

MEMORIA

AÑO 2021

SERVICIOS SOCIALES

SAN SEBASTIAN DE LOS REYES

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO	5
1.1. UBICACIÓN Y CONTACTO	6
1.2. HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO	7
2. INTRODUCCIÓN.....	8
2.1. INTRODUCCION.....	9
3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIO DE SERVICIOS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	18
3.1. SISTEMA SE INFORMACION DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES (SIUSS).....	19
3.2. ADMINISTRACION ELECTRONICA	20
4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL	23
4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES	24
4.2. CARACTERISTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2021	55
4.3. DATOS GENERALES DE INTERVENCION DIRECTA EN SERVICIOS SOCIALES.....	63
5. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL.....	66
5.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE U.T.S.	67
CONVOCATORIAS PUBLICAS DE AYUDAS DE COMEDOR ESCOLAR Y AYUDAS PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIAL ESCOLAR, MATERIAL TIC Y LIBROS DE TEXTO	69
5.2 EMERGENCIA SOCIAL.....	70
5.3. COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL, Y/O DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL	81
6. UNIDAD DE PERSONAS MAYORES	88
6.1. DATOS GLOBALES DEPENDENCIA.....	89
6.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (S.A.D).....	92
6.3. TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD).....	101
6.4. CENTROS DE DÍA Y ESTANCIA EN RESIDENCIA TEMPORAL	105
6.5. PROGRAMA DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA.....	107
6.6. COMEDORES DE MAYORES: GLORIA FUERTES Y COMUNIDAD DE MADRID.....	110
7. UNIDAD DE FAMILIA	112
7.1. PROGRAMA DE FAMILIA	113
7.2. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES	139
7.3. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO	149
7.4. PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF) DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	150
7.5. CONCLUSIONES Y OBJETIVOS PARA EL 2022.....	157
8. PROGRAMA DE INCLUSION SOCIAL	159
8.1. PROGRAMA DE INCLUSION SOCIAL	160

8.2. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN.....	162
8.3 PERSONAS SIN HOGAR.....	166
8.4 COMEDOR SOCIAL.....	170
8.5. PROYECTOS DE EMPLEO.....	171
9. PUNTO DE INFORMACION AL VOLUNTARIADO.....	181
9.1. PERSONAL.....	182
9.2. ACTIVIDADES:.....	182
9.3 ANEXO PARA LA RECOGIDA DE DATOS.....	184
10 . PROGRAMA DE COOPERACION SOCIAL.....	191
SOLIDARIDAD Y TRABAJO COMUNITARIO.....	191
11. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	198
11.1. INTRODUCCIÓN.....	199
11.2 PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	199
11.3. OBJETIVOS.....	200
11.4. LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN.....	200
11.5. EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN 2021.....	203
11.6. NECESIDADES PARA EL 2022.....	204

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

1.1. UBICACIÓN Y CONTACTO

Centro de Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes

Dirección:	Federico García Lorca, s/n
Código postal:	28701
Teléfonos:	91.654.01.43 – 91.659.22.34
Centralita:	91.654.08.22
Fax:	91.654.68.24
Área:	Demarcación: 1.01.1
Correo electrónico:	<p>Directora General de Cohesión Social: bsolerv@ssreyes.org</p> <p>Unidad de Familia: equipofamilia@ssreyes.org</p> <p>Unidad de Trabajo Social: mhidalgol@ssreyes.org</p> <p>Unidad de Personas Mayores: vlopezb@ssreyes.org</p> <p>Programa Inclusión Social: rgalveza@ssreyes.org</p> <p>Unidad Administrativa: efuentel@ssreyes.org</p>

1.2. HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO

UTS	MARTES Mañana	MIÉRCOLES Mañana	JUEVES Mañana
ZONA 1	8:30-14:30	8:30-14:30	8:30-14:30
ZONA 2	8:30-14:30	8:30-14:30	8:30-14:30
ZONA 3	8:30-14:30	8:30-14:30	8:30-14:30
ZONA 4	8:30-14:30	8:30-14:30	8:30-14:30
ZONA 5	8:30-14:30	8:30-14:30	8:30-14:30
Inclusión Social	8:30-14:30	8:30-14:30	8:30-14:30
Personas Mayores	8:30-14:30	8:30-14:30	8:30-14:30

2. INTRODUCCIÓN

2.1. INTRODUCCION

La Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (Ley 11/2003 de 27 de marzo), señala, en su artículo 2: “Los Servicios Sociales tienen por finalidad la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrandose su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales”.

El objetivo de los Servicios Sociales es asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, teniendo cubiertas las necesidades sociales. A los efectos de la Ley 11/2003, se entienden como necesidades sociales las derivadas del derecho de la persona a realizarse como ser social en el ámbito convivencial, interpersonal y familiar, y, en el relacional, entre el individuo y su entorno social.

El Sistema Público de Servicios Sociales está constituido por el conjunto integrado y coordinado de programas, recursos, prestaciones, actividades y equipamientos destinados a la atención social de la población y gestionados por la Administración Local y Autonómica.

Son prestaciones propias de los Servicios Sociales Municipales (Atención Social Primaria), dirigidas a los diferentes sectores de atención (Personas Mayores, Familias, Infancia, Mujer, Personas con Discapacidad, Población Inmigrante, Minorías Étnicas, Personas sin Hogar, entre otros):

- Prestaciones técnicas: actos profesionales realizados para atender necesidades planteadas por los usuarios del sistema de servicios sociales.

- Prestaciones económicas: de carácter periódico o de pago único, concedidas a personas o familias para facilitar su integración social, apoyar el cuidado de personas dependientes, paliar situaciones transitorias de necesidad o garantizar mínimos de subsistencia.
- Prestaciones materiales: aquellas cuyo contenido económico o técnico es sustituido por su equivalente material: atención domiciliaria, teleasistencia, centros de atención diurna, manutención, etc.

En el Sistema Público de Servicios Sociales, se diseña el tipo de intervención adecuada para cada caso, que se formaliza como Proyecto Individual o Familiar de Intervención, contando con la participación de los interesados. Asimismo, se desarrollan proyectos grupales o comunitarios, de modo que se garantice la coherencia y continuidad de itinerarios de atención o inserción personal o familiar. El profesional de referencia es el encargado de canalizar los distintos apoyos que precise la persona, asegurando la globalidad e integridad de las intervenciones, así como la aplicación adecuada de los recursos. El profesional de referencia es un Trabajador Social, en el nivel de Atención Social Primaria.

En los Servicios Sociales del Ayuntamiento la intervención la realizan (junto con los profesionales del Trabajo Social), técnicos con formación de Educación Social y Psicología, así como el equipo administrativo.

Los datos que aporta esta Memoria 2021 ponen de manifiesto el trabajo realizado por una de las Secciones Municipales con mayor volumen de gestión presupuestaria. A lo largo del segundo año marcado por una crisis mundial sin precedentes, derivada de la pandemia por Covid19, se han invertido en Servicios Sociales 3.887.107,89€ (incluyendo gastos de personal, mantenimiento y programas) cantidad similar a la invertida en el año 2020, en el que se había aumentado el presupuesto (frente al año 2019) en 979.949,73€.

Una parte del gasto en Servicios Sociales se financia por la Comunidad de Madrid, a través del Convenio Único para el Desarrollo de la Atención Social Primaria por los Servicios Sociales de las Entidades Locales para 2021 (dotado por parte de la Comunidad de Madrid con una cantidad de 786.779,27€).

El número total de usuarios/as atendidos en Servicios Sociales Municipales, a lo largo del año 2021, ha sido de 5.893, que representan el 6,42% del total de la población del municipio.

Las intervenciones de los diferentes profesionales de la Sección de Servicios Sociales se han realizado sobre una totalidad de 3.032 expedientes personales/familiares de los cuales 866 han sido expedientes nuevos abiertos a lo largo del año 2021, correspondiéndose con un total de 1.395 usuarios/as que por primera vez han acudido a Servicios Sociales.

Con relación al perfil de los usuarios atendidos en Servicios Sociales, diferenciados por colectivos, indicar que la mayor parte de la población atendida pertenece a los colectivos: familia, población inmigrante y personas en situación de necesidad provocada por la pandemia por Covid-19. Se observa un cambio en el perfil de usuario atendido en 2021, puesto que en el año precedente los colectivos mayoritarios, eran, en este orden: personas en situación de necesidad provocada por la pandemia, familias y personas mayores. No obstante, señalar que toda la población atendida, en mayor o menor medida, se ha visto afectada por las graves consecuencias socioeconómicas y sanitarias de la pandemia, aún no superadas.

El perfil tipo de usuaria/o atendido, en relación al sexo, edad, nacionalidad y composición familiar, se mantiene igual en los dos años anteriores: mujer, de 31 a 45 años, española, formando parte de unidades familiares con menores a cargo.

Durante el año 2021 se han mantenido los Servicios y Programas existentes en años anteriores. Hay que destacar que, en este año, se han podido llevar a cabo tres grandes objetivos planteados en sus inicios, a pesar de estar marcado por la crisis sanitaria y socioeconómica:

- Puesta en marcha del Punto de Encuentro Familiar.
- Puesta en marcha de los Proyectos de Empleo.
- Desarrollo del Programa de Cooperación Social.

En referencia a las demandas planteadas por los ciudadanos del municipio, atendidos a lo largo del año, se concentran en tres grandes grupos: en primer lugar, demandas de prestaciones económicas, concretamente ayudas de emergencia social municipales; en segundo lugar, demandas de servicios y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio, incluyendo en ésta las demandas de apoyos técnicos profesionales (Trabajadoras/es Sociales, Educadores/as Sociales, Psicólogos/as) y, en tercer lugar, demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.

Para dar respuesta a las demandas planteadas en Servicios Sociales, se han aplicado diferentes recursos de tipo económico, material o técnico. En el año 2021, estos han sido los recursos aplicados:

- En primer lugar, prestaciones económicas y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia, que representan el 52,27% del total.
- En segundo lugar, prestaciones de apoyo técnico de diferentes profesionales de la intervención social que, junto con los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, forman el bloque de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia, representando el 30,25% del total de recursos gestionados.

- En tercer lugar, destacan los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos, que representan en su conjunto el 9,21%.

En relación a las prestaciones económicas propias del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, destinadas a paliar situaciones de necesidad económica, que se han visto incrementadas por la crisis económica derivada de la pandemia por Covid19, indicar que el número total de Ayudas de Emergencia Social gestionadas durante el año ha sido muy elevado: 5.987, destinando un importe total de 1.780.364,24€. A destacar el importante aumento del gasto municipal durante los dos últimos años 2020 y 2021, en relación al año 2019, destinado a financiar este tipo de Ayudas: concretamente 574.444,43€ más en el año 2020 y 8.462,70€ más de la cifra anterior en el año 2021.

En relación a las personas/familias perceptoras de la Renta Mínima de Inserción de Comunidad de Madrid, cuya gestión es competencia de las Entidades Locales, indicar que el número medio de beneficiarios a lo largo del año 2021 ha sido de 70.

En este año se han gestionado por parte de Servicios Sociales dos convocatorias de subvenciones:

- Ayudas de Comedor Escolar para menores de segundo ciclo de Educación Infantil o Educación Primaria del curso escolar 2021/2022, de las que se han beneficiado 630 menores, con un gasto de 186.972€
- Ayudas para la adquisición de Material Escolar, Material Tic (Tecnologías de la información y la comunicación) y Libros de texto para el curso 2021/2022. Han sido 149 los menores beneficiarios de estas ayudas, por un importe total de 20.542,71€.

La población mayor y discapacitada del municipio se ha beneficiado de prestaciones y servicios destinados a mejorar la calidad de vida, el mantenimiento en el entorno habitual, la promoción de la autonomía y la atención a la dependencia: Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria, Centros de Atención Diurna, Comida a Domicilio, Estancia Temporal en Residencia Asistida, Ayuda para la alimentación en los Centros de Atención Diurna y Ayuda Complementaria para la Mejora de las Condiciones de Habitabilidad de la vivienda habitual.

En este año 2021 se ha llevado a cabo, desde el Programa de Cooperación Social, el Proyecto Final de Vida y Soledad, conveniado con el Centro de Humanización de la Salud, de Los Camilos. Este proyecto se puso en marcha en diciembre de 2020, dirigido a personas mayores que viviesen solas, sin hijos o que, teniéndolos, viviesen una situación de soledad, que se hubiera podido ver, además, agravada por la pandemia por Covid-19. A estas personas (concretamente 45) se les ha prestado acompañamiento telefónico de voluntariado.

De todos los servicios y prestaciones señalados se han beneficiado un total de 1.089 ciudadanos y el gasto total aportado por el Ayuntamiento ha ascendido a 821.398,20€.

Para Servicios Sociales es prioritaria la atención a menores y familias en situación de especial vulnerabilidad, debiendo asumir, por ley, la protección jurídica y social de los menores en situación de desamparo. Desde la Unidad de Familia se presta apoyo especializado a las familias y menores en situación de vulnerabilidad (riesgo, desamparo y/o conflicto social) por parte de equipos interdisciplinarios, con el objetivo de garantizar la protección de los menores, evitar su institucionalización y favorecer la adquisición o recuperación de funciones y habilidades personales y sociales, que faciliten la integración y la convivencia socio-familiar. A lo largo del año 2021 se ha intervenido con 268

familias y 373 menores. A destacar el hecho de que 70 estas familias han sido nuevas en el Programa.

Parte de los miembros de este equipo forman parte del Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia y de sus comisiones.

El número de menores del municipio con medidas de protección, por encontrarse en situación de desamparo, es de 23, tratándose de medidas de guarda o tutela residencial, en familia extensa o en familia alternativa.

En relación con la totalidad de los menores atendidos en Servicios Sociales (no sólo en el Programa de Familia) señalar que un número elevado de ellos ha participado en diferentes programas y servicios socioeducativos, gestionados por otras Delegaciones Municipales, tales como Educación, Juventud, etc., a las que han sido derivados por los profesionales de la Sección:

- Sanse Concilia: Tardes del Cole, Primeros del Cole y Días no lectivos: 529 menores.
- Campus Deportivos: 329 menores (674 plazas).
- Campamento Marbella: 11 menores.

El importe total de las actividades para estos menores ha ascendido, en el año 2021, a 122.736,37€

Uno de los objetivos para el año 2021, de gran importancia para esta Sección, era la puesta en marcha del Punto de Encuentro Familiar (PEF). En mayo de este año se ha iniciado este Servicio 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 guarda en la situación que resulten de

los procesos de familia y otros supuestos de interrupción de la convivencia, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso o hasta que lo determinen 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). El PEF está gestionado por una empresa contratada por el Ayuntamiento y coordinado por Servicios Sociales. A lo largo de este año, se ha intervenido con un total de 58 familias.

Desde la Unidad de Inclusión Social, se ha atendido a 56 personas sin hogar, con las que se realizado una intervención intensiva y un acompañamiento social individualizado. Desde esta Unidad se coordina el Convenio de Colaboración suscrito por el Ayuntamiento y la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios para el Comedor Social que desarrolla esta Hermandad y al que Servicios Sociales deriva usuarios a lo largo del año, concretamente 30 personas/día.

Otro de los objetivos prioritarios para la Sección era la puesta en marcha de los Proyectos de Empleo. Enmarcados en la Unidad de Inclusión Social, en el mes de mayo, se han iniciado estos Proyectos:

- Itinerario Formativo como Personal de Apoyo a la Conciliación Familiar y Laboral: se han beneficiado de este itinerario 10 personas y su coste ha ascendido a 9.187,50€.
- Servicio de Inserción y Activación Laboral, en el que han participado 173 personas y cuyo coste ha sido de 70.207,88€.

La Unidad de Cooperación Social ha desarrollado su actividad, a lo largo del 2021, centrada fundamentalmente en dos Proyectos:

- Puesta en marcha de la Mesa de Coordinación Sociosanitaria. Esta Mesa se ha constituido como un espacio de coordinación

sociosanitaria entre profesionales de instituciones públicas de los ámbitos sanitario y social que intervienen en la localidad.

- Proyecto Final de Vida y Soledad.

**3. SISTEMA DE
INFORMACIÓN DE
USUARIO DE
SERVICIOS SOCIALES Y
ADMINISTRACIÓN
ELECTRÓNICA**

3.1. SISTEMA SE INFORMACION DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES (SIUSS)

El Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales (SIUSS) permite la recogida de los datos básicos del/la usuario/a de los servicios sociales de Atención Primaria, información necesaria para realizar una intervención profesional como respuesta a una demanda social.

Se configura a través de expedientes familiares y permite a lo/as Trabajadores/as Sociales y a los restantes profesionales de la intervención social: educadores sociales y psicólogo/as de Atención Primaria de las Entidades Locales la gestión de los mismos.

El SIUSS se viene desarrollando desde 1994 por el actual Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social en colaboración con las Comunidades Autónomas (Convenios de Colaboración).

En Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes se comenzó a utilizar la aplicación SIUSS-WEB en el mes de diciembre de 2014.

En estos momentos, la aplicación informática, en su Módulo de Gestión SIUSS, es utilizada por todos los profesionales del Centro de Servicios Sociales, con diferentes funcionalidades.

El Módulo de Cita Previa, es utilizado por las/os profesionales de la Unidad Administrativa y por todos/as los/as restantes profesionales del Servicio, para la gestión diaria de las entrevistas con los usuarios y la explotación de los datos a efectos estadísticos, de gestión y seguimiento y para la elaboración de la memoria anual.

El módulo de Maltrato Infantil se está comenzando a utilizar por parte de los profesionales de la Unidad de Familia, si bien son muy pocos los expedientes registrados en el mismo a lo largo del año 2021 por falta de tiempo

de los técnicos, dada la situación vivida por la pandemia por Covid19 y la complejidad y extensión del módulo. El módulo de Violencia de Género no se utiliza.

En este año, marcado por los efectos de la pandemia por Covid-19, igual que en el año precedente, no se han podido llevar a cabo dos tareas de desarrollo y mejora de SIUSS por falta de personal y elevada carga de trabajo de los profesionales de la Sección en activo, quedando pendientes para el año 2022:

1- Elaboración de un manual de uso de la aplicación.

2- Corrección de los expedientes con errores o incompletos, que no pueden contabilizarse como expedientes trabajados por el Centro de Servicios Sociales en los volcados cuatrimestrales que realiza la Comunidad de Madrid y en la memoria anual.

3.2. ADMINISTRACION ELECTRONICA

El Ayuntamiento está trabajando en avanzar con la Administración Electrónica siendo un objetivo prioritario del Plan de Administración Electrónica 2018/2019: "Asegurar el ejercicio del derecho de la ciudadanía y los sujetos obligados según normativa vigente a relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento implantando sistemas de tramitación completamente electrónicos".

En la Sección de Servicios Sociales, se han ido incorporando, en los últimos años, procedimientos electrónicos que han modernizado y mejorado las gestiones de trabajo: firma electrónica (por parte de todos los profesionales), utilización de la aplicación SCSP para el acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos y Gestor de Citas, para la gestión de la lista de espera

de los usuarios que acuden para ser atendidos por el personal de la Unidad Administrativa.

En relación a esta última aplicación: Gestor de Citas, indicar que en este año 2021 no se ha llegado a implementar su uso para la citación de los/as usuarios/as que acuden presencialmente para ser entrevistados por las Trabajadoras Sociales, quedando pendiente para el año 2022 el uso de esta función de la aplicación, que continúa operativa para las atenciones del personal de Administración.

En relación a las restantes aplicaciones informáticas, de uso común en el Ayuntamiento, señalar que es habitual la utilización de Flexia (registro de entrada y salida, Convenios, IQRS y gestión de expedientes de la Sección) por parte del personal administrativo y de la Jefatura de Sección y de la Jefatura de Unidad de Apoyo. La aplicación de Padrón es utilizada habitualmente por todas las Trabajadoras Sociales y el personal de Administración. Firmadoc se utiliza por parte de los profesionales responsables de la aprobación de facturas y por la Jefatura de Sección y de Unidad para la tramitación de los contratos menores y mayores. Y, en este año, se ha utilizado Pixelware para la tramitación de las dos convocatorias públicas de subvenciones: Ayudas de Comedor Escolar y Ayudas para Material Escolar, Material TIC y Libros de Texto.

Uno de los objetivos indicados en la Memoria 2019 para el año 2020 y en la memoria del 2020 para el año 2021 era: "la implementación del procedimiento de gestión electrónica de los servicios y las prestaciones económicas gestionadas en Servicios Sociales". Este objetivo no ha podido llevarse a cabo por los mismos motivos por los cuales no ha podido realizarse en los años anteriores: la no adecuación de la aplicación informática actual para llevar a cabo el procedimiento de gestión (puesto que en los próximos años será una aplicación distinta la que se utilizará para el mismo:

concretamente el paso de Flexia a Firmadoc) y la falta de tiempo por parte del personal de Servicios Sociales y de las restantes Secciones Municipales implicadas en la puesta en marcha de este procedimiento. Continúa, por tanto, siendo este uno de los objetivos prioritarios de esta Sección para el año 2022, junto con la mejora y modernización de los mecanismos de gestión administrativa e informática de Servicios Sociales, que continua abordándose con las Secciones de Organización y Calidad, SAC e Informática.

4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL

4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES

El último dato del INE (Instituto Nacional de Estadística) sobre la población de San Sebastián de los Reyes, correspondiente al año 2021, de 90.962 habitantes, 262 habitantes menos que en el año 2020, de los cuales:

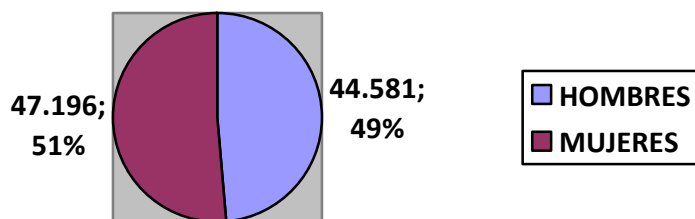
Hombres: 44.221

Mujeres: 46.741

No obstante, el dato publicado en la Web del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, referenciado en el padrón municipal, a fecha 06/09/2022, informa una población total de 91.777 habitantes, distribuidos en:

- Hombres: 44.581 (%)

- Mujeres: 47.196 (%)



La población por edades (de la población total con datos del padrón municipal del año 2021) se distribuye de la siguiente forma:

Población de 0–9 años: 9.914 habitantes (5.097 hombres y 4.817 mujeres), que representan el 10,80% del total de población.

Población comprendida entre 10–19 años: 10.549 habitantes (5.430 hombres y 5.119 mujeres), el 11,49% del total.

Población de 20-49 años: 39.361 habitantes (19.240 hombres y 20.121 mujeres) que representan el 42,89% del total de población.

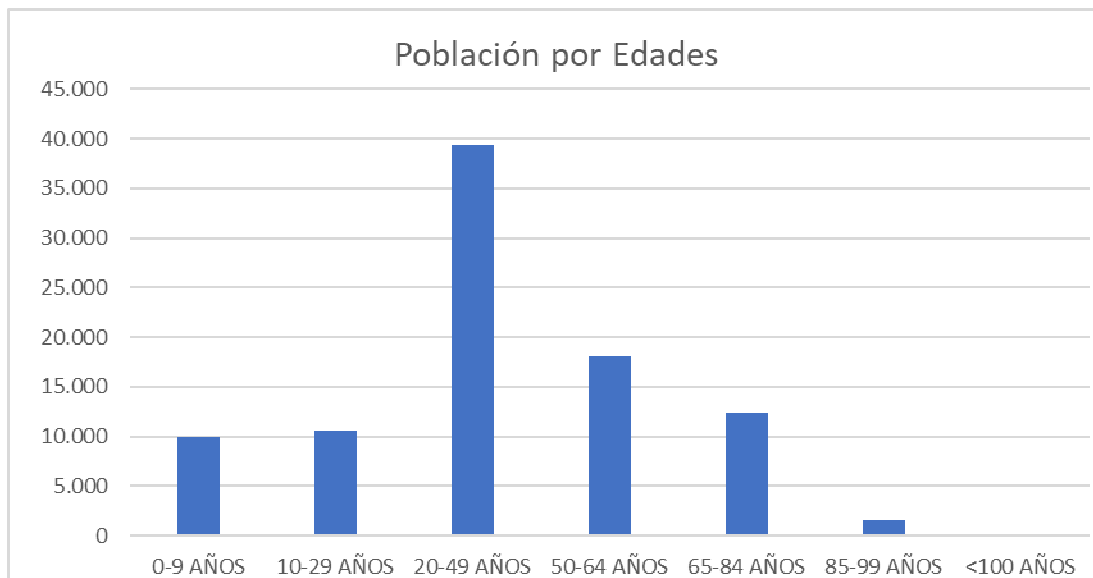
Población de 50-64 años: 18.100 habitantes (8.601 hombres y 9.499 mujeres) el 19,72% del total.

Población comprendida entre 65-84 años: 12.330 habitantes (5.668 hombres y 6.662 mujeres) representando el 13,43% del total de población.

Población de 85-99 años: 1.506 habitantes (543 hombres y 963 mujeres) el 1,64% del total.

Población > 100 años: 17 habitantes (2 hombres y 15 mujeres), que conforman el 0,03% del total de población.

(Datos obtenidos de la página Web del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes: www.ssreyes.org)



Otros datos significativos, en relación con la población del municipio, son los siguientes:

Población extranjera

Los datos sobre población extranjera publicados en la Web Municipal, referenciados a fecha 06/09/2021, indican un total de población de 91.777 personas, de las cuales 10.099 son extranjeras, lo que representa un porcentaje del 11,01%.

La población española (81.678 personas) representa el 88,99% del total de habitantes de la localidad.

La tendencia de los últimos años al aumento de la población extranjera ha experimentado un cambio en el año 2021, en el que se ha producido una disminución de la misma de 412 personas.

En relación a las nacionalidades destaca la población natural de los siguientes países:

- Colombia (970 personas)

- Rumanía (963 personas)
- Venezuela (868 personas)
- Paraguay (716 personas)
- Marruecos (610 personas)
- Italia (578 personas)
- China (491 personas)

Franjas de Edad:

El mayor número de habitantes (39.361 personas) se sitúa en edades comprendidas entre los 20 y los 49 años, seguido de los menores de 19 años (20.463 personas) y de la población de 50 a 64 años (18.100 personas). La población con menos de 65 años representa, por tanto, un total de 77.924 personas, el 84,91%.

Por otra parte, el número de habitantes mayores de 65 años asciende a 13.853 personas (que representa el 15,09% del total de población del municipio), de las cuales 1.523 personas tienen más de 85 años.

De estos datos se deduce que la pirámide de población de San Sebastián de los Reyes continúa presentando un perfil más joven que el de la mayoría de los municipios de la Comunidad de Madrid.

Población con discapacidad

Los datos estadísticos de Personas con Discapacidad en la Comunidad de Madrid en el año 2020 (referenciados en el Observatorio de la Diversidad Funcional de la Web Municipal) más significativos son:

- El número total de personas con valoración de discapacidad es de 4.314, de las cuales 2.736 personas tienen edades comprendidas entre 0 y 64 años y un total de 1.578 tienen más de 65 años.
- El porcentaje de población con discapacidad representa el 4,7% del total de la población.
- Por tipología de discapacidad destacan la física: 2.304 personas, seguida de la psíquica: 1.418, la sensorial: 520 personas y, por último, otras (sin especificar) en la que se engloban 72 personas.
- En relación con la tipología y género indicar que, en el caso de todos los tipos de discapacidad (física, psíquica, enfermedad mental, intelectual, sensorial, así como la categoría genérica de otros tipos), es mayor el número de hombres que de mujeres, siendo la diferencia mucho más significativa en el caso de la psíquica (que engloba la enfermedad mental y la intelectual).
- En los últimos años se observa un aumento gradual en el número de personas con valoración de discapacidad.

A) EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES.

