

MEMORIA

AÑO 2020

SERVICIOS SOCIALES

SAN SEBASTIAN DE LOS REYES

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO	5
1.1. UBICACIÓN Y CONTACTO	6
1.2. HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO	7
2. INTRODUCCIÓN.....	8
2.1. INTRODUCCION.....	9
2.2. COVID 19	16
3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIO DE SERVICIOS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	20
3.1. SISTEMA SE INFORMACION DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES (SIUSS).....	21
3.2. ADMINISTRACION ELECTRONICA	22
4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL	25
4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES	26
4.2. CARACTERISTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2020	55
4.3. DATOS GENERALES DE INTERVENCION DIRECTA EN SERVICIOS SOCIALES.....	62
5. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL.....	65
5.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE U.T.S.	66
5.2 EMERGENCIA SOCIAL.....	69
5.3. COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL, Y/O DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL	81
6. UNIDAD DE DEPENDENCIA Y MAYORES.....	87
6.1. DATOS GLOBALES DEPENDENCIA.....	88
6.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (S.A.D).....	90
6.3. TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD).....	99
6.4. CENTROS DE DÍA Y ESTANCIA EN RESIDENCIA TEMPORAL	101
6.5. PROGRAMA DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA.....	105
6.6. COMEDORES DE MAYORES: GLORIA FUERTES Y COMUNIDAD DE MADRID.....	108
6.7. PROGRAMA RESPIRO	111
7. UNIDAD DE FAMILIA	114
7.1. PROGRAMA DE FAMILIA	115
7.2 PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES	145
7.3.SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR	152
7.4 PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO.....	156
7.5 CONCLUSIONES:.....	157
7.6 OBJETIVOS 2021	158
8. PROGRAMA DE INCLUSION SOCIAL	160
8.1. PROGRAMA DE INCLUSION SOCIAL	161
8.2 PERSONAS SIN HOGAR.....	163
8.3 RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN.....	165

8.4 COMEDOR SOCIAL.....	169
9. PUNTO DE INFORMACION AL VOLUNTARIADO	173
9.1. PERSONAL:	174
9.2. ACTIVIDADES:	174
9.3 ANEXO PARA LA RECOGIDA DE DATOS:.....	176
10 . PROGRAMA DE COOPERACION SOCIAL:	185
SOLIDARIDAD Y TRABAJO COMUNITARIO	185
10.1. INTRODUCCIÓN.....	186
10.2 OBJETIVOS	188
10.3 ACTUACIONES REALIZADAS	188
10.4 RESUMEN REUNIONES	189
10.5 PROYECTO FINAL DE VIDA Y SOLEDAD	190
11. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	192
11.1. INTRODUCCIÓN.....	193
11.2 PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	193
11.3. OBJETIVOS	193
11.4. LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	194
11.5. EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN 2020	197
11.6. NECESIDADES PARA EL 2021	198
12. OBJETIVOS 2021	199

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>Jefatura de Sección: vrebollos@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 y Dependencia: vlopezb@ssreyes.org</p> <p>Programa Inclusión Social: rgalveza@ssreyes.org</p> <p>Programa de Cooperación Social: ncasanovap@ssreyes.org</p> <p>Unidad Administrativa: efuentel@ssreyes.org</p>

1.2. HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO

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

2. INTRODUCCIÓN

2.1. INTRODUCCION

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

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

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

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

- **Prestaciones técnicas:** actos profesionales realizados para atender necesidades planteadas por los usuarios del sistema de servicios sociales.
- **Prestaciones económicas:** de carácter periódico o de pago único, concedidas a personas o familias para facilitar su integración social, apoyar el cuidado de

personas dependientes, paliar situaciones transitorias de necesidad o garantizar mínimos de subsistencia.

- **Prestaciones materiales:** aquellas cuyo contenido económico o técnico es sustituido por su equivalente material: atención domiciliaria, teleasistencia, centros de atención diurna, manutención, etc.

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

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

Los datos que aporta esta Memoria 2020 ponen de manifiesto el trabajo realizado por una de las Secciones Municipales con mayor volumen de **gestión presupuestaria**. A lo largo de un año marcado por una crisis mundial sin precedentes, derivada de la pandemia por Covid19, se han invertido en Servicios Sociales **3.886.842,42€ (incluyendo gastos de personal, mantenimiento y programas)**, cantidad que representa un aumento de 979.949,73€ en relación con el importe gastado en el año 2019 (en este año el gasto en Servicios Sociales fue de 2.906.892,69€, suponiendo esta cuantía un incremento, en relación al año 2018, de 96.314,50 €). Hay que destacar este dato, de gran interés, relacionado con la situación de excepcionalidad provocada por la pandemia, que ha provocado importantes cambios en la

intervención en Servicios Sociales: en el año 2020, se ha aumentado la plantilla de personal, se han puesto en marcha nuevos programas, se ha firmado un nuevo Convenio con Comunidad de Madrid (para hacer poder hacer frente de forma conjunta entre ambas Administraciones (autonómica y local) al aumento de la demanda consecuencia de la crisis sanitaria, social y económica) y se han implantado nuevas formas de gestión y organización del trabajo.

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 2020 (dotado por parte de la Comunidad de Madrid con una cantidad de 602.937,84€).

En este año, como respuesta a la situación de emergencia nacional ante la pandemia, el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 dispuso un suplemente de crédito para las Comunidades Autónomas (con el que estas han financiado a las Entidades Locales) para hacer frente a las necesidades de la población, motivadas por las circunstancias excepcionales derivadas del Covid19. En virtud de este traspaso de fondos adicionales, se firmó el Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento y la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, al que Comunidad de Madrid aportó 249.392,27€.

El **número total de usuarios atendidos** en Servicios Sociales Municipales, a lo largo del año 2019, fue de 5.576, que representaban el 6,04% del total de la población del municipio. En los últimos años se había venido experimentando un aumento paulatino de la demanda, que, en el **año 2020**, se ha incrementado significativamente, como consecuencia de las crisis sanitaria y socioeconómica. En este año, se ha atendido a un total de **7.530 personas**, que representan un porcentaje del 8,16% sobre la población total de la localidad, y un aumento de 1.954 personas, en relación al año 2019.

Las **intervenciones** de los **diferentes profesionales de la Sección de Servicios Sociales** se han realizado **sobre** una totalidad de **3.312**

expedientes personales/familiares (355 expedientes más que en el año 2019) **de los cuales 1.114 han sido expedientes nuevos** abiertos a lo largo del año 2020.

Con relación al **perfil de los usuarios** atendidos en Servicios Sociales, diferenciados por colectivos, indicar que la mayor parte de la población atendida pertenece a los **colectivos PERSONAS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD PROVOCADA POR LA PANDEMIA POR COVID19, FAMILIA Y PERSONAS MAYORES**. Estos tres son los colectivos, junto con las personas inmigrantes, que han concentrado la mayor parte de las intervenciones en Servicios Sociales a lo largo del año. Se observa un cambio en el perfil de usuario atendido en 2020, consecuencia de la pandemia, puesto que, en el año 2019, en el primer lugar se situaba el sector Familia, seguido de las Personas Mayores y la Población Inmigrante.

Por el contrario, el **perfil tipo** de usuario atendido, en relación al sexo, edad, nacionalidad y composición familiar, se mantiene igual en los dos años, correspondiéndose a una **MUJER, DE 31 A 45 AÑOS, ESPAÑOLA, FORMANDO PARTE DE UNIDADES FAMILIARES CON MENORES A CARGO**.

Durante el año 2020 se han mantenido los **Servicios y Programas** existentes en años anteriores. Hay que destacar que, en este año, se han podido llevar a cabo parte de los objetivos planteados en sus inicios, a pesar de estar marcado por la crisis sanitaria y socioeconómica:

- **Contratación de personal** del que carecía la Sección, lo que ha permitido reorganizar la misma y poder cubrir la atención y la puesta en marcha de nuevos **Programas: Cooperación Social y Programa Respiro**.
- **Puesta en marcha del Programa de Intervención con Personas sin Hogar**.
- **Puesta en marcha del Punto de Encuentro Familiar**.

- **Implantación del Gestor de Turnos y del Registro de prestaciones y servicios** propios de Servicios Sociales.
- **Formalización del Convenio con la Hermandad del Cristo de los Remedios para el Comedor Social.**

En referencia a las **demandas planteadas por los ciudadanos del municipio**, atendidos a lo largo del año, se concentran en tres grandes grupos: en primer lugar, demandas de **servicios y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial, incluyendo en éstas últimas las demandas de apoyos técnicos profesionales** (Trabajadores Sociales, Educadores Sociales, Psicólogos y Mediadores Familiares); en segundo lugar, **demandas de prestaciones económicas** y, en tercer lugar, **demandas de centros, programas, prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social.**

Para dar respuesta a las demandas planteadas en Servicios Sociales, se han aplicado diferentes **recursos de tipo económico, material o técnico**. En el año 2020, estos han sido los recursos aplicados:

- **En primer lugar, prestaciones económicas** y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia, que representan el 53,66% del total.
- **En segundo lugar, prestaciones de apoyo técnico** de diferentes profesionales de la intervención social que, junto con los **Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia**, forman el bloque de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia, con un porcentaje del 29,08% de recursos totales concedidos.
- **En tercer lugar**, destacan los recursos del bloque de **prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social**, que representan en su conjunto el 9,43%.

En relación a las **prestaciones económicas** propias del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, destinadas a paliar situaciones de necesidad económica (que se han visto incrementadas por la crisis económica derivada de la pandemia por Covid19), indicar que el número total de **Ayudas de Emergencia Social** gestionadas durante el año ha sido muy elevado: **6.729, destinando un importe total de 1.771.901,54€**. A destacar el importante aumento del gasto, con relación al año 2019, destinado a financiar este tipo de Ayudas: concretamente 574.444,43€ más en el año 2020.

En relación a las personas/familias perceptoras de la **Renta Mínima de Inserción de Comunidad de Madrid**, cuya gestión es competencia de las Entidades Locales, indicar que el número de beneficiarios a 31/12/2019 ha sido de **97**.

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

En este año 2020, además, se ha puesto en marcha el Programa Respiro para apoyar a familias con personas dependientes a cargo. Del mismo se han beneficiado 33 familias, siendo un objetivo para el próximo año 2020 la puesta en marcha, nuevamente, del Programa, con mayor continuidad.

De todos los **servicios y prestaciones** señalados se han beneficiado **un total de 998 ciudadanos y el gasto total** aportado por el Ayuntamiento **ha ascendido a 658.799,61€**.

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 interdisciplinares, 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 2020 **se ha intervenido con 239 familias y 373 menores**. A destacar el hecho de que 55 de las 239 familias han sido nuevas en el Programa.

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

El **número de menores** del municipio **con medidas de protección**, por encontrarse en situación de desamparo, **es de 16**, 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:
755 menores

- **Campus Deportivos:** **315 menores (702 plazas)**

El **importe total** de las **actividades** para estos **menores** ha ascendido, en el año 2020, a **69.644,02€**

En cuanto al **Servicio de Mediación Familiar**, que tiene como objetivo general: ofrecer una nueva manera de resolver los conflictos familiares y de pareja basada en el diálogo y la comunicación eficaz, desde un espacio neutral, confidencial y gratuito al que las partes asisten voluntariamente, ha atendido durante el año a un total de **26 familias y 61 personas** (miembros de las unidades familiares) y ha supuesto un **gasto total de 7.986,30**. Indicar que este servicio sólo se ha prestado durante tres meses del año. Fue suspendido en el mes de marzo, al decretarse el estado de alarma, no llegando a reanudarse antes de su finalización (por fin de contrato) en el mes de noviembre.

2.2. COVID 19

El año 2020 ha quedado marcado por una crisis sanitaria sin precedentes. La Organización Mundial de la Salud elevó el 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el Covid19 a pandemia internacional. La crisis sanitaria motivó la declaración del estado de alarma en nuestro país, que provocó la necesidad de llevar a cabo medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del Covid19. El Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 aprobó un suplemento de crédito destinado a la "protección a la familia y atención a la pobreza infantil, prestaciones básicas de servicios sociales" y mediante Acuerdo del Consejo de Ministros se formalizaron los criterios de distribución de este suplemento, destinado a las Comunidades Autónomas, correspondiendo a la Comunidad de Madrid un importe a distribuir en las entidades de su territorio para el desarrollo de la atención social primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las entidades locales frente al Covid19.

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, a través de la Concejalía de Bienestar y Protección Social, determinó ampliar el presupuesto destinado a la Sección de Servicios Sociales y complementar la aportación

económica realizada por la Comunidad de Madrid, para hacer frente a las necesidades de los vecinos del municipio, afectados por la crisis sanitaria y socioeconómica provocada por el Covid19.

En consecuencia, Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, firmaron un Convenio de Colaboración para atender las necesidades motivadas por circunstancias excepcionales derivadas del Covid19, al que la Comunidad aportó 249.392,27€, distribuidos en tres anexos en los que se incluyen los diferentes Programas a desarrollar a lo largo del año, complementando los Programas, Prestaciones y Servicios propios de la Sección de Servicios Sociales. El importe total del gasto ejecutado en el marco de este Convenio ha sido de 833.122,08€ (aportando el Ayuntamiento un total de 583.729,81€)

ANEXO I. PERSONAL

Ayuntamiento y Comunidad de Madrid, conscientes de la necesidad de personal ya existente en la plantilla de Servicios Sociales, sobrecargada por el volumen de demanda y gestión a consecuencia de la pandemia por Covid19, se plantearon el objetivo de reforzar a la Sección para dotarla de los medios humanos que permitieran poder abordar la atención a los ciudadanos del municipio. A lo largo del año se han contratado: dos Educadores Sociales, una Psicóloga, cinco Trabajadoras Sociales y dos Auxiliares Administrativas.

El coste del personal ha ascendido a 411.232,09€

ANEXO II. ATENCION SOCIAL PRIMARIA

En este Anexo se incluyen los siguientes Programas y prestaciones:

- **Emergencia Social**: Aumento de la dotación económica destinada a Ayudas de Emergencia Social.

- Prevención, Inserción y Promoción Social:

En el que se han incluido los siguientes Proyectos:

1- Sad: Aumento en la dotación económica para incrementar las prestaciones de Ayuda a domicilio a personas afectadas por la crisis provocada por el Covid19

2- Teleasistencia: Incremento del presupuesto para dar de alta un mayor número de terminales.

3- Comida a domicilio: Refuerzo de los servicios de proximidad de carácter domiciliario para garantizar la alimentación de personas mayores, con discapacidad o situación de dependencia o exclusión social, compensando así el cierre de los Comedores.

4- Personas sin hogar: Proyecto enmarcado en el Programa de Inclusión de Servicios Sociales, destinado a reforzar las estructuras y contenidos planificados desde el Programa, a través de la cobertura de necesidades básicas como alojamiento y manutención, así como el desarrollo de itinerarios de empleabilidad de las unidades familiares en situación de vulnerabilidad y riesgo.

5- Proyecto de Conciliación Familiar: Destinado a reforzar con servicios y dispositivos adecuados la conciliación para aquellas familias, especialmente monoparentales, que cuenten con bajos ingresos y necesiten acudir a su centro de trabajo o salir de su domicilio por razones urgentes y justificadas.

6- Proyecto Respiro Familiar: Dirigido a apoyar con servicios y dispositivos adecuados a las familias con personas dependientes a su cargo. Todos estos Proyectos, ejecutados a lo largo del año 2020, se desglosan y explican con detenimiento en los correspondientes apartados de esta Memoria. El importe destinado a hacer frente a todos ellos ha ascendido a 391.989,99€

ANEXO III. APOYO A LA FAMILIA E INFANCIA

En este Programa se han financiado Ayudas económicas o prestaciones directas de servicios de distribución de alimentos a familias con menores a cargo por un importe de 29.900€.

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

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

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

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

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

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

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

El Módulo de Cita Previa, es utilizado por las Auxiliares Administrativas y las Trabajadoras Sociales para la gestión diaria de las entrevistas con los usuarios.

El módulo de Maltrato Infantil se está comenzando a utilizar por parte de los profesionales de la Unidad de Familia, si bien son muy pocos los expedientes registrados en el mismo a lo largo del año 2020 por falta de tiempo de los técnicos, dada la situación vivida por la pandemia por Covid19 y la complejidad y extensión del módulo. El módulo de Violencia de Género no se utiliza.

De las tareas planteadas para el presente año, en relación al desarrollo y mejora de SIUSS, continúan pendientes (por falta de personal para hacerse cargo de ellas):

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

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

3.2. ADMINISTRACION ELECTRONICA

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

En la Sección de Servicios Sociales, desde el año 2018, se está utilizando la firma electrónica (por parte de todos los profesionales) y la aplicación SCSP para el acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos, siendo muy numerosas las consultas realizadas a lo largo del año en esta plataforma, puesto que se requieren en la gestión de todas las prestaciones económicas y servicios (Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Comida a Domicilio, Comedores de Personas Mayores y Plazas en Centros de Atención Diurna y de Residencia Temporal) así como en la convocatoria de Ayudas de Comedor Escolar (realizada por primera vez en el año 2020).

En el año 2020 se ha puesto en marcha la aplicación Gestor de Citas, para la gestión de la lista de espera de los usuarios que acuden

presencialmente al Centro de Servicios Sociales, para ser atendidos por las Trabajadoras Sociales (a las que acuden mediante cita previa) o por el personal administrativo, que realiza (sin cita previa) tareas de información general, citaciones y registro de solicitudes de trámites propios de la Sección.

