

MEMORIA

AÑO 2022

SERVICIOS SOCIALES

SAN SEBASTIÁN DE LOS

ÍNDICE

Contenido

Contenido

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO	4
1.1. UBICACIÓN Y CONTACTO	5
1.2. HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO	6
RESTANTES UNIDADES	6
1.3. DATOS GENERALES	9
2. INTRODUCCIÓN.....	11
2.1. INTRODUCCIÓN.....	12
3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIO DE SERVICIOS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	19
3.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES (SIUSS).....	20
3.2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	21
4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL	23
4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES	24
4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2022	41
4.3. DATOS GENERALES DE INTERVENCIÓN DIRECTA EN SERVICIOS SOCIALES.....	48
5. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL.....	50
5.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE U.T.S.	51
5.2. PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SERVICIOS AÑO 2022	51
5.3. CONVOCATORIA DE AYUDAS DE COMEDOR ESCOLAR Y AYUDAS DESTINADAS A LA COMPRA DE LIBROS DE TEXTO Y MATERIAL ESCOLAR PARA EL CURSO 2022-2023.....	54
5.4 EMERGENCIA SOCIAL.....	56
5.5 COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL, Y/O DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL	61
6. UNIDAD DE PERSONAS MAYORES	67
6.1. DATOS GLOBALES DEPENDENCIA	68
6.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)	70
6.3. SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	77
6.4. CENTRO DE DÍA.....	81
CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA ACTIVA.....	81
6.5. PROGRAMA DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA.....	81
6.6. COMEDOR DE MAYORES: GLORIA FUERTES.....	83
7. UNIDAD DE FAMILIA	85
7.1. PROGRAMA DE FAMILIA	86

7.2. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES	111
7.3. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y CÍVICO SOCIAL O VECINAL	117
7.4. PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (PEF).....	120
8. PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL	127
8.1. INTRODUCCIÓN.....	128
8.2. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN.....	130
8.3. PERSONAS SIN HOGAR	133
8.4. COMEDOR SOCIAL.....	137
8.5. PROYECTOS DE EMPLEO	139
9. PUNTO DE INFORMACIÓN AL VOLUNTARIADO	149
9.1. PERSONAL	150
9.2. ACTIVIDADES	150
9.3 ANEXO: RECOGIDA DE DATOS PIV 2022	151
10. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	158
10.1. INTRODUCCIÓN.....	159
10.2 PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	159
10.3. LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	160
10.4 EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA EN 2022	161
10.5 OBJETIVOS PARA EL 2023	164

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: Berta Soler Vigil: bsolerv@ssreyes.org</p> <p>Jefa de Sección Servicios Sociales: Antonia María López Babiano: amlopezb@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: ncasanovap@ssreyes.org</p> <p>Unidad Administrativa: serviciosociales@ssreyes.org</p>

1.2. HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO

UNIDAD ADMINISTRATIVA

UNIDAD ADMINISTRATIVA	HORARIO
1 ENERO AL 14 JUNIO Y 16 SEPTIEMBRE A 31 DICIEMBRE	LUNES A VIERNES 8.30-14.30
15 JUNIO AL 15 SEPTIEMBRE	LUNES A VIERNES 8.30-14.00

RESTANTES UNIDADES

UNIDADES	LUNES Mañana	MARTES Mañana	MIÉRCOLES Mañana	JUEVES Mañana
UTS - ZONA 1 (1 Trabajadora Social)	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30	
UTS- ZONA 2 (2 Trabajadoras Sociales)	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30

UTS- ZONA 3 (1 Trabajadora Social)	8.30-14.30	8.30-14.30	8:30-14:30	
UTS- ZONA 4 (2 Trabajadoras Sociales)		8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30
UTS- ZONA 5 (1 Trabajadora Social)		8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30
PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL (2 Trabajadoras Sociales)	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30
UNIDAD DE PERSONAS MAYORES (3 Trabajadoras Sociales)	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30	8.30-14.30
UNIDAD DE FAMILIA (2 Trabajadoras Sociales)	8.00-14.00			

Cada Trabajadora Social atiende tres días por semana, dos de ellos con citas programadas por Administración y el tercer día con agendas propia

Las dos Trabajadoras Sociales de la Unidad de Familia atienden otros dos días por semana, con citas programadas.

La Psicóloga, el Educador y la Educadora Social de la Unidad atienden tres días con agendas programadas.

1.3. DATOS GENERALES

La población total del municipio, según el dato referenciado en la página Web del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes: www.ssreyes.org a fecha 16/02/2022 es de 92.103 habitantes, distribuidos por edades y sexo de la siguiente forma:

A fecha 16/02/22	0-14	15-19	20-34	35-49	50-64	65-79	80-99	100-110	Totales
Hombres	7949	2607	7365	11772	8701	5060	1226	4	44684
Mujeres	7503	2455	7469	12585	9609	5944	1840	14	47419
Total	15452	5062	14834	24357	18310	11004	3066	17	92103

Y, según nacionalidad:

PAIS	Nº HABITANTES
España	81.709
Colombia	1.056
Venezuela	964
Rumanía	916
Paraguay	734

Italia	608
Marruecos	570
Perú	552

En relación a la población del municipio, destacamos los siguientes datos de interés:

- El mayor número de habitantes se sitúa en edades comprendidas entre los 20 y los 49 años, seguido de los menores de 19 años y de la población de 50 a 64 años. La población con más de 65 años representa, por tanto, el 15,29% del total y la población con menos de 18 años el 22,27%. La pirámide de población continúa presentando un perfil más joven que el de la mayoría de los municipios de la Comunidad de Madrid.
- La población extranjera representa el 11,29% del total de población frente a un 88,71% de españoles.
- La población con valoración del grado de discapacidad (datos referenciados en la Web municipal, relativos al año 2021) representa el 4,86% del total (4.475 personas), observándose que continúa aumentado su número cada año. En relación al tipo de discapacidad, destaca la física (53,43%), seguida de la psíquica (33,07%) y la sensorial (11,87%).

2. INTRODUCCIÓN

2.1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

El profesional de referencia en el Centro de Servicios Sociales, según el artículo 16 de la Ley 12/2022 será el/la trabajador/a social encargado de realizar la valoración y el primer diagnóstico de la situación social elevar la propuesta inicial de las prestaciones indicadas al equipo pluridisciplinar del centro. Este profesional se responsabilizará del seguimiento del plan personalizado de intervención y de la atención social durante las siguientes etapas.

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

Las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales (Título I, Capítulo I de la Ley 12/2022) tienen carácter universal y se orientan a fomentar la autonomía, prevenir la dependencia, promocionar la convivencia y la protección de la infancia, la inserción social y la calidad de vida de las personas, familias y grupos. Se clasifican en garantizadas y condicionadas (entendiendo como tales

las sujetas para su concesión a la disponibilidad de recursos y a los criterios de prioridad) y, según su contenido, en prestaciones de servicio y económicas.

Prestaciones de servicio garantizadas y condicionadas

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

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

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

Prestaciones económicas garantizadas y condicionadas

Son prestaciones garantizadas, en los términos establecidos normativamente:

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

Son prestaciones condicionadas:

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

A nivel organizativo, el Centro Municipal de Servicios Sociales, se compone de las siguientes Unidades, dotadas con un número total de 24 profesionales (diciembre 2022):

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

Los datos que aporta esta Memoria 2022 ponen de manifiesto el trabajo realizado por una de las Secciones Municipales con mayor volumen de gestión. A lo largo del año se han invertido en Servicios Sociales 3.895.972,03€ (incluyendo gastos de personal, mantenimiento y programas). 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 2022 (dotado por parte de la Comunidad de Madrid con una cantidad de 824.520,68€).

El número total de personas usuarias atendidas en Servicios Sociales Municipales, a lo largo del año 2022, ha sido de 6.626.

Las intervenciones de los diferentes profesionales de la Sección de Servicios Sociales se han realizado sobre una totalidad de 4.046 expedientes personales/familiares, de los cuales 1.224 han sido expedientes nuevos (abiertos a lo largo del año 2022), correspondiéndose con un total de 1.801 usuarios/as que, por primera vez, han acudido a Servicios Sociales.

Con relación al perfil de los usuarios/as atendidos en Servicios Sociales, diferenciados por colectivos, indicar que la mayor parte de la población atendida pertenece a los colectivos: familia, inmigrante y personas mayores.

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

Durante el año 2022 se han mantenido los Servicios y Programas existentes en años anteriores y se ha conseguido un objetivo de gran importancia para la Sección:

- Puesta en marcha del Programa de Mediación Familiar.

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 (Ayudas de Emergencia Social), en segundo lugar, demandas de prestaciones técnicas profesionales de apoyo a la unidad de convivencia y, en tercer lugar, demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.

En relación a las prestaciones económicas propias del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, destinadas a paliar situaciones de necesidad económica, indicar que el número total de Ayudas de Emergencia Social gestionadas durante el año ha sido de: 4.830, destinando un importe total de 1.537.999,79€. A destacar el importante aumento del gasto municipal durante los tres últimos años, en relación al año 2019 (previo a la pandemia por Covid-19), en el que el gasto ascendió a 1.197.457,11€.

En este año se ha gestionado nuevamente la convocatoria pública de subvenciones destinadas a la concesión de Ayudas para la compra de Libros de Texto y Material Escolar (incluido material TIC -Tecnologías de la Información y la Comunicación-) y la concesión de Ayudas de Comedor Escolar para el alumnado de segundo ciclo de Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato o Formación Profesional Básica o de Grado Medio y Educación Especial. Y se han concedido Ayudas de Comedor Escolar a 436 menores por un importe total de 130.000€ y Ayudas para la adquisición de Libros de texto y Material Escolar a 703 menores por un importe de 120.000€.

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: Servicio de Ayuda a Domicilio, Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, Centro de Atención Diurna, Servicio de Comida a Domicilio, Ayuda para la alimentación en Centros de Atención Diurna y Ayuda Complementaria para la Mejora de las Condiciones de Habitabilidad de la Vivienda Habitual. De todos los servicios y prestaciones señalados se han beneficiado un total de 1.014 ciudadanos y el gasto total aportado por el Ayuntamiento ha ascendido a 764.204,75€.

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 2022 se ha intervenido con 224 familias.

El número de menores del municipio con medidas de protección, por encontrarse en situación de desamparo, es de 34, 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: 672 menores.
- Campus Deportivos: 410 menores.

El importe total de las actividades para estos menores ha ascendido a 124.344,36€.

Uno de los objetivos para el año 2022 era la puesta en marcha del Servicio de Mediación Familiar y Resolución de Conflictos cívico-sociales o vecinales, que se ha iniciado en el mes de septiembre mediante contrato de servicios con la entidad Trama. A lo largo del cuatrimestre se han atendido 12 casos y el coste del Servicio ha sido de 14.177,31€.

El Punto de Encuentro Familiar, 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, persona que tenga atribuida la tutela o la guarda en la situaciones que resulten de los procesos de familia y otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso o hasta que lo determine la autoridad judicial, ha atendido a lo largo del año a 84 familias y un total de 41 menores. El coste de este servicio ha sido de 52.444€.

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. Y desde esta Unidad se ha mantenido de la coordinación de:

- 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.
- Los dos Proyectos de Empleo gestionados mediante contratos de servicios:
 - 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 24.460€.
 - Servicio de Inserción y Activación Laboral, en el que han participado 234 personas y su coste ha sido de 107.096,76€.

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

3.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN 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 los/as trabajadores/as sociales y a los/as restantes profesionales de la intervención social: educadores/as 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 y las Entidades Locales.

En estos momentos, la aplicación informática, en su Módulo de Gestión SIUSS, es utilizada por todos/as los/as 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/as usuarios/as y la explotación de los datos a efectos estadísticos, de gestión y seguimiento y para la elaboración de la memoria anual.

Los módulos de Maltrato Infantil y Violencia de Género no se utilizan.

En este año 2022, igual que en años precedentes, 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/as profesionales de la Sección en activo, quedando pendientes para el año 2023:

1- Unificación de criterios para la cumplimentación de SIUSS y elaboración de un manual de uso de la aplicación adaptado.

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- Grabación de una parte de las Ayudas de Emergencia Social y actualización de los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria.

3.2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

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".

La totalidad de la plantilla de Servicios Sociales utiliza firma electrónica; las Trabajadoras Sociales la aplicación SCSP para el acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos y la Unidad Administrativa el Gestor de Citas para la gestión de la lista de espera de las personas usuarias que acuden para ser atendidas.

En relación a las restantes aplicaciones informáticas, de uso común en el Ayuntamiento, señalar que es habitual la utilización de Firmadoc, en sus funcionalidades de registro de entrada y salida, convenios, contratos, IQRS y gestión de expedientes por parte del personal administrativo, 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.

El objetivo no cumplido en el año 2022, en relación a la administración electrónica, ha sido la implementación del procedimiento de gestión electrónica de los servicios y las prestaciones económicas gestionadas por Servicios Sociales, pendiente para el año 2023.

4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL

4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES

A) EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES.

En SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales), 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.

El número total de expedientes activos en el Centro de Servicios Sociales en el año 2022 ha sido de 4.046. De estos expedientes un total de 1.224 son nuevos (abiertos a lo largo del año).

Los datos de número total de expedientes SIUSS en el año 2022, así como el número total de usuarios/as atendidos son los siguientes:

Nº total expedientes con intervención 2022	4.046
Nº total expedientes nuevos	1.224
Nº total exp. antiguos con intervención	2.822
Nº total de usuarios/as atendidos	6.626
Nº total de usuarios/as nuevos atendidos	1.801
Nº de usuarios/as antiguos con intervención	4.825

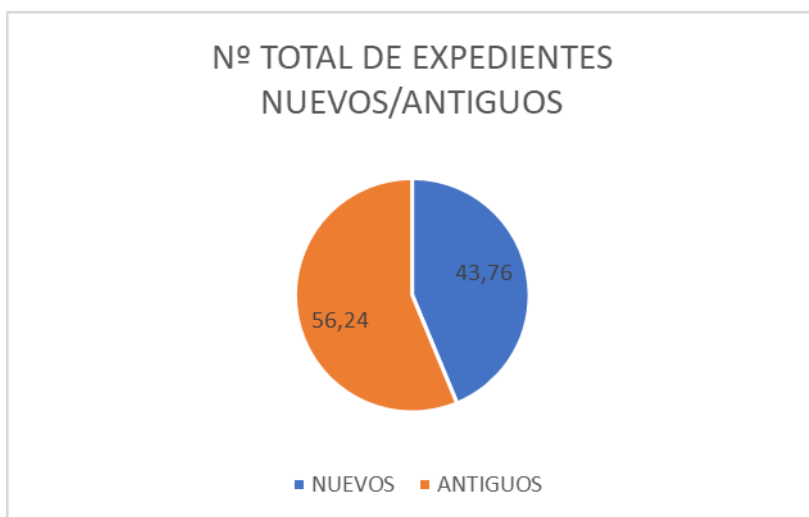
El número total de expedientes nuevos representa el 30,25% del total de expedientes con intervención en Servicios Sociales, frente a los expedientes antiguos (con intervenciones nuevas o antiguas actualizadas a lo largo del año) que suponen un 69,75% del total.

Por otra parte, en relación con la población atendida, hay que indicar que los/as usuarios/as antiguos/as (con expedientes abiertos antes de enero de 2022) representan un porcentaje del 72,82% del total. El porcentaje de usuarios/as nuevos es del 27,18%.

Nº TOTAL EXPEDIENTES NUEVOS / ANTIGUOS

EXP NUEVOS: 30,25%

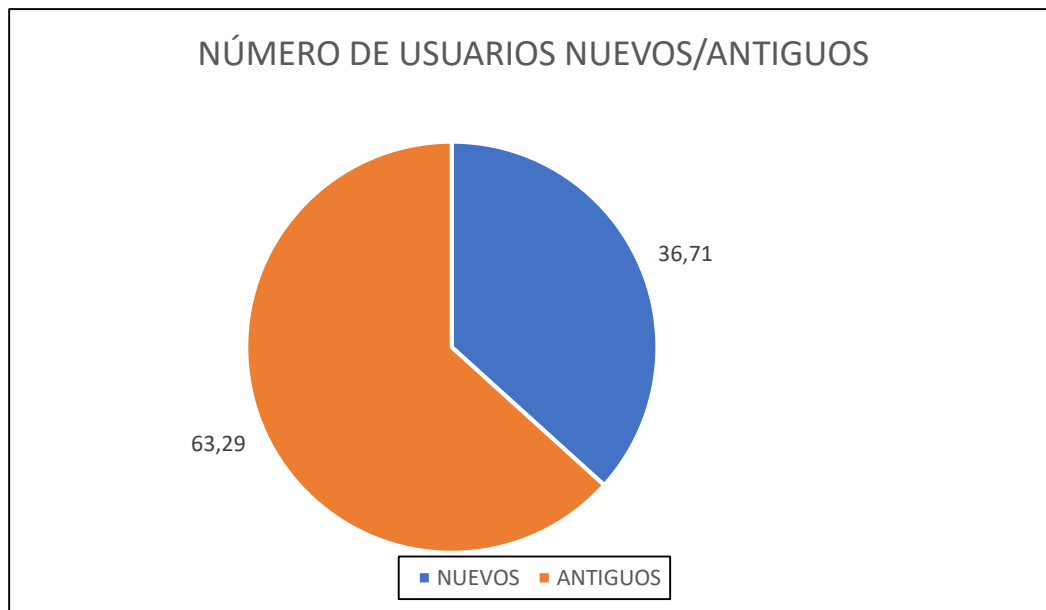
EXP ANTIGUOS: 69,75%



Nº TOTAL USUARIOS NUEVOS / ANTIGUOS

USUARIOS NUEVOS: 27,18%

USUARIOS ANTIGUOS: 72,82%



En relación con los tres años anteriores: 2019, 2020 y 2021, en el año 2022, se observan los siguientes datos de interés:

- Aumento significativo en el año 2022 del número de expedientes nuevos y, en consonancia con este dato, aumento del número de usuarios/as nuevos/as, siendo este número mayor incluso que en el año de la pandemia por Covid-19.

- Aumento en el número total de expedientes de personas o familias, es decir, expedientes abiertos antes del 1 de enero del año 2022 y expedientes nuevos abiertos a lo largo del año; este número es el más alto de los últimos cuatro años.

- El número de usuarios/as nuevos/as (atendidos por primera vez en Servicios Sociales en el año 2022) y de usuarios/as totales (atendidos en el año 2022 con expedientes abiertos con anterioridad al 01/01/2022) ha aumentado en este año, en relación a los años 2021 y 2019. Sólo es mayor su número en el año de la pandemia por Covid-19. Este hecho se relaciona con el aumento de la plantilla en el año 2020, su disminución en el año 2021 y el nuevo incremento en el número de profesionales del año 2022.

- El porcentaje total de población atendida, en el año 2022 en Servicios Sociales, representa el 7,19% del total de población del municipio, lo que supone un incremento del 0,95% en relación al año 2021 y del 0,77% en relación al año 2019 y una disminución del 0,97% en relación al año 2020.

EXPEDIENTES/ PERSONAS ATENDIDAS	USUARIAS	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
Nº PERSONAS ATENDIDAS	USUARIAS NUEVAS	1.506	2.359	1.395	1.801
Nº TOTAL ATENDIDAS	PERSONAS USUARIAS	5.576	7.530	5.893	6.626
Nº TOTAL INTERVENCIÓN	EXPEDIENTES CON	2.957	3.312	3.032	4.046
Nº TOTAL EXPEDIENTES NUEVOS		893	1.114	866	1.224

	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
% POBLACIÓN ATENDIDA EN RELACION A LA POBLACION TOTAL DEL MUNICIPIO (92.103 HAB.)	6,42%	8,16%	6,42%	7,19%

B) 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 diferentes entidades y profesionales pertenecientes a ONG,s; empresas de servicios, Consejo Local de Infancia, Centros de Salud, CEIP,s, etc.

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.

El Centro de Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes cuenta en su plantilla (diciembre de 2022) con: 1 Directora General de Cohesión Social asumiendo tareas de Jefatura de Sección de Servicios Sociales, 1 Jefa de Unidad Trabajadora Social (dos de las tres Jefaturas de Unidad de Trabajo Social nombradas en el año 2021 dejan de ejercer funciones de Jefatura en los

meses de febrero y septiembre de 2022), 1 Jefa de Unidad Administrativa, 15 Trabajadoras Sociales (tres contratadas en febrero de 2022), dos Educadores Sociales (contratados en febrero de 2022), 1 Psicóloga, 1 Técnico Medio de apoyo en el Programa de Familia, 1 Administrativa, 2 Auxiliares Administrativos (3 hasta el mes de junio de 2022) y 1 Técnico Especialista asignado a la Unidad Administrativa.

A lo largo del año 2022 la problemática de la falta de personal de todas las unidades del Centro (haciendo hincapié en la ausencia del puesto de Jefatura de Sección), los frecuentes cambios de profesionales 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 y ralentizando la gestión de las ayudas tramitadas, entre otras consecuencias.

C) DATOS DE LAS INTERVENCIONES EN 2022

A continuación, indicamos los datos de las intervenciones realizadas en los 1.224 expedientes nuevos, abiertos en el año 2022, y el número de personas usuarias beneficiarias de las mismas.

Frente a esos datos se sitúan los de las intervenciones totales (usuarios/as nuevos/as y antiguos/as) llevadas a cabo en el Centro de Servicios Sociales, durante el año, que forman parte de los 2.822 expedientes activos.