El número total de expedientes activos en el Centro de Servicios Sociales en el año 2021 ha sido de 3.032

De estos expedientes, 866 son nuevos (abiertos a lo largo del año 2021). En SIUSS, 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 y todas las intervenciones asociadas a todos ellos. Los datos de número total de expedientes SIUSS en el año 2021, así como el número total de usuarios con intervenciones individuales o múltiples se reflejan en el siguiente cuadro:

Nº total expedientes con intervención 2021.....	3.032
Nº total expedientes nuevos.....	866
Nº total exp. antiguos con intervención.....	2.166
Nº total de usuarios atendidos (sin repetición).....	5.893
Nº total de usuarios atendidos (con repetición).....	11.555
Nº total de usuarios nuevos atendidos (sin rep.).....	1.395
Nº total de usuarios nuevos atendidos (con repet.).....	2.500
Nº de usuarios antiguos con intervención (sin rep.).....	4.498
Nº de usuarios antiguos con intervención (con rep.)....	9.055

El número total de expedientes nuevos representa el 28,56% del total de expedientes con intervención en Servicios Sociales, durante el año 2021, frente a los expedientes antiguos, con intervenciones nuevas o antiguas actualizadas a lo largo del año, que suponen un 71,44% del total.

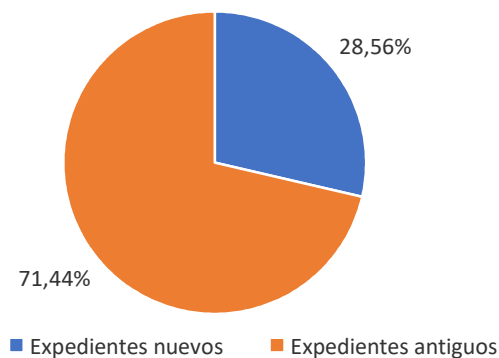
Por otra parte, en relación con la población atendida, hay que indicar que los usuarios antiguos (con expedientes abiertos antes de enero de 2021) atendidos representan un porcentaje del 23,67% del total. El porcentaje de usuarios nuevos es del 76,33%.

Nº TOTAL EXPEDIENTES NUEVOS / ANTIGUOS

EXP NUEVOS: 28,56%

EXP ANTIGUOS: 71,44 %

Relación entre expedientes nuevos y antiguos

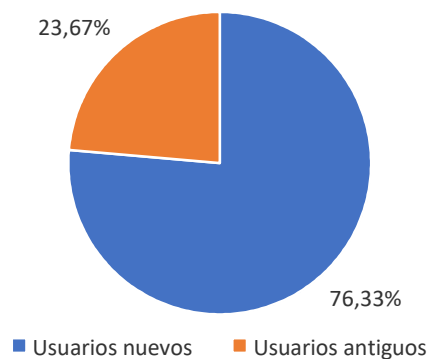


Nº TOTAL USUARIOS NUEVOS / ANTIGUOS

USUARIOS NUEVOS: 76,33%

USUARIOS ANTIGUOS: 23,67%

Relación entre usuarios nuevos y antiguos



En relación con los dos años anteriores: 2019 y 2020, en el año 2021, se observan los siguientes datos de interés:

- Disminución del número de expedientes tanto nuevos (abiertos a lo largo del año 2021) como antiguos (abiertos en años anteriores) con intervención.

- Disminución en el número de usuarios atendidos, tanto pertenecientes a expedientes antiguos como a expedientes de nueva apertura en el año 2021.

- Las cifras de usuarios atendidos y expedientes con intervención en el año 2021 son similares a las del año 2019.

- El porcentaje total de población atendida, en el año 2021 en Servicios Sociales, representa el 6,42% del total de población del municipio, habiéndose producido una disminución en el total de población atendida, frente al año 2020, volviendo al porcentaje del año 2019, levemente incrementado en relación a ese año (un 6,42% frente al 6,04 del 2019)

	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
Nº Usuarios nuevos atendidos	1.506	2.359	1.395
Nº Total usuarios atendidos (nuevos y antiguos)	5.576	7.530	5.893
Nº Total Expedientes con intervención	2.957	3.312	3.032
Nº total Expedientes nuevos	893	1.114	866

Estos datos tan significativos, en el segundo año marcado por la grave crisis socio-sanitaria consecuencia de la pandemia por Covid-19, están directamente relacionados con los cambios de personal (por finalización de contratos de 4 Trabajadoras Sociales y dos Educadores Sociales y nuevas contrataciones posteriores no inmediatas), la jubilación no cubierta de una Psicóloga, la no renovación de contrato de una Trabajadora Social desde el mes de septiembre y las múltiples bajas laborales por Covid-19 u otras enfermedades del personal de la plantilla a lo largo del año 2021.

No obstante, la situación de excepcionalidad provocada por la pandemia por Covid19, ha generado, como respuesta a la demanda creciente de prestaciones y servicios por parte de la población, la puesta en marcha de recursos (autonómicos y especialmente locales), tal y como se detalla en los distintos apartados de esta memoria, para solventar las situaciones de crisis personal y familiar asociadas a las problemáticas de salud, laborales, económicas, de vivienda, etc. , generadas por la crisis sanitaria

B) INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES

El Centro de Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes cuenta en su plantilla (diciembre de 2021) con: 1 Directora General de Cohesión Social con competencia en la Sección de Servicios Sociales, entre otras Secciones Municipales (desde el mes de julio de 2021), 1 Jefa de Sección, 3 Jefas de Unidad (Trabajadoras Sociales), desde mediados del mes de abril de 2021, 1 Jefa de Unidad Administrativa (desde mediados del mes de abril de 2021), 8 Trabajadoras Sociales, 1 Psicóloga, 1 Técnico Medio de apoyo en el Programa de Familia, 1 Administrativa, 3 Auxiliares Administrativos y 1 Técnico Especialista asignado a la Unidad Administrativa.

En diciembre de 2020 la plantilla se componía de: 1 Jefa de Sección, 17 Trabajadoras Sociales, 2 Educadores Sociales, 2 Psicólogas, 1 Técnico Medio de apoyo en el Programa de Familia, 5 Auxiliares Administrativos y 1 Técnico Especialista asignado a la Unidad Administrativa.

A lo largo del año 2021 se han producido múltiples cambios de personal, así como períodos de ausencia de profesionales, tal y como se ha señalado en apartados anteriores y se mencionará en distintas partes de esta memoria, que han marcado el funcionamiento de la Sección a lo largo del año.

En relación al personal de la Sección hay que destacar que al finalizar el año 2021 la plantilla ha disminuido en 1 Psicóloga (jubilación no sustituida), 2 Educadores Sociales (finalización de contrato) y 6 Trabajadoras Sociales. En relación a las Trabajadoras Sociales hay que aclarar un dato: de las 17 profesionales iniciales (a 1 de enero 2021) 3 de ellas pasaron a ejercer tareas de Jefatura de Unidad en el mes de abril, contabilizándose desde ese mes 14 Trabajadoras Sociales incorporadas a las distintas unidades del Servicio (por tanto, la disminución real de profesionales del Trabajo Social dedicadas a la atención directa a fecha 31 de diciembre de 2021, en comparación con 2020, es de 6).

A lo largo del año 2021 la problemática de la falta de personal de todas las unidades del Centro: Administración, UTS, Familia, Mayores e Inclusión, los cambios continuos de profesionales: de Administración, Trabajo Social y Educación Social y el elevado número de bajas laborales ha condicionado, en gran medida, la atención a la población: aumentando la lista de espera, impidiendo realizar los seguimientos y el acompañamiento social necesario en las intervenciones profesionales, ralentizando la gestión de las ayudas tramitadas, entre otras consecuencias. Por ello, el funcionamiento adecuado de esta Sección Municipal en el próximo año 2022 (en el cual permanecerán las graves consecuencias no sólo sanitarias sino también socioeconómicas de la

pandemia por Covid-19) va a depender, en gran medida, de la contratación del personal necesario y de las estabilización en el empleo de estos profesionales y del mantenimiento del aumento presupuestario destinado a las prestaciones y servicios para la población demandante de apoyos por parte de Servicios Sociales.

A nivel organizativo, el Centro Municipal de Servicios Sociales, se compone de las siguientes Unidades:

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

Objetivo de Servicios Sociales.

El objetivo principal de los Servicios Sociales Municipales es: “Garantizar los derechos sociales de los ciudadanos mediante la prevención y la intervención con personas, familias y grupos sociales en situación de vulnerabilidad, riesgo o exclusión social, movilizandolos recursos que permitan la mejora de la calidad de vida y la promoción de las personas”.

Funciones del Centro de Servicios Sociales son:

- Evaluar las situaciones de necesidad.
- Ofrecer información y asesoramiento en relación a los derechos y los recursos sociales y derivación a los mismos.

- Diseñar Programas Individuales de Atención para la población atendida.

- Prestar servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y apoyo a Personas Mayores y/o Personas con Discapacidad.

- Prestar servicios de Intervención Socioeducativa.

- Promover la inserción social, laboral y educativa de los usuarios.

- Gestionar prestaciones de Emergencia Social y otras prestaciones económicas: Subvención de Transporte para Personas Mayores y Subvención de Comida a Domicilio y Servicio de Comedor en Centros de A. Diurna para Personas Mayores, Personas con Discapacidad y Personas en Situación de Exclusión Social, propias de Servicios Sociales Municipales, así como gestionar las prestaciones y servicios de Comunidad de Madrid, en especial la Renta Mínima de Inserción y la Ley de Dependencia.

- Diseñar y llevar a cabo proyectos de atención colectiva, a nivel grupal y comunitario.

Intervenciones en Servicios Sociales.

Se entiende como Intervención en Servicios Sociales: “La actuación de un profesional consistente en un conjunto de acciones planificadas que se desarrollan a través de un proceso de interacciones entre el usuario y el 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 solo usuario) o múltiples (familiares o grupales)”.

Este concepto de Intervención hace referencia a las Intervenciones Directas con los usuarios de Servicios Sociales desarrolladas utilizando la técnica de la entrevista; así como visitas domiciliarias y atenciones telefónicas.

Frente a las Intervenciones Directas, se sitúan las Intervenciones Indirectas que son: “Aquellas intervenciones que realiza el profesional sin la presencia ni la participación activa del usuario, 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 usuarios, se llevan a cabo reuniones de coordinación interna de los diferentes equipos con la Jefa de Sección, y mensualmente con todos los profesionales del Centro. Los objetivos son, entre otros: informar de las novedades y cambios que se van produciendo, unificar criterios de intervención, evaluar el trabajo realizado, introducir las correcciones necesarias, etc.

Asimismo, se realizan coordinaciones externas periódicas con:

- ONG'S: para la coordinación de las intervenciones con usuarios y la puesta en común del trabajo realizado desde las distintas instituciones, de cara a la valoración del mismo y la planificación de actividades conjuntas o coordinadas.

- Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia (del que dos profesionales del Programa de Familia forman parte como miembros permanentes) y con la Comisión de Apoyo Familiar (que se coordina desde el mismo Programa).

- Técnicos de las empresas contratadas por el Ayuntamiento para la prestación de servicios: Mediación Familiar, Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio, para el seguimiento de estos servicios, su evaluación etc. Así como, con los técnicos de los Centros de Atención Diurna y del Comedor Social Cristo de los Remedios.

- Profesionales de Colegios, Institutos, Centros de Salud de Atención Primaria, Centro de Salud Mental, Hospitales, Juzgados, Comunidad de Madrid y de las restantes Delegaciones del Ayuntamiento, para consensuar, diseñar y evaluar las intervenciones con los usuarios.

- Profesionales de las distintas Delegaciones del Ayuntamiento: Educación, Juventud, Igualdad, Mayores, Salud, etc., para derivar a usuarios y valorar intervenciones conjuntas.

Por último, señalar que los profesionales de Servicios Sociales desarrollan un trabajo de detección de necesidades, elaboración de Programas, evaluación de los mismos y elaboración de la memoria anual.

C) DATOS DE LAS INTERVENCIONES EN 2021

A continuación, indicamos los datos de las intervenciones realizadas en los 866 expedientes nuevos, abiertos en el año 2021, y el número de usuarios beneficiarios de las mismas.

Frente a esos datos se sitúan los de las intervenciones totales (usuarios nuevos y antiguos) llevadas a cabo en el Centro de Servicios Sociales, durante el año, que forman parte de los 3.032 expedientes activos.

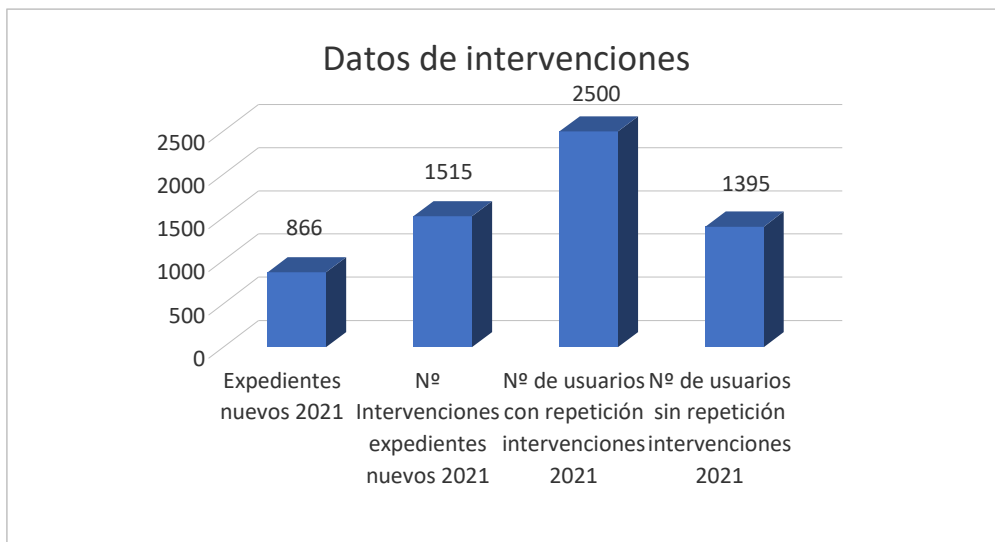
Se aprecia, en ambos casos, como dato significativo, que es mayor el número de intervenciones que el número de expedientes puesto que, con una misma persona o unidad familiar, habitualmente se llevan a cabo varias actuaciones (con los mismos o con diferentes miembros de la familia).

Los datos reflejados, en cuanto a usuarios atendidos, hacen referencia a usuarios sin repetición y con repetición. Se indica, en el segundo caso, la totalidad de usuarios atendidos a lo largo del año en las distintas intervenciones realizadas con la misma unidad familiar de las que puedan haber formado parte una única persona o más de entre los diferentes miembros que forman parte de la misma unidad.

Hay que resaltar también, que son muchas las personas y/o familias con las que se mantiene una intervención socioeducativa prolongada en el tiempo, con utilización de múltiples recursos, de diferente tipo: prestaciones económicas, servicios, orientación y apoyo sociofamiliar, apoyo psicológico, etc.

DATOS DE INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES EN EXPEDIENTES NUEVOS 2020

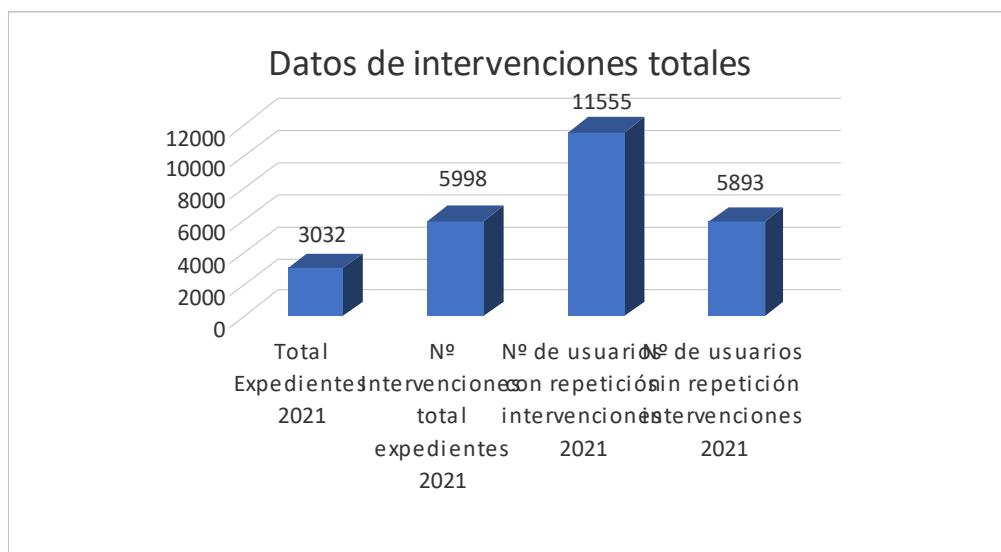
Expedientes nuevos 2021	866
Nº Intervenciones expedientes nuevos 2020	1.515
Nº usuarios con repetición intervenciones 2020	2.500
Nº usuarios sin repetición intervenciones 2020	1.395



Por otra parte, los datos en relación con las intervenciones totales en Servicios Sociales con personas o familias pertenecientes tanto a expedientes nuevos como antiguos a lo largo del año 2021 son los que se indican en el siguiente cuadro con su correspondiente gráfica.

DATOS DE INTERVENCIONES TOTALES EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2021
(EXPEDIENTES TOTALES: nuevos y antiguos)

Total Expedientes 2021	3.032
Nº Intervenciones Total Expedientes 2021	5.998
N.º usuarios intervenciones con repetición 2021	11.555
N.º usuarios intervenciones sin repetición 2021	5.893



De estos datos, se deduce, como en años anteriores, que 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.

Asimismo, hay que reseñar en la memoria de este año un dato significativo de gran interés: a pesar de haber disminuido el número total de expedientes nuevos abiertos a lo largo del año y el número de expedientes antiguos con intervención y también ser menor el número de personas atendidas, han aumentado las intervenciones realizadas con los/as usuarios/as atendidos. Lo que significa que el trabajo realizado con menor número de personas ha implicado un mayor número de intervenciones abiertas para prestar el apoyo y el acompañamiento social necesario para dar respuesta a las necesidades planteadas y prevenir y tratar situaciones de riesgo o exclusión social.

DEMANDAS EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2021

Las intervenciones en Servicios Sociales se inician habitualmente con una demanda del usuario, ante la cual se realiza un diagnóstico social, que da lugar a la aplicación de uno o más recursos (información y orientación, gestión de prestaciones económicas o de servicios, derivaciones a otros recursos y prestaciones técnicas).

Las demandas planteadas por los usuarios atendidos en Servicios Sociales responden a una problemática personal y/o familiar, fruto de la situación de vulnerabilidad, riesgo y/o exclusión social de la población atendida. Las intervenciones que requieren estas problemáticas tienen que ser integrales, por lo que es necesario complementar las actuaciones realizadas en Servicios Sociales con los diferentes agentes sociales e instituciones públicas que intervienen en el municipio.

En el siguiente cuadro (extraído de la aplicación informática SIUSS) se desglosan las diferentes demandas planteadas por los usuarios nuevos en la primera intervención del expediente abierto a lo largo del año 2021 (por tanto, no de las demandas sucesivas), teniendo en cuenta que usuarios de una intervención son todos aquellos miembros de la unidad familiar beneficiarios directos del recurso aplicado en esa intervención concreta:

DEMANDAS USUARIOS EXPEDIENTES NUEVOS 2021

DEMANDAS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2021	USUARIOS
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	250
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	35

TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	19
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	17
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	63
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	5
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	4
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	67
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	133
ACTUACIONES ESPECIFICAS DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	840
ALBERGUES	1
CENTROS DE ACOGIDA	3
VIVIENDAS TUTELADAS	1

RESIDENCIAS E INTERNADOS	4
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	3
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	11
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	18
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	9
PENSIONES	2
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	9
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	537
OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIÓN DE NECESIDAD	4
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	1
TOTALES	2.038

Del cuadro anterior se deducen tres grandes grupos de demandas de usuarios nuevos en Servicios Sociales a lo largo del año 2021:

- En primer lugar, las demandas de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio, entre las que están incluidas

las demandas de apoyos técnicos profesionales de las trabajadoras sociales, psicólogas y educadores sociales, así como las de los Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria y Centros de Atención Diurna: estas demandas representan el 51,03% del total.

- En segundo lugar, las demandas de prestaciones económicas y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia: que suponen el 27,04% de las demandas totales de los expedientes nuevos.

- Por último, el bloque de demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos, representa el 19,29% del total de las mismas.

Frente a las demandas de usuarios nuevos, se sitúan las demandas planteadas por la totalidad de usuarios atendidos, durante el año 2021, en Servicios Sociales (tanto nuevos como antiguos):

DEMANDAS USUARIOS TOTALES AÑO 2021

DEMANDAS TOTALES AÑO 2021	USUARIOS
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	504
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	53
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	122
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	70

DEMANDAS TOTALES AÑO 2021	USUARIOS
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES.	215
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	15
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	16
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	445
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	550
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2594
APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	4
ACTUACIONES ESPECIFICAS DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2
RESIDENCIAS E INTERNADOS	15
CENTROS DE ACOGIDA	1
ALBERGUES	1

DEMANDAS TOTALES AÑO 2021	USUARIOS
VIVIENDAS TUTELADAS	3
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	8
ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR	3
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	26
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	371
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	529
PENSIONES	13
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	216
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	5825
OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIONES DE NECESIDAD	10
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	5
TOTALES	11.615

En este cuadro destacan cuatro grandes grupos de demandas:

- En primer lugar, demandas de prestaciones económicas: 6.056 en total, de las cuales el 96,18% corresponden a demandas de Ayudas de Emergencia Social Municipales.

- En segundo lugar, demandas de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio: 3.589, representando un 72,28% de ellas demandas de apoyos profesionales a la unidad de convivencia: Trabajadoras Sociales, Psicólogas, Educadores Sociales o Mediadores Familiares y el 27,72% restante demandas de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria.

- En tercer lugar, demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos: 995, correspondiendo la mayoría de ellas a demandas de información sobre prestaciones de Servicios Sociales (el 50,65%) seguidas de derivaciones hacia recursos y servicios internos del Sistema de Servicios Sociales (21,60%).

- En cuarto lugar, demandas de centros, programas, prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social: 926 en total, siendo el 57,13% demandas de actividades y programas de relación social, ocio y tiempo libre para menores.

Comparando los dos cuadros relacionados con las demandas planteadas en Servicios Sociales a lo largo del año 2021, se observan, como datos de interés:

- En el caso de demandas de usuarios/as nuevos en Servicios Sociales destacan, en primer lugar, las demandas de prestaciones de apoyo profesional

a la unidad de convivencia y de los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia y, en segundo lugar, de prestaciones económicas.

- Las demandas de la totalidad de usuarios/as atendidos en el Servicio a lo largo del año destacan, en primer lugar, las de prestaciones de carácter económico: en su mayoría prestaciones propias de Servicios Sociales Municipales: Ayudas de Emergencia Social y, en segundo lugar, demandas de prestaciones de apoyo profesional a la unidad de convivencia y de los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia. Por tanto, se invierten en ambos casos, los tipos de demandas predominantes.

- En las demandas situadas en tercer lugar no se observan diferencias entre los usuarios nuevos y antiguos: se sitúan las demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.

RECURSOS APLICADOS EN EL AÑO 2021

Frente a las demandas planteadas por los usuarios, se encuentran los recursos (prestaciones técnicas o económicas y/o servicios) gestionados para dar respuesta a las mismas, indicados en los siguientes cuadros, diferenciando los recursos en respuesta a las demandas planteadas por usuarios nuevos y los recursos totales (dirigidos tanto a usuarios nuevos como a antiguos) tramitados en Servicios Sociales.

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2021

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2021	USUARIOS
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	319
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	33
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	15
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	16
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	59
CANALIZACIÓN HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	5
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	5
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	67
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	133
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	836

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2021	USUARIOS
RESIDENCIAS E INTERNADOS	2
ALBERGUES	2
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	3
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	7
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	18
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	10
PENSIONES	2
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	12
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	1.825
OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIONES DE NECESIDAD	3
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	2
TOTALES	3.374

Los recursos aplicados a usuarios nuevos (con expediente abierto en Servicios Sociales a lo largo del año 2021) se distribuyen, de la siguiente forma:

- En primer lugar, los recursos del bloque de prestaciones económicas y recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia (1.842), de los cuales el 99,07 % son Ayudas de Emergencia Social.

-En segundo lugar, los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio y prestaciones de ayudas técnicas: 1.036, de los cuales el 80,69% representan recursos de apoyo técnico; es decir, intervenciones profesionales de los diferentes técnicos de la intervención social: trabajadoras sociales, psicóloga o educadora social.

- En tercer lugar, destacan los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos, que suponen en total de 452 recursos aplicados.

Cuantitativamente, el resto de recursos gestionados no tienen significación estadística. Por último, indicar que, en el año 2021, los recursos aplicados se han distribuido de la misma forma que en el año 2020.

RECURSOS TOTALES APLICADOS AÑO 2021

RECURSOS APLICADOS TOTALES AÑO 2021	USUARIOS
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	625
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	48

RECURSOS APLICADOS TOTALES AÑO 2021	USUARIOS
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	114
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	71
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	210
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	14
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	14
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	443
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	553
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2.602
APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	5
RESIDENCIAS E INTERNADOS	15
ALBERGUES	1
CENTROS DE ACOGIDA	1

RECURSOS APLICADOS TOTALES AÑO 2021	USUARIOS
VIVIENDAS TUTELADAS	2
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	8
ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR	3
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	22
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	382
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	529
PENSIONES	14
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	243
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	5.960
OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIONES DE NECESIDAD	6
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	8
TOTALES	11.893

Los principales recursos aplicados al total de población atendida en Servicios Sociales, a lo largo del año 2021, en consonancia con las demandas planteadas por los usuarios, han sido los siguientes:

- En primer lugar, prestaciones económicas y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia, que representan el 52,27% del total.

- En segundo lugar, prestaciones de apoyo técnico de diferentes profesionales de la intervención social que, junto con los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, forman el bloque de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia, con un porcentaje del 30,25% de recursos totales concedidos.

- En tercer lugar, se han gestionado recursos del tipo de información, orientación, valoración y movilización, que suponen un porcentaje del 9,21% del total de los recursos aplicados.

- En cuarto lugar, destacan los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social, que representan el 7,84% de los recursos totales gestionados.

Como dato importante a tener en cuenta, hay que señalar que los datos estadísticos reflejados anteriormente, en relación a las intervenciones, las demandas, y los recursos aplicados, para poder ser evaluados correctamente tienen que ser completados con los datos de las diferentes Unidades y Programas, que se reflejan en los apartados correspondientes de ésta Memoria.

4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2021

A) POR SECTOR DE REFERENCIA DE USUARIOS ATENDIDOS EN 2021

En relación a los sectores de referencia (colectivos) de usuarios nuevos y totales (sin repetición, puesto que pueden habitualmente ser objeto de múltiples intervenciones), atendidos, a lo largo del año 2021, en Servicios Sociales, se exponen los siguientes cuadros con datos globales:

SECTOR REFERENCIA USUARIOS NUEVOS 2021

SECTOR DE REFERENCIA	Nº USUARIOS
Familia	566
Infancia	23
Juventud	6
Mujer	68
Personas Mayores	485
Personas con discapacidad	107
Reclusos y exreclusos	19
Minorías Étnicas	27

SECTOR DE REFERENCIA	Nº USUARIOS
Personas sin hogar	25
Drogodependientes	5
Emigrantes	5
Refugiados y Asilados	103
Personas con enfermedad mental	5
Colectivos situación necesidad por catástrofes (COVID19)	275
Otros grupos en situación de necesidad	98
Inmigrantes	683
TOTALES	2.500

SECTOR REFERENCIA USUARIOS TOTALES 2021

SECTOR DE REFERENCIA	Nº USUARIOS
Familia	2.872
Infancia	420
Juventud	7
Mujer	207
Personas Mayores	1.815
Personas con discapacidad	402
Reclusos y exreclusos	14
Minorías étnicas	158
Personas sin hogar	142
Drogodependientes	9
Refugiados y Asilados	207
Emigrantes	11
Personas con enfermedad mental	49

SECTOR DE REFERENCIA	Nº USUARIOS
Colectivos situación necesidad por catástrofes (COVID19)	2.084
Otros grupos en situación de necesidad	650
Inmigrantes	2.506
TOTALES	11.555

En la tipología, por sectores de referencia, de los usuarios/as atendidos en Servicios Sociales (nuevos, con apertura del expediente en el año 2021 y totales, incluyendo expedientes con apertura en años anteriores) encontramos los siguientes datos de interés:

- En los usuarios/as nuevos/as, destaca como colectivo mayoritario el de personas inmigrantes; en segundo lugar, el colectivo familia y, en tercer lugar, las personas mayores.
- En los usuarios/as totales atendidos/as en el año, destaca como colectivo predominante el de familia, seguido de población inmigrante. En tercer lugar, destaca el de personas en situación de necesidad provocada por catástrofes (en este caso por la pandemia por Covid-19) y en cuarto lugar el colectivo de personas mayores.
- Como conclusión destacada, en relación a los datos de población total atendida, hay que mencionar que los sectores de referencia mayoritarios son diferentes a los del año 2020, marcado por la pandemia por Covid-

19. En el año 2020 los sectores predominantes eran: personas afectadas por la pandemia, familia y personas mayores. En el año 2021 el sector mayoritario ha sido el de familia, seguido de inmigrantes y, en tercer lugar, el de personas afectadas por la pandemia por Covid-19. Estos tres son los colectivos, junto con las personas mayores, que han concentrado la mayor parte de las intervenciones en Servicios Sociales a lo largo del año.