El Gestor de Citas está totalmente operativo para el control de la atención en el Centro por parte del personal de Administración, si bien aún no se ha implantado su uso para las Trabajadoras Sociales. A lo largo del primer trimestre del año 2021 se prevé se inicie su utilización por parte de estas profesionales.

Un avance importante en la gestión del trabajo del Centro de Servicios Sociales y en la mejora de la atención prestada a los usuarios, ha sido la puesta en marcha del Registro de entrada y salida de documentos con origen y destino en esta Sección Municipal. En el último trimestre del año 2020 se inició la actividad de este Registro, que permite que los usuarios realicen sus tramitaciones en el propio Centro de Servicios Sociales, al que acuden habitualmente para ser atendidos por sus profesionales de referencia. No obstante, a pesar de poder ser registrada de entrada o salida la documentación presentada, en el Centro se carece de recursos técnicos para poder completar el trámite adecuadamente. Por tanto, uno de los objetivos a cubrir en el año 2021, es la adquisición de scanner para poder recepcionar los documentos que se presentan y devolverlos a los interesados, así como entregarles los documentos con pegatinas con los datos del registro, puesto que, en estos momentos, estos datos se anotan manualmente en los documentos.

Uno de los objetivos indicados en la Memoria 2019 para el año 2020 era la: "implementación del procedimiento de gestión electrónica de los servicios y las prestaciones económicas gestionadas en Servicios Sociales". Este objetivo no ha podido llevarse a cabo por dos motivos, siendo el principal de ellos la no adecuación de la aplicación informática actual para llevar a cabo el procedimiento de gestión (puesto que en los próximos años será una aplicación

distinta la que se utilizará para el mismo) y la falta de tiempo por parte del personal de Servicios Sociales y de las restantes Secciones Municipales implicadas en la puesta en marcha de este procedimiento.

Continúa siendo este uno de los objetivos prioritarios de esta Sección para el año 2021, junto con la mejora y modernización de los mecanismos de gestión administrativa e informática de Servicios Sociales, que se está abordando con las Secciones de Organización y Calidad e Informática.

4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL

4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES

El último dato del INE (Instituto Nacional de Estadística) sobre la población de San Sebastián de los Reyes, correspondiente al año 2020, indica una población total de 91.224 habitantes, de los cuales:

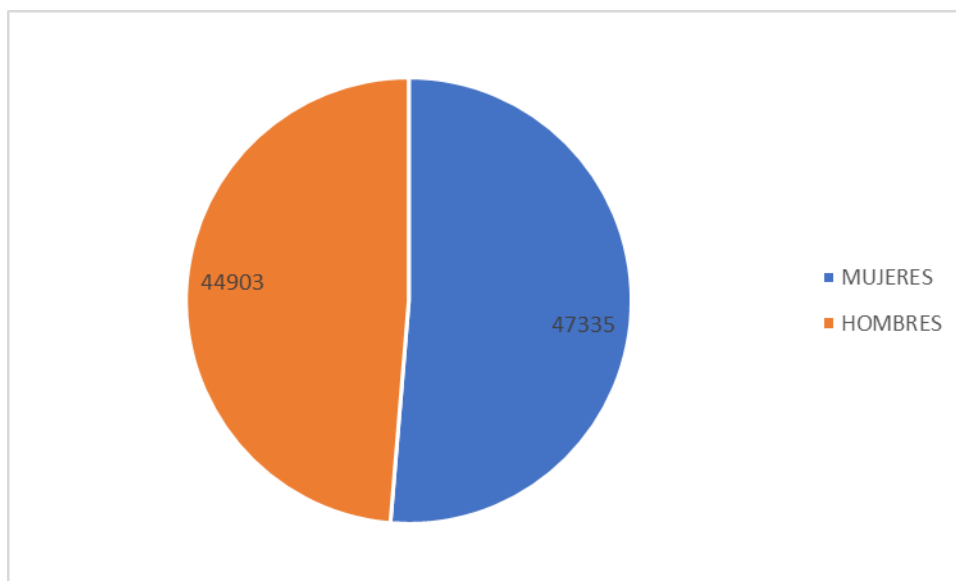
Hombres: 44.477

Mujeres: 46.747

No obstante, el dato publicado en la Web del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, referenciado en el padrón municipal, a fecha 23/10/2020, informa una población total de 92.238 habitantes, distribuidos en:

- Hombres: 44.903 (%)

- Mujeres: 47.335 (%)



La población por edades (de la población total con datos del padrón municipal del año 2020) se distribuye de la siguiente forma:

Población de 0–9 años: 10.300 habitantes, que representan el 11,16% del total de población (51,11% mujeres y 48,89% hombres).

Población comprendida entre 10–19 años: 10.383 habitantes, el 11,25% del total (51,77% mujeres y 48,23% hombres).

Población de 20-49 años: 40.300 habitantes: 43,70% del total de población (48,95% de mujeres y 51,05% de hombres).

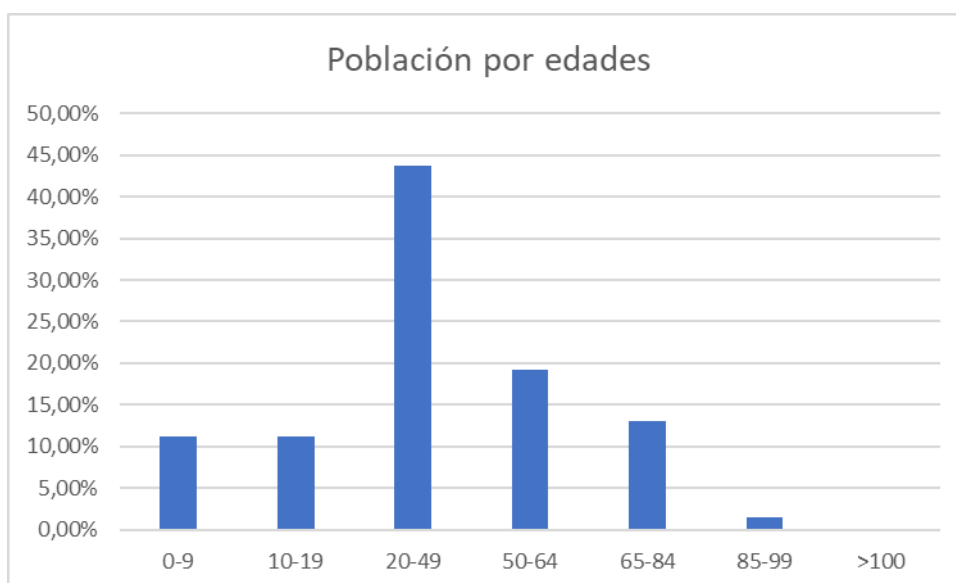
Población de 50-64 años: 17.771 habitantes: 19,27% del total (47,53% de mujeres y 52,47% de hombres).

Población comprendida entre 65-84 años: 12.054 habitantes: 13,07% del total de población (46,30% de mujeres y 53,70% de hombres).

Población de 85-99 años: 1.414 habitantes: 1,53% del total (35,85% mujeres y 64,15% hombres).

Población > 100 años: 16 habitantes: 0,02% del total de población (87,50% mujeres y 12,5% hombres).

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



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

Población extranjera

Los datos sobre población extranjera publicados en la Web Municipal, referenciados a fecha 26/10/2020, indican un total de población de 92.256 personas, de las cuales 10.511 son extranjeras, lo que representa un porcentaje del 11,39%.

La población española (81.745 personas) representa el 88,61% del total de habitantes de la localidad.

Con relación a años anteriores, hay que señalar un dato de interés, acerca de la población extranjera: tras haber disminuido en el período 2011-2016, en los años posteriores se ha producido un paulatino incremento de esta población. Concretamente, a fecha 1/06/2019, se constató un aumento de 1.635 personas, frente al dato publicado referenciado a 1/01/2017 y, en el año 2020 se ha producido (a fecha 26/10/2020) un aumento (en relación con el dato del 01/06/2019) de 272 personas.

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

- Rumanía (1.045 personas)
- Colombia (998 personas)
- Venezuela (861 personas)
- Paraguay (727 personas)
- Marruecos (666 personas)

Franjas de Edad:

El mayor número de habitantes (40.300 personas) se sitúa en edades comprendidas entre los 20 y los 49 años, seguido de los menores de 19 años (20.683 personas) y de la población de 50 a 64 años (17.771 personas).

Por otra parte, el número de habitantes mayores de 65 años asciende a 13.484 personas (que representa el 14,62% del total de población del municipio), de las cuales 1.430 personas tienen más de 85 años.

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

Población con discapacidad

Según datos proporcionados por el INE y la Comunidad de Madrid (Centro Base de Valoración y Orientación a Personas con Discapacidad y el Centro Regional de Coordinación y Valoración Infantil) y referenciados en la Web Municipal, con relación al año 2018 y a un total de población de 87.724 habitantes:

- El número de personas con discapacidad de 0 a 64 años asciende a 2.619 personas.

- El número de personas con discapacidad de 65 o más años asciende a 1.393 personas.

- El número total de personas valoradas discapacitadas: 4.012, representan el 4,57% del total de población (tomando como referencia una población de 87.724 personas).

- Por tipología de discapacidad destaca la física: 2.130 personas, seguida de la psíquica: 1.301 y, en esta última, se señala el predominio de la

enfermedad mental: 916 personas. El número total de personas con discapacidad sensorial es de 528.

- En relación con la tipología y género indicar que, en el caso de todos los tipos de discapacidad (física, psíquica, enfermedad mental, intelectual y sensorial), es mayor el número de hombres que de mujeres, siendo la diferencia mucho más significativa en el caso de la discapacidad física.

A) EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES.

El número total de expedientes activos en el Centro de Servicios Sociales en el año 2020 ha sido de 3.312.

De estos 3.312 expedientes, 1.114 son nuevos (abiertos a lo largo del año 2020). En SIUSS, cada expediente recoge los datos de identificación del titular y de todos los miembros de la unidad familiar, los datos del hábitat, la historia social y otros datos complementarios y todas las intervenciones asociadas a todos ellos. Los datos de número total de expedientes SIUSS en el año 2020, así como el número total de usuarios con intervenciones individuales o múltiples se reflejan en el siguiente cuadro:

Nº total expedientes con intervención 2020.....	3.312
Nº total expedientes nuevos.....	1.114
Nº total exp. antiguos con intervención.....	2.198
Nº total de usuarios atendidos (sin repetición).....	7.530
Nº total de usuarios atendidos (con repetición).....	13.554
Nº total de usuarios nuevos atendidos (sin rep.).....	2.359
Nº total de usuarios nuevos atendidos (con repetición).....	4.246
Nº de usuarios antiguos con intervención (sin rep.).....	5.171

Nº de usuarios antiguos con intervención (con rep.).....9.308

El número total de expedientes nuevos representa el 33,64% del total de expedientes con intervención en Servicios Sociales, durante el año 2020, frente a los expedientes antiguos, con intervenciones nuevas o antiguas actualizadas a lo largo del año, que suponen un 66,36% del total.

Por otra parte, en relación con la población atendida, hay que indicar que los usuarios antiguos (con expedientes abiertos antes de enero de 2020) atendidos representan un porcentaje del 68,67% del total. El porcentaje de usuarios nuevos es del 31,33%.

Nº TOTAL EXPEDIENTES NUEVOS / ANTIGUOS

EXP NUEVOS: 33,64%

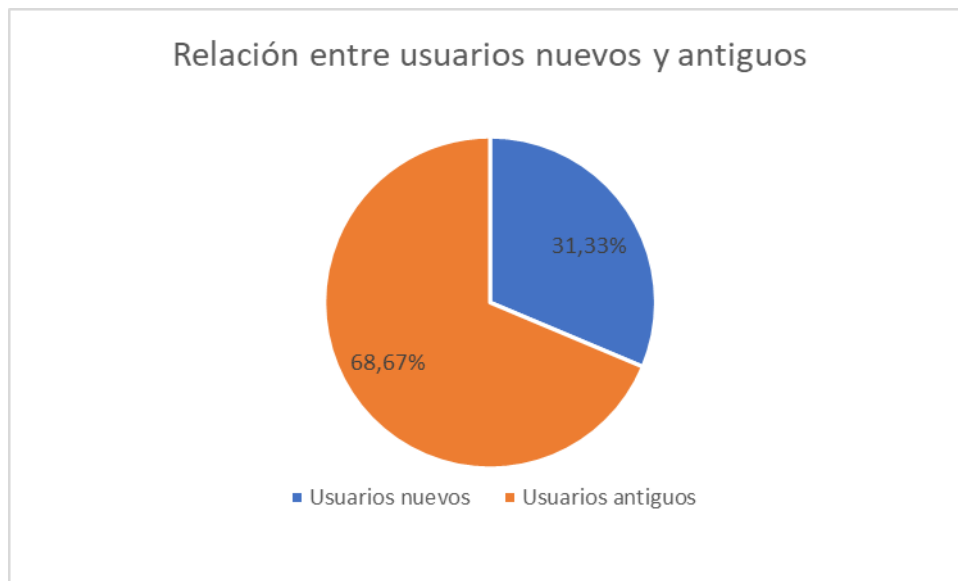
EXP ANTIGUOS: 66,36 %



Nº TOTAL USUARIOS NUEVOS / ANTIGUOS

USUARIOS NUEVOS: 31,33%

USUARIOS ANTIGUOS: 68,67%



En relación con el año 2019, en el año 2020, se observan los siguientes datos:

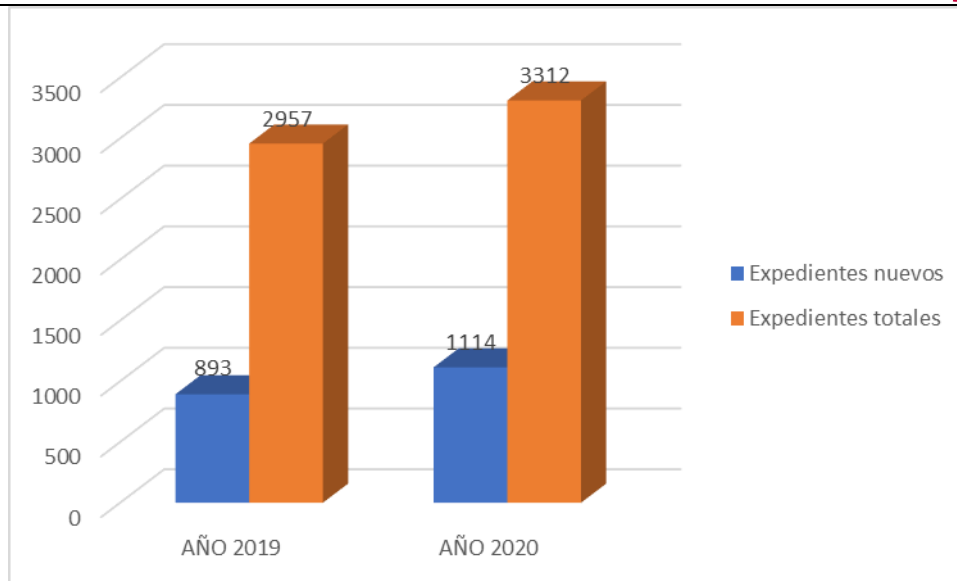
- Aumento del número de expedientes tanto nuevos (abiertos a lo largo del año 2020) como antiguos (abiertos en años anteriores) con intervención: en el caso de los expedientes nuevos, el aumento ha sido de 221 y, en el caso de los expedientes antiguos, de 134.

- Aumento en el número de usuarios atendidos, tanto pertenecientes a expedientes antiguos como a expedientes de nueva apertura en el año 2020: en el caso de expedientes antiguos, el aumento ha sido de 1.101 usuarios y en los expedientes nuevos han sido un total de 853 usuarios los nuevos atendidos a lo largo del año.

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

Hay que destacar, por tanto, de todo lo señalado, el siguiente dato de interés: en el año 2020 se ha intervenido con un total de 7.530 personas, que suponen un aumento, con relación al año 2019, de 1.954 personas. Asimismo, se ha trabajado con un total de expedientes de 3.312 expedientes, lo que supone un aumento de 355 expedientes, en comparación con el año anterior. En relación con este último dato, señalar que, de los 355 expedientes más trabajados en el año, la mayoría se corresponden con expedientes nuevos, de ciudadanos que no habían acudido nunca a Servicios Sociales y que suponen, comparativamente con el año 2019, un aumento de 221 expedientes.

Por último, señalar un tercer dato significativo: el porcentaje total de población atendida, en el año 2020 en Servicios Sociales, representa el 8,16% del total de población del municipio, habiéndose producido un aumento del 2,12% en el total de población atendida, frente al año 2019.



Estos datos tan significativos, que hacen referencia al aumento en el porcentaje de población atendida en Servicios Sociales, a lo largo del año 2020, en las distintas unidades: UTS, Personas Mayores y Dependencia, Inclusión Social y Familia, están directamente relacionados con la crisis sociosanitaria ocasionada por la pandemia por COVID19 y correlacionan con el aumento progresivo en la demanda de atención por parte de Servicios Sociales, que se ha venido produciendo en los años 2018 y 2019.

La situación de excepcionalidad provocada por la pandemia por Covid19, ha generado, como respuesta a la demanda creciente de prestaciones y servicios por parte de la población, la puesta en marcha de recursos (autonómicos y especialmente locales), tal y como se detalla en los distintos apartados de esta memoria, para solventar las situaciones de crisis personal y familiar asociadas a las problemáticas de salud, laborales, económicas, de vivienda, etc. , generadas por la crisis sanitaria.