DATOS DE INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES EN EXPEDIENTES NUEVOS 2022

Expedientes nuevos 2022	1.224
Nº Intervenciones expedientes nuevos 2022	1.753
Nº usuarios sin repetición intervenciones 2022	1.801

DATOS DE INTERVENCIONES TOTALES EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2022
(EXPEDIENTES TOTALES: nuevos y antiguos)

Total Expedientes 2022	4.046
Nº Total intervenciones Expedientes 2022	6.120
N.º usuarios intervenciones sin repetición 2022	6.626

De estos datos, se deduce que:

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

DEMANDAS EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2022

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

En el siguiente cuadro se desglosan las diferentes demandas planteadas por las personas usuarias nuevas en la primera intervención del expediente abierto a lo largo del año 2022 (por tanto, no de las demandas sucesivas),

teniendo en cuenta que usuarios/as de una intervención son todos aquellos miembros de la unidad familiar beneficiarios directos del recurso aplicado en esa intervención concreta:

DEMANDAS USUARIOS/AS EXPEDIENTES NUEVOS 2022

DEMANDAS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2022	USUARIOS/AS
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	348
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	90
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	117
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	25
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	83
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	103
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	1
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	62
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	134

OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	1.269
ALBERGUES	1
CENTROS DE ACOGIDA	5
RESIDENCIAS E INTERNADOS	1
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	3
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	15
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	15
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	60
PENSIONES	8
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	7
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	251
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	1
TOTALES	2.599

Del cuadro anterior se deducen tres grandes grupos de demandas de las personas usuarias nuevas en Servicios Sociales a lo largo del año 2022:

- En primer lugar, demandas de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial, que incluyen las demandas de apoyos técnicos profesionales.
- En segundo lugar, las demandas de prestaciones económicas y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia.
- En tercer lugar, las demandas de ayudas técnicas, concretamente el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

Frente a las demandas de personas usuarias nuevas, se sitúan las demandas planteadas por la totalidad de los/as usuarios/s atendidos/as, durante el año 2022, en Servicios Sociales:

DEMANDAS USUARIOS/AS TOTALES AÑO 2022

DEMANDAS TOTALES AÑO 2022	USUARIOS/AS
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	793
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	116
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	316
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	97
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS	258

DEMANDAS TOTALES AÑO 2022	USUARIOS/AS
INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES.	
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	166
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	12
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	287
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	696
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2692
APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	2
ACTUACIONES ESPECIFICAS DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	1
RESIDENCIAS E INTERNADOS	5
CENTROS DE ACOGIDA	7
ALBERGUES	1
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	4

DEMANDAS TOTALES AÑO 2022	USUARIOS/AS
ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR	2
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	51
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	410
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	931
PENSIONES	16
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	194
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	6.019
OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIONES DE NECESIDAD	11
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	4
TOTALES	13.091

Destacan, en este caso, estos tres grandes grupos de demandas:

- En primer lugar, demandas de prestaciones económicas: Ayudas de Emergencia Social.
- En segundo lugar, demandas de prestaciones técnicas profesionales de apoyo a la unidad de convivencia.
- En tercer lugar, demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.

Comparando los dos cuadros relacionados con las demandas planteadas en Servicios Sociales a lo largo del año 2022, se observan, como datos de interés:

- Inversión en el tipo de demandas mayoritarias en las personas usuarias nuevas y antiguas: en el caso de nuevas destacan, en primer lugar, las demandas de prestaciones de apoyo profesional a la unidad de convivencia y, en segundo lugar, de prestaciones económicas. Por el contrario, en el caso de antiguas destacan, en primer lugar, las demandas de prestaciones de carácter económico y, en segundo lugar, las de apoyo profesional a la unidad de convivencia.

- Diferencias entre personas usuarias nuevas y antiguas en las demandas planteadas en tercer lugar: en el primer caso se ha demandado el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria y en el segundo prestaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.

RECURSOS APLICADOS EN EL AÑO 2022

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 personas usuarias nuevas y los recursos totales (dirigidos tanto a usuarios/as nuevos/as como a antiguos/as) tramitados en Servicios Sociales.

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2022

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2022	USUARIOS/AS
INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	496
INFORMACIÓN GENERAL E INESPECÍFICA	131
TRAMITACIÓN ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	126
INFORMACIÓN Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS	34
DERIVACIÓN HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	92
CANALIZACIÓN HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	2
DERIVACIÓN HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	101
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	63
PRESTACIONES DE AYUDAS TÉCNICAS	139
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	1.114
RESIDENCIAS E INTERNADOS	1

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2022	USUARIOS/AS
ALBERGUES	1
VIVIENDAS TUTELADAS	3
CENTROS DE ACOGIDA	5
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	2
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCION SOCIAL	12
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	15
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCION SOCIAL	62
PENSIONES	7
AYUDAS ECONÓMICAS PUBLICAS PERIÓDICAS	18
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS DE PAGO ÚNICO	249
ATENCIONES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	4
TOTALES	2.677

Predominan los siguientes recursos aplicados:

- En primer lugar, los recursos de apoyo técnico profesional a la unidad de convivencia.
- En segundo lugar, los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.
- En tercer lugar, las prestaciones económicas, destacando las Ayudas de Emergencia Social.

RECURSOS TOTALES APLICADOS AÑO 2022

RECURSOS APLICADOS TOTALES AÑO 2022	USUARIOS/AS
INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	913
INFORMACIÓN GENERAL E INESPECÍFICA	160
TRAMITACIÓN ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	318
INFORMACIÓN Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS	113
DERIVACIÓN HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	278
DERIVACIÓN HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	171
CANALIZACIÓN HACIA PROGRAMAS	14

SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	293
PRESTACIONES DE AYUDAS TÉCNICAS	565
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2.570
APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	2
RESIDENCIAS E INTERNADOS	5
ALBERGUES	1
CENTROS DE ACOGIDA	5
VIVIENDAS TUTELADAS	3
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	3
ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR	2
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	56
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	410
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y	916

PROMOCIÓN SOCIAL	
PENSIONES	16
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	224
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	5.969
OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIONES DE NECESIDAD	6
ATENCIONES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	1
TOTALES	13.014

Los principales recursos aplicados al total de población atendida en Servicios Sociales, a lo largo del año 2022, han sido los siguientes:

- En primer lugar, prestaciones económicas y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia.
- En segundo lugar, prestaciones de apoyo técnico de diferentes profesionales de la intervención social.
- En tercer lugar, prestaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.

4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2022

A) POR SECTOR DE REFERENCIA

SECTOR REFERENCIA PERSONAS USUARIAS NUEVAS 2022

SECTOR DE REFERENCIA	Nº PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
FAMILIA	574	21,57%
INFANCIA	70	2,63%
JUVENTUD	3	0,11%
MUJER	81	3,04%
PERSONAS MAYORES	570	21,61%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	93	3,49%
RECLUSOS Y EXRECLUSOS	2	0,08%
MINORÍAS ÉTNICAS	1	0,04%
PERSONAS SIN HOGAR	26	0,98%
DROGODEPENDIENTES	4	0,15%
EMIGRANTES	1	0,04%
REFUGIADOS Y ASILADOS	242	9,09%

SECTOR DE REFERENCIA	Nº PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	12	0,04%
OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD	65	2,44%
INMIGRANTES	912	34,27%
TOTALES	2.656	100%

SECTOR REFERENCIA PERSONAS USUARIAS TOTALES 2022

SECTOR DE REFERENCIA	Nº PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
FAMILIA	2.231	29,86%
INFANCIA	222	2,98%
JUVENTUD	10	0,13%
MUJER	198	2,66%
PERSONAS MAYORES	1.360	18,18%

SECTOR DE REFERENCIA	Nº PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	392	5,26%
RECLUSOS Y EXRECLUSOS	30	0,40%
MINORÍAS ÉTNICAS	131	1,76%
PERSONAS SIN HOGAR	94	1,26%
DROGODEPENDIENTES	12	0,16%
REFUGIADOS Y ASILADOS	331	4,44%
EMIGRANTES	5	0,07%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	46	0,62%
COLECTIVOS SITUACIÓN NECESIDAD POR CATÁSTROFES O RIESGOS	374	5,02%
OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD	194	2,60%

SECTOR DE REFERENCIA	Nº PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
INMIGRANTES	1.839	24,61%
TOTALES	7.469	100%

En la tipología, por sectores de referencia, de las personas usuarias atendidas en Servicios Sociales 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 destaca como colectivo predominante el de familia, seguido de población inmigrante y, en tercer lugar, el colectivo de personas mayores.

B) POR EDAD, SEXO Y NACIONALIDAD

El sexo y la edad de las personas usuarias nuevas y de la totalidad de las mismas se distribuyen de la siguiente forma:

SEXO	PERSONAS USUARIAS NUEVAS	%TOTAL	PERSONAS USUARIAS EN INTERVENCION	%TOTAL
VARON	713	39,59	1.976	40,95
MUJER	1.088	60,41	2.849	59,05

TOTALES	1.801	100%	4.825	100%
----------------	--------------	-------------	--------------	-------------

EDAD	PERSONAS USUARIAS NUEVAS	%TOTAL	PERSONAS USUARIAS EN INTERVENCION	%TOTAL
HASTA 17	386	21,43	1.246	25,82
18-29	220	12,21	533	11,05
30-45	417	23,15	1.019	21,12
46-64	308	17,10	863	17,89
65-79	352	19,54	759	15,73
MAS 80	118	6,56	405	8,39
TOTALES	1.801	100%	4.825	100%

Se deducen, de ambos cuadros, las siguientes conclusiones:

- En el total de la población atendida y en los/as usuarios/as nuevos/as, el sexo predominante es mujer.
- Las edades predominantes, en la totalidad de la población atendida y en las personas usuarias nuevas, son las comprendidas en la franja de 30 a

64 años, seguida de los mayores de 65 años y, en tercer lugar, de los menores de 18 años.

La nacionalidad de las personas atendidas en Servicios Sociales se refleja en el siguiente cuadro:

NACIONALIDAD	PERSONAS USUARIAS NUEVAS	%TOTAL	PERSONAS USUARIAS EN INTERVENCION	%TOTAL
ESPAÑA	990	54,97	3.125	64,77
COLOMBIA/COLOMBIA	224	12,44	275	5,70
VENEZUELA/VENEZUELA	167	9,27	239	4,95
PERÚ/PERÚ	118	6,55	195	4,04
UCRANIA/MARRUECOS	66	3,66	194	4,02
PARAGUAY/RUMANÍA	37	2,05	111	2,30
OTRAS NACIONALIDADES	199	10,05	686	14,21
TOTAL EXTRANJEROS	812	45,03	1.700	35,23
TOTAL	1.801	100%	4.825	100%

Los usuarios/as nuevos/as y la totalidad de usuarios/as atendidos/as en Servicios Sociales son mayoritariamente españoles con un porcentaje más elevado en el caso de la totalidad de usuarios/as: concretamente un 54,97% y un 64,77% respectivamente.

Las nacionalidades con mayor presencia, en caso de los usuarios de Servicios Sociales extranjeros, tanto en el caso de personas usuarias nuevas

como en personas con expediente abierto antes de 1 de enero de 2022, son Colombia, Venezuela y Perú. A destacar el hecho de que en este último año el cuarto país mayoritario, en el caso de usuarios/as nuevos, ha sido Ucrania y, en el caso de usuarios/as totales, Marruecos.

Con todos estos datos, se define un **PERFIL TIPO DE USUARIO/A DE SERVICIOS SOCIALES EN EL AÑO 2022** (coincidente con el perfil indicado en las memorias de años anteriores): **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/as usuarios/as 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, Psicóloga, Educadores/as Sociales y otros Técnicos/as.

	AÑO 2021	AÑO 2022
Nº ENTREVISTAS	10.244	12.111
VISITAS A DOMICILIO	362	1.008
GESTIONES TELEFÓNICAS	1.950	3.340
INFORMES, DOCUMENTACIÓN	6.997	8.396

Del cuadro anterior se desprenden los siguientes datos de interés:

- Aumento significativo en el año 2022 del número de entrevistas, visitas a domicilio y gestiones telefónicas con personas usuarias, relacionado con el aumento de profesionales: Trabajadoras Sociales y Educadores Sociales.

- El trabajo indirecto, contemplado en el apartado informes y documentación, también ha aumentado en el año 2022 en relación al aumento de la atención directa.

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 (UTS) y cinco zonas, cada una de ellas correspondiente a una zona geográfica del municipio y atendida por una o más Trabajadoras Sociales: concretamente dos zonas están atendidas por dos profesionales y tres zonas por una única Trabajadora Social.

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.

5.2. PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SERVICIOS AÑO 2022

Desde Servicios Sociales Municipales se gestionan prestaciones económicas propias y prestaciones de Comunidad de Madrid, concretamente la Renta Mínima de Inserción, cuya tramitación es competencia de Servicios Sociales.

Las prestaciones económicas propias del Ayuntamiento gestionadas para usuarios/as de Servicios Sociales han sido:

- Ayudas de Comedor y Ayudas destinadas a la compra de libros de texto y Material Escolar para el curso 2022/2023.
- Ayudas de Emergencia Social.
- Ayudas de Emergencia para el pago de Campus Deportivos.
- Ayudas económicas para conciliación familiar y laboral: SanseConcilia.
- Ayudas económicas para alimentación de Personas Mayores en Centros de Mayores.
- Ayudas económicas para mejora de la habitabilidad de viviendas de Personas Mayores y Personas con Discapacidad.

Las diferentes prestaciones económicas gestionadas para la población atendida en Servicios Sociales a lo largo del año 2022, han supuesto una inversión que se desglosa en el siguiente cuadro:

PRESTACIONES ECONÓMICAS	IMPORTE PRESTACIONES CONCEDIDAS
AYUDAS COMEDOR ESCOLAR, MATERIAL ESCOLAR Y LIBROS DE TEXTO	250.000€
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL	1. 537.999,79€.
AYUDAS PARA CAMPUS DEPORTIVOS	92.995€
AYUDAS PARA CONCILIACIÓN	31.349,36€
AYUDAS DE ALIMENTOS PARA PP.MAYORES	15.560€
AYUDAS HABITABILIDAD DE VIVIENDA	6.937,55€
TOTAL	1.934.841,17€

Los servicios prestados a la población han sido:

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.
- Servicio de Comida a Domicilio.
- Servicio de Centro de Día Activa (plaza conveniada).
- Servicio de Mediación Familiar
- Punto de Encuentro Familiar.
- Proyectos de Empleo.
- Servicio de Comedor Social (Convenio con la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios).

Estos servicios han supuesto el siguiente gasto anual:

SERVICIOS	IMPORTE SERVICIOS
AYUDA A DOMICILIO	131.363,12€
TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	470.376,62
COMIDA A DOMICILIO	75.395,22€
CENTRO DE DIA ACTIVA	4.333,08€
MEDIACIÓN FAMILIAR	14.177,31€
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	52.444€
PROYECTOS EMPLEO	133.556,76€
COMEDOR SOCIAL	36.300€

TOTAL	917.946,11€
--------------	--------------------

El presupuesto total destinado a prestaciones y servicios para la población del municipio atendida en Servicios Sociales durante el año 2022 ha ascendido a **2.852.787,28€**

La información detallada sobre estas prestaciones y servicios se encuentra reflejada en los apartados correspondientes de esta memoria.

5.3. CONVOCATORIA DE AYUDAS DE COMEDOR ESCOLAR Y AYUDAS DESTINADAS A LA COMPRA DE LIBROS DE TEXTO Y MATERIAL ESCOLAR PARA EL CURSO 2022-2023.

Por segundo año consecutivo, concretamente en el mes de septiembre de 2022, se realizó la Convocatoria pública de Ayudas de Comedor Escolar y Ayudas para Libros de Texto y Material Escolar para el curso 2022/2023.

El importe total asignado para la convocatoria fue de 250.000€ (130.000 euros destinados a Ayudas de Comedor Escolar y 120.000 euros destinados a Material Escolar y Libros de Texto).

Los datos comparativos de ambas convocatorias relativos a número de menores beneficiarios/as y cuantías totales asignadas a cada tipo de ayuda se reflejan en el siguiente cuadro:

AYUDAS COMEDOR ESCOLAR Y MATERIAL Y LIBROS ESCOLARES	Nº TOTAL MENORES BENEFICIARIOS/AS	IMPORTE TOTAL AYUDAS CONCEDIDAS
AYUDAS COMEDOR 2021	630	186.972€
AYUDAS COMEDOR 2022	436	130.000€
AYUDAS MATERIAL Y LIBROS 2021	149	20.542,71€
AYUDAS MATERIAL Y LIBROS 2022	703	120.000€

En el año 2021 se realizaron dos convocatorias de ayudas simultáneas con un crédito presupuestario cada una de ellas de 100.000€: Ayudas de Comedor Escolar y Ayudas de Material Escolar y Libros de Texto. Puesto que el número de solicitudes de ayudas de material y libros de texto fue inferior al previsto, el importe restante no gastado se añadió a la convocatoria de ayudas de comedor escolar, que aumentó su presupuesto en 86.972€. Finalmente, para poder atender la totalidad de las ayudas de comedor solicitadas ajustadas a los requisitos (que hubieran sido denegadas por falta de presupuesto) se aumentó el importe total de las dos convocatorias en 7.514,71€, destinando un total de 207.514,71€.

En el año 2022 se realizó una única convocatoria, en la que se solicitaban una o ambas ayudas: comedor escolar y material y libros de texto. La excesiva carga de trabajo para las secciones de Servicios Sociales y Nuevas Tecnologías en la tramitación de las dos convocatorias en el año 2021 motivó este cambio, que ha mejorado la gestión de las ayudas en el año 2022.

El importe asignado a la convocatoria en el año 2022 aumentó en relación al año previo: concretamente en 50.000€ distribuidos entre ambos

tipos de ayudas: 30.000€ más en ayudas de comedor y 20.000€ más en ayudas de material y libros de texto.

5.4 EMERGENCIA SOCIAL.

5.4.1. ANÁLISIS DE AYUDAS ECONÓMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL

Las Prestaciones Económicas de Emergencia Social, son un instrumento dentro de la intervención social y tienen como finalidad prevenir la exclusión social y favorecer la integración de las personas. Se 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 y gran parte de las situaciones atendidas con estas prestaciones económicas no son puntuales, ni irrepetibles ni transitorias.

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, se han concedido un total de 4.830 Ayudas de Emergencia Social por un importe de 1. 537.999,79€.

	2019	2020	2021	2022
Nº TOTAL AES	6.929	6.729	5.987	4.830
IMPORTE TOTAL AES	1.197.457,11€	1.771.901,54€	1.780.364,24€	1.537.999,79

Se observa que el número total de Ayudas de Emergencia Social gestionadas en el 2022 ha disminuido en relación a años anteriores, hecho que

se explica por la menor tramitación de Ayudas de Emergencia Social de Comedor Escolar por la Convocatoria pública de Ayudas de Comedor Escolar y Ayudas destinadas a la compra de Libros de Texto y Material Escolar, del mes de septiembre de 2022 y por la forma de recuento de las ayudas tramitadas que, si se gestionan en pago único para varios meses, se contemplan como una única ayuda.

El importe total destinado a las Ayudas de Emergencia ha disminuido, en comparación con los importes destinados a los años 2020 y 2021, marcados por la pandemia por Covid-19, que hizo necesario aumentar el presupuesto para ayudas económicas ante el aumento de la demanda. No obstante, hay que destacar que, en comparación con el año previo a la pandemia, el gasto en el 2022 ha aumentado en 340.542,68€.

5.4.2. 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 diferentes tipos de Ayudas de Emergencia Social:

- Familiar
- Vivienda
- Ayudas Complementarias
- Ayudas de Comedor Escolar y para el pago de Escuelas Infantiles
- Otras Ayudas de carácter excepcional
- Ayuda Alimentos destinadas a cubrir el coste de la comida diaria en los Centros de Personas Mayores de Comunidad de Madrid y Municipal (Gloria Fuertes).

Los datos globales de las Ayudas de Emergencia Social tramitadas por el Ayuntamiento se desglosan en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2022	Nº AYUDAS	% AYUDAS
FAMILIAR	2.073	42,92
VIVIENDA	1.630	33,75
VIVIENDA POBREZA ENERGÉTICA	143	2,96
COMPLEMENTARIA: TRANSPORTE/GASTOS MÉDICOS...	163	3,37
COMEDOR ESCOLAR	235	4,87
ESCUELAS INFANTILES	426	8,82
ALIMENTOS	160	3,31
TOTAL	4.830	100%

Por tipología de ayudas, durante el año 2022, 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.

5.4.3. DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2022	IMPORTE	% GASTO
FAMILIAR	584.532,54€	38

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2022	IMPORTE	% GASTO
VIVIENDA	692.953,84€	45,06
VIVIENDA POBREZA ENERGÉTICA	37.623,03€	2,45
COMPLEMENTARIA: TRANSPORTE/GASTOS MÉDICOS	40.518€	2,63
COMEDOR ESCOLAR	29.687,22€	1,93
ESCUELAS INFANTILES	136.143,76€	8,85
ALIMENTOS	16.541,40€	1,08
TOTAL	1.537.999,79€	100%

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.