B) POR EDAD, SEXO Y NACIONALIDAD DE USUARIOS CON INTERVENCIONES EN EL AÑO 2021

El sexo de los usuarios nuevos y de la totalidad de los usuarios (nuevos y antiguos) con los que ha existido intervención a lo largo del año 2020, se distribuye de la siguiente forma:

	USUARIOS NUEVOS	%	USUARIOS TOTALES	%
Varones	641	45,95	2.476	45,02
Mujeres	754	54,05	3.417	57,98
Totales	1.395	100,00%	5.893	100,00%

Las edades se señalan en el siguiente cuadro:

TOTAL USUARIOS NUEVOS		USUARIOS TOTALES
Hasta 6 años	143	578
De 7 a 18 años	153	1.039
De 19 a 30 años	182	633
De 31 a 45 años	314	1.290
De 46 a 64 años	252	972
De 65 a 84 años	262	893
De 85 a 100 años	87	481
Más de 100 años	2	7
TOTALES	1.395	5.893

Se deducen, de ambos cuadros, las siguientes conclusiones:

- En el total de la población atendida y en los usuarios/as nuevos, el sexo predominante es mujer.
- Las edades predominantes, en el caso de usuarios/as totales, son las comprendidas en la franja de 31 a 45 años, seguida de los menores de

edad de 7 a 18 años. En el caso de usuarios/as nuevos las edades predominantes están en la franja de edad entre los 31 y los 45 años, seguida de las personas de más de 65 años (hasta 84 años).

En relación con la NACIONALIDAD de los usuarios atendidos, los datos globales se reflejan en los siguientes cuadros:

	NACIONALIDAD USUARIOS NUEVOS
ESPAÑA	935
VENEZUELA	90
COLOMBIA	64
PERU	39
PARAGUAY	35
OTROS	232
TOTALES	1.395

	NACIONALIDAD USUARIOS TOTALES
ESPAÑA	4.060

MARRUECOS	275
COLOMBIA	225
PERU	186
VENEZUELA	176
OTROS	971
TOTALES	5.893

Los usuarios nuevos y antiguos atendidos en Servicios Sociales son mayoritariamente españoles con un porcentaje elevadísimo (en ambos casos), concretamente un 67,03% y un 68,90 respectivamente.

Las nacionalidades con mayor presencia, en caso de los usuarios de Servicios Sociales extranjeros, varían según se trate de usuarios que han acudido por primera vez a lo largo del año 2020 y usuarios antiguos. En el caso de los primeros, las nacionalidades mayoritarias son la venezolana y colombiana. En el caso de los segundos, predominan la nacionalidad marroquí y la colombiana.

Con todos estos datos, se define un **PERFIL TIPO DE USUARIO DE SERVICIOS SOCIALES AÑO 2021** (coincidente con el perfil indicado en la memoria de años anteriores), que señala al titular de los expedientes atendidos como:

MUJER, DE 31 A 45 AÑOS, ESPAÑOLA, FORMANDO PARTE DE UNIDADES FAMILIARES CON MENORES A CARGO

4.3. DATOS GENERALES DE INTERVENCION DIRECTA EN SERVICIOS SOCIALES.

La técnica fundamental, utilizada por los profesionales de Servicios Sociales, en las intervenciones con los usuarios es la entrevista. Junto con las visitas domiciliarias y las atenciones telefónicas, constituye el bloque de las intervenciones directas, que ocupan la mayor parte de la dedicación horaria de los/as profesionales de Servicios Sociales: Trabajadoras Sociales, Psicólogas, Educadores/as Sociales y otros Técnicos/as.

En el año 2020, la mayor parte de las entrevistas (a consecuencia de la pandemia por Covid19) se realizaron vía telefónica, manteniendo la atención presencial para los casos en los que se valorara técnicamente la idoneidad de ese tipo de atención o para los usuarios que acudían por primera vez a Servicios Sociales. En el año 2021, al haber mejorado la situación sanitaria, se han realizado las entrevistas de manera presencial (siendo excepcional la atención telefónica, limitada a usuarios que tuvieran imposibilidad de asistencia presencial o en momentos en los que la incidencia de casos de Covid-19 ha aumentado significativamente y ha sido necesario optar por esa modalidad de atención).

El **número de entrevistas** realizadas a lo largo del año **2021** ha sido de **10.244**

	AÑO 2020	AÑO 2021
Nº ENTREVISTAS	13.248	10.244
VISITAS A DOMICILIO	173	362

GESTIONES TELEFÓNICAS	2.256	1.950
INFORMES, DOCUMENTACIÓN	3.598	6.997

Del cuadro anterior se desprenden los siguientes datos de interés:

- El número de entrevistas realizadas por los técnicos de la Sección ha disminuido, en relación con el año 2020. Este hecho guarda relación con la disminución de expedientes (nuevos y antiguos) en intervención a lo largo del año 2021, a causa del menor número de profesionales en activo a lo largo del año, por los motivos expuestos en diferentes apartados de esta memoria.

- Las visitas a domicilio se han duplicado en el año 2021, en relación al año 2020, año del inicio de la crisis por la pandemia por Covid-19, que limitó la realización de visitas a los casos de gravedad: tutelas, situaciones de maltrato, etc.

- Las gestiones telefónicas con usuarios han disminuido, en relación al año 2020, siendo los motivos principales la mayor atención presencial y la falta de personal en distintos momentos del año.

- El trabajo indirecto, relacionado con las intervenciones directas con los usuarios, se refleja en el cuadro, en el dato recogido como: informes y documentos, que engloba: informes sociales, informes de derivación, hojas de notificación de riesgo de menores y documentación. Se observa un incremento considerable de este tipo de trabajo, relacionado con varios hechos: inclusión de datos en este apartado no reflejados en años anteriores, mayor número de derivaciones a ONG,S y otras entidades y mayor elaboración de informes

sociales para la tramitación de ayudas económicas y para la remisión a otras instituciones: Juzgados, Comunidad de Madrid, entre otras.

5. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

5.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE U.T.S.

El Centro de Servicios Sociales está organizado en una única Unidad de Trabajo Social (U.T.S) y cinco zonas, cada una de ellas correspondiente a una zona geográfica del municipio y atendida por una o más Trabajadora/s Social/es.

Además de atender a los usuarios prestándoles información, valoración, orientación y movilización de recursos, las profesionales de la UTS llevan a cabo un trabajo con las familias de intervención socioeducativa, encaminada a promover sus recursos personales y potenciar los de su entorno, para hacer frente a las diferentes situaciones de necesidad que plantean.

El año 2021 se inició con una dotación de siete Trabajadoras Sociales atendiendo las cinco zonas, 3 días por semana de 8.30 a 14:30 horas, realizando cada uno de esos días una media de 8 entrevistas. Las entrevistas de uno de los días se programan por cada una de las profesionales, para llevar a cabo los seguimientos de las familias y las intervenciones socioeducativas, que requieren una mayor dedicación horaria. Señalar que, en diciembre de 2021, la dotación de Trabajadoras Sociales de la Unidad era de dos profesionales.

En relación a las entrevistas, técnica fundamental de intervención de las profesionales del Trabajo Social, indicar que, en el año 2021, se han llevado a cabo de manera presencial, siendo excepcionales las entrevistas telefónicas que se han realizado en períodos de mayor incidencia de Covid y en situaciones valoradas técnicamente. En el año anterior, a consecuencia de la pandemia se había modificado la forma de llevarlas a cabo atendiendo a la población mayoritariamente por teléfono y mediante correo electrónico.

Asimismo, las Trabajadoras Sociales de la Unidad de Trabajo Social llevan a cabo visitas domiciliarias y atenciones telefónicas (intervenciones

directas, junto con las entrevistas) e intervenciones indirectas, en relación a los usuarios (enmarcadas en el Programa Individual de Atención establecido con cada uno de ellos): coordinaciones puntuales para el seguimiento y derivaciones a Ong's, centros sanitarios o educativos u otros; gestiones para la tramitación de recursos; elaboración de documentos; grabación en programas informáticos de las intervenciones profesionales; elaboración de informes sociales y de otro tipo y participación en reuniones internas y externas.

Durante años anteriores y hasta el mes de abril de 2021, tres de las profesionales de la Unidad de Trabajo Social se han dedicado también a tareas de coordinación (de la Renta Mínima de Inserción, la Unidad de Trabajo Social, con ONG's y del Programa Informático SIUSS) así como a la revisión de ordenanzas y baremos, elaboración de la memoria anual y apoyo a la jefatura. En el citado mes estas tres Trabajadoras Sociales pasaron a desempeñar tareas de Jefatura de Unidad, como apoyo a la Jefatura de Sección, dejando de ejercer funciones de atención directa a la población.

Las tres Jefaturas de Unidad han ejercido a lo largo del año tareas de:

- Apoyo técnico a la Jefatura de Sección
- Coordinación de las profesionales de Trabajo Social
- Coordinación de los contratos de los Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio. Coordinación del Convenio con la Residencia La Marina y el Centro de Atención Diurna Activa.
- Coordinación y ejecución del Programa de Cooperación Social. Apoyo a las técnicas del Programa de Inclusión Social.
- Atención directa a urgencias sociales y a usuarios/as de las Unidades de Trabajo Social y Mayores, ante la falta de Trabajadoras Sociales por diferentes motivos ya expuestos en esta memoria.

En un año marcado por las consecuencias de la crisis sanitaria, económica y social, provocada por la pandemia por Covid19, aún sin resolver, hay que destacar, en relación a la atención prestada a la población por parte de la Unidad de Trabajo Social y a la organización de la misma, los siguientes datos de interés:

- Aumento de la demanda de prestaciones y servicios y de apoyos personalizados para superar situaciones de necesidad. La demanda de prestaciones económicas y, en consecuencia, la gestión, se ha mantenido muy elevada en este año en niveles similares al año anterior.

- Múltiples cambios de personal por la finalización de los contratos temporales iniciados tras la pandemia por Covid-19 que han obligado a continuas reorganizaciones de la Unidad, a la formación de las/os nuevas/os profesionales y han fomentado el aumento de la lista de espera,

CONVOCATORIAS PUBLICAS DE AYUDAS DE COMEDOR ESCOLAR Y AYUDAS PARA LA ADQUISICIÓN DE MATERIAL ESCOLAR, MATERIAL TIC Y LIBROS DE TEXTO

En el mes de septiembre de 2021, desde Servicios Sociales, se realizaron dos convocatorias públicas de ayudas:

- 1- Ayudas de Comedor Escolar para menores de segundo ciclo de Educación Infantil o Educación Primaria en el curso escolar 2021/2022
- 2- Ayudas para la adquisición de Material Escolar para menores de Segundo Ciclo de Educación Infantil o Educación Especial, Material Tic (Tecnologías de Información y Comunicación) para menores cursando Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria y Material Tic y/o Libros de Texto para menores de Bachillerato o

Formación Profesional Básica o de Grado Medio, en el curso 2021-2022.

Para poder gestionar ambas convocatorias, sin personal suficiente en la plantilla, se contrataron cuatro grabadoras de datos durante un período de cuatro meses.

El plazo de presentación de solicitudes fue del 1 al 15 de septiembre.

Se presentaron 776 solicitudes de Ayudas de Comedor Escolar, concediéndose ayudas a 630 menores por un importe total de 186.972 euros

En relación a las Ayudas para Material Escolar, Material Tic y Libros de Texto, se presentaron 606 solicitudes, concediéndose ayudas a 149 menores por un importe de 20.542,71 euros.

5.2 EMERGENCIA SOCIAL.

5.2.1. ANÁLISIS DE AYUDAS ECONÓMICAS

ANÁLISIS DE AYUDAS ECONÓMICAS

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 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.

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. No obstante, la realidad socioeconómica actual, provoca una distorsión en este carácter teórico de las Ayudas de Emergencia Social, constatándose que, gran parte de las situaciones atendidas con estas prestaciones económicas, no son puntuales, ni irrepetibles ni transitorias.

Muchas de las familias usuarias de Servicios Sociales presentan situaciones de necesidad urgente y de carácter, si no permanente, si muy frecuente, que les hace depender de este tipo de ayudas para su subsistencia, complementadas en muchos casos (por las limitaciones formales de la Ordenanza Municipal que regula su gestión y por los límites presupuestarios) por prestaciones otorgadas por ONGs.

Las Ayudas de Emergencia Social se financian por el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid (mediante el Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, y el Ayuntamiento, para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las Entidades Locales).

El importe abonado por la Comunidad de Madrid para el Convenio del año 2021 ha sido de 78.037,17 €, en el anexo de Atención Social Primaria (de este importe se ha destinado, por segundo año consecutivo, una partida económica diferenciada con 4.812,53 € para cubrir gastos de suministros de luz y gas, que se engloban en el concepto de Ayudas de Vivienda Pobreza Energética) y 32.760,90 €, en el anexo de Atención al Menor (para abonar Ayudas para el pago de Comedores Escolares y Escuelas Infantiles). En dicho Convenio, el Ayuntamiento se compromete a abonar, para financiar estas ayudas, al menos, el mismo importe aportado por la Comunidad de Madrid, excepto en las ayudas para cubrir gastos de suministros.

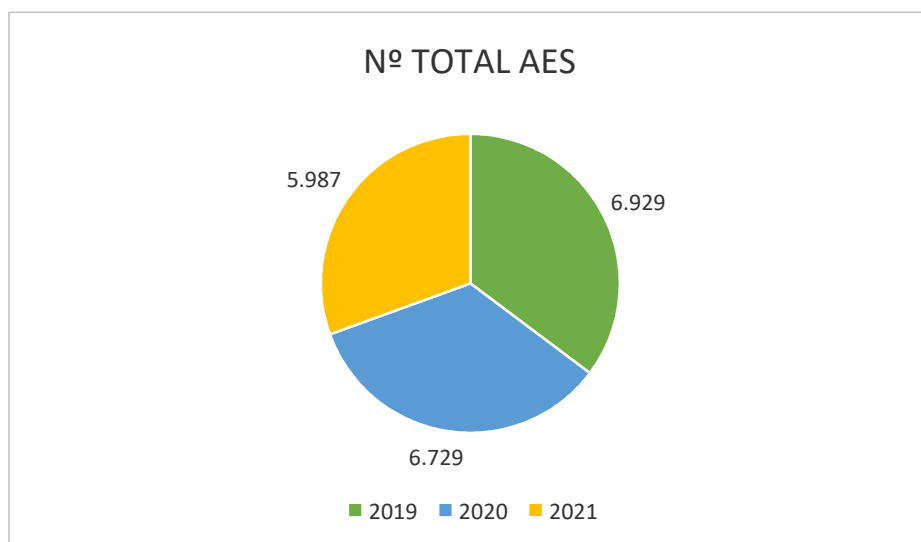
En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, se han concedido un total de 5.987 Ayudas de Emergencia Social destinando un importe total de 1. 780.364,24 €. A destacar que en este año ha vuelto a

incrementarse el gasto destinado a financiar este tipo de Ayudas: concretamente en 8.462,70€. Teniendo en cuenta que, en el año 2020 la cuantía destinada a las Ayudas de Emergencia Social se incrementó en 574.444,43€, hay que destacar el hecho como dato de interés que, en los dos años de pandemia por Covid-19, se ha aumentado el presupuesto para estas prestaciones en 582.907,13€.

Del total del gasto realizado en el año 2021, en relación al ingreso aportado por la Comunidad de Madrid (115.610,60€), se deduce que el Ayuntamiento invierte un elevado porcentaje (93,51% del total) en la financiación de las Ayudas de Emergencia Social: concretamente 1.664.753,64€ del presupuesto municipal.

En relación al número de Ayudas de Emergencia Social totales gestionadas en el 2021 (5.987), indicar que su número ha disminuido en relación al año 2020, que, no obstante, se explica por la menor tramitación, en relación a años anteriores, de Ayudas de Comedor Escolar y de Escuelas Infantiles (cuya gestión se tramita para la mayor parte de los meses del año y suponen, en un recuento total, un número considerable de Ayudas) por la convocatoria pública de Ayudas de Comedor Escolar del mes de septiembre de 2021.

	2019	2020	2021
Nº TOTAL AES	6.929	6.729	5.987
IMPORTE TOTAL AES	1.197.457,11€	1.771.901,54€	1.780.364,24



Los datos comparativos de los tres últimos años nos aportan una visión de una de las demandas mayoritarias planteadas en Servicios Sociales, por los ciudadanos del municipio, y los recursos puestos en marcha para cubrir las necesidades básicas de estos, haciendo hincapié en el esfuerzo económico realizado por el Ayuntamiento para atender esta demanda creciente, que, en este segundo año de pandemia, se ha visto aumentada y, previsiblemente, se mantendrá o incluso, aumentará, en el próximo año 2022

5.2.2. DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA DE AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

En función del tipo de necesidad, demandada por el solicitante, y de la valoración de la situación, efectuada por las Trabajadoras Sociales, se establecen los siguientes tipos de Ayudas de Emergencia Social, en base a la Ordenanza Municipal Reguladora de la Concesión de Ayudas de Emergencia Social de San Sebastián de los Reyes:

- Familiar
- Vivienda
- Ayudas Complementarias:
 - Transporte
 - Conciliación de la vida familiar y laboral
 - Ayudas destinadas a la integración escolar
 - Ayudas destinadas para hacer frente a gastos extraordinarios (derivados de la atención médico-farmacéutica).

Se incluyen también las ayudas denominadas ALIMENTOS, destinadas a cubrir el coste de la comida diaria en los Centros de Personas Mayores de Comunidad de Madrid y municipal.

Los datos globales de las Ayudas de Emergencia Social tramitadas por el Ayuntamiento (y financiadas parcialmente por ambos Convenios con Comunidad de Madrid: Atención Social Primaria y Covid19) se desglosan en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2021	Nº AYUDAS	% AYUDAS
Familiar	2.339	39,07
Vivienda	1.921	32,09
Vivienda Pobreza Energética	374	6,25
Complementaria Transporte/Gastos Médicos	252	4,21
Comedor Escolar. Pobreza Infantil	360	6,01
Escuelas Infantiles. Pobreza Infantil	707	11,81
Otras ayudas excepcionales (víctimas incendio)	9	0,16
Pobreza Infantil, apoyo familias (Ayudas Familiares)	25	0,40
TOTAL	5.987	100%

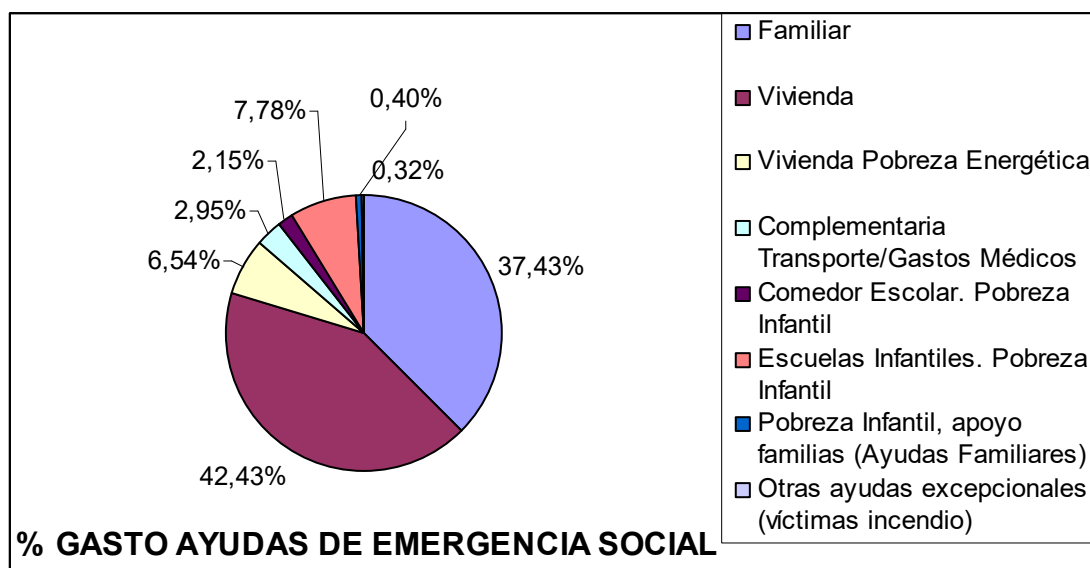
Por tipología de ayudas, durante el año 2021, destacan, en primer lugar, las Ayudas Familiares; en segundo lugar, se sitúan las Ayudas de Vivienda (incluyendo las destinadas a cubrir gastos de suministros - Ayudas de Pobreza Energética-) y, en tercer lugar, las Ayudas para el pago de Escuelas Infantiles.

5.2.3. DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA

El mayor volumen de gasto corresponde a las Ayudas de Vivienda (incluyendo las de Pobreza Energética), seguido de las Ayudas Familiares y de las Ayudas para el pago de Escuelas Infantiles.

GASTO DEL PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL 2021

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2021	IMPORTE	% GASTO
Familiar	666.434,34	37,43
Vivienda	755.461,68	42,43
Vivienda Pobreza Energética	116.441,43	6,54
Complementaria Transporte/Gastos Médicos	52.477,63	2,95
Comedor Escolar. Pobreza Infantil	38.242,36	2,15
Escuelas Infantiles. Pobreza Infantil	138.521,72	7,78
Pobreza Infantil, apoyo familias (Ayudas Familiares)	7.101	0,40
Otras ayudas excepcionales (víctimas incendio)	5.684,08	0,32
TOTAL	1.780.364,24€	100%

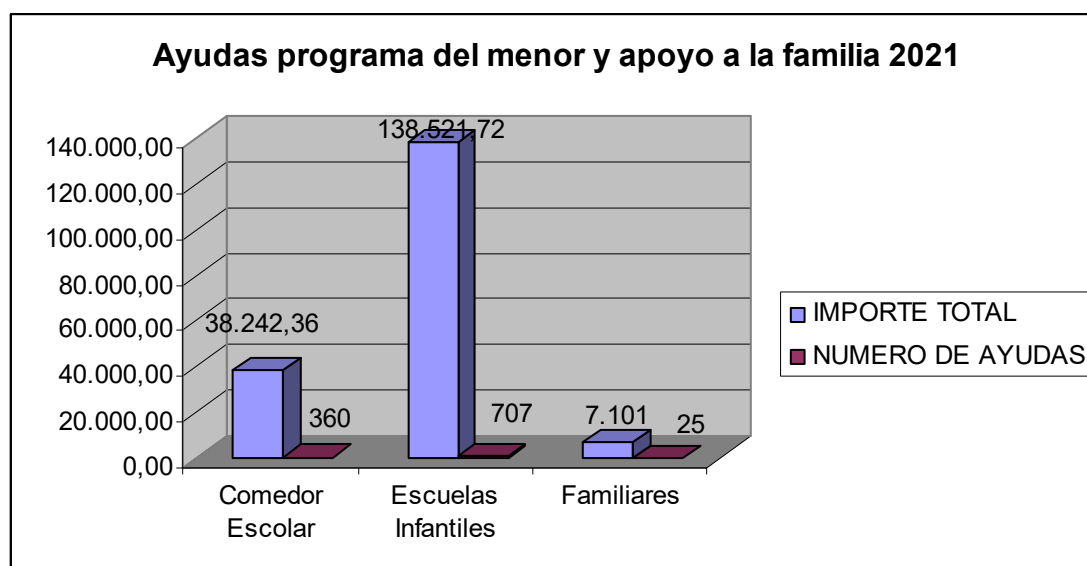


AYUDAS DEL PROGRAMA DEL MENOR Y PROGRAMA DE APOYO A LA FAMILIA (POBREZA INFANTIL)

Las Ayudas Complementarias de Comedor de Menores y Escuelas Infantiles, así como algunas Ayudas Familiares, en un porcentaje, han estado subvencionadas con cargo al Programa del Menor, enmarcado en el Convenio de Atención Social Primaria entre el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid. Para el año 2021, ambas Administraciones (50% cada una de ellas) realizaron una aportación de 65.521,80€. El importe total del coste de estas ayudas se ha financiado al 100% por el Ayuntamiento.

El gasto total de las Ayudas tramitadas se desglosa en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA AYUDAS PROGRAMA DEL MENOR Y PROGRAMA APOYO A LA FAMILIA 2021	IMPORTE TOTAL	Nº AYUDAS
Comedor Escolar	38.242,36	360
Escuelas Infantiles	138.521,72	707
Familiares	7.101	25
TOTAL	183.865,08	1.092



En comparación con el año 2020, señalar que, en 2021, ha disminuido el número de ayudas de comedor escolar, a consecuencia de la convocatoria pública de Ayudas de Comedor Escolar y ha aumentado significativamente el número de ayudas para el pago de escuelas infantiles.

5.2.4. DISTRIBUCIÓN POR SECTORES DE POBLACIÓN

Por sectores de población, las Ayudas de Emergencia Social gestionadas durante el año 2021, han ido dirigidas a los siguientes colectivos.

COLECTIVO	Nº AYUDAS	PORCENTAJE
Situaciones necesidad provocadas por catástrofes, pandemias.	660	11,02
Familia	2.174	36,31
Personas con Discapacidad	138	2,30
Minorías étnicas	69	1,15
Inmigrantes	2.035	33,99
Personas Mayores	120	2
Emigrantes	8	0,13
Mujer	150	2,51
Refugiados y asilados	154	2,57
Otros colectivos en situación de necesidad	244	4,08
Personas con enfermedad mental	20	0,33
Jóvenes	4	0,07

Drogodependientes	4	0,07
Reclusos y exreclusos	15	0,25
Personas sin hogar	192	3,21
TOTAL	5.987	100%

Como datos de interés, en relación al perfil de población beneficiaria de las Ayudas de Emergencia Social, indicar:

- El sector de población al que pertenecen la mayoría de las unidades familiares receptoras de ayudas es familia, seguido de inmigrantes siendo la diferencia entre ambos sectores no muy significativa (un total de 139 ayudas más gestionadas para familias).

- El tercer sector de población que destaca es el de personas afectadas por las consecuencias de la pandemia por Covid-19, que representa el % de las ayudas tramitadas.

- Destacar el aumento en el año 2021 del número de ayudas tramitadas a personas sin hogar y personas refugiadas y asiladas.

- Las familias numerosas representan el 5,19% (311 familias) del total de las unidades familiares beneficiarias de Ayudas de Emergencia Social.

- Las familias monoparentales (1.172) representan el 19,58% del total

5.3. COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL, Y/O DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL

El Servicio de Comida a Domicilio contratado con la empresa de servicios Ucalza tiene como finalidad:

- Permitir a las personas mayores, con diversidad funcional y/o dependientes, que no precisen cuidados permanentes, vivir en sus domicilios con mejor calidad de vida el máximo tiempo posible, sin tener que recurrir a otros tipos de servicios más costosos (Plazas Residenciales o Centros de Atención Diurna).

- En el caso de personas en situación de exclusión social: garantizar una adecuada alimentación, así como un acompañamiento social, realizado por los profesionales del Centro de Servicios Sociales.

