no están accesible consultas.

El número total de expedientes activos en el Centro de Servicios Sociales en el año 2025 ha sido de 3.461. De estos expedientes un total de 981 son nuevos (abiertos a lo largo del año).

El número total de personas usuarias atendidas a lo largo de todo el año ha sido de 6.257. De todas ellas 1.587 son personas que han acudido por primera vez a Servicios Sociales.

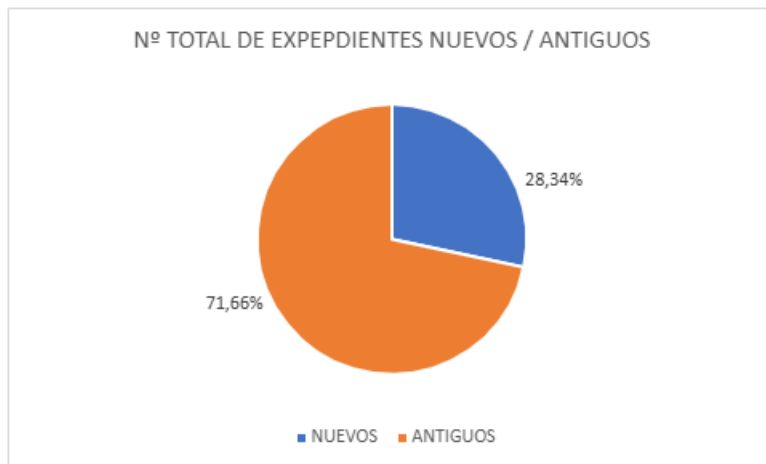
El número de expedientes nuevos representa el 28,34% del total de expedientes, frente a los antiguos (con intervenciones nuevas o antiguas actualizadas a lo largo del año) que suponen un 71,66% del total.

Por otra parte, en relación con la población atendida, hay que indicar que las personas usuarias nuevas representan un porcentaje del 25,36% del total. Por su parte, el porcentaje de personas con expedientes abiertos antes de enero de 2025 es del 74,64%.

N.º TOTAL EXPEDIENTES NUEVOS / ANTIGUOS

EXP NUEVOS: 28,34%

EXP ANTIGUOS: 71,66%



N.º TOTAL PERSONAS USUARIAS NUEVAS / ANTIGUAS

PERSONAS USUARIAS NUEVAS: 25,36 %

PERSONAS USUARIAS ANTIGUAS: 74,64 %



B) INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES

Se entiende como Intervención en Servicios Sociales: “La actuación de un/a profesional, consistente en un conjunto de acciones planificadas que se desarrollan a través de un proceso de interacciones entre la persona usuaria y el/la profesional para prevenir o, en su caso, paliar, remediar o resolver situaciones o necesidades que en un momento determinado la persona no puede afrontar por sí misma. Las intervenciones pueden ser individuales (con un/a solo/a usuario/a) o múltiples (familiares o grupales)”.

Este concepto de Intervención hace referencia tanto a las Intervenciones Directas con las personas usuarias de Servicios Sociales (desarrolladas utilizando las técnicas de entrevista, visita domiciliaria y atenciones telefónicas, entre otras), como a las Intervenciones Indirectas, que son: “Aquellas intervenciones que realiza el/la profesional sin la presencia ni la participación activa de la persona usuaria, pero en su beneficio: elaboración de informes sociales y otros soportes documentales; registro de datos en aplicaciones informáticas, tanto del Ayuntamiento como de la Comunidad de Madrid; gestiones de todo tipo y reuniones internas y externas”.

En Servicios Sociales, además de este trabajo relacionado con las intervenciones con las personas usuarias, se desarrollan tareas de coordinación interna y externa; elaboración de programas, de proyectos sociales, así como de convenios y contratos para prestación de servicios; evaluaciones y memorias.

C) DATOS DE LAS INTERVENCIONES EN 2025

A continuación, indicamos los datos de las intervenciones realizadas en los expedientes nuevos, abiertos en el año 2025, y el número de personas usuarias beneficiarias de las mismas.

Frente a esos datos se sitúan los de las intervenciones totales (con personas usuarias nuevas y antiguas) llevadas a cabo en el Centro de Servicios Sociales durante el año, que forman parte de los expedientes activos a lo largo del mismo.

DATOS DE INTERVENCIONES / PERSONAS USUARIAS EN SERVICIOS SOCIALES EN EXPEDIENTES NUEVOS 2025

Expedientes nuevos 2025	981
N.º Intervenciones Expedientes nuevos 2025	1.908
N.º usuarios intervenciones	3.455

DATOS DE INTERVENCIONES TOTALES / PERSONAS USUARIAS EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2025 (EXPEDIENTES TOTALES: nuevos y antiguos)

Total Expedientes 2025	3.461
N.º Total intervenciones Expedientes 2025	9.047
N.º usuarios intervenciones 2025	17.229

De estos datos, se deduce que:

- Como en años anteriores, el mayor número de intervenciones se realiza con expedientes antiguos, en relación con personas y/o familias que presentan múltiples problemáticas y carencias, que requieren de intervenciones prolongadas en el tiempo y que precisan de la participación (en muchos casos) de diferentes profesionales del Trabajo Social, la Educación Social y la Psicología, con una amplia dedicación horaria y la gestión de multiplicidad de ayudas y recursos.
- En ambos casos es mayor el número de intervenciones que el número de expedientes puesto que, con una misma persona o unidad familiar, habitualmente se llevan a cabo varias actuaciones (con los mismos o con diferentes miembros de la familia).

D) DEMANDAS Y RECURSOS APLICADOS EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2025

Las intervenciones en Servicios Sociales se inician habitualmente con una demanda de las personas usuarias, ante la cual se realiza un diagnóstico social, que da lugar a la aplicación de uno o más recursos de todo tipo.

En el siguiente cuadro se desglosan las diferentes demandas planteadas por las personas usuarias nuevas en la primera intervención del expediente abierto a lo largo del año 2025.

DEMANDAS USUARIOS/AS EXPEDIENTES NUEVOS 2025

DEMANDAS	N.º TOTAL	% Total
1. PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	412	28,27%
2. PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	507	34,77%
3 PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	8	0,55%
4. PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN	61	4,19%
5. RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	470	32,25%
TOTALES	1.458	100%

Frente a las demandas de personas usuarias nuevas, se sitúan las demandas planteadas por la totalidad de los/las usuarios/s atendidos/as, durante el año 2025, en Servicios Sociales:

DEMANDAS USUARIOS/AS TOTALIDAD EXPEDIENTES AÑO 2025

DEMANDAS	N.º TOTAL	% Total
1. PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	1.847	20,50%

2. PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	4.662	51,73%
3. PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	41	0,45%
4. PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN	255	2,83%
5. RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	2.207	24,49%
TOTALES	9.012	100%

De ambos cuadros, se deducen tres grandes grupos de demandas tanto por parte de las personas usuarias nuevas como de las personas con expedientes abiertos antes de 1 de enero de 2025:

- En primer lugar, demandas de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial, que incluyen las demandas de apoyos técnicos profesionales.
- En segundo lugar, las demandas de recursos complementarios para dar cobertura de subsistencia, incluyendo las Ayudas de Emergencia Social, el Ingreso Mínimo Vital y las ayudas del Programa de Asistencia Material Básica, entre otras.
- En tercer lugar, las demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.

Frente a las demandas planteadas por los usuarios, se encuentran los recursos (prestaciones técnicas, económicas y de servicios) gestionados para dar respuesta a las mismas.

En consonancia con las demandas planteadas por las personas usuarias nuevas y por la totalidad de personas atendidas en el Servicio, los recursos aplicados han correspondido:

- En primer lugar, a prestaciones de apoyo técnico profesional a la unidad de convivencia, incluyendo además las prestaciones de Ayuda a Domicilio y otros recursos de apoyo: Teleasistencia y Comida a Domicilio.
- En segundo lugar, prestaciones para dar cobertura a necesidades de subsistencia, que se desglosan en los apartados correspondientes de esta Memoria.
- En tercer lugar, las prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.

4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2025

A) POR SECTOR DE REFERENCIA

Los sectores de referencia de las personas atendidas a lo largo del año 2025, de acuerdo con los datos referenciados en SOCYAL, relativos a: Intervenciones según sector de referencia de la intervención (teniendo en cuenta que el número total de intervenciones del año ha sido 9.047) se desglosan en el siguiente cuadro:

SECTOR DE REFERENCIA	N.º INTERVENCIONES	% TOTAL
FAMILIA	2.511	27,76%
INFANCIA	59	0,65%
JUVENTUD	17	0,19%
MUJER	270	2,98%
PERSONAS MAYORES	2.574	28,45%
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	67	0,74%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	517	5,71%
MINORIAS ÉTNICAS	12	0,13%
PERSONAS SIN HOGAR	70	0,77%
DROGODEPENDIENTES	126	1,39%
REFUGIADOS Y ASILADOS	43	0,48%
EMIGRANTES	108	1,19%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	18	0,20%
ENFERMOS TERMINALES	74	0,82%
OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD	3	0,03%
INMIGRANTES	2.377	26,27%
TOTALES	9.047	100,00 %

En la tipología, por sectores de referencia, de las personas usuarias atendidas en Servicios Sociales, encontramos los siguientes datos de interés:

- Destacan como mayoritarios los sectores: familia, personas mayores e inmigrantes.
- En relación al año 2024 se ha producido un incremento significativo de intervenciones asociadas a los sectores de personas sin hogar (pasando de 81 a 126 en el año 2025), de personas drogodependientes (de 12 a 43) y de personas con enfermedad mental (de 48 a 74), así como una disminución también significativa de personas del sector minorías étnicas (de 167 a 70).

B) POR EDAD, SEXO Y NACIONALIDAD

El sexo y la edad de las personas usuarias atendidas a lo largo del año se distribuyen de la siguiente forma. Fuente: Aplicación SOCYAL. Dato: número total personas usuarias sin repetición.

SEXO	PERSONAS USUARIAS	%TOTAL
VARON	3.692	59%
MUJER	2.565	41%
TOTALES	6.257	100,00 %

EDADES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	
	Nº	Nº	Nº	%
0-15	660	736	1.396	22,31%
16-17	76	74	150	2,40%
18-64	1.985	1.194	3.179	50,80%
65-79	407	248	655	10,47%
80 y más	564	313	877	14,02%
TOTAL	3.692	2.565	6.257	100%

Se deducen, de ambos cuadros, las siguientes conclusiones:

- En el total de la población atendida el sexo predominante es mujer.
- Las edades mayoritarias están incluidas entre los 18 a los 64 años y entre los 0 y los 15 años, correlacionando este dato con el mayor sector de población atendido en Servicios Sociales: familia. Destaca en tercer lugar la población de más de 80 años, que representa el 14,02% del total de población.

La nacionalidad de las personas atendidas en Servicios Sociales se refleja en el siguiente cuadro (Fuente: Aplicación Informática SOCYAL. Dato: número total personas usuarias sin repetición).

NACIONALIDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	
	Nº	Nº	Nº	%
ESPAÑA	2.039	1.364	3.403	54,39%
RESTO EUROPA Y U.E.	671	474	1.145	18,30%
OTRAS NACIONALIDADES	982	727	1.709	27,31%
TOTAL	3.692	2.565	6.257	100%

Las personas usuarias de Servicios Sociales son mayoritariamente españoles con un porcentaje del 54,39% frente a un 45,61% de población extranjera.

Con todos estos datos, se define un perfil tipo de usuario/a de Servicios Sociales en el año 2025: mujer, española, formando parte de unidades familiares con menores a cargo, con edad comprendida entre los 18 y los 64 años.

5. UNIDAD ADMINISTRATIVA

5.1. INTRODUCCIÓN

La Administración de Servicios Sociales constituye la puerta de entrada del ciudadano (telefónica o personalmente), para ser atendido por los profesionales de las distintas Unidades del Centro.

La atención personal y telefónica en esta Unidad Administrativa se desarrolla de lunes a viernes, de 8:30 a 14.30 horas y desde el 15 de junio al 15 de septiembre, de 8:30 a 14:00 horas.

La Sección de Servicios Sociales está distribuida en distintas Unidades: Familia, Trabajo Social, Inclusión y Personas Mayores, en las cuales participan los miembros de la Unidad Administrativa, prestando a los diferentes técnicos de esta Unidades el apoyo administrativo que requieren en el desempeño de su trabajo.

Asimismo, los profesionales de esta Unidad desarrollan un trabajo de apoyo técnico administrativo al equipo técnico, a las Jefaturas y a la Concejala Delegada. La Unidad Administrativa tiene como objetivo principal prestar una atención adecuada, tanto personal como telefónica, de manera individualizada y profesional, a todos los ciudadanos que acuden a Servicios Sociales.

5.2. PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

El equipo consta de 6 personas: jefa de la unidad administrativa, 2 administrativos y tres auxiliares administrativos. Además, desde el 9 de junio, 2 auxiliares administrativas han sido contratadas a través del Programa Público de Empleo/Formación para la Activación Profesional por un periodo de 9 meses, con el objetivo principal de actualizar en el nuevo programa SOCYAL-HSU las ayudas concedidas a lo largo del año.

5.3. TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

- Tramitación administrativa de las prestaciones económicas y los servicios propios de Servicios Sociales (Ayudas de Emergencia Social, Servicios de Ayuda a Domicilio /Teleasistencia, Comida a Domicilio y Subvención de Comedores de Mayores, Punto de Encuentro Familiar, Mediación).
- Recepción de solicitudes registradas de entrada por el Ayuntamiento, así como su aceptación en el Programa Firmadoc y su distribución entre el personal encargado de su resolución.
- Consulta con el departamento de Tesorería de estar al corriente de pago con la Hacienda Municipal, cuando corresponda.
- Facilitar datos a las trabajadoras sociales sobre el envío de solicitudes de Renta Mínima de Inserción.
- Facilitar datos a las trabajadoras sociales sobre la recepción de documentación relativa a desahucios.
- Facilitar datos a los colegios y las escuelas infantiles de los alumnos que tienen ayudas de comedor escolar y escuela infantil.
- Recepción y distribución del correo externo/interno.
- Envío de correo certificado y ordinario, así como correos electrónicos, relacionados con trabajos de la Sección.

- Control y fotocopias de los impresos y documentos necesarios para la atención al usuario.
- Atención presencial y telefónica al usuario (citaciones, entrega de impresos y documentación, derivación a otros servicios, recepción de notas para el personal).
- Información sobre el estado de las ayudas, tanto a las trabajadoras sociales como a los solicitantes de las mismas.
- Desconvocatoria y cambio de citas, así como citaciones por correo
- Preparación y control de documentación para su envío por el sistema “SIR”, de ventanilla única.
- Solicitud de permisos al departamento informático para el personal nuevo.
- Petición del material de oficina de la sección.
- Preparación de memorias anuales (parte administrativa), compilación, impresión y encuadernación de la memoria general.
- Registro de Entrada-Salida para la documentación con origen o destino en la Unidad de Servicios Sociales.

5.4. EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA EN 2025

En el epígrafe 1.3 hemos desarrollado las tareas de la unidad administrativa. De ellas, la que ocupa una gran parte del tiempo es la atención telefónica a los usuarios que contactan con los Servicios Sociales para concertar una cita, pedir información general sobre nuestros recursos y servicios, y en ocasiones, sobre los de otras secciones o administraciones, que, en su caso, derivamos. Muchas consultas telefónicas se hacen sobre las citas ya dadas y sobre el estado de las ayudas.

Otro volumen importante de trabajo se dedica a la atención presencial, en la que también se da la información que nos soliciten y se procede al registro de documentación con destino Servicios Sociales.