5.4.4. DISTRIBUCIÓN POR SECTORES DE POBLACIÓN

COLECTIVO	Nº AYUDAS	PORCENTAJE
FAMILIA	1.077	22,28
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	155	3,22

MINORÍAS ÉTNICAS	59	1,22
INMIGRANTES	1.088	22,51
PERSONAS MAYORES	127	2,63
MUJER	264	5,46
REFUGIADOS Y ASILADOS	208	4,32
OTROS COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD (COVID..)	1.664	34,43
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	21	0,43
DROGODEPENDIENTES	5	0,12
RECLUSOS Y EXRECLUSOS	22	0,47
PERSONAS SIN HOGAR	140	2,91
TOTAL	4.830	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 perceptoras de ayudas es el denominado “otros colectivos en situación de necesidad”, en el que se engloban personas afectadas por la pandemia por Covid-19, seguido de los sectores inmigrantes y familia, que mantienen un porcentaje prácticamente igual.

- Destacar el aumento en el año 2022 del número de ayudas tramitadas a personas refugiadas y asiladas y a personas del sector de población mujer. (aumento de 54 y 114 ayudas más respectivamente).

5.5 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 Ucalisa, 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/as 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

A lo largo del año 2022 ha habido 191 beneficiarios/as del servicio de Comida a Domicilio. Se han servido un total de 32.604 comidas y 4.959 cenas.

El precio del menú diario de comidas y de cenas es el mismo: 3,95€ comida o cena.

5.5.1. RESUMEN ANUAL DEL SERVICIO DE 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 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 2022, el número de beneficiarios/as ha sido de 1.334, frente a los 1.654 del año 2021; se observa, por tanto, una disminución en el número total de usuarios/as de este Servicio.

El coste total del servicio a lo largo del año ha sido de 148.336,30€, de los cuales 131.363,12€ han sido aportados por el Ayuntamiento y los restantes 16.973,18€ 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 2021 y 2022 con la información tanto de servicios prestados como del coste del Servicio (diferenciando la aportación del Ayuntamiento y la de las personas usuarias).

AÑO 2021

	USUARIOS 2021	SERVICIOS 2021	APORTACION AYUNTAMIENTO 2021	APORTACION USUARIOS 2021	TOTAL 2021
ENERO	106	2.610,00	11.171,48	869,55	12.041,03
FEBRERO	116	2.621,00	11.085,15	734,28	11.819,43
MARZO	124	3.245,00	13.696,80	892,82	14.589,43
ABRIL	241	5.263,00	13.036,83	826,90	13.863,73
MAYO	121	3.159,00	12.848,42	822,55	13.670,97
JUNIO	131	3.287,00	13.202,43	1.163,86	14.366,29
JULIO	132	3.435,00	13.554,85	1.064,35	14.619,20
AGOSTO	134	3.327,00	13.538,89	1.234,32	14.773,21
SEPTIEMBRE	131	3.499,00	13.680,51	1.270,40	14.950,91
OCTUBRE	133	3.887,00	13.948,86	1.400,91	10.651,77
NOVIEMBRE	118	3.435,00	12.382,79	1.182,02	17.114,96
DICIEMBRE	113	3.376,00	12.164,24	1.167,58	13.331,82
INCENDIO	54	138,00	485,89	0,00	485,89
TOTAL	1.654	38.881	154.799,29€	12.627,99€	170.977,03€

AÑO 2022

	USUARIOS 2022	SERVICIOS 2022	APORTACION AYUNTAMIENTO 2022	APORTACION USUARIOS 2022	TOTAL 2022
ENERO	109	3.235	11.546,24 €	1.228,78 €	12.775,02 €
FEBRERO	108	2.981	10.569,07 €	1.202,90 €	11.771,97 €
MARZO	112	3.375	11.864,14 €	1.463,74 €	13.327,88 €
ABRIL	113	3.216	11.161,61 €	1.538,37 €	12.699,98 €
MAYO	108	3.244	11.360,88 €	1.449,68 €	12.810,56 €
JUNIO	109	3.146	10.910,69 €	1.512,86 €	12.423,55 €
JULIO	105	3.045	10.549,99 €	1.474,72 €	12.024,71 €
AGOSTO	105	2.863	10.149,27 €	1.156,72 €	11.305,99 €
SEPTIEMBRE	108	3.071	10.781,67 €	1.345,71 €	12.127,38 €
OCTUBRE	121	3.154	11.045,65 €	1.409,50 €	12.455,15 €
NOVIEMBRE	123	2.981	10.356,85 €	1.415,12 €	11.771,97 €
DICIEMBRE	113	3.252	11.067,07 €	1.775,08 €	12.842,15 €
TOTAL	1.334	37.563	131.363,13€	16.973,18€	148.336,31€

5.5.2. MOVILIDAD DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO.

El total de personas atendidas en el año 2022 ha sido de 191 los/as. Durante el mismo, se han producido 99 altas y 30 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 relación al año 2021.

Los motivos fundamentales de las bajas han sido:

- . En el caso de población mayor, con diversidad funcional y/o dependencia: los ingresos residenciales
- . En el colectivo de personas en situación de exclusión social: los cambios de domicilio.

Por meses las bajas se han distribuido de la siguiente forma:

MESES	BAJAS
ENERO	3
FEBRERO	4
MARZO	0
ABRIL	5
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	1
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	1
OCTUBRE	6
NOVIEMBRE	4
DICIEMBRE	4
TOTAL	30

5.5.3. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS

Los datos desglosados por sexo y colectivo de la totalidad de las 191 personas atendidas en el Servicio a lo largo de todo el año 2022 son los siguientes:

TOTAL PERSONAS USUARIAS	HOMBRES	MUJERES
191	96	95

TOTAL HOMBRES 3ª EDAD	TOTAL HOMBRES RIESGO SOCIAL	TOTAL HOMBRES DIVERSIDAD FUNCIONAL	TOTAL HOMBRES OTROS COLECTIVOS
70	3	13	10

TOTAL MUJERES 3ª EDAD	TOTAL MUJERES RIESGO SOCIAL	TOTAL MUJERES DIVERSIDAD FUNCIONAL	TOTAL MUJERES OTROS COLECTIVOS
76	4	10	5

El 76,44% de las personas beneficiarias son personas mayores de 65 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 discapacidad y personas en situación de exclusión social, ambos sectores de población han supuesto el 15,71% del total de población atendida durante el año 2022.

En relación al tipo de convivencia, indicar que la mayor parte de las personas usuarias del Servicio viven solas:

TIPO CONVIVENCIA	Nº Y % BENEFICIARIOS/AS
PERSONAS SOLAS	101: 52,88%
PERSONAS VIVEN ACOMPAÑADAS	90: 47,12%
TOTAL	191 PERSONAS 100%

5.5.4. OTROS DATOS: MEJORAS DEL SERVICIO

Las mejoras ofertadas por la empresa adjudicataria del Servicio en su contrato que se han llevado a cabo a lo largo del año 2022 han sido:

- Donación de 40 comidas anuales al Comedor Social de la Hermandad del Cristo de los Remedios que se entregaron en el mes de diciembre de 2022.
- Préstamo de microondas a personas usuarias del Servicio: 3 microondas. Indicar que también estaba disponible el préstamo de frigoríficos, pero no ha existido demanda a lo largo del año.

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 la situación de dependencia y la revisión del grado de dependencia (en personas que ya tienen reconocido uno 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/as usuarios/as, así como las resoluciones administrativas, tanto de la valoración como de las revisiones de Grado y de PIA, son competencia de la Comunidad de Madrid.

Durante el año 2022, 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 y una Trabajadora Social con reducción de jornada, 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 atendiendo a un total de 8 personas usuarias dos días por semana y entre 4 y 6 personas usuarias el tercer día.

6.1.2. GESTIÓN DE LA LEY DE DEPENDENCIA

Durante todo el año 2022, 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 2022, se ha reiniciado la tramitación de subvenciones para la para la comida en el servicio de cafetería del Centro de Mayores de la localidad de titularidad municipal que permanecía cerrado por la situación de emergencia sociosanitaria que provocó la pandemia. El otro Centro donde dependiente de la Comunidad de Madrid que durante los años anteriores también ofrecía el servicio de comidas, ha continuado cerrado durante el año 2022.

6.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

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 SAD que tiene un marcado carácter social, preventivo e integrador, requiere en cada caso, de una valoración profesional (de las trabajadoras

sociales) y de un diseño individualizado, que dé la respuesta más adecuada a las necesidades de las personas que reciben el servicio.

Este servicio 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 S.A.D. 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 2022, 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/as, se ha concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, aun recibiendo prestación o servicio a través de la Ley de Dependencia.

La empresa contratada para la ejecución de este servicio 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 SAD 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 de la Unidad de Personas Mayores.

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:**
Personas con discapacidad física, psíquica, sensorial o con problemáticas de salud mental (menores o adultos), que tengan dependencia funcional para las actividades de la vida diaria y precisen del apoyo de una tercera persona.
- **Menores y Familia:**
Familias con menores que, por distintas circunstancias, se encuentran en situaciones de riesgo personal y/o conflictos familiares que dificultan la atención adecuada de los mismos.

SECTORES DE POBLACIÓN SAD A 31/12/2022

SECTOR	%BENEFICIARIOS/AS
PERSONAS MAYORES	88%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	11%
FAMILIA	1%
TOTAL	100%

6.2.4. MODALIDADES DE ATENCIÓN

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

TIPOS ATENCIÓN	% BENEFICIARIOS/AS
ATENCIÓN DOMÉSTICA	45%
ATENCIÓN PERSONAL	8%
ATENCIÓN MIXTA	47%
TOTAL	100%

El colectivo que más ayuda requiere para atención doméstica es el de mayores de 80 años, con 86 usuarios beneficiarios de esta prestación, seguido de los mayores de entre 65 y 79 años, con 45 usuarios en esta franja.

En cuanto a la atención mixta, los mayores de 80 años tienen concedidas el número de horas más alto, con un total de 84 usuarios para esta modalidad.

Por último, en cuanto a la atención personal, se observa que el colectivo de Mayores de 80 años requiere el mayor número de horas prestadas para esta modalidad de atención, con un total de 12 usuarios, seguido del colectivo de personas con Discapacidad con 7 usuarios.

6.2.5. POBLACIÓN ATENDIDA POR SECTORES DE POBLACIÓN Y MOVILIDAD DEL SERVICIO

En el siguiente cuadro se aporta información sobre el número total de población atendida por sectores de población a lo largo del año:

	POBLACIÓN ATENDIDA: PERSONAS MAYORES	POBLACIÓN ATENDIDA: PERSONAS CON DISCAPACIDAD	POBLACIÓN ATENDIDA: FAMILIA
ENERO	220	20	0
FEBRERO	221	20	0
MARZO	228	21	0
ABRIL	220	21	0
MAYO	226	22	1
JUNIO	224	23	2
JULIO	220	21	2
AGOSTO	218	21	2
SEPTIEMBRE	217	20	1
OCTUBRE	214	18	2
NOVIEMBRE	215	21	2
DICIEMBRE	207	18	2

A lo largo del año 2022 se han producido 79 altas nuevas y 75 bajas definitivas, la mayoría de las bajas se han producido por las concesiones de prestaciones por parte de la Ley de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

ALTAS SAD 2022 POR MESES

MESES	Nº ALTAS
ENERO	5
FEBRERO	7
MARZO	12
ABRIL	6

MAYO	7
JUNIO	9
JULIO	7
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	4
OCTUBRE	6
NOVIEMBRE	8
DICIEMBRE	7
TOTALES	79

BAJAS SAD 2022

BAJAS	Nº BAJAS
TEMPORALES	231
DEFINITIVAS	75
TOTALES	306

CAUSAS BAJAS TEMPORALES

CAUSAS	Nº BAJAS TEMPORALES
VACACIONES	87
HOSPITALIZACION	78
COVID	19
DEPENDENCIA	2
TRASLADO FAMILIAR	22
RESIDENCIA	7
ORDEN SS.SS.	2
OTROS	14
TOTALES	231

CAUSAS BAJAS DEFINITIVAS

CAUSAS	Nº BAJAS DEFINITIVAS
RESIDENCIA	12
DEPENDENCIA	31
FALLECIMIENTO	14
TRASLADO FAMILIAR	5
OTROS	13
TOTALES	75

6.2.6. COSTE TOTAL HORAS SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El coste hora del SAD es el siguiente:

	COSTE SIN IVA (4%)	COSTE CON IVA
HORA FESTIVA	20,10€	20,90€
HORA LABORABLE	17,21€	17,89€

El coste total del Servicio de Ayuda a Domicilio durante el año 2022 ha sido 518.409,01€, de los cuales el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes ha abonado un total de 470.376,62 € siendo la aportación de los usuarios 48.032,39€.

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 50% del total. Siendo la modalidad de copago del 5% (0,89€/h) la segunda más numerosa.

COSTE SAD 2022

	COSTE AYTO	APOR. USUARIOS	COSTE TOTAL
ENERO	40.333,06	3.760,82	44.093,88
FEBRERO	42.345,53	4.177,16	46.522,69
MARZO	49.301,72	4.781,62	54.083,34
ABRIL	40.715,10	3.961,64	44.676,74
MAYO	45.128,31	5.045,61	50.173,92
JUNIO	45.491,32	4.781,62	50.272,94
JULIO	39.772,42	4.179,82	43.952,24
AGOSTO	37.062,72	3.752,93	40.815,65
SEPTIEMBRE	43.911,76	4.614,78	48.526,54
OCTUBRE	42.769,53	4.437,55	47.207,08
NOVIEMBRE	43.545,15	4.538,84	48.083,99
DICIEMBRE	37,882,94	3,944,61	41,827,55
TOTALES	470.376,62	48.032,39	518.409,01

6.3. SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

6.3.1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) se define 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 POBLACIÓN

A finales del año 2022, hay un total de 562 usuarios en activo en el Servicio de Teleasistencia, incluidos tanto los titulares como los beneficiarios del servicio.

Los sectores de población atendidos son:

- 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

SECTOR POBLACIÓN	Nº USUARIOS/AS
PERSONAS MAYORES 65 AÑOS	534
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	17
PERSONAS CON ENFERMEDAD CRÓNICA	10
PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA GÉNERO	1
TOTAL	562

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).

El importe abonado por el Ayuntamiento, durante todo el año 2022, ha sido de 75.395,22€.

En el siguiente cuadro se reflejan los importes abonados por mes por parte del Ayuntamiento y de los/as beneficiarios/as del servicio.

COSTE TAD 2022

	COSTE AYUNTAMIENTO	APORTACIÓN USUARIOS/AS
ENERO	6.840,21	2.391,53
FEBRERO	6.840,66	2.338,57
MARZO	6.832,00	2.366,82
ABRIL	6.870,34	2.384,47
MAYO	6.850,69	2.426,86
JUNIO	6.875,53	2.426,87
JULIO	6.976,99	2.529,32
AGOSTO	6.884,43	2.557,58
SEPTIEMBRE	6.863,75	2.536,38
OCTUBRE	6.773,19	2.511,66
NOVIEMBRE	6.787,43	2.539,93
DICIEMBRE	6.925,01	2.638,84
TOTALES	75.395,22	29.648,83

6.3.4 MOVILIDAD DEL SERVICIO

El número total de beneficiarios del Servicio a 31/12/2022 es de 562, con un total de 488 terminales.

De estos terminales de Teleasistencia prácticamente la totalidad son terminales fijos, con la excepción de tres terminales móviles.

Como mejora del servicio prestado a los/as usuarios/as se han realizado instalaciones de sensores de gas y humo en los domicilios con el fin de prevenir riesgos en personas usuarias valoradas por parte de la coordinadora de Servicios Sociales. Concretamente, se han instalado 6 sensores de humo y 1 sensor de gas. Además, se han realizado, a lo largo del año, varias campañas informativas periódicas telefónicas (olas de frío y calor, vacunación, hábitos de vida saludables, prevención ante fraudes o robos...).

ALTAS Y BAJAS 2022

El número de altas ha sido de 195 y el número de bajas 159. Señalar que entre los motivos de las bajas el 55,98% corresponde al alta del servicio por parte de Comunidad de Madrid, a través de la Ley de Dependencia.

ALTAS Y BAJAS 2022

	Nº ALTAS	Nº BAJAS
ENERO	16	11
FEBRERO	8	13
MARZO	43	27
ABRIL	14	14
MAYO	10	8
JUNIO	32	7
JULIO	2	14
AGOSTO	5	14
SEPTIEMBRE	5	15
OCTUBRE	7	8
NOVIEMBRE	28	9
DICIEMBRE	25	19
TOTAL	195	159

MOTIVOS BAJAS

MOTIVO	NºBAJAS
FALLECIMIENTO	26
TRASLADO DOMICILIO	3
RENUNCIA	9
TRASPASO DEPENDENCIA	89
INGRESO RESIDENCIA	19
OTROS	13
TOTAL	159

6.4. CENTRO DE DÍA

CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA ACTIVA

En el Centro de Atención Diurna Activa, se mantienen 1 plaza conveniada 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. Una vez cause baja esta persona que aún continúa haciendo uso del recurso el convenio se dará por extinguido definitivamente. El coste anual de esta única plaza ha sido de 4.333,08€.

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 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.

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 año 2022: 7

BENEFICIARIOS/AS	MUJERES	HOMBRES	TOTALES
MAYORES 65 AÑOS	3	3	6
MENORES 65 AÑOS	1	0	1
TOTALES	4	3	7

6.5.5. TIPOLOGÍAS DE LAS AYUDAS:

TIPOLOGÍA	Nº BENEFICIARIOS/AS
DESMONTAJE BAÑERA, INSTALACIÓN PLATO DUCHA	6
CALDERA/CALENTADOR Y ELECTRODOMÉSTICOS	1

6.5.6. PRESUPUESTO

El coste total de este programa en el año 2022 asciende a 6.937,55 €.

6.6. COMEDOR DE MAYORES: GLORIA FUERTES

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

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

En el municipio de San Sebastián de los Reyes hay dos Centros de Mayores, 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). El Centro de Mayores de Comunidad de Madrid no ha abierto en todo el año 2022 su servicio de cafetería. Por su parte, el Centro Municipal de Mayores Gloria Fuertes, sí ha permanecido abierto todo el año ofreciendo a los/as vecinos/as el servicio de cafetería.

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/as 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 abonarán un copago según los ingresos mensuales de su unidad de convivencia.

A diciembre de 2022 se mantienen subvencionadas para el coste de su comida diaria en el Centro de Mayores Municipal Gloria Fuertes 15 personas.

PERFIL USUARIOS/AS

USUARIOS/AS	MUJERES	HOMBRES	TOTALES
MAYORES 65 AÑOS	10	5	15
MENORES 65 AÑOS	0	0	0
TOTALES	10	5	15

El importe de la subvención concedida (sobre un precio diario de la comida de 5,50€) es del 100% en 13 beneficiarios/as y del 60% en 2 de ellos/as.

El coste total del servicio abonado por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes en el año 2022 ha sido:

	COSTE AYUNTAMIENTO
ENERO	1.089
FEBRERO	1.089
MARZO	1.312
ABRIL	1.398,10
MAYO	1.448,70
JUNIO	1311,20
JULIO	1139,60
AGOSTO	1372,80
SEPTIEMBRE	1157,20
OCTUBRE	1260,60
NOVIEMBRE	1536,70
DICIEMBRE	1444,30
TOTAL	15.560

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 12/2022, del 21 de diciembre, de Servicios Sociales de comunidad de Madrid.

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 su institucionalización.

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, una Psicóloga (el puesto de una segunda psicóloga que quedó vacante por jubilación en septiembre de 2021 no se ha cubierto durante el 2022) y, dos Educadores Sociales, incorporados en el mes de febrero.

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 sociales 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, el poder cubrir la intervención educativa con dos profesionales ha permitido abordar las intervenciones de una manera más efectiva y la posibilidad de abordar casos nuevos. Aunque la parte psicológica se ha visto más afectada al ser solo una profesional encargada de ello.

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 2022 se ha continuado con 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 hemos contado con la técnica de Tutela, asignada como miembro permanente. Esta técnica es la que traslada las decisiones tomadas en la CAF al pleno de Comisión de Tutela, por lo que hemos podido abordar los casos de riesgo grave/desamparo/negligencia de una manera óptima.

Además, desde el Programa se coordina la comisión de “Prevención de Maltrato”, con reuniones periódicas y creación de 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 de la zona Norte constituyéndose no solo como un grupo de trabajo estable sino como una comisión del propio Consejo de la Comunidad de Madrid.

Se lleva a cabo, también, la coordinación, de forma periódica, por parte de las profesionales del Equipo, 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.

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. Durante este año se han realizado dos, en enero y abril, debido a que no se estaban cumpliendo los objetivos por el que estaba diseñada, y reconsiderando su función.

La MTF tenía los siguientes objetivos:

- Favorecer la detección de menores en situación de riesgo, a través de cualquiera de los/as profesionales (tanto del Área Educativa como Sanitaria, Servicios Sociales o Policía Local), para su posterior valoración, intervención y seguimiento por los/as profesionales adecuados.
- 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.).
- Priorizar la atención de estos/as menores en los diferentes recursos municipales y comunitarios y así evitar intervenciones duplicadas.
- Elevar a la C.A.F. las propuestas de adopción de medidas de protección para los menores en situación de desamparo.

Tras darnos cuenta de que no se estaba utilizando para ello, sino que se había convertido en una mera coordinación entre instituciones, decidimos

suspenderlas para analizar cuáles son las necesidades ante este tipo de casuísticas y proceder.