Se hace necesario, por tanto, detallar (una vez descritos los datos globales de atención en Servicios Sociales), los datos relativos a los expedientes y usuarios atendidos en el período comprendido entre el 14 de marzo (tras decretarse el Estado de Alarma) y el 31 de diciembre de 2020:

- N. Expedientes nuevos (abiertos periodo):930

- N. Usuarios nuevos atendidos (sin repetición):1.970

B) INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES

El Centro de Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes cuenta en su plantilla (diciembre de 2020) con: 1 Jefa de Sección, 18 Trabajadoras Sociales, 2 Educadores Sociales, 2 Psicólogas, 1 Técnico Medio de apoyo en el Programa de Familia, 6 Auxiliares Administrativas y 1 Técnico Especialista asignado a la Unidad Administrativa.

A lo largo del año 2020 se ha producido un notable incremento de la plantilla, por la contratación, ligada al Convenio de Colaboración firmado con la Comunidad de Madrid, para atender a las necesidades motivadas por las circunstancias excepcionales derivadas del COVID-19. En base a este Convenio, que ha implicado un incremento significativo del presupuesto municipal destinado a atender las necesidades de la población, incluyendo los recursos profesionales precisos para prestar los apoyos técnicos, se han contratado dos Educadores Sociales, una Psicóloga, 5 Trabajadoras Sociales y dos Auxiliares Administrativas.

En relación al personal de la Sección, indicar que el aumento de la plantilla ya era imprescindible previamente al estallido de la pandemia por COVID-19, para poder atender el aumento progresivo de la demanda y de las competencias asignadas a Servicios Sociales en los últimos años.

El funcionamiento adecuado de esta Sección Municipal en el próximo año (en el cual se mantendrá la actual situación excepcional, con sus graves consecuencias no sólo sanitarias sino también socioeconómicas), va a depender, en gran medida, del mantenimiento del personal contratado en el año 2020 y del aumento presupuestario destinado a las prestaciones y servicios para la población demandante de apoyos por parte de Servicios Sociales.

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

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

Objetivo de Servicios Sociales.

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

Funciones del Centro de Servicios Sociales son:

- Evaluar las situaciones de necesidad.
- Ofrecer información y asesoramiento en relación a los derechos y los recursos sociales y derivación a los mismos.
- Diseñar Programas Individuales de Atención para la población atendida.
- Prestar servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y apoyo a Personas Mayores y/o Personas con Discapacidad.
- Prestar servicios de Intervención Socioeducativa.
- Promover la inserción social, laboral y educativa de los usuarios.

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

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

Intervenciones en Servicios Sociales.

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

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

Frente a las Intervenciones Directas, se sitúan las Intervenciones Indirectas que son: “Aquellas intervenciones que realiza el profesional sin la presencia ni la participación activa del usuario, pero en su beneficio: elaboración de informes sociales y otros soportes documentales, registro de datos en aplicaciones informáticas, tanto del Ayuntamiento como de la Comunidad de Madrid, gestiones de todo tipo y reuniones internas y externas”.

En Servicios Sociales, además de este trabajo relacionado con las intervenciones con usuarios, se llevan a cabo reuniones de coordinación

interna de los diferentes equipos con la Jefa de Sección, y mensualmente con todos los profesionales del Centro. Los objetivos son, entre otros: informar de las novedades y cambios que se van produciendo, unificar criterios de intervención, evaluar el trabajo realizado, introducir las correcciones necesarias, etc.

Asimismo, se realizan coordinaciones externas periódicas con:

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

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

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

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

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

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

C) DATOS DE LAS INTERVENCIONES EN 2020

A continuación, indicamos los datos de las intervenciones realizadas en los 1.114 expedientes nuevos, abiertos en el año 2020, y el número de usuarios beneficiarios de las mismas.

Frente a esos datos se sitúan los de las intervenciones totales (usuarios nuevos y antiguos) llevadas a cabo en el Centro de Servicios Sociales, durante el año, que forman parte de los 3.312 expedientes activos.

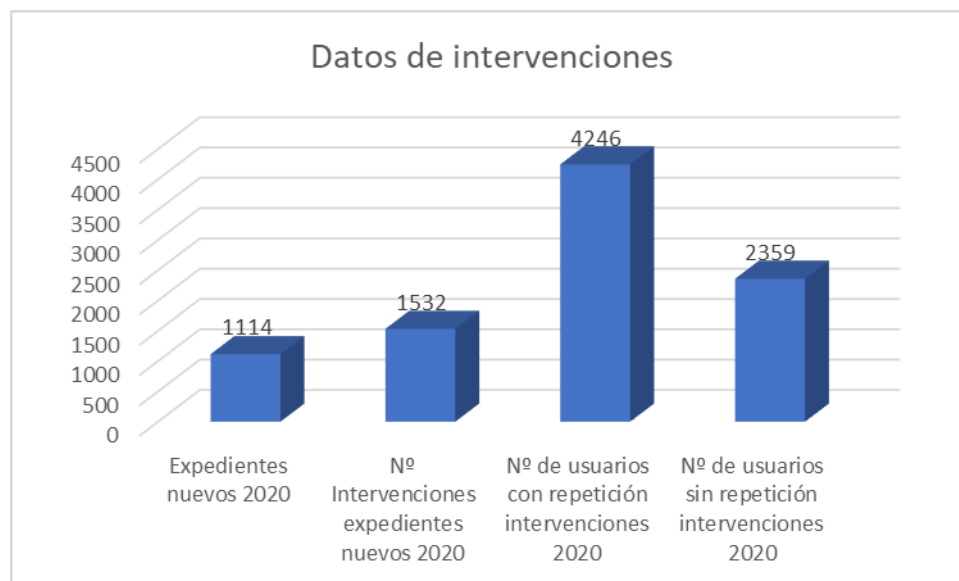
Se aprecia, en ambos casos, como dato significativo, que es mayor el número de intervenciones que el número de expedientes puesto que, con una misma persona o unidad familiar, habitualmente se llevan a cabo varias actuaciones (con los mismos o con diferentes miembros de la familia).

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

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

**DATOS DE INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES EN EXPEDIENTES
NUEVOS 2020**

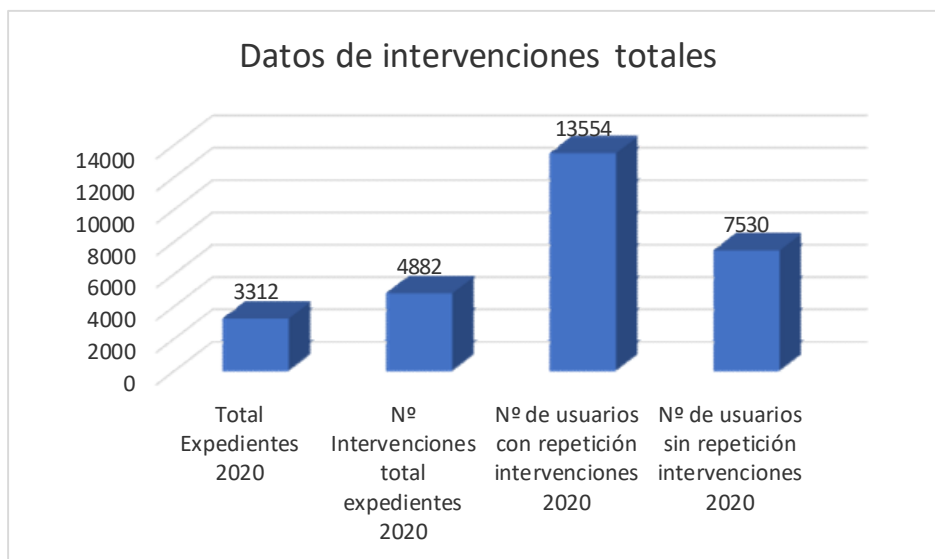
Expedientes nuevos 2020	1.114
Nº Intervenciones expedientes nuevos 2020	1.532
Nº usuarios con repetición intervenciones 2020	4.246
Nº usuarios sin repetición intervenciones 2020	2.359



Los datos en relación con las intervenciones en Servicios Sociales con personas o familias con expediente abierto antes del año 2020 son los que se indican en el siguiente cuadro con su correspondiente gráfica.

DATOS DE INTERVENCIONES TOTALES EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2020
(EXPEDIENTES TOTALES: nuevos y antiguos)

Total Expedientes 2020	3.312
Nº Intervenciones Total Expedientes 2020	4.882
Nº usuarios con repetición intervenciones 2020	13.554
Nº usuarios sin repetición intervenciones 2020	7.530



De estos datos, se deduce que el mayor número de intervenciones se realiza con expedientes antiguos, en relación con personas y/o familias que presentan múltiples problemáticas y carencias, que requieren de intervenciones prolongadas en el tiempo y que precisan de la participación (en muchos casos) de diferentes profesionales: Trabajadoras Sociales, Psicólogas, y Educadora,

con una amplia dedicación horaria y la gestión de multiplicidad de ayudas y recursos.

DEMANDAS EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2020

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

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

En el siguiente cuadro (extraído de la aplicación informática SIUSS) se desglosan las diferentes demandas planteadas por los usuarios nuevos en la primera intervención del expediente abierto a lo largo del año 2020 (por tanto, no de las demandas sucesivas), teniendo en cuenta que usuarios de una intervención son todos aquellos miembros de la unidad familiar beneficiarios directos del recurso aplicado en esa intervención concreta:

DEMANDAS USUARIOS EXPEDIENTES NUEVOS 2020

DEMANDAS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2020	USUARIOS
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE	231

DEMANDAS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2020	USUARIOS
SERVICIOS SOCIALES	
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	11
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	14
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	50
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	27
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	4
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	2
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	71
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	114
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	1278
ALBERGUES	2
RESIDENCIAS E INTERNADOS	6

DEMANDAS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2020	USUARIOS
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	4
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	5
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	2
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	8
PENSIONES	4
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	47
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	564
OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIÓN DE NECESIDAD	38
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	11
TOTALES	2.493

Del cuadro anterior se deducen tres grandes grupos de demandas de usuarios nuevos en Servicios Sociales a lo largo del año 2020:

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

psicólogas y educadores sociales, así como las de los Servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria y Centros de Atención Diurna: estas demandas representan el 58,68% del total.

- En segundo lugar, las demandas de prestaciones económicas y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia: que suponen el 26,63% de las demandas totales de los expedientes nuevos.

- Por último, el bloque de demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos, representa el 13,60% del total de las mismas.

Frente a las demandas de usuarios nuevos, se sitúan las demandas planteadas por la totalidad de usuarios atendidos, durante el año 2020, en Servicios Sociales (tanto nuevos como antiguos):

DEMANDAS USUARIOS TOTALES AÑO 2020

DEMANDAS TOTALES AÑO 2020	USUARIOS
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	444
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	18
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	155
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	144
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS	185

DEMANDAS TOTALES AÑO 2020	USUARIOS
SOCIALES.	
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	19
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	17
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	373
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	769
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2809
APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	21
ACTUACIONES ESPECIFICAS DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2
RESIDENCIAS E INTERNADOS	21
CENTROS DE ACOGIDA	1
ALBERGUES	3
VIVIENDAS TUTELADAS	1
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	7

DEMANDAS TOTALES AÑO 2020	USUARIOS
ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR	2
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	8
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	1080
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	105
PENSIONES	19
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	428
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	2154
OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIONES DE NECESIDAD	42
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	29
TOTALES	8856

En este cuadro destacan cuatro grandes grupos de demandas:

- En primer lugar, demandas de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio: 3.951, representando un 71,09% de ellas (2.809 en total) demandas de apoyos profesionales a la unidad de

convivencia: Trabajadoras Sociales, Psicólogas, Educadores Sociales o Mediadores Familiares.

- En segundo lugar, destacan las demandas de prestaciones económicas: 2.672 en total, de las cuales el 80,61% corresponden a demandas de Ayudas de Emergencia Social Municipales.

- En tercer lugar, se significan demandas de centros, programas, prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social: 1.193 en total, siendo el 90,52% demandas de actividades y programas de relación social, ocio y tiempo libre para menores.

- En cuarto lugar, se sitúan las demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos: 982, correspondiendo la mayoría de ellas a demandas de información sobre prestaciones de Servicios Sociales (el 45,21%) seguidas de derivaciones hacia recursos y servicios internos del Sistema de Servicios Sociales (18,83%).

Comparando los dos cuadros relacionados con la demanda planteada en Servicios Sociales a lo largo del año 2020, se observa, como dato de interés, que, tanto en el caso de las demandas planteadas por usuarios que han acudido por primera vez a Servicios Sociales en el año 2020, como las de usuarios antiguos que mantienen la intervención a lo largo del año, en primer y segundo lugar, se sitúan las mismas tipologías de demandas:

- En primer lugar, las demandas de prestaciones de apoyo profesional a la unidad de convivencia y de los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.

- En segundo lugar, las demandas de prestaciones de carácter económico: en su mayoría prestaciones propias de Servicios Sociales Municipales: Ayudas de Emergencia Social.

En las demandas situadas en tercer lugar se observan diferencias entre los usuarios nuevos y antiguos: en el primer caso destacan las demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos y, en el caso de los usuarios antiguos, predominan las demandas de centros, programas, prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social, relacionadas, fundamentalmente, con recursos para menores.

RECURSOS APLICADOS EN EL AÑO 2020

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

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2020

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2020	USUARIOS
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	250
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	14
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	15
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	56

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2020	USUARIOS
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	31
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	7
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	73
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	115
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	1288
RESIDENCIAS E INTERNADOS	6
ALBERGUES	2
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	3
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	6
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	16
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	14
PENSIONES	4

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2020	USUARIOS
AYUDAS ECONOMICAS PUBLICAS PERIODICAS	53
AYUDA ECONOMICA PUBLICA DE PAGO UNICO	2.130
OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIONES DE NECESIDAD	53
ATENCIONES QUE IMPLICAN ALIMENTACION	65
TOTALES	4.201

Los recursos aplicados a usuarios nuevos (con expediente abierto en Servicios Sociales a lo largo del año 2020) se distribuyen de la siguiente forma:

- En primer lugar, se sitúan los recursos del bloque de prestaciones económicas y recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia (2.305), de los cuales el 92,41% son Ayudas de Emergencia Social.

- En segundo lugar, los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio: 1.476, de los cuales el 87,26% representan recursos de apoyo técnico; es decir, intervenciones profesionales de los diferentes técnicos de la intervención social: trabajadoras sociales, psicóloga o educadora social.

- En tercer lugar, destacan los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos, que suponen en total de 373 recursos aplicados.

Cuantitativamente, el resto de recursos gestionados no tienen significación estadística.

RECURSOS TOTALES APLICADOS AÑO 2020

RECURSOS APLICADOS TOTALES AÑO 2020	USUARIOS
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	414
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	20
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	160
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	136
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	185
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	22
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	11
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	359
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	768
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2.619

RECURSOS APLICADOS TOTALES AÑO 2020	USUARIOS
APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	24
ACTUACIONES ESPECIFICAS DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	1
RESIDENCIAS E INTERNADOS	21
ALBERGUES	2
CENTROS DE ACOGIDA	2
VIVIENDAS TUTELADAS	1
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	6
ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR	2
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	5
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	1090
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	120
PENSIONES	22

RECURSOS APLICADOS TOTALES AÑO 2020	USUARIOS
AYUDAS ECONOMICAS PUBLICAS PERIODICAS	409
AYUDA ECONOMICA PUBLICA DE PAGO UNICO	6.330
OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIONES DE NECESIDAD	45
ATENCIONES QUE IMPLICAN ALIMENTACION	105
TOTALES	12.879

Los principales recursos aplicados al total de población atendida en Servicios Sociales, a lo largo del año 2020, en consonancia con las demandas planteadas por los usuarios, han sido los siguientes:

- En primer lugar, prestaciones económicas y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia, que representan el 53,66% del total.

- En segundo lugar, prestaciones de apoyo técnico de diferentes profesionales de la intervención social que, junto con los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, forman el bloque de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia, con un porcentaje del 29,08% de recursos totales concedidos.

- En tercer lugar, destacan los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social, que representa el 9,43% de los recursos totales gestionados.

- En cuarto lugar, se han gestionado recursos del tipo de información, orientación, valoración y movilización, que suponen un porcentaje del 7,36% del total de los recursos aplicados.

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

4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2020

A) POR SECTOR DE REFERENCIA DE USUARIOS ATENDIDOS EN 2020

En relación a los sectores de referencia (colectivos) de usuarios nuevos y totales (sin repetición, puesto que pueden habitualmente ser objeto de múltiples intervenciones), atendidos, a lo largo del año 2020, en Servicios Sociales, se exponen los siguientes cuadros con datos globales:

SECTOR REFERENCIA USUARIOS NUEVOS 2020

SECTOR DE REFERENCIA	Nº USUARIOS
Familia	455
Infancia	5
Juventud	4

SECTOR DE REFERENCIA	Nº USUARIOS
Mujer	50
Personas Mayores	357
Personas con discapacidad	89
Reclusos y exreclusos	3
Minorías Etnicas	15
Personas sin hogar	15
Drogodependientes	2
Emigrantes	6
Refugiados y Asilados	89
Personas con enfermedad mental	10
Colectivos situación necesidad por catástrofes (COVID19)	866
Otros grupos en situación de necesidad	69
Inmigrantes	324
TOTALES	2.359

SECTOR REFERENCIA USUARIOS TOTALES 2020

SECTOR DE REFERENCIA	Nº USUARIOS
Familia	1.769
Infancia	70
Juventud	7
Mujer	119
Personas Mayores	1.488
Personas con discapacidad	304
Reclusos y exreclusos	5
Minorías étnicas	133
Personas sin hogar	75
Drogodependientes	10
Refugiados y Asilados	122
Emigrantes	15
Personas con enfermedad mental	28

SECTOR DE REFERENCIA	Nº USUARIOS
Colectivos situación necesidad por catástrofes (COVID19)	2.213
Otros grupos en situación de necesidad	152
Inmigrantes	1.020
TOTALES	7.530

En la tipología, por sectores de referencia, de los usuarios atendidos en Servicios Sociales (nuevos, con apertura del expediente en el año 2020 y totales, incluyendo expedientes con apertura en años anteriores) encontramos los mismos sectores dominantes: en primer lugar, destacan los usuarios pertenecientes al colectivo de personas afectadas por la COVID19; en segundo lugar, el colectivo predominante es familia; en tercer lugar personas mayores y en cuarto lugar población inmigrante.