En las tareas internas podemos destacar el de envío de documentación por ventanilla única. Los datos de estos envíos desde el 1 de enero de 2025 a hasta el 30 de diciembre de 2025 son los siguientes:

	2024	2025
DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD	24	50
ENVÍOS DIRECCION GENERAL DE LA DEPENDENCIA Y EL MAYOR	693	584
ENVÍOS DISCAPACIDAD	40	11
ENVÍOS PENSIÓN NO CONTRIBUTUVA	36	15
ENVÍOS RMI	4	3
ENVÍOS IMV	75	69
ENVÍOS VIVIENDA	7	5
OTROS	12	9
TOTAL	890	746

Estos datos suponen una disminución de un 16% en los envíos a través de ventanilla única en relación con el año 2024. Durante los meses de mayo y junio, con motivo del cambio de programa de envíos dentro del Ayuntamiento, de sistema ORVE a SIR, estuvimos varios días sin que se pudieran realizar dichos envíos y algunos se tuvieron que volver a gestionar, una vez comprobado que no habían llegado a su destino y se hubieron ajustado los sistemas por parte de la empresa proveedora.

Datos de envío de Documentación recibida o enviada a través de correo certificado, fax o correo electrónico desde el 1 de enero de 2025 a 30 de diciembre de 2025. Se trata de informes o requerimientos de juzgados o fiscalía, partes de policía, INSS, Consejerías, Ministerio de Inclusión, Fundación Anar, comunicaciones de hospitales y colegios.

	ENVIADOS	RECIBIDOS
AÑO 2025	433	462
AÑO 2024	479	476
Diferencia	-46	-14

Observamos una reducción de documentos enviados en un 9% y de documentos recibidos en un 3%.

Durante este año 2025 los cambios más importantes que se han producido han sido en el programa de gestión de citas, al haberse cambiado de SIUSS a Historia Social Única. Este cambio ha implicado una dedicación extra a formación en el nuevo sistema y, al ser un programa todavía en desarrollo por la Comunidad de Madrid, hay todavía aspectos pendientes de definir, pero podemos afirmar que, en la actualidad, el nuevo sistema es más intuitivo y da acceso a la información de una manera más sencilla y completa.

También, como se ha indicado, el Ayuntamiento cambió el protocolo de envíos por ventanilla única, con el fin de ajustarlo al nuevo programa de Firmadoc, siendo en este momento más accesible la información para toda la Sección

6. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL (U.T.S.)

6.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL (U.T.S.)

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria están organizados en una única Unidad de Trabajo Social (U.T.S) y siete zonas, cada una de ellas abarcando diferentes áreas geográficas del municipio. Cinco de ellas son atendidas en el Centro de Servicios Sociales y dos se atienden en el Centro Actúa. En estas siete zonas prestan atención siete trabajadoras sociales y una educadora social.

A través de la U.T.S. se accede al Sistema Público de Servicios Sociales de Atención Primaria, atendiendo a toda la población menor de 65 años que acude por primera vez a estos Servicios y a aquellas personas y/o familias que, tras ser atendidas y valoradas, no son perfil de atención en las restantes Unidades de la Sección.

Las actuaciones desarrolladas por las/os profesionales de la U.T.S. son:

- Prestación del Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento, que consiste en el conjunto de actuaciones profesionales de carácter técnico y/o de gestión que permiten a la ciudadanía ejercer su derecho de acceso a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales para favorecer la inclusión, autonomía y el bienestar social.
- Realización de entrevistas (individuales o conjuntas con la educadora social), visitas a domicilio y acompañamiento social a las personas/familias atendidas.
- Elaboración del Plan Individualizado de Intervención Social, que establece el diagnóstico social y la planificación de la intervención, que darán paso al desarrollo de actuaciones profesionales destinadas a hacer frente a las necesidades sociales originadas por posibles situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social.
- Detección, diagnóstico y evaluación de necesidades sociales de individuos, familias y colectivos.
- Derivación a diferentes recursos públicos y privados.

- Tramitación y seguimiento de las prestaciones económicas de Emergencia Social, Tarjetas Monedero del Programa de Asistencia Material Básica (AMBA) y de los Servicios Municipales de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio.
- Diseño y puesta en marcha de actuaciones de carácter preventivo y socioeducativo tendentes a propiciar la inclusión social de la población atendida y la disminución de las situaciones de riesgo social.
- Identificación y valoración de situaciones de riesgo social y/o exclusión social de individuos, familias y menores.
- Elaboración, ejecución y evaluación de programas de actuación grupal, en respuesta a las necesidades detectadas en la población.
- Elaboración de memoria anual de actividades.
- Elaboración de soportes documentales: informes sociales, historia social, hojas de notificación, etc.
- Grabación de datos de las personas usuarias atendidas en la aplicación informática SOCYAL y en la aplicación para la gestión del Programa AMBA.
- Coordinación interdisciplinar interna y externa. Entre otras coordinaciones, participación en la Mesa de Diálogo.
- Formación en materias relacionadas con el desempeño profesional.

La educadora social de la U.T.S. interviene con población de las siete zonas durante cuatro días de la semana, dedicando un día a la intervención con personas de la Unidad de Inclusión.

El perfil de población con intervención educativa responde a familias con niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, con situación de riesgo social leve o moderado. Las familias son derivadas, tras valoración de la situación de necesidad de apoyos de carácter socioeducativo y preventivo, por las

trabajadoras sociales de las diferentes zonas. Las intervenciones pueden ser conjuntas entre las diferentes profesionales o realizadas sólo por la educadora social.

Las actuaciones desarrolladas por la educadora social en su intervención son las siguientes:

- Valoración de los casos a través de instrumentos específicos y puesta en marcha de objetivos concretos para la intervención de cada unidad familiar.
- Elaboración del Programa de Intervención Social y Familiar.
- Identificación y evaluación de situaciones de riesgo social de menores.
- Entrevistas (individuales o conjuntas con la trabajadora social), visitas a domicilio y acompañamiento social con las familias atendidas.
- Registro de actuaciones en SOCYAL y otras aplicaciones.
- Reuniones de coordinación con las trabajadoras sociales de zona y con el Equipo de Familia para valoración, seguimiento y derivación de casos y para actuaciones conjuntas. Asimismo, reuniones para coordinación, seguimiento y derivación de casos con profesionales de otras secciones del Ayuntamiento y de otras entidades públicas y privadas.
- Reunión bimensual de la Mesa de Absentismo
- Gestión de recursos.
- Elaboración de soportes documentales y de memoria anual.
- Elaboración, ejecución y evaluación de programas de intervención grupal, en respuesta a las necesidades detectadas en la población.
- Formación en materias relacionadas con el desempeño profesional.

Durante este año la educadora social ha intervenido con un total de 48 familias compuestas por un total de 139 personas (53 adultos y 83 niños, niñas y adolescentes).

Tras un periodo de intervención con las familias, se ha dado de baja a 11 de ellas por diferentes motivos: 4 por derivación al Programa de Familia por detectar una situación de riesgo grave o muy grave, 4 por traslado a otros municipios, 1 por cumplimiento de objetivos y 2 por mayoría de edad tras periodo de seguimiento.

NÚMERO DE DERIVACIONES	CASOS ACTIVOS (a 31 diciembre 2025)	BAJAS
48 FAMILIAS	37	11

Respecto a la tipología de familias atendidas, indicar estos dos datos de interés:

- 23 de ellas son familias monoparentales y 25 familias nucleares
- 19 son de nacionalidad española y el resto son extranjeras: concretamente 18 proceden de América del Sur y 11 de otros países

En relación al tipo de intervención social y familiar llevada a cabo con las familias, señalar que, por el perfil de éstas, la intensidad de la misma es elevada. Con la mayoría de estas familias la frecuencia de atención es semanal y quincenal.

FRECUENCIA SEMANAL	FRECUENCIA QUINCENAL	FRECUENCIA MENSUAL
16	16	14

6.2. MESA DE DIÁLOGO

Desde el año 2023 viene desarrollándose la Mesa de Diálogo, mesa de trabajo interinstitucional e interprofesional que tiene como finalidad:

- Recepción, detección y puesta en común de necesidades y problemas sociales de la población de los municipios de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes, en especial de la población de origen extranjero.
- Conocimiento y puesta en común de los recursos ambos municipios en materia de Bienestar social, centrándose en aquellos dirigidos a las personas de origen extranjero.
- Formación de los/as profesionales participantes en legislación, habilidades profesionales para la intervención socio-educativa y el acompañamiento social, recursos disponibles para la población atendida, etc., haciendo hincapié en lo relacionado con población extranjera.

Las entidades asistentes a la Mesa de Diálogo son las siguientes:

- Departamentos municipales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes: Servicios Sociales, Salud, Igualdad (Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género) y Empresa Municipal de Suelo y Vivienda.
- Centro de Participación e Integración de Inmigrantes de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes.
- Centros de Salud La Chopera/Valdelasfuentes y V Centenario y Hospital Infanta Sofía.
- Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas.
- Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género y Centro de Día Casablanca de Alcobendas.
- Centro de Acogida de Protección Internacional (CAPI) de Alcobendas.
- Cruz Roja.
- Cáritas.
- Catalejo Aula Abierta.

- Norte Joven.
- Apama.
- Apadis.
- Asociación Española contra el Cáncer.
- Atención Temprana.

Las reuniones de la Mesa tienen programada una periodicidad trimestral, si bien, a lo largo del año 2025, se han celebrado un número mayor de reuniones.

En las reuniones del año se han abordado, entre otros temas, formaciones sobre: Delitos de Odio, Prestaciones económicas de los Ayuntamientos de San Sebastián de los Reyes y Alcobendas, Ley de Extranjería y Protocolo de atención a las víctimas de violencia de género y prestaciones para este colectivo.

7.PRESTACIONES ECONÓMICAS

7.1. PRESTACIONES ECONÓMICAS AÑO 2025

Desde Servicios Sociales Municipales se gestionan prestaciones económicas propias y prestaciones de Comunidad de Madrid, concretamente las Tarjetas Monedero del Programa de Asistencia Material Básica (AMBA) y la Renta Mínima de Inserción.

Las prestaciones económicas municipales gestionadas por Servicios Sociales se valoran y tramitan en el marco de diferentes normas reguladoras: la Ordenanza Municipal Reguladora de la Concesión de Ayudas de Emergencia Social, la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayudas Complementarias para la mejora de las condiciones de habitabilidad de viviendas de Personas Mayores y Personas con Discapacidad y el Baremo de Ayuda Económica de comedor en Centros de Personas Mayores y del Servicio de Comida a Domicilio.

Las prestaciones económicas propias tramitadas por las diferentes unidades de Servicios Sociales Municipales a lo largo del año y especificadas en este apartado y en los siguientes hacen referencia a:

- Ayudas de Emergencia Social.
- Ayudas de Emergencia para el pago de Campus Deportivos.
- Ayudas para la mejora de las condiciones de habitabilidad de viviendas.

PRESTACIONES ECONÓMICAS 2025	IMPORTE PRESTACIONES CONCEDIDAS
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL	1.374.064,68€
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL PARA EL PAGO DE CAMPUS DEPORTIVOS	64.350€
AYUDAS MEJORA HABITABILIDAD DE VIVIENDAS	1.913,50€
TOTAL	1.440.328,18€

7.2. AYUDAS ECONÓMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL

Las Prestaciones Económicas de Emergencia Social, son un instrumento dentro de la intervención social y tienen como finalidad prevenir la exclusión social y favorecer la integración de las personas. Se entiende por Prestaciones Económicas, las entregas dinerarias de pago único, que podrán ser fraccionadas, dependiendo de la naturaleza de la necesidad a cubrir y de la valoración técnica de idoneidad, que se realice en su aplicación. Tienen un carácter urgente, transitorio, puntual y previsiblemente irrepetible.

Se regulan por la Ordenanza Municipal Reguladora de la Concesión de Ayudas de Emergencia Social de San Sebastián de los Reyes, aprobada por Pleno el 18/07/2013 y publicada en el B.O.C.M. n.272 de 15/11/2013.

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, se han concedido un total de 4.751 Ayudas de Emergencia Social por un importe de €.

En el siguiente cuadro se refleja la evolución de los datos en relación al número e importe total de ayudas concedidas de los últimos cuatro años.

	2022	2023	2024	2025
N.º TOTAL AES	4.830	4.616	4.975	4.751
IMPORTE TOTAL AES	1.537.999,79 €	1.419.152,64 €	1.531.886,87 €	1.374.064,68€

Se observa que el número total de Ayudas de Emergencia Social y el importe total del año 2025, en relación al año 2024 ha disminuido, equiparándose al gasto y el número de ayudas del año 2023. Esta disminución guarda relación con dos hechos:

- La gestión a lo largo del segundo semestre de 2025 de las Tarjetas Monedero del Programa de Asistencia Material Básica (AMBA) de Comunidad de Madrid.

- La tramitación, desde la Delegación de Educación de la convocatoria pública de Ayudas de comedor escolar y ayudas destinadas a la compra de libros de texto y material escolar para el curso 2025-2026

La gestión de estas dos ayudas ha provocado una disminución de la gestión de Ayudas de Emergencia Social, principalmente de las de tipología familiar y de comedor escolar.

DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA DE AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

En el marco de la Ordenanza Municipal Reguladora de la Concesión de Ayudas de Emergencia Social de San Sebastián de los Reyes, se establecen varios tipos de prestaciones económicas, en función de las necesidades planteadas y de la valoración técnica efectuada por las Trabajadoras sociales:

- Ayudas Familiares, destinadas a cubrir necesidades básicas de subsistencia, a las que se añaden las Ayudas de Alimentos para Personas Mayores en Centros de Atención Diurna.
- Ayudas de Vivienda (incluyendo Ayudas para Pobreza Energética), destinadas a facilitar el acceso y/o la permanencia en la vivienda.
- Ayudas Complementaria destinadas al pago de transporte y otros gastos relacionados con la integración social y las destinadas a hacer frente a gastos extraordinarios de la atención médico farmacéutica.
- Ayudas Complementarias, destinadas a la conciliación de la vida familiar y laboral y a la integración escolar: Ayudas de Comedor Escolar y para el pago de Escuelas Infantiles.
- Otras Ayudas económicas para otros gastos excepcionales.
- Ayudas para alimentación en Centros de Personas Mayores.

A continuación, se detalla el número total de ayudas tramitadas por los Servicios Sociales municipales en relación a su tipología:

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2025	N.º AYUDAS
FAMILIAR	1.687
VIVIENDA	1.273
VIVIENDA POBREZA ENERGÉTICA	78
COMPLEMENTARIA	255
COMEDOR ESCOLAR	332
ESCUELAS INFANTILES	202
OTRAS AYUDAS EXCEPCIONALES	17
ALIMENTACIÓN CENTROS DE PERSONAS MAYORES	907
TOTAL	4.751

Por tipología de ayudas, durante el año 2024, destacan, en primer lugar, las Ayudas Familiares; en segundo lugar, se sitúan las Ayudas de Vivienda y, en tercer lugar, las Ayudas para el pago de Comedor Escolar.

DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2025	IMPORTE
FAMILIAR	482.520,01€
VIVIENDA	608.135,63€
VIVIENDA POBREZA ENERGÉTICA	18.448,94€
COMPLEMENTARIA	56.021,52€
COMEDOR ESCOLAR	58.407,29€

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2025	IMPORTE
ESCUELAS INFANTILES	53.480,27€
OTRAS AYUDAS EXCEPCIONALES	10.970,30€
ALIMENTACIÓN CENTROS DE PERSONAS MAYORES	86.080,72€
TOTAL	1.374.064,68€

El mayor volumen de gasto corresponde a las Ayudas de Vivienda, seguido de las Ayudas Familiares y de las Ayudas para alimentación de personas mayores.

AYUDAS ECONÓMICAS PARA ALIMENTACIÓN EN CENTROS DE PERSONAS MAYORES

Los Centros de Mayores son dispositivos destinados a promover el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia, mediante la convivencia, el apoyo a la integración y el fomento de la participación.

Están dirigidos a personas mayores que aún conviven en su entorno comunitario habitual y para ellos se organizan actividades físicas, intelectuales, culturales, artísticas, de ocio y tiempo libre y se ofrecen servicios complementarios de comidas, peluquería y podología, que se constituyen como un apoyo, fundamentalmente, para personas que viven solas y tienen bajo nivel de renta.