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 de conciliación normalizado. Además, se establece una coordinación mensual con los/as 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 derivados de Servicios Sociales, además de acompañar situaciones de mayor complejidad o urgentes.
- Proyecto Punto de Encuentro familiar. Desde el mes de mayo del 2021 se ha comenzado con las funciones propias del Punto de Encuentro. 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.
- Servicio de Mediación Familiar: En septiembre de 2022 se ha puesto en marcha el Servicio de Mediación Familiar y Cívico-Social, dirigido a toda la ciudadanía del municipio. Su objetivo es implementar un método alternativo de resolución de conflictos, que permita que se pueda llegar a acuerdos entre las partes de una manera más eficaz y beneficiosa para todos los implicados, y evitar procedimientos judiciales. Desde el Programa de Familia, se gestionan las solicitudes al servicio y la coordinación con la empresa externa que lleva a cabo la mediación.

7.1.2. POBLACIÓN ATENDIDA DESDE EL PROGRAMA DE FAMILIA

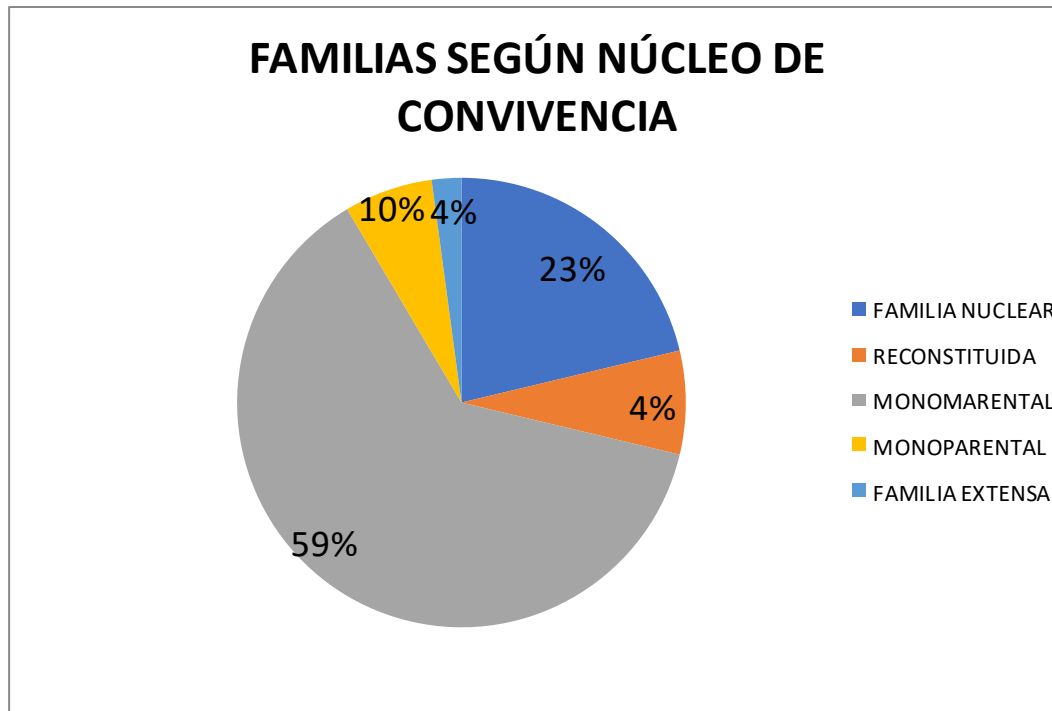
Como se ha dicho anteriormente, el principal objetivo es la intervención con familias (siempre que tengan menores de edad, hasta los 18 años) y se encuentren:

- En situación de riesgo y/o conflicto psico-socio-educativo.
- En situación de violencia o maltrato tanto físico, como sexual como psicológico.
- Que 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 tenga que se considere necesaria tomar una medida de protección.

Con respecto al año 2021, se han atendido un 0,8% más de familias. En 2022 se han atendido un total de 224 familias, siendo 49 de estas nuevas, lo que supone un 21.8% del total.

Se han dado de baja del programa, un 18.3% del total, siendo la mayoría familias con intervención de más de un año de duración.

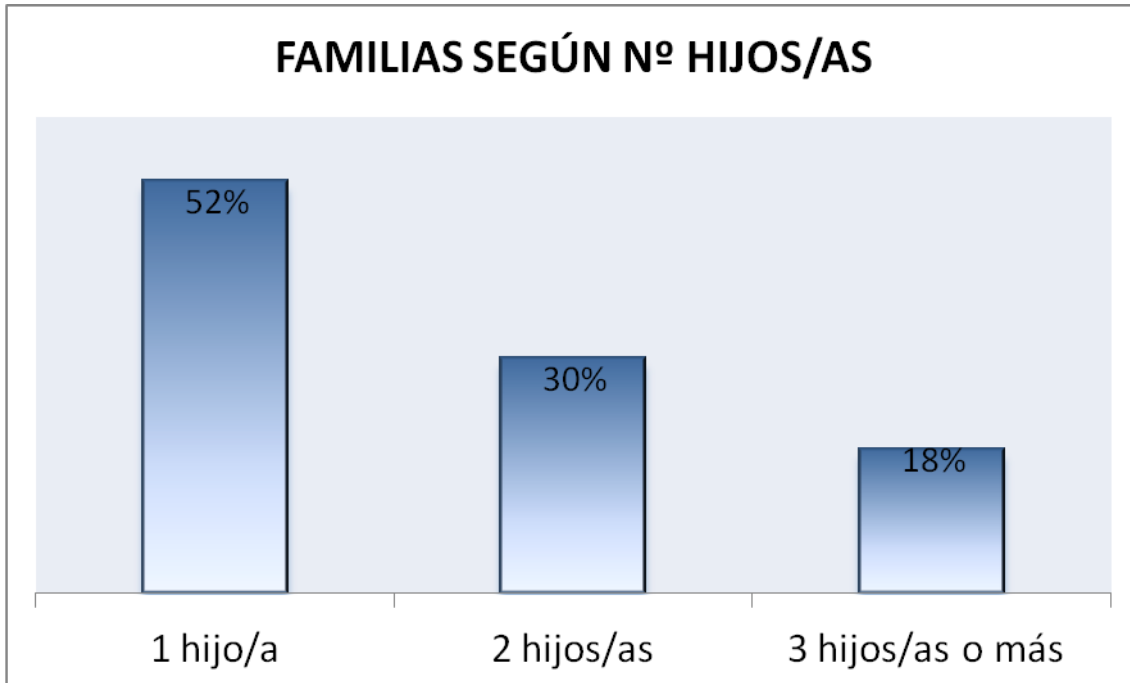
A continuación, se expone cuál ha sido la población diana que hemos atendido este año 2022:



Más de la mitad, un 69%, de las familias atendidas, son monoparentales (monomarental 59% y monoparental 10%). Por lo que podemos considerar que esto es un factor de riesgo de cara a la situación de los/as menores, teniendo en cuenta que siempre es más complicado asumir el cuidado de los/as 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/as 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 2022 hemos tenido, 23 familias, y en total 34 niños, niñas y adolescentes con algún tipo de medida de protección. De los mismos, un 41% se encuentran conviviendo con su familia extensa, ya sea abuelos/as o tíos/as. Un 53% en centros residenciales y sólo un 6% en familias no biológicas.

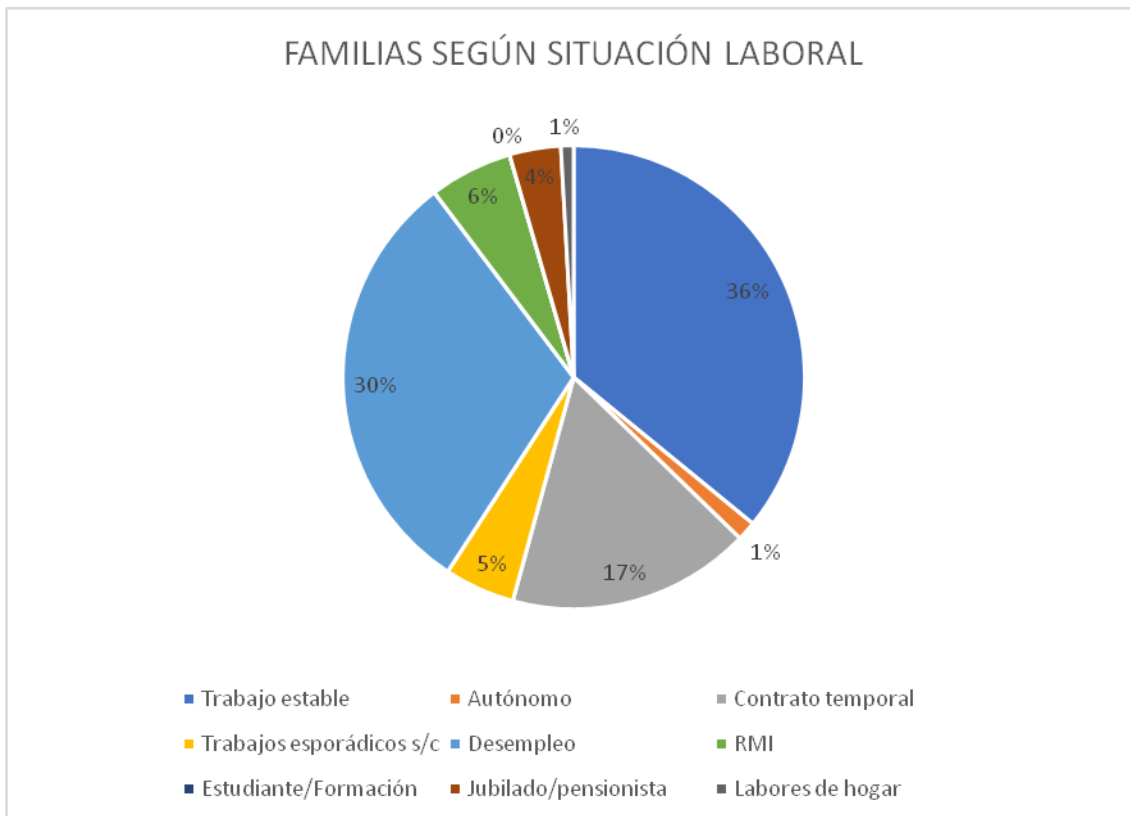


Al igual que el año anterior, más de la mitad de las familias atendidas sólo tienen un hijo/a. Por tanto, el número de hijos/as no se considera factor de riesgo, sino que hay otros factores que dificultan más.

Las edades de los/as menores están comprendidas entre:

De 0 a 4 años	14%
De 5 a 12 años	37%
De 13 a 18 años	46%

Teniendo en cuenta todo esto, nos centramos en el aspecto económico de las familias, siendo siempre un claro factor que incide negativamente en el desarrollo adecuado de los/as menores y sus familias.



El porcentaje de las familias que tienen empleo o lo tienen de manera temporal supone un 52% (trabajo estable+ trabajo temporal+ autónomos+ trabajos esporádicos). Estas familias no llegan a cubrir mensualmente los gastos fijos que suponen pagar alquiler/hipoteca, suministros, comida, comedor escolar, etc. Además, el 36% de las familias que cuentan con trabajo estable, no tiene por qué significar que tengan sus necesidades básicas cubiertas, por lo que también se pueden incluir en 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. Esto supone en las familias una gran fuente de estrés que dificulta la estabilidad en el día a día y que suponga no poder mejorar otros aspectos de su vida con más facilidad.

Otros datos de interés:

- En cuanto al país de procedencia de las familias, el 65% son españoles. De las familias restantes, se destacan las siguientes nacionalidades que más porcentaje tienen:

RUMANÍA	3%	PARAGUAY	4%	COLOMBIA	3%
MARRUECOS	1%	PERÚ	4%	BOLIVIA	2%
ECUADOR	5%	REP. DOMINICANA	5%	VENEZUELA	3%

- Desde el año pasado a este, ha habido un aumento del 38% al 48% de familias que sufren o han sufrido violencia de género, independientemente de que tengan un proceso judicial abierto o tengan sentencia condenatoria u orden de protección.

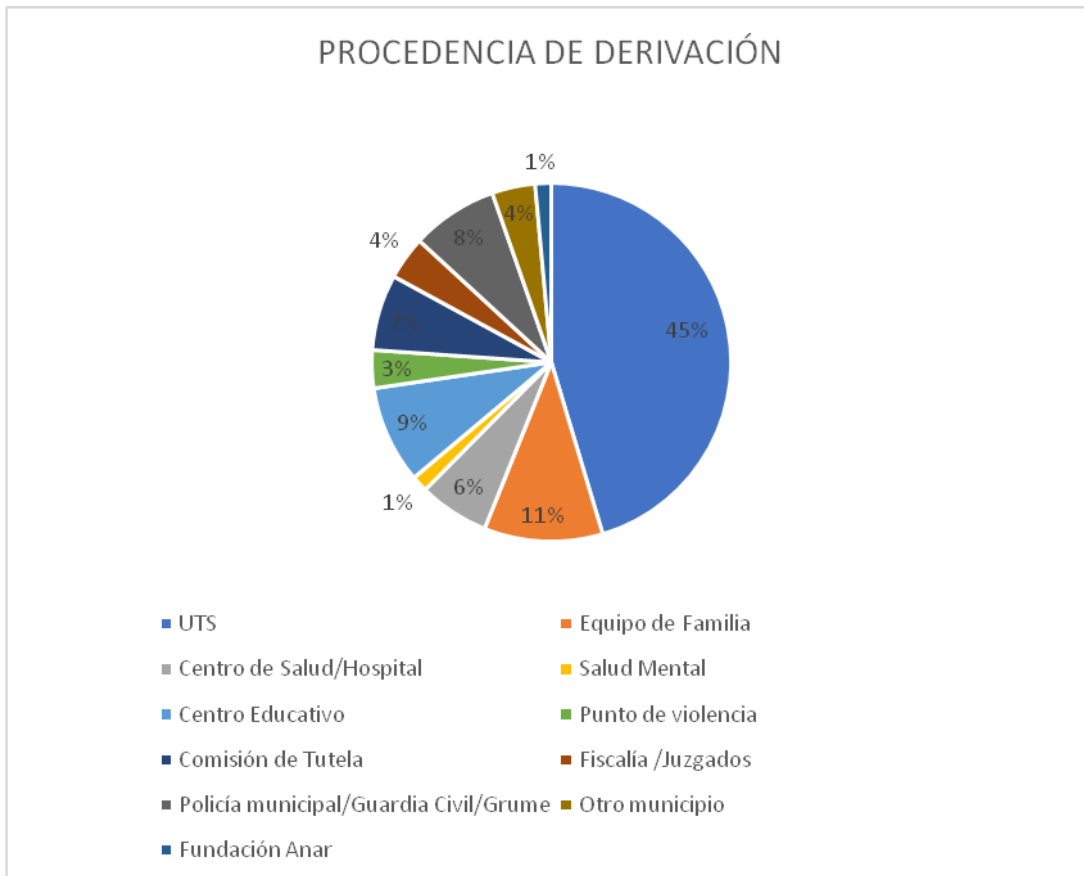
Por este motivo, se mantiene una coordinación estrecha con el PMORVG municipal. Esto permite que el nivel de detección sea mayor y por tanto la intervención aumente y permita una colaboración estrecha, apoyando a las mujeres e hijos/as, que se consideran también víctimas de violencia de género.

PROCEDENCIA DE DERIVACIÓN:

La manera en cómo llegan las familias al programa, es a través de la detección que se hace desde muchos ámbitos.

Según se puede apreciar en el gráfico, la mayoría de las familias son detectadas por las Unidades de Trabajo Social (UTS). Pero también se puede observar que hay derivaciones procedentes de Centros Educativos, Policía Municipal y Juzgados, e incluso del propio equipo de familia, siendo familias que ya no estaban en intervención por nuestra parte, pero que debido a diversas causas, su situación familiar ha cambiado y necesitan de nuevo nuestra intervención.

Esto muestra un fiel reflejo de la coordinación interdisciplinar e institucional que realizamos. Todas estas instituciones trabajan con menores, cada uno desde su ámbito y, por tanto, tienen una responsabilidad en la protección del menor, que nos obliga a trabajar de manera conjunta y coordinada. Además, hemos venido observando que cada vez hay más derivaciones de estas instituciones, atreviéndonos a concluir que la coordinación y el trabajo conjunto está siendo efectivo y eficaz en la mejora de las problemáticas familiares.



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.

Si tenemos en cuenta esta clasificación, podríamos describir los factores de riesgo en:

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.

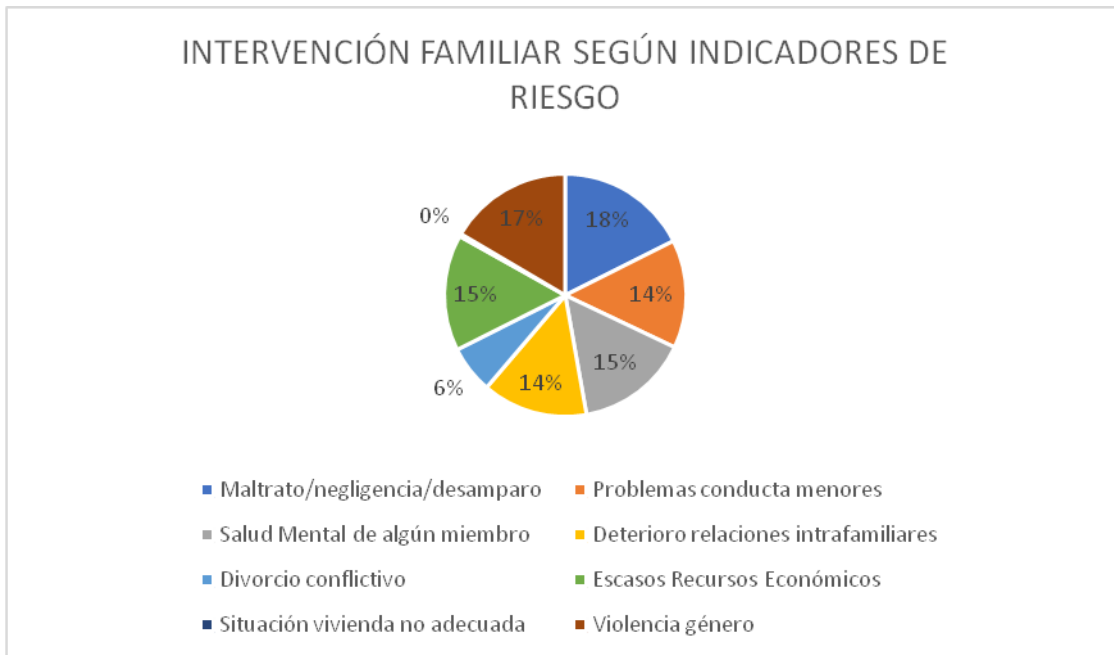
Psicológico:

- 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.

Los factores de protección, en cambio, disminuyen la probabilidad de que se produzcan esas problemáticas. Siendo en muchas ocasiones, que simplemente, no haya interacción entre varios factores de riesgo.

En cuanto a las familias atendidas durante el año 2022, y los datos anteriormente descritos, hemos hecho una clasificación de los aspectos que trabajamos concretamente con las ellas:

- 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.
- Divorcio conflictivo: 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.



Queremos hacer especial referencia en que estos indicadores no son excluyentes. Es decir, en una misma familia podemos abordar varios indicadores (por ejemplo, familia cuya madre tiene un problema de salud mental y escasos recursos económicos, que dificultan la crianza y la seguridad en sus hijos, detectando una situación de desamparo, proponiendo una medida de protección). Siguiendo con el ejemplo, la intervención tiene que ser por parte de los diferentes profesionales que componemos el equipo. Además, nos hace estar en coordinación con las diferentes instituciones que abordan la casuística desde su ámbito, consiguiendo un trabajo multidisciplinar.

7.1.4. MESA DE TRABAJO FAMILIAR

Como se ha referido en la parte de introducción, la Mesa de Trabajo Familiar es un espacio de trabajo coordinado, con los diferentes agentes del municipio en el que 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. Así, conseguiríamos evitar tener que llegar a una situación grave donde proponer una medida de protección a través de la CAF, y establecer objetivos de trabajo en común para abordar la problemática desde todos los ámbitos.

Otro de los objetivos que se plantean en este espacio es el poder impulsar 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.

Los miembros permanentes son los que ya se establecieron el año anterior:

- 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.

Se han realizado un total de 2 mesas en los meses de: enero y abril. Con 15 días de antelación se manda la propuesta de casos a trabajar donde los diferentes agentes pueden proponer familias en las que han detectado un posible riesgo. Una vez que están las propuestas por parte de todos los agentes, se hace un orden del día, con un tiempo concreto destinado a cada caso, y se manda tanto a los miembros permanentes como a otros profesionales que trabajan directamente.

En las mesas, caso por caso, se va recogiendo un acta donde se especifica el problema principal y los objetivos a realizar por cada una de las instituciones, para que en la siguiente mesa se realice seguimiento del mismo y se plantee el trabajo a seguir.

A pesar de tener teóricamente carácter bimensual, no es viable mantener esa periodicidad en las reuniones, debido a la falta de disponibilidad de los/as técnico/as.

Se ha trabajado con un total de 12 familias. Los seguimientos se han realizado de las mismas familias debido al tiempo entre una mesa y otra.

MESA DE TRABAJO FAMILIAR

	ENERO 2022	ABRIL 2022
Nº MENORES NUEVOS	2	4
Nº MENORES EN SEGUIMIENTO	6	6
TOTAL MENORES	8	10

Tras ver que los casos eran los mismos, y no cumplirse los objetivos planteados para estas mesas, consideramos dejar de convocarlas con la idea de, en equipo, ver cuál es la necesidad y el planteamiento de este trabajo preventivo de cara a que sea más efectivo.