El Servicio, por tanto, cumple 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.

Los/as usuarios/as del Servicio son: personas mayores de 60 años, personas con diversidad funcional y/o dependencia y personas que se encuentren en situación de exclusión social, con insuficientes recursos económicos y con enfermedades o discapacidades que les incapaciten para el normal desenvolvimiento en la vida diaria. La entrega de la comida en el domicilio se efectúa los 365 días del año con servicios de comidas y cenas.

La empresa adjudicataria del Servicio: UCALSA aporta:

1 Jefa de Servicio (Trabajadora Social)

1 Coordinadora (Trabajadora Social)

4 Trabajadoras Sociales atendiendo en la Central de Atención

En 2021 han habido 22 beneficiarios del servicio de Comida a Domicilio que han recibido comida y cena, solo tres han dispuesto únicamente de cenas. Siendo un total de 25 las personas beneficiarias que reciben cenas.

Indicar como dato relevante que se ha mantenido durante este año el impacto producido en el Servicio de Comida a Domicilio la pandemia de Covid-19. Dicho impacto se concreta en la necesidad de dar respuesta a dos colectivos:

- las personas mayores que hacían uso del comedor de los dos Centros de mayores del municipio: Gloria Fuertes y Centro de Día de la Comunidad de Madrid que han permanecidos cerrados a lo largo del 2021. Concretamente, el Centro Municipal de Personas Mayores Gloria Fuertes abrió su servicio de cafetería en octubre del 2021 habiéndose producido en el mes de noviembre el alta en el mismo de varias personas que hasta ese momento han estado utilizando el Servicio de Comida a Domicilio.

- las personas que por encontrarse en situación de exclusión social precisaban del apoyo de este servicio para que se les garantizará un menú diario para satisfacer las necesidades básicas de alimentación.

El precio del menú diario de comidas ha sido de 4,28 € por comida/día, y el de cenas es de 2,20 € por cena/día.

5.3.1. RESUMEN ANUAL DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL Y/O DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACION DE EXCLUSION SOCIAL

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 otros ambos servicios.

Durante el año 2021, el número de beneficiarios/as ha sido de 152, frente a los 131 del pasado año, se observa, por tanto, un aumento de 21 usuarios/as nuevos/as.

El coste total del servicio a lo largo del año ha sido de 166.941,39€, de los cuales 154.313,40€ han sido aportados por el Ayuntamiento y los restantes 12.627,99€ por los/as beneficiarios/as, ya que el baremo regulador del Servicio contempla el copago por parte de los/as beneficiarios/as, dependiendo de sus ingresos mensuales.

A continuación, se expone la tabla comparativa de los años 2020 y 2021 con el desdoble en cada uno de los meses de población general: personas que se mantienen en el Servicio dado de alta antes del año 2020 y población Covid-19: personas incorporadas al mismo como consecuencia de la pandemia.

	USUARIOS 2021	SERVICIOS 2021	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO 2021	APORTACIÓN USUARIOS 2021	TOTAL 2021
ENERO	40	944	4.503,99	408,22	4.912,21
ENERO COVID	66	1.666	6.669,04	459,78	7.128,82
FEBRERO	40	905	4.148,89	327,77	4.476,66
FEBRERO COVID	76	1.716	6.936,26	406,51	7.342,77
MARZO	40	1.015	4.639,61	379,98	5.019,19
MARZO COVID	84	2.230	9.057,79	512,84	9.570,63
ABRIL	80	987	4.618,43	355,19	4.973,62
ABRIL COVID	161	2.138	8.418,4	471,71	8.890,11
MAYO	40	1.022	4.801,10	344,44	5.145,54

MAYO COVID	81	2.137	8.047,32	478,11	8.525,43
JUNIO	41	985	4.703,00	339,70	5.042,70
JUNIO COVID	90	2.302	8.499,43	824,16	9.323,59
JULIO	41	1.035	4.847,70	357,08	5.204,78
JULIO COVID	94	2.268	8.707,15	707,27	9.414,42
AGOSTO	40	977	4.531,78	384,73	4.916,51
AGOSTO COVID	94	2.350	9.007,11	849,59	9.856,70
SEPTIEMBRE	38	981	4.589,52	374,37	4.963,89
SEPTIEMBRE COVID	93	2.387	9.090,99	896,03	9.987,02
OCTUBRE	40	1.322	4.835,95	384,63	5.220,58
OCTUBRE COVID	93	2.565	9.112,91	1.016,28	10.129,19
NOVIEMBRE	78	2.167	7.710,42	847,06	8.557,48
NOVIEMBRE COVID	40	1.268	4.672,37	334,96	8.557,48
DICIEMBRE	75	2.139	7.526,60	920,31	8.446,91
DICIEMBRE COVID	38	1.237	4.637,64	247,27	4.884,91
INCENDIO	54	138	485,89	0	485,89
TOTAL		38.881	154.799,29	12.627,99	170.977,03

	USUARIOS 2020	SERVICIOS 2020	APORTACION AYUNTAMIENTO 2020	APORTACION USUARIOS 2020	TOTAL 2020
ENERO	50	1.251	5.498,67	675,23	6.173,90
FEBRERO	48	1.162	5.108,46	610,19	5.718,65
MARZO	49	1.232	5.406,61	646,59	6.053,20
MARZO COVID	46	665	2.508,33	337,21	2.842,54
ABRIL	48	1.242	5.437,11	643,56	6.080,67
ABRIL COVID	49	1.136	4.527,02	333,92	4.860,94
MAYO	48	1.246	5.448,89	640,13	6.089,02
MAYO COVID	54	1.277	5.150,90	313,38	5.464,28
JUNIO	48	1.201	5.286,69	627,30	5.913,99
JUNIO COVID	55	1.311	5.329,03	280,74	5.609,77
JULIO	47	1.154	5.015,14	629,87	5.645,01
JULIO COVID	53	1.466	6.055,64	217,37	6.273,01
AGOSTO	44	1.097	4.757,31	595,64	5.352,95
AGOSTO COVID	55	1.465	6.093,30	175,44	6.268,74

SEPTIEMBRE	44	1.081	4.707,10	570,82	5.277,92
SEPT COVID	59	1.501	6.142,08	280,70	6.422,78
OCTUBRE	44	1.117	4.846,52	600,77	5.447,29
OCT COVID	60	1.645	6.522,05	516,90	7.038,95
NOVIEMBRE	43	1.034	4.585,38	482,67	5.068,05
NOV COVID	60	1.540	6.145,44	444,22	6.589,66
DICIEMBRE	40	1.038	4.657,60	460,40	5.118
DIC COVID	65	1.681	6.739,43	453,57	7.193
TOTAL		27.680	115.968,77	10.536,62	126.505,32

Como dato significativo indicar que el aumento destacable en el año 2021 (en relación al año 2020) se ha producido en el número servicios (comidas y cenas) no en el número de beneficiarios/as del Servicio; concretamente el aumento en el número de servicios ha sido de 11.201. Por otra parte, señalar, en relación a los importes económicos, que el coste del Ayuntamiento ha aumentado en 38.305,7€ y la aportación del usuario en 2.091,37€. El aumento del coste total del servicio ha sido de 44.471,71€ con relación al año 2020.

5.3.2. MOVILIDAD DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO.

Han sido 152 los/as usuarios/as que han utilizado el Servicio a lo largo del año 2021. Durante el mismo, ha habido 99 altas y 42 bajas. Indicar que, en relación al año anterior, las altas no son significativas (9 más que en el año anterior), pero si lo son las bajas, que se han duplicado en 2021. Los motivos fundamentales de las bajas han sido: en el caso de población mayor, con diversidad funcional y/o dependencia: los ingresos residenciales y en personas en situación de exclusión social los cambios de domicilio.

	ALTAS 2021	BAJAS 2021
ENERO	3	2
FEBRERO	3	0
MARZO	3	1
ABRIL	22	3
MAYO	23	1
JUNIO	12	0
JULIO	12	2
AGOSTO	21	2
SEPTIEMBRE	0	3
OCTUBRE	0	3
NOVIEMBRE	0	23
DICIEMBRE	0	2
TOTAL	99	42

5.3.3. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS

PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS

El porcentaje diferencial entre hombres y mujeres no es significativo. 53% de hombres frente al 47% de mujeres.

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
53%	47%	100%

El 86% de los beneficiarios son personas mayores de 60 años.

Aunque inicialmente el Servicio estaba pensado para la población mayor del municipio con dificultades para realizar las actividades básicas de la vida diaria, la realidad muestra que de manera creciente se están incorporando personas con algún tipo de diversidad funcional y personas en situación de exclusión social, ambos sectores de población han supuesto el 18% del total de población atendida durante el año 2021.

PERSONAS MAYORES	86%
PERSONAS DIVERSIDAD FUNCIONAL	6%
PERSONAS EN EXCLUSION SOCIAL	8%
TOTAL	100%

En relación al tipo de convivencia, indicar que la mayor parte de las personas usuarias del Servicio viven en pareja, seguido de personas que viven solas, siendo insignificante el número de beneficiarios/as que viven con hijos.

VIVEN SOLOS	37
VIVEN EN PAREJA	87
ACOMPAÑADO	6
CON HIJOS	4
OTROS	18
TOTAL	152

5.3.4. OTROS DATOS SIGNIFICATIVOS

Debido a una emergencia social provocada en el mes de septiembre, consecuencia de un incendio en varios bloques de vivienda del municipio se ofrecieron a las personas afectadas 30 desayunos y 54 comidas y cenas, ascendiendo en coste de este Servicio a 458,89€.

Por último, mencionar que una de las mejoras que ofrecía la empresa adjudicataria del Servicio, en su Contrato, era la donación de 40 comidas anuales al Comedor Social de la Hermandad del Cristo de los Remedios y éstas las entregaron en el mes de diciembre de 2021.

6. UNIDAD DE PERSONAS MAYORES

6.1. DATOS GLOBALES DEPENDENCIA

6.1.1. INTRODUCCIÓN

La Ley 39/2006 regula, a nivel estatal, las condiciones de acceso al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, para todas aquellas personas valoradas dependientes en sus diferentes grados. 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.

Desde Servicios Sociales Municipales se presta a la población información y orientación en la gestión de la solicitud de valoración de dependencia y la revisión del grado de dependencia (en personas que ya tienen reconocido un grado previo). En relación a la revisión del Proyecto Individual de Atención (PIA), es mayor la implicación de Servicios Sociales, puesto que es preceptivo realizar un informe, con la valoración técnica del/la Trabajador/a Social, para poder ser tramitada la revisión, por parte de la Comunidad de Madrid.

La valoración de la situación de dependencia de los usuarios, 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 2021, las gestiones relacionadas con la valoración de la situación de dependencia y el acceso a las prestaciones del sistema, así como con la gestión de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria municipales, han supuesto una gran parte de la demanda de atención en Servicios Sociales.

El equipo de trabajo para la atención a Personas Mayores y Personas Dependientes lo forman dos Trabajadoras Sociales a tiempo completo más una Trabajadora Social a media jornada (esta última desde septiembre de 2021), dedicadas únicamente a la atención a estos colectivos.

Los días destinados a la atención a la población de Personas Mayores y Personas Dependientes han sido: lunes, martes, miércoles y jueves de 8.30 a 14.30 horas

6.1.2. GESTION DE LA LEY DE DEPENDENCIA

Durante todo el año 2021, se ha continuado con el protocolo de gestión de las solicitudes de valoración de dependencia y de revisión de grado. En el mismo, se establece que serán los usuarios quienes (a través de ORVE, en el registro del Ayuntamiento) envíen directamente a Comunidad de Madrid las solicitudes, con el objeto de iniciar cuanto antes el procedimiento administrativo. Por ese motivo, desconocemos el número exacto de solicitudes enviadas a Comunidad de Madrid.

La revisión de PIA se envía a Comunidad de Madrid desde el Centro de Servicios Sociales (que instruye y realiza el procedimiento y remite la documentación a Registro Municipal para su envío vía ORVE), ya que la solicitud la realizan las Trabajadoras Sociales, a instancia de las familias, emitiendo un informe, en el que debe reflejarse la valoración técnica del recurso o prestación solicitada por el usuario.

Señalar, que la mayoría de personas dependientes, a quienes se les han reconocido prestaciones por la Ley de Dependencia, eran ya usuarios de Servicios Sociales, muchos de ellos beneficiarios de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.

Además de las gestiones y tramitaciones relacionadas con la Ley de Dependencia, se han continuado con las tramitaciones de ayudas económicas y servicios municipales tales como Teleasistencia Domiciliaria, Ayuda a Domicilio y Comida a Domicilio. Durante el año 2021, se ha mantenido paralizada la tramitación de subvenciones para la comida en los servicios de cafetería de los dos Centros de Mayores de la localidad (uno de titularidad municipal y el otro dependiente de la Comunidad de Madrid) debido a que han

permanecido cerrados por la situación sociosanitaria provocada por la pandemia por Covid-19

Destacar, por último que, ante la situación de emergencia social derivada de la pandemia y la vulnerabilidad económica de los colectivos de personas mayores y personas con discapacidad, se han tramitado un total de 50 ayudas económicas para 50 beneficiarios/as, para cubrir los gastos derivados del consumo de suministros (electricidad y gas) mediante Ayudas de Emergencia Social de Vivienda Pobreza Energética (reglamentadas en la Ordenanza Municipal Reguladora de la concesión de Ayudas de Emergencia Social de San Sebastián de los Reyes) de Carácter Excepcional con una cuantía de 800€ para cada beneficiario/a.

6.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (S.A.D)

6.2.1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), es una de las Prestaciones Básicas de los Servicios Sociales Municipales. Se trata de 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.

Este servicio, que presta una serie de actuaciones de tipo personal y doméstico, responde sobre todo a las necesidades de las Personas Mayores. Aunque 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. Estos colectivos constituyen menos del 10% del número total de beneficiarios del servicio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, 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 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. En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio, las personas cuyos ingresos se sitúen por debajo de la pensión mínima de la Seguridad Social por jubilación unipersonal están exentas de la realización de copago, prestándose el servicio de forma gratuita.

El año 2021, la mayoría de los usuarios atendidos por el servicio tienen carácter municipal, esto es, no tienen hasta la fecha reconocido grado de dependencia o bien no les figura en el Programa Individual de Atención (PIA) correspondiente el Servicio de Ayuda a Domicilio. Solo en casos excepcionales, atendiendo a las necesidades sociales de determinados usuarios, se ha concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, aún recibiendo prestación o servicio a través de la Ley de Dependencia.

La **empresa contratada** para la ejecución de la prestación es **SANIVIDA**, que ha contado con 32 Auxiliares y una Coordinadora (trabajadora social).

Por parte de Servicios Sociales, la información, valoración y posterior tramitación y seguimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio se ha realizado por parte de las trabajadoras sociales de la unidad de mayores . Las labores de

coordinación de dicho servicio han estado a cargo de una Trabajadora Social del Equipo de Apoyo.

6.2.2. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

- 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 aquélla.
- 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.

6.2.3. SECTORES DE POBLACIÓN

Personas Mayores:

Personas mayores de 65 años que no se pueden valer por sí mismas y/o tienen dificultades para llevar una vida autónoma.

Personas con Discapacidad:

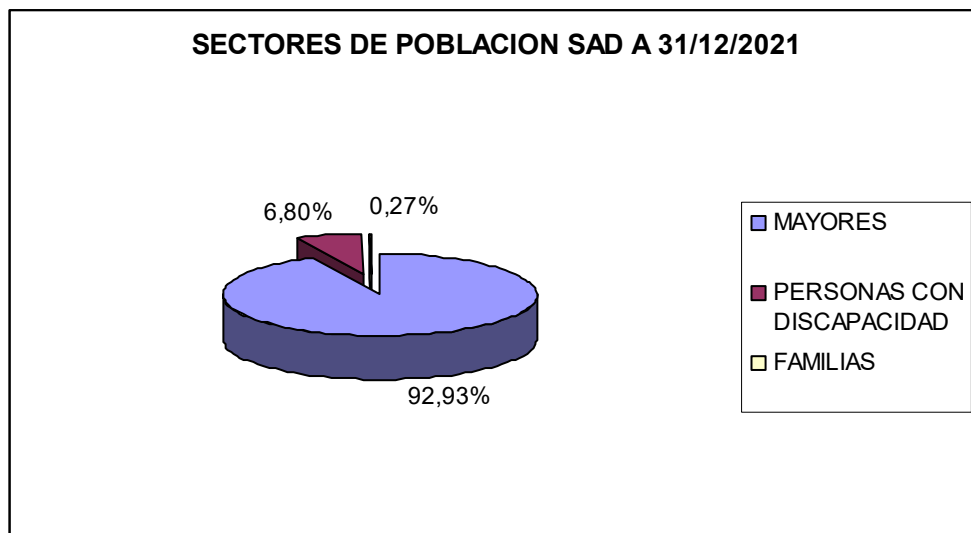
Se atiende a personas con discapacidad física, psíquica o problemáticas de salud mental (menores o adultos), que tengan dependencia funcional para las actividades de la vida diaria y precisen del apoyo de una tercera persona.

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.

Las prestaciones del SAD no pretenden suplantar en ningún caso la responsabilidad familiar sino ofrecer un servicio que mejore, en la medida de lo posible, la calidad de vida de los beneficiarios y sus familias.

SECTORES DE POBLACIÓN SAD A 31/12/2021	
MAYORES	92,93%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	6,80%
FAMILIAS	0,27%
TOTAL	100%



6.2.4. MODALIDADES DE ATENCION

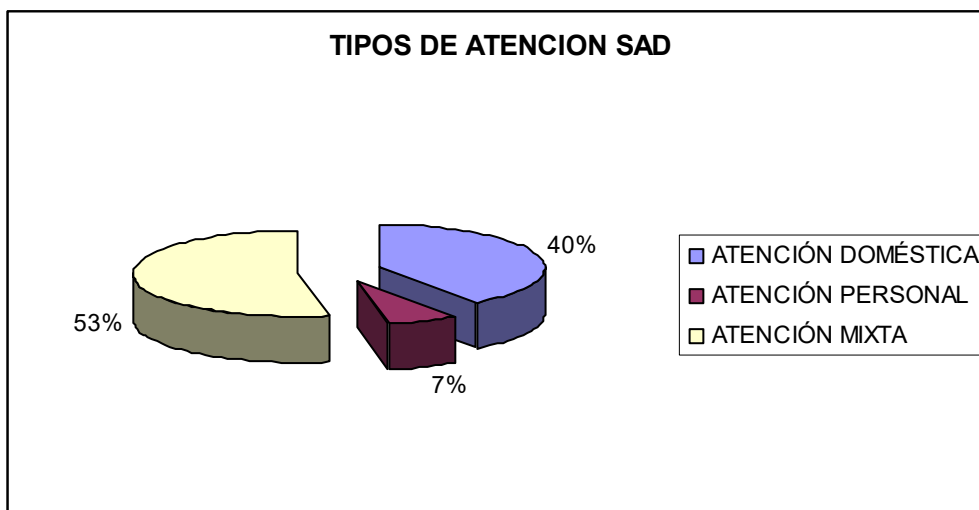
Las modalidades de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio son las siguientes:

- ❖ Atención doméstica: podrá 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

TIPOS DE ATENCIÓN SAD		
ATENCIÓN DOMÉSTICA	ATENCIÓN PERSONAL	ATENCIÓN MIXTA
40%	7%	53%



6.2.5. MOVILIDAD DEL SERVICIO POR SECTORES DE POBLACIÓN

Durante el año 2021 como en años anteriores, el sector mayoritario de atención del servicio de ayuda a domicilio ha sido el de Personas Mayores, representando el 92,93% del total, el 6,80% ha correspondido a Personas con Diversidad Funcional y solo el 0,27% ha al de Familias y menores. Queda representada la importante diferencia entre sectores en el siguiente cuadro, en el que también se aporta información sobre el número de altas y bajas mes a mes.

SECTOR DE POBLACIÓN					
MESES	Nº ALTAS	Nº BAJAS	PERSONAS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	FAMILIAS
Enero	4	10	288	18	3
Febrero	7	7	285	18	3
Marzo	9	3	288	18	2
Abril	6	51	291	18	2
Mayo	8	4	248	20	-
Junio	11	10	230	17	-
Julio	5	5	251	18	-
Agosto	6	6	250	20	-
Septiembre	5	-	250	20	-
Octubre	9	6	258	21	-
Noviembre	7	4	259	21	-
Diciembre	4	6	258	22	-

A lo largo del año 2021 se han producido 81 altas nuevas y 112 bajas, observándose un elevado número de bajas en el mes de abril (51), el 55% corresponden a renunciaciones del servicio motivadas en su mayoría por miedo a sufrir el contagio de covid; el 22% tienen que ver con las concesiones de prestaciones por parte de la Ley de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia; el 16% por ingresos en Residencias; el 4% a fallecimientos y el 3% restante se han producido por traslados de domicilios. El número de altas durante este año ha sido similar a las del año anterior, solo tres altas más. El impacto producido por la pandemia se ha prolongado en parte durante el presente año, frenando el crecimiento del número de altas en relación a años anteriores al Covid-19.

6.2.6. COSTE TOTAL HORAS SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El coste total del Servicio de Ayuda a Domicilio durante el año 2021 ha sido 564.920,03€, de los cuales el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes ha abonado un total de 512.139,28€ siendo la aportación de los usuarios 52.780,75€.

AÑO 2021/ COSTE HORA

	2021
COSTE HORA FESTIVA	19,78€
COSTE HORA LABORABLE	16,93€

El copago por parte de los beneficiarios está regulado en nuestro Municipio por Ordenanza Municipal. El valor de referencia del baremo económico está establecido por la pensión mínima de la Seguridad Social por jubilación de 65 años unipersonal. El porcentaje de personas usuarias del

servicio que no han tenido que realizar aportación económica ha ascendido al 46% del total.

COSTE SAD 2021			
	COSTE AYTO. €	APORT. USUARIOS €	TOTAL
ENERO	35.307,84	4.374,12	39.681,96
FEBRERO	39.475,58	4.984,11	44.459,69
MARZO	44.488,79	5.405,95	49.894,74
ABRIL	41.203,60	4.574,37	45.777,97
MAYO	42.030,61	4.572,46	46.603,07
JUNIO	46.692,95	4.692,49	51.385,44
JULIO	43.711,62	4.076,09	47.787,71
AGOSTO	40.389,99	3.226,65	43.616,64
SEPTIEMBRE	45.092,32	4.346,20	49.438,52
OCTUBRE	44.389,24	4.141,82	48.531,06
NOVIEMBRE	45.562,34	4.411,64	49.973,98
DICIEMBRE	43.794,40	3.974,85	47.769,25
TOTALES	512.139,28	52.780,75	564.920,03

6.3. TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD)

6.3.1. INTRODUCCION

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se define, en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, como una prestación material del Sistema Público de Servicios Sociales, constituida como un soporte instrumental que facilita la atención y el apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas. 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 QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES S.A.U.

6.3.2. SECTORES DE POBLACION

- 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.

SECTORES POBLACIÓN	
PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS	548
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	12
PERSONAS AFECTADAS ENFERMEDAD CRÓNICA	20

6.3.3 COSTE DEL SERVICIO

El coste del terminal asciende a 14,13€ mensuales. Los beneficiarios del servicio abonan un copago, dependiendo de su situación económica, valorada según el baremo establecido en la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia (aprobada por Pleno del 18/07/2013 y publicada en el BOCM n.º 272, de 15/11/2013). A fecha 31 de diciembre, el 75% del total de las personas usuarias de este servicio no hacen

El importe abonado por el Ayuntamiento, durante todo el año 2021, ha sido de 54.379,32 €.

En el siguiente cuadro se reflejan los importes abonados por mes por parte del Ayuntamiento, los beneficiarios y el coste del servicio.

	COSTE AYTO. (€)	APORT.USUARIOS (€)	COSTE TOTAL (€)
ENERO	4.765,40	2.289,09	7.054,49
FEBRERO	4.654,05	2.299,68	6.953,73
MARZO	4.644,95	2.356,20	7.001,15
ABRIL	4.608,84	2.370,33	6.979,17
MAYO	4.535,18	2.345,60	6.880,78
JUNIO	4.521,20	2.313,81	6.835,01
JULIO	4.496,65	2.324,41	6.821,06
AGOSTO	4.413,56	2.320,87	6.734,43
SEPTIEMBRE	4.408,84	2.338,54	6.747,38
OCTUBRE	4.434,74	2.285,56	6.720,30
NOVIEMBRE	4.450,76	2.296,15	6.746,91
DICIEMBRE	4.441,15	2.370,33	6.811,48
TOTALES	54.375,32	27.910,57	82.285,89

6.3.4 MOVILIDAD DEL SERVICIO

El número total de beneficiarios del Servicio a 31/12/2021 es de 580, con un total de 497 terminales.

De estos terminales de Teleasistencia prácticamente la totalidad son terminales fijos, con la excepción de dos terminales móviles; concretamente, estos últimos tienen como beneficiarios dos personas dependientes.

	ALTAS	BAJAS
ENERO	13	15
FEBRERO	20	21
MARZO	15	19
ABRIL	7	11
MAYO	4	10
JUNIO	11	15
JULIO	12	24
AGOSTO	4	6
SEPTIEMBRE	10	8
OCTUBRE	11	13
NOVIEMBRE	20	9
DICIEMBRE	14	11
TOTALES	141	162

El número de altas ha sido superior al de 2020 en 53 altas más. En cuanto al número de bajas ha sido de 162, señalar que entre los motivos casi la mitad de los mismos corresponden al reconocimiento en el PIA del recurso de Teleasistencia a las personas usuarias.

MOTIVOS BAJAS	
Fallecimientos	39
Traslado domicilio	16
Renuncias	17
Paso Dependencia	78
Ingreso Residencia	12
TOTALES	162

6.4. CENTROS DE DÍA Y ESTANCIA EN RESIDENCIA TEMPORAL

El Ayuntamiento convenió con la Residencia La Marina en el año 2018, con prórroga durante el año 2021, un número total de 10 plazas en el Programa de Estancias Diurnas de esta entidad. Estas plazas, en años anteriores, han sido ocupadas con personas solicitantes de valoración de dependencia, que, como trámite de consulta, hayan solicitado Centro de Día o Plaza Residencial, de tal manera que se ayude a minimizar el tiempo de espera de estos recursos, que posteriormente otorgará la Comunidad de Madrid.

Indicar que en el año 2021 no se ha utilizado este dispositivo por motivo de la pandemia de la Covid-19, que comenzó a mediados del mes de marzo de 2020 y se ha extendido durante todo el 2021.

Con este mismo Centro Residencial, está conveniada también una plaza de Atención Residencial de Estancia Temporal para Personas Mayores, cuyo coste de ocupación asciende a 54,51€/día (IVA incluido). El copago por parte de las personas usuarias se calcula en base a su renta económica establecida en el Baremo. La plaza ha sido utilizada por un total de 7 personas mayores durante nueve meses del año 2021. El coste total de este servicio ha supuesto un importe de 13.236.75€.

CENTRO DE ATENCION DIURNA ACTIVA

En el Centro de Atención Diurna Activa, se mantienen 2 plazas conveniadas de un convenio ya finalizado, pero en el que se reflejaba que las plazas ocupadas, en el momento de su finalización, se mantendrían hasta la baja definitiva de los usuarios en dicho Centro. A lo largo del 2021, ha causado baja uno de los beneficiarios de dichas plazas. Una vez cause baja la persona que aún continúa haciendo uso del recurso el convenio se dará por extinguido definitivamente.