En el municipio de San Sebastián de los Reyes hay dos Centros de Mayores que prestan el servicio de comedor con subvención por parte de los Servicios Sociales. Uno de ellos gestionado por la Comunidad de Madrid (Centro de Día El Pilar) y otro de gestión municipal (Centro Municipal de Mayores Gloria Fuertes).

Desde Servicios Sociales se tramitan ayudas de emergencia social en la tipología de ayudas de alimentación a usuarios/as de los Centros de Mayores que utilizan su servicio de cafetería para realizar la comida diaria.

A diciembre de 2025 se mantienen subvencionadas para el coste de su comida diaria en el Centro de Mayores Municipal Gloria Fuertes 17 personas.

En la cafetería del Centro de El Pilar son 63 personas las que están recibiendo la subvención por parte de los Servicios Sociales.

El coste total del servicio abonado por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes en el centro de mayores de Gloria Fuertes ha sido 17.062,72€ y en el Centro de Mayores del Pilar 69.018 €.

7.3. PROGRAMA DE ASISTENCIA MATERIAL BÁSICA.

El Programa de Asistencia Material Básica (AMBA), fue aprobado por la Comisión Europea con fecha 9 de diciembre de 2022, en el marco del Fondo Social Europeo + para el período 2021/2027. Está cofinanciado al 90% por el FSE+/Administración General del Estado y al 10% por la Comunidad de Madrid y regulado por la Resolución 2083/2025, de 22 de abril, de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, de acceso al Programa de Asistencia Material Básica en la Comunidad de Madrid en el período 2025-2028.

Su objetivo específico es hacer frente a la privación material, mediante alimentos y/o prestación de asistencia material básica, a las personas más desfavorecidas, en particular a los menores, y establecer medidas de acompañamiento que apoyen su inclusión social.

Sus destinatarios son unidades familiares que cumplan los siguientes requisitos:

- Formar parte de una unidad familiar con, al menos, un menor a su cargo. La persona participante deberá tener cumplidos 18 años o más, excepto si se trata de un menor emancipado.
- Vivir en hogares cuyos ingresos por unidad de consumo sean inferiores al 48% de la renta mediana nacional.
- Estar empadronados todos los miembros de la unidad familiar en algún municipio de la Comunidad de Madrid

El acceso al Programa es mediante derivación por parte de los Servicios Sociales a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración, a través del aplicativo AMBA.

La ayuda reconocida tiene una duración de 12 meses, desde la derivación formalizada por Servicios Sociales, no siendo reconsiderada en este periodo de tiempo, salvo baja por renuncia voluntaria o fallecimiento del titular y es compatible con cualquier ayuda otorgada por otras Administraciones Públicas. La cuantía económica oscila entre los 130€ y los 220€ mensuales, dependiendo del número de miembros de la unidad familiar. Una vez concedida la ayuda, Cruz Roja (entidad contratada por Comunidad de Madrid para la ejecución del Programa) es la encargada de suministrar a las familias las tarjetas monedero

para la adquisición de los productos básicos de alimentación e higiene personal y de llevar a cabo las medidas de acompañamiento social, en coordinación con Servicios Sociales.

En la gestión de este Programa, Servicios Sociales tiene asignadas las siguientes funciones:

- Información del programa a los participantes, así como recabar compromisos y autorizaciones.
- Comprobación del cumplimiento de los requisitos de acceso al programa y acreditación documental. Los/as trabajadores/as sociales, como profesionales de referencia, serán los encargados de realizar un diagnóstico de las situaciones de las personas solicitantes y una valoración de la idoneidad de su participación en este programa y de registrar en el aplicativo AMBA la documentación y los datos de la intervención profesional.
- Derivación a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración.
- Difundir y facilitar toda información y documentación del programa que resulte oportuna.

Este programa, ya desarrollado en el año 2024, se ha reiniciado en el año 2025, tras la publicación de la Resolución en la que se establece la regulación del mismo. En el Anexo II de esta Resolución se detalla el presupuesto inicial destinado a cada Entidad Local, dotando a nuestro municipio de un importe de 172.840,82€ para la gestión de ayudas a lo largo del año 2025 y se determina que el período de acceso al programa estará abierto desde el día siguiente a la publicación de la presente resolución en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid hasta el 31 de diciembre de 2027, con objeto de poder hacer uso de las tarjetas (concedidas para doce meses) hasta la última fecha de uso posible de la tarjeta que establece el programa: el 31 de diciembre de 2028.

Para su implementación se llevó a cabo una prueba piloto, en el mes de mayo, en la que participaron seis Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, entre ellos San Sebastián de los Reyes, tras la cual se inició la fase II que incluía la formación de los/las profesionales.

En el marco de este Programa se han gestionado, desde el mes de julio de 2025, 163 tarjetas monedero destinadas a apoyar a 163 familias durante un periodo anual (12 meses desde la concesión).

El importe total de todas estas ayudas ha ascendido a 324.240 €. El importe inicial fue de 172.840,82€, habiéndose solicitado a Comunidad de Madrid dos ampliaciones, que se concedieron, por importe de 100.000€ y de 60.000€. El importe diferencial entre la cuantía total asignada: 332.840,82€ y la cuantía ejecutada asciende a 8.600,82€, que no se han podido gestionar en el ejercicio 2025 porque, a 31 de diciembre, un total de 64 solicitudes de ayudas se encuentran pendientes de resolución por parte de Comunidad de Madrid, de corrección de errores del aplicativo AMBA o de completar subsanaciones de la documentación.

7.4. AYUDAS ECONÓMICAS PARA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA

El decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la Prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, define, en su artículo 4, las Ayudas Complementarias para la Mejora de las Condiciones de Habitabilidad de la Vivienda como una modalidad de prestación de la Ayuda a Domicilio, y establece que su finalidad es la de incidir en aquellas condiciones de la vivienda que puedan producir efectos acumulativos de factores de riesgo, que agudicen la situación de dependencia o aislamiento y falta de integración social, así como complementar y posibilitar las actividades y tareas básicas de la prestación.

Estas ayudas económicas están reguladas por la Ordenanza Municipal Reguladora de Ayudas Complementarias para la Mejora de la Habitabilidad de las Personas Mayores y con Discapacidad del Municipio de San Sebastián de los Reyes, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 18/07/2013 y publicada en el BOCM nº 272, de 15/11/2013.

La tipología de estas ayudas es la siguiente:

- Ayudas para adaptaciones funcionales del hogar, considerándose por tales: la reforma y adquisición de equipamientos para la eliminación de barreras arquitectónicas, la facilidad de la movilidad interior y el aumento de la seguridad en el entorno doméstico.
- Ayudas para acondicionamiento de la vivienda y otras tareas que posibiliten el mantenimiento de unas condiciones higiénico-sanitarias y de habitabilidad básicas: renovación de electrodomésticos deteriorados y adquisición o reposición de aparatos de calefacción.

En el año 2025 han sido 3 las personas beneficiarias de estas ayudas, destinadas dos de ellas a acondicionamiento de la vivienda y la tercera a adaptación funcional del hogar.

8. UNIDAD DE INCLUSIÓN SOCIAL

8.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE INCLUSIÓN SOCIAL

La exclusión social se entiende como un proceso dinámico y multidimensional mediante el cual determinadas personas o grupos ven limitado su acceso a derechos básicos, recursos, bienes y servicios necesarios para participar plenamente en la vida social, económica, política y cultural. Este fenómeno no se reduce únicamente a la pobreza económica, sino que afecta también ámbitos como la educación, la salud, el empleo, las relaciones sociales, la vivienda, la participación comunitaria y el bienestar emocional.

La Estrategia Nacional de Prevención y Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social 2024-2030 refuerza la importancia de abordar la exclusión desde un enfoque amplio, preventivo e inclusivo, priorizando la reducción de desigualdades, la garantía de derechos y la construcción de sociedades más justas, cohesionadas y equitativas.

En este marco, el Programa de Inclusión Social Municipal se configura como un recurso estratégico destinado a prevenir, detectar y abordar situaciones de exclusión social severa derivadas de problemáticas multifactoriales, garantizando el acceso equitativo a los recursos públicos y fomentando la participación activa en la comunidad.

Su finalidad es promover procesos sostenibles de integración social mediante intervenciones personalizadas, comunitarias y preventivas que impulsen la autonomía personal, la igualdad de oportunidades y el desarrollo de una vida digna.

Las profesionales que componen la Unidad son: dos trabajadoras sociales (una de ellas a jornada completa y otra a media jornada) que realizan la valoración, el diagnóstico social y la elaboración del y una educadora social (dedicada al trabajo en la Unidad un día a la semana) que desarrolla el Proyecto del Grupo de Apoyo y trabaja a nivel individual el refuerzo del Proyecto Individual de Atención Social.

Las actuaciones desarrolladas por las/os profesionales de la Unidad de Inclusión son:

- Prestación del Servicio de Información, Valoración y Orientación, realizando diagnósticos sociales que desembocan en el diseño de Proyectos Individuales de Atención o en intervenciones breves (intervenciones en crisis o por falta de implicación del usuario en la intervención).
- Intervención social individual o familiar: acompañamiento, seguimiento y plan de intervención social.
- Intervención grupal y comunitaria: talleres formativos, habilidades sociales, empleabilidad, refuerzo educativo y convivencia, pertenencia y participación.
- Coordinación interinstitucional y trabajo en red con: centros educativos, centros sanitarios, área de vivienda, empleo, entidades sociales e instituciones públicas.
- Coordinación interna entre las profesionales de la Unidad, con el resto de Unidades de la Sección y con los Servicios Municipales de Inserción y Activación Laboral, de Orientación Familiar y Mediación Familiar y Comunitaria.
- Coordinación con otras Delegaciones municipales: Salud, Igualdad, Policía, etc.
- Evaluación y seguimiento de objetivos, valoración de resultados, prevención de recaídas, reformulación y cierre de los expedientes.
- Elaboración de memoria anual de actividades.
- Elaboración de soportes documentales: historias sociales, fichas de derivación, etc.
- Grabación de datos en HSU-SOCYAL y otras aplicaciones informáticas.
- Tramitación y seguimiento de recursos y prestaciones económicas para las personas usuarias.
- Formación externa a otros profesionales y voluntariado social en materias relacionadas con el trabajo desempeñado en la Unidad, el perfil de población atendida..., así como formación propia de las profesionales que componen la Unidad.

A destacar, en relación a las actuaciones desarrolladas por parte del equipo de profesionales de la Unidad y dentro de la programación del Centro de Servicios Sociales la Semana de Sensibilización sobre Personas sin Hogar:
SEMANA DE SENSIBILIZACION SOBRE PERSONAS SIN HOGAR

Desarrollada entre el 20 y el 24 de octubre de 2025, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Exposición fotográfica: Madrid desde la calle (HOGARSI). Exposición en la Biblioteca Central Marcos Ana
- Atrapabulos (Cruz Roja). Juego en el cual se identifican 6 bulos sobre el sinhogarismo entre un conjunto de afirmaciones distribuidas por temas.
- Bancos con Historia. Acción cultural de sensibilización que pretende recoger frases de calado para sensibilizar a la población en general y los jóvenes del municipio sobre la situación que viven las personas en situación de calle y grave exclusión.
- Jornada de sensibilización sobre Personas sin Hogar, desarrollada en el Centro de Servicios Sociales, con los siguientes contenidos: exposición del trabajo de la Unidad de Inclusión; coloquio de los componentes de la Mesa de Inclusión Social y puesta en común de experiencias y testimonios: Comedor Social Hermandad Cristo de los Remedios, Programa de Inclusión de Alcobendas y profesionales de rutas de calle y presentación de los proyectos: “Un café pendiente” y “Conectores Comunitarios”.
- Día de las Personas Sin Hogar. Organizado por FACIAM- Madrid . Concentración, paseo y círculo de silencio. Asistencia de las profesionales de la Unidad de Inclusión con un grupo de usuarios en intervención social.
- Monográfico Personas sin Hogar en el Programa de Radio Centro Joven: exposición del Programa de Inclusión Social Municipal, complementado con la historia de vida de una usuaria.
- Difusión de la GUIA CIUDADANA para la atención a Personas sin Hogar, con indicaciones claras de actuación para los vecinos con este colectivo.

8.2. PERFIL DE POBLACIÓN ATENDIDA

Desde la Unidad de Inclusión Social se atiende a los siguientes colectivos:

- Personas sin hogar.
- Personas con enfermedad mental en situación de aislamiento social.
- Personas víctimas de discriminación por orientación sexual e identidad de género.
- Personas con problemas de adicción (drogas, alcohol, juego, etc.) y sin red de apoyo.
- Personas exreclusas sin red de apoyo.
- Jóvenes emancipados sin red de apoyo funcional, en situación de vulnerabilidad y pronóstico de exclusión social.

- Mujer, sin cargas familiares, en situación de aislamiento y en situación de exclusión social.
- Personas inmigrantes en situación administrativa irregular y en situación de exclusión social con aislamiento social.

A lo largo de año se ha intervenido en la Unidad con 115 personas y se han producido 17 bajas (por fallecimiento, abandono, cambio de domicilio o alta).

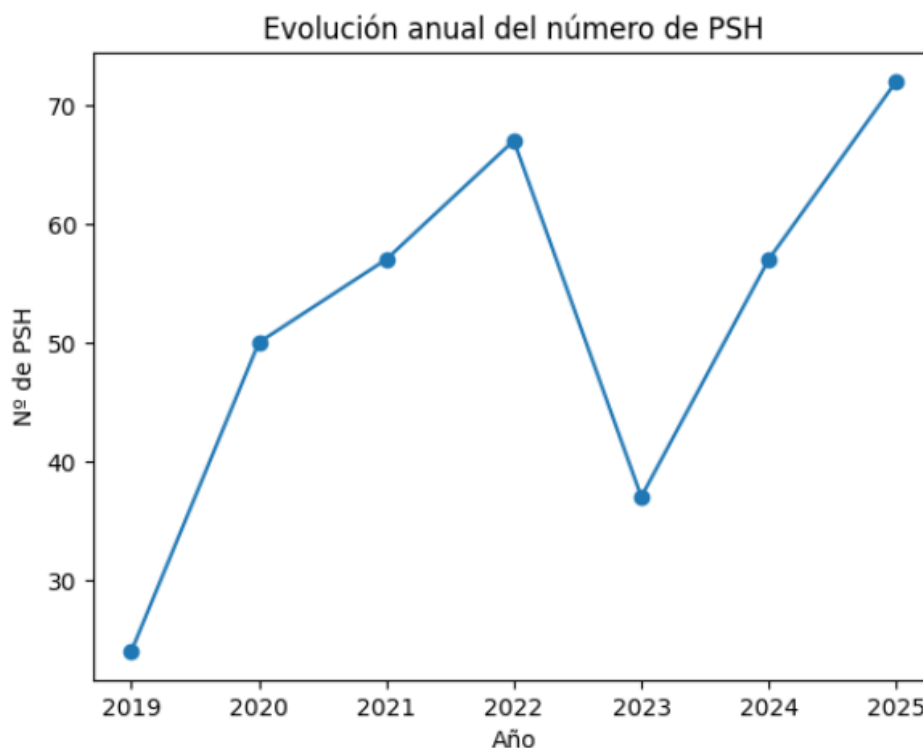
Destacar que la Unidad, en el año 2025 ha incrementado significativamente el número de personas atendidas, pasando de 65 a 115.

Las demandas de las personas usuarias atendidas han sido: solicitud de recursos o prestaciones económicas para cubrir situaciones inmediatas de primera necesidad: alojamiento, comida e higiene; información, valoración, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales especializados, así como derivación; apoyo y acompañamiento social por parte de las Trabajadoras Sociales del Programa y desarrollo y participación de un Proyecto Individual de Atención.

Los recursos aplicados para atender las demandas de las personas usuarias atendidas han sido: prestaciones económicas y servicios municipales; acompañamiento social e intervención socio-educativa a nivel individual y grupal e información, orientación y derivación a recursos.