7.1.5. CONSEJO LOCAL DE INFANCIA SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES: COMISIÓN DE APOYO FAMILIAR (CAF)

7.1.5.1. COMPOSICIÓN

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

D^a. Elena Cadierno: Vocal designado de entre los técnicos del área de Protección de la Dirección General de la Familia y del Menor). Desde el mes de octubre.

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.

Vocal designado 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 Parra: 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 al 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 y de Aldeas Infantiles, AFAS, Palomeras, Villa Paz, Sirio, Las Rosas, El encinar, Arganda y Vallehermoso.

7.1.5.2. METODOLOGÍA

Esta Comisión se puso en funcionamiento en enero del año 2011. A lo largo del año 2022 el número de reuniones totales ha sido de 5, debido fundamentalmente a la falta del técnico designado de Tutela. Aunque ha habido meses en los que no se ha tenido técnico asignado se han seguido haciendo las reuniones.

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.

- Acuerdos a cumplir desde cada servicio.
- Fechas de revisión de los casos.

7.1.5.3. 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 seguimiento del caso como los acuerdos a que se lleguen.

El nivel de asistencia de los vocales ha sido del 75%. Este dato no es significativo ya hay que destacar que se produjeron cambios de personal y organización en las diferentes instituciones y aun así los vocales permanentes en su mayoría han seguido asistiendo. La falta de un técnico permanente de la Comunidad de Madrid hasta octubre también ha imposibilitado que la asistencia fuera más alta.

7.1.5.4. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE CASOS ABORDADOS EN LAS SESIONES

1-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.

En 2022 se ha iniciado la realización de los PAF con los nuevos formatos que la Comunidad de Madrid está implantando.

CASOS VALORADOS

El total de casos valorados e informados en este periodo ha sido de 25. De éstos, 5 casos han sido nuevos y 20 casos de seguimiento.

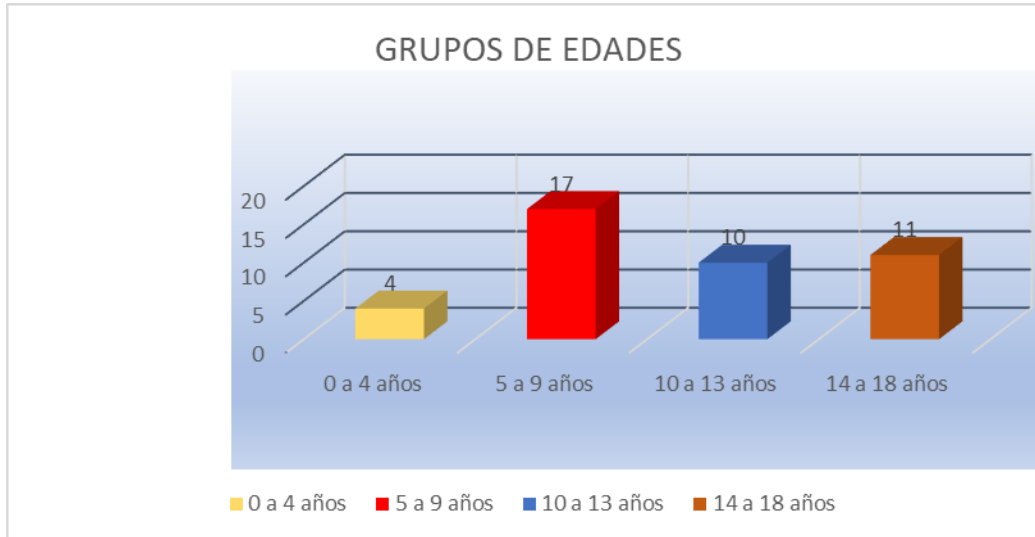
Se han cerrado, además, 6 expedientes bien por cumplir la mayoría de edad bien por cumplir objetivos del PAF, y por tanto finalizar la medida. Estos expedientes se han comunicado en sesión.

Los casos han sido revisados o valorados con la siguiente periodicidad:

NÚMERO DE REVISIONES	NÚMERO DE CASOS
1 REVISIÓN AL AÑO	16
2 REVISIONES AL AÑO	3
3 REVISIONES AL AÑO	5
4 REVISIONES AL AÑO	1
TOTAL	25

En este año, se han valorado un total de 42 niños, niñas y adolescentes los cuales se reparten de la siguiente manera según su edad:

EDAD DE LOS MENORES	NÚMERO MENORES
DE 0 A 4 AÑOS	4
DE 5 A 9 AÑOS	17
DE 10 A 13 AÑOS	10
DE 14 A 18 AÑOS	11
TOTAL	42

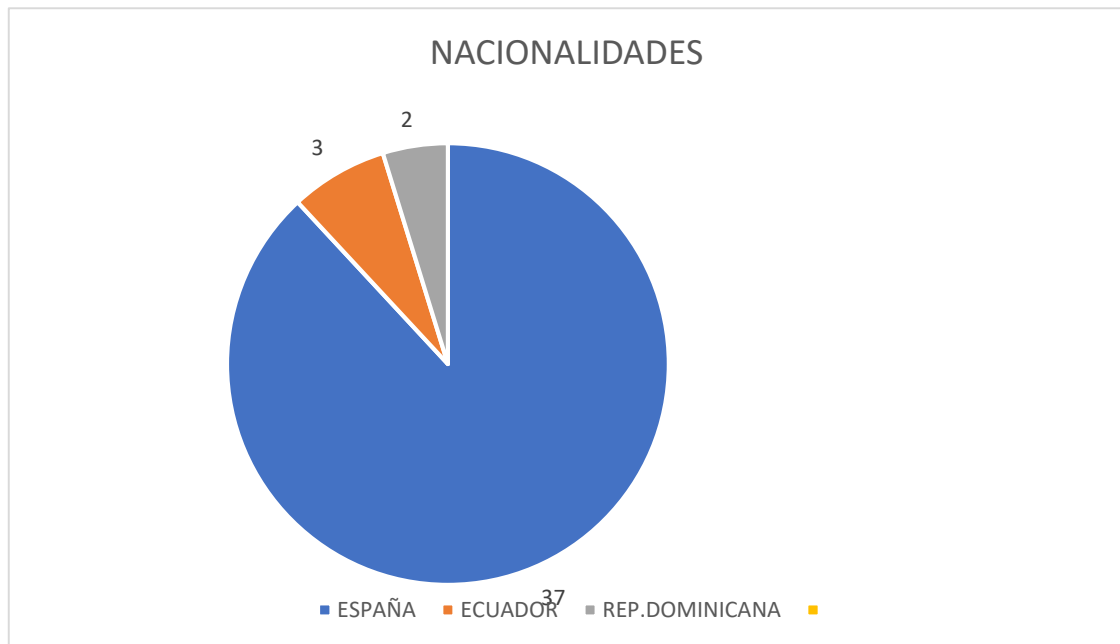


Su distribución por sexos ha sido la siguiente:

NIÑOS	29
NIÑAS	13

Por nacionalidad hay que destacar que, aunque la mayoría tienen nacionalidad española, un 42% de los menores con esta nacionalidad son inmigrantes de segunda generación.

NACIONALIDAD	TOTAL
ESPAÑA	37
ECUADOR	3
REPÚBLICA DOMINICANA	2



2-TIPOLOGÍA POR PERFIL DE LOS CASOS

A) SITUACIÓN DE RIESGO

Se define como aquellos/as niños/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) SITUACIÓN DE DESAMPARO

Un/a niño/a 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) SITUACIÓN DE CONFLICTO SOCIAL

Menores de 12 a 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.

3-CLASIFICACIÓN EN RELACIÓN CON MEDIDA DE PROTECCIÓN

En el año 2022, de los/as 42 menores que han sido valorados un 85,71% se encuentran en centros residenciales, bien con medida de tutela o de guarda, un 4,7% están con familia extensa, y el resto de los/as menores valorados se encuentran sin una medida, bien porque todavía no se ha tomado bien porque se ha desestimado la misma.

El 66,6% de los/as 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, por lo que el trabajo con dichas familias es muy intenso tanto antes como después de haber tomado la medida y siempre enfocado en el retorno de los menores al domicilio.

			NUEVO	TOTAL
SIN MEDIDA DE PROTECCIÓN			3	3
CON MEDIDA PROTECCIÓN	MEDIDA DE GUARDA	RESIDENCIAL	0	11
		FAMILIA EXTENSA	0	0
	MEDIDA DE TUTELA	RESIDENCIAL	2	25
		FAMILIA EXTENSA	0	2
		FAMILIA ALTERNATIVA	1	1

7.1.5.5. PAPEL DEL/DE LA COORDINADOR/A DEL PROYECTO DE APOYO FAMILIAR (PAF)

El/la Coordinador/a de cada Proyecto de Apoyo Familiar, será el/la técnico/a de los Servicios Sociales locales de referencia para la familia y será el/la encargado/a 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/a la 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/as menores residentes, en el ámbito territorial del Consejo Local.

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

Las funciones del/de la Coordinador/a del Proyecto de Apoyo Familiar son:

- Diseñar las actuaciones de carácter social del PAF.
- Recabar las propuestas de intervención específica de los servicios afectados por el PAF, que, preferentemente, serán realizadas por escrito, a través de sus técnicos/as, 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.

7.1.5.6. DISPOSICIONES LEGALES

Todos 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/as menores.

7.1.5.7. PROPUESTAS AL PLENO DEL CONSEJO LOCAL DE INFANCIA

Desde la CAF se proponen como objetivos para el año 2023:

- 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 DESDE SERVICIOS SOCIALES DURANTE 2022

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

- Ayudas de Emergencia Social:
 - o Familiares
 - o de Vivienda
 - o Complementarias para pago de Comedores Escolares y/o Escuelas Infantiles
 - o 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.

7.1.7. OBJETIVOS PROGRAMA FAMILIA AÑO 2023

- Implementar los nuevos protocolos y herramientas que ayuden en la actuación y valoración de los casos, desde el programa de familia.
- Continuar con las coordinaciones con las diferentes instituciones como ya se están realizando: CAID, Punto de Violencia, Salud Mental Infantil y Adulto, etc.
- Crear un protocolo de coordinación periódico con el EOEP.

- Continuar las reuniones de coordinación de los consejos locales de la zona Norte para la implantación de metodología común en la detección del riesgo.

7.2. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES

7.2.1. SANSE-CONCILIA

Sanse-Concilia es el Programa de la Delegación de Educación para la conciliación de la vida familiar y laboral en el municipio. Esta Delegación mantiene un convenio de colaboración con Servicios Sociales, por el cual se pueden derivar menores para que participen en las actividades que lo conforman, dirigidas a la atención de los niños/as escolarizados en las etapas de Educación Infantil y Primaria en los centros educativos de San Sebastián de los Reyes.

Para el curso 2021-2022 se reservó un número de plazas para Servicios Sociales, las cuáles se podían ampliar, asumiendo Servicios Sociales el coste de dicha ampliación. En el curso 2022-23 se aumentó este número de plazas reservadas asumiendo todo el coste la Delegación de Educación, pero sin poder hacer ninguna ampliación de plazas posterior desde Servicios Sociales.

Las plazas han sido las siguientes:


PLAZAS RESERVADAS A SERVICIOS SOCIALES EN SANSE CONCILIA		PLAZAS 2021-2022	PLAZAS 2022-2023
DÍAS NO LECTIVOS	Junio no lectivo	30	55
	Septiembre en Sanse	30	55
	Otros días no lectivos	15 plazas/día	25 plazas/día
	Semana Santa	30	55
	Navidades en Sanse	30	55

PRIMEROS DEL COLE	50	100
Tardes de Junio	30	60
Tardes de Septiembre	30	60
LAS TARDES DEL COLE	70	125
TOTALES	330	665

A lo largo de estos dos cursos escolares, además, se ha cambiado la gestión interna de la derivación de las familias al recurso. Se han unificado criterios, siendo el criterio principal que la unidad familiar esté en intervención con Servicios Sociales y que, en base a la misma, el/la Trabajador/a Social de referencia valore la idoneidad de este recurso en dicha intervención.

En este cambio de gestión y al disponer de un número cerrado de plazas disponibles, se ha incorporado como novedad una diferenciación entre las plazas para cada Trabajadora Social de Zona (TSZ) e Inclusión respecto a las Trabajadoras Sociales del Equipo de Familia (TSEF). Las TSZ e Inclusión disponen de un porcentaje menor de plazas que las TSEF, ya que éstas últimas intervienen con familias con indicadores graves de riesgo que son prioritarias en la atención.

También, en el ámbito interno, se ha cambiado el modo en que las TSZ comunicaban los datos de las personas a derivar al recurso estableciéndose un mecanismo ágil y operativo.

DERIVACIONES DE SERVICIOS SOCIALES A SANSE CONCILIA	DERIVACIONES ENERO A JUNIO	DERIVACIONES SEPTIEMBRE A DICIEMBRE
 Junio no lectivo	35	---

	Septiembre en Sanse	---	32
	Otros días no lectivos	36 (2 días no lectivos)	51 (3 días no lectivos)
	Semana Santa	---	---
	Navidades en Sanse	---	33
PRIMEROS DEL COLE		96	67
	Tardes de Junio	46	---
	Tardes de Septiembre	---	35
LAS TARDES DEL COLE		132	109
TOTALES		345	327

* En el apartado de “Otros días no lectivos” están incluido los días 25 y 28 de febrero de 2022

Con el fin de procurar la coordinación entre los/as profesionales asignados/as por las Secciones de Educación y Servicios Sociales se mantuvieron reuniones periódicas. En las mismas se abordaron desde la operativa de la gestión propia del servicio hasta el seguimiento o detección de casos concretos.

El importe total destinado a este Programa en el año 2022 ha ascendido a 31.349,36€.

7.2.1.1. CONCLUSIONES

Sanse Concilia es un recurso importante para las familias en intervención en Servicios Sociales, ya que, en unos casos cubre las necesidades de conciliación laboral de las familias y en otros casos, necesidades básicas como son la alimentación y el desarrollo evolutivo de los menores en su tiempo de ocio (relación entre iguales, alternativas de ocio...)

Dado el tiempo que los/as menores pasan en el recurso una vez que acceden a él, éste tiene mucho potencial para poder detectar situaciones e indicadores de riesgo en sus participantes.

7.2.2. CAMPUS DEPORTIVOS

La actividad Campus Deportivos la organiza la Asociación de Clubes Deportivos de San Sebastián de los Reyes y va dirigida a los/as menores del municipio en horario de verano. Esta entidad, a través de los distintos clubes que la integran, ha organizado 18 Campus para el verano del 2022, utilizando diferentes ubicaciones entre colegios e instalaciones deportivas del municipio.

Desde Servicios Sociales se derivan menores a los diferentes Campus, con el objetivo de ofrecer actividades deportivas a los niños y niñas con intervención en Servicios Sociales favoreciendo su integración social, así como conciliar la vida familiar y laboral de sus familias.

La coordinación de esta actividad, por parte de Servicios Sociales, con Deportes la realizan el Educador y la Educadora Social adscritos a la Unidad de Familia: Antonio Alonso Amaya Hernández. Ambos han mantenido reuniones de coordinación, tanto con el coordinador de los Campus como con los responsables de la Asociación de Clubes Deportivos durante la organización previa de los Campus, en la fase de las inscripciones, en el desarrollo de las actividades y al final de los mismos.

Los Campus se han desarrollado en las siguientes fechas:

- 1º quincena 4-15 julio 2022
- 2ª quincena 11-29 julio 2022
- 3ª quincena 1-12 agosto 2022
- 4ª quincena 16-26 agosto 2022

Las inscripciones se han gestionado a través de una plataforma habilitada a tal efecto y gestionada por la asociación de Club. La propia asociación citaba a las familias derivadas por Servicios Sociales y les inscribía, previa valoración de la Trabajadora Social de referencia.

El coste de la plaza totalmente subvencionada por Servicios Sociales ha sido de 130 € por quincena, más 20 euros con el desayuno incluido. La Trabajadora Social valoraba la situación socioeconómica y, en base a ella, concedía la subvención total o se requería a la familia hacer una aportación de 30 euros por quincena. Esta aportación económica ha ayudado a que existiera menos absentismo en la actividad que años anteriores. El procedimiento de subvención de estas plazas ha sido el mismo que años anteriores. Indicar que todas las plazas destinadas a los niños/as derivados por Servicios Sociales tienen servicio de comedor.

La demanda de las plazas de Campus se ha gestionado a través de las Trabajadoras Sociales. En función de la necesidad de éstas, se solicitaron el número de plazas y quincenas, que posteriormente hubo que ampliar. El Servicio de Educación Social adscrito al Equipo de Familia de Servicios Sociales, fue el encargado de unificar el listado con las plazas de los/as menores participantes en los Campus. Este listado se envió a la Asociación de Clubes para gestionar la inscripción y elección del campus.

7.2.2.1 DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Desde la Asociación de Clubes Deportivos se reservaron 783 plazas para Servicios Sociales, de las cuales se han utilizado de forma efectiva 702 plazas. Las 71 plazas que finalmente no fueron utilizadas corresponden a menores que se dieron de baja a última hora. Señalar que 42 de las plazas anteriormente mencionadas, se han cubierto con participantes que por sus características personales fueron atendidos desde Fundación para el Fomento del Desarrollo y la Integración (FDI), promoviendo la participación e inclusión de estas personas en los distintos Campus.

1ª julio: 280 plazas

2ª julio: 267 plazas

1ª agosto: 144 plazas

2ª agosto: 92 plazas

El total de participantes inscritos en la actividad ha sido de 410 menores, que corresponden a 287 familias estando todas en proceso de intervención en Servicios Sociales Municipales. Estos datos nos confirman que hay una alta demanda por parte de las familias usuarias de esta actividad y que la posibilidad de usar la misma, nos ayuda en el proceso de intervención familiar y

social que se lleva a cabo. En el 2022 se ha notado un incremento de la participación debido a la mejora de la situación sanitaria y al aumento del presupuesto asignado a esta actividad.

Según los datos que nos proporcionan los Clubes, la asistencia ha sido bastante regular, con algunas incidencias puntuales a los inicios de las quincenas por dudas de algunas familias con respecto a qué campus tenían que acudir. El absentismo a la actividad no ha sido especialmente significativo.

Durante el desarrollo de los Campus Deportivos, se han realizado visitas a todos ellos de forma quincenal. Esto nos ha permitido tener un contacto directo con las personas que los coordinaron e intercambiar la información relevante sobre la situación de los menores en el momento oportuno. Además de estas visitas, se mantuvo contacto de forma frecuente con la coordinación de los diferentes Campus, quienes nos comunicaron la asistencia, así como cualquier incidencia significativa detectada. Esta coordinación fluida ha facilitado la comunicación para el adecuado desarrollo de la actividad, sin que haya que destacar incidencias especialmente significativas.

El coste final de los campus deportivos de las plazas ocupadas por Servicios Sociales ha ascendido a 92.995,00 €

7.2.2.2. EVALUACIÓN

Las actividades se han llevado a cabo según lo planificado cumpliéndose los objetivos previstos y sin incidencias destacables.

Dada la ampliación del presupuesto inicialmente previsto, se ha podido dar respuesta a todas las demandas de Campus presentadas por las familias en intervención de Servicios Sociales. Ninguna demanda de plaza quedó desatendida.

En algunos casos, en clubes concretos la información sobre la ocupación de las plazas no llegó a tiempo, por lo que algunas incidencias de asistencia no se resolvieron todo lo pronto que hubiera sido deseable.

Hubo varios abandonos de la actividad, pero su número puesto en relación con el total de plazas no es significativo, si bien podría reducirse aún más en años sucesivos.

Por informaciones recogidas en diferentes Clubes, la reducción de las faltas de asistencia, así como el número de abandonos ha evolucionado de forma positiva en los últimos tres años reduciéndose de forma notable. Esto ha sido posible, por la mejora del compromiso de las familias con la actividad.

Valoramos que esta actividad es muy adecuada, tanto para los niños/as, como para sus familias. Habiéndose beneficiado principalmente, aquellas que tenían una necesidad imperiosa de conciliación y aquellos niños/as que no podían disfrutar de otra forma de ocio saludable durante el periodo estival.

PROPUESTAS DE MEJORA:

Para futuras ediciones, en coordinación con Deportes, se propone abrir plazo de inscripción de las personas usuarias que derivamos desde Servicios Sociales previo al plazo ordinario, con el fin de que estén disponibles las plazas necesarias para cubrir la demanda.

Con respecto a la pronta detección de las faltas de asistencia se propone que los Clubes Deportivos informen cuando un/a asistente tenga dos faltas de asistencia consecutivas. De esta forma se puede atajar de forma más rápida el absentismo en la actividad.

En coordinación con FDI se propone, previamente al desarrollo de los Campus, entrevistar a la familia para valorar el apoyo necesario en el desarrollo de la actividad.

7.3. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y CÍVICO SOCIAL O VECINAL

En septiembre de 2022 se ha puesto en funcionamiento el Servicio de Mediación Familiar y Resolución de conflictos Cívico-Sociales o Vecinales, mediante un contrato de servicios con la Asociación Centro Trama.

Este servicio está destinado a toda la población empadronada en San Sebastián de los Reyes, teniendo en cuenta que al menos una de las partes implicadas tiene que estar empadronada en el municipio.