Como conclusión destacada de estos datos citar que los **sectores de referencia mayoritarios, a diferencia de años anteriores (en los cuales eran familia, inmigrantes y personas mayores) han sido en el año 2020: PERSONAS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD PROVOCADA POR LA PANDEMIA POR COVID19, FAMILIA Y PERSONAS MAYORES.** Estos tres son los colectivos, junto con las personas inmigrantes, que han concentrado la mayor parte de las intervenciones en Servicios Sociales a lo largo del año.

B) POR EDAD, SEXO Y NACIONALIDAD DE USUARIOS CON INTERVENCIONES EN EL AÑO 2020

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

	USUARIOS NUEVOS	%	USUARIOS TOTALES	%
Varones	965	40,90	3.033	40,28
Mujeres	1.394	59,10	4.497	59,72
Totales	2.359	100,00%	7.530	100,00%

Las edades se señalan en el siguiente cuadro:

TOTAL USUARIOS NUEVOS		USUARIOS TOTALES
Hasta 6 años	264	680
De 7 a 18 años	242	1.129
De 19 a 30 años	374	870
De 31 a 45 años	666	1.742

TOTAL USUARIOS NUEVOS		USUARIOS TOTALES
De 46 a 64 años	464	1.379
De 65 a 84 años	279	1.181
De 85 a 100 años	67	543
Más de 100 años	3	6
TOTALES	2.359	7.530

Se deducen, de ambos cuadros, las siguientes conclusiones:

- En el total de la población atendida (usuarios nuevos y antiguos), el sexo predominante es mujer y las edades predominantes de 31 a 45 años, seguida de 46 a 64 años. En el caso de usuarios nuevos la edad situada en tercer lugar es población más joven: de 19 a 30 años. Por el contrario, en la totalidad de la población atendida, la edad media situada en tercer lugar son los mayores de 65 años.
- En relación con la NACIONALIDAD de los usuarios atendidos, los datos globales se reflejan en los siguientes cuadros:

	NACIONALIDAD USUARIOS NUEVOS
ESPAÑA	1.549
COLOMBIA	238
VENEZUELA	155
PARAGUAY	92
MARRUECOS	55
RUMANIA	44
OTROS	266
TOTALES	2.359d

	NACIONALIDAD USUARIOS TOTALES
ESPAÑA	5.141
COLOMBIA	604
MARRUECOS	530
PARAGUAY	220
VENEZUELA	205
PERU	204

OTROS	626
TOTALES	7.530

Los usuarios nuevos y antiguos atendidos en Servicios Sociales son mayoritariamente españoles con un porcentaje elevadísimo (en ambos casos), concretamente un 65,66% y un 68,275 respectivamente.

Las nacionalidades con mayor presencia, en caso de los usuarios de Servicios Sociales extranjeros, varían según se trate de usuarios que han acudido por primera vez a lo largo del año 2020 y usuarios antiguos. En el caso de los primeros, las nacionalidades mayoritarias son la colombiana y venezolana. En el caso de los segundos, predominan la nacionalidad colombiana y la marroquí. La presencia de estas nacionalidades se corresponde con la mayor presencia de las mismas en la población general del municipio, teniendo en cuenta que la población que acude a Servicios Sociales representa el 8,16% de población total de la localidad.

Con todos estos datos, se define un **PERFIL TIPO DE USUARIO DE SERVICIOS SOCIALES AÑO 2020** (coincidente con el perfil indicado en la memoria de años anteriores), que señala al titular de los expedientes atendidos como:

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

4.3. DATOS GENERALES DE INTERVENCION DIRECTA EN SERVICIOS SOCIALES.

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

los trabajadores de Servicios Sociales: Trabajadoras Sociales, Psicólogas, Educadores Sociales y otros Técnicos.

Hay que señalar, como dato de interés, que el año 2020, a consecuencia de la pandemia por Covid19, la mayoría de las entrevistas se han realizado vía telefónica, manteniendo la atención presencial para los casos en los que se valorara técnicamente la idoneidad de ese tipo de atención o para los usuarios que acudían por primera vez a Servicios Sociales.

El **número de entrevistas** realizadas a lo largo del año **2020** ha sido de **13.248**.

	AÑO 2019	AÑO 2020
Nº ENTREVISTAS	11.258	13.248
VISITAS A DOMICILIO	245	173
GESTIONES TELEFONICAS	-	2.256
INFORMES, DOCUMENTACION	3.055	3.598

Del cuadro anterior se desprenden los siguientes datos de interés:

- El número de entrevistas realizadas por los técnicos de la Sección ha aumentado considerablemente, en relación con el año 2019. Este aumento guarda relación con la mayor demanda en Servicios Sociales, ligada a la situación generada por la pandemia por Covid19, y con el aumento de profesionales contratados a partir del mes de mayo.

- Las gestiones telefónicas, que no se reflejaron en los datos de la memoria del año 2019 han sido numerosas, teniendo en cuenta que la mayor parte de la atención e intervención se ha realizado telefónicamente.

- El número de visitas domiciliarias se ha reducido en relación a las mantenidas a lo largo del año 2019, hecho relacionado directamente con el riesgo sanitario generado por la pandemia.

- El trabajo indirecto, relacionado con las intervenciones directas con los usuarios, se refleja en el cuadro, en el dato recogido como: informes y documentos. Se observa también un aumento de este tipo de trabajo a lo largo del último año.

A pesar del aumento en el número de entrevistas y del aumento en las intervenciones indirectas, hay que señalar que los datos aquí aportados no hacen referencia al número total de entrevistas, atenciones telefónicas y gestiones y trámites documentales, realizados por todos los profesionales del Centro de Servicios Sociales. El número de entrevistas realizadas y el trabajo indirecto, generado por la demanda planteada por un número creciente de usuarios, es mayor al reflejado en esta memoria. Las causas que justifican la no obtención de datos más ajustados a la realidad, hay que relacionarlas con la pandemia por Covid19, que, en este año 2020, ha provocado cambios y ajustes en los procedimientos y los protocolos de trabajo, forzando al teletrabajo, a la atención de forma no presencial y a la modificación de la forma de tramitación de las prestaciones y servicios, entre otros aspectos organizativos. La sobrecarga de trabajo, generada por todos estos cambios, junto con el incremento de las bajas laborales por la enfermedad, han provocado que parte del trabajo realizado no haya quedado reflejado en la aplicación informática SIUSS, de la cual se extraen la mayoría de los datos de esta memoria concretamente, todos los que hacen referencia a las actividades profesionales señaladas en este apartado.

5. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

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

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

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

El año 2020 se inició con una dotación de siete Trabajadoras Sociales. En el mes de mayo, con la contratación de personal ligado al Convenio por Covid19, firmado con Comunidad de Madrid, se incorporaron dos Trabajadoras Sociales a la U.T.S. y, en el mes de septiembre, otras dos profesionales. Con el reajuste de técnicos para las diferentes unidades de la Sección, tras estas últimas incorporaciones, la Unidad se organizó con cinco zonas atendidas por ocho Trabajadoras Sociales.

Cada una de las Trabajadoras Sociales atiende 3 días por semana (martes, miércoles y jueves) de 9:00 a 14:00 horas, realizando cada uno de esos días una media de 8 entrevistas. Las entrevistas de los miércoles se programan por cada una de las profesionales, para llevar a cabo los seguimientos de las familias y las intervenciones socioeducativas, que requieren una mayor dedicación horaria. La sobrecarga de trabajo, provocada por el aumento de la demanda consecuencia de la pandemia, el aumento de la gestión y los cambios en la organización del trabajo, han provocado que durante el año no haya descendido de manera significativa la lista de espera (a pesar de contar con más plantilla de personal) y que no se hayan podido llevar a cabo, en la forma y con la periodicidad necesaria, parte de los seguimientos e

intervenciones requeridos para apoyar a las personas en los procesos que les permitan superar sus situaciones de necesidad.

En relación a las entrevistas, técnica fundamental de intervención de las profesionales del Trabajo Social, indicar que, en los períodos del estado de alarma, se modificó la forma de llevarlas a cabo, atendiendo telefónicamente y con comunicaciones por medio del correo electrónico (salvo casos excepcionales que requerían de la atención presencial). Cuando la situación epidemiológica lo permitió se reanudaron las entrevistas presenciales, según criterio profesional, en el caso de usuarios en seguimiento y en la primera entrevista de todos los usuarios nuevos.

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

Durante los años anteriores, parte de los profesionales de la Unidad de Trabajo Social se han dedicado también a tareas de coordinación (de la Renta Mínima de Inserción, la Unidad de Trabajo Social, con ONG's y del Programa Informático SIUSS) así como a la revisión de ordenanzas y baremos, elaboración de la memoria anual y apoyo a la jefatura.

En el año 2020 la Sección se ha reorganizado quedando tres personas de esta Unidad dedicadas a tareas de apoyo a la misma, siendo sustituidas por las restantes Trabajadoras Sociales en sus tareas de atención a la población.

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

- Aumento de la demanda de prestaciones y servicios y de apoyos personalizados para superar situaciones de necesidad. La demanda de prestaciones económicas y, en consecuencia, la gestión, se ha incrementado significativamente en este año.

- Adaptación de los modelos de gestión de las prestaciones a los nuevos modelos de atención: se han gestionado las prestaciones y servicios utilizando un protocolo en el que las solicitudes se formalizaban vía telefónica o informática, con los mínimos documentos y con las adaptaciones precisas para poder cubrir las situaciones de necesidad no previstas inicialmente en las ordenanzas y baremos.

- Reorganización de la Unidad, que ha contado con más profesionales, que han ido cambiando las zonas a atender y las tareas a desarrollar para poder adaptar la atención a las demandas planteadas.

- Convocatoria de Ayudas de Comedor Escolar: por primera vez se ha realizado, desde el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, una convocatoria pública para la concesión de Ayudas de Comedor Escolar a menores que cursen segundo ciclo de Educación Infantil o Educación Primaria en el curso 2020/2021. La gestión y resolución de la misma es competencia de Servicios Sociales. El plazo de presentación de solicitudes fue del 23 de octubre al 10 de noviembre, habiendo solicitado ayudas 320 familias. La resolución de la convocatoria será a comienzos del año 2021.

5.2 EMERGENCIA SOCIAL.

5.2.1. ANÁLISIS DE AYUDAS ECONÓMICAS

ANÁLISIS DE AYUDAS ECONÓMICAS

Las Prestaciones Económicas de Emergencia Social, son un instrumento dentro de la intervención social y tienen como finalidad prevenir la exclusión social y favorecer la integración de las personas. Se regulan por la Ordenanza Municipal Reguladora de la Concesión de Ayudas de Emergencia Social de San Sebastián de los Reyes, aprobada por Pleno el 18/07/2013 y publicada en el B.O.C.M. n.272 de 15/11/2013.

Se entiende por Prestaciones Económicas, las entregas dinerarias de pago único, que podrán ser fraccionadas, dependiendo de la naturaleza de la necesidad a cubrir y de la valoración técnica de idoneidad, que se realice en su aplicación. Tienen un carácter urgente, transitorio, puntual y previsiblemente irrepetible. No obstante, la realidad socioeconómica actual, provoca una distorsión en este carácter teórico de las Ayudas de Emergencia Social, constatándose que, gran parte de las situaciones atendidas con estas prestaciones económicas, no son puntuales, ni irrepetibles ni transitorias.

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

Las Ayudas de Emergencia Social se financian por el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid (mediante el Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Políticas Sociales y

Familia, y el Ayuntamiento, para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las Entidades Locales).

En este año 2020, la situación sanitaria y socioeconómica, consecuencia de la pandemia por Covid19, hacía necesario aumentar los esfuerzos de todas las Administraciones implicadas, para poder atender el aumento de la demanda en Servicios Sociales. Por ello, se firmó un segundo convenio con Comunidad de Madrid para atender necesidades motivadas por circunstancias excepcionales derivadas del Covid19.

El importe abonado por la Comunidad de Madrid para el Convenio del año 2020 ha sido de 82.849,70 €, en el anexo de Atención Social Primaria (de este importe se ha destinado, por segundo año consecutivo, una partida económica diferenciada con 4.812,53 € para cubrir gastos de suministros de luz y gas, que se engloban en el concepto de Ayudas de Vivienda Pobreza Energética) y 32.760,90 €, en el anexo de Atención al Menor (para abonar Ayudas para el pago de Comedores Escolares y Escuelas Infantiles). En dicho Convenio, el Ayuntamiento se compromete a abonar, para financiar estas ayudas, al menos, el mismo importe aportado por la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, el importe abonado por Comunidad de Madrid para financiar Ayudas de Emergencia Social por circunstancias excepcionales derivadas del Covid19, ha sido de 58.979,71€ y 17.432,85€ en el Anexo III de Apoyo a la Familia e Infancia.

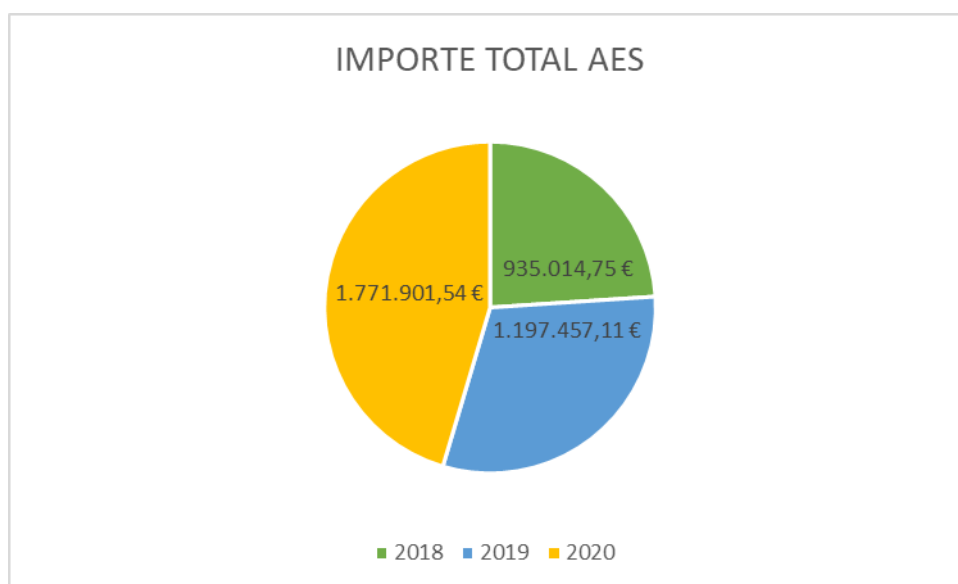
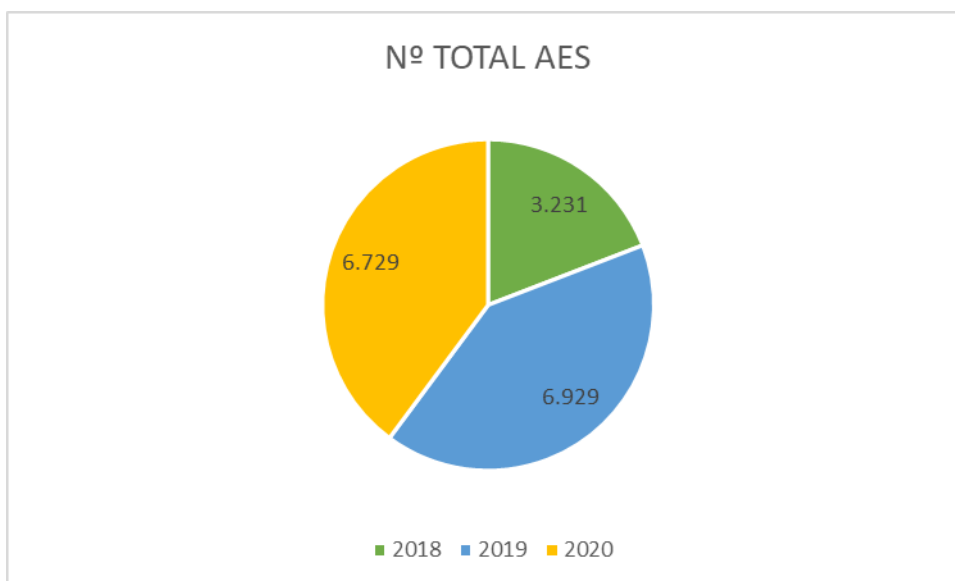
En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de Diciembre de **2020**, se han concedido un **total de 6.729 Ayudas de Emergencia Social destinando un importe total de 1. 771.901,54€**, frente a las 6.929 Ayudas gestionadas en el año 2019 (por un importe de 1.197.457,11€). A destacar el importante incremento del gasto destinado en este año a financiar este tipo de Ayudas: concretamente 574.444,43€.