PERSONAS SIN HOGAR (PSH)

Entre 2019 y 2025 se observa una tendencia general al alza en el número de PSH, pasando de 24 a 72 personas, con un crecimiento significativo interrumpido únicamente por un descenso puntual en 2023, tras el cual los datos se recuperan y alcanzan su máximo en 2025.



A lo largo de todo el periodo existe una clara predominancia de hombres, si bien en los últimos años se aprecia un incremento progresivo de mujeres, lo que indica una diversificación de los perfiles atendidos. La mayoría de las personas están empadronadas, lo que refleja una cierta vinculación administrativa pese a la situación de exclusión residencial. A destacar la mayor incidencia observada en los meses de invierno y verano, lo que muestra una marcada estacionalidad.

En este año se ha llevado a cabo la adaptación del protocolo de atención de urgencia a Personas sin Hogar a nivel interno, lo que ha provocado un incremento del número de atenciones directas a este colectivo sin necesidad de una atención previa desde la UTS, así como la atención inmediata desde otras Delegaciones Municipales: Policía, Parques y Jardines, etc.

8.3. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN

La Renta Mínima de Inserción (RMI) de la Comunidad de Madrid es una prestación económica de naturaleza periódica dirigida a personas y familias que carecen de recursos suficientes para atender sus necesidades básicas y se encuentran en situación de vulnerabilidad social. Esta ayuda tiene como finalidad garantizar un nivel mínimo de ingresos y, al mismo tiempo, promover la inserción

social y laboral de quienes la perciben, mediante la elaboración de programas individualizados de apoyo.

La normativa que justifica y regula la Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid está constituida principalmente por:

- Ley 15/2001, de 27 de diciembre, de Renta Mínima de Inserción en la Comunidad de Madrid, que establece el derecho a la prestación económica y a los apoyos personalizados para la inserción social y laboral, así como los principios generales, beneficiarios y requisitos básicos.
- Decreto 126/2014, de 20 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid, que desarrolla de forma detallada procedimientos, requisitos de acceso y mantenimiento, cuantías, valoración de recursos, obligaciones de los beneficiarios y el funcionamiento de los programas individuales de inserción.

Los datos oficiales recientes de la Comunidad de Madrid muestran una drástica caída en la ejecución y cobertura de la Renta Mínima de Inserción que coincide con la implantación del Ingreso Mínimo Vital (IMV) estatal. Esta realidad se visibiliza también en este municipio, puesto que, en el año 2025, no se ha registrado ninguna concesión, ni tampoco solicitudes nuevas, modificaciones o suspensiones. Se han producido 2 extinciones y 2 archivos. El dato más relevante en relación a la gestión de la prestación está en las denegaciones, que ascienden a un total de 7 expedientes.

En conjunto los datos reflejan un bloqueo efectivo del acceso a la Renta Mínima de Inserción, con una prestación que en la práctica no está cumpliendo su función de garantía de ingresos y apoyos personalizados.

DATOS GENERALES RMI 2025											
MESES	SOLICIT.	CONCES.	MODIFIC.	LEV. SUSP	EXTIN.	S.CAUTELAR	S. TEMP.	ARCHIVAD.	DENEG.	SUBSAN.	Nº RMI
ENERO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	2	0	0	2	7	0	0

8.4 PROYECTOS

8.4.1. GRUPO DE APOYO

El Grupo de Apoyo se ha iniciado con la incorporación de la figura de la Educadora Social a la Unidad de Inclusión.

Los objetivos de Grupo de Apoyo son:

- Favorecer la creación de lazos sociales y romper la falta de red social y el aislamiento.
- Promover la adquisición de habilidades sociales y personales que favorezcan la autonomía personal y las relaciones interpersonales y de convivencia.
- Favorecer el conocimiento de los recursos y servicios disponible para atender a las problemáticas del colectivo.

El grupo se inició en febrero de 2025, desarrollando sesiones semanales de dos horas de duración (concretamente miércoles de 11.00 a 13.00 horas) durante todos los meses, excepto los periodos de verano y Navidad.

Las personas usuarias participantes han sido derivadas por las Trabajadoras Sociales de la Unidad de Inclusión. La media de personas asistentes a las sesiones ha sido de 9 y, a 31 de diciembre, son 9 las personas en activo que participan de manera regular en las actividades.

Las actividades realizadas en el Grupo de Apoyo se agrupan en 3 bloques:

- Exposición de los temas a tratar consensados en el grupo, dirigidos a la adquisición de nuevas habilidades y aprendizajes que favorezcan procesos de autonomía y de mejora: comunicación, toma de decisiones, etc.
- Salidas para conocer los recursos del municipio: Centros Culturales, Biblioteca, Centro de Capacitación Digital, CEPI...
- Desarrollo de actividades de Ocio que se realizan junto con el grupo del Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) de la Delegación de Salud del Ayuntamiento: Aula de Naturaleza, visita al Museo, mindfulness...

8.4.2. MESA DE INCLUSIÓN SOCIAL

Este Proyecto, desarrollado desde el último trimestre del 2024, es una herramienta para el trabajo en red, con las personas que se encuentran en situación de grave exclusión social en el municipio. Está formada por agentes fijos (Caritas, Cruz Roja, Policía Local, Atención primaria de Salud, Salud Municipal (CTA) y Servicio de Inserción y Activación Laboral) y ocasionales, según los objetivos de trabajo que se formulen.

Sus objetivos son:

- Elaborar propuestas estratégicas desde el conocimiento de los recursos, el aprovechamiento de los mismos y el trabajo en red, evitando la duplicidad, partiendo de la innovación y la ecología.
- Crear una red municipal de apoyo a la inserción social de las personas en situación de grave exclusión social.
- Consensuar un protocolo de atención urgente a personas en situación de calle en San Sebastián de los Reyes.

Desde la Mesa de Inclusión se han organizado 3 comisiones de trabajo:

- Comisión de Comunicación y Bases de Datos.
- Comisión de Sensibilización Local:
- Comisión de deporte, ocio y tiempo libre.

8.4.3. PROYECTO DE CONECTORES COMUNITARIOS

Conector Comunitario es la persona (vecino/a, voluntario/a o profesional) que crea vínculos entre personas en situación de exclusión social y su

comunidad. Su rol es acercar a estas personas a los recursos que les permitan ejercitar sus derechos y oportunidades, desde una mirada humana y cercana.

El Proyecto Conectores Comunitarios nace de la Mesa de Inclusión y parte de la necesidad de desarrollar una red de conectores amparada en la Estrategia Estatal para un nuevo modelo de cuidados en la Comunidad (2024/2030) dirigida fundamentalmente a personas en grave exclusión social, que pertenezcan a alguno de estos colectivos: personas con discapacidad, personas situación de dependencia y personas sin hogar.

Iniciado a partir del último trimestre del año 2025, este Proyecto se implementará a lo largo del año 2026.

8.4.4. PROYECTO HUERTOS COMUNITARIOS: SEMBRANDO BIENESTAR

Desde la Unidad de Inclusión se ha presentado un proyecto a la Delegación de Medio Ambiente Municipal, solicitando una parcela y dos mesas de cultivo adaptadas, dentro de las nuevas instalaciones de Huertos Comunitarios, gestionados por esta Delegación, con el objetivo de ser utilizados por personas en situación de exclusión social atendidas en la Unidad. Este espacio ha sido adjudicado en noviembre de 2025.

A partir de la adjudicación se ha puesto en marcha una campaña de captación de voluntariados/as, a través de otras Delegaciones municipales y del Punto de Información de Voluntariado, y la gestión para adquirir materiales fungibles para el desarrollo del proyecto a través de empresas privadas.

En 2026 se pondrá en marcha un grupo semidirigido de 10 -15 personas usuarias de los Huertos Comunitarios y 2-4 voluntarios para el desarrollo del Proyecto Sembrando Bienestar, que se llevará a cabo durante dos años.

El objetivo del Proyecto es: promover el bienestar físico, emocional y social de personas en situación de exclusión social a través del uso terapéutico y educativo del huerto comunitario.

8.4.5. PROYECTO PILOTO SOCIOSANITARIO- CANCERLESS.

Durante el segundo trimestre del año, Comunidad de Madrid ha propuesto a Servicios Sociales participar en un Proyecto Piloto de actuación para la Detección y Prevención de Cáncer en Personas en situación de sinhogarismo.

Para el desarrollo del este Proyecto están convocados distintos profesionales de la Consejería de Sanidad (Dirección General Asistencial y

Dirección General de Salud Pública), de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (Subdirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social) y de Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

A lo largo del año se han mantenido 5 reuniones online dirigidas a establecer el marco de colaboración para facilitar la puesta en marcha de un Protocolo Sociosanitario que permita acercar las pruebas de cribado de cáncer de colon, de cérvix y de mama (Prevecolon, Deprecam y Cervicam) a las personas en situación de sinhogarismo que participan en la Unidad de Inclusión Social.

A lo largo del 2026 se prevé poner en marcha el proyecto incluyendo a las personas participantes.

9. UNIDAD DE FAMILIA

9.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE FAMILIA

La Unidad de Familia tiene como objetivo proporcionar a las familias con menores en situación de riesgo moderado, grave o desprotección, una intervención específica e integradora, que permita la adquisición de pautas rehabilitadoras que compensen la situación de riesgo o desprotección que pueda afectar directa o indirectamente al bienestar de los niños y niñas, con una doble finalidad:

- Preservar sus derechos y promover su desarrollo integral en su medio familiar, normalizando su situación.
- Posibilitar su retorno a la familia de origen, en aquellos casos en los que, tras la adopción de una medida de protección, se contemple la reunificación familiar como la alternativa prioritaria y más adecuada para los niños y niñas.

Con este Programa se persiguen los siguientes objetivos:

- Mitigar los factores de riesgo moderado y grave para evitar la separación de los niños y niñas de su familia.
- Capacitar a la familia para dar una correcta atención a sus hijos e hijas evitando cualquier conducta negligente o maltratante, garantizando la seguridad o la integridad básica de los mismos.
- Lograr que la familia funcione de manera autónoma y adecuada, y los niños y niñas tengan una atención y cuidados acordes a sus necesidades.
- Proporcionar a las familias las habilidades y/o recursos técnicos necesarios para superar la situación de crisis que dio lugar a la medida protectora.

El marco legal que encuadra nuestras actuaciones es el siguiente:

- La Constitución Española, en el capítulo III del Título I, menciona la obligación de los padres de prestar asistencia de todo orden a sus hijos y la obligación de los Poderes Públicos de asegurar la protección de la familia y, en especial, de los menores.

- La Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, señala, en su art. 50, que:
 - La protección de los menores que se encuentren en situación de riesgo social corresponde al Sistema Público de Servicios Sociales, para lo cual desde la red de Servicios Sociales Generales se desarrollarán las actividades de prevención, atención y reinserción necesarias, encuadradas en los programas correspondientes.
 - Las Administraciones Municipales, en función de las necesidades detectadas entre su población, crearán Servicios Sociales Especializados de Atención a la Infancia.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la violencia.
- La Ley 18/1999, de 29 de abril reguladora de los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- La Ley 12/2022, del 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Dentro de este marco legal y para cumplir los objetivos arriba señalados se ofrece a las familias con niños, niñas y/o adolescentes (de 0 a 18 años), que se encuentren en situación de vulnerabilidad (riesgo grave o moderado, desamparo y/o conflicto social) un espacio de intervención social, psicológica y socioeducativa, con el fin de mejorar su calidad de vida y evitar una medida de protección.

Para ello, la Unidad de Familia está formada por tres trabajadoras sociales, dos psicólogas y dos educadores/as sociales. Poder contar con diferentes perfiles profesionales dentro del mismo equipo nos permite diseñar intervenciones más integrales, más realistas y con mejores pronósticos.

Desde Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes, la Unidad de Familia participa como miembro permanente en el Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia, asistiendo a las reuniones convocadas y realizando las tareas asignadas. El Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia, órgano colegiado de coordinación entre diferentes instituciones

que trabajan con menores, se constituyó el 20 de octubre de 2010 y se reúne con una periodicidad cuatrimestral hasta la fecha actual. Durante el año 2025 se ha continuado con las reuniones programadas.

Desde el 2020, se creó una comisión para trabajar la prevención del maltrato en la infancia formada por los pueblos de la Zona Norte de Madrid, así como la Dirección General territorial Norte de Educación como por los técnicos de la Secretaría del Consejo de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. Esta comisión fue reconocida como una comisión del Consejo de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid y en el año 2025 hemos tenido la presidencia de la misma.

Desde Servicios Sociales se preside una de las comisiones obligatorias del Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia de San Sebastián de los Reyes, la Comisión de Apoyo Familiar (CAF), que, de forma mensual, se reúne para valorar los casos que sean susceptibles de adoptar una medida de protección, así como el seguimiento de los casos que ya tienen dicha medida adoptada. Desde este equipo se realiza la coordinación necesaria con las diferentes instituciones intervinientes.

Se lleva además una coordinación puntual o periódica, con el objetivo de garantizar una atención integral a las familias y evitar duplicidades, con los siguientes recursos y servicios:

- Mesa Local de Absentismo Escolar.
- Servicio de Punto de Encuentro Familiar, adscrito en el marco de Servicios Sociales.
- Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG) perteneciente a la Delegación de Igualdad del Ayuntamiento.
- Escuelas infantiles y centros educativos (públicos, concertados y privados) del municipio, a través de los profesionales designados en cada uno de ellos.
- Programas y recursos socioeducativos destinados a niños/as y adolescentes gestionados por entidades sociales.

- Recursos sanitarios: Atención primaria, Salud Mental, Hospitales (Infanta Sofía y La Paz), etc.
- Otros recursos o servicios que requieran de coordinación para realizar una intervención familiar.

9.1.1. POBLACIÓN ATENDIDA DESDE LA UNIDAD DE FAMILIA

Como se ha dicho anteriormente, las destinatarias de la Unidad son las familias con miembros menores de 18 años. Estas familias habrán de encontrarse en alguna de estas situaciones:

- Niños/as y adolescentes en situación de riesgo moderado/grave.
- Adolescentes en situación de conflicto social.
- Niños, niñas y adolescentes con una medida de protección ya tomada por la Comisión de Tutela.

Concretamente, en el año 2025 se han atendido un total de 302 familias, siendo 47 de las mismas nuevas derivaciones, lo que supone un 16% del total. Con respecto al año 2024, se ha mantenido prácticamente el mismo volumen de casos.

Se han dado de baja de la Unidad, un 8,3% del total, siendo el motivo principal por traslado a otro municipio o por cumplimiento de mayoría de edad del menor/es en cuestión.

Si hacemos un análisis de la tipología de las familias atendidas obtendríamos los siguientes datos:

TIPOLOGÍA DE FAMILIAS SEGÚN EL NÚCLEO DE CONVIVENCIA

Más de la mitad, un 68%, de las familias atendidas, presentan un solo progenitor en el núcleo de convivencia, bien porque son familias monoparentales, bien porque son familias separadas.

El incremento de las familias separadas envueltas en graves conflictos ha hecho que exista un número mayor de peticiones por parte de los juzgados de intervención especializadas en dichas familias.

Se considera, por tanto, que asumir el cuidado de los/las menores en todos sus ámbitos (económico, social, psicológico, etc.) siendo un sólo progenitor puede valorarse como un factor de riesgo en nuestras familias, así como la conflictividad parental.

En el año 2025 hemos tenido 37 familias (que representan el 12% de las familias atendidas), y en total 36 niños, niñas y adolescentes con alguna medida de protección. De los mismos, un 49% se encuentran conviviendo con su familia extensa, ya sea abuelos/las o tíos/as. Un 35% en centros residenciales y un 14% en acogimientos no formalizados, considerados como acogimientos de hecho.

Se han solicitado 11 propuestas de medidas de protección de las cuales se han asumido la tutela de 4 niños y en estos momentos hay 7 niños a la espera de que Comunidad de Madrid asuma la medida propuesta.