La mediación es un servicio especializado cuyos objetivos son:

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

Por tanto, es un método alternativo de resolución de conflictos, en el que el/la mediador/a se encarga de facilitar la comunicación y el diálogo, con el objetivo de llegar a un acuerdo satisfactorio para todas las partes implicadas, algo que nunca se consigue en los procedimientos judiciales y que finalmente establece un tercero, que es el Juez/a.

Los principios básicos de toda mediación son:

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

El servicio cuenta con un horario de mañana: lunes, martes, miércoles y viernes de 10h. a 14h. y jueves de 9h. a 14h. y horario de tarde: de lunes a viernes de 17h. a 20h.

El equipo está formado por dos mediadores: uno a media jornada (jueves por la mañana y tardes) y otro a jornada completa (todas las mañanas y tardes).

Las coordinaciones entre la entidad y Servicios Sociales se llevan a cabo, mensualmente o con la periodicidad que se determine, en reuniones entre los mediadores, el coordinador de la empresa Asociación Centro Trama y un miembro del Equipo de Familia.

El acceso al servicio puede realizarse:

- Por iniciativa propia de las partes.
- Por derivaciones de los/as profesionales de Servicios Sociales.
- Por los Juzgados.

Para todas las derivaciones se debe completar una Hoja de Derivación que incluye los datos de contacto de las partes, los motivos de la mediación y el consentimiento para la consulta de empadronamiento en la localidad.

Los profesionales se ponen en contacto con las dos partes, a las cuales se les ofrece una sesión informativa de manera conjunta o por separado, para explicarles en qué consiste el proceso de mediación. Además, en la sesión, se firma el acta constitutiva del inicio de la mediación.

Aun así, en cualquier momento, pueden abandonar el proceso de mediación por diferentes motivos y, por tanto, se cerraría la intervención. Al igual que si tras haber llegado a un acuerdo, las circunstancias de cada parte cambian y necesitan acudir de nuevo, lo pueden solicitar de nuevo.

CASOS ATENDIDOS

Se han atendido un total de 12 casos.

Nº DERIVACIONES	TIPOLOGIA MEDIACIÓN
11	MEDIACIÓN FAMILIAR

1	MEDIACIÓN VECINAL
---	-------------------

PROCEDENCIA

N.º DERIVACIONES	PROCEDENCIA
3	SERVICIOS SOCIALES
6	INICIATIVA DE LAS PARTES
3	JUZGADO DE FAMILIA DE ALCOBENDAS

En la mayor parte de los casos de índole familiar, se han trabajado de cara a conseguir un acuerdo ante el proceso de divorcio en el que están inmersas las partes. En los casos derivados del Juzgado de ha intervenido para mejorar la relación paterno/materno-filial entre uno de los progenitores y uno de los hijos/as.

El presupuesto invertido en el año 2022, teniendo en cuenta que el Servicio se puso en marcha en el mes de septiembre, fue de: 14.177,31€.

7.3.1. EVALUACIÓN

A lo largo del año 2023 se publicitará el Servicio de Mediación Familiar a través de diferentes medios: Canal Norte Digital, Revista la Plaza, reuniones con entidades públicas y privadas, etc. A medida que se vaya conociendo el Servicio se irá incrementando el número casos atendidos, al tratarse de un servicio que ha venido funcionando en este Ayuntamiento (Servicios Sociales) durante más de 10 años, con resultados muy satisfactorios y una importante demanda.

Un objetivo prioritario a cumplir en el próximo año es: Dar a conocer y fomentar la mediación vecinal.

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

El punto de encuentro familiar es un recurso municipal considerado como servicio social especializado, en el que se presta atención profesional orientada a garantizar y facilitar, con carácter temporal, que los hijos/as menores puedan tener relación con su padre, madre, familia de ambos,

persona que tenga atribuida la tutela o la guarda en la situaciones que resulten de los procesos de familia y otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso o hasta que lo determine la autoridad judicial, (Artículo 2 de la Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid).

Por tanto, es un recurso al que se accede por resolución judicial o administrativa, siendo los juzgados y Comisión de Tutela quienes derivan los casos mediante oficio.

Su horario es de martes, jueves y viernes de 17h. a 20h y sábados y domingos de 10h. a 14h. y de 17h. a 20h. El servicio permanece activo los días festivos 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 vea al equipo, aunque la mayoría de las visitas se supervisan con la profesional dentro de la misma sala. Además, hay una sala grande destinada a ser sala de visita pero que también se utiliza como sala de espera, ya que permite que los/as menores más pequeños/as puedan tener más espacio de ocio y de movimiento. Además, se ha habilitado otro espacio como sala de espera ante el incremento de casos en el último año.

El servicio es prestado por la empresa Asociación Centro Trama, y cuenta tres profesionales: psicóloga, trabajadora social y educadora social.

Un miembro del Equipo de Familia de Servicios Sociales, concretamente la psicóloga, es la encargada de ser la Coordinadora Técnica del PEF, manteniendo reuniones de coordinación todos los jueves durante 2 horas (de 13h. a 15h) con el Equipo Técnico de la entidad prestadora del servicio, para abordar las casuísticas de las familias atendidas y concretar formas de intervención y resolver las cuestiones que vayan surgiendo. Además, se encarga de ser el enlace de comunicación con los Juzgados y con Comunidad de Madrid, de la supervisión y envío de los informes a los órganos derivantes y de la coordinación con las demás instituciones intervinientes: Servicios Sociales de Tres Cantos, Servicio Sociales de Alcobendas, Servicios Sociales de la Mancomunidad Las Cañadas, entre otros.

El coste total del Servicio en el año 2022 ha sido de 52.444€.

7.4.1. INTERVENCIONES AÑO 2022

A lo largo de este año, se ha intervenido con un total de 84 familias, que se distribuyen de la siguiente manera:

CASOS ACTIVOS	Expedientes actualmente desarrollando visitas y/o entregas y recogidas en el PEF, o bien en la primera fase de intervención.	34 CASOS
CASOS INACTIVOS	Expedientes con el régimen de visitas suspendido temporalmente, a propuesta del Equipo Técnico del PEF o por acuerdo de ambos progenitores. En todos ellos, se espera respuesta del organismo derivante que confirme el cese definitivo del expediente.	13 CASOS
BAJAS	Expedientes que no mantienen intervención del PEF.	31 CASOS
LISTA DE ESPERA	<p>Expedientes a la espera de iniciar el régimen de visitas atendiendo a la disponibilidad del Servicio.</p> <p>La lista de espera se resuelve con los siguientes criterios de prioridad (según la Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ubicación, con preferencia a las familias de San Sebastián de los Reyes. - Orden de Protección. - Orden de Llegada. 	6 CASOS

Hay que destacar que, en el año 2022, ha habido un total de 32 casos nuevos.

7.4.2. TIPO DE RÉGIMEN DE VISITAS PEF

Visitas tuteladas/supervisadas: las cuales se realizan dentro de las instalaciones y con presencia permanente de una de las técnicas. Con un total de 27 familias.

Visitas vigiladas: las cuales se realizan dentro de las instalaciones, pero sin presencia de las técnicas. En total hay solo 1 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 12 familias.

Si tenemos en cuenta los 40 casos que gestiona el PEF, contando los activos y los que están en lista de espera, las visitas supervisadas son el tipo de régimen predominante siendo un 67,5% del total.

7.4.3. NÚMERO DE MENORES ATENDIDOS Y PROCEDENCIA DE LAS FAMILIAS

El número de menores atendidos se eleva a un total de 41. En función de las edades se dividen en:

EDAD DE LOS MENORES	Nº TOTAL
< 7 AÑOS	16 MENORES
8- 13 AÑOS	17 MENORES
> 13 AÑOS	8 MENORES

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 también, de otros municipios.

El total de casos gestionados este año por el PEF, sin contar las bajas y los casos inactivos, se distribuyen de la siguiente manera, según su procedencia:

MUNICIPIO	TOTAL	PORCENTAJE
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	12	26.7%
ALCOBENDAS	11	24.45%
TRES CANTOS	6	13.33%
COLMENAR VIEJO	5	11.11%
SOTO DEL REAL	1	2.22%
MANZANARES DEL REAL	2	4.44%
TORRELAGUNA	3	6.66%
SAN AGUSTÍN DE GUADALIX	2	4.44%
EL MOLAR	2	4.44%
MADRID	1	2.22%
TOTAL	45	100%

La mayoría de las derivaciones han llegado procedentes de diferentes Juzgados de Violencia de la Mujer y del Juzgado de 1ª Instancia nº6 de Alcobendas, agrupándose después un porcentaje elevado de derivaciones de distintos Juzgados de Comunidad de Madrid:

ÓRGANO DERIVANTE	PORCENTAJE
COMISIÓN DE TUTELA	7,41%
JUZGADOS DE VIOLENCIA SOBRE LA MUJER	18,52%
JUZGADO DE 1.ª INSTANCIA N.º 06 DE ALCOBENDAS (FAMILIA)	20,37%
OTROS JUZGADOS	53,70%

7.4.4. INTERVENCIONES PEF

Las intervenciones en los PEF 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 dotar a los usuarios de la autonomía suficiente para relacionarse fuera de este servicio. Con la finalidad de atender esto adecuadamente, se establece un Plan individual de Atención e Intervención (PIA) en base a unos criterios y objetivos de intervención socioeducativos.

Por ello, las intervenciones llevadas a cabo son numerosas y de diferentes tipologías 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.

Se desarrollan tres tipos de intervenciones, no excluyentes, sino complementarias, las que se llevan a cabo:

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 se centra en que los progenitores vayan adquiriendo autonomía para el ejercicio de las habilidades co-parentales y salvaguarda del bienestar del menor.

A nivel educativo:

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

A nivel informativo:

Se centran en aclarar dudas a las familias en lo relativo al régimen de visita 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.

Debido a la coordinación que realizamos desde los Servicios Sociales, ofrecemos la oportunidad de que puedan ser atendidas las familias que residen en el municipio, 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. Desde el Programa se ha trabajado con 5 de las 12 familias procedentes de nuestro municipio. Aun así, desde el PEF, si se detecta la necesidad de que tuvieran que asistir a intervención familiar, se ofrece el servicio a la familia explicándoles cómo tiene que solicitarlo o, en caso de que no quieran, pero se considere importante, se realiza la propuesta al juzgado o a Comisión de Tutela para que sean los que valoren y determinen si tienen que acudir o no.

De manera bimensual, salvo que en sentencia judicial indique otra periodicidad, se envían informes dando respuesta a lo que determina la Autoridad judicial y Comisión de Tutela. Además, se envían, con carácter prioritario, informes en donde se manifiestan las incidencias que surgen. En total se han remitido, a lo largo del año, 170 informes.

7.4.5. EVALUACIÓN

La valoración del servicio prestado es positiva. No se han producido quejas por parte de las familias atendidas con respecto a la labor de las profesionales, ni han existido problemas en el manejo de los tiempos de la lista de espera. La coordinación y la comunicación con los Juzgados y con Comisión de Tutela ha sido fluida y adecuada para la gestión del servicio.

En relación a las instalaciones, hay que mencionar que han necesitado reparaciones y mejoras que se han ido solventando, lentamente, a lo largo del año.

8. PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL

8.1. INTRODUCCIÓN

Para contextualizar el Programa partiremos del concepto de exclusión social. La definición más completa se cita en el Plan Nacional para la Inclusión Social, elaborado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en el año 2001, que define exclusión social como: “La ausencia para unos del conjunto de oportunidades vitales que otros sí tienen, como la imposibilidad o dificultad muy intensa de acceder a los mecanismos de desarrollo personal e inserción socio-comunitaria y a los sistemas preestablecidos de protección”. La exclusión equivale a desafiliación, es decir, desligamiento social de gran profundidad que, de facto, produce la pérdida de la ciudadanía social, definida como conjunto de derechos de carácter político, social, económico y laboral en el individuo y en el grupo que sufre tal proceso.

Así pues, puede decirse que la exclusión social no es sinónimo de pobreza o carencia de recursos económicos, sino que es fruto de un proceso de acumulación de diferentes factores que afectan a personas o grupos generando una situación que impide el acceso a vías de desarrollo personal, de inserción comunitaria y de acceso a los sistemas de protección social.

Los colectivos atendidos desde el Programa de Inclusión Social son los siguientes:

- Personas sin hogar.
- Personas con discapacidades (enfermedades estigmatizantes).
- Familias monomarentales o monoparentales.
- Personas víctimas de discriminación por origen racial o étnico, orientación sexual e identidad de género.
- Personas con problemas de adicción (drogas, alcohol, juego, etc.)
- Personas exreclusas.
- Jóvenes procedentes de familias desestructuradas.
- Mujeres que han sufrido violencia de género.
- Familias perceptoras de RMI y Minorías étnicas.

El Programa de Inclusión Social está dotado de 2 Trabajadoras Sociales y de un técnico de apoyo (incorporado al mismo en el año 2022) para tareas administrativas vía telemática como solicitud de IMV, vida laboral etc.

Los/as usuarios/as atendidos son derivados, fundamentalmente, de las Unidades de Trabajo Social (UTS) de Servicios Sociales, si bien también destacan las derivaciones de: Servicio de Emergencias Sociales de Comunidad de Madrid, Servicio de Parques y Jardines, Policía Local, Cáritas, Cruz Roja, Delegación de Salud del Ayuntamiento, etc.

El Programa engloba la atención e intervención social con una media de 190 usuarios/as, con intervención en activo, la coordinación de la Renta Mínima de Inserción (RMI), el Convenio con el Comedor Social (de la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios) y la coordinación de los Proyectos de Empleo.

El número de personas atendidas en el Programa ha ido en aumento paulatino en los últimos dos años y se ha observado la gran brecha digital que padecen los/as usuarios/as, 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 solicitar la vida laboral. 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 el último año, en un Programa diseñado para la intervención social y el acompañamiento, colmando el tiempo de atención profesional 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/as usuarios/as no se vean afectados y se alcancen de forma transversal los objetivos individualizados de la intervención.

Dentro del trabajo en red, durante el año 2022, se han incrementado 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 ha crecido un 200% en la realización de tareas cotidianas como asistencia a consulta médica, gestión de una habitación realquilada, primeras citas en la Delegación de Igualdad, Servicio de 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.

Actualmente, antes de solicitar la RMI las personas y/o familias tienen que solicitar el Ingreso Mínimo Vital (IMV) y nos encontramos con:

- 1- Dificultades para solicitarla por ambas vías: importante brecha digital y escasa asignación de citas disponibles a nivel presencial. Dificultad de seguimiento de las solicitudes: las comunicaciones con resoluciones o requerimientos siguen sin llegar a la población.
- 2- Importantes errores en el cómputo de ingresos de las familias perceptoras de RMI.
- 3- 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 unidades familiares perceptoras de la RMI en 2022 han tenido que realizar múltiples tramitaciones y gestiones burocráticas, dado que, de no llegar a alcanzar el cobro del IMV, la RMI sería suspendida. Para poder llevar a cabo esos trámites han requerido apoyos profesionales de diverso tipo: cumplimentación de solicitudes, apoyo en requerimientos de

documentación, emisión de informes para acreditar circunstancias, etc., que han supuesto una importante carga de trabajo que ha restado dedicación a otras intervenciones y acompañamientos y ha impedido 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.

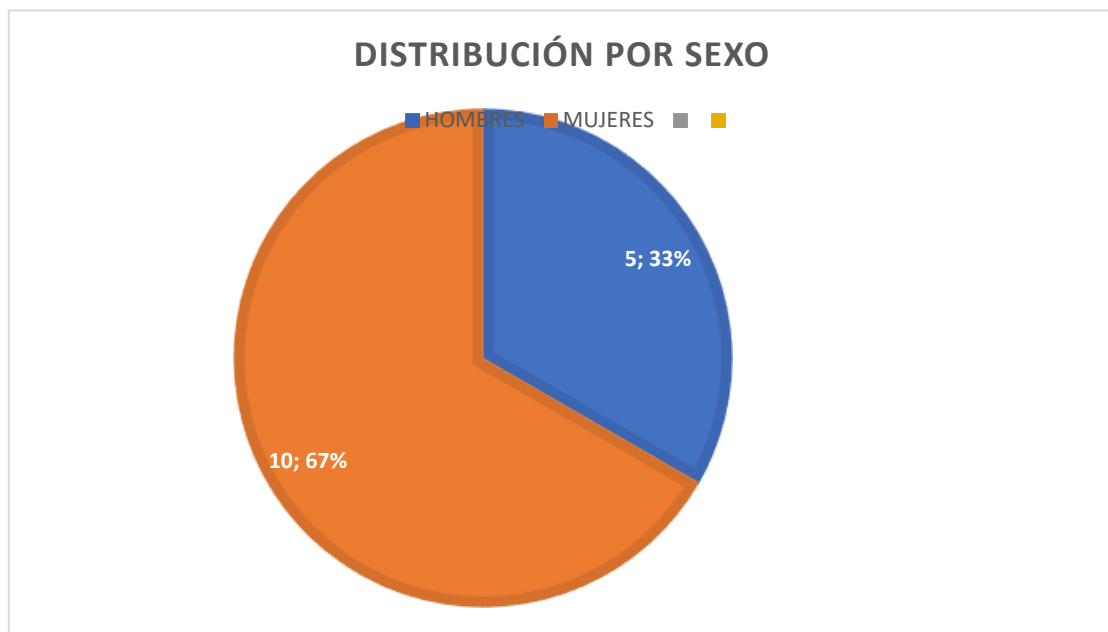
DATOS GENERALES RENTA MÍNIMA INSERCIÓN

La evolución del número de familias perceptoras de la RMI ha sufrido un descenso considerable respecto al año 2021 (concretamente un 70%). En diciembre de 2022 son 15 las personas beneficiarias de la prestación.

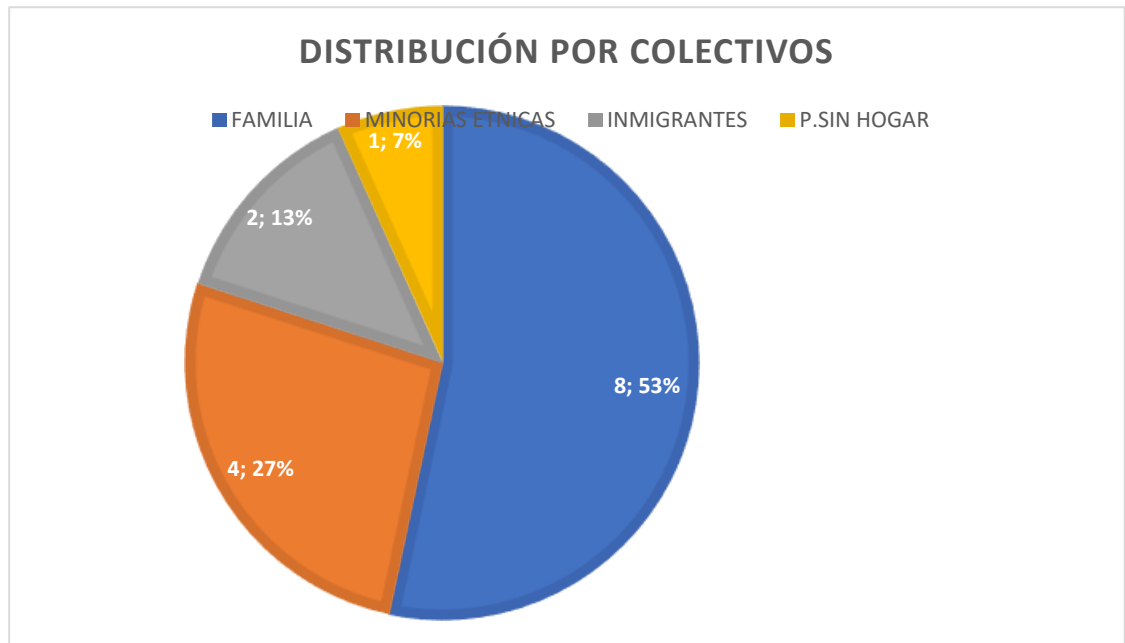
Hay que resaltar que, durante el año 2022, se han solicitado 12 Rentas Mínimas de Inserción, no concediéndose ninguna. Las denegaciones han estado relacionadas, en su mayor parte, con el IMV.

PERFILES POBLACIÓN RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN

La distribución por sexo sobre el total de las 15 personas beneficiarias es de 5 hombres y 10 mujeres. La feminización en personas titulares de la RMI se mantiene, incrementándose de forma significativa en el año 2022, concretamente en un 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/as beneficiarios/as pertenecen mayoritariamente a los colectivos: familia, minorías étnicas e inmigrantes.



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.

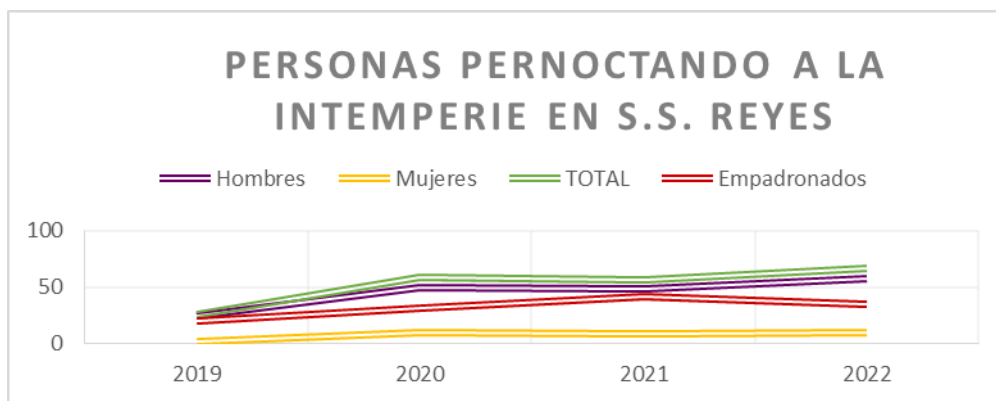
8.3. PERSONAS SIN HOGAR

Las Personas Sin hogar son uno de los colectivos con los que se interviene en el Programa de Inclusión Social, tratándose de personas que se encuentran en situación de extrema exclusión social y que de manera generalizada con frecuencia sufren agresiones y amenazas, siendo las mujeres quienes padecen, en mayor medida, situaciones de violencia de género y agresiones sexuales.