Del total del gasto realizado en el año 2020, en relación al ingreso aportado por la Comunidad de Madrid, se deduce que el Ayuntamiento invierte un elevado porcentaje (89,16% del total) en la financiación de las Ayudas de Emergencia Social: concretamente 1.579.878,38€ del presupuesto municipal.

La Comunidad de Madrid, por su parte, ha cubierto 192.023,16€ del total de ayudas concedidas (lo que representa un porcentaje del 10,84% del coste total). No obstante, señalar que, en este año, en el que se han puesto en marcha recursos extraordinarios de todo tipo por la pandemia por Covid19, ambas Instituciones han aumentado la cuantía económica destinada a financiar Ayudas de Emergencia Social, al igual que otros gastos en programas y en personal. Concretamente, Comunidad de Madrid ha aumentado el gasto en esta partida en 76.412,56€.

En relación al número de Ayudas de Emergencia Social totales gestionadas en el 2020 (6.729), indicar que su número ha disminuido en una cuantía insignificante en relación al año 2019, que, no obstante, se explica por la menor tramitación, en relación a años anteriores, de Ayudas de Comedor Escolar y de Escuelas Infantiles (cuya gestión se tramita para la mayor parte de los meses del año y suponen, en un recuento total, un número considerable de Ayudas).

	2018	2019	2020
Nº TOTAL AES	3.231	6.929	6.729
IMPORTE TOTAL AES	935.014,75 €	1.197.457,11€	1.771.901,54€



Los datos comparativos de los tres últimos años nos aportan una visión de una de las demandas mayoritarias planteadas en Servicios Sociales, por los ciudadanos del municipio, y los recursos puestos en marcha para cubrir las necesidades básicas de estos, haciendo hincapié en el esfuerzo económico realizado por el Ayuntamiento para atender esta demanda creciente, que, en este año de la pandemia, se ha visto aumenta en un porcentaje muy elevado y, previsiblemente, se mantendrá o incluso, aumentará, en el próximo año 2021.

5.2.2. DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA DE AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

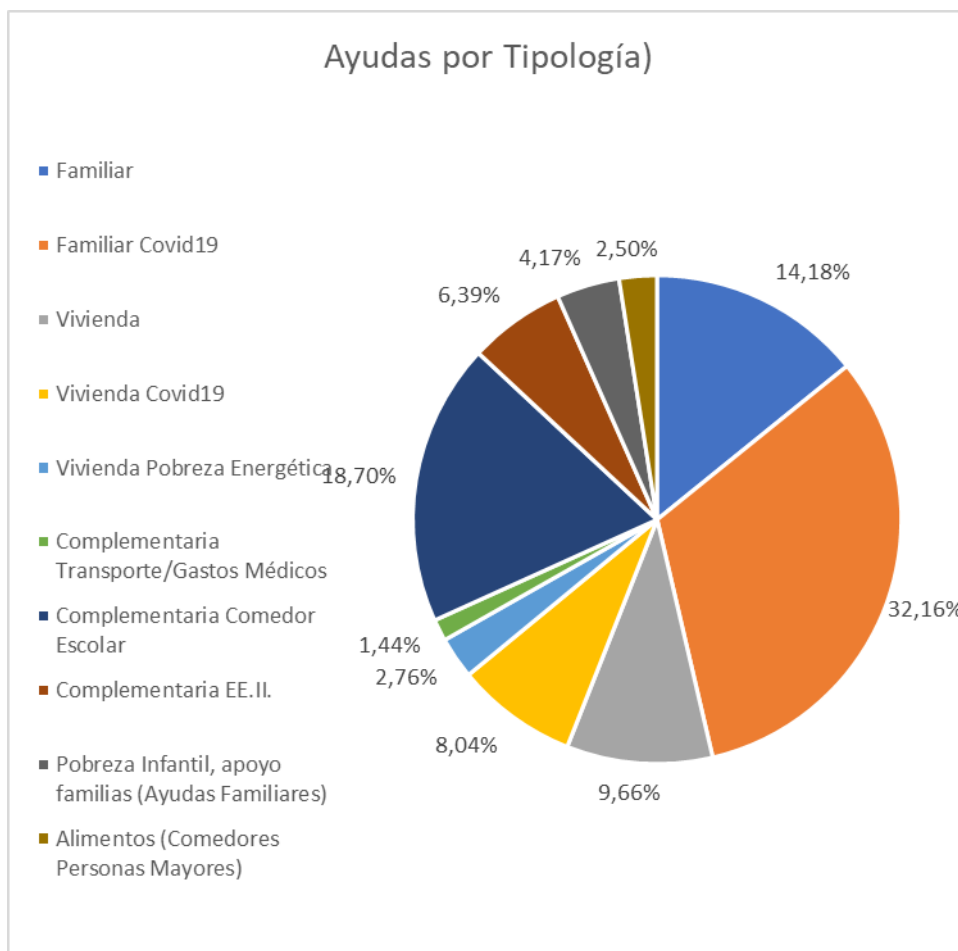
En función del tipo de necesidad, demandada por el solicitante, y de la valoración de la situación, efectuada por las Trabajadoras Sociales, se establecen los siguientes tipos de Ayudas de Emergencia Social, en base a la Ordenanza Municipal Reguladora de la Concesión de Ayudas de Emergencia Social de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

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

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

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

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2020	Nº AYUDAS	% AYUDAS
Familiar	954	14,18%
Familiar Covid19	2.164	32,16%
Vivienda	650	9,66%
Vivienda Covid19	541	8,04%
Vivienda Pobreza Energética	186	2,76%
Complementaria Transporte/Gastos Médicos	96	1,44%
Complementaria Comedor Escolar	1.258	18,70%
Complementaria EE.II.	430	6,39%
Pobreza Infantil, apoyo familias (Ayudas Familiares)	281	4,17%
Alimentos (Comedores Personas Mayores)	169	2,50%
TOTAL	6.729	100%



Por **tipología de ayudas**, durante el año 2020, destacan, en primer lugar, las **Ayudas Familiares**, la mayoría de ellas dirigidas a personas afectadas por las consecuencias económicas de la pandemia por Covid19; en segundo lugar, se sitúan las ayudas para costear los **Comedores Escolares** de los menores y, en tercer lugar, las **Ayudas de Vivienda** (incluyendo las destinadas a cubrir gastos de suministros - Ayudas de Pobreza Energética-); de estas últimas un elevado porcentaje se ha gestionado (al igual que en el caso de las Ayudas Familiares) para atender las necesidades de familias afectadas por la pandemia. En cuarto lugar, destaca el número de ayudas dirigidas a abonar **Escuelas Infantiles**. En relación con años anteriores, señalar la bajada significativa del número de ayudas dirigidas a población mayor y personas

vulnerables para cubrir los gastos de su alimentación en los Centros de Atención Diurna de Comunidad de Madrid y Municipal. Este año, a consecuencia del cierre de estos centros, sólo se han tramitado ayudas de este tipo durante los tres primeros meses del año.

5.2.3. DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA

El **mayor volumen de gasto** corresponde a las **Ayudas Familiares**, siendo la mayoría de ellas gestionadas para personas afectadas por la pandemia por Covid19, seguido de las **Ayudas de Vivienda** y de las **Ayudas Complementarias para Comedores Escolares**.

GASTO DEL PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL 2020

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2020	IMPORTE	% GASTO
Familiar	288.792,06€	16,30%
Familiar Covid19	672.833,96€	37,97%
Vivienda	299.378,13€	16,89%
Vivienda Covid19	168.208,50€	9,49%
Vivienda Pobreza Energética	69.358,13€	3,91%
Complementaria Transporte/Gastos Médicos	25.017,42€	1,41%
Complementaria Comedor Escolar	81.397,75€	4,59%
Complementaria EE.II.	74.881,99€	4,23%

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2020	IMPORTE	% GASTO
Pobreza Infantil, apoyo familias (Ayudas Familiares)	82.412,46€	4,65%
Alimentos (Comedores Personas Mayores)	9621,14€	0,56%
TOTAL	1.771.901,54€	100%

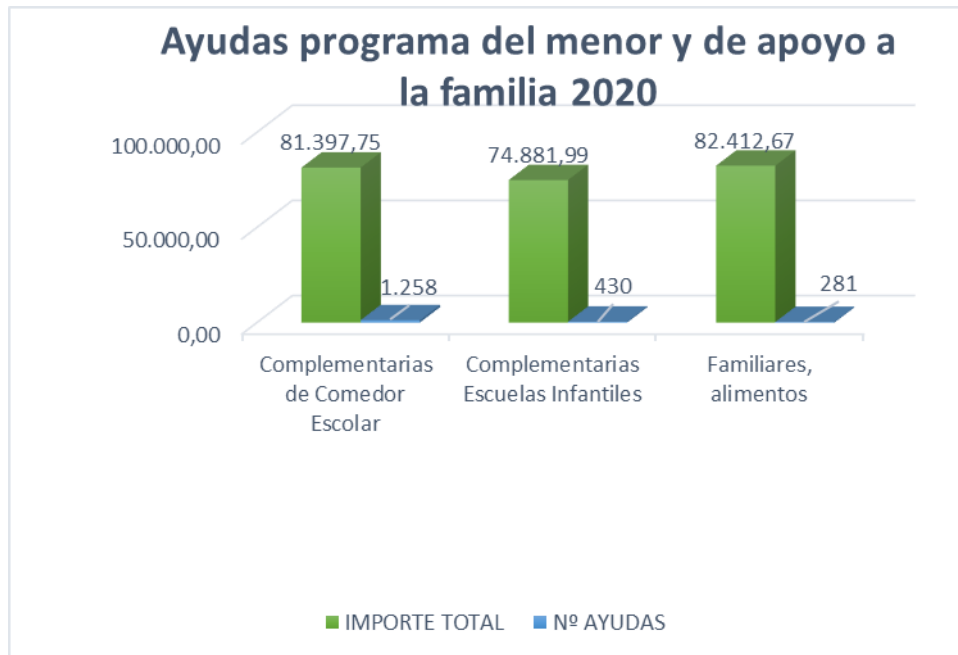


AYUDAS DEL PROGRAMA DEL MENOR Y PROGRAMA DE APOYO A LA FAMILIA(POBREZA INFANTIL)

Las Ayudas Complementarias de Comedor de Menores y Escuelas Infantiles, así como algunas Ayudas Familiares, en un porcentaje, han estado subvencionadas con cargo al Programa del Menor, enmarcado en el Convenio de Atención Social Primaria entre el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid y con cargo al Convenio Covid19 (en su Anexo III Apoyo a la Familia e Infancia). Para el año 2020, concretamente, ambos convenios aportaron al Ayuntamiento 32.760,9€ y 17.432,85€ respectivamente.

El gasto total de las Ayudas tramitadas y justificadas en ambos convenios se desglosa en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA AYUDAS PROGRAMA DEL MENOR Y PROGRAMA APOYO A LA FAMILIA 2020	IMPORTE TOTAL	Nº AYUDAS
Complementarias de Comedor Escolar	81.397,75	1.258
Complementarias Escuelas Infantiles	74.881,99	430
Familiares, alimentos	82.412,67	281
TOTAL	238.692,41	1.969



5.2.4. DISTRIBUCIÓN POR SECTORES DE POBLACIÓN

Por **sectores de población**, las Ayudas de Emergencia Social gestionadas durante el año 2020, han ido dirigidas, a diferencia de años anteriores, predominantemente al sector de población de **Personas en Situación de Necesidad provocada por Catástrofes** (en este caso por la pandemia por Covid19), seguido del sector **Familia** y en tercer lugar **Inmigrantes**, siendo muy amplia la diferencia entre los dos primeros colectivos y el resto de ellos, tal y como se observa en la tabla adjunta.

COLECTIVO	Nº AYUDAS	PORCENTAJE
Situaciones necesidad provocadas por catástrofes, pandemias.	2.705	40,20%
Familia	2.169	32,23%

Personas con Discapacidad	123	1,82%
Minorías étnicas	42	0,62%
Inmigrantes	1.047	15,56%
Personas Mayores	258	3,83%
Emigrantes	7	0,10%
Mujer	105	1,56%
Refugiados	87	1,29%
Otros colectivos en situación de necesidad	79	1,17%
Personas sin hogar	107	1,62%
TOTAL	6.729	100%

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

- El número de unidades familiares (familias) beneficiarias de una o más ayudas, a lo largo del año, ha sido de 1.987

- Las familias numerosas representan el 11,57% (230 familias) del total de las unidades familiares beneficiarias de Ayudas de Emergencia Social.

- Las familias monoparentales (755) representan el 38% del total

- El total de beneficiarios de Ayudas de Emergencia que, a su vez, son beneficiarios de la Renta Mínima de Inserción ha sido de 85. Señalar que, a

diciembre de 2020, eran 97 las unidades perceptoras de esta prestación, por tanto, de ellas un porcentaje del 87,62% ha precisado de Ayudas de Emergencia para poder cubrir sus necesidades básicas.

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

El Servicio de Comida a Domicilio contratado con la empresa de servicios Ucalsa, tiene fundamentalmente, una función asistencial ante situaciones de diversidad funcional y/o dependencia y exclusión social de los ciudadanos de este municipio. Tiene además una función preventiva, que surge de la seguridad y tranquilidad que proporciona a las personas usuarias y sus familiares, saber que realizan una comida diaria adecuada a sus necesidades.

La finalidad del Servicio de Comida a Domicilio, es permitir a las Personas Mayores o con Personas con Diversidad Funcional, 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, se les garantiza una adecuada alimentación, así como un acompañamiento social realizado por los profesionales del Centro de Servicios Sociales.

Es un servicio que va dirigido a 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, enfermedades o discapacidad que les incapaciten para el normal desenvolvimiento. La entrega de la comida en el domicilio se efectúa los 365 días del año.

La empresa adjudicataria del Servicio: UCALSA aporta:

Jefe de Servicio: 1 (trabajadora social)

Coordinadora: 1 (trabajadora social)

Central de Atención: 4 (trabajadoras sociales)

Como mejora del Servicio, desde el año 2016, se han incluido el servicio de cenas. En 2020 ha habido 18 beneficiarios del servicio de Comida a Domicilio que han recibido comida y cena, solo tres han dispuesto únicamente de cenas.

Indicar como dato relevante el impacto que se ha producido en el Servicio de Comida a Domicilio durante este año, motivado fundamentalmente por la Pandemia de Covid-19 que comenzó en el mes de marzo. Dicho impacto responde a la necesidad de dar respuesta a dos colectivos: por un lado, las personas mayores que hacían uso del comedor de los dos Centros de mayores del municipio: Gloria Fuertes y Centro de Día de la Comunidad de Madrid, desde esa fecha no pudieron hacerlo; y por otro, a las personas que por encontrarse en situación de exclusión social precisaban del apoyo de este servicio para que se les garantizará un menú diario para satisfacer las necesidades de alimentación. En los cuatro primeros meses de la pandemia se dieron un total de 71 altas nuevas.

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

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

El Servicio de Comida a Domicilio presta los servicios de comida y cena, son 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 2020, el número de beneficiarios/as ha sido de 131, frente a los 72 del pasado año, se observa un aumento del de 59 usuarios/as nuevos/as.

El coste total del servicio a lo largo del año ha sido de 126.505.32€, de los cuales 115.968.70€ han sido aportados por el Ayuntamiento y los restantes 10.536.62€ por los/as beneficiarios/as.

A continuación se expone la tabla comparativa de los años 2019 y 2020.

	USUARIOS 2020	SERVICIOS 2020	APORTACION AYUNTAMIENTO 2020	APORTACION USUARIOS 2020	TOTAL 2020
ENERO	50	1.251	5.498,67	675,23	6.173,90
FEBRERO	48	1.162	5.108,46	610,19	5.718,65
MARZO	49	1.232	5.406,61	646,59	6.053,20
MARZO COVID	46	665	2.508,33	337,21	2.84254
ABRIL	48	1.242	5.437,11	643,56	6.080,67
ABRIL COVID	49	1136	4.527,02	333,92	4.860,94
MAYO	48	1246	5.448,89	640,13	6.089,02
MAYO COVID	54	1277	5.150,90	313,38	5.464,28
JUNIO	48	1.201	5.286,69	627,30	5.913,99
JUNIO COVID	55	1311	5.329,03	280,74	5.609,77
JULIO	47	1.154	5.015,14	629,87	5.645,01
JULIO COVID	53	1.466	6.055,64	217,37	6.273,01
AGOSTO	44	1.097	4.757,31	595,64	5.352,95
AGOSTO COVID	55	1.465	6.093,30	175,44	6.268,74
SEPTIEMBRE	44	1.081	4.707,10	570,82	5.277,92
SEPT COVID	59	1.501	6.142,08	280,70	6.422,78
OCTUBRE	44	1.117	4.846,52	600,77	5.447,29
OCT COVID	60	1.645	6.522,05	516,90	7.038,95
NOVIEMBRE	43	1.034	4.585,38	482,67	5.068,05
NOV COVID	60	1.540	6.145,44	444,22	6.589,66
DICIEMBRE	40	1.038	4.657,60	460,40	5.118
DIC COVID	65	1.681	6.739,43	453,57	7.193
TOTAL		27.542	115.968,70	10.536,62	126.505,32

USUARIOS 2019	SERVICIOS 2019	APORTACION AYUNTAMIENTO 2019	APORTACION USUARIOS 2019	TOTAL 2019
------------------	-------------------	------------------------------------	--------------------------------	------------

ENERO	61	2127	6.943,32 €	1.190,88 €	8.134,20 €
FEBRERO	60	1861	6.169,85 €	935,49 €	7.105,34 €
MARZO	84	1931	6.391,82 €	972,34 €	7.364,16 €
ABRIL	55	1834	6.058,78 €	914,85 €	6.973,63 €
MAYO	54	1879	6.233,78 €	902,15 €	7.135,93 €
JUNIO	70	1637	5.507,77 €	788,22 €	6.295,99 €
JULIO	61	1654	5.586,33 €	799,68 €	6.386,01 €
AGOSTO	51	1619	5.529,79 €	735,60 €	6.265,39 €
SEPTIEMBRE	62	1.612	5.486,18 €	716,45 €	6.202,63 €
OCTUBRE	51	1287	5.610,20 €	776,85 €	6.387,05 €
NOVIEMBRE	50	1219	5.389,16 €	667,52 €	6.056,68 €
DICIEMBRE	50	1230	5.460,88 €	673,51 €	6.134,39 €
TOTAL		19.890	70.367,86 €	10.073,54 €	80.441,40 €

En primer lugar, indicar que desde marzo hasta diciembre de 2020 se observa un desdoble en cada uno de los meses, la razón está determinada por el comienzo de la pandemia del Covid-19 y el incremento de personas usuarias desde esa fecha, de manera que tenemos dos grupos diferenciados: un grupo prepandemia, y el grupo formado por todas aquellas personas que se les ha dado el servicio tras el inicio de la misma.