TIPOLOGÍA DE FAMILIAS SEGÚN NÚMERO DE HIJOS Y EDADES

Las edades de los/las menores están comprendidas entre:

De 0 a 2 años	7%
De 3 a 5 años	12%
De 6 a 11 años	39%
De 12 a 18 años	42%

Cabe destacar la franja de edad de entre 13 y 18 años. Las dificultades asociadas al periodo de la adolescencia, los problemas de salud mental y los conflictos tanto en los centros escolares como en los propios domicilios, han hecho fundamental la intervención tanto de Educación Social como de Psicología en estas familias.

OTROS DATOS DE INTERÉS:

PAÍS DE PROCEDENCIA

En cuanto al país de procedencia de las familias, el 56% son de nacionalidad española. Con respecto al año pasado, no han aumentado las familias inmigrantes atendidas. De las familias restantes, se destacan las siguientes nacionalidades que más porcentaje tienen:

Ecuador: 6%
Rep. Dominicana: 7%
Colombia: 7%

PROCEDENCIA DE DERIVACIÓN:

Zona (UTS)	41 %	C. Tutela	5%
Centro educativo	19%	Otro municipio	3%
Fiscalía/juzgado	12%	Policía	4%
Reapertura de intervención	5%	Centro de salud/hospital	6%
		Otros	4%

Según se puede apreciar en la tabla, un 41% de las familias son detectadas por las Unidades de Trabajo Social (UTS). También se puede observar que hay un 19% de derivaciones procedentes de centros educativos, el trabajo de coordinación con los centros y la implementación de las Hojas de Notificación por parte de la Dirección Territorial de Educación dentro de sus protocolos han hecho que se produzcan más derivaciones de los centros y con una mayor rigurosidad.

También podemos destacar el 12% de las derivaciones que se han dado por parte de los Juzgados, tanto para intervenir con familias que se encuentran en procesos de separaciones conflictivas, como por las peticiones de información de Fiscalía ante las situaciones de absentismo y conflictos de la población adolescente.

Un 5% de los casos corresponden a reaperturas de expedientes que, aunque ya estaban de baja, han tenido situaciones que han hecho que vuelvan a la intervención.

9.1.2. INDICADORES DE RIESGO

Para considerar que una familia está en riesgo, tenemos que tener en cuenta una serie de indicadores que nos permiten saber que tienen una problemática objeto de intervención.

Los factores de riesgo, precisamente, son los que aumentan la probabilidad de que una problemática se agrave o cronifique y perjudique el desarrollo saludable de los niños/as y adolescentes. Estos indicadores inciden en características individuales, sociales, económicas, psicológicas, etc. Los factores de protección, en cambio, son aquellas características individuales, sociales, económicas, psicológicas, educativas, etc., que disminuyen la probabilidad de que se produzcan situaciones desestabilizadoras en la familia.

En cuanto a las familias atendidas durante el año 2025, y según los datos anteriormente descritos, los aspectos que trabajamos desde el Programa de Familia se clasifican de la siguiente manera:

- Conductas de riesgo en niños/as y adolescentes: problemas de comportamiento dentro de la unidad familiar o en el centro educativo, mal uso de redes sociales, consumo de drogas, conductas predelictivas, relaciones afectivo-sexuales no adecuadas, fracaso y absentismo escolar, etc.
- Maltrato/negligencia/desamparo: todo maltrato físico, psicológico o sexual, por parte de algún progenitor o responsable de ellos hacia sus hijos/as o niños/as/adolescentes a su cargo, abandono, negligencia al no cubrir las necesidades básicas, no promover la asistencia al colegio, cualquier otra situación de riesgo que pueda provocar la adopción de una medida de protección.
- Violencia de género: problemas familiares derivados de la situación de violencia de género que sufren las madres y por consiguiente los menores a su cargo.
- Deterioro de las relaciones intrafamiliares: problemas en el establecimiento de roles, violencia ascendente, falta de normas y límites, estilos educativos inadecuados, etc.

- Divorcio conflictivo: divorcios recientes o pasados donde los problemas de comunicación no permiten que se lleguen a acuerdos entre los progenitores, siendo víctimas de esta situación los niños/as y adolescentes en aspectos relativos a la custodia: visitas, pensión de alimentos, problemas de relación entre progenitor no custodio, etc.
- Bajos recursos económicos: trabajos muy esporádicos, economía sumergida, desempleo de larga duración, prestaciones económicas escasas, etc.
- Situación de vivienda inadecuada: hacinamiento, desahucios, vivienda que no cumple con requisitos mínimos de habitabilidad, chabolismo, etc.
- Salud Mental de algún miembro familiar: diagnosticado o pendiente de ello, el trastorno de salud mental provoca dificultades y repercute en todas las áreas familiares: social, salud, educativa, laboral, roles, afecto, etc.

Maltrato/negligencia/desamparo	57%
Conductas de riesgo en menores	50%
Salud Mental de algún miembro	24%
Deterioro relaciones intrafamiliares	44%
Divorcio conflictivo	23%
Escasos Recursos Económicos	29%
Situación vivienda no adecuada	7%
Violencia género	28%

Queremos hacer especial referencia en que estos indicadores no son excluyentes entre sí, pues lo habitual es encontrar unidades familiares que muestran más de un indicador de riesgo. A estas familias se les denomina familias multiproblemáticas y la intervención requiere de los diferentes profesionales que componemos el equipo, al estar afectadas varias áreas. Además, requiere de coordinación con las diferentes instituciones que abordan la casuística específica desde su propio ámbito: salud, educación, laboral, etc.

En comparación con los datos del año pasado, hay que destacar el incremento de los indicadores de maltrato, negligencia o desamparo pasando de un 40 a un 57%, considerándose por tanto intervenciones muy complejas en las que se requiere el trabajo del equipo multidisciplinar de manera exhaustiva para garantizar el interés superior del menor.

9.2. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES

9.2.1. SANSE CONCILIA

Sanse Concilia es el Programa que la Delegación de Educación oferta cada curso para la conciliación de la vida familiar y laboral, y que se viene desarrollando en los centros educativos de la etapa de Educación Infantil y Primaria de titularidad municipal. Sus actividades están concebidas para atender a personas menores escolarizadas en la segunda etapa de Educación Infantil y toda la Educación Primaria en centros educativos del municipio.

A través de un convenio de colaboración firmado entre las delegaciones de Educación y Servicios Sociales, los Servicios Sociales pueden derivar a niños, niñas y adolescentes que cumplen los requisitos anteriormente mencionados, con el objetivo de que participen en las actividades que conforman el Programa. Mediante este acuerdo se posibilita la reserva de unas determinadas plazas para cubrir esta necesidad. Para acceder a dichas plazas se requiere que la unidad familiar esté implicada en una intervención social en el marco de los Servicios Sociales, que haya una valoración previa de la Trabajadora Social de referencia, quien establecerá la pertinencia del recurso en el proceso de intervención de la unidad familiar de la persona menor interesada.

En el año 2025 el número de plazas ocupadas por Servicios Sociales en las distintas actividades han sido 463 para un total de 269 niños/as derivados al servicio, distribuyéndose por edades y sexo de esta manera:

12-17 años	83
3-5 años	134
6-11 años	52

Hombre	108
Mujer	161

Sanse Concilia es un recurso óptimo para las familias con intervención en Servicios Sociales dado que permite, en unos casos, cubrir las necesidades de conciliación laboral de las familias y, en otros casos, además, la cobertura de otras necesidades como la alimentación (desayuno o comida), el desarrollo evolutivo de los menores (relación entre iguales y con adultos de referencia) y el ocio saludable (sin uso de pantallas).

9.2.2. CAMPUS DEPORTIVOS Y EDUCATIVOS

Los Campus son una actividad de ocio saludable que la Delegación de Deportes (Campus Deportivos) y la Sección de Educación (Summer Sanse) ofertan a la ciudadanía de San Sebastián de los Reyes. Mediante un acuerdo de colaboración entre la Delegación de Deportes y la Sección de Educación suscrito con la Sección de Servicios Sociales del municipio, los Servicios Sociales pueden derivar a niños, niñas y adolescentes para que participen en las actividades programadas.

Este recurso permite ofrecer actividades normalizadas de ocio activo y saludable a menores de familias en intervención en Servicios Sociales, evitando a las personas participantes un exceso de ocio pasivo en el domicilio o en medio abierto durante la época estival. Asimismo, ofrece un espacio de cuidado supervisado, garantizar un entorno seguro durante parte de la jornada o en otros casos, garantizar la cobertura de necesidades básicas como la alimentación.

El acceso a estas plazas requiere de la valoración técnica de la Trabajadora Social de referencia, que es quien valora que el recurso es adecuado a las necesidades de la unidad familiar, así como pertinente en la intervención social que se estuviera implementando con la misma.

Este año 2025 se programaron 20 Campus Deportivos y 1 Campus Educativo (Summer Sanse). Para su desarrollo se emplearon instalaciones municipales como colegios públicos e instalaciones deportivas.

En esta edición en los Campus Deportivos se han inscrito un total de 225 menores que han ocupado de forma efectiva un total de 490 plazas (quincenas). Mayoritariamente son menores entre 6 y 12 años de edad.

En el Campus Educativo, Summer Sanse, han participado un total de 28 niños con edades comprendidas entre los 3 y los 12 años para 53 plazas (quincenas).

El coste de la totalidad de las plazas destinadas a los niños y niñas derivados por Servicios Sociales ha ascendido a 64.350€.

Durante el desarrollo de los Campus se han realizado visitas a todos ellos de los/as profesionales responsables de la coordinación por parte de Servicios

Sociales para coordinar con la persona responsable de la actividad, intercambiar información relevante sobre las personas menores participantes y sus familias e incluso observarles durante su participación en la actividad.

10. UNIDAD DE PERSONAS MAYORES

10.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE PERSONAS MAYORES

En esta Unidad trabajan tres trabajadoras sociales y una jefa de unidad.

El perfil que se atiende en la Unidad es: personas de más de 65 años y/o personas con grado de dependencia reconocido por la Comunidad de Madrid.

Las actuaciones desarrolladas por las/os profesionales de Trabajo Social de la U.T.S. son:

- Prestación del servicio de información, valoración, orientación y movilización de recursos dirigidos a la población mayor y/o dependiente del municipio.
- Elaboración del Plan Individualizado de Intervención Social, que establece el diagnóstico social y la planificación de la intervención, que darán paso al desarrollo de actuaciones profesionales destinadas a hacer frente a las necesidades sociales de la población atendida.
- Derivación a diferentes recursos públicos y privados.
- Tramitación y seguimiento de las prestaciones económicas de Emergencia Social, de otras prestaciones económicas y de los Servicios Municipales de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio.
- Elaboración, ejecución y evaluación de Programas de actuación grupal, en respuesta a las necesidades detectadas en la población.
- Elaboración de memoria anual de actividades.
- Elaboración de soportes documentales: informes sociales, historia social, etc.
- Grabación de datos de las personas usuarias atendidas en la aplicación informática SOCYAL, así como en otras aplicaciones internas de gestión de expedientes.

- Coordinación interna y externa.
- Seguimiento y coordinación de los contratos con las empresas adjudicatarias que gestionan los Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio.
- Formación en materias relacionadas con el desempeño profesional.

En los últimos años se ha evidenciado un incremento significativo de la soledad no deseada en la población mayor. Tras la detección y valoración de esta situación, se inicia una intervención y un acompañamiento social con la/s persona/s que incluye la derivación al psicólogo del Programa de Prevención del Suicidio de Servicios Sociales.

10.2. GESTIÓN DE LA LEY DE DEPENDENCIA Y RECURSOS MUNICIPALES

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia regula, a nivel estatal, las condiciones de acceso al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, para todas aquellas personas con grado de dependencia reconocido. Concretamente, regula el acceso a los siguientes Servicios y Prestaciones Económicas:

- Teleasistencia y Ayuda a Domicilio.
- Servicios de Atención Diurna y Nocturna y Servicio de Atención Residencial para personas mayores y personas con discapacidad.
- Servicios de Prevención de la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal.
- Otros centros que presten servicios de atención a personas en situación de dependencia, en el ámbito sociosanitario y socio-educativo.
- Prestación Económica Vinculada al Servicio, Prestación Económica de Asistencia Personal y Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

La Comunidad de Madrid, por su parte, ha desarrollado su propia regulación para el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y para la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA) y también para la gestión de las prestaciones económicas previstas en la Ley 39/2006. Las resoluciones administrativas de valoración de la situación de dependencia, así como de las revisiones de Grado y de PIA, son competencia de la Comunidad de Madrid.

Desde Servicios Sociales Municipales se presta información y orientación para la tramitación de la Ley de Dependencia tanto en el inicio del proceso como en las revisiones del grado ya reconocido con anterioridad. Ambos procesos, se realizan por las familias directamente en los registros establecidos por el

Ayuntamiento para su envío a Comunidad de Madrid. Las revisiones de PIA precisan una mayor implicación ya que es necesario que las solicitudes sean valoradas y firmadas por la trabajadora social de referencia.

La valoración de la situación de dependencia de los/las usuarios/as, así como las resoluciones administrativas, tanto de la valoración como de las revisiones de Grado y de PIA, son competencia de la Comunidad de Madrid.

Durante el año 2025, se ha mantenido en funcionamiento la OFICINA DE ATENCIÓN RÁPIDA (OAR) en la que se han atendido a más de 500 personas, de manera más ágil y rápida, dando respuesta a su necesidad de manera prácticamente inmediata ya que se atiende en un plazo máximo de una semana, reduciendo las listas de espera.

En la OAR se presta atención grupal, por parte de dos trabajadoras sociales, un día por semana, ofreciendo información relativa a prestaciones de dependencia, recursos municipales, derechos, programas y servicios disponibles para la población mayor y/o dependiente. Tras la atención grupal, las personas participantes que lo solicitan son atendidas de manera individual por una trabajadora social para atender su demanda.

Desde esta Unidad se gestionan los Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio, así como las prestaciones económicas para costear la comida diaria en Centros de Mayores y para la mejora de las condiciones de habitabilidad de vivienda dirigidas al colectivo de personas mayores y/o dependientes.

Los servicios municipales de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia van dirigidos a la población no dependiente. No obstante, con el objeto de paliar la necesidad de atención mientras se materializan los recursos, por parte de Comunidad de Madrid, son muchas las personas que antes de obtener éstos a través de su reconocimiento en el PIA, tienen de alta los servicios a nivel municipal.

En el apartado correspondiente a Servicios y Convenios se detallan los datos relativos a los Servicios de: Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio. En el apartado de Prestaciones Económicas de Servicios Sociales se detallan los datos de las ayudas económicas para comedores de Centros de Mayores y para la mejora de las condiciones de habitabilidad de viviendas.

11. PLAN LOCAL DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO: UN NUEVO RUMBO

11.1 DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PLAN LOCAL DE PREVENCIÓN DE SUICIDIO: UN NUEVO RUMBO.

Durante el año 2024 según los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística 3.846 personas perdieron la vida por suicidio en España, siendo 2.834 hombres y 1.012 mujeres. La Organización Mundial de la Salud define el suicidio como el acto deliberado que realiza una persona para provocarse la muerte, es una de las principales preocupaciones de la salud pública, instaurándose como la segunda causa de muerte no natural en España.

“Un Nuevo Rumbo” es el Plan Local del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes para trabajar la prevención del suicidio. Se encuentra enmarcado en:

- El Convenio de Colaboración con la Comunidad de Madrid para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas por los Servicios Sociales, en cuyo anexo denominado: “Prevención del Suicidio” se concreta la colaboración entre ambas entidades para la promoción de la salud mental y la prevención del suicidio.
- El Plan de Prevención de Suicidio de la Comunidad de Madrid 2022-2026 (Plan VIVIR).

El personal asignado a este Plan lo conforma un psicólogo a jornada completa.

El objetivo general de este Plan es desarrollar medidas, a nivel municipal, que ayuden a prevenir la realización de las conductas suicidas mediante un abordaje integral que combine prevención, detección temprana, intervención coordinada y fortalecimiento de las redes comunitarias, ofreciendo un espacio de apoyo para la gestión del bienestar emocional, dotando de herramientas para la resolución de conflictos y del autocuidado. El ámbito de actuación es preventivo, poniendo el foco de trabajo en aquellos factores que pueden ser predisponentes hacia una ideación suicida y/o conducta autolítica. Para aquellas situaciones que la persona se encuentra en una situación de riesgo vital por conducta suicida, se realiza la derivación y orientación a los servicios sanitarios correspondientes.