Los motivos por los que se encuentran en situación de calle son multifactoriales, destacando como factores causales: ruptura familiar, adicción, enfermedad física y/o mental, falta de red social, pérdida del trabajo, pérdida de documentación y desahucios.

Desde el Programa se atiende a las personas empadronadas, las personas sin padrón y sin arraigo en el municipio o con padrón en municipio vecino son derivadas a otros Servicios Sociales o al Servicio de Emergencias Sociales.

El número de personas sin hogar atendidas ha llegado a duplicarse en dos años. Si bien es cierto que el número de mujeres y de menores de 35 años se mantiene estable, el número de varones está en notable ascenso. Más de la mitad de las personas están empadronadas en el municipio y tienen nacionalidad española. Cerca del 85% de las personas acuden por iniciativa propia.



En los datos de esta gráfica no se recogen datos de las personas o familias atendidas con carácter de urgencia por encontrarse en situación de calle. Las personas atendidas lo han sido, en su mayoría, por demanda 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 tienen nacionalidad española y 49 tienen estudios primarios.

TIPO DE DEMANDA PERSONAS SIN HOGAR

Las demandas mayoritarias de las personas atendidas han sido:

- Prestaciones económicas 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.

RECURSOS APLICADOS

Las personas atendidas han accedido a los siguientes recursos:

- Ayudas de Emergencia Social Municipales: familiares, de alojamiento, transporte, etc.
- Comedor Social.
- Valoración del grado de discapacidad o del grado de dependencia.
- Acceso al sistema de salud: Atención Primaria, Especializada y Salud Mental.
- Información y gestión de prestaciones económicas públicas y/o privadas.
- Participación en Servicio de Inserción y Activación Laboral (SIAL).
- Participación en Formación de Conciliación.

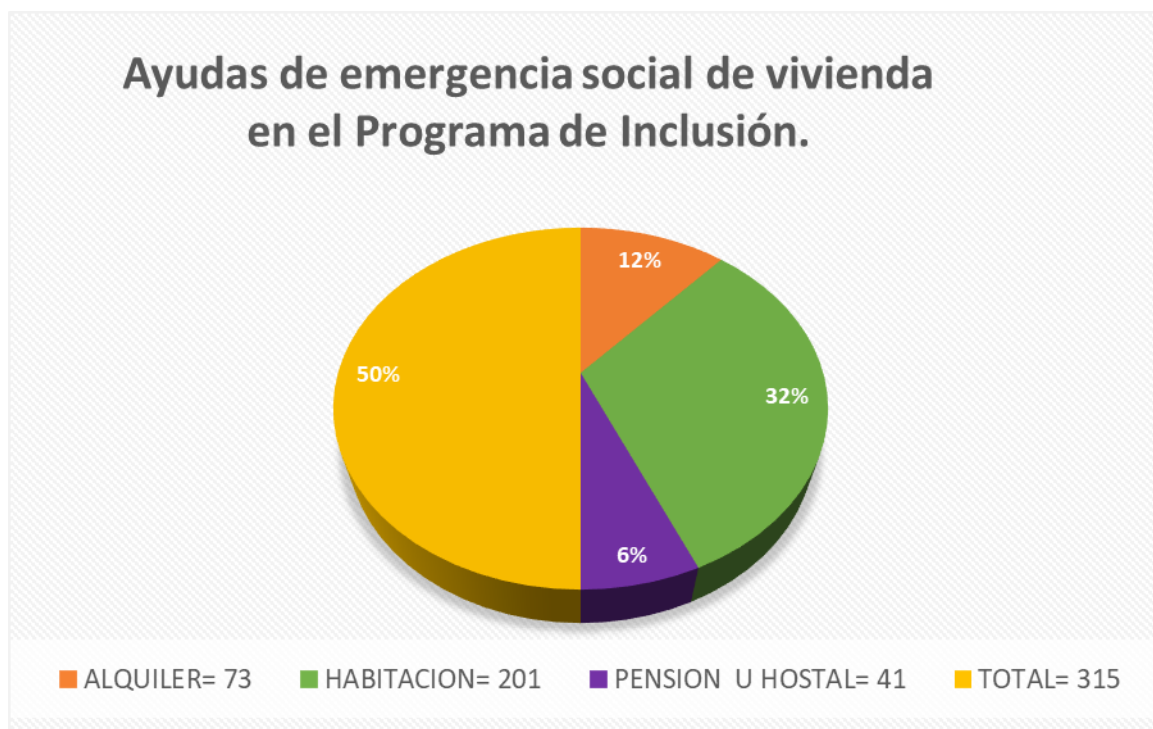
Es necesario conocer que la media de tiempo de espera para la consecución de un recurso alojamiento: albergue es de 4- 6 meses. Para el IMV el plazo de resolución favorable es de 3-5 meses. Para revisión y valoración del grado de discapacidad 16 meses. El acceso a los servicios de Salud mental tiene una demora mínima de 1 mes en la primera atención, si ésta es urgente, y 5 meses en el resto y, para obtener un diagnóstico, se requieren, al menos, 3 entrevistas, lo que se traduce en 18 meses de tiempo para poder ser valorado e iniciar un tratamiento en los Servicios de Salud Mental. Por último, indicar que, a nivel privado, el precio medio de alquiler de una habitación está en 375€, por lo que aquellas personas que tienen una prestación básica disponen de sólo unos 100€ mensuales para cubrir el resto de necesidades básicas.

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 1% del total de perceptores de RMI. Este hecho pone de manifiesto la dificultad de la intervención con este colectivo (más numeroso cada año) y la complejidad en

la tramitación de esta prestación, al igual que del IMV. 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.

TIPOLOGÍA DE AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL



Los procesos de intervención con este colectivo son lentos pero estables y requieren un trabajo de acompañamiento social basado en la confianza con el profesional de referencia

Las grandes carencias y dificultades con las que nos encontramos en la intervención desde el Programa son:

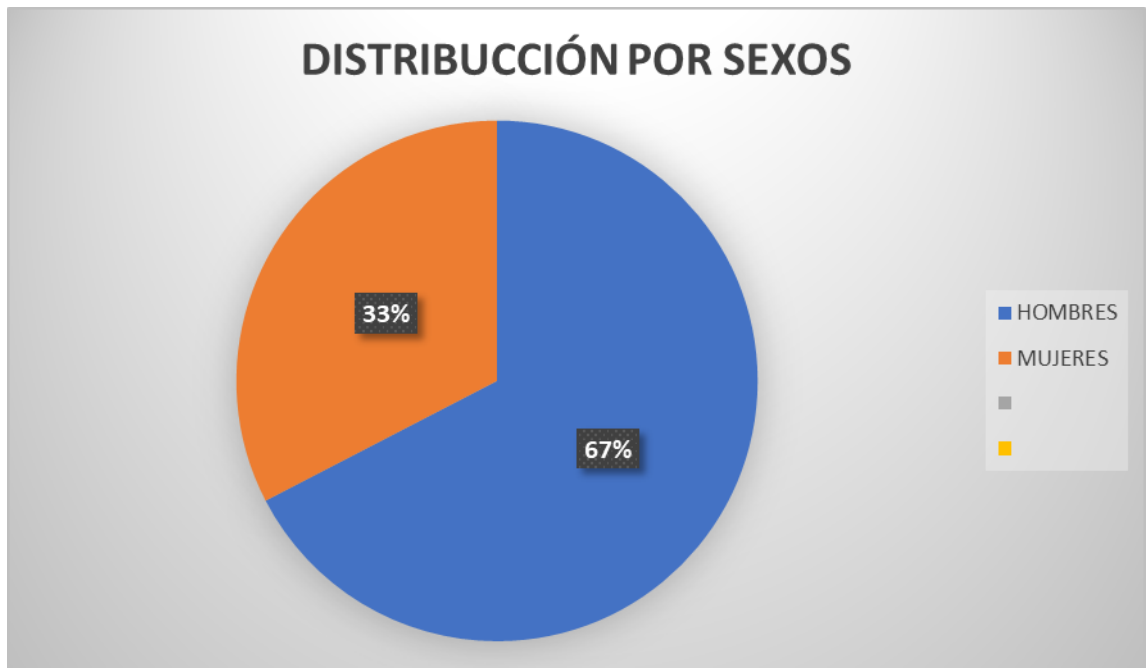
- Falta de visión. La situación de sinhogarismo en nuestro municipio está invisibilizada, por lo que no hay espacios donde dimensionar las carencias del colectivo.
- La falta de respuesta rápida. A través de espacios de acogida y encuentro, donde se facilite el autoconocimiento y se forje el inicio de un nuevo proyecto e identidad vital.
- La falta de una respuesta adecuada, idónea, útil.
- Espacios de encuentro y cobertura de necesidades básicas: higiene, lavado de ropa, acogida, que permitan la valoración de necesidades previas al diseño de la intervención.
- El acceso a la vivienda en cualquiera de sus modalidades. No hay recursos para personas sin hogar en un radio de 25 km, la posibilidad de que una persona que pernocta en la calle pueda acceder a ver y alquilar una habitación es inimaginable.

8.4. COMEDOR SOCIAL.

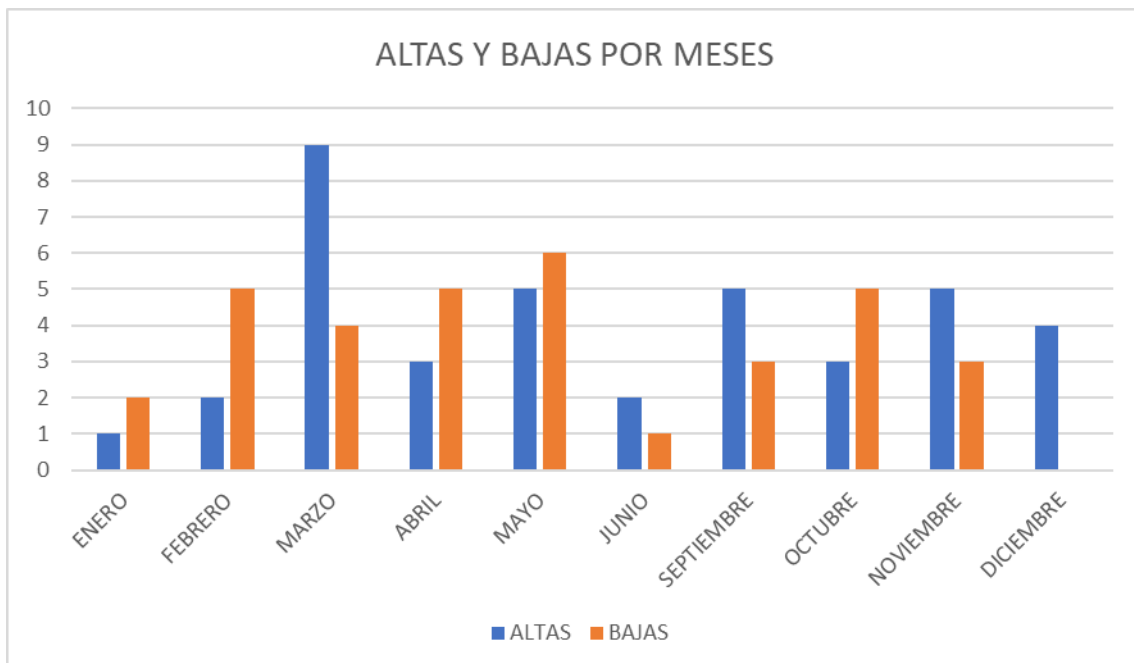
Se ha continuado, durante el año 2022, el Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, a través de la Concejalía de Bienestar y Protección Social y la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios de San Sebastián de los Reyes, para el servicio de comedor social. Dicho 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/as usuarios/as del mismo pueden hacer la comida principal del día de lunes a viernes.

Las plazas diarias de las que dispone el comedor social son de 40 a 45, atendiendo a personas y familias del municipio mayores de 18 años.

El número de personas derivadas por Servicios Sociales al comedor social, en el año 2022, ha sido de 46, de las cuales 15 han sido mujeres y 31 hombres en situación de exclusión social.



Produciéndose, a lo largo del año, un total de 39 altas y 34 bajas que se detallan en el siguiente gráfico:



Los motivos de las 34 bajas han sido:

MOTIVOS BAJAS	NÚMERO USUARIOS/AS
ABANDONO	15
ACCESO AL EMPLEO	7
CAMBIO DOMICILIO	5
FIN NECESIDAD DEL RECURSO	3
ACCESO A LA VIVIENDA	1
INGRESO EN RECURSOS	3

8.5. PROYECTOS DE EMPLEO

En concordancia con la Agenda 2030 se han iniciado desde Servicios Sociales, 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").

Los importes destinados a la financiación de ambos proyectos, durante el año 2022, han sido de 26.460€ para el proyecto de la entidad Red Consultora y 107.096,76€ para el proyecto de La Rueda.

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

Durante el año 2022 se han desarrollado tres ediciones en este proyecto (corresponde a la edición 2,3 y 4). En estas ediciones también se contempla la oportunidad de una participación modular; de forma que se extiende el periodo de derivación, pudiéndose incorporar participantes al inicio de cada módulo formativo. De esta forma, a cada participante se le certificarán los módulos cursados; pudiendo completar aquellos que le pudiera faltar, en una próxima edición. Se realizan 150 horas de formación, distribuidas en 37 sesiones de 4 horas y una sesión de 2 horas; en un horario habitual de 9.30 a 13.30.

El curso se ha impartido 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.

Los contenidos formativos, organizados en módulos y unidades didácticas, con su temporalización, se desarrollan según lo previsto en el programa.

El itinerario ha sido desarrollado por 10 personas, siendo 2 de ellas hombres.



En este gráfico se observa como el tema de los cuidados sigue feminizado, otro dato a destacar es que un porcentaje de un 95% de las personas asistentes al curso están en situación irregular administrativamente.

El alumnado que ha asistido de forma regular, la evaluación del curso se ha realizado a través de un cuestionario teniendo en cuenta diferentes ítems, asistencia, contenidos, metodología etc.

Al finalizar el curso se les ha entregado un diploma con el contenido de los mismos.

8.5.2 SERVICIO DE INSERCIÓN Y ACTIVACIÓN LABORAL

Dirigido a colectivos en situación de riesgo y/o vulnerabilidad social, usuarios y usuarias de Servicios Sociales, siendo el objetivo general el desarrollo de un servicio de apoyo a la búsqueda de empleo, y orientado a la capacitación en competencias pre laborales que eviten la brecha digital, favorezcan la capacidad de autogestión y el empoderamiento y fomenten la empleabilidad y la inserción sociolaboral, a través de talleres grupales y del acompañamiento socioeducativo personalizado. Las personas participantes

son derivadas por las distintas Unidades de la Sección: UTS, Familia e Inclusión Social. Este servicio se inició en mayo de 2021.

Los objetivos específicos del Servicio 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 acompañamiento socioeducativo.
- Proporcionar valores y referentes sociales.
- Planificar talleres pre laborales en los que se promueve la autonomía y el desarrollo personal.
- Desarrollar Itinerarios laborales personalizados.

El Servicio se desarrolla a través de itinerarios individualizados con acompañamiento socioeducativo 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. Las derivaciones y el seguimiento del Servicio se hacen con carácter quincenal en reuniones interdisciplinarias, 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 se resume en el siguiente esquema:



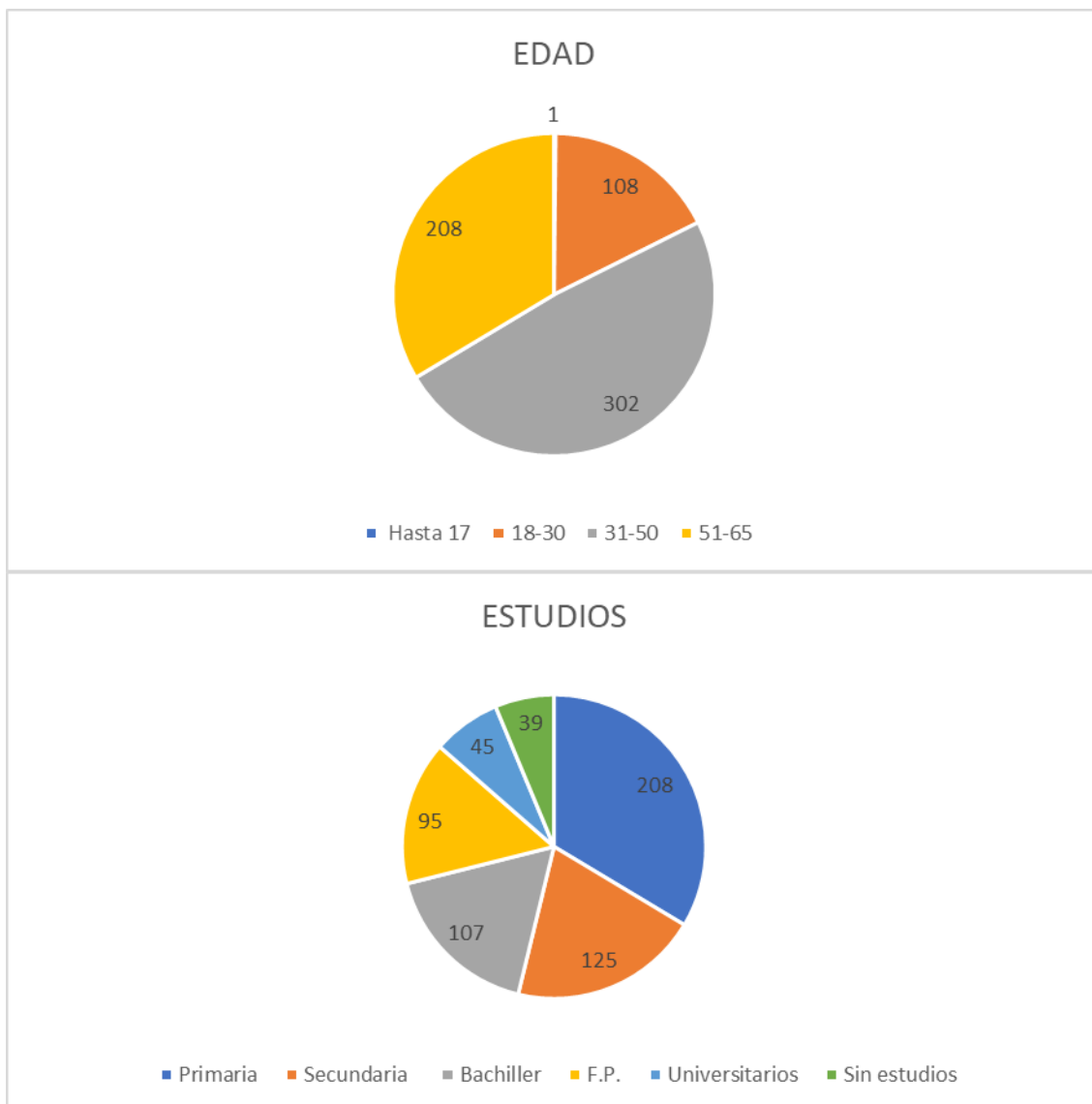
A lo largo del año 2022 se han derivado un total de 234 participantes: 83 hombres y 151 mujeres. Asimismo, durante este periodo, por criterio técnico y tras coordinación con las Trabajadoras Sociales de referencia se ha procedido a dar de baja o suspender temporalmente a un total de 181 personas.