Comparando ambas tablas se observa un acusado aumento de personas usuarias a partir del mes de marzo habiendo una media de 101 personas al mes en 2020 frente a los 59 de 2019.

En cuanto al gasto de ambos años señalar el significativo aumento de 46.063.92€ de diferencia entre ambos años, directamente relacionado con el aumento de beneficiarios/as.

5.3.2. MOVILIDAD DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO.

Han sido 131 los usuarios que han utilizado el servicio a lo largo del año 2020. Durante el mismo, ha habido 90 altas y 23 bajas. Indicar que las altas que se dieron en 2019 fueron 2, por tanto, se ha multiplicado por 45 el número de personas nuevas que reciben el servicio.

	ALTAS 2020	BAJAS 2020
ENERO	0	3
FEBRERO	0	0
MARZO	45	1
ABRIL	12	1
MAYO	7	1
JUNIO	5	2
JULIO	3	2
AGOSTO	2	1
SEPTIEMBRE	7	0
OCTUBRE	2	0
NOVIEMBRE	1	11
DICIEMBRE	6	1
TOTAL	90	23

5.3.3. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS

El porcentaje diferencial entre hombres y mujeres no es significativo. 52% de mujeres frente a 48% de hombres.

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
48%	52%	100%

5.3.4. SECTORES DE LA POBLACIÓN

El 83% de los beneficiarios son mayores de 60 años.

Aunque inicialmente el servicio estaba pensado para la población mayor del municipio con dificultades para realizar las actividades básicas de la vida diaria, la realidad muestra que de manera creciente se están incorporando

personas con algún tipo de diversidad funcional y personas en situación de exclusión social, ambos sectores de población han supuesto el 17% del total de población atendida durante el 2020.

PERSONAS MAYORES	83%
PERSONAS DIVERSIDAD FUNCIONAL	8%
PERSONAS EN EXCLUSION SOCIAL	9%
TOTAL	100%

5.3.5. CONVIVENCIA

En este apartado se reflejan los datos de los usuarios que conviven con hijos u otros familiares.

VIVEN SOLOS	17
VIVEN EN PAREJA	41
ACOMPAÑADO	6
CON HIJOS	2
OTROS	6
TOTAL	72

6. UNIDAD DE DEPENDENCIA Y 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 discapacitadas
- 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 los Servicios Sociales Municipales se presta a la población información y orientación en la gestión de la solicitud de valoración de dependencia y de la revisión del grado de dependencia (en personas que ya

tienen reconocido un grado previo). En relación a la revisión del Proyecto Individual de Atención (PIA), es mayor la implicación de los Servicios Sociales Municipales, puesto que es preceptivo realizar un informe, con la valoración técnica del/la Trabajador/a Social, para poder ser tramitada la revisión, por parte de la Comunidad de Madrid.

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

Durante el año 2020, 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, dedicadas únicamente a la atención a estos colectivos y, hasta mediados del año 2020, también a las coordinaciones con las empresas prestadoras de los servicios y prestaciones para esta población (Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Comida a Domicilio, Plazas en Centros de Atención Diurna y Plaza de atención residencial temporal en la Residencia La Marina). Por motivos de organización del centro, se valoró la necesidad de disminuir la carga de trabajo de esta Unidad, trasladando la coordinación de todas las empresas a una de las Trabajadoras Sociales de la Unidad de Trabajo Social, que forma parte, junto con otras dos profesionales, del equipo de apoyo a la Jefatura de Sección.

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

6.1.2. GESTION DE LA LEY DE DEPENDENCIA

Durante todo el año 2020, 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 y, en menor medida, de Centro de Día.

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

6.2.1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), es una de las Prestaciones Básicas de los Servicios Sociales Municipales. Se trata de una prestación pública, que tiene como objetivo facilitar la autonomía personal, en el medio habitual, a personas y familias que se hallen en situaciones de especial

vulnerabilidad, para llevar a cabo las acciones que exige la convivencia en el hogar, en la vida familiar y en la comunidad.

Este servicio, que presta una serie de actuaciones de tipo personal y doméstico, responde sobre todo a las necesidades de las Personas Mayores. Aunque también se atiende a otros colectivos, como Personas con Discapacidad y Familias que se encuentren en especial necesidad de apoyo para mantenerse en su medio habitual. Estos colectivos constituyen menos del 10% del número total de beneficiarios del servicio.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, que tiene un marcado carácter social, preventivo e integrador, requiere en cada caso, de una valoración profesional (de las Trabajadoras Sociales) y de un diseño individualizado, que dé la respuesta más adecuada a las necesidades de las personas que reciben el servicio.

Este servicio está regulado en la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia de San Sebastián de los Reyes, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 18/07/2013 y publicada en el BOCM nº 272, de 15/11/2013. En dicha Ordenanza se establece el copago por parte de los usuarios de ambos servicios. En el caso del Servicio de Ayuda a Domicilio, las personas cuyos ingresos se sitúen por debajo de la pensión mínima de la Seguridad Social por jubilación unipersonal están exentas de la realización de copago, prestándose el servicio de forma gratuita.

El año 2020, la mayoría de los usuarios atendidos por el servicio tienen carácter municipal. Esto es, no tienen hasta la fecha reconocido grado de dependencia o bien no les figura en el Programa Individual de Atención (PIA) correspondiente el Servicio de Ayuda a Domicilio. Solo en casos excepcionales, atendiendo a las necesidades sociales de determinados usuarios, se ha concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, aún recibiendo prestación o servicio a través de la Ley de Dependencia.

La **empresa contratada** para la ejecución de la prestación es **SANIVIDA**, que ha contado con 30 Auxiliares y una Coordinadora (trabajadora social).

Por parte de Servicios Sociales, la información, valoración y posterior tramitación y seguimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio se ha realizado por parte de las trabajadoras sociales de Zona hasta junio, y de las dos trabajadoras sociales de la Unidad de Mayores y Dependencia a partir de esa fecha. Las labores de coordinación de dicho servicio han estado a cargo de una de las Trabajadoras Sociales del equipo de mayores y dependencia hasta el mes de junio, a partir de esa fecha han sido asumidas por una trabajadora social del Equipo de Apoyo.

6.2.2. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

- Favorecer la autonomía personal y familiar de los usuarios, estimulando competencias personales.
- Prevenir internamientos innecesarios.
- Apoyar a la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de aquélla.
- Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- Proporcionar a los usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual.

6.2.3. SECTORES DE POBLACIÓN

Personas Mayores:

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

Personas con Discapacidad:

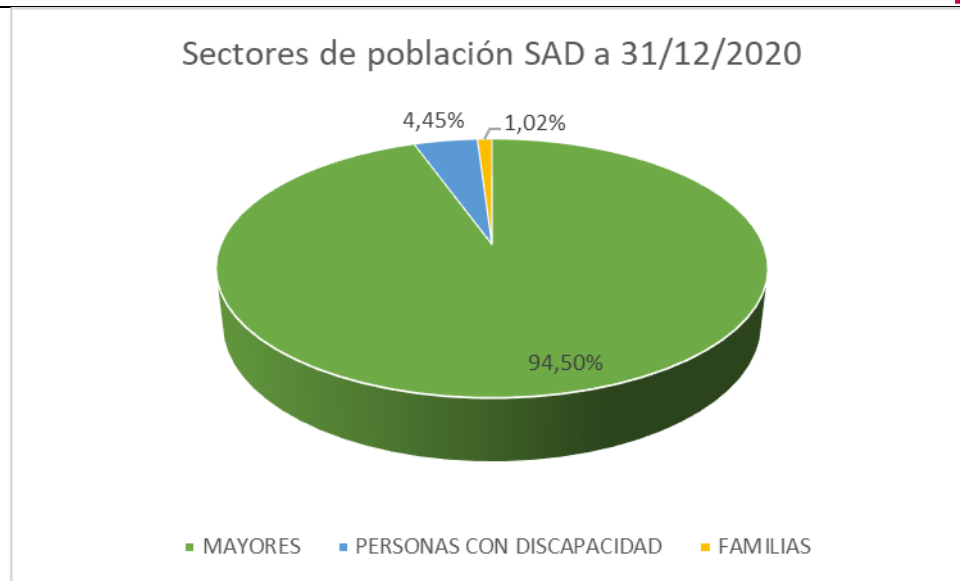
Se atiende a personas con discapacidad física, psíquica o problemáticas de salud mental (menores o adultos), que tengan dependencia funcional para las actividades de la vida diaria y precisen del apoyo de una tercera persona.

Menores y Familia:

Familias con menores que por distintas circunstancias se encuentran en situaciones de riesgo personal y/o conflictos familiares que dificultan la atención adecuada de los mismos.

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

SECTORES DE POBLACIÓN SAD A 31/12/2020	
MAYORES	94,5%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4,45%
FAMILIAS	1,02%
TOTAL	100%



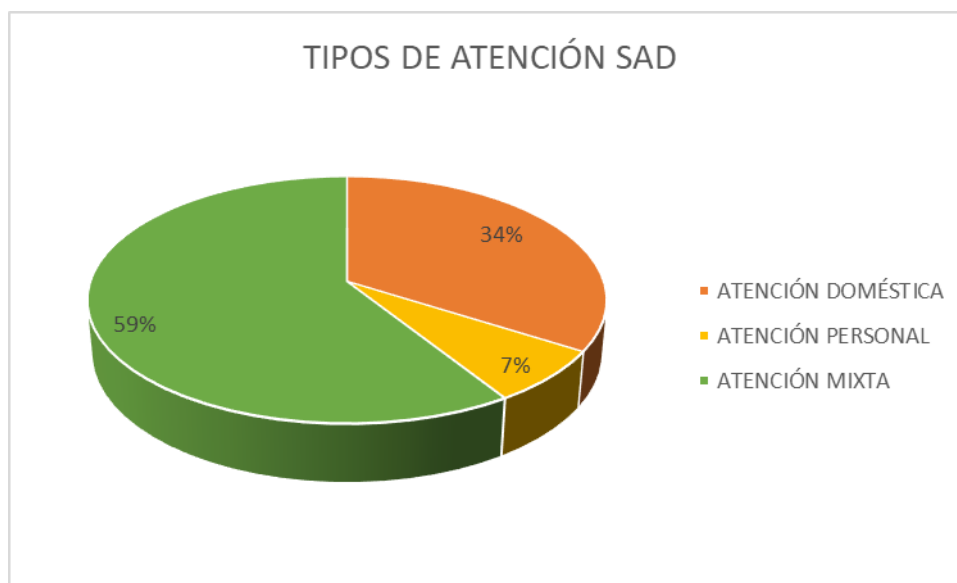
6.2.4. MODALIDADES DE ATENCION

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

- ❖ Atención doméstica: podrá incluir las siguientes actividades:
 - Limpieza o ayuda a la limpieza de la vivienda
 - Preparación de alimentos en el hogar
 - Lavado planchado y repaso de ropa
 - Adquisición de alimentos y otras compras por cuenta del usuario
 - Limpiezas no cotidianas de la vivienda
- ❖ Atención personal: podrá incluir:
 - Apoyo a la higiene personal
 - Apoyo personal para comer

- Apoyo para movilización dentro del hogar
- Adiestramiento en la realización de actividades de la vida diaria
- Acompañamiento fuera del domicilio
- ❖ Atención mixta: incluye tareas de las dos modalidades anteriores

TIPOS DE ATENCIÓN SAD		
ATENCIÓN DOMÉSTICA	ATENCIÓN PERSONAL	ATENCIÓN MIXTA
34%	7%	59%



6.2.5. MOVILIDAD DEL SERVICIO POR SECTORES DE POBLACIÓN

Durante el año 2020 como en años anteriores, el sector mayoritario de atención del servicio de ayuda a domicilio ha sido el de Personas Mayores, representando el 95% del total, el 4% ha correspondido a Personas con Diversidad Funcional y solo el 1% ha al de Familias y menores. Queda

representada la importante diferencia entre sectores en el siguiente cuadro, en el que también se aporta información sobre el número de altas y bajas mes a mes.

SECTOR DE POBLACIÓN					
MESES	Nº ALTAS	Nº BAJAS	PERSONAS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	FAMILIAS
Enero	8	11	280	12	3
Febrero	11	1	280	11	3
Marzo	9	28	287	11	3
Abril	2	4	261	10	3
Mayo	14	4	269	11	3
Junio	1	3	266	11	3
Julio	4	0	268	11	2
Agosto	4	0	270	13	2
Septiembre	5	0	274	14	2
Octubre	10	1	281	16	2

SECTOR DE POBLACIÓN					
MESES	Nº ALTAS	Nº BAJAS	PERSONAS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	FAMILIAS
Noviembre	5	2	284	16	3
Diciembre	5	2	286	17	3

A lo largo del año **2020** se han producido **78 altas nuevas y 56 bajas**, observándose un elevado número de bajas en el mes de marzo (28), de ellas corresponden un 60% a concesiones de prestaciones por parte de la Ley de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia; y un 23% a fallecimientos. El número de altas durante este año ha sido significativamente inferior al del pasado, 25 altas menos. El impacto producido por la pandemia que comenzó el mes de marzo y se ha prolongado durante todo el año se contempla como el principal motivo de esta diferencia.

6.2.6. COSTE TOTAL HORAS SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El **coste total del Servicio de Ayuda a Domicilio** durante el año 2020 ha sido **523.315,27 €**, de los cuales el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes ha abonado un total de 464.355,66€ siendo la aportación de los usuarios 58.979,61€.

AÑO 2020/ COSTE HORA

	2020
COSTE HORA FESTIVA	20,04€
COSTE HORA LABORABLE	17,10€

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 42% del total.

COSTE SAD 2020			
	COSTE AYTO. €	APORT. USUARIOS €	TOTAL
ENERO	44.416,73	5.997,23	50.413,96
FEBRERO	45.924,78	6.051,75	51.976,53
MARZO	42.975,16	5.265,72	48.240,88
ABRIL	29.011,24	3.708,54	32.719,77
MAYO	32.845,69	4.108,44	36.954,12
JUNIO	41.171,45	5.080,51	46.251,96
JULIO	42.230,83	4.859,42	47.090,25
AGOSTO	32.301,09	3.711,97	36.013,06
SEPTIEMBRE	38.586,45	4.862,80	43.449,26
OCTUBRE	39.663,89	5.279,42	44.943,32
NOVIEMBRE	37.862,35	5.130,89	42.993,25
DICIEMBRE	37.346	4.922,92	42.268,93

COSTE SAD 2020			
	COSTE AYTO. €	APORT. USUARIOS €	TOTAL
TOTALES	464.335,66	58.979,61	523.315,27

6.3. TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD)

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria se define, en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, como una prestación material del Sistema Público de Servicios Sociales, constituida como un soporte instrumental que facilita la atención y el apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas. A través de un equipamiento de comunicaciones e informático se posibilita que los usuarios tengan conexión permanente con un centro de recepción de llamadas que cuenta con personal cualificado para dar respuesta a situaciones de emergencia (movilizando los recursos necesarios, facilitando el enlace con el entorno sociofamiliar del usuario y actuando en el propio domicilio, si se requiere).

SECTORES DE POBLACION

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

La empresa prestadora del servicio es QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES S.A.U.

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 número total de beneficiarios del Servicio a 31/12/2019 es de 593 beneficiarios, con un total de 515 terminales.

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

El importe abonado por el Ayuntamiento, durante todo el año 2020, ha sido de 59.685,42 €.

En el siguiente cuadro se reflejan los importes abonados por mes por parte del Ayuntamiento y de los beneficiarios del Servicio, 26.123,14€ y el coste total del servicio, 85.808,56€

	COSTE AYTO. (€)	APORT.USUARIOS (€)	COSTE TOTAL (€)
ENERO	5.211,6	2.200,77	7.412,39
FEBRERO	5.158,92	2.186,65	7.345,57
MARZO	5.137,40	2.147,79	7.285,19
ABRIL	5.012,29	2.133,66	7.145,95
MAYO	5.004,35	2.119,44	7.123,79
JUNIO	4.996,26	2.126,60	7.122,86

	COSTE AYTO. (€)	APORT.USUARIOS (€)	COSTE TOTAL (€)
JULIO	4.948,88	2.168,99	7.117,87
AGOSTO	4.928,82	2.183,12	7.111,94
SEPTIEMBRE	4.840,80	2.168,99	7.009,79
OCTUBRE	4.800,71	2.197,25	6.997,96
NOVIEMBRE	4.811,71	2.236,11	7.047,48
DICIEMBRE	4.834	2.253,77	7.087,77
TOTALES	59.685,42	26.123,14	85.808,56

6.4. CENTROS DE DÍA Y ESTANCIA EN RESIDENCIA TEMPORAL

El Ayuntamiento convenió con la **Residencia La Marina**, en el año 2018, con prórroga en el año 2019, un número total de 10 plazas en el Programa de Estancias Diurnas de esta entidad. A lo largo del año 2020, estas plazas han ido ocupadas con personas solicitantes de valoración de dependencia, que, como trámite de consulta, hayan solicitado Centro de Día o Plaza Residencial, de tal manera que se ayude a minimizar el tiempo de espera de estos recursos, que posteriormente otorgará la Comunidad de Madrid (a través del Programa Individual de Atención).