La estructuración del Plan se desarrolla en tres ejes:

- Eje comunitario
 - Constitución y conformación del Comité Local de Salud Mental y Bienestar Emocional, dotando un espacio de coordinación entre los recursos municipales, organismos públicos, entidades colaboradoras y Delegaciones Municipales, para detectar necesidades y emitir propuestas en materia de prevención de la conducta suicida, así como, llevar a cabo un mapeo de los recursos sociales que permita ubicar a cada recurso del municipio y promover acciones en materia de prevención de dicha problemática.
 - Realización de un estudio-diagnóstico de conducta suicida en el municipio de San Sebastián de los Reyes, que permita conocer, comprender y analizar sus factores de riesgo y protección asociados a la conducta suicida.
 - Desarrollo de actividades de concienciación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía para romper el estigma asociado a los problemas de salud mental.
 - Formación a las personas profesionales de los servicios municipales.
- Eje grupal

Desarrollo de grupos de apoyo emocional y acompañamiento dirigidos a distintos colectivos para ofrecer un espacio de escucha, comprensión y apoyo mutuo, en el que los participantes puedan compartir experiencias y recibir orientación profesional.

- Grupo de apoyo emocional en personas adultas.
- Grupo de gestión de habilidades emocionales para personas progenitoras con menores que presentan conducta suicida.
- Grupo de apoyo al cuidador de personas dependientes.

- Grupo de apoyo a familiares que han sufrido una pérdida de un familiar por suicidio.
- Eje individual
 - Acompañamiento emocional y orientación psicológica a personas adultas que son integrantes de algunas de las actividades grupales. Se ofrece un espacio de trabajo individual complementario a los objetivos trabajados en las actividades grupales.
 - Orientación psicológica a nivel de contención emocional en niños, niñas y adolescentes que presenten vulnerabilidad y factores de riesgo por conducta suicida.

11.2 POBLACIÓN ATENDIDA

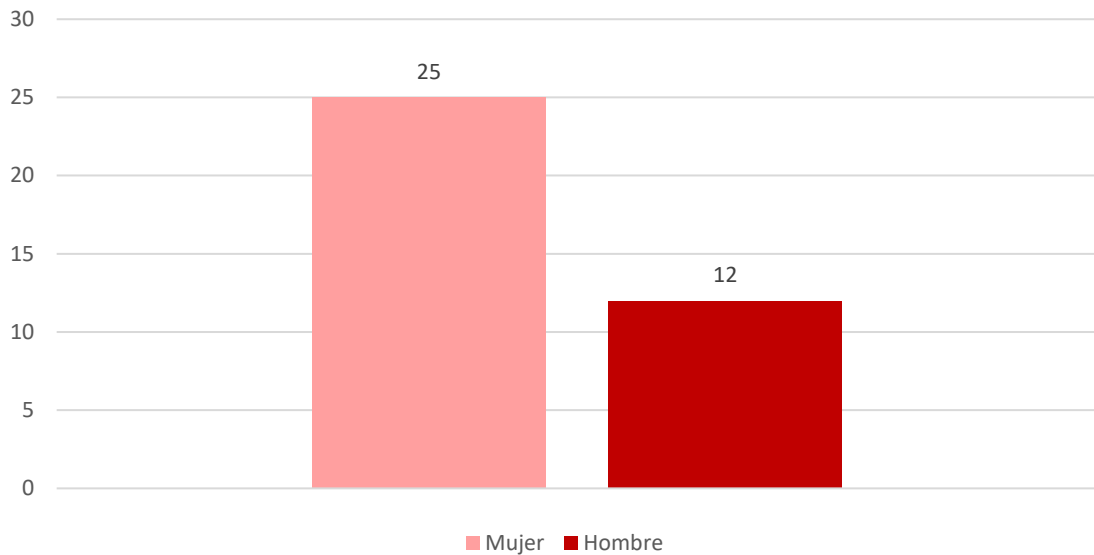
La población destinataria de las acciones y actuaciones del Plan es toda la ciudadanía del municipio de San Sebastián de los Reyes, tratando de prestar mayor atención a aquellas personas o colectivos que presentan mayor vulnerabilidad.

El acceso a la atención por parte del profesional asignado a este Plan y a la participación en las diferentes actividades se realiza a través de la derivación de los/as profesionales de las diferentes unidades de la Sección de Servicios Sociales.

Para poder atender a la población del municipio que lo precise de manera directa se ha puesto a disposición de los/as ciudadanos/as un correo electrónico: prevencionsuicidio@ssreyes.org, a través del cual se ofrece orientación y asesoramiento a las personas según su demanda.

Durante el año 2025 se han atendido a 37 personas. El perfil poblacional en su gran mayoría es de población adulta.

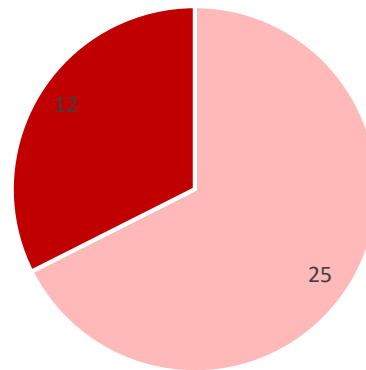
Sexo de las personas participantes



Perfil poblacional



Número de personas que han demandado atención/orientación



■ Unidad de trabajo social ■ Correo electrónico

11.3 ACTIVIDADES REALIZADAS

A lo largo del año 2025 se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Coordinaciones con recursos municipales, sanitarios y recursos externos al municipio
- Conformación del Comité Local de Salud Mental y Bienestar Emocional. La formalización del Comité Local de Salud Mental y Bienestar Emocional se llevó a cabo el 2 de octubre de 2025 contando con las siguientes Delegaciones Municipales, recursos sanitarios y entidades colaboradoras:
 - Cruz Roja. Área de Salud.
 - Cáritas.
 - Secciones del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes: Salud. Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA); Juventud e Infancia; Deportes; Educación; Igualdad; Mayores; Policía Local y Servicios Sociales
 - Centro de Salud Mental
 - Centro de Salud Miraflores

En el año se han llevado a cabo 2 reuniones del Comité con la participación de 12 entidades públicas y privadas.

- Sesiones grupales e individuales de acompañamiento, gestión emocional y resolución de conflictos: 17 sesiones grupales y 77 individuales.
- Orientación y apoyo psicológico: atención a 30 familias.
- Sesiones formativas dirigidas a profesionales de los servicios sociales para la detección de las situaciones de riesgo y su abordaje: 2 sesiones con un total de 29 participantes.
- Lectura de un Manifiesto de Alcaldía y los diferentes partidos políticos para fomentar la sensibilización por el Día Mundial de Prevención del Suicidio.
- Elaboración de una Campaña de Prevención de Suicidio en el municipio mediante la publicación de 6 vídeos en la Web Municipal y otros medios.
- Realización de la jornada de presentación oficial del Plan de Prevención de Suicidio “Un Nuevo Rumbo” a nivel municipal con un total de 70 participantes.

12. SERVICIOS Y CONVENIOS

12.1. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) es una de las Prestaciones Básicas de los Servicios Sociales Municipales. Es una prestación pública, que tiene como objetivo facilitar la autonomía personal, en el medio habitual, a personas y familias que se hallen en situaciones de especial vulnerabilidad, para llevar a cabo las acciones que exige la convivencia en el hogar, en la vida familiar y en la comunidad. El SAD que tiene un marcado carácter social, preventivo e integrador, requiere en cada caso de una valoración profesional de las trabajadoras sociales, y de un diseño individualizado, que dé la respuesta más adecuada a las necesidades de las personas que reciben el servicio.

Este servicio, que presta una serie de actuaciones de tipo personal y doméstico, responde sobre todo a las necesidades de las Personas Mayores. También se atiende a otros colectivos, como Personas con Discapacidad y Familias que se encuentren en especial necesidad de apoyo para mantenerse en su medio habitual.

Este servicio está regulado en la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia de San Sebastián de los Reyes, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 18/07/2013 y publicada en el BOCM nº 272, de 15/11/2013. En dicha Ordenanza se establece el copago por parte de los usuarios de ambos servicios.

La empresa contratada para la ejecución de este servicio es SANIVIDA, que ha contado con 24 auxiliares y una coordinadora (trabajadora social).

Las labores de coordinación de servicio han estado a cargo de la Jefa de Unidad de Personas Mayores.

Los objetivos específicos de este servicio se podrían resumir de la siguiente manera:

- Favorecer la autonomía personal y familiar de los usuarios, estimulando competencias personales.
- Prevenir internamientos innecesarios.

- Apoyar a la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de aquella.
- Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- Proporcionar a los usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual.

12.1.1. SECTORES DE POBLACIÓN

A finales del año 2025, hay un total de 213 personas usuarias en activo en el Servicio de Ayuda a Domicilio, siendo los sectores de población atendidos los siguientes:

- **Personas Mayores:** Personas mayores de 65 años que tienen dificultades para llevar una vida autónoma.
- **Personas con Discapacidad:** Personas con discapacidad física, psíquica, sensorial o con problemáticas de salud mental (menores o adultos), que tengan dependencia funcional para las actividades de la vida diaria y precisen del apoyo de una tercera persona.
- **Menores y Familia:** Familias con menores que, por distintas circunstancias, se encuentran en situaciones de riesgo personal y/o conflictos familiares que dificultan la atención adecuada de los mismos. Estos servicios se coordinan con el equipo de familia y el equipo de zona, haciendo un trabajo y seguimiento conjunto que busca mejorar la calidad de vida tanto de los beneficiarios como de sus familias.

SECTORES DE POBLACIÓN SAD	
PERSONAS MAYORES	170
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	35
FAMILIA	8
TOTAL	213

12.1.2. MODALIDADES DE ATENCIÓN

Las modalidades de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio son las siguientes:

- **ATENCIÓN DOMÉSTICA** en la que se podrán incluir las siguientes actividades:
 - Limpieza o ayuda a la limpieza de la vivienda
 - Preparación de alimentos en el hogar
 - Lavado planchado y repaso de ropa
 - Adquisición de alimentos y otras compras por cuenta del usuario
 - Limpiezas no cotidianas de la vivienda
- **ATENCIÓN PERSONAL**, podrá incluir:
 - Apoyo a la higiene personal
 - Apoyo personal para comer
 - Apoyo para movilización dentro del hogar
 - Adiestramiento en la realización de actividades de la vida diaria
 - Acompañamiento fuera del domicilio
- **ATENCIÓN MIXTA**: incluye tareas de las dos modalidades anteriores.
- **ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA**: podrá incluir: tareas de apoyo, orientación y asesoramiento a familias en situación de riesgo y/o vulnerabilidad social.

Las modalidades de atención más solicitadas, son la atención doméstica y la atención mixta. La atención domestica es solicitada por las limitaciones físicas que hacen que, fundamentalmente las personas mayores precisen ayuda para las tareas relacionadas con el mantenimiento del hogar. Siendo un total de 124 personas las que reciben este servicio únicamente en esta modalidad y el colectivo que más ayuda requiere para esta atención el de mayores de 80 años.

En cuanto a la atención mixta, son también los mayores de 80 años y las personas con discapacidad quienes tienen concedidas mayor número de horas en esta modalidad.

A lo largo del año 2025 se ha potenciado el uso del Servicio para la atención a familias y menores que, por diversas circunstancias, precisan del mismo, valorándose éste por la trabajadora social como un apoyo necesario para mejorar la calidad de vida de la familia, considerándose como una herramienta más en la intervención social que desde Servicios Sociales se realiza con el núcleo convivencial.

12.1.3. COSTE DEL SERVICIO

El coste total del Servicio de Ayuda a Domicilio durante el año 2025 ha sido de 471.559,90€ de los cuales el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes ha abonado un total de 433.508,57€ siendo la aportación de los usuarios 38.051,23€.

La mayoría de personas usuarias del servicio no realizan ninguna aportación económica, siendo la modalidad de copago más frecuente el 5%.

Hasta agosto de 2025, el coste del Servicio ha sido de 18,90€ la hora de servicio laborable y 20,04€ hora de servicio en horario festivo (ambos importes con IVA incluido). Tras la adjudicación de la licitación del nuevo contrato, en dicho mes, los precios variaron quedando establecidos el coste de la hora laborable en 22,89 €/hora laborable y 24,72 €/hora precio hora festiva (IVA incluido).

12.2. SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD)

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) se define como: Recurso técnico de atención y apoyo personalizado, que permite a las personas usuarias, a través de sistema de comunicaciones específico, disponer de atención permanente, las 24 horas, todos los días del año, por profesionales con formación especializada, para dar respuesta a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

A través de un equipamiento de comunicaciones e informático se posibilita que los usuarios tengan conexión permanente con un centro de recepción de llamadas que cuenta con personal cualificado para dar respuesta a situaciones de emergencia (movilizando los recursos necesarios, facilitando el enlace con el entorno sociofamiliar del usuario y actuando en el propio domicilio, si se requiere).

La empresa prestadora del Servicio es DOMUS VI.

Este Servicio está regulado en la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia de San Sebastián de los Reyes,

aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 18/07/2013 y publicada en el BOCM nº 272, de 15/11/2013. En dicha Ordenanza se establece el copago por parte de las personas usuarias de ambos servicios.

Las labores de coordinación y seguimiento global de este Servicio han estado a cargo de la Jefa de Unidad de Personas Mayores.

Los objetivos generales del Servicio son:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse como consecuencia de la edad, la discapacidad, enfermedad o aislamiento social.
- Promover hábitos o conductas dirigidas a la mejora de la calidad de vida y el fomento de su bienestar global tanto a nivel físico como psicológico o social.

12.2.1. SECTORES DE POBLACIÓN

A finales del año 2025, hay un total de 701 usuarios/as en activo, en el servicio de Teleasistencia, siendo los sectores de población atendidos los siguientes:

- Mayores de 65 años, con especial atención a los mayores de 80 años.
- Menores de 65 años, con discapacidad superior al 45%, que les limite en su desenvolvimiento personal.
- Personas con edad inferior a 65 años que, por estar afectadas de una enfermedad crónica u otras razones, se hallen en situación de riesgo.

12.2.2. MODALIDADES DE ATENCIÓN

El número total de beneficiarios del Servicio a 31/12/2025 es de 701, con un total de 611 terminales. De estos terminales de Teleasistencia prácticamente la totalidad son terminales fijos, con la excepción de cuatro terminales de geolocalización (relojes NEKI).

En relación a dispositivos periféricos, que son sensores que se pueden instalar en los domicilios, asociados al terminal de Teleasistencia para prevenir accidentes, al finalizar el 2025, en San Sebastián de los Reyes tenemos instalados 14 de estos dispositivos, concretamente, 7 sensores de humo, 1 sensores de gas que se activan automáticamente en caso de detectar la presencia de humo o gas en casa antes de que la situación se agrave, 5 sensor de caídas que detecta los cambios de postura bruscos o anómalos una vez estudiado los movimientos del usuario y 1 de movimiento que nos alerta si no se evidencia un movimiento determinado en la vida cotidiana de una persona (bien sea de apertura de frigorífico o transitar por una zona de uso frecuente, como la puerta del servicio).

Desde el Servicio se lleva a cabo también una labor preventiva, habiéndose realizado a lo largo del año 9 campañas informativas a través de llamadas de seguimiento:

- Campaña ola de frío.
- Campaña climatológica.
- Campaña estafa lotería premiada.
- Campaña prevención robos de personas que se hacen pasar por trabajadores de Teleasistencia (2).
- Campaña ola de calor (2).
- Campaña prevención gripe.
- Campaña prevención timos y estafas.

Asimismo, en este año, se ha impartido el taller formativo: Autoconocimiento, en el Centro de Servicios Sociales y se llevado a cabo una visita guiada a la Exposición de Martín Chirino en la sala del propio artista del Centro Cultural con personas beneficiarias del Servicio.