COSTE CENTRO DE DÍA		COSTE CENTRO DE DIA
LA MARINA 2021		ACTIVA 2021
	COSTE AYTO. (€)	COSTE AYTO. (€)
ENERO	CERRADO COVID	361.09
FEBRERO	CERRADO COVID	361.09
MARZO	CERRADO COVID	361.09
ABRIL	CERRADO COVID	361.09
MAYO	CERRADO COVID	361.09
JUNIO	CERRADO COVID	361.09
JULIO	CERRADO COVID	361.09
AGOSTO	CERRADO COVID	361.09
SEPTIEMBRE	CERRADO COVID	361.09
OCTUBRE	CERRADO COVID	361.09
NOVIEMBRE	CERRADO COVID	361.09
DICIEMBRE	CERRADO COVID	361.09
TOTALES		4.333,08

COSTE RESIDENCIA TEMPORAL LA MARINA 2021	
	COSTE AYTO. (€)
ENERO	1.689,70
FEBRERO	1.253,73
MARZO	981,12
ABRIL	---
MAYO	---
JUNIO	1.471,67
JULIO	1.689,70
AGOSTO	1.689,70
SEPTIEMBRE	1.635,19
OCTUBRE	1.689,70
NOVIEMBRE	1.199,14
DICIEMBRE	--
TOTALES	13.236,75

6.5. PROGRAMA DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA

6.5.1. FUNDAMENTACIÓN

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.

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, a través de la Concejalía Delegada de Bienestar Social y Mayores desarrolló una ordenanza

para la concesión de Ayudas Complementarias para la Mejora de la Habitabilidad de las Personas Mayores y con Discapacidad del Municipio, independientemente de su condición o no de beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, gestionado a través de la ley 39/2006. de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Las Ayudas económicas concedidas para la Mejora de la Habitabilidad pueden ser de distintos tipos:

- 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.

6.5.2. OBJETIVOS

- Proporcionar la mejora de las condiciones de habitabilidad de las viviendas, con el fin de mantener durante el mayor tiempo posible a las personas mayores en su medio habitual.
- Incidir en aquellas condiciones de la vivienda que puedan producir factores de riesgo que agudicen la situación de dependencia, aislamiento y falta de integración social.

6.5.3. POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDO:

Personas Mayores y Personas con Diversidad Funcional con autonomía personal reducida, con insuficientes o escasos recursos económicos para hacer frente a gastos necesarios y/o extraordinarios para realizar la mejora de habitabilidad necesaria en su domicilio habitual de convivencia.

6.5.4. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS:

Número de beneficiarios: 12

EDADES	BENEFICIARIOS
Menores de 65 años	4
Mayores de 65 años	8
TOTAL	12

6.5.5. TIPOLOGÍAS DE LAS AYUDAS:

- Desmontaje de la bañera actual, suministro e instalación de plato de ducha y material de adaptación: 5
- Caldera/calentador y electrodomésticos: 7

6.5.6. PRESUPUESTO:

El coste total de este programa en el año 2021 asciende a 11.014,19 €

6.6. COMEDORES DE MAYORES: GLORIA FUERTES Y COMUNIDAD DE MADRID

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 ofrecen servicios complementarios de comidas, peluquería y podología, que se constituyen como un apoyo 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, uno de ellos gestionado por la Comunidad de Madrid (Centro de Día San Sebastián de los Reyes) y otro de gestión municipal (Centro Municipal de Mayores Gloria Fuertes). Ambos centros han estado cerrados durante un largo período de tiempo por la pandemia por Covid-19. El Centro de Mayores de Comunidad de Madrid no ha abierto en todo el año 2021 su servicio de cafetería. Por su parte, el Centro Municipal de Mayores Gloria Fuertes, abrió este servicio en el mes de octubre de 2021.

Desde Servicios Sociales se tramita una subvención económica (con porcentajes que oscilan entre el 20% y el 100 % del coste de la comida diaria) a usuarios de los Centros de Mayores que utilizan su servicio de cafetería para realizar la comida diaria y que cumplen con los requisitos establecidos en el Baremo regulador de estas ayudas, aprobado por Junta de Gobierno Local. Los/as beneficiarios/as de esta subvención abonan un copago según los ingresos mensuales de su unidad de convivencia.

El número de usuarios/as y el número de comidas totales facilitadas a todos ellos en el Centro de Mayores Gloria Fuertes, único con funcionamiento del servicio de cafetería, a partir del mes de octubre de 2021, junto con el coste para el Ayuntamiento se desglosa mes a mes, en el siguiente cuadro:

	CENTRO DE DÍA GLORIA FUERTES				
	Nº USUARIOS 2021	Nº COMIDAS	COSTE AYTO. TOTAL		
OCTUBRE	9	45	221,60		
NOVIEMBRE	12	240	1.223,2		
DICIEMBRE	11	214	1.093		
TOTALES		499	2.537,8		

A diciembre de 2021 se mantienen subvencionadas para el coste de su comida diaria en el Centro de Mayores Municipal Gloria Fuertes 11 personas (7 mujeres y 4 hombres), todas ellas mayores de 65 años. El importe de la subvención concedida (sobre un precio diario de la comida de 5,50€) es del 100% en 9 beneficiarios/as y del 60% en 2 de ellos/as.

7. UNIDAD DE FAMILIA

7.1. PROGRAMA DE FAMILIA

7.1.1. INTRODUCCIÓN

En el Programa de Familia de Servicios Sociales Municipales se desarrollan actuaciones destinadas a proteger los derechos de la infancia más vulnerable, a través de programas específicos, que permiten trabajar con las familias para prevenir la institucionalización de los menores y fomentar la calidad de vida de éstos en este municipio.

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 11/2003, del 27 de marzo, de Servicios Sociales de comunidad de Madrid. Artículo 32 y 33, sobre la Atención Social Especializada.

OBJETIVOS

Dentro de este marco legal, los objetivos que se plantean en la Unidad de Familia son, fundamentalmente, dos:

1.- Ofrecer un recurso de intervención social, psicológica y educativa a familias y menores (de 0 a 18 años), que se encuentren en situación de vulnerabilidad (riesgo, desamparo y/o conflicto social), con el fin de mejorar su calidad de vida y evitar la institucionalización de los menores.

2.- Intervenir con las familias de los menores protegidos por la Comunidad de Madrid (Tutela, Guarda) para facilitar el retorno con su familia de origen, siempre que sea posible.

Para ello, el programa de Familia está formado por dos Trabajadoras Sociales, dos Psicólogas (desde septiembre sólo una) y, dos Educadores Sociales.

La apuesta de esta delegación es el trabajo interdisciplinar, por eso se ha tratado de equiparar el número de profesionales equilibrando así el peso en las disciplinas educativas y psicológicas. Poder contar con diferentes perfiles profesionales dentro del mismo equipo nos permite diseñar intervenciones más integrales, más realistas y con mejores pronósticos.

A lo largo de este año, se ha visto muy afectada la intervención educativa ya que se han producido cambios de personal, que no han permitido tener una constancia en las intervenciones. Por lo que el peso principal de las mismas lo han tenido las trabajadoras sociales y las psicólogas (en el último trimestre del año se contó sólo con una psicóloga debido a la jubilación de la otra compañera).

Esto ha llevado a no poder realizar intervenciones más exhaustivas, sin llegar a poder trabajar de manera preventiva, que permitiría que los problemas no se agravasen.

CONSEJO LOCAL DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA

El Programa 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 2021 se han mantenido las reuniones programadas, realizándose las mismas de forma telemática.

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. Dentro de nuestra intervención, desde este equipo se realiza la coordinación necesaria con las diferentes instituciones intervinientes. Este año sólo ha

habido cuatro plenarios al no contar con el técnico de Tutela, asignado como miembro permanente. Al ser éste el miembro que traslada las decisiones tomadas en la CAF al pleno de Comisión de Tutela, las actuaciones se han complicado y alargado en el tiempo.

Además, desde el Programa se coordina la comisión de “Prevención de Maltrato”, que mantiene reuniones periódicas y elabora material específico para los centros escolares, en coordinación con el Consejo Local de Madrid. Este año se han iniciado reuniones de coordinación con todos los Consejos Locales de la Zona Norte, constituyéndose no sólo como un grupo de trabajo estable sino como una comisión del propio Consejo de la Comunidad de Madrid.

COORDINACIONES

Los diferentes miembros del Equipo se coordinan, de forma periódica, para garantizar una atención integral y no duplicada, con:

- Mesa Local de Absentismo Escolar.
- Servicio de Punto de Encuentro Familiar, inscrito dentro del marco de Servicios Sociales.
- Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG) perteneciente a la Delegación de Igualdad del Ayuntamiento, mensualmente.
- Escuelas Infantiles y demás Centros Educativos, públicos, concertados y privados del municipio, (a través de los equipos directivos, orientadores, y profesorado).
- Programas y Recursos socio-educativos para menores de entidades sociales.

- Recursos de Salud, Atención primaria, Salud Mental, Hospitales (Infanta Sofía y La paz), etc.

MESA DE TRABAJO FAMILIAR

Para facilitar la organización e intervención coordinada con las familias, cuyos menores se encuentran con un mayor riesgo de desprotección, sin presunto desamparo, se desarrolla la Mesa de Trabajo Familiar (M.T.F.), fundamentalmente para evitar duplicar esfuerzos e intervenciones con los profesionales de otras instituciones implicadas en materia de infancia. Si bien no tiene un carácter obligatorio, se consideró que facilitaría la detección e intervención con menores en riesgo. Desde Febrero del 2012 y hasta la fecha, se continúa reuniendo periódicamente de forma bimensual.

La MTF tiene los siguientes objetivos:

1. Favorecer la detección de menores en situación de riesgo, a través de cualquiera de los/as profesionales (tanto del Área Educativa como Sanitaria o de Servicios Sociales o Policía Local), para su posterior valoración, intervención y seguimiento por los profesionales adecuados.
2. Mantener coordinaciones bimensuales con los/las profesionales de las diferentes instituciones que intervienen con las familias o los menores detectados, para elaborar de forma consensuada el Proyecto de Apoyo Familiar (P.A.F.).
3. Priorizar la atención de estos menores en los diferentes recursos municipales y comunitarios y así evitar intervenciones duplicadas.

4. Elevar a la C.A.F. las propuestas de adopción de medidas de protección para los menores en situación de desamparo.

COORDINACIÓN DE PROGRAMAS

Desde el Programa de familia se coordinan, diseñan y ejecutan proyectos que facilitan la prevención de situaciones de riesgo o ayudan a paliar los síntomas de dichas situaciones; como son:

- **Programa Sanse-Concilia (dependiente de la concejalía de Educación);** Desde Servicios Sociales se valora y se subvenciona a familias en situación de vulnerabilidad, para que puedan participar en un recurso normalizado. Además, se establece una coordinación mensual con los responsables del programa para realizar un seguimiento de aquellos casos con niños y niñas en situación de riesgo.
- **Programa de atención al menor en verano, Campus deportivos.** Desde la Concejalía de Deportes se organiza un programa de campamentos urbanos deportivos, y se realiza una coordinación para subvencionar a participantes de servicios sociales, además de acompañar situaciones de mayor complejidad o urgentes.
- **Proyecto Punto de Encuentro familiar.** Desde el mes de mayo se ha comenzado con las funciones propias del Punto de Encuentro, atendiendo a las familias que estaban siendo atendidas en el Punto de Encuentro de Tres Cantos que cerró recientemente. Por zona geográfica nos corresponde ahora asumir la misma población que asumía Tres Cantos y de ahí la derivación de esas familias para dar continuidad al servicio. El Programa de Familia, no sólo coordina con la empresa que desarrolla la actividad y con la Comunidad de Madrid en las derivaciones, sino que realiza intervención familiar con aquellas familias

del municipio que así lo necesitan y se coordina con otros municipios en caso de detectarse necesidades en los diferentes casos.

7.1.2 POBLACIÓN ATENDIDA

La intervención se realiza con familias con hijos/as menores de edad, hasta los 18 años, que:

- Se encuentren en situación de riesgo y/o conflicto psico-socio-educativo.
- Se encuentren en situación de violencia o maltrato tanto físico, como sexual como psicológico.
- Tengan una medida de protección ya tomada, en donde se trabaja la vuelta a la familia de origen. O se determine que el riesgo es tal que se considera necesario tomar una medida de protección.

Con respecto al año 2020, se han atendido un 0,8% más de familias. Concretamente, en 2021 se han atendido un total de 268 familias, siendo 70 de estas nuevas, lo que supone un 26% del total. Con un número total de menores atendidos de 373.

Se han dado de baja del programa, un 27.6% del total. La mayoría de las familias con intervención llevan más de un año en el Programa.

A continuación, se expone cuál ha sido la población diana que hemos atendido este año 2021:

- Más de la mitad, un 68%, de las familias atendidas, son monoparentales (monomarental: 59% y monoparental: 9%). Por lo que podemos considerar que esto es un factor de riesgo de cara a

la situación de los menores, teniendo en cuenta que siempre es más complicado asumir el cuidado de los menores en todos sus ámbitos (económico, social, psicológico, etc.) siendo un solo progenitor.

- Pero, por el contrario, también hay un porcentaje alto de familias nucleares (donde están presentes en la vida de los menores ambos progenitores por igual). Lo que puede estar indicando, que hay problemáticas añadidas y diferentes, no asociadas a los factores de riesgo habituales a tener en cuenta.
- En el año 2021 hemos tenido, 36 familias, y en total 41 niños, niñas y adolescentes con algún tipo de medida. De los mismos, un 37% se encuentran conviviendo con su familia extensa, ya sea abuelos o tíos. Un 56% en centros residenciales y sólo un 7% en familias no biológicas.
- Al igual que el año anterior, más de la mitad de las familias atendidas sólo tienen un hijo/a. Por lo que el número de hijos/as no se considera factor de riesgo, sino que hay otros factores que dificultan más.
- Las edades de los menores están comprendidas entre:

De 0 a 4 años	15,5%
De 5 a 12 años	45,3%
De 13 a 18 años	39,2%

Teniendo en cuenta todo esto, nos centramos en el aspecto económico de las familias, siendo éste un claro factor que incide negativamente en el desarrollo adecuados de las mismas. Tras la situación de la pandemia,

nuestras familias se han visto afectadas en su situación laboral, perdiendo muchas sus empleos, entrando en ERTE o reanudando su actividad laboral con trabajos precarios, muchas veces no reglados. También se han visto afectados todos aquellos que cobraban la Renta Mínima de Inserción (RMI) que, al pasar a percibir el Ingreso Mínimo Vital (IMV) han visto reducidos sus ingresos en muchas ocasiones o incluso han dejado de cobrar ambas prestaciones.

El porcentaje de las familias que tienen empleo o lo tienen de manera temporal supone un 57% del total (incluyendo trabajo estable+ trabajo temporal+ autónomos). Estas familias no llegan a cubrir mensualmente todos sus gastos. Por ello, el 57% de las familias son demandantes de ayudas económicas con cierta regularidad, siendo por tanto un factor de riesgo más a tener en cuenta en la atención desde el programa de familia, dado que el no poder cubrir las necesidades básicas hace que las familias se vean sometidas a gran estrés, fundamentalmente aquellas familias monoparentales. Hay que destacar en este año la elevada demanda de ayudas dirigidas a pagar suministros de luz, gas y agua.

En cuanto al país de procedencia de las familias, el 68% (181 familias) son españolas. De las familias restantes, se destacan las siguientes nacionalidades:

Rumanía	2%	Paraguay	3%	Colombia	3%
Marruecos	2%	Perú	3%	Bolivia	2%
Ecuador	5%	Rep. Dominicana	4%	Venezuela	2%
Otros	6%				

Señalar, como dato de interés, que en el último año 2021 se ha producido un significativo aumento (del 24% al 38%) en el número de familias atendidas que sufren o han sufrido violencia de género, independientemente de que tengan un proceso judicial abierto o tengan sentencia condenatoria u orden de protección. El motivo de este aumento ha sido la coordinación estrecha mantenida con el Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género (PMORVG) que se ha realizado con mayor periodicidad que en años anteriores (una vez al mes salvo periodos de vacaciones). Este hecho ha permitido que el nivel de detección haya sido mayor y por tanto la intervención haya aumentado, apoyando a las mujeres e hijos/as, que se consideran también víctimas de violencia de género.

PROCEDENCIA DE LAS FAMILIAS ATENDIDAS EN EL PROGRAMA

Las familias acceden a este Programa a través de la detección que se hace desde diferentes ámbitos:

- Unidad de Trabajo Social. La mayoría de las familias atendidas proceden de la derivación de los profesionales del propio Centro de Servicios Sociales
- Centros Educativos, Policía Municipal y Juzgados, e incluso del propio equipo de familia, siendo familias que estaban de alta en el Programa pero que, debido a diversas causas, han precisado nuevamente intervención. En relación a las derivaciones externas, se observa que han aumentado las derivaciones de estas instituciones en los últimos años, concluyendo que la coordinación y el trabajo conjunto está siendo efectivo y eficaz para la detección y la atención a las familias.

7.1.3 INDICADORES DE RIESGO

Para considerar que una familia está en riesgo, tenemos que tener en cuenta una serie de factores que nos permiten saber que tienen una problemática objeto de intervención. Los factores de riesgo precisamente son los que aumentan la probabilidad de que esto suceda. Son características individuales, sociales, económicas, psicológicas, educativas, etc.

Tipología de factores de riesgo:

Social:

- Bajos recursos económicos.
- Inestabilidad laboral.
- Escasa red de apoyo.
- Separación/divorcio conflictivo.
- Hacinamiento/ vivienda precaria.
- Necesidades básicas no cubiertas: agua, luz, comida, etc.
- Embarazo adolescente.

Educativo:

- Fracaso escolar.
- No escolarización/ absentismo.
- Convivencias conflictivas.
- Rutinas inadecuadas. No establecimiento de normas y límites.

Psicológico:

- Historia previa de maltrato. Desarrollo de apego inseguro.

- Problemas de salud mental.
- Consumo de drogas.
- Víctima de violencia de género.
- Problemas emocionales: depresión, baja autoestima, etc.
- Discapacidad intelectual.

Frente a los factores de riesgo, se encuentran los factores de protección, que disminuyen la probabilidad de que se produzcan esas problemáticas. Siendo en muchas ocasiones un factor de protección el hecho de que no haya interacción entre varios factores de riesgo.

TIPOLOGÍA DE LAS INTERVENCIONES EN EL PROGRAMA DE FAMILIA

Con las familias atendidas durante el año 2021 se han llevado a cabo intervenciones dirigidas a tratar:

- Conductas de riesgo en menores: referido a problemas de comportamiento en casa, en el colegio, mal uso de redes sociales, consumo de drogas, conductas predelictivas, relaciones sexuales no sanas, fracaso y absentismo escolar.
- Maltrato/negligencia/desamparo: maltrato físico, psicológico, sexual, por parte de los progenitores hacia sus hijos/as, abandono, no cubrir las necesidades básicas, no promover la asistencia al colegio, situación de riesgo que provoca medida de protección.
- Violencia de género: problemas familiares derivadas 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.
- Divorcios conflictivos: divorcios recientes o pasados, donde los problemas de comunicación no permiten que se lleguen a acuerdos entre los progenitores siendo víctimas los menores en aspectos referidos a la custodia: visitas, pensión de alimentos, problemas de relación entre progenitor no custodio.
- Bajos recursos económicos: trabajos esporádicos, dinero recibido por economía sumergida, desempleo, prestaciones económicas escasas, imposibilidad de pagos de suministros.
- Situación de vivienda no adecuada: hacinamiento, desahucios, vivienda barata que no cumple con requisitos mínimos de habitabilidad.
- Salud Mental de algún miembro familiar: diagnosticada o no el trastorno de salud mental provoca problemas de cara al afrontamiento de los mismos y extrapolándose en todas las áreas familiares: social, salud, educativa, laboral, etc.

Señalar que una misma familia habitualmente se ve afectada por más de un problema, abordando intervenciones dirigidas a tratar diferentes áreas. por parte de los distintos miembros del equipo: educador/a, trabajadora social y/o psicóloga. Además, todas las intervenciones se coordinan con las diferentes instituciones que abordan la casuística desde su ámbito, consiguiendo un trabajo multidisciplinar.

7.1.4 MESA DE TRABAJO FAMILIAR (MTF) EN SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

Como se ha señalado en apartados anteriores, la Mesa de Trabajo Familiar es un espacio de trabajo coordinado, con los diferentes agentes del municipio en donde se detectan menores en situación de desprotección moderada o leve con indicadores todavía trabajables y por tanto recuperables, sin llegar a considerarlo como un desamparo y se establecen objetivos de trabajo en común para abordar la problemática desde todos los ámbitos.

Desde la MTF se impulsa también el trabajo preventivo en coordinación con los agentes componentes de la mesa, pudiendo realizar otros programas y proyectos.

Desde el equipo de familia, son dos profesionales las encargadas de convocar y coordinar estos espacios, concretamente una Trabajadora Social y una Psicóloga.

En marzo de 2021 se realizó la primera reunión de la MTF convocando a profesionales (como miembros permanentes de la misma) pertenecientes a distintas áreas que puedan ofrecer su visión técnica y profesional de cara a establecer objetivos de trabajo. Estos miembros permanentes son:

- Trabajadora social del Equipo de Familia de Servicios Sociales.
- Psicóloga del Equipo de Familia de Servicios Sociales.
- PTSC de Instituto de San Sebastián de los Reyes.
- La PTSC (Profesora Técnica de Servicios a la Comunidad) del Equipo de Orientación y Educación Psicopedagógica (EOEP)
- PTSC del Equipo de Atención Temprana.
- Agentes Tutores de Policía Local de San Sebastián de los Reyes.

- Técnico del Punto de Violencia (PMORVG)
- Técnico del Servicio de Salud Pública.
- Técnico de Servicio de Salud Mental.

Además, en las reuniones han sido invitados otros profesionales que se han considerado necesarios por trabajar directamente con las familias:

- Trabajadoras Sociales de Servicios Sociales de referencia.
- Pediatra del Hospital La Paz.
- Directora y Jefa de Estudios de un colegio de Alcobendas.

Se han llevado a cabo, a lo largo del año, un total de 4 Mesas de Trabajo Familiar, en los meses de: abril, mayo, junio y noviembre.

La MTF del mes de abril se desarrolló como presentación oficial de todos los miembros, acordando entre los asistentes el funcionamiento de la misma y sus objetivos.

El funcionamiento de la MTF es el siguiente: con 15 días de antelación se envía a los participantes la propuesta de casos a trabajar pudiendo los mismos proponer familias en las que han detectado un posible riesgo. Una vez que están las propuestas por parte de todos los agentes, se realiza el orden del día, con un tiempo concreto destinado a cada caso, y se envía tanto a los miembros permanentes como a otros profesionales que trabajan directamente con las familias. En la MTF, caso por caso, se va recogiendo en un acta el problema principal y los objetivos a realizar por cada una de las instituciones, En las sucesivas mesas se realiza el seguimiento de los casos y, si procede, se establecen nuevos objetivos y actuaciones ajustadas a las nuevas situaciones.

En las Mesas de Trabajo Familiar se ha trabajado con un total de 14 familias. Algunas tienen más de un hijo/a, por lo que el número total de menores ha sido

MESA DE TRABAJO FAMILIAR	Nº MENORES NUEVOS	Nº MENORES SEGUIMIENTO	Nº TOTAL MENORES
MAYO	11		11
JUNIO	3	5	8
NOVIEMBRE	5	7	12

7.1.5 COMISION DE APOYO FAMILIAR (CAF) EN SAN SEBASTIAN DE LOS REYES

A) COMPOSICION

La composición de la Comisión de Apoyo Familiar de San Sebastián de los Reyes ha sido la siguiente:

1- Miembros permanentes:

Los miembros de la Comisión de Apoyo Familiar han sido nombrados en la sesión constitutiva del Consejo Local de Infancia, un vocal de la institución correspondiente, estableciéndose la siguiente composición:

D^a. Victoria Rebollo Sáez: Directora de Servicios Sociales y secretaria del Consejo local, que asume la Presidencia.

D^a. Carmen García González: Vocal designado de entre los técnicos pertenecientes a la Unidad de Familia de Servicios Sociales, que asume las funciones de Secretaria.

D^a. Esperanza Garrido García: Vocal designado de entre los técnicos del área de Protección de la Dirección General de la Familia y del Menor). Hasta el mes de Mayo

D^a. Paloma Aránguez Tabernero: Vocal designado de entre los técnicos pertenecientes a Servicios Sociales (Unidad de Familia). Hasta el mes de Agosto

D^a. Teresa Yagüe: Vocal designada de entre los técnicos del Instituto del Menor y la Familia como representante de la Residencia “Rosa” (Área de Coordinación de Centros).

D^a. Miriam Villasante Soriano: Vocal designado de entre los técnicos de la Agencia para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor.

D^a. Rafael.: Vocal designada entre los técnicos pertenecientes a Policía Local. Grupo de Actuación con Menores de la Policía Local de San Sebastián de los Reyes.

D^a. Encarnación: Vocal designado de entre los técnicos pertenecientes al Servicio de Salud Mental, como Trabajadora Social del mismo.

D. María Fernández: Vocal designado de entre los técnicos pertenecientes los Servicios de Educación y Trabajadora Social Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica (EOEP).

D^a. Raquel Núñez Rica: Vocal designado de entre los técnicos del Área de Educación Municipal.

2- Miembros Ocasionales:

Han participado como Vocales de la Comisión, solamente en aquellos casos en los que han sido competentes:

- Coordinadores de los Proyectos de Apoyo Familiar pertenecientes a Servicios Sociales.
- Profesores y orientadores de los Centros Escolares de San Sebastián de los Reyes.
- Profesionales de los distintos centros residenciales de menores: Aldeas Infantiles, Casa de Niños, Palomeras, Villa Paz, Sirio, Las Rosas, El encinar y Picón.

B) METODOLOGÍA

Esta Comisión se puso en funcionamiento en Enero del año 2011. A lo largo del año 2021 el número de reuniones totales ha sido de 4, debido fundamentalmente a la falta del técnico designado por la Comisión de Tutela que no ha sido sustituido por parte de la Comunidad de Madrid.

Se han celebrado los terceros lunes de cada mes. El tiempo de duración ha sido de 4 – 5 horas cada una, estudiándose los casos de la siguiente manera.

- Exposición del caso por parte de los coordinadores del Proyecto.
- Valoración en grupo en relación a las medidas a acordar.
- Diseño del Plan de Intervención Familiar (PAF).
- Acuerdos a cumplir desde cada servicio.
- Fechas de revisión de los casos.

C) SESIONES

Para seguir proporcionando la mayor eficacia y aprovechamiento de las sesiones, se han continuado llevando a cabo con los mismos protocolos de funcionamiento que se habían iniciado en años anteriores:

- Se ha convocado únicamente a los profesionales significativos en el caso y se ha promovido su asistencia.
- Se ha informado a los participantes, que acuden por primera vez, de los objetivos de la reunión y del funcionamiento de la misma.
- Se ha fijado un orden del día que todos los participantes conocen antes de la convocatoria, para que puedan preparar los casos a tratar.
- Se ha procurado convocar las reuniones con el consenso de todos los miembros, ajustando las fechas y horarios convenientes para todos.
- Se ha establecido una sala amplia y cómoda para poder trabajar de la mejor manera posible y respetando la confidencialidad de los casos, y en caso de la sesión realizada vía telemática, se han hecho las invitaciones con el suficiente tiempo para poder conectarse de forma adecuada.
- Se ha promovido la participación de todos los miembros evitando que algunos puedan monopolizar la reunión.
- No se permite que la reunión se aleje de su motivo principal, estableciendo para cada caso valorado los acuerdos a los que se lleguen.

De cada reunión se redacta un acta, que recoge tanto la valoración y el seguimiento del caso, como los acuerdos a que se lleguen.

El nivel de asistencia de los vocales ha sido del 100%, Este dato no es significativo ya que al solo hacerse 4 sesiones no nos aporta un dato importante. Si hay que destacar que se produjeron cambios de personal y organización en las diferentes instituciones y aún así los vocales permanentes si han asistido.