El coste de cada una de estas plazas para el Ayuntamiento asciende a 25,56€/día (IVA incluido), realizando los usuarios de las mismas un copago, según ingresos.

Indicar que en el año 2020 la utilización de este dispositivo ha sufrido un importante impacto producido por la Pandemia de la Covid-19 que comenzó a mediados del mes de marzo y se ha extendido durante el resto del año. Han sido nueve meses y medio en los que no se ha podido hacer uso de estas plazas de Centro de Día La Marina. Los meses de enero, febrero y parte del mes de marzo este servicio fue utilizado por 8 personas mayores del municipio, en espera de concesión de Centro de día o Residencia de la Comunidad de Madrid.

Con este mismo Centro Residencial, está conveniada también una plaza de Atención Residencial de Estancia Temporal para Personas Mayores, cuyo coste de ocupación asciende a 54,51€/día (IVA incluido), existiendo igualmente un copago por parte de los beneficiarios, en base a su renta económica. A lo largo de 3 meses del año 2020 han utilizado esta plaza un total de 2 personas mayores. Señalar la imposibilidad de ocupación de esta plaza desde el mes de marzo hasta el de septiembre por los efectos producidos por la Pandemia.

CENTRO DE ATENCION DIURNA ACTIVA

En el Centro de Atención Diurna Activa, se mantienen 2 plazas conveniadas de un convenio ya finalizado, pero en el que se reflejaba que las plazas ocupadas, en el momento de su finalización, se mantendrían hasta la baja definitiva de los usuarios en dicho Centro. A lo largo del 2020, ha causado baja uno de los beneficiarios de dichas plazas. Una vez cause baja la persona que aún continua haciendo uso del recurso el convenio se dará por extinguido definitivamente.

COSTE CENTRO DE DÍA LA MARINA 2020		COSTE CENTRO DE DIA ACTIVA 2020
	COSTE AYTO. (€)	COSTE AYTO. (€)
ENERO	4.013,42	594,53
FEBRERO	3.118,71	594,53
MARZO	1.789,42	297,50
ABRIL	CERRADO COVID	CERRADO COVID
MAYO	CERRADO COVID	CERRADO COVID
JUNIO	CERRADO COVID	208,25
JULIO	CERRADO COVID	594,53
AGOSTO	CERRADO COVID	CERRADO COVID
SEPTIEMBRE	CERRADO COVID	594,53
OCTUBRE	CERRADO COVID	800,86
NOVIEMBRE	CERRADO COVID	361,09
DICIEMBRE	CERRADO COVID	1.546,64
TOTALES	8.921,55	5.592,46

COSTE RESIDENCIA TEMPORAL LA MARINA 2020	
	COSTE AYTO. (€)
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	CERRADO COVID
ABRIL	CERRADO COVID
MAYO	CERRADO COVID
JUNIO	CERRADO COVID
JULIO	CERRADO COVID
AGOSTO	CERRADO COVID
SEPTIEMBRE	1.471,67
OCTUBRE	763,09
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	1526,18
TOTALES	3.760,94

6.5. PROGRAMA DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA

6.5.1. FUNDAMENTACIÓN

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

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, a través de la Concejalía Delegada de Bienestar Social y Mayores desarrolló una ordenanza para la concesión de Ayudas Complementarias para la Mejora de la Habitabilidad de las Personas Mayores y con Discapacidad del Municipio, independientemente de su condición o no de beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, gestionado a través de la ley 39/2006. de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

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

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

básicas: renovación de electrodomésticos deteriorados y adquisición o reposición de aparatos de calefacción.

6.5.2. OBJETIVOS

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

6.5.3. POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDO:

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

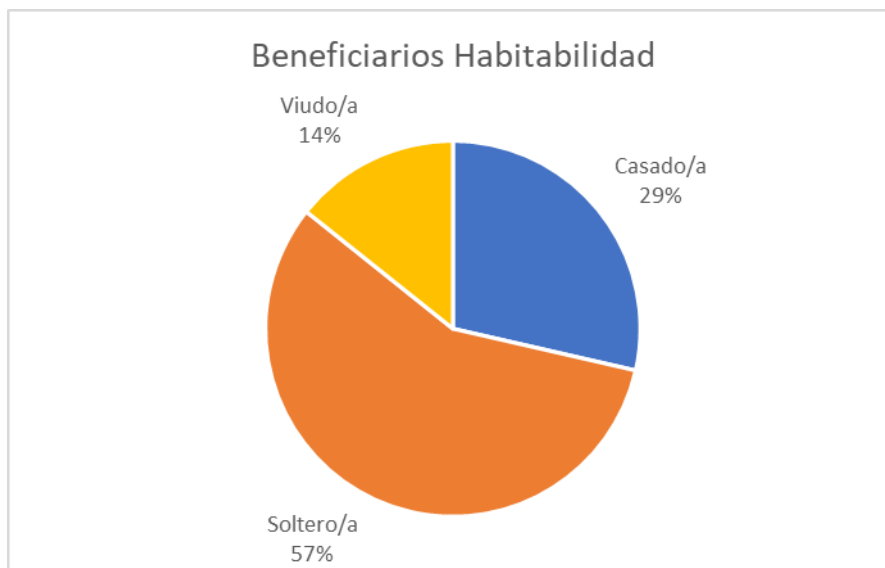
6.5.4. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS:

Número de ayudas: 4

Número de beneficiarios: 7

EDADES	BENEFICIARIOS
Menores de 65 años	2
Mayores de 65 años	5
TOTAL	7

ESTADO CIVIL	BENEFICIARIOS
Casado/a	2
Soltero/a	4
Separado/a	
Viudo/a	1
TOTAL	7



SEXO	BENEFICIARIOS
HOMBRES	2
MUJERES	5
TOTALES	7

6.5.5. TIPOLOGÍAS DE LAS AYUDAS:

- Desmontaje de la bañera actual, suministro e instalación de plato de ducha y material de adaptación: 3
- Caldera/calentador y electrodomésticos: 4

6.5.6. PRESUPUESTO:

El **coste total** de este programa en el año 2020 asciende a **2.547,90 €**

Se considera este programa una importante ayuda para los beneficiarios ya que permite facilitar las tareas de aseo personal tanto a los familiares como a las auxiliares del servicio de ayuda a domicilio y evita en muchos casos, la institucionalización de las personas dependientes. Además de otorgarles la posibilidad de poder mantener los hogares con unas condiciones mínimas de habitabilidad que permitan su estancia en el domicilio.

Se observa una importante disminución de la cantidad de ayudas aprobadas para este tipo de actuaciones, fundamentalmente debido al estado de alarma y de emergencia sanitaria durante el año, consecuencia de la pandemia por Covid19.

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

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

Están dirigidos a personas mayores que aún conviven en su entorno comunitario habitual y, para ellos, se organizan actividades físicas,

intelectuales, culturales, artísticas, de ocio y tiempo libre y ofrecen servicios complementarios de comidas, peluquería y podología, que se constituyen como un apoyo para personas que viven solas y tienen bajo nivel de renta.

En el municipio de San Sebastián de los Reyes hay dos Centros de Mayores, uno de ellos gestionado por la Comunidad de Madrid (Centro de Día San Sebastián de los Reyes) y otro de gestión municipal (Centro Municipal de Mayores Gloria Fuertes)

Desde Servicios Sociales se tramita una subvención económica, con porcentajes que oscilan entre el 20% y 100 % del coste de la comida diaria, a usuarios de los Centros de Mayores que utilizan el servicio de comedor y que cumplen con los requisitos establecidos en el Baremo de Ayuda Económica de Comedor en Centros de Personas Mayores y Comida a Domicilio (aprobado por la Junta de Gobierno Local, en sesión de 10 de junio de 2014). Los beneficiarios de esta subvención abonan un copago según ingresos mensuales.

El número de usuarios y el número de comidas totales facilitadas a todos ellos, junto con el coste para el Ayuntamiento se desglosa mes a mes, en los siguientes cuadros:

CENTRO DE DÍA EL PILAR	NºUSUARIOS 2020	NºCOMIDAS	COSTE AYTO
ENERO	33	561	1.468€
FEBRERO	33	620	1.692,48€
MARZO	33	132	371,46€
TOTALES		1.313	3.532.56€

CENTRO DE DIA GLORIA FUERTES					
	Nº USUARIOS 2020	Nº COMIDAS	COSTE AYTO	APOR USU	COSTE TOTAL
ENERO	23	501	2.170,55	184,30	2.354,85
FEBRERO	22	500	3.268,60	116,40	3.385
MARZO	23	115	533,5	24,25	557,75
TOTALES		1116	5.972,65	349,95	6.297,60

DATOS GLOBALES DE AMBOS CENTROS

ENERO	56	1062	3.639,17	1.015,78	4.654,95
FEBRERO	55	1120	4.961,08	965,92	5.927
MARZO	56	247	904,96	227,61	1.132,57
TOTALES		2.429	9.505,21	2.209,31	11.714,52

Indicar como dato relevante el hecho de que durante el año 2020 debido a la Pandemia provocada por la COVID-19, se suspendiera a partir de mediados del mes de marzo el servicio de comedor en ambos Centros de Día: Centro de Día San Sebastián de los Reyes y Centro de Mayores Gloria Fuertes. Frente a este hecho, señalar que, desde los Servicios Sociales, se ofrecieron a todos los mayores que estaban siendo entendidos en estos

dispositivos la posibilidad de recibir el menú diario en sus domicilios a través del servicio de Comida a Domicilio.

El coste total anual de las subvenciones concedidas por el Ayuntamiento a los usuarios/as que han hecho uso de los comedores de ambos centros durante los tres meses mencionados, ha ascendido a 9.505,21€, siendo las aportaciones de los usuarios 2.209,31€ y el coste total del servicio 11.714,52€. En el Centro de Día San Sebastián de los Reyes el importe abonado por el Ayuntamiento ha sido de 3.532,56€ y en el Centro de Mayores Gloria Fuertes de 5.972,65€. Se han proporcionado un total de 2429 comidas.

6.7. PROGRAMA RESPIRO

Tal y como se ha indicado en la introducción de esta Memoria, en el marco del Convenio firmado por Ayuntamiento y Comunidad de Madrid (a través de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad) para atender necesidades motivadas por circunstancias excepcionales derivadas del Covid19, entre otros programas, se financió la puesta en marcha de un programa para apoyar a familias con personas dependientes a su cargo (mayores de 65 o menores con Grado de Dependencia o Discapacidad), prestándoles ayuda en los cuidados personales e instrumentales, en períodos que permitan tiempo libre a sus cuidadores.

El Programa Respiro se ha desarrollado en el mes de Diciembre de 2020. El coste total del mismo ascendió a 14.683€ (de los cuales 10.000€ fueron aportados por la Comunidad de Madrid).

El Programa se ha concretado en la prestación a 33 usuarios de una media de 24 horas de servicio de Ayuda a Domicilio, a lo largo del mes de diciembre, de lunes a domingo, para que sus cuidadores principales pudieran disponer de tiempo libre para realizar actividades.

Perfil de los usuarios del Programa

POR SEXO:

- Hombres: 10 usuarios
- Mujeres: 23 usuarias

POR EDADES:

EDAD	USUARIOS
Mayores de 90 años	9
Entre 80 y 90 años	13
Entre 70 y 80 años	6
Entre 60 y 70 años	2
Entre 40 y 50 años	2
Menores de edad	1
TOTALES	33

Prestaciones del Programa

Las prestaciones han cubierto necesidades de apoyo, refuerzo y supervisión de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria de los usuarios:

- ayuda para el aseo personal y para vestirse

- cambios de pañal
- movilizaciones
- preparación de alimentos, supervisión y apoyo en la ingesta de los mismos
- control y supervisión de la toma de medicamentos
- acompañamiento a paseos y en el domicilio

Personal

Para el desarrollo del Programa la empresa contratada para la prestación del servicio ha contado con la intervención de 13 auxiliares de Ayuda a Domicilio. Se han cumplido los protocolos Covid19, sin haberse producido ninguna incidencia a destacar en los servicios prestados.

De la evaluación de este Programa se deduce el alto grado de satisfacción de los usuarios con el mismo, su adecuación a la demanda de este tipo de prestaciones en Servicios Sociales y la necesidad de disponer de este Programa a la largo del año 2021.

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.*

- La Ley 18/1999, de 29 de abril reguladora de los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.

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

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** (aunque ha habido 3 hasta septiembre de 2020), **dos Psicólogas** (desde Mayo en adelante, antes había un puesto sin cubrir por jubilación) y, desde Mayo hasta diciembre **dos Educadores Sociales** (hasta mayo sólo hubo una educadora social, que cambió de servicio).

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

La incorporación de dos educadores, con experiencia en la atención desde servicios sociales, ha supuesto cubrir la atención educativa de adolescentes y niños/as, mejorar la coordinación interinstitucional con centros

educativos y entidades locales, además de poder trabajar con las familias en sus propios domicilios y realizar a acompañamiento a recursos.

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 la pandemia se han seguido con las reuniones programadas realizándose las mismas de forma telemática.

Servicios Sociales 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. Suspendida de marzo a octubre por la pandemia, se retoma en noviembre, por lo que este año sólo ha habido 3 plenarios

Además coordinamos 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. Al no estar los centros escolares no se ha podido hacer la divulgación del material, aunque si se ha seguido trabajando por parte de la comisión para mejorar el mismo..

Se realiza 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.

 - Escuelas Infantiles y demás Centros Educativos, públicos, concertados y privados del municipio, (a través de los equipos directivos, orientadores, y profesorado).

 - Servicio de Mediación Familiar, inscrito dentro del marco de Servicios Sociales.

 - Programas y Recursos socio-educativos para menores de entidades sociales.

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

 - Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG) perteneciente a la Delegación de Igualdad del Ayuntamiento, mensualmente.

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

La MTF tiene 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 o de Servicios Sociales o Policía Local), para su posterior valoración, intervención y seguimiento por los 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 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.

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); se establece una coordinación para subvencionar a familias en dicho programa y facilitar su participación de forma normalizada y previamente valoradas, así como realizar un seguimiento de aquellos casos con niños y niñas en situación de riesgo.
- Programa de atención al menor en verano, **campus deportivos**. Desde la concejalía de Deportes se organiza un programa de campamentos urbanos deportivos, y se realiza una coordinación para subvencionar a participantes de

-
- servicios sociales, además de acompañar situaciones de mayor complejidad o urgentes.
 - **Programa de Atención a Adolescentes;** dirigido a menores entre 12 y 18 años realizando con ellos una intervención educativa, mediante actividades de refuerzo académico de martes a jueves y orientándoles hacia un ocio sano y creativo los viernes. Depende directamente de nuestro servicio aunque realizado por una empresa externa en el centro de Servicios Sociales. (se suspendió en marzo'20, pendiente de retomar).

Proyecto **Punto de Encuentro familiar.** Desde el mes julio se ha colaborado con la dirección en el diseño del proyecto y puesta en práctica del mismo

7.1.2 POBLACIÓN ATENDIDA DESDE EL PROGRAMA DE FAMILIA:

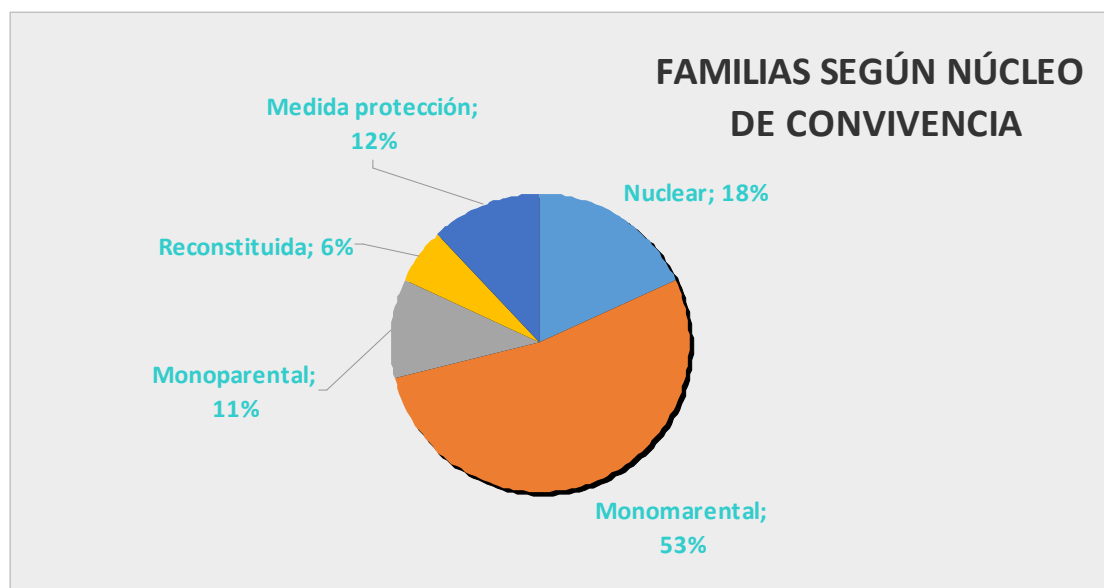
Como se ha dicho anteriormente, el principal objetivo es la intervención con familias (siempre que tengan menores de edad, hasta los 18 años) y se encuentren:

- 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 2019, se han atendido prácticamente al mismo número de familias. En **2020** se han atendido un total de **239**, siendo 55 nuevas, lo que supone un 23%. Con número total de menores atendidos de **373**.