En relación a los itinerarios laborales personalizados señalar que se mantienen activos 77 al finalizar el año con el objetivo de intensificar la atención a las personas participantes en lo que respecta al número de citas. El número total de atenciones con las personas usuarias del servicio se desglosan en el siguiente cuadro:

MES	NÚMERO DE ATENCIONES				
	H	%	M	%	TOTAL
ENERO	28	20,59	108	79,41	136
FEBRERO	33	24,81	100	75,19	133
MARZO	50	29,76	118	70,24	168
ABRIL	30	25,21	89	74,79	119
MAYO	26	22,81	88	77,19	114
JUNIO	45	31,25	99	68,75	144
JULIO	22	37,93	36	62,04	58
AGOSTO	7	24,14	22	75,86	29
SEPTIEMBRE	16	21,92	57	78,08	73

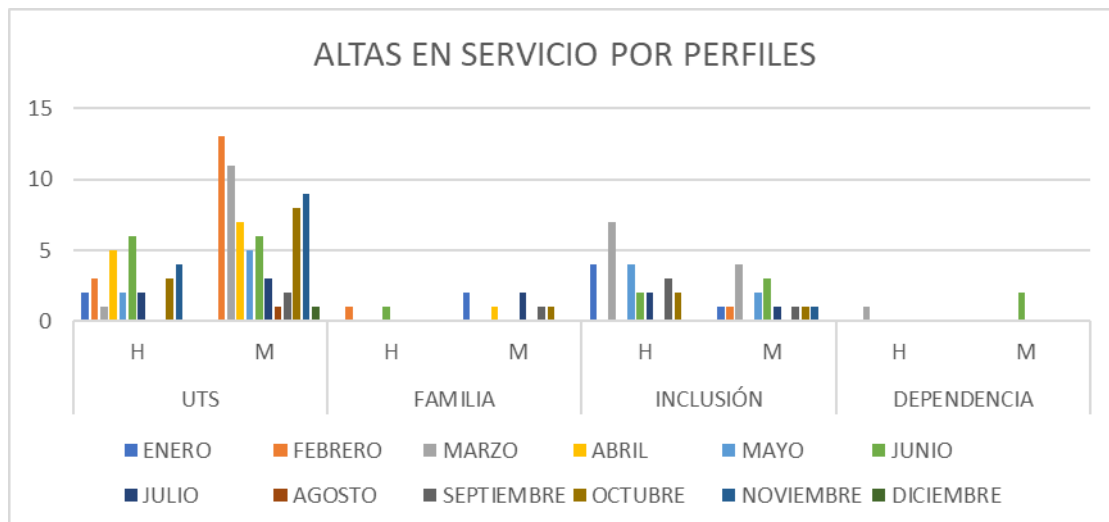
OCTUBRE	25	28,41	63	71,59	88
NOVIEMBRE	16	19,51	66	80,49	82
DICIEMBRE	6	23,08	20	76,92	26
TOTAL	304	25,98	866	74,02	1170

Con respecto a la edad y al nivel de estudios, las siguientes gráficas representan los datos en este sentido de las personas que han sido atendidas a lo largo de 2022:



El Servicio tiene una alta capacidad de respuesta a las derivaciones internas realizadas mensualmente, intentando dar respuesta lo antes posible dependiendo del número de itinerarios activos en cada momento.

MES	COMPARATIVA DERIVACIONES / ALTAS		
	DERIVACIONES	ALTAS	COMPARATIVA
ENERO	8	9	112,50%
FEBRERO	35	18	51,42%
MARZO	43	24	55,81%
ABRIL	24	13	54,16%
MAYO	15	13	86,66%
JUNIO	29	20	68,96%
JULIO	7	10	142,85%
AGOSTO	1	1	100,00%
SEPTIEMBRE	24	7	29,16%
OCTUBRE	15	15	100,00%
NOVIEMBRE	27	14	51,85%
DICIEMBRE	6	1	50,00%
TOTAL	234	145	61,96%



En las personas que acuden al Servicio se repiten ciertos patrones que suponen un reto a la hora plantear objetivos reales en lo que respecta a la empleabilidad en sí. Un perfil muy recurrente es mujer (familia monomarental)

con hijos menores a cargo y sin demasiados apoyos en el entorno, lo que supone una disponibilidad muy limitada a la hora de trabajar.

Asimismo, por mencionar otro perfil recurrente, encontramos hombres, mayores de 45 años, parado de larga duración, sin formación. Características que suponen un gran hándicap para la inserción laboral.

En el apartado de inserciones, comentar que durante este año 2022 se han producido un total de 70 contrataciones, de las cuales 16 han sido directas (equipo de intermediación de La Rueda Asociación) y 54 han sido indirectas (apoyo y seguimiento desde el propio 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 señalar la notable diferencia en cuanto a la inserción de hombres y mujeres (18 hombres contratados frente a 52 mujeres).

MES	CONTRATOS TOTALES / INSERCIONES															
	0-3 MESES			3-6 MESES			6-1 AÑO			INDEFINIDOS			FIN OBRA			TOTAL
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	
ENERO	0	4	4	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	6
FEBRERO	0	2	2	1	0	1	0	1	1	1	1	2	0	0	0	6
MARZO	0	2	2	2	0	2	0	1	1	0	1	1	0	0	0	6
ABRIL	1	3	4	0	0	0	0	2	2	0	2	2	0	0	0	8
MAYO	0	8	8	1	0	1	0	1	1	1	2	3	0	0	0	13
JUNIO	2	6	8	0	0	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	11
JULIO	1	2	3	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	5
AGOSTO	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	3
OCTUBRE	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
NOVIEMBRE	0	1	1	1	1	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	5
DICIEMBRE	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
TOTAL	7	28	35	5	4	9	0	7	7	5	13	18	1	0	1	70

Si nos fijamos en los sectores de ocupación, han sido variados, aunque podemos ordenar de mayor a menor número de inserciones los siguientes: limpieza, atención al cliente, empleada de hogar y, finalmente, camarero/a o dependiente/a.



ÁREA SOCIO EDUCATIVA

En el área Socio Educativa, indicar que se ha mantenido en intervención a una media de unas 40 personas al mes. Comparando el porcentaje de dificultad de los y las participantes se puede observar como lo hombres tienen mayor dificultad en el ámbito social (integración en lo social). Esto es debido a que la mayoría son personas sin hogar o en condiciones habitacionales dentro de la clasificación ETHOS. Seguido del ámbito de la salud, donde 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 integración social o en las condiciones habitacionales, en términos generales. En lo respecta a 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

A lo largo de este año se han desarrollado un total de 6 talleres o acciones grupales mantenidas:

“Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) Niveles básicos y avanzado”, “Cinco Pasos Imprescindibles para la Búsqueda de Empleo (BAE)”, “Competencias Básicas para el Empleo”, “Salidas Grupales” y “Gestiones”.

La actividad “Salidas Grupales”, se llevó a cabo entre los meses de enero a junio; y la actividad “Gestiones” desde el mes de octubre hasta el mes de diciembre. Ambas actividades surgieron de la detección por parte del equipo del Servicio.

Es importante hacer mención, en este punto, de la continuidad y regularidad en la asistencia. La participación, desde una perspectiva de género, ha sido bastante pareja, aunque sigue dándose una mayor asistencia por parte de las mujeres, por mes y por temática del taller.

El taller con mayor número de sesiones impartidas y asistencia, así como el más demandado ha sido el de TIC NIVEL BÁSICO Y NIVEL AVANZADO, con 81 sesiones cada una. Esto se debe a la notable brecha digital existente actualmente. Siguiendo este orden, el tercer taller con mayor asistencia ha sido BAE (5 pasos) seguido del de Competencias Básicas para el empleo.

Por último, indicar que en enero se comenzó a realizar la actividad de salidas grupales al entorno (viernes) aunque, por organización del equipo, se tuvo de dejar de realizar esta actividad en el mes de julio. Por otro lado, se detectó la necesidad de dar respuesta a necesidades puntuales que tenían las personas participantes (gestiones con la administración, solicitudes, etc.) y se decidió crear un espacio los viernes para que pudieran hacerlo con apoyo de la formadora. Este espacio comenzó en octubre, y continuará durante el año 2023.

9. PUNTO DE INFORMACIÓN AL VOLUNTARIADO

9.1. PERSONAL

El personal dedicado a la atención al Punto de Información al Voluntariado (PIV) es el siguiente:

- Personal técnico: Rosa María Domingo y Beatriz Mochón.

Su ubicación y los horarios de atención son:

- 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

9.2.1. RELATIVAS A LA DIFUSIÓN DEL PIV

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

9.2.2. RELATIVAS A LA PROMOCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL VOLUNTARIADO

Los cursos que se han organizado desde el PIV de San Sebastián de los Reyes, en colaboración con la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, a lo largo del año 2022 son los siguientes:

- Formación Básica en el Voluntariado. 25, 26 y 27 de abril de 2022. No realizado por falta de inscripciones.
- Técnicas de relajación para personas voluntarias. Realizado los días 18 y 19 de mayo de 2022. 19 asistentes.
- Habilidades sociales del voluntario en el acompañamiento de personas mayores. Realizado los días 25 y 26 de octubre de 2022. 12 asistentes.
- Coaching desde el Voluntariado. Realizado los días 29 y 30 de noviembre de 2022. 25 asistentes

9.3 ANEXO: RECOGIDA DE DATOS PIV 2022

1. VOLUNTARIOS

1.1 Ciudadanos que han solicitado información en el PIV 2022:

CONTACTO:	Nº DE CIUDADANOS	PORCENTAJE
Telefónico	32	3,86%
Presencial	28	3,38%
Telemático	769	92,76%
TOTAL	829	100%

1.2. Seguimiento de voluntarios 2022:

Nº DE VOLUNTARIOS

¿Cuántos voluntarios tiene registrados el PIV?	633
Nº de voluntarios inscritos en el 2022	25

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

1.3 Datos de las personas inscritas en el PIV 2022:

Distribución por edad de las personas inscritas en el PIV 2022:

EDAD	Nº VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
14-15 años	0	0%
16-17 años	2	8%
18-25 años	9	36%
26-40 años	7	28%
41-55 años	5	20%
56-64 años	1	4%
>65 años	1	4%

Distribución por sexo de las personas inscritas en el PIV 2022:

SEXO	Nº VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
Hombres	7	28,00%
Mujeres	18	72,00%
TOTAL	25	100%

Distribución por ocupación de las personas inscritas en el PIV 2022

OCUPACIÓN	Nº VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
Desempleado	4	16%
Empleado	12	48%

Estudiante	7	28%
Prejubilado/Jubilado	2	8%
TOTAL	25	100%

Nivel formativo de los voluntarios inscritos en el PIV 2022:

NIVEL FORMATIVO	Nº VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
Bachillerato	5	20%
Formación Profesional	3	12%
Primaria/EGB	3	12%
Secundaria	4	16%
Sin Estudios	0	0%
Universitario	10	40%
TOTAL	25	100%

Tipo de voluntariado en el que señalan interés por participar las personas inscritas en el PIV 2022:

TIPO DE VOLUNTARIADO	Nº DE VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
Comunitario	4	4,12%
Corporativo/Empresarial	4	4,12%
Cultural	10	10,31%
Deportivo	5	5,15%
Educativo	11	11,34%
Emergencias	5	5,15%
Europeo	1	1,03%
Gestión de organizaciones	2	2,06%

Internacional al Desarrollo	1	1,03%
Medioambiental	6	6,19%
Ocio y Tiempo Libre	13	13,40%
On LINE	2	2,06%
Puntual	2	2,06%
Sanitario	5	5,15%
Social	25	25,77%
Universitario	1	1,03%

Gestión de Programas/Actividades en los que participan voluntarios:

	Nº PROGRAMAS	Nº VOLUNTARIOS
Programas o actividades gestionadas por entidades	36	27
Programas o actividades gestionadas por Ayuntamiento: <ul style="list-style-type: none"> - De igual a igual, de Delegación de Personas Mayores (22 voluntarios/as). - Apoyo Escolar en Tardes del Cole, de Delegación de Educación. - Camino Escolar Seguro. - Protección Civil. - Mesa de Participación Juvenil, del Centro Joven. 	5	54

2. ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO

	Nº ORGANIZACIONES
Nº Organizaciones inscritas en el PIV	36
Nº Organizaciones inscritas en el 2022	0
Relación de Organizaciones: - ASOCIACION SOCIO CULTURAL DE AGENTES	

<p>COMUNITARIOS ASCAC Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASOCIACION DEL SINDROME DE INMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA ASIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - FUNDACION CENTRO ENSEÑANZA ESPECIAL. Centro Ocupacional Granja San Jose Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE PADRES DE ALUMNOS DE INTEGRACION APAI Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE PADRES DE DISCAPACITADOS DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES APADIS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - CRUZ ROJA ESPAÑOLA - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES CRE SSREYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION CULTURAL HISPANO ARABE ALEGRIA ACHAA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION MAURITANO-ESPAÑOLA DE INTERCAMBIO CULTURAL - S. S. DE LOS REYES A.M.E.I.C. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - CENTRO JOVEN DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes -AYTO SSRR. PROGRAMA DE INTEGRACION DE POBLACION INMIGRANTE Y EN DIFICULTAD SOCIAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE FAMILIARES Y AFECTADOS DE SALUD MENTAL AFASAME Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - CONSEJO DE LA JUVENTUD DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES C.J.S.S.R. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ORGANIZACION NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES - S.S. DE LOS REYES ONCE S.S.REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - RED AGUSTINIANA PARA LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO REDA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ALTAMIROS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - AYTO SSRR. SECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES: PROYECTO SOCIOEDUCATIVO EN HABILIDADES SOCIALES Y PERSONAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACIÓN CULTURAL NORTE JOVEN - ALCOBENDAS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - AYTO. SSRR SECCIÓN DE JUVENTUD E INFANCIA 	
--	--

<p>Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - AYTO. SSRR SECCIÓN DE MUJER/IGUALDAD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - AYTO. SSRR. SECCIÓN DE SEGURIDAD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - AYTO. SSRR. SECCIÓN DE EDUCACIÓN: ESCUELA DE PADRES Y MADRES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACIÓN DE RESTAURADORES SIN FRONTERAS A-RSF Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACIÓN DE PADRES DE MINUSVÁLIDOS DE ALCOBENDAS APAMA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACIÓN DE PADRES ALUMNOS CON DISCAPACIDAD DE ALCOBENDAS APAMA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACIÓN SÍNDROME DE ANGELMAN - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES ASA SS REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACIÓN DE OCIO Y TIEMPO LIBRE CON DISCAPACIDAD "LA LUNA" LA LUNA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACIÓN JUVENIL G.A.A.R.@ (GRUPO ASOCIADO DE ANIME, ROL Y ACTIVIDADES TECNOLÓGICAS) G.A.A.R.@ Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - BRAKE MASTER FLOW B.M.F Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - SHOW DANCER SD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACIÓN JUVENIL DE OCIO Y TIEMPO LIBRE "ZINAL" A.O.T ZINAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACIÓN DE RUMANOS "SCANTEIA" SCANTEIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - 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</p>	
---	--

CIVIL - AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES PROTECCIÓN CIVIL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes	
Actualizadas hasta la fecha en el SIAV	36

3. EMPRESAS

	Nº DE EMPRESAS
Nº y relación de empresas con las que se ha colaborado en proyectos de voluntariado corporativo en el 2022:	Ninguna

10. UNIDAD ADMINISTRATIVA

10.1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

Asimismo, los/as profesionales de esta Unidad desarrollan un trabajo de apoyo técnico administrativo a la Jefatura de Sección, a la Concejala Delegada de Bienestar y Protección Social y a la Directora General de Cohesión Social. 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 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.

10.2 PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

De enero a julio de 2022, la Unidad Administrativa ha estado formada por 6 personas (3 Auxiliares Administrativos, dos Administrativas y 1 Técnica Especialista en segunda actividad, proveniente de Escuelas Infantiles), y de

agosto a diciembre, por 5 personas, por finalización de contrato de una Auxiliar Administrativa.

10.3. LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

- Tramitación administrativa de las prestaciones económicas y los servicios propios de Servicios Sociales (Ayudas de Emergencia Social, Servicios de Ayuda a Domicilio /Teleasistencia, Comida a Domicilio y Subvención de Comedores de Mayores, Punto de Encuentro Familiar, Mediación Familiar).
- Recepción de solicitudes registradas de entrada por el Ayuntamiento, así como su aceptación en el Programa Firmadoc y su distribución entre el personal encargado de su resolución.
- Consulta, a petición de las trabajadoras sociales, si ellas no pueden realizar la 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).
- Facilitar datos a las trabajadoras sociales sobre el envío de solicitudes de Renta Mínima de Inserción
- Facilitar datos a las trabajadoras sociales sobre la recepción de documentación relativa a desahucios
- 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, a petición de las trabajadoras sociales, si requieren el expediente en papel para la atención a las personas usuarias.

- Control y fotocopias de los impresos y documentos necesarios para la atención al usuario.
- Atención presencial y telefónica al usuario (citaciones, entrega de impresos y documentación, derivación a otros servicios, recepción de notas para el personal).
- Información sobre el estado de las ayudas, tanto a las trabajadoras sociales como a los solicitantes de las mismas.
- Desconvocatoria y cambio de citas, así como citaciones por correo.
- Preparación y control de documentación para su envío por el sistema "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.

10.4 EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA EN 2022

DATOS DE ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN POR VENTANILLA ÚNICA ORVE DESDE EL 1 DE ENERO DE 2022 A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

ENVÍOS CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL	24
ENVÍOS DIRECCION GENERAL DE LA DEPENDENCIA Y EL MAYOR	547
ENVÍOS DISCAPACIDAD	55

ENVÍOS PENSIÓN NO CONTRIBUTUVA	47
ENVÍOS RMI	74
ENVÍOS IMV	40
ENVÍOS VIVIENDA	32
OTROS	4
TOTAL	823

Estos datos suponen un incremento en envíos ORVE del 7,85%, en relación al año 2021. Este aumento se ha producido fundamentalmente en la documentación enviada a la Dirección General de la Dependencia y el Mayor de la Comunidad de Madrid, que, en el año 2022, se ha incrementado en un 34,19%.

DATOS DE ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN RECIBIDA O ENVIADA A TRAVÉS DE CORREO CERTIFICADO, FAX O CORREO ELECTRÓNICO DESDE EL 1 DE ENERO DE 2022 A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

	ENVIADOS	RECIBIDOS
AÑO 2022	414	393
AÑO 2021	296	300
Diferencia	118 (incremento)	93 (incremento)

Como se aprecia en ambas tablas, se ha producido un aumento importante del número de documentos enviados y recibidos en la sección de Servicios Sociales con origen y/o destino otros organismos públicos y privados.

Las tareas de Registro de entrada y salida con destino la unidad de Servicios Sociales, también han experimentado un crecimiento notable, toda vez que se intenta hacer consciente a los ciudadanos de la importancia del procedimiento administrativo y sus plazos. Con fecha 12 de septiembre se incluyó a la Sección en el sistema de Cita Previa del Ayuntamiento, de tal manera que, los ciudadanos que desearan registrar documentación, con destino nuestra unidad, tuvieran la posibilidad de solicitar cita tanto para nuestro centro como para los otros registros del Servicio de Atención Ciudadana (SAC). Una cita con la trabajadora social se ha considerado, durante este tiempo, válida para acceso ese mismo día al registro de documentación.

En el año 2022 se ha gestionado, por parte de la unidad administrativa de Servicios Sociales la convocatoria pública de Ayudas de Comedor Escolar y de Material Escolar, con un total de 1195 solicitudes recibidas y de 2885 alumnos. El número de horas que el personal administrativo ha tenido que dedicar a la convocatoria ha sido muy elevado, tanto en lo que implicaba la preparación de la convocatoria, como en el registro, valoración y publicación. Entre el 12 de septiembre, fecha en la que comenzaba el período de registro, y la publicación de la resolución definitiva el 29 de diciembre, la convocatoria ha ocupado una gran parte de las horas de trabajo de esta unidad. Para el año nuevo se propone, en aras de reducir los plazos y agilizar el proceso, la contratación de más personal durante el tiempo que dure la convocatoria, que tendría que incluir la formación necesaria.

En el último cuatrimestre, coincidiendo con el desarrollo de la convocatoria se han producido algunas bajas del personal de la Unidad Administrativa, que no han sido cubiertas, y que han influido negativamente en el desarrollo de los plazos, tanto de las ayudas como de la convocatoria.

Desde septiembre, las consultas de SCSP por parte de la unidad administrativa se han reducido a la obtención de datos de Hacienda para Dependencia, algunos para AES, consulta corriente de pago con la Hacienda Municipal y otros datos puntuales, a petición de las trabajadoras sociales.

Este año se ha notado un incremento de tareas administrativas relacionadas con el Punto de Encuentro Familiar, que nos ha implicado un mayor número de registros de salida, correos de entrada y salida y cartas certificadas y del servicio de Mediación Familiar, que se ha iniciado en septiembre de 2022.

Las consultas telefónicas siguen aumentando y, al no poder dar respuesta inmediata al gran número de llamadas que se reciben, se ha producido una mayor presencialidad de los usuarios que tienen necesidad de información sobre ayudas, citas, o de nuestros servicios en general.

Entre la última semana de abril y la primera de mayo el personal administrativo ha podido comenzar a teletrabajar un día a la semana. La valoración es muy positiva puesto que, no solo gran parte de las tareas desarrolladas se puede llevar a cabo con esta modalidad, sino que aquellas relacionadas con la atención telefónica, la gestión de ayudas, la valoración de la convocatoria, y cualesquiera otras tareas que necesitan de más concentración y menos interrupciones, se pueden desempeñar mejor bajo la modalidad de teletrabajo. En este sentido podemos destacar que el departamento de Informática del Ayuntamiento ha establecido una serie de mejoras en el Portal del Empleado y en todo lo relativo al programa de registro y firma de documentos. En ciertos momentos de las vacaciones se ha suspendido la posibilidad de teletrabajar al tener que cubrir el servicio presencial con el mínimo establecido de dos personas.

10.5 OBJETIVOS PARA EL 2023

- Atención telefónica más ágil y rápida
- Notificar todas las Ayudas de Emergencia Social y servicios (Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, etc.) gestionados.
- Contar con Tablets que permitan la firma electrónica para autorización del tratamiento de datos personales por parte de los ciudadanos.
- Poder realizar envíos ORVE desde Administración.

- Contar con un sistema de confirmación de citas con la trabajadora social, que envíe sms o similar a las personas usuarias con citas programadas.
- Dar impulso al expediente y al archivo electrónico, que elimine casi en su totalidad el uso del papel y permita la búsqueda y la gestión de documentación de manera más eficiente y agilice el proceso de tramitación y pago de ayudas.
- Dar servicio presencial a la parte de la sección trasladada a finales de año al centro Actúa.
- Agilizar los plazos de resolución de la convocatoria de Ayudas de Comedor y Material Escolar del curso 2023-2024.