12.2.3. COSTE DEL SERVICIO

El coste total del Servicio de Teleasistencia durante el año 2025 ha sido de 92.933,99€. De los cuales el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes ha abonado un total de 50.941,21€ siendo la aportación de los usuarios 41.992,98€.

La mayoría de personas usuarias del Servicio no realizan ninguna aportación económica, siendo la modalidad de copago más frecuente el 100% del coste del Servicio.

El coste de la teleasistencia en el año 2025, como en años anteriores, ha sido el precio de 13,12€ (IVA incluido).

12.3. SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

El Servicio de Comida a Domicilio proporciona comidas equilibradas y adecuadas a las necesidades nutricionales de las personas beneficiarias, entregadas directamente en sus domicilios, cumpliendo una doble función: por una parte, asistencial, ante situaciones de diversidad funcional y/o dependencia y exclusión social de los ciudadanos de este municipio y, por otra parte, preventiva, que surge de la seguridad y tranquilidad que proporciona a las personas usuarias y a sus familiares saber que realizan una comida diaria adecuada a sus necesidades.

El Servicio está contratado con la empresa de servicios UCALSA.

Los objetivos de este Servicio son:

- Potenciar la autonomía personal y la integración de las personas beneficiarias en su entorno habitual evitando, en la medida de lo posible, institucionalizaciones innecesarias.
- Mantener unos hábitos alimenticios adecuados a las necesidades de las personas, previniendo situaciones de riesgo de malnutrición y sus consecuencias sobre la salud.
- Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas limitadas en su autonomía personal y los riesgos de accidentes en el domicilio.
- Solventar temporalmente situaciones en las que la vivienda no reúne condiciones para la elaboración de comidas.

12.3.1. SECTORES DE POBLACIÓN

A finales del año 2025 son 228 las personas usuarias del servicio de Comida a Domicilio, siendo los sectores de población atendidos los siguientes:

- Personas mayores de 65 años, en situación de riesgo y/o vulnerabilidad, que vivan solas, o en compañía de otras personas de similares características.
- Personas menores de 65 años, con grado de discapacidad igual o superior al 45% o grado de dependencia reconocido, que, debido a sus limitaciones, precisen de este recurso para garantizar una adecuada alimentación.
- Personas sin red familiar o social en situaciones de riesgo social, valoradas por el/la trabajador/a social de referencia.
- Núcleos convivenciales en situaciones de crisis temporal motivada por muerte de alguno de los progenitores, enfermedades y hospitalizaciones temporales o diversas circunstancias que imposibiliten la adecuada alimentación de sus miembros.

Más de la mitad de las personas beneficiarias son personas mayores de 65 años, si bien de manera creciente se están incorporando personas con algún tipo de discapacidad y personas en situación de exclusión social y familias, cubriendo así las necesidades de más colectivos.

12.3.2. MODALIDAD DEL SERVICIO

El Servicio de Comida a Domicilio presta los servicios de comida y cena, contemplados de manera independiente, teniendo en cuenta que hay personas usuarias que precisan únicamente la comida o la cena y, otras, ambos servicios. La entrega de los menús en el domicilio se efectúa los 365 días del año. Se han servido un total de 47.539 comidas y 14.491 cenas.

12.3.3. COSTE DEL SERVICIO

El coste total del Servicio de Comida a Domicilio durante el año 2025 ha sido de 286.441,70€. De este importe el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes ha abonado un total de 239.282,68€ siendo la aportación de los usuarios 47.159,02€.

La mayoría de personas usuarias del Servicio no realizan ninguna aportación económica, siendo la modalidad de copago más frecuente el 100% del coste del Servicio.

El coste de la comida a domicilio en el año 2025, como en años anteriores, ha sido de 3,95€ comida o cena (IVA incluido).

12.4. SERVICIO DE INSERCIÓN Y ACTIVACIÓN LABORAL

El Servicio de Activación e Inserción Laboral (SIAL), dirigido a colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social, todos ellos, usuarios de Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, se dirige a proporcionar a las personas participantes los recursos, las herramientas y competencias necesarias para fomentar su empleabilidad e incorporación al mercado laboral o formativo.

El Servicio es global e integral y pretende dar respuesta a distintos perfiles y niveles de empleabilidad dentro de los colectivos atendidos, contemplando a la persona desde todos sus ámbitos y espacios de relación: familiar, social, cultural, laboral, etc.

La empresa prestadora del Servicio es Asociación de Educadores Las Alamedillas.

El equipo de profesionales del SIAL se compone de dos orientadoras laborales y dos educadoras sociales.

El Servicio se presta en días laborables: de lunes a viernes, en horario de 8.00 a 15.00 horas y una tarde a la semana en horario de 16.00 a 19.00 horas.

Las personas beneficiarias del servicio reúnen los siguientes requisitos:

- Encontrarse en un proceso de intervención social en Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, constituyendo este Servicio el recurso adecuado a criterio del/ de la profesional de referencia.

- Encontrarse en situación de desempleo o de mejora de empleo.

Los objetivos específicos del Servicio son:

- Prevenir situaciones de exclusión, mediante la atención integral de las personas en situación de vulnerabilidad social.
- Potenciar la inclusión social y promover la autonomía y el desarrollo personal.
- Favorecer la socialización, mediante la realización de actividades, con metodologías participativas, que permitan la relación con el entorno y la cohesión grupal.
- Fomentar, a través de procesos de acompañamiento social, la adherencia al servicio en las personas usuarias del mismo, así como su motivación para la formación y la búsqueda de empleo.
- Propiciar la adquisición de hábitos básicos de trabajo y de habilidades sociales y de relación, para desenvolverse eficazmente en el medio sociolaboral normalizado.
- Desarrollar actividades individuales de acompañamiento socioeducativo con aquellas personas usuarias que lo requieran.
- Impartir formación dirigida a dotar de competencias digitales y a favorecer la búsqueda y el acceso al empleo.
- Promover la continuidad del trabajo realizado en los talleres prelaborales mediante tutorías individualizadas de orientación laboral.
- Sensibilizar a la sociedad y especialmente a las entidades que trabajan en el sector y al tejido empresarial sobre la responsabilidad social y sobre la potencialidad de determinadas fórmulas de autoempleo.
- Favorecer el trabajo en red, con el resto de agentes sociales implicados en la inserción sociolaboral de las personas en situación de exclusión o vulnerabilidad social.
- Facilitar ofertas de empleo adecuadas a los distintos perfiles profesionales y realizar el seguimiento de las personas usuarias, tras la incorporación al empleo.

El número de personas participantes ha oscilado, a lo largo del año, entre 80 y 100 teniendo en cuenta el número de profesionales y las distintas actividades propuestas. Las actividades pueden ser directas (con la persona) e indirectas.

12.4.1. ACTIVIDADES DEL SIAL

Entre las actividades en las que se trabaja de manera directa con las personas participantes se incluyen:

- Tutorías individuales, encaminadas a diseñar el diagnóstico de empleabilidad y el diagnóstico socioeducativo, así como el diseño del Itinerario Socioeducativo y/o de Inserción.
- Seguimiento e intervención socioeducativa.
- Apoyo y acompañamiento social y prelaboral y en la búsqueda activa de empleo.
- Talleres dirigidos a desarrollar competencias profesionales y habilidades socio-laborales.

Los talleres desarrollados en el año han sido 11. En 6 de ellos la entidad formadora ha sido SIAL, en dos ellos ha existido colaboración del SIAL con el CEPI y con Carrefour y los 3 restantes han sido impartidos por La Caixa, Centro de Formación Merinero y Desarrollo Local del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

A partir de todas estas formaciones se han obtenido un 54% de inserciones laborales del total de personas participantes.

Las actividades indirectas son las realizadas en el ámbito empresarial o en coordinación con otras entidades que se identifican como clave para posibilitar la empleabilidad de ciertas personas con necesidades específicas, e incluyen la coordinación con Servicios Sociales.

Del trabajo realizado en prospección y colaboración con empresas se ha obtenido como resultado el contacto con un total de 66 empresas del entorno cuyos sectores encajan con los perfiles de las personas participantes en el Servicio y, como resultado de esta prospección se han conseguido, a lo largo del año, 82 inserciones por orientación laboral y 45 por intermediación laboral.

12.4.2. POBLACIÓN ATENDIDA

A lo largo del año 2025 se ha atendido a un total de 165 personas, 38 de las cuales son hombres y 127 mujeres.

Ante este perfil mayoritario de mujeres, que en su mayoría (85 de las 127) tienen personas a cargo, el Servicio ha implementado acciones concretas para favorecer su participación, prestándoles apoyo y asesoramiento para la conciliación y organizando horarios de atención adaptados.

Del total de personas atendidas 77 presentan un diagnóstico de vulnerabilidad en diferentes grados, concretamente el 36% de ellas se encuentran en situación de grave vulnerabilidad, enfrentando barreras significativas para acceder al empleo, el 44% está en vulnerabilidad moderada y el 32% en vulnerabilidad leve.

En relación al diagnóstico de empleabilidad del total de personas atendidas por el Servicio, indicar que el 29% de las personas participantes tienen un nivel de empleabilidad bajo, el 60% medio y el 11% alto.

12.4.3 COSTE DEL SERVICIO

El presupuesto utilizado durante el año 2025 para la ejecución de este Servicio asciende a un total de 135.590,04 €

12.5. SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR Y MEDIACIÓN FAMILIAR Y COMUNITARIA

Durante el año 2025 se ha prestado el Servicio de Orientación Familiar y Mediación Familiar y Comunitaria, contratado con la empresa Asociación Centro Trama. Es un Servicio destinado a toda la población empadronada en San Sebastián de los Reyes, por lo que, al menos una de las partes implicadas, tiene que estar empadronada en el municipio.

La Mediación Familiar es un procedimiento extrajudicial y voluntario para la prevención y resolución de conflictos familiares, en el que la persona mediadora, de una manera neutral, imparcial y confidencial, informa, orienta y asiste a las partes en conflicto para facilitar la comunicación y el diálogo entre las mismas, con el fin de tomar decisiones consensuadas que posibiliten la superación de los problemas derivados de la convivencia o de la ruptura de pareja, con el menor coste emocional para todas las partes implicadas, en especial para los hijos e hijas menores.

En el ámbito comunitario la Mediación proporciona a los/as vecinos/as la posibilidad de solucionar sus problemas de manera efectiva, ayudando a mejorar la relación entre las partes por medio del diálogo y el acuerdo.

Los objetivos específicos de este Servicio son:

- Prevenir los conflictos intrafamiliares.
- Resolver o mejorar conflictos entre partes para evitar la apertura de procedimientos judiciales de carácter contencioso, poner fin a los ya iniciados o reducir sus consecuencias negativas.
- Facilitar a las partes el cumplimiento de resoluciones judiciales que afecten a relaciones familiares.
- Resolver conflictos vecinales, facilitando y propiciando la resolución de problemas de convivencia de una forma pacífica y satisfactoria para las partes en conflicto.

Los principios básicos de toda mediación son cuatro:

- Voluntariedad: es un proceso voluntario en donde las partes implicadas aceptan el servicio sin verse obligadas a ello y en cualquier momento de la intervención pueden rechazar la continuidad de la misma.
- Igualdad de las partes: el mediador se encarga de que se ofrezca el mismo espacio, tiempo y atención a las partes implicadas.
- Imparcialidad y neutralidad: el mediador no tomará partido por ninguna de las partes ni respecto al objeto del conflicto, por lo que no asesorará ni dirigirá el acuerdo por donde considere, sino que fomentará que las partes lleguen a ese acuerdo por sí solas.
- Confidencialidad: se garantiza la confidencialidad del contenido de las sesiones y la documentación utilizada.

Por su parte, la Orientación Familiar es un proceso de ayuda cuyo fin es facilitar la solución de problemas y la toma de decisiones positivas. Va dirigido a familias, parejas o personas que precisan orientación y apoyo ante situaciones de conflicto conyugal, filial o intergeneracional. Tiene un carácter preventivo y su objetivo es facilitar recursos para la gestión adecuada de los conflictos que surgen en la dinámica familiar.

El servicio cuenta con un horario de mañana y tarde. Concretamente: de lunes a viernes de 8.30h a 14.00h y los lunes y martes de 16.00h a 19.30h.

El equipo está formado por dos mediadores.

El acceso al servicio puede realizarse:

- Por iniciativa propia de las partes, ya sea una o todas las implicadas.
- Por derivaciones de los/as profesionales de Servicios Sociales, tras haber valorado la mediación como el recurso idóneo a aplicar para favorecer la resolución del problema.
- Por los juzgados para que les ayuden a resolver el procedimiento judicial o les faciliten la mejora de su situación.

12.5.1. POBLACIÓN ATENDIDA

A lo largo del año 2025 se han realizado un total de 78 derivaciones: 67 de índole familiar (6 de ellas atendidas desde el Servicio de Orientación Familiar), y 11 vecinales.

Además de estos casos, hay que contabilizar 8 unidades familiares con intervención en mediación familiar a 1 de enero de 2025, iniciada en el año previo. Por tanto, el total de familias atendidas en el año ha sido de 86.

Por otra parte, indicar que se han cerrado 65 expedientes, 50 de ellos de mediación familiar, 5 de orientación familiar y 10 de mediación vecinal, sumando los otros 4 del año pasado.

Señalar como dato de interés que, a lo largo del año 2025, se ha producido un aumento significativo en el número de derivaciones, concretamente un 29,49%.

Además de la intervención con unidades familiares y con personas vecinas del municipio demandantes del Servicio, los profesionales del mismo han llevado a cabo una Jornada técnica dirigida a profesionales de diferentes instituciones públicas y privadas, incluidos los de Servicios Sociales para dar a conocer el Servicio y su trabajo como mediadores y orientadores familiares y para fomentar el desarrollo de una red de coordinación entre instituciones que permita la detección y la derivación al Servicio. En la Jornada, celebrada en el mes de noviembre, participaron 70 personas, profesionales de Educación, Equipo Psicosocial del Juzgado, Salud, Delegaciones Municipales, ONG,s, etc.

12.5.2. COSTE DEL SERVICIO

El presupuesto total destinado a este Servicio, en el año 2025, ha ascendido a 59.820,01€.

12.6. SERVICIO DE PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (PEF)

El Punto de Encuentro Familiar es un recurso municipal considerado como servicio social especializado, en el que se presta atención profesional orientada a garantizar y facilitar, con carácter temporal, que los hijos/as menores puedan tener relación con su padre, madre, familia de ambos o persona que tenga atribuida la tutela o la guarda en la situaciones que resulten de los procesos de familia y otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso o hasta que lo determine la autoridad judicial (Artículo 2 de la Ley 3/2019,

de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid). Por tanto, es un recurso al que se accede por resolución judicial o administrativa, siendo los juzgados y Comisión de Tutela quienes derivan los casos mediante oficio.

Su horario es de miércoles, jueves y viernes de 17.00h a 20.00h. y sábados y domingos de 10.00h a 14.00h horas y de 17.00h a 20.00h. El Servicio permanece activo los días festivos, salvo los días 24, 25 y 31 de diciembre y 1 de enero.

El Servicio Punto de Encuentro Familiar de San Sebastián de los Reyes lo desarrolla la empresa Asociación Centro Trama. Es el Servicio de referencia de la zona norte por la situación geográfica. Cumpliendo con el artículo 9 de la Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid, el criterio de derivación de las familias a los puntos de encuentro es el más cercano al domicilio del menor, por lo que no sólo se interviene con familias residentes en el municipio de San Sebastián de los Reyes, sino también, con familias residentes en otros.

El equipo está formado por tres profesionales: psicóloga, trabajador social y educadora social.

A lo largo de este año, se han intervenido un total de 67 familias, contabilizando un total de 80 menores atendidos.

12.6.1. COSTE DEL SERVICIO

El presupuesto total destinado a este Servicio, en el año 2025, ha ascendido a 53.636€.