D) DATOS ESTADISTICOS SOBRE CASOS ABORDADOS EN LAS SESIONES

- *TIPOLOGÍA POR SITUACIÓN DEL PROYECTO DE APOYO FAMILIAR (PAF)*

El Proyecto de Apoyo Familiar (PAF) es el instrumento técnico de carácter personalizado, cuyo objetivo es el de establecer las condiciones necesarias que aseguren el bienestar de los menores residentes en el ámbito territorial del Consejo Local, incidiendo singularmente en las siguientes situaciones familiares:

- Familias con menores que se encuentren en una situación de riesgo social o sobre los que se haya elevado una propuesta de medidas legales de protección, tanto por factores socio-familiares como por otros derivados de las propias características individuales de los menores. El proyecto tenderá a la reducción, supresión o atenuación de los efectos derivados de dichos factores de riesgo, de modo que se favorezca la integración social y familiar de los menores.
- Familias con menores sobre los que la Entidad Pública haya asumido una medida legal de protección. Mediante el Proyecto, se dará cumplimiento a los objetivos que la Entidad Pública determine, con el fin de permitir que los menores puedan retornar a su núcleo familiar o, en caso de no ser posible, se adapten plenamente a su nueva situación de convivencia.

- Familias con menores en situación de conflicto social. El Proyecto desarrollará medidas preventivas y, asimismo, contribuirá al cumplimiento de lo estipulado judicialmente o por derivaciones de la Fiscalía. Dichas medidas tendrán como finalidad el que los menores no reincidan, disponiendo los medios para su plena integración social.

CASOS VALORADOS

El total de casos valorados e informados en este periodo ha sido de 22. De éstos, 8 casos han sido nuevos y 14 casos de seguimiento.

Se han cerrado, además, 3 expedientes por cumplir la mayoría de edad o por cumplir los objetivos del PAF y, por tanto, finalizar la medida. Los casos han sido revisados o valorados con la siguiente periodicidad:

Nº DE REVISIONES	Nº DE CASOS
1 Revisión al año	17
2 Revisiones al año	5
3 Revisiones al año	0
4 Revisiones al año	0
TOTAL	23

En este año, se han valorado un total de 23 menores cuyas edades se distribuyen de la siguiente forma:

EDAD DE LOS MENORES	Nº
De 0 a 4 años	5
De 5 a 9 años	7
De 10 a 13 años	5
De 14 a 18 años	6
TOTAL	23

Su distribución por sexos ha sido la siguiente:

Niños	17
Niñas	6

Clasificación por Nacionalidad: es importante destacar que, aunque la mayoría tienen nacionalidad española, un porcentaje del 31% de éstos son inmigrantes de segunda generación.

NACIONALIDAD	TOTAL
España	22
Marruecos	1

- *TIPOLOGÍA POR PERFIL DE LOS CASOS*

A) SITUACION DE RIESGO

Se define como aquellos niño/as y adolescentes que viven y se desenvuelven en entornos sociales o familiares cuyas condiciones pueden provocar un daño significativo a corto, medio y largo plazo en su bienestar y desarrollo. El menor aún no ha sufrido un daño significativo pero podría sufrirlo en un futuro próximo. Estas situaciones no requieren la asunción de tutela por ministerio de la ley.

B) SITUACION DE DESAMPARO

Un niño o adolescente cuando tiene necesidades básicas sin satisfacer y sucede durante un periodo de tiempo suficiente como para provocar un daño significativo en su salud y desarrollo o colocarle en riesgo de sufrirlo.

C) SITUACION DE CONFLICTO SOCIAL

Menores 12-18 años con conductas que han alterado de manera grave las pautas de comportamiento social generalmente aceptadas habiendo causado o existiendo riesgo de causar daño a terceros. Este año, no se han valorado ningún caso de conflicto social das las pocas reuniones que se han producido.

- **CLASIFICACIÓN EN RELACIÓN CON LA MEDIDA DE PROTECCIÓN**

En el año 2021, de los 23 menores que han sido valorados un 73,91% se encuentran en centros residenciales, bien con medida de tutela o de guarda, y un 8,7% están con familia extensa. El 17,39% de los menores valorados se encuentran sin una medida, bien porque todavía no se ha tomado bien porque se ha desestimado la misma.

El 25,17% de los menores valorados tienen una medida de Tutela. El trabajo realizado con las familias se hace, de tal manera, que sea una decisión consensuada con los servicios públicos, como instrumento de ayuda al entorno familiar. En este caso es muy similar el número de niños con medida de Guarda y de Tutela, lo cual indica que las familias han colaborado en la toma de decisiones y han aceptado la medida como una ayuda. Esto facilita la intervención con las mismas y el retorno de los niños y niñas a su domicilio con mayor éxito.

			NUEVO	TOTAL
SIN MEDIDA DE PROTECCIÓN			3	4
CON MEDIDA PROTECCIÓN	Medida de guarda	Residencial	0	5
		Familia extensa	0	2
	Medida de tutela	Residencial	5	12
		Familia extensa	0	0
		Familia alternativa	0	0
				23

NÚMERO DE CENTROS DE MENORES RESIDENCIALES:

NOMBRE DEL CENTRO	Nº DE NIÑOS
Palomeras	2
Picón	1
Sirio	1
Las Rosas	3
Casa de Niños	1
El Encinar	5
Aldeas Infantiles	2
Villapaz	2
TOTAL	17

4. PROYECTOS DE APOYO FAMILIAR Y PROPUESTAS ELABORADOS EN RELACIÓN A LOS CASOS

Los Proyectos de Apoyo Familiar (PAF), han facilitado el diseño de la intervención de las familias con la implicación de los profesionales intervinientes. El haber podido temporalizar los objetivos, ha ayudado a evaluar la evolución de la familia y ajustar la valoración correspondiente a cada una de ellas. En el año 2021 se han elaborado un total de 22 PAF.

NUEVOS	SEGUIMIENTOS	TOTAL
8	14	22

5. PAPEL DEL COORDINADOR DEL PROYECTO DE APOYO FAMILIAR (PAF)

El Coordinador de cada Proyecto de Apoyo Familiar, será el técnico de los Servicios Sociales de referencia para la familia y será el encargado de coordinar y dar unidad al proceso de intervención.

El Proyecto de Apoyo Familiar es el proyecto de intervención familiar, para todas las instituciones que actúan en relación al menor, y se configura como un instrumento técnico, de carácter personalizado, cuyo objetivo es el de establecer las condiciones necesarias, que aseguren el bienestar de los menores residentes, en el ámbito territorial del Consejo Local.

Cada Proyecto de Apoyo Familiar se redactará por escrito y deberá especificar quien es el profesional Coordinador del Proyecto

Las funciones del Coordinador del Proyecto de Apoyo Familiar son:

- Diseñar las actuaciones de carácter social del PAF. El Coordinador del Proyecto de Apoyo Familiar, podrá llevar a la reunión de la Comisión un borrador de diseño del Proyecto, ya elaborado.
- Recabar las propuestas de intervención específica de los servicios afectados por el PAF, que, preferentemente, serán realizadas por escrito, a través de sus técnicos, en la Comisión de Apoyo Familiar.
- Redactar el PAF, en los términos señalados en la Ley.
- Velar para que el proyecto se aplique, en los términos establecidos, mediante la colaboración de los servicios y profesionales implicados.

6. DISPOSICIONES LEGALES

Toos los documentos referentes a los casos valorados en la Comisión de Apoyo Familiar están custodiados y guardan la confidencialidad, acogiéndonos a la Ley de Protección de Datos. Las Actas se levantan siguiendo los parámetros que marca la legislación vigente, en relación a los sistemas de información para la protección de los menores

7. PROPUESTAS AL PLENO DEL CONSEJO LOCAL

Desde la CAF se han propuesto como objetivos para el año 2022:

- Conseguir la participación del vocal de la Comisión de Tutela de la Comunidad de Madrid, que en este momento no está asignado.
- Participación estable de los vocales asignados, ya que eso proporciona un mayor compromiso en las diferentes instituciones.

- La utilización de la documentación que desde las comisiones del Consejo Local de Madrid se están aportando (hojas de notificación, solicitud de información o formato de memoria)
- Cumplir con la periodicidad de las reuniones.

7.1.6. PRESTACIONES Y RECURSOS TRAMITADOS

Las familias atendidas desde el Programa de Familia han sido beneficiarias, a lo largo del año 2021, de las siguientes prestaciones y recursos sociales:

- Ayudas de Emergencia Social:
 - Familiares
 - de Vivienda
 - Complementarias para pago de Comedores Escolares y/o Escuelas Infantiles
 - Complementarias para gastos de transporte, medicamentos, etc.
- Ayudas Económicas por Acogimiento Familiar
- Actividades educativas y de conciliación de la vida laboral y familiar.
- Actividades de ocio y deportivas.

7.2. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES

7.2.1. SANSE CONCILIA

Dentro de los diferentes Programas que desarrolla la Delegación de Educación, para la conciliación de la vida familiar y laboral: “Sanse Concilia”, se reservan todos los años un número determinado de plazas para los menores derivados desde Servicios Sociales. Estas plazas se pueden ampliar, a lo largo

del año, en función de las necesidades detectadas, asumiendo Servicios Sociales el coste de dicha ampliación.

DERIVACIONES DE LA SECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES AL SERVICIO DE EDUCACIÓN de septiembre a diciembre 2021 (Plan Sanse-Concilia)				
		Nº menores subvencionados por Educación	Nº menores subvencionados por S. Sociales	Nº total de menores derivados por S. Sociales
DÍAS NO LECTIVOS	Comienza el Verano	30	25	55
	Septiembre en Sanse	30	27	57
	-11 octubre	19	0	58
	-7 diciembre	17	0	
	-Navidades diciembre	22	0	
LOS PRIMEROS DEL COLE (septiembre a junio)		50	44	94
Tardes de Junio		30	42	72
Tardes de Septiembre		30	34	64
LAS TARDES DEL COLE (octubre a mayo)		70	57	127
Los Primeros y Tardes en el Vicente Ferrer (septiembre a junio)		2	0	2
TOTALES		300	229	529

Estos programas son los siguientes:

- TARDES DEL COLE.
- TARDES DE JUNIO Y SEPTIEMBRE.
- LOS PRIMEROS DEL COLE
- DIAS NO LECTIVOS
- COMIENZA EL VERANO Y SEPTIEMBRE EN SANSE

Para la derivación y el seguimiento de los menores derivados, cuyas familias son atendidas en Servicios Sociales, se mantiene una coordinación periódica entre los profesionales asignados a este programa por parte de ambas secciones (Educación y Servicios Sociales), en donde se proponen los acuerdos de trabajo para operativizar los procesos de inscripción y seguimiento de los usuarios de Servicios Sociales. La coordinación es fundamental para la detección temprana de dificultades e indicadores de riesgo en los niños y niñas.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN:

Las actividades de los programas de “Sanse Concilia” han estado dirigidas a menores de San Sebastián de los Reyes, escolarizados en Educación Infantil y Primaria.

Para Servicios Sociales se trata de un recurso más dentro de la intervención con las familias, que ayuda fundamentalmente a la integración en recursos normalizados de los niños y niñas. Las familias seleccionadas por Servicios Sociales para que sus hijos/as acudan a estos programas suelen presentar, uno o varios, de los siguientes ítems:

- Acusados problemas laborales y/o de vivienda.
- Familias con miembros adictos a sustancias tóxicas.
- Desestructuración familiar.
- Familias monoparentales con cargas no compartidas.
- Familias acogedoras.
- Familias migrantes.

En cuanto a los menores:

- Institucionalizados o en acogimiento familiar.
- En situación de maltrato físico y/o emocional.
- En situación de negligencia.
- Con comportamientos antisociales.
- Con faltas de normas y límites.
- Que pasan mucho tiempo solos o con cuidadores no adecuados.

CONCLUSIONES:

Consideramos importante que los programas de conciliación “*Las Tardes del Cole*” y “*Primeros del Cole*”, se continúen ofertando el próximo curso escolar en cada uno de los Centros de Educación Infantil y Primaria municipales, con el fin de atender las necesidades de los menores y sus familias y evitar traslados.

Igualmente es fundamental que, en los periodos no lectivos, las familias dispongan de un recurso de ocio educativo, donde sus hijos/as puedan estar atendidos mientras trabajan, y en algunos casos, garantizar la cobertura de las necesidades básicas de los menores (alimentación). Además, las actividades que realizan permiten que los menores disfruten de estos días festivos en compañía de otros niños/as, pudiendo adquirir o mejorar sus habilidades sociales y de relación a través del juego, contando con la supervisión de un monitor/a.

Se destaca la importancia de continuar manteniendo las coordinaciones periódicas, entre la Sección de Educación y Servicios Sociales, para favorecer el seguimiento y la intervención con las familias y los menores.

El coste total de los Programas "Sanse Concilia" durante el 2021 ha sido de 43.008,52€, incluyendo todos los menores derivados por Servicios Sociales.

7.2.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN AL MENOR EN VERANO, CAMPUS DEPORTIVOS

Los CAMPUS DEPORTIVOS son actividades deportivas desarrolladas en las quincenas de julio y agosto, y organizadas por la Asociación de Clubes Deportivos de San Sebastián de los Reyes (ACDSSR). En el verano de 2021, se han realizado 17 Campus Deportivos y Atención Especializada para niños y niñas con Necesidades Educativas Especiales, ofrecida por la Entidad Fundación Deporte Integra (FDI), posibilitando la integración de dichos menores en los Campus Desarrollados.

En atención a las medidas COVID-19, al igual que en el verano pasado, se han procurado espacios e infraestructuras independientes, para conseguir aislar y evitar contagios. Se han utilizado 12 ubicaciones distintas entre colegios e instalaciones deportivas del municipio, estableciéndose las distancias de seguridad correspondientes.

Este verano, al haber mejorado la situación sanitaria respecto al verano anterior se ha podido reanudar la actividad de piscina, celebrándose 2 veces por semana, independientemente del Campus en el cual estuviesen inscritos los niños y las niñas, acudiendo a los polideportivos de la Dehesa Boyal o La Viña. Asimismo, se ha podido gestionar el Servicio de Comida, con o sin desayuno incluido, para todas las familias que acudiesen desde Servicios Sociales, cumpliendo de este modo un doble objetivo: tener las necesidades básicas de los menores cubiertas y hacer posible la conciliación familiar.

Para cubrir el objetivo propuesto de conciliación familiar, se ha llevado a cabo un horario flexible tanto en la entrada como en la salida, pudiendo dejar a los menores en un horario ampliado de entrada desde las 7:30 horas, con

posibilidad de desayuno, hasta las 9:30 horas y de salida desde las 15:30 horas hasta las 17:30h.

Se han mantenido reuniones de coordinación presenciales por parte de los Educadores Sociales del Programa de Familia con la Asociación de Clubs y Escuelas Deportivas de San Sebastián de los Reyes ACDSSR, con su Coordinador Deportivo, Matías J. Ruiz López, con la Gerente Laura Gil y con el Secretario General Félix De Diego. Del mismo modo la comunicación vía telefónica y telemática ha sido fluida y de una gran calidad, en relación al funcionamiento, incidencias ocurridas y envío de documentación necesaria, como, por ejemplo: el protocolo de atención en caso de situaciones de negligencia o maltrato. Además, durante la realización de los Campus, ha existido coordinación directa con los diferentes Clubs deportivos, en relación a posibles incidencias y comunicados, a los que ha habido que dar respuesta con la mayor celeridad, por parte de Servicios Sociales.

A su vez, con la intención de tener una información directa de cómo se estaban gestionando los campamentos, hemos mantenido reuniones presenciales con los/as coordinadores/as de los 10 Clubs, en sus instalaciones y con las responsables de Fundación Deporte Integra, en los Servicios Sociales.

INSCRIPCIONES:

En esta edición, como en la precedente, las inscripciones a los Campus se han realizado a través de una plataforma web, donde se reservaba la plaza y se realizaba el pago. El coste de una plaza en los Campus era de 130 € por quincena en la modalidad de inscripción con comedor, y de 160€ en la inscripción que incluía el desayuno.

Los usuarios derivados de Servicios Sociales han disfrutado de un número de plazas por quincena en cada una de las diferentes actividades, a partir de la valoración y derivación de la Trabajadora Social de referencia de la familia de los/as menores, asumiendo desde nuestro Servicio el coste de estas plazas, que se ha abonado a los clubs por cada usuario y quincena. Los dos Educadores Sociales han informado y apoyado en la tramitación de las inscripciones a las familias, dada la brecha digital existente para la mayoría de ellas.

En las inscripciones existían dos modalidades: con subvención parcial (40 euros -con servicio de desayuno incluido- o 30 euros -sin servicio de desayuno-) o con subvención total (sin ningún coste), mediante un código de descuento que había que incluir en la inscripción de la plataforma electrónica, facilitado por la Trabajadora Social.

La plataforma de inscripciones ha permanecido abierta durante toda la temporada de verano, por lo que las familias no tenían un periodo cerrado de inscripción y podían seguir apuntando a sus hijos a las actividades hasta el momento en el que se iniciaba la quincena correspondiente, siempre y cuando hubiese plazas disponibles.

Desde ACDSSR se enviaban semanalmente los listados de inscritos en cada una de las actividades y quincenas de Julio y Agosto y los dos Educadores Sociales, en coordinación con los Clubs, realizaban los listados definitivos de usuarios de cada Campus. Ante cualquier incidencia en relación a la inscripción o el Campus elegido, los Clubs han mantenido coordinación permanente con los dos Educadores del Programa de Familia

PLAZAS:

En el CAMPUS de verano de 2021 se han utilizado 674 plazas efectivas, en los distintos clubs y sedes, durante las cuatro quincenas estivales.

Un total de 232 familias de Servicios Sociales han solicitado la participación de sus hijos. 95 de ellas con subvención total y 137 con subvención parcial.

Se han derivado 329 menores que se han beneficiado de la actividad. Distribuidos en 186 niños y chicos adolescentes y 143 niñas y chicas. Las edades de los menores que acudieron al campus de 4 a 16 años respectivamente han sido:

EDADES	NIÑAS	NIÑOS	TOTALES	PORCENTAJES
4 Años	10	21	31	9,42%
5 Años	14	20	34	10,33%
6 Años	14	22	36	10,94%
7 Años	27	25	52	7,29%
8 Años	9	15	24	7,29%
9 Años	18	20	38	11,55%
10 Años	13	15	28	8,51%
11 Años	7	12	19	5,77%
12 Años	10	15	25	7,59%
13 Años	10	11	21	6,38%
14 Años	3	5	8	2,45%
15 Años	2	3	5	1,51%
16 Años	4	4	8	2,45%
TOTALES	141	188	329	100%

Con respecto a años anteriores se podría hacer una comparativa de participación, con los siguientes datos, de menores que han participado:

2020: 315 menores,

2019: 236 menores

2018: 339 menores.

Estos datos nos indican, que se ha vuelto a recuperar la participación aproximada de hace unos años, que prácticamente se iguala a los periodos en los que se produce mayor participación. Este hecho denota la estabilidad en la demanda de las familias de Servicios Sociales, a pesar de que aún en este año 2021, se siguen produciendo condiciones excepcionales a causa de la pandemia por Covid-19

El coste de las Inscripciones en los Campus de todas las niñas y niños que han participado en las diferentes actividades deportivas durante este periodo de 2021 ha sido de 79.020,00 €. A esta cantidad tenemos que incluir el coste que ha supuesto la gestión de la plataforma que posibilitaba los descuentos, cuyo importe asciende a 707,85 €. Por lo tanto el gasto total de Los Campus del Verano 2021 ha ascendido a: 79.727,85€

CAMPAMENTO DE MARBELLA:

Además de los Campamentos Urbanos realizados en el municipio de San Sebastián de Los Reyes, la ACDSSR organizó un Campamento de Verano a Marbella durante una semana del 26 de Julio al 1 de Agosto.

Inicialmente, se ofertaban 37 plazas para todas las familias de la localidad, dando la posibilidad de que acudiesen personas atendidas en

Servicios Sociales, teniendo que abonar un precio reducido de 50€, cuando su coste total era de 240€.

Tras una reunión realizada el 30 de Junio de 2021, entre Servicios Sociales y los responsables de la Asociación Deportiva, se ofrecieron 15 plazas a coste 0€ para menores derivados por Servicios Sociales.

Han asistido al campamento 11 menores, 6 chicos y 5 chicas.

7.3. PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO

Desde el Programa de Familia, participamos en el Programa de Prevención del Absentismo que organiza la Sección de Educación en coordinación con la Comunidad de Madrid.

El objetivo es realizar el seguimiento de las intervenciones realizadas con las familias que tienen expediente de absentismo o que están en una situación vulnerable de poder abrir un expediente.

El año 2021 se han realizado cinco Mesas de Coordinación del Programa, presenciales, en los meses de enero, marzo, junio, octubre y diciembre. En estas reuniones se ha tratado la situación excepcional de los menores, y las dificultades de asistencia a los centros escolares, debido a la situación de pandemia, además de diversos problemas familiares que presentan las familias. Concretamente, se han tratado las situaciones de 30 menores, pertenecientes a centros de Atención Infantil y Primaria y de Educación Secundaria.

El año anterior había muchas familias que por miedo al contagio del Covid no permitían que sus hijos/as fueran a clase. Este año, eso ha cambiado, pero algunos/as menores han arrastrado el problema de aislamiento sufrido, suponiéndoles un sobre esfuerzo el acudir a clase con los problemas de socialización que conlleva.

Es de destacar que los hijos/as de muchas familias detectadas en estas Mesas, tras el trabajo realizado desde los Equipos de Orientación, de la Técnica de Educación y desde este Programa de Familia, han mejorado la asistencia, y el cumplimiento de un desarrollo escolar adecuado.

En diciembre, se firmó el Convenio de Prevención y Control del Absentismo 2022, conjuntamente con la Comunidad de Madrid, la Sección de Educación de este Ayuntamiento, Asociaciones de Padres y Madres y la Sección de Servicios Sociales. En este Convenio se acuerdan las actuaciones que se van a llevar a cabo durante el próximo año 2022, así como los compromisos, tareas y responsabilidades adoptadas por cada parte que suscribe el convenio.

Desde Servicios Sociales la intervención se centra en el trabajo conjunto con la familia (a ejecutar por los/as profesionales de la Sección) partiendo de las necesidades que se detectan en la misma y en el/la menor, para promover la asistencia a los Centros Escolares y reducir los casos de abandono.

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

El Punto de Encuentro Familiar (PEF) 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 guarda en la situación que resulten de los procesos de familia y otros supuestos de interrupción de la convivencia, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso o hasta que lo determinen 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). Este servicio se presta a través de una empresa contratada por el Ayuntamiento, siendo responsabilidad de Servicios Sociales el seguimiento de la ejecución de este contrato.

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 el oficio correspondiente.

Su horario es el siguiente: martes, jueves y viernes de 17.00 a 20.00 horas, y sábados y domingos de 10.00 a 14.00 horas y de 17.00 a 20.00 horas. El servicio permanece activo los días festivos del año, salvo los días 25 de diciembre y 1 de enero.

Cuenta con dos salas independientes, con espejo unidireccional, en donde el equipo profesional puede observar el encuentro desde fuera de la sala sin que la familia pueda visualizar a los miembros del mismo. Además, hay una sala grande destinada a sala de espera y a sala de visita.

La entidad adjudicataria de este Servicio es la Asociación Centro Trama, y cuenta tres profesionales: Psicóloga, Trabajadora Social y Educadora Social.

Un miembro del Programa de Familia, concretamente la Psicóloga, es la encargada de ejercer la coordinación técnica del PEF, manteniendo reuniones de coordinación todos los jueves durante 2 horas (de 13h a 15h) con las profesionales de la entidad, para abordar las casuísticas de las familias que se encuentran en intervención y concretar cómo abordar las cuestiones que surgen. Además, la coordinadora de Servicios Sociales tiene asignadas las siguientes tareas:

- Servir de enlace de comunicación con los Juzgados y con la Comunidad de Madrid.

- Supervisar y enviar los informes requeridos a los órganos derivantes.

- Llevar a cabo la coordinación con las demás instituciones que intervienen con las familias: Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tres Cantos, CAI 8 de Madrid, Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas y Servicios Sociales de la Mancomunidad Las Cañadas.

INTERVENCIONES REALIZADAS:

El Punto de Encuentro comenzó su funcionamiento en mayo de 2021, iniciando la intervención con 38 familias provenientes del PEF de Tres Cantos que cerró de manera permanente, meses antes de abrir el de San Sebastián de los Reyes. Hay que señalar que desde Tres Cantos nos facilitaron exclusivamente los datos de contacto de las familias, siendo más costoso el recabar la documentación requerida, teniendo que acudir al Área de Protección de la Comunidad de Madrid para que nos la facilitara, lo que provocó un retraso en el comienzo de las intervenciones.

A lo largo de este año, se ha intervenido con un total de 58 familias. Se han producido un total de 16 bajas y, actualmente, se mantienen activos 42 casos, que, a su vez, se dividen en 23 casos en los cuales si se están realizando los acuerdos establecidos en la sentencia/resolución y 19 en los que alguno de los progenitores rechaza el servicio, no se les localiza o no hay disponibilidad, encontrándose en lista de espera para comenzar las intervenciones. En estos casos, de no ejecución de la medida establecida en la sentencia/resolución se informa al órgano derivante, en espera de respuesta por su parte de cómo proceder.

En esta lista de espera del Servicio se priorizarán las familias que residan en nuestro municipio, así como aquellas que sean derivadas de Juzgados de Violencia sobre la mujer, cumpliendo con lo establecido en el artículo 37 de la Ley anteriormente referida.

Los distintos tipos de régimen de visitas que se atienden en el PEF son:

Visitas tuteladas/supervisadas: las cuales se realizan dentro de las instalaciones y con presencia permanente de una de las Técnicas. Representan un total de 36 familias.

Visitas vigiladas: las cuales se realizan dentro de las instalaciones, pero sin presencia de las Técnicas. En total hay solo una familia.

Entregas y recogidas: las visitas se realizan fuera las instalaciones y solo se supervisan los intercambios, siendo los mismos en el mismo día. Un total de 5 familias.

El número de menores atendidos se eleva a un total de 35. En función de las edades se dividen en:

EDAD DE LOS MENORES	Nº TOTAL
< 7 años	15 menores
8- 13 años	13 menores
> 13 años	7 menores

Las intervenciones en los Puntos de Encuentro Familiar deben ir destinadas a facilitar el derecho de los menores a relacionarse con sus progenitores y otros parientes, velando por la seguridad de dichas relaciones, mediante una intervención temporal profesional y a dotar a los usuarios de la autonomía suficiente para relacionarse fuera de este servicio. En los casos que se sospeche la existencia de cualquier abuso sobre los menores en el ámbito familiar, incluyendo la violencia de género, siempre primará el interés superior del menor.

Por ello, las intervenciones llevadas a cabo son numerosas y de diferentes tipologías (sin ser excluyentes unas de otras), a fin de acompañar, informar, orientar y proporcionar pautas a la familia. Las intervenciones se inician con la primera toma de contacto telefónica con las familias y finalizan con la comunicación del cese de la intervención notificada por el Juzgado u órgano derivante. Las intervenciones no se pueden considerar aisladas, sino que interaccionan continuamente entre sí, de forma que una intervención terapéutica podría generar cambios en la persona en lo que se entiende a su vez como intervención educativa.

Intervenciones a nivel terapéutico:

Son fundamentales en el Punto de Encuentro Familiar, debido a la elevada situación de conflictividad presente en las familias que suelen acudir a este recurso. El fin último de estas intervenciones, dirigidas tanto a los progenitores como a los/as menores, se centra en que los progenitores vayan adquiriendo autonomía para el ejercicio de las habilidades co-parentales y salvaguarda del bienestar del menor.

Intervenciones a nivel educativo:

Son herramientas relativas a la adopción de pautas educativas o relacionadas con la parte lúdica o emocional del/de la menor, que el Equipo Técnico proporciona a los progenitores y familiares, a fin de mejorar la relación con el mismo.

Intervenciones a nivel informativo:

Se centran en aclarar dudas a las familias en lo relativo al régimen de visitas que tienen que cumplir. Estas intervenciones son las más requeridas al Equipo Técnico debido a la escasa y problemática comunicación entre los progenitores y familiares. Otras intervenciones, tienen que ver con ofrecer a las partes la posibilidad de generar acuerdos concretos cuando éstos así lo demanden a los Técnicos.

NIVEL DE INTERVENCIÓN	Nº TOTAL
TERAPÉUTICO	16 FAMILIAS
EDUCATIVO	13 FAMILIAS
INFORMATIVO	56 FAMILIAS

Debido a la coordinación que se realiza desde Servicios Sociales, ofrecemos la oportunidad de que las familias que residen en el municipio puedan ser atendidas, a nivel familiar, desde el Programa de Familia (para la mejora de la relación familiar y la mejora de los menores en este proceso de recuperación del vínculo). Actualmente, de las 9 familias procedentes de nuestro municipio, se está trabajando con una de ellas en este Programa. Con el resto de familias se ha intervenido únicamente en momentos puntuales. No obstante, desde el PEF, si se detecta la necesidad de que la familia inicie una intervención familiar se les ofrece la alternativa de acudir al Programa de Servicios Sociales y se les indica cómo solicitarlo y, en caso de que no quieran acudir, pero se considere importante, se realiza la propuesta al Juzgado o a Comisión de Tutela, para que valoren y dictaminen lo que estimen oportuno.

PROCEDENCIA DE LAS FAMILIAS:

El Punto de Encuentro de San Sebastián de los Reyes, se convierte en el referente 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 que también de otros municipios.

MUNICIPIO	TOTAL	PORCENTAJE
San Sebastián de los Reyes	9	21.43%
Alcobendas	11	26.19%
Tres Cantos	9	21.43%
Colmenar Viejo	3	7.14%
Soto del Real	1	2.38%
Manzanares del Real	3	7.14%
Torrelaguna	1	2.38%
San Agustín de Guadalix	1	2.38%
Bustarviejo	1	2.38%
Madrid	1	2.38%
Sin datos	2	4.76%

Como se ha indicado anteriormente, las familias vienen derivadas mediante oficio por los Juzgados y por Comisión de Tutela. Siendo por tanto, los órganos derivantes:

ÓRGANO DERIVANTE	Nº CASOS
Comisión de Tutela	3
Juzgados de Violencia sobre la Mujer	10 (3 con orden de protección)
Otros juzgados	29

De manera bimensual (salvo que en sentencia judicial se indique la periodicidad) se envían informes dando respuesta a lo que determina la Autoridad Judicial y Comisión de Tutela. Además, se envían, con carácter prioritario, informes relativos a las incidencias que surgen. En total se han enviado 141 informes.

El coste total del servicio, financiado íntegramente por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, ha sido de: 32.453,97€ (mayo a diciembre).

7.5. CONCLUSIONES Y OBJETIVOS PARA EL 2022

A pesar de que el año 2021 ha estado determinado por muchos cambios de profesionales, la intervención en el Programa de Familia no ha dejado de prestarse durante todo el año, pese a las dificultades de personal.

Además, se han podido abordar otros programas de manera exitosa como es el Punto de Encuentro Familiar y los Campus Deportivos y plantear otros de cara al año 2022, como los Servicios de Mediación Familiar y el Programa de Atención a Menores Adolescentes, que supone un complemento

importante al trabajo que se realiza por parte los profesionales y que va a mejorar la calidad de la intervención con las familias.

OBJETIVOS 2022

De cara al próximo año, se espera poder conseguir los siguientes objetivos:

- Implementar los nuevos protocolos y herramientas que ayuden en la actuación y valoración de los casos, desde el Programa de Familia.
- Mantener las coordinaciones con el Punto de Violencia de Mujer.
- Crear un Protocolo de Coordinación Periódico con el EOEP.
- Iniciar los Servicios de Mediación Familiar y Atención a Menores Adolescentes, que complementan las intervenciones del Programa de Familia.
- Mantener el trabajo de divulgación en los Centros Escolares de todas las etapas y en Asociaciones y Clubs Deportivos de la Hoja de Notificación de Sospecha de Maltrato y la coordinación con el Consejo Local de Madrid.
- Continuar las reuniones de coordinación de los Consejos Locales de la zona Norte para la implantación de metodología común en la detección del riesgo.
- Retomar la coordinación y el trabajo conjunto con los juzgados de Alcobendas iniciados en 2020.

8. PROGRAMA DE INCLUSION SOCIAL

8.1. PROGRAMA DE INCLUSION SOCIAL

El Programa de Inclusión Social cumple dos años; ha tenido que reajustarse como todos los programas, profesionales y usuarios a trabajar con resiliencia y de forma polivalente con los casos más crónicos y graves del municipio en la era post-pandemia.

Hemos sido testigo de la gran brecha digital que padecen nuestros usuarios, que por un lado carecen de recursos materiales para el acceso a internet y por otro carecen de habilidades y formación para llevar a cabo incluso sencillas tareas como sacar los movimientos bancarios, hacer una presolicitud en el SEPE o pedir auto cita para vacunarse.

Esta realidad junto al difícil tránsito de los perceptores de Renta Mínima de Inserción (RMI) hacia el Ingreso Mínimo Vital (IMV), ha generado un notable incremento de tareas administrativas y gestiones burocráticas en un Programa diseñado para la intervención social y el acompañamiento, colmando el tiempo de atención en tramitar reclamaciones, requerimientos y múltiples y variados procedimientos.

La dimensión comunitaria afectada por los efectos derivados de la crisis ha promovido la participación y desde este Programa se ha intensificado, en el último año, la coordinación y la metodología del trabajo en red para que los itinerarios personales de los usuarios no se vean afectados y se alcance de forma transversal los objetivos individualizados de la intervención.

El Programa de Inclusión Social está dotado de 2 Trabajadoras Sociales que atienden los usuarios derivados fundamentalmente de las Unidades de Trabajo Social (UTS) de Servicios Sociales, aunque como puerta de entrada también están casos derivados del Servicio de Emergencias Sociales de

Comunidad de Madrid, del Servicio de Parques y Jardines, de la Policía Local, de personas perceptoras de la RMI o de derivaciones valoradas conjuntamente con Cáritas, Cruz Roja, Sección de Salud del Ayuntamiento, etc.

El Programa engloba la atención e intervención social con una media de 200 usuarios con intervención en activo, la coordinación de la RMI, el Convenio con el Comedor Social, de la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios y el Área de Empleo.

Dentro del trabajo en red, hemos aumentado en 2021 las coordinaciones con otros profesionales de: Delegación de Igualdad del Ayuntamiento, Policía Local, Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento, Norte Joven, FACIAM, Servicio de Emergencia Social de Comunidad de Madrid, Centros de Salud, Hospitales, REDA, Cruz Roja, Cáritas, etc. Asimismo, se ha iniciado una reunión bimensual de coordinación con el Centro de Atención Integral a Drogodependientes (CAID) del Ayuntamiento y se ha dado continuidad a las coordinaciones a demanda de casos con el Servicio de Salud Mental de Alcobendas.

El número de acompañamientos a crecido un 200% en la realización de tareas cotidianas como asistencia a consulta médica, gestión de una habitación realquilada, primeras citas en mujer, salud mental, juzgados etc. Son espacios donde el usuario se siente cómodo, se refuerza la relación terapéutica, y se puede acceder a trabajar otras competencias fomentando la integración y autonomía.

8.2. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN

La Renta Mínima de Inserción (RMI) es una prestación subsidiaria, esto es, supone el último escalón dentro de las prestaciones económicas del estado de bienestar. Por detrás de las ofrecidas por el INSS, el SEPE, y otras como pueden ser clases pasivas, mutualidades, síndrome tóxico, etc.... Por tanto, esta prestación sigue a la cola del IMV.

Por este motivo todos los casos atendidos en el Programa de Inclusión que perciben RMI están obligados a solicitar el IMV. Aun siendo conscientes del importante esfuerzo que requiere la puesta en marcha de una prestación de derechos a nivel nacional, desde la aparición del IMV las familias han tenido importantes daños colaterales:

- 1- Dificultades para solicitarla por ambas vías: importante brecha digital y escasa asignación de citas disponibles a nivel presencial. Dificultad de seguimiento: las comunicaciones con resoluciones o requerimientos siguen sin llegar a la población. El canal digital no es factible para nuestro colectivo por el momento y las cartas con requerimientos siguen teniendo un fallo en la base de datos que las envía a otras localidades. A veces las citas que tardamos semanas en conseguir en el INSS sólo son para recoger resoluciones o requerimientos y conocer porqué se ha suspendido una prestación. Por último, se han detectado importantes errores en el cómputo de ingresos de las familias perceptoras de RMI y, en contra de la norma, dado que al extraer de la declaración de la renta los ingresos no han cumplido con lo establecido en el art 8.2 del la RDL 20/2020 computando como ingresos los salarios sociales, rentas mínimas de inserción y ayudas de emergencia social o dependencia.

- 2- Falta de desarrollo de una normativa referente a la subsidiariedad de las pensiones no contributivas de discapacidad y jubilación.

Por tanto, cada una de las 128 unidades familiares que percibían la RMI tiene que afrontar el siguiente recorrido burocrático, dado que de no llegar a alcanzar el cobro del IMV, la RMI será suspendida:

- 1- Ayuda con la solicitud inicial de IMV.
- 2- Ayuda para contestar los requerimientos de aporte de documentación y/o, en su caso, conseguir dicho requerimiento para saber qué documentación es la necesaria.
- 3- Realización de certificados de Servicios Sociales para acreditar determinados requisitos de las personas solicitantes del IMV (según el RDL 3/2021 de 2 de febrero). En el mencionado artículo 19.9 indica que se requerirá un certificado de los servicios sociales con el fin de acreditar determinadas circunstancias: residencia efectiva, carácter temporal de un servicio residencial, inexistencia de vínculos con personas residentes en el mismo domicilio, cumplimiento de requisitos de permanencia en España como unidad independiente al menos durante un año y acreditación de situaciones de exclusión social y violencia de género. La emisión de estos certificados aumenta el trabajo de las profesionales del Programa teniendo en cuenta que es viable que se puedan acreditar estos requisitos con otros documentos que el INSS no acepta.
- 4- Orientaciones para realizar la declaración de la renta, estén o no fuera del periodo voluntario, dado que es un requisito para el mantenimiento de la prestación.
- 5- Comunicaciones sobre variación de ingresos, variación de miembros que integran la unidad familiar de convivencia, cambios de domicilio e incorporaciones al mercado laboral.
- 6- Cálculo de las devoluciones a RMI. Las personas a las que les han concedido el IMV con atrasos tienen que devolver el importe

correspondiente a RMI por cobro de prestación indebidamente percibido al duplicarse en fecha.

- 7- Presentación de reclamaciones previas. Con las resoluciones iniciales y con las revisiones de nómina por los errores en el computado citado anteriormente.
- 8- Recursos de alzada. A falta de un abogado en nuestra plantilla las Trabajadoras Sociales informan y orientan para que los/as usuarios/as puedan presentar los recursos previstos en la Ley.

Señalar, por último, que cuando el IMV no ha contestado una solicitud, transcurrido un tiempo prudencial ligado al silencio administrativo, RMI obliga a realizar una nueva solicitud al titular, repitiéndose el proceso señalado anteriormente y, en múltiples ocasiones, se produce duplicidad de expedientes que no se llegan a concluir.

En conclusión, el aumento del volumen de trabajo a nivel burocrático y la notable pérdida del tiempo destinado para realizar intervención social y acompañamientos ha producido una pérdida en la calidad del trabajo prestado así como la imposibilidad de realizar este año la segunda formación de voluntarios del Convenio del Comedor Social y el inicio de las reuniones de trabajo en red para la puesta en marcha de la Mesa de Inclusión, cuya tarea principal es la creación de un protocolo que detecte y canalice la situaciones de sinhogarismo en nuestro municipio y les de respuesta desde las sinergias aportadas por los participantes.

DATOS GENERALES RENTA MÍNIMA INSERCIÓN

La evolución del número de familias perceptoras de R.M.I. ha sufrido un descenso de casi el 50% respecto al año anterior. Desde la aparición del IMV, se mantienen con R.M.I. un tercio del total de expedientes habituales. Siendo la media anual de 70 expedientes.

De las 47 familias que han dejado de percibir la R.M.I. y han sido dadas de alta también del Programa de Inclusión a lo largo del año, 11 de ellas lo han hecho por acceso al empleo reglado y otras 6 de ellas lo han sido por cumplimiento de objetivos, por alcanzar los 65 años y pasar al Programa de Personas Mayores o por dejar de tener indicadores para ser atendidos en este Programa.

Por otro lado, un dato muy notable es que de las 24 unidades familiares que han solicitado R.M.I. en este año sólo 2 han recibido concesión de la prestación, y estas concesiones se han realizado en el último cuatrimestre del año. Por lo que el resto de año, mientras se hace la instrucción del expediente y éste se resuelve la unidad familiar carece de rentas e ingresos propios de ningún tipo para cubrir sus necesidades básicas, salvo la cobertura por parte de las Ayudas de Emergencia Social de Servicios Sociales.

Es difícil esclarecer el motivo de las denegaciones dado que se han incorporado nuevas nomenclaturas, pero muchas hacen de nuevo referencia al I.M.V.

PERFILES POBLACIÓN RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN

La distribución por sexo sobre el total de los 50 beneficiarios de la prestación a cierre del año es de 12 hombres y 38 mujeres. La feminización en la titular de la R.M.I. se mantiene con un importante ascenso del 2% respecto al año anterior.

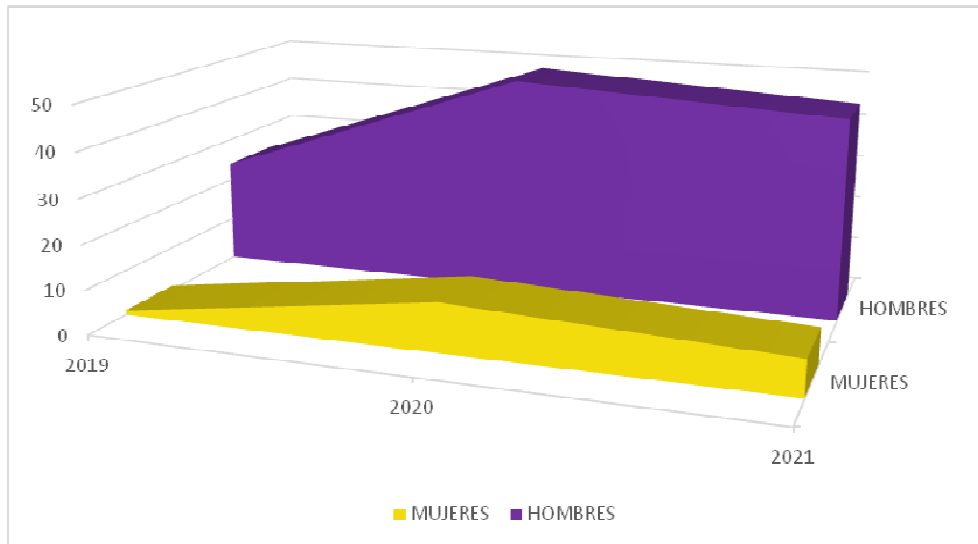
La franja de edad predominante de los/as perceptores está entre los 31 y los 40 años, seguida de las edades comprendidas entre los 41 y los 50 años y, en tercer lugar, de los 51 a los 60 años. Los beneficiarios por colectivos a los que pertenecen los titulares de la Renta Mínima de Inserción siguen siendo mayoritariamente familias. Los otros 3 colectivos mayoritarios son mujer, inmigrantes y minorías étnicas.

Otros datos reseñables sobre el perfil de R.M.I., es que 23 familias tienen menores a cargo y sólo 8 familias no tienen nacionalidad española.

El futuro de esta prestación social con apoyos personalizados es incierto si no se producen cambios, ya que el incremento de jóvenes en situación de exclusión social va en aumento, la línea entre la integración y la vulnerabilidad es muy estrecha y las situaciones de sinhogarismo tienen distintas expresiones. Y además las dificultades burocráticas para el acceso y mantenimiento de las prestaciones sociales son aún un grave problema para una parte significativa de la población atendida en Servicios Sociales.

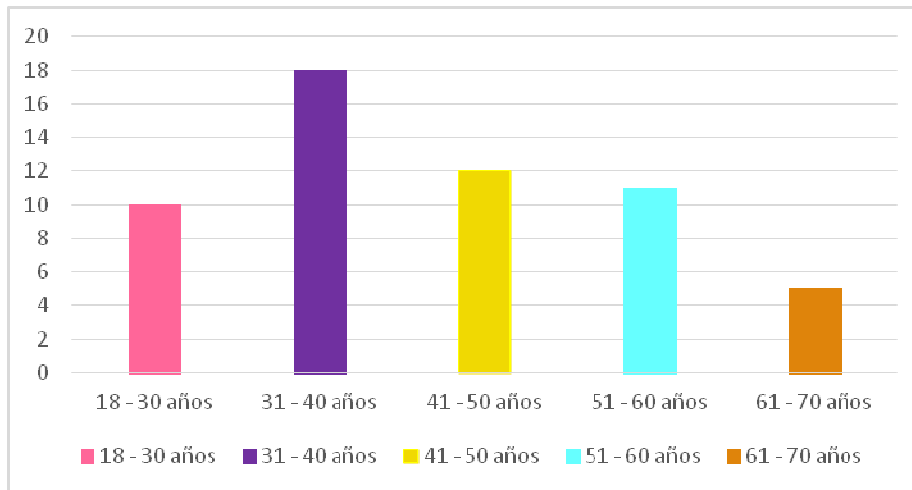
8.3 PERSONAS SIN HOGAR

El número de personas en situación de calle se está registrando con mayor atención desde hace 3 años. Es reseñable el aumento del dato, puesto que se han atendido a lo largo del último año más urgencias de jóvenes menores de 35 años en situación de calle, sin red socio-familiar de apoyo y sin empleo.



En los datos de esta gráfica no se recogen datos de las familias atendidas con carácter de urgencia por encontrarse en situación de calle. Todas las personas atendidas, menos una, estaban empadronadas en nuestro municipio. Las personas acuden en su mayoría por iniciativa propia, seguidas de derivaciones del Servicio de Emergencia Social.

De las 56 personas sin hogar atendidas, 44 estaban empadronadas en nuestro municipio, 8 son mujeres, 38 son españolas y 49 tienen estudios primarios. La franja de edad es llamativa tanto en los menores de 30 años como en los mayores de 65 como se ve en el cuadro adjunto.



TIPO DE DEMANDA:

- Solicitud de prestación económica para cubrir situaciones inmediatas de primera necesidad: alojamiento, comida e higiene.
- Prestaciones o recursos para cubrir necesidades básicas de alimentación y alojamiento.
- Información, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales, así como derivación.
- Apoyo y acompañamiento social por parte de las Trabajadoras Sociales del Programa.

Los motivos por los que se encuentran en situación de calle son multifactoriales, en todos los casos no existe una única razón, destacando como factores causales: ruptura familiar, adicción, enfermedad física y/o mental, falta de red social pérdida del trabajo, pérdida de documentación y desahucios.

PRESTACIONES ECONÓMICAS:

En relación a las Ayudas Económicas de Emergencia Social gestionadas para este colectivo, destacar los siguientes datos de interés:

- Se han gestionado un total de 191 Ayudas de Emergencia Social (AES) para Personas sin Hogar.

- Se ha atendido a 44 usuarios/as con este tipo de ayudas.

- El total de AES gestionadas, por tipología, se desglosa de la siguiente forma:

AES familiares: 74

AES vivienda: 95

AES complementarias: 19

AES pobreza energética: 3

En relación a la Renta Mínima de Inserción y la población de Personas sin Hogar indicar que son beneficiarios/as de esta prestación solamente el 2% del total de perceptores de R.M.I. Este hecho pone de manifiesto la dificultad de la intervención con este colectivo (más numeroso cada año) y la complejidad en la tramitación de la prestación que, además, apenas registra 2 concesiones nuevas durante el 2021.

Por tanto, en primer lugar, las Personas sin Hogar son apoyadas económicamente a través de prestaciones propias de Servicios Sociales, mediante Ayudas de Emergencia Social familiares y para el pago de habitaciones y hostales, Comida a Domicilio, en algunos casos puntuales en los que existe un lugar de residencia (aunque sea en precario) y Ayudas puntuales de Caja Fija.

Por último, señalar que, además de estos apoyos con prestaciones de Comunidad de Madrid y Ayuntamiento, una parte de la población ha sido atendida en el Comedor Social Cristo de los Remedios, así como en Cáritas y Cruz Roja.

8.4 COMEDOR SOCIAL.

Se ha llevado a cabo durante todo el 2021 el Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, a través de la Concejalía de Bienestar y Protección Social y la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios de San Sebastián de los Reyes, para el servicio de comedor social. Este Convenio ha supuesto un coste anual de 36.300 euros (período de 1 de octubre de 2020 a 1 de octubre de 2021), siendo prorrogado por un año más (2 de octubre de 2021 a 1 de octubre de 2022).

Dicho servicio, gestionado por personas voluntarias de la Hermandad, está dotado con 30 plazas subvencionadas para personas en situación de riesgo o exclusión, usuarias de Servicios Sociales, que no posean los recursos suficientes para cubrir sus necesidades básicas, complementando y coordinando de esa manera la actuación realizada desde Servicios Sociales. El comedor funciona 10 meses al año y los usuarios del mismo pueden hacer la comida principal del día de lunes a viernes.

Durante el segundo trimestre del año 2021, se comenzaron a retomar los hábitos de atención habituales en el Comedor Social, dejando de hacer turnos de comidas y volviendo al horario habitual con atención continuada. Por otro lado, a partir del mes de abril, se dio por finalizada la derivación de familias por parte de Servicios Sociales al Banco del Bebé, servicio que la entidad ha desarrollado durante un período de tiempo, por iniciativa propia, para atender a

familias con menores a cargo con graves dificultades económicas para cubrir la alimentación infantil.

A lo largo del año 2021 desde el Comedor Social de la Hermandad se ha atendido a un total de 58 personas derivadas de Servicios Sociales, de los cuales 38 han sido hombres y 20 mujeres en situación de exclusión social.

Por otra parte, el número total de personas que han causado baja en la utilización del Comedor ha sido de 28, por los siguientes motivos:

ABANDONO	12
ACCESO A EMPLEO	2
CAMBIO DE DOMICILIO	4
FIN DE NECESIDAD	8
COMIDA A DOMICILIO	2

Este año el voluntariado de la entidad gestora del Comedor Social se ha beneficiado de la formación desarrollada por Los Camilos sobre "Relación de Ayuda y Acompañamiento, Duelo y Soledad no deseada" enmarcada en las actividades organizadas desde el Programa de Cooperación Social.

8.5. PROYECTOS DE EMPLEO

En concordancia con la Agenda 2030 hemos implantado, en el año 2021, dos Proyectos de Empleo, que inciden directamente con los objetivos de desarrollo sostenible número 4 y 8 de dicha Agenda. Estos Proyectos han sido objeto de un contrato por lotes, adjudicado a dos entidades distintas; Red Consultora (para el Proyecto "Itinerario formativo como personal de apoyo a la

conciliación laboral y familiar) y La Rueda (para el "Servicio de Inserción y Activación Laboral") con una duración de dos años prorrogables.

El coste de cada uno de estos Proyectos ha sido de:

- Itinerario Formativo como Personal de Apoyo a la Conciliación Laboral y Familiar: 9.187,50€
- Servicio de Inserción y Activación Laboral: 70.207,88€

Por tanto, el coste total de este Contrato en el año 2021 ha sido de 79.395,38€.

8.5.1. ITINERARIO FORMATIVO COMO PERSONAL DE APOYO A LA CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR.

La primera edición de este Proyecto se desarrolló del 6 de septiembre al 29 de octubre de 2021. El itinerario de 150 horas se impartió en el Centro Municipal de Servicios, habilitando un aula formativa para la parte teórica, mientras que la parte práctica se desarrolló en la cocina de la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios y el Centro Parroquial de la Iglesia de San Sebastián Mártir.

Los objetivos operativos relacionados con las competencias de los/as participantes que se pretenden alcanzar son:

- Competencia de conciliación
- Competencia de nutrición
- Competencia de atención doméstica
- Competencia de organización de horarios familiares
- Competencia de ocio y tiempo libre de calidad

- Atención para cuidados personales
- Apoyo en tareas educativas
- Fuentes de información, recursos y uso de aplicaciones informáticas para el desarrollo de la actividad laboral.

El itinerario ha sido desarrollado por 10 personas, siendo 2 de ellas hombres. La acción fue finalizada por 8 personas que recibieron su Certificado de manos de la Concejala Delegada de Bienestar y Protección Social.

El alumnado que ha asistido de forma regular, ha calificado la formación con un 4,64 sobre 5 de media en los diez ítems a evaluar. Cabe destacar el siguiente hecho reseñable: un 20% de los/as participantes ha conseguido empleo tras la formación.

8.5.2. SERVICIO DE INSERCIÓN Y ACTIVACIÓN LABORAL.

El segundo de los Proyectos de Empleo: el Servicio de Inserción y Activación Laboral, está destinado a todos los/as usuarios/as de Servicios Sociales que se encuentran en situación de riesgo, vulnerabilidad o elevada exclusión social, derivados por las distintas Unidades de la Sección de Servicios Sociales: Unidad de Trabajo Social, Familia e Inclusión. El Proyecto se inició en mayo de 2021.

Los objetivos generales son:

- Favorecer el trabajo en red, fomentando el desarrollo del tejido social.
- Prevenir situaciones de exclusión.
- Dotar a los usuarios de competencias digitales, hábitos básicos de trabajo y adquirir conocimientos.

- Llevar a cabo un acompañamiento socio-educativo con los/as participantes.
- Proporcionar valores y referentes sociales.
- Planificar talleres pre-laborales en los que se promueve la autonomía y el desarrollo personal.
- Desarrollar itinerarios laborales personalizados.
- Fomentar la empleabilidad y la reducción de la brecha digital.

El Proyecto se desarrolla a través de itinerarios individualizados con acompañamiento socio-educativo personalizado, de talleres grupales y de actuaciones de intermediación laboral.

El equipo de trabajo está formado por un Orientador Laboral, una Educadora Social y una Formadora Laboral. Las derivaciones y el seguimiento del Proyecto se hacen con carácter quincenal en reuniones interdisciplinares, manteniendo una coordinación periódica con la persona designada por Servicios Sociales para llevar a cabo las tareas de coordinación de estos contratos.

La metodología de trabajo utilizada se resume en el este esquema:



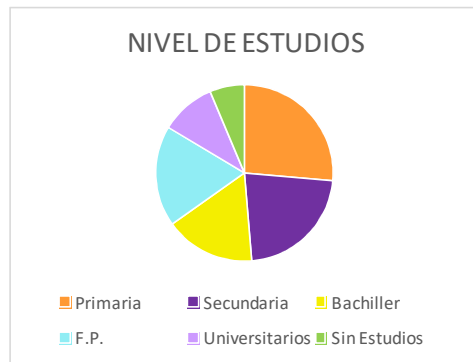
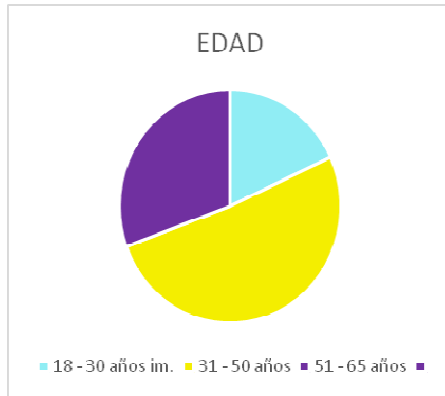
Desde la puesta en marcha del Servicio hasta el 31 de diciembre, se han derivado un total de 173 participantes, dándose de alta a 139 participantes (48 hombres y 91 mujeres).

A lo largo del año y por criterio técnico y tras coordinación con las trabajadoras sociales de referencia se ha procedido a dar de baja o suspender temporalmente a un total de 31 usuarios/as.