12.7. CONVENIO DE LA HERMANDAD DEL SANTÍSIMO CRISTO DE LOS REMEDIOS. COMEDOR SOCIAL

En el año 2024 se firmó un nuevo Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes y la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios (en adelante la Hermandad), para el Servicio de Comedor Social, con vigencia desde el 1 de noviembre de 2024 hasta el 31 de octubre de 2025 y con posibilidad de prórrogas anuales hasta un máximo de cuatro años naturales desde su firma. En diciembre de 2025 se ha firmado la primera de las prórrogas, vigente desde el 1 de noviembre de 2025 hasta el 31 de octubre de 2026.

Mediante este Convenio se subvencionan 30 plazas diarias en el Comedor Social de dicha entidad (en funcionamiento de lunes a viernes durante 10 meses del año), para personas derivadas por Servicios Sociales. En el Comedor Social, además de prestar apoyo con alimentación a personas en riesgo o exclusión social, se ofrece un espacio de encuentro, apoyo y acompañamiento social a estas personas, superando la simple asistencia básica y material que supone la prestación de alimentos.

El Ayuntamiento aporta al Convenio el local en el que se desarrollan las actividades, sus gastos de mantenimiento (luz, agua y seguros) y un importe económico de 40.000€. Asimismo, dentro de las obligaciones del Ayuntamiento, se incluye prestar apoyo y asesoramiento técnico al voluntariado de la Hermandad que atiende el Comedor Social. La Hermandad, por su parte, es responsable de otros gastos de mantenimiento y del material necesario para llevar a cabo el servicio de comedor y las actividades restantes.

Para favorecer la mejora de la formación de las personas voluntarias, se han realizado dos sesiones formativas a lo largo del año 2025:

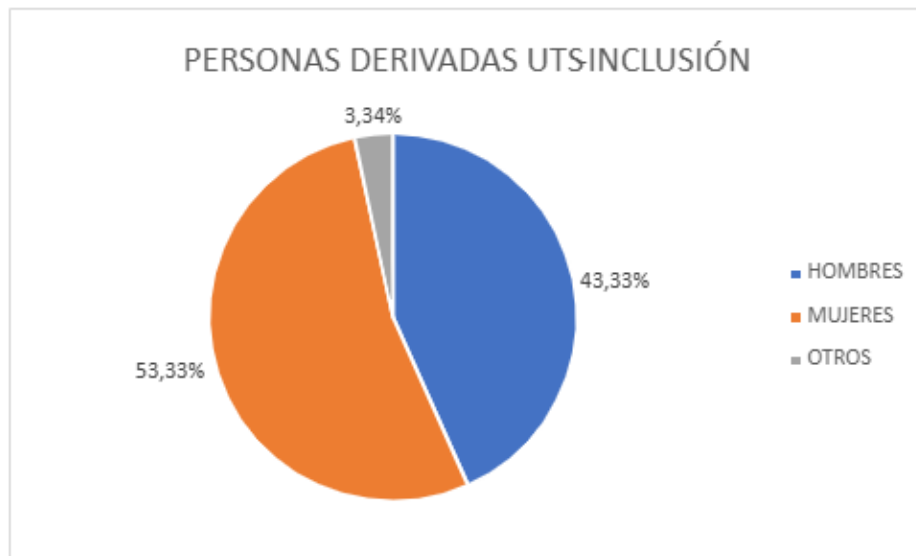
- Curso: Habilidades Sociales para la Intervención Social con personas en riesgo de exclusión social. Impartido por la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, en modalidad presencial, en el PIV de San Sebastián de los Reyes.
- Taller de Higiene Alimentaria para manipuladores de alimentos del comedor social. Impartido por una Técnica de la Delegación de Salud del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

La Hermandad, dentro de sus fines sociales, incluye también el apoyo al colectivo de familias, con menores a cargo y en situación de precariedad económica. En el año 2025 ha dado continuidad a la entrega de alimentos infantiles y productos de higiene a familias con menores de 0 a 3 años, derivadas por Servicios Sociales, puesta en marcha en el año 2022, con financiación de la propia Hermandad. Se ha prestado apoyo a una media mensual de 20 menores a lo largo de todo el año, procedentes de familias en proceso de intervención social en Servicios Sociales Municipales.

En el Comedor Social se ha atendido diariamente, a lo largo del año 2025, a un total de 30 personas derivadas por el Ayuntamiento. A estas personas se les ha proporcionado comida, mediante un servicio de catering (con el fin de garantizar la trazabilidad de todos los alimentos servidos en el local, y llevar un control de los alérgenos alimentarios), de lunes a viernes, desde el 2 de enero hasta el 11 de julio y desde el 8 de septiembre hasta el 31 de diciembre. Además de ofrecer la comida diaria en estos días de la semana, se han entregado diariamente alimentos para las cenas y desayunos, así como para las comidas de fines de semana y festivos, procedentes de donaciones de supermercados y de particulares.

En este año 2025 la Hermandad ha desarrollado con las personas atendidas en el Comedor Social actividades grupales lúdico-formativas en horario de tarde (una o dos tardes semanales), orientadas a mejorar las habilidades sociales y la comunicación, promover el ocio saludable, favorecer la detección de necesidades y prestar orientación y formación a las personas usuarias del recurso.

Las personas derivadas proceden, en su mayor parte, de las zonas de la Unidad de Trabajo Social y la Unidad de Inclusión; que representan una media del 53,33% y del 43,33% respectivamente.



El sexo predominante es hombre, que representa un porcentaje medio a lo largo del año del 70%, frente a las mujeres, que representan el 30% del total de personas atendidas en el Comedor Social.



Por sectores de población, en hombres destacan tres sectores: en primer lugar, personas sin hogar, que representan un porcentaje del 33,33% del total. En segundo lugar, inmigrantes, que representan el 23,81% y, en tercer lugar, personas con discapacidad, que representan el 19,05%. En el caso de las mujeres, los sectores predominantes son: en primer lugar, inmigrantes, con un

porcentaje del 44,44% y, en segundo lugar, familia, con un porcentaje del 22,22%.

Estos datos señalan el perfil mayoritario de persona derivada al Comedor Social: varón, en situación de calle o inmigrante. Las mujeres derivadas son, en una amplia mayoría, inmigrantes, señalando la existencia de un pequeño porcentaje de mujeres que forman parte de unidades familiares.

13. PUNTOS DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO (PIV)

13.1. PERSONAL

Actualización de datos:

- Personal técnico: Rosa María Domingo Navacerrada y Beatriz Mochón del Prado.
- Horario de atención del PIV: lunes y miércoles de 16.00 a 20.00 h y viernes de 9.00 a 14.00 h.
- Lugar: Centro Joven Sanse
- Teléfono de contacto: 91 652 08 89
- Correo-e de contacto: pvoluntariado@ssreyes.org
- Web: <http://www.ssreyes.org/es/portal.do?IDM=287&NM=3>

13.2. ACTIVIDADES

➤ Relativas a la difusión del PIV

- Difusión en los Cursos de Monitor de Ocio y Tiempo Libre.
- Difusión de Cursos de voluntariado a través de nuestra página web y RRSS (Facebook, Instagram, WhatsApp), en el material impreso que se realiza para difundir los cursos ofertados por la Delegación de Juventud, y en la revista municipal La Plaza.
- Publicación en la web del Centro de convocatorias para realización de Voluntariado Europeo.
- Información sobre Cuerpo Europeo de Solidaridad en web, en el apartado de convocatorias y en RRSS.

➤ Relativas a la promoción y sensibilización del voluntariado

Los cursos que se han organizado desde el PIV de San Sebastián de los Reyes, en colaboración con la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, a lo largo del año 2025 son los siguientes:

- “Prevención y actuación frente el edadismo: discriminación por edad en jóvenes y mayores”, días 4 y 15 de octubre 2025, de 17:00 a 20:00 h presencial.
- “Relajación y mindfulness para ayudar al bienestar de los voluntarios”, días 29 y 31 de octubre 2025, de 10:00 a 13:00 h presencial.
- “Cómo afrontar las demandas emocionales en el voluntariado con personas con deterioro cognitivo”, días 18 y 19 de febrero 2025, de 10:00 a 14:00 h presencial.
- “Habilidades sociales para la intervención con personas en riesgo de exclusión social”, días 18 y 19 de marzo 2025, de 10:00 a 14:00 h presencial.
- Relajación y mindfulness para ayudar al bienestar de los voluntarios, días 11 y 13 de junio de 2025, de 10 a 14.00h presenciales.
- Inteligencia emocional”, días 19 y 21 de noviembre, de 10:00 a 13:00 h presencial.

13.3. ANEXO PARA LA RECOGIDA DE DATOS

13.3.1. VOLUNTARIOS:

. Ciudadanos que han solicitado información en el PIV durante 2025:

CONTACTO:	Nº DE CIUDADANOS	PORCENTAJE
Telefónico	29	3,90%
Presencial	33	4,44%
Telemático	680	91,64%
TOTAL	742	100%

13.3.2. Seguimiento de voluntarios:

	Nº VOLUNTARIOS
¿Cuántos voluntarios tiene registrados el PIV?	780
Nº de voluntarios inscritos en el 2024	39

*A efectos de este anexo, entendemos por voluntario aquella persona que se ha incorporado efectivamente a un programa de voluntariado.

13.3.3 Datos de las personas inscritas en el PIV durante 2025:

Distribución por edad de las personas inscritas en el PIV durante 2025:

EDAD	Nº VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
14-15 años	0	0
16-17 años	1	2,56%
18-25 años	6	15,38%
26-40 años	3	7,69%
41-55 años	7	17,94%
56-64 años	8	20,51%
>65 años	14	35,89%
TOTAL	39	100%

Distribución por sexo de las personas inscritas en el PIV durante 2025:

SEXO	Nº VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
Hombres	9	23,07%
Mujeres	30	76,92%
TOTAL	39	100%

Distribución por ocupación de las personas inscritas en el PIV durante 2025:

OCUPACIÓN	Nº VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
Desempleado	6	15,38%
Empleado	8	20,51%
Estudiante	9	23,07%
Prejubilado/Jubilado	16	41,02%
TOTAL	39	100%

Nivel formativo de los voluntarios inscritos en el PIV durante 2025:

NIVEL FORMATIVO	Nº VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
Bachillerato	7	17,94%
Formación Profesional	7	17,94%
Primaria/EGB	5	12,82%
Secundaria	3	7,69%
Sin Estudios	1	2,56%
Universitario	16	41,02%
TOTAL	39	100%

Tipo de voluntariado en el que señalan interés por participar las personas inscritas en el PIV durante 2025:

TIPO DE VOLUNTARIADO	Nº VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
Comunitario	2	2,66%
Corporativo/Empresarial	0	0
Cultural	7	9,33%
Deportivo	3	4,00%
Educativo	8	10,66%
Emergencias	1	1,33%
Europeo	0	0
Gestión de organizaciones	1	1,33%
Internacional al Desarrollo	0	0
Medioambiental	6	8,00%
Ocio y Tiempo Libre	9	12,00%
On LINE	0	0
Puntual	0	0
Sanitario	6	8,00%
Social	32	42,66%
Universitario	0	0

Gestión de Programas/Actividades en los que participan voluntarios:

	Nº PROGRAMAS	Nº VOLUNTARIOS
Programas o actividades gestionadas por entidades	37	25
Programas o actividades gestionadas por ayuntamiento/Mancomunidad/Universidad...	5	87 mayores

13.3.4. ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO

	Nº ORGANIZACIONES
Nº Organizaciones inscritas en el PIV	37
Nº Organizaciones inscritas en el 2025	0
<p>Relación de Organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASOCIACION SOCIO CULTURAL DE AGENTES COMUNITARIOS ASCAC Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DEL SINDROME DE INMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA ASIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - FUNDACION CENTRO ENSEÑANZA ESPECIAL. Centro Ocupacional Granja San Jose Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE PADRES DE ALUMNOS DE INTEGRACION APAI Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE PADRES DE DISCAPACITADOS DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES APADIS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - CRUZ ROJA ESPAÑOLA - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES CRE SSREYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION CULTURAL HISPANO ARABE ALEGRIA ACHAA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION MAURITANO-ESPAÑOLA DE INTERCAMBIO CULTURAL - S. S. DE LOS REYES A.M.E.I.C. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - CENTRO JOVEN DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes -AYTO SSRR. PROGRAMA DE INTEGRACION DE POBLACION INMIGRANTE Y EN DIFICULTAD SOCIAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE FAMILIARES Y AFECTADOS DE SALUD MENTAL AFASAME Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - CONSEJO DE LA JUVENTUD DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES C.J.S.S.R. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ORGANIZACION NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES - 	

S.S. DE LOS REYES ONCE S.S. REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- RED AGUSTINIANA PARA LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO REDA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ALTAMIROS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- AYTO SSRR. SECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES: PROYECTO SOCIOEDUCATIVO EN HABILIDADES SOCIALES Y PERSONAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACIÓN CULTURAL NORTE JOVEN - ALCOBENDAS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- AYTO. SSRR SECCIÓN DE JUVENTUD E INFANCIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- AYTO. SSRR SECCIÓN DE MUJER/IGUALDAD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- AYTO. SSRR. SECCIÓN DE SEGURIDAD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- AYTO. SSRR. SECCIÓN DE EDUCACIÓN: ESCUELA DE PADRES Y MADRES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACIÓN DE RESTAURADORES SIN FRONTERAS A-RSF Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACIÓN DE PADRES DE MINUSVÁLIDOS DE ALCOBENDAS APAMA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACIÓN DE PADRES ALUMNOS CON DISCAPACIDAD DE ALCOBENDAS APAMA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACIÓN SÍNDROME DE ANGELMAN - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES ASA SS REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACIÓN DE OCIO Y TIEMPO LIBRE CON DISCAPACIDAD "LA LUNA" LA LUNA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACIÓN JUVENIL G.A.A.R.@ (GRUPO ASOCIADO DE ANIME, ROL Y ACTIVIDADES TECNOLÓGICAS) G.A.A.R.@ Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- BRAKE MASTER FLOW B.M.F Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- SHOW DANCER SD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACIÓN JUVENIL DE OCIO Y TIEMPO LIBRE "ZINAL" A.O.T ZINAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACIÓN DE RUMANOS "SCANTEIA" SCANTEIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

<ul style="list-style-type: none"> - MUSEO DE ARTES Y TRADICIONES POPULARES - AYUNTAMIENTO DE S. S. DE LOS REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE FAMILIAS NUMEROSAS DE S. S. DE LOS REYES A.F.A.N. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - FEDERACION LOCAL DE ASOCIACIONES DE PADRES DE S. S. DE LOS REYES F.A.P.A. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE MADRES Y PADRES DEL ALUMNADO - COLEGIO SAN SEBASTIAN AMPA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - AGRUPACIÓN DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL - AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES PROTECCIÓN CIVI Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - HERMANDAD DEL SANTÍSIMO CRISTO DE LOS REMEDIOS. 	
Actualizadas hasta la fecha en el SIAV	37

13.3.5. EMPRESAS

	Nº DE EMPRESAS
Nº y relación de empresas con las que se ha colaborado en proyectos de voluntariado corporativo en el 2024:	Ninguna

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO	2
2. INTRODUCCIÓN	4
3. HSU-SOCYAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	11
4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL	15
5. UNIDAD ADMINISTRATIVA	27
6. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL (UTS)	33
7. PRESTACIONES ECONÓMICAS	40
8. UNIDAD DE INCLUSIÓN SOCIAL	51
9. UNIDAD DE FAMILIA	62
10. UNIDAD DE PERSONAS MAYORES	75
11. PLAN LOCAL DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO	80
12. SERVICIOS Y CONVENIOS	87
12.1 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)	88
12.2. SERVICIO DE TELEASISTENCIA (TAD)	91
12.3. SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO	94
12.4. SERVICIO DE INSERCIÓN LABORAL	96
12.5. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	100
12.6. SERVICIO PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	102
12.7. CONVENIO HDAD. STMO. CRISTO REMEDIOS	104
13. PUNTO DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO (PIV)	108