En relación a los itinerarios laborales personalizados señalar que se mantienen activos 108 al finalizar el año; el número total de atenciones realizadas con los/as usuarios/as se desglosan en el siguiente cuadro:

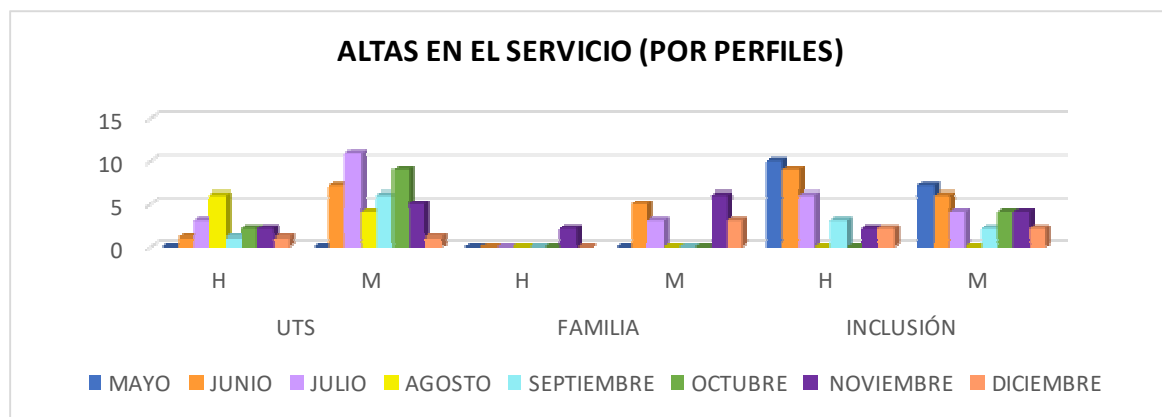
MES	NÚMERO DE ATENCIONES				
	H	%	M	%	TOTAL
MAYO	17	62,9	10	37,0	27
JUNIO	43	44,7	53	55,2	96
JULIO	25	29,4	60	70,6	85
AGOSTO	25	29,1	61	71,0	86
SEPTIEMBRE	25	39,0	39	61,0	64
OCTUBRE	17	27,8	44	72,1	61
NOVIEMBRE	18	25,0	54	75,0	72
DICIEMBRE	12	25,5	35	74,4	47
TOTAL	182	34,0	356	66,1	538

Con respecto a la edad y al nivel de estudios, las dos gráficas siguientes aportan los datos significativos



El Servicio tiene una alta capacidad de respuesta a las derivaciones internas realizadas mensualmente. El porcentaje de derivaciones no asumidas en cada mes, se van dando de alta a mes posterior. Las derivaciones se han realizado en mayor parte por el Programa de Inclusión, seguidas de los Programas de UTS y de Familia

COMPARATIVA DERIVACIONES / ALTAS			
MESES	DERIVACIONES	ALTAS	COMPARATIVA
MAYO	22	17	77,3%
JUNIO	40	28	70,0%
JULIO	33	27	82,0%
AGOSTO	10	10	100,0%
SEPTIEMBRE	20	12	60,0%
OCTUBRE	17	15	88,2%
NOVIEMBRE	27	21	77,8%
DICIEMBRE	4	9	44,4%
TOTAL	173	139	80,3%



En relación a la formación, indicar que son pocas las personas participantes que han necesitado alfabetización. Respecto a la formación acabada el balance es positivo, ya que, de las 44 personas derivadas a formación por parte del Servicio, la han finalizado 37, lo que representa el 84% del total.

Las personas que acuden al SIAL tienen una historia laboral corta, la mayor parte de ellas, tienen entre 0 y 10 años cotizados y 86 personas nunca han cotizado. Partimos de un importante reto en adecuación al mercado laboral, donde entran factores como son los horarios, la presencia, aceptación de autoridad, protocolos, trabajo en equipo, manejo del estrés, expectativas y un largo etcétera...

Durante los ocho meses de funcionamiento del Servicio se han insertado un total de 30 personas, de las cuales 2 han sido inserciones directas (por medio del equipo de intermediación de La Rueda Asociación) y 28 inserciones indirectas (con apoyo y seguimiento por parte del Servicio). Las inserciones han sido notablemente exponenciales, siendo a partir de septiembre y hasta diciembre cuando más se ha notado la subida de contrataciones. Es relevante la notable diferencia que hay con respecto al sexo (9 hombres frente a 21 mujeres, lo que concluye que el perfil está feminizado).

En cuanto a los sectores de ocupación, han sido muy variados por norma general. Siendo los de mayor inserción y por este orden: limpieza, conserjería, logística y finalmente, de empleada/o de hogar particular.

ÁREA SOCIO EDUCATIVA

En el área socio educativa, indicar que se ha mantenido en intervención una media de 31 personas al mes.

Comparando el porcentaje de dificultad de los y las participantes se puede observar cómo los hombres tienen mayor dificultad en el ámbito social (integración en la sociedad). Esto es debido a que la mayoría son personas sin hogar o en condiciones de habitabilidad dentro de la clasificación ETHOS. Seguido del ámbito de la salud dónde los hombres sienten menos necesidad de acudir a atenciones médicas y a las revisiones cuando lo necesitan. Por el contrario, se puede observar que las mujeres apenas tienen dificultad en la integración social o en condiciones de habitabilidad, en términos generales. En cuanto al ámbito de la salud el principal problema que presentan es el reconocimiento de la necesidad para ser tratadas en salud mental y la mejora de la autoestima y valía de éstas.

TALLERES PRELABORALES

Los cuatro talleres grupales se iniciaron a mediados de septiembre: "Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) Niveles Básico y Avanzado", "Cinco pasos imprescindibles para la Búsqueda Activa de Empleo (BAE)" y "Competencias Básicas para el Empleo".

Es muy importante remarcar la continuidad y regularidad en la asistencia. La participación, en la comparativa hombres y mujeres, ha sido bastante pareja, aunque sigue dándose una mayor asistencia por parte de las mujeres, por mes y por temática del taller, a excepción del mes de octubre. El taller con más número de sesiones impartidas y asistencia, así como el más demandado, ha sido el de "Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) Nivel Básico". Esto se debe a la notable brecha digital actual de las personas. El siguiente taller con mayor asistencia es el de Competencias Básicas para el Empleo, seguido del taller de Búsqueda Activa de Empleo.

El siguiente cuadro detalla la información de la actividad y el número de asistentes:

TALLERES PRE LABORALES 2021										
MOD/MES	TIC NIVEL BÁSICO			BAE (5 PASOS)			COMPETENCIAS BÁSICAS (EMPLEO)			ITINERARIOS
	PARTICIPANTES		SESIONES	PARTICIPANTES		SESIONES	PARTICIPANTES		SESIONES	NÚMERO
	H	M	N.º	H	M	N.º	H	M	N.º	
SEPTIEMBRE	5	4	8	5	4	4	3	2	5	18
OCTUBRE	23	9	13	11	6	7	12	9	8	13
NOVIEMBRE	29	43	16	5	10	9	7	18	7	12
DICIEMBRE	22	24	14	2	10	8	4	12	5	13
TOTAL	74	76	43	18	26	24	23	39	20	38
TOTAL	150			44			62			94

Los talleres han sufrido desde su inicio una revisión constante debido a la falta de un espacio estable y adecuado, así como ordenadores. No obstante, no se ha producido ningún parón pese a la precariedad en los recursos materiales.

A final de año, en la evaluación conjunta con Servicios Sociales, se valoró, de cara al año 2022, la necesidad de implementar actividades grupales puntuales y crear espacios de trabajo según demanda y necesidades.

Concretamente se ha planificado la puesta en marcha en 2022 de actividades grupales específicas: "TALLER PARA PADRES Y MADRES: PAUTAS EDUCATIVAS FAMILIARES" y "TALLER: GRUPO JOVEN".

9. PUNTO DE INFORMACION AL VOLUNTARIADO

9.1. PERSONAL:

Actualización de datos:

El personal dedicado al Punto de Información al Voluntariado en el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, a lo largo del año 2021, ha sido el siguiente:

- 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>

9.2. 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 Redes Sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp).

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 Redes Sociales

- Relativas a la promoción y sensibilización del voluntariado

Los cursos que se han realizado desde el PIV de San Sebastián de los Reyes a lo largo del año 2021 son los siguientes:

- Formación Básica en el Voluntariado. Realizado los días 15, 16 y 17 de marzo de 2021. Se realizaron 15 inscripciones, pero 1 de ellos no realizó el curso. De los 14 que realizaron el curso la asistencia fue prácticamente del 100%.
- Innovación en Voluntariado Corporativo. Realizado los días 27 y 28 de abril de 2021. Se inscribieron 16 personas, pero sólo realizaron el curso completo 8 de éstas.
- Community Manager: Comunicación y visibilidad en organizaciones de voluntariado. Realizado los días 25 y 26 de mayo de 2021. Tuvo mucha demanda, realizando 25 inscripciones y finalizaron el curso completo, obteniendo diploma, 16 de los/as participantes.
- Coaching desde el Voluntariado. Realizado los días 23 y 24 de noviembre de 2021. También tuvo muy buena aceptación, dejando a gente en lista de espera. Se realizaron 25 inscripciones, de los cuales 13 participantes completaron el curso.

9.3 ANEXO PARA LA RECOGIDA DE DATOS:

9.3.1. VOLUNTARIOS:

A- CIUDADANOS QUE HAN SOLICITADO INFORMACIÓN EN EL PIV DURANTE 2021:

CONTACTO:	Nº de ciudadanos	Porcentaje
Telefónico	8	4,62%
Presencial	3	1,73%
telemático	162	93,64%
TOTAL	173	100%

B- SEGUIMIENTO DE VOLUNTARIOS:

	Nº de voluntarios
¿Cuántos voluntarios tiene registrados el PIV?	608
Nº de voluntarios inscritos en el 2021	44

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

C- DATOS DE LAS PERSONAS INSCRITAS EN EL PIV DURANTE 2021:

Distribución por edad de las personas inscritas en el PIV durante 2021:

Edad	Nº voluntarios	Porcentaje
14-15 años	0	0%
16-17 años	6	13,63%
18-25 años	8	18,18%
26-40 años	8	18,18%
41-55 años	16	36,36%
56-64 años	3	6,81%
>65 años	3	6,81%

Distribución por sexo de las personas inscritas en el PIV durante 2021:

Sexo	Nº Voluntarios	Porcentaje
Hombres	4	9,09%
Mujeres	40	90,90%
TOTAL	44	100%

Distribución por ocupación de las personas inscritas en el PIV durante 2021:

Ocupación	Nº voluntarios	Porcentaje
Desempleado	5	11,36%
Empleado	18	40,90%
Estudiante	15	34,09%
Prejubilado/Jubilado	6	13,63%
TOTAL	44	100%

Nivel formativo de los voluntarios inscritos en el PIV durante 2021:

Nivel formativo	Nº Voluntarios	Porcentaje
Bachillerato	8	18,18%
Formación Profesional	2	4,54%
Primaria/EGB	2	4,54%
Secundaria	6	13,63%
Sin Estudios	0	0%
Universitario	26	59,09%
TOTAL	44	100%

Tipo de voluntariado en el que señalan interés por participar las personas inscritas en el PIV durante 2021:

Tipo de voluntariado	Nº de voluntarios	Porcentaje
Comunitario	1	1,38%
Corporativo/Empresarial	0	0%
Cultural	20	27,77%
Deportivo	4	5,55%
Educativo	12	16,66%
Emergencias	0	0%
Europeo	0	0%
Gestión de organizaciones	0	0%
Internacional al Desarrollo	0	0%
Medioambiental	5	6,94%
Ocio y Tiempo Libre	4	5,55%
On LINE	0	0%
Puntual	0	0%
Sanitario	2	2,77%
Social	24	33,33%
Universitario	0	0%

Gestión de Programas/Actividades en los que participan voluntarios:

	Nº programas	Nº voluntarios
Programas o actividades gestionadas por entidades	36	26
Programas o actividades gestionadas por ayuntamiento/Mancomunidad/Universidad	5	54

9.3.2. ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO:

	Nº Organizaciones
Nº Organizaciones inscritas en el PIV	36
Nº Organizaciones inscritas en el 2021	0
Relación de Organizaciones: - 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	

<p>Sebastián de los Reyes</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	
---	--

<p>de San Sebastián de los Reyes</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 CIVIL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes 	
<p>Actualizadas hasta la fecha en el SIAV</p>	<p>36</p>

9.3.3. EMPRESAS:

	Nº DE EMPRESAS
Nº y relación de empresas con las que se ha colaborado en proyectos de voluntariado corporativo en el 2021: - Abercrombie & Fich	1

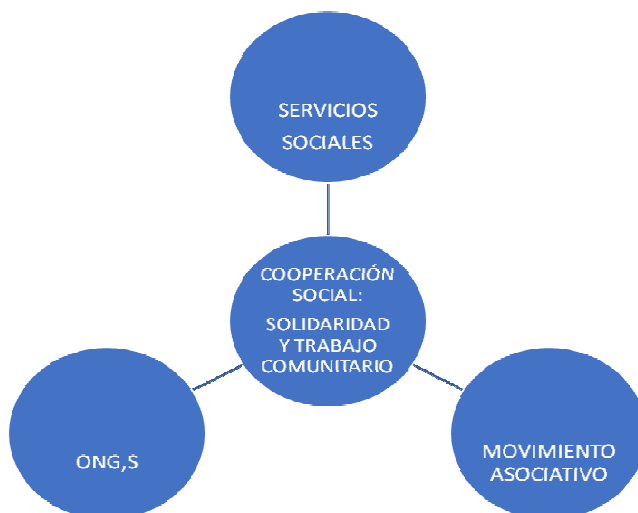
**10. PROGRAMA DE
COOPERACION
SOCIAL:
SOLIDARIDAD Y
TRABAJO
COMUNITARIO**

10.1. INTRODUCCIÓN

Este programa comienza su andadura en Servicios Sociales en octubre del 2020, contextualizado en la Agenda 2030: “Hacia una Estrategia Española de Desarrollo Sostenible”.

La Agenda 2030 es un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad que tiene, entre otros objetivos, hacer realidad los derechos humanos de todas las personas y alcanzar la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas.

La intervención social nos lleva a trabajar desde un principio de colaboración, aunando esfuerzos y complementando la acción, como exigencia para dar respuesta a situaciones de pobreza y exclusión desde la Administración, pero también desde la iniciativa social, ONG,s, asociaciones, etc. complementando la acción pública y actuando de una forma más coordinada y sistemática.



10.2 OBJETIVOS

1. Configurar un espacio de participación y colaboración de las Ong,s y del movimiento asociativo que actúa en la acción social, en el Sistema Público Local de Servicios Sociales, que contará con el impulso y liderazgo del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
2. Aprovechar la sinergia de la actuación cooperativa de las Ong,s y asociaciones que trabajan en el campo de la acción social en este municipio con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del municipio que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social.
3. Poner en marcha la Mesa Técnica Sociosanitaria en el municipio de San Sebastián de los Reyes.

10.3 ACTUACIONES REALIZADAS

- Contacto con asociaciones de la localidad.
- Reuniones con asociaciones y profesionales.
- Recopilación recursos.
- Formación a voluntariado de entidades.

10.4 RESUMEN REUNIONES

ASOCIACIÓN Y/O INSTITUCIÓN	DÍA	ÁREA
Reunión con distintas asociaciones (Solidaridad Vecinal, Cáritas, Cruz Roja, Hermandad Cristo de los Remedios etc)	23/02/2021	Área de socioeconómica
Reunión con profesionales del área sociosanitaria.	13/04/2021	Área socio sanitaria
Reunión con entidades cuidadoras.	20/04/21	Área socio sanitaria
Hermandad Cristo los Remedios, Solidaridad Vecinal, Hermandad del Rocío., Cáritas Cruz Roja	13/04/21	Área socio económica

Reunión online CM. Cuestionario recursos personas Sin hogar y Mayores	15/06/21	Servicios Sociales
Mesa técnica socio sanitaria.	15/12/2021	Área socio sanitaria
Reunión con distintas asociaciones (Solidaridad Vecinal, Cáritas, Cruz Roja, Hermandad Cristo de los Remedios etc)	23/02/2021	Área de socioeconómica

Asimismo, a lo largo del año 2021 se ha participado en la Jornada del Foro de la Red de Puntos de Información del Voluntariado de la CM.

Y se ha mantenido coordinación con la Sección de Juventud e Infancia del Ayuntamiento.

10.5 PROYECTO FINAL DE VIDA Y SOLEDAD

Dentro de este programa enmarcado en el área socio-sanitaria se ha desarrollado el Proyecto Final de Vida y Soledad.

Este proyecto se puso en marcha en diciembre de 2020, dirigido a personas mayores que viviesen solas, sin hijos o que, teniéndolos, viviesen una situación de soledad, que se hubiera podido ver, además, agravada por la pandemia por Covid-19.

El **objetivo general** del proyecto es aliviar la experiencia de sufrimiento provocada por la soledad en personas mayores que viven solas y en personas en situación de enfermedad avanzada mediante el acompañamiento de voluntarios..

Los objetivos específicos son:

- Promover el acompañamiento continuado y comprometido por parte de personas voluntarias a personas que se encuentran en situación de soledad.
- Establecer una red de entidades y agentes que detecten a las personas beneficiarias del programa.

- Capacitar a las entidades y agentes para la detección, acompañamiento, seguimiento, etc de las personas beneficiarias del programa.
- Capacitar a las personas voluntarias para el desarrollo de la actividad.

Los criterios en la selección de los destinatarios del proyecto son los siguientes:

- Persona que experimenta soledad y que expresa malestar emocional,
- Persona que vive sola y mantiene poco contacto con otras personas.
- Personas que vive acompañada en un entorno familiar frágil.

DESARROLLO DEL PROYECTO

Las actividades realizadas han sido:

- Derivación de las personas beneficiarias al voluntariado del Centro de Humanización de la Salud, a través de una ficha, contando con el consentimiento informado de las mismas.
- Estudio de necesidad de soledad por parte de un psicólogo del Centro de Humanización.
- Acompañamiento telefónico, por parte del voluntariado del Centro, variando la intensidad del mismo, desde una llamada semanal a tres.
- Formación a voluntarios pertenecientes a instituciones y asociaciones del municipio, para el acompañamiento a personas en situación de soledad. El plan de formación se ha desarrollado en los siguientes bloques:

Bloque 1.- Soledad y aislamiento en la enfermedad y el final de la vida.

Bloque 2.- Relación de ayuda-

Bloque 3.- Acompañamiento en el duelo

Bloque 4. Aspectos éticos del acompañamiento

BENEFICIARIOS

En este proyecto han sido atendidas, a lo largo del año 2021, un total de 45 personas, tratándose de un proyecto abierto, en el que seguir incorporando nuevos beneficiarios/as. En diciembre de 2021 se mantenían en el Proyecto 10 personas, cuyo seguimiento se realiza por parte de voluntariado del Centro de Humanización de la Salud, de los Camilos.

10.6 MESA DE COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA

Uno de los objetivos prioritarios del Área sociosanitaria del Programa de Cooperación Social es la puesta en marcha de la Mesa de Coordinación Sociosanitaria.

Esta Mesa se constituye como un espacio de coordinación sociosanitaria entre profesionales de instituciones públicas de los ámbitos sanitario y social que intervienen en la localidad.

Los objetivos de la misma se concretan en:

- Mejorar la comunicación e información entre ambos sistemas
- Conocer el trabajo realizado en las diferentes instituciones
- Detectar personas en situaciones de vulnerabilidad que asisten a las distintas entidades para prevenir situaciones de exclusión social e intervenir coordinadamente desde los diferentes recursos

- Ofrecer una mayor calidad en la atención, complementando la intervención social
- Elaborar una herramienta útil de comunicación en la detección de casos con necesidad de intervención por parte de ambos sistemas y establecer un protocolo de actuación conjunta de los profesionales
- Estudiar, analizar y valorar de forma conjunta (cuando proceda) casos así como elaborar planes de intervención.
- Promover la utilización racional de los recursos sanitarios, sociales y sociosanitarios, agilizando las intervenciones y priorizando las demandas urgentes valoradas conjuntamente por los/as Trabajadores/as Sociales de ambos sistemas.

A lo largo del año 2021 se han mantenido dos reuniones: en los meses de abril y diciembre, estableciendo en la última de ellas la periodicidad de las mismas y las tareas iniciales a desarrollar:

- Periodicidad reuniones: bimensual
- Tareas iniciales: puesta en común de los recursos de cada institución; elaboración de un documento técnico en el que se definan los conceptos de riesgo y urgencia social; elaboración del protocolo de actuación de la Mesa

Las instituciones participantes en la Mesa, a través de Trabajadores/as Sociales de las mismas son:

- Hospital Infanta Sofía
- Centros de Salud de San Sebastián de los Reyes
- Área Norte de Salud (Atención Primaria)
- Centro de Salud Mental Alcobendas-San Sebastián de los Reyes
- Cáritas Arciprestal San Sebastián de los Reyes
- Cruz Roja San Sebastián de los Reyes
- Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

11. UNIDAD ADMINISTRATIVA

11.1. 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.

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 tanto a la Jefatura de Sección como a la Concejala Delegada de Bienestar y Protección Social, así como a la Directora General de Cohesión Social, desde julio de 2021.

11.2 PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

De enero a mayo de 2021, la Unidad Administrativa ha estado formada por 5 personas (4 Auxiliares Administrativos y 1 Técnico Especialista en segunda actividad, proveniente de Escuelas Infantiles).

En el mes de junio, se produjo la reclasificación de 2 Auxiliares Administrativas, que pasaron a ser Administrativas, y en el mes de julio se incorporaron dos nuevos Auxiliares Administrativos al departamento (una auxiliar con contrato de 1 año de duración y un auxiliar con contrato de interinidad indefinido para sustituir el traslado definitivo de una de las auxiliares

a otra sección de este Ayuntamiento). Por tanto, en diciembre de 2021, el personal de la Unidad Administrativa está formado por 6 personas (2 Administrativas, 3 Auxiliares Administrativos y 1 Técnica Especialista de segunda actividad).

A mediados de abril se nombró una Jefatura de la Unidad Administrativa, con el fin de coordinar al personal de la misma, así como de hacer de enlace con el resto de las Jefaturas de Unidad y con la Jefatura de Sección, Concejalía y Dirección General.

11.3. OBJETIVOS

La Unidad Administrativa tiene como objetivo principal en su desempeño: Prestar una atención adecuada, individualizada y profesional al ciudadano que acude a Servicios Sociales, tanto personal como telefónica.

Partiendo del objetivo principal de la Unidad, se establecen los otros objetivos de trabajo:

- Continuar la coordinación del equipo de la Unidad Administrativa con el resto de los equipos de la Sección de Servicios Sociales, manteniendo reuniones periódicas para poder unificar criterios y así agilizar el trabajo.

- Mejorar el trabajo administrativo, derivado de la gestión de los distintos recursos tanto municipales como de la Comunidad de Madrid, que se tramitan desde los Servicios Sociales.

11.4. LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

- Tramitación administrativa de las prestaciones económicas y los servicios propios de Servicio Sociales (Ayudas de Emergencia Social, Servicios

de Ayuda a Domicilio /Teleasistencia, Comida a Domicilio y Subvención de Comedores de Mayores).

- Recepción de solicitudes registradas de entrada por el Ayuntamiento, así como su aceptación en el Programa Flexia y su distribución entre el personal encargado de su resolución.
- Consulta de los datos necesarios, para la gestión de las prestaciones y servicios tramitados por la Sección, a la Plataforma de Intermediación de Datos con las diferentes Administraciones Públicas, a través de la aplicación informática SCSP (con autorización previa de los usuarios para la realización de las consultas).
- Recepción y distribución del correo externo-interno.
- Envío de correo certificado y ordinario, así como faxes y correos electrónicos, relacionados con trabajos de la Sección.
- Tareas relacionadas con el archivo de expedientes (apertura de carpetas colgantes, numeración de expedientes, archivo de documentación).
- Búsqueda y distribución de expedientes necesarios para la atención al usuario, así como el archivo de estos.
- Control y fotocopia 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).
- Desconvocatoria y cambio de citas, así como citaciones por correo. Preparación y control de documentación para su envío por el sistema "ORVE".

- Petición del material de oficina de la sección.
- Preparación de memorias anuales (parte administrativa), compilación, impresión y encuadernación.
- Registro de Entrada-Salida para la documentación con origen o destino en la Unidad de Servicios Sociales Datos de envío de Documentación de 1 de enero de 2021 a 31 de diciembre de 2021

ENVÍOS CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA, IGUALDAD Y NATALIDAD	16
ENVÍOS DIRECCION GENERAL DE LA DEPENDENCIA Y EL MAYOR	360
ENVÍOS DISCAPACIDAD	48
ENVÍOS PENSIÓN NO CONTRIBUTUVA	29
ENVÍOS RMI	163
ENVÍOS IMV	76
ENVÍOS VIVIENDA	40
OTROS	16
TOTAL	765

11.5. EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN 2021

Respecto a la evaluación cuantitativa del trabajo del equipo de la Unidad Administrativa, hay que destacar varios puntos:

- El incremento significativo del trabajo del Equipo de Administración en los últimos años, como consecuencia del aumento de la demanda en Servicios Sociales y de las nuevas competencias atribuidas a la Sección. Especialmente importante es la incorporación de las tareas de Registro de entrada y salida, que se habilitó para los usuarios de Servicios Sociales a mediados de diciembre de 2020. Durante el año 2021 se ha hecho de manera presencial y también, de manera excepcional, vía telemática, mediante diligencia de la Trabajadora Social, debido a la situación vivida en determinados meses del año en los que la incidencia de la Covid19 era grande, así como en los días de movilidad reducida en la comunidad de Madrid tras el paso de la borrasca Filomena.
- El aumento de trabajo en las distintas Unidades de la Sección, ya indicado en el resto de los apartados de esta Memoria, que repercute directamente en el trabajo que tienen que desarrollar los/as administrativos/as de la unidad.
- Entre las tareas nuevas añadidas este año se encuentra el registro de toda la documentación de entrada y salida relacionada con el Punto de Encuentro Familiar
- En el año 2021 se han gestionado por parte de la unidad de Servicios Sociales dos convocatorias públicas de Ayudas de Comedor Escolar y de Material Escolar y TIC. El número de horas que el personal administrativo ha

tenido que dedicar es muy elevado, al implicar numerosos registros, consultas de datos y coordinación con el departamento de Informática

- También han incrementado mucho la carga de trabajo los numerosos cambios que se han producido en los/as profesionales del Trabajo Social del Centro, que ha implicado que hayamos tenido que efectuar numerosas llamadas de teléfono para gestionar los cambios de cita.

- Se aprecia un aumento gradual en el número de llamadas telefónicas recibidas. Observamos que la pandemia por Covid-19 ha impulsado la vía telefónica de manera especial, ya que evita al ciudadano tener que desplazarse. Los usuarios anteriormente acudían de manera presencial a solicitar cita, consultar sobre una ayuda, pedir información, etc. y estos casos, en la actualidad, se resuelven mayoritariamente por teléfono.

Como consecuencia de la Covid-19, el departamento de Administración ha tenido la posibilidad de realizar dos días de Teletrabajo hasta junio de 2021. Esto ha dado un impulso importante a la administración electrónica y a la mejora de muchos procedimientos. También se ha observado una mejora en la coordinación con el resto de la sección, así como con otros departamentos del Ayuntamiento que también estaban con la modalidad de teletrabajo (Intervención y Tesorería)

11.6. NECESIDADES PARA EL 2022

Tal y como se ha señalado en la introducción, los recursos humanos con los que contaba la Unidad Administrativa al inicio del año 2021 eran 4 Auxiliares Administrativas y una Técnico de Segunda Actividad. Al finalizar 2021 el personal de la Unidad se compone de dos Administrativas (funcionarias de carrera), dos Auxiliares Administrativas que finalizan sus contratos en mayo y julio de 2022 respectivamente, un Auxiliar funcionario interino y una Técnica Especialista de segunda actividad, funcionaria de carrera.

Los cambios sufridos a lo largo del año implican formación constante del nuevo personal. Se necesita una mayor estabilidad del personal, dado el volumen de información requerida para el correcto desempeño del trabajo de administración, ya que la incorporación de nuevo personal no solo implica que ese desempeño no será óptimo hasta pasados unos meses, sino que, además, el personal fijo tiene que dedicar mucho tiempo a esa formación. Por otra parte, sería deseable que los dos profesionales cuyos contratos finalizan en mayo y julio de 2022 sean sustituidos de inmediato, puesto que es inviable mantener la actividad de la Unidad con únicamente 4 profesionales.