Se han dado de baja, del programa, un 18% del total, siendo la mayoría familias con intervención de más de un año de duración.

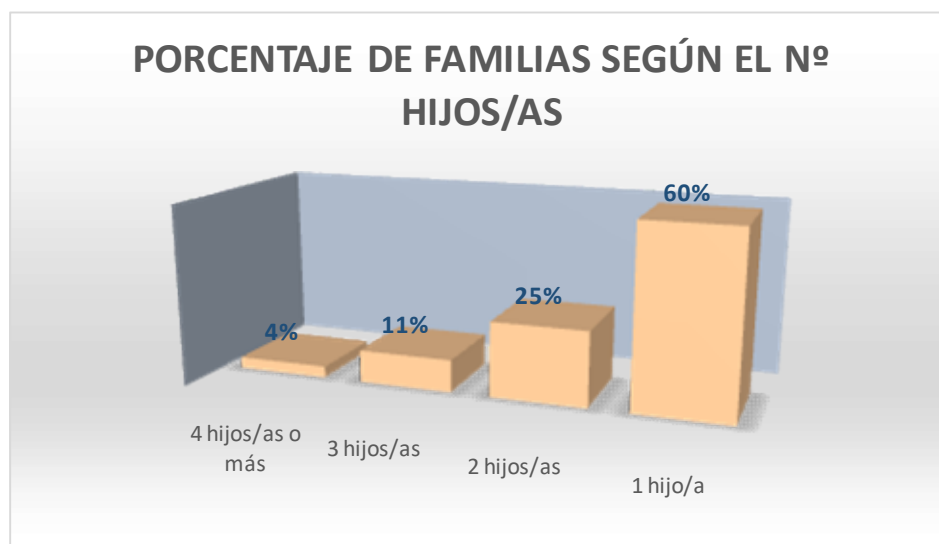
A continuación, se expone cuál ha sido la población diana que hemos atendido este año 2020:



Más de la mitad, un 66%, de las familias atendidas, son monoparentales (monomarental 53% y monoparental 11%). Por lo que podemos considerar que esto es un factor de riesgo de cara a la situación de los menores, teniendo en cuenta que siempre es más complicado asumir el cuidado de los menores en todos sus ámbitos (económico, social, psicológico, etc.) siendo un solo progenitor.

Pero, por el contrario, también hay un porcentaje alto de familias nucleares (donde están presentes en la vida de los menores ambos progenitores por igual). Lo que puede estar indicando, que hay problemáticas añadidas y diferentes, no asociadas a los factores de riesgo habituales a tener en cuenta.

En el año 2020 hemos tenido 39 niños, niñas y adolescentes con algún tipo de medida. De los mismos, un 38% se encuentran conviviendo con su familia extensa, en su mayoría tíos. Un 57% en centros residenciales y sólo un 5% en familias no biológicas.

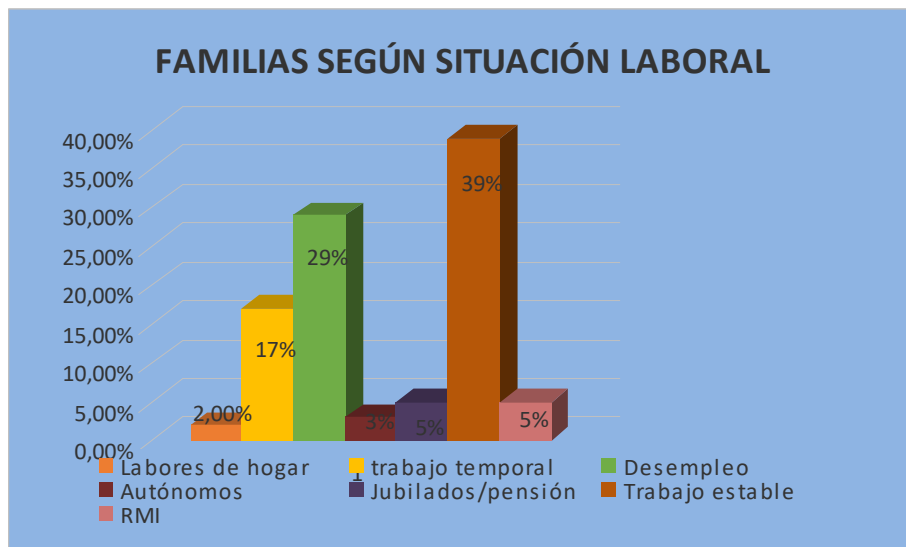


Llama la atención que más de la mitad de las familias atendidas sólo tienen un hijo/a. Por lo que, el n.º hijos/as, está dejando de ser un factor de riesgo.

Las edades de los menores están comprendidas entre:

De 0 a 4 años	16%
De 5 a 12 años	42,5%
De 13 a 18 años	41,5%

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 adecuados de los menores y sus familias.



Si observamos el gráfico, podemos ver que las familias que no tienen ingresos o cuyos ingresos son mínimos (desempleo + RMI) suponen un 34% del total. En cambio el porcentaje de las familias que tienen empleo o tienen de manera temporal supone un 59% (trabajo estable+ trabajo temporal+ autónomos). Pero habría que tener en cuenta que mayoritariamente atendemos a familias, que a pesar de tener un trabajo (inestable o falso autónomo) o pensión, no llegan a cubrir mensualmente los gastos fijos que suponen pagar alquiler/hipoteca, suministros, comida, comedor escolar, etc. Por ello, se podría decir que el **69%** (RMI+autónomos+pensiones+desempleo+t.temporal) son demandantes de ayudas económicas con cierta regularidad, siendo por tanto un factor de riesgo más en la atención desde familia.

Otros datos de interés:

- En cuanto al país de procedencia de las familias, el 74% (170 familias) son españoles. El resto tienen las siguientes nacionalidades:

Rumanía	6	Paraguay	6
Marruecos	4	Perú	7
Colombia	7	Brasil	2
Ecuador	11	Portugal	2
El Salvador	2	Italia	1
Rep. Dominicana	9	China	1
Venezuela	4	Siria	1
Nicaragua	2	Bolivia	4

- En el 24% de las familias hay violencia de género. Siendo imprescindible una coordinación estrecha con el Punto de Violencia, que se realiza una vez al mes, viendo la necesidad de realizar un trabajo en común donde se pueda transmitir el mismo mensaje a las mujeres y donde se le pueda acompañar en el proceso de mejora, junto con sus hijos/as.

Procedencia de derivación:

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

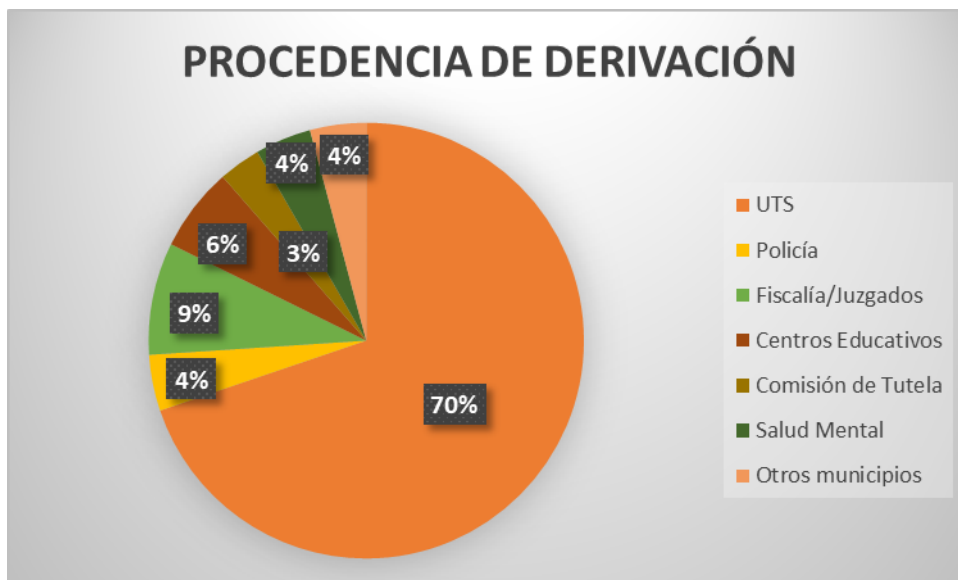
Tenemos que matizar que este año 2020 estas cifras no son comparables con otros años, ya que los servicios de los que se suelen recibir derivaciones han estado meses cerrados o no han atendido a menores debido a la situación

Pandemia. Por ello, aparece que mayor el número de derivaciones proceden de la detección de las Unidades de Trabajo Social (UTS).

Aunque la mayoría se detecta a partir de las UTS, si observamos el gráfico, podemos ver que hay otras áreas de detección y derivación importantes.

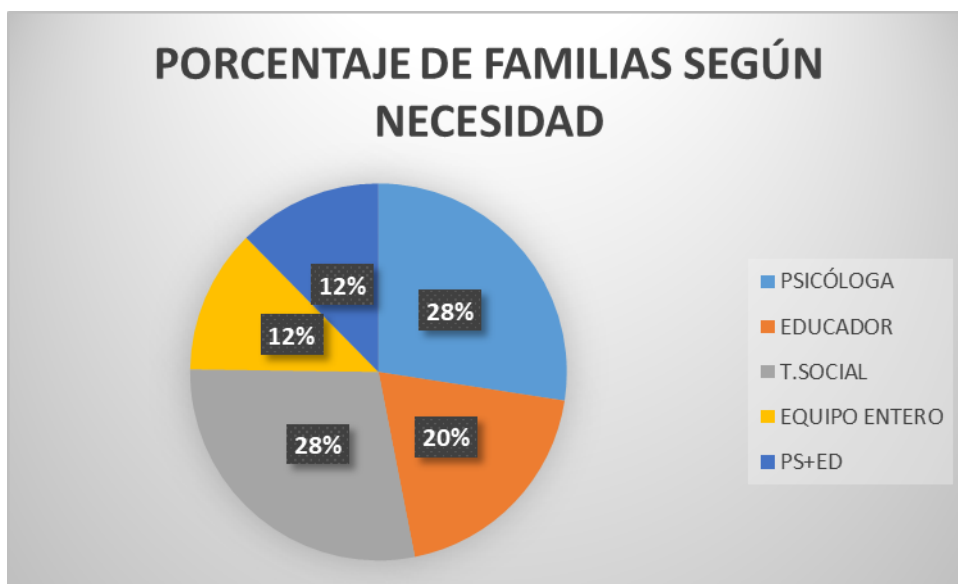
La segunda vía de derivación es la procedente de Fiscalía y Juzgados, su número de derivaciones aumenta progresivamente cada año, y muy cerca quedan las derivaciones procedentes de la policía local.

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.



Intervención de los diferentes profesionales que pertenecen al equipo de familia:

Como se ha dicho anteriormente, el equipo de familia está formado por dos trabajadoras sociales, dos psicólogas y dos educadores. A pesar de que la mitad de la plantilla se ha incorporado a mitad de año y teniendo en cuenta la emergencia sanitaria que estamos viviendo, se puede observar en el gráfico, el porcentaje de intervención que hay en cada área, y la intervención conjunta de dos profesionales o de los tres. Aproximadamente los porcentajes son muy parecidos, teniendo en cuenta que las trabajadoras sociales y una de las psicólogas ya contaban con más familias en intervención que los profesionales recientemente incorporados. Pero se puede observar, que en solo 6 meses se ha ido equiparando la carga de atención, asumiendo que es necesaria la intervención desde las tres vías, e incluso el trabajo conjunto cada vez es más. Suponemos que de cara al año que viene estos porcentajes irán aumentando teniendo en cuenta la necesidad de las familias que hemos tenido y que continuará el trabajo con ellas en los próximos meses, sin contar con las nuevas demandas que surjan.



7.1.3 INDICADORES DE RIESGO:

Para considerar que una familia está en riesgo, debemos 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 no se produzcan esas problemáticas. Facilitando en muchas ocasiones, que simplemente, no haya interacción entre factores de riesgo.

Pero sí queremos destacar, que está habiendo un cambio importante en la tipología de familias, debido a las derivaciones que nos están haciendo desde el Juzgado y desde Policía.

Éstas son separaciones conflictivas que, tras realizar el peritaje psicosocial, para determinar el tipo de custodia y régimen de visitas, consideran que necesitan ayuda de cara a afrontar esta situación con sus hijos/as. Son familias con trabajos estables, con recursos económicos, normalizadas, con apoyo social, donde no hay fracaso escolar, y donde no hay historia de maltrato previo.

Además, observamos, que muchas familias derivadas también de colegios, y de otras instituciones son familias aparentemente normalizadas, no cumpliendo los factores de riesgo habituales, con problemas de convivencia de manera aguda, ante una situación que ya es insostenible por la propia familia.

Podemos decir, aunque sin un estudio pormenorizado, que puede ser debido al confinamiento vivido durante este año, cuyas consecuencias está explotando de manera exagerada.

7.1.4 PERFILES DE FAMILIAS:

Además de los perfiles habituales, los más característicos que nos hemos encontrado a lo largo de este año son:

1. Familias con adolescentes:

Habitualmente son familias con padres separados, cuyos hijos están inmersos en el conflicto abierto manifestando síntomas emocionales y comportamentales. O familias nucleares con adolescentes que presentan algún problema objeto de intervención, como pueden ser:

- Problemas de comunicación familiar. implicación excesiva de los menores en el conflicto adulto.
- Habilidades inadecuadas de manejo de conflicto.
- No hay referencia adulta constante.
- No hay rutinas, normas y límites claros.
- Fracaso escolar/ absentismo.
- Consumo de drogas.
- Ocio inadecuado.

-
- No desarrollan expectativas de futuro.
 - Establecimiento de relaciones tanto de amistad como de pareja violentas.
 - Uso inadecuado de redes sociales/ exhibicionismo excesivo.
 - Prácticas sexuales no sanas/ embarazo adolescente.

2. Familias con problemáticas de organización doméstica:

Nos encontramos con familias con bajos recursos económicos, que además presentan dificultades en la organización de tareas domésticas, con estilo de vida inadecuado.

Incluso, existe un problema añadido de bajo nivel intelectual, de salud mental y/o discapacidad que incide más negativamente en la problemática.

3. Familias derivadas de los juzgados:

Son familias que vienen derivadas/aconsejadas por el juzgado o los equipos psicosociales, debido a un divorcio complicado, en donde hay diversas problemáticas que siguen estando presentes aun habiendo una sentencia firme de custodia.

Suelen caracterizarse por tener recursos económicos óptimos, aunque uno de sus mayores problemas es debido a ello. El conflicto abierto que tienen se manifiesta en querer defender su postura a toda costa, criticando e infravalorando al otro progenitor, influyendo negativamente en la educación y desarrollo emocional de los menores.

Los menores, por tanto, son víctimas directas o indirectas del conflicto. Donde, además, se tienen que adaptar a un régimen de visitas complejo que hacen

que el menor tenga unas rutinas complicadas. E incluso, en muchas familias, existe un proceso de violencia de género, donde los menores están instrumentalizados y utilizados como arma arrojadiza.

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

A) COMPOSICION

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

1- Miembros permanentes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2- Miembros Ocasionales:

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

- Coordinadores de los Proyectos de Apoyo Familiar pertenecientes a Servicios Sociales.
- Profesores y orientadores de los Centros Escolares de San Sebastián de los Reyes.
- Profesionales de los distintos centros residenciales de menores.

Aldeas Infantiles

Casa de Niños

Chamberí

El Valle

Palomeras

Villa Paz

B) METODOLOGÍA

Esta Comisión se puso en funcionamiento en enero del año 2011. A lo largo del año 2020 el número de reuniones totales ha sido de 3, dada la situación de pandemia y confinamiento y puesto que no se han tenido los medios técnicos adecuados para realizar sesiones vía telemática.

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 con relación a las medidas a acordar.
- Diseño del Plan de Intervención Familiar (PAF).
- Acuerdos a cumplir desde cada servicio.
- Fechas de revisión de los casos.

C) SESIONES

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

- Se ha convocado únicamente a los profesionales significativos en el caso y se ha promovido su asistencia.

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

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

El nivel de asistencia de los vocales ha sido del 100%, habiendo aumentado notablemente con relación al año pasado, que fue del 83%. Este dato no es significativo ya que al solo hacerse 3 sesiones no nos aporta un dato importante. Si hay que destacar que se produjeron cambios de personal y organización en las diferentes instituciones y aún así los vocales permanentes si han asistido. Cabe destacar que la vocal asignada de la Policía Municipal no ha podido acudir en todas las ocasiones, aunque sí ha acudido algún miembro de policía municipal en su lugar. El cambio en su organización ha provocado que no siempre se tuviera la información requerida.

D) 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.

CASOS VALORADOS

El total de casos valorados e informados en este periodo ha sido de **18**. De éstos, **7** casos han sido **nuevos** y **11** casos de **seguimiento**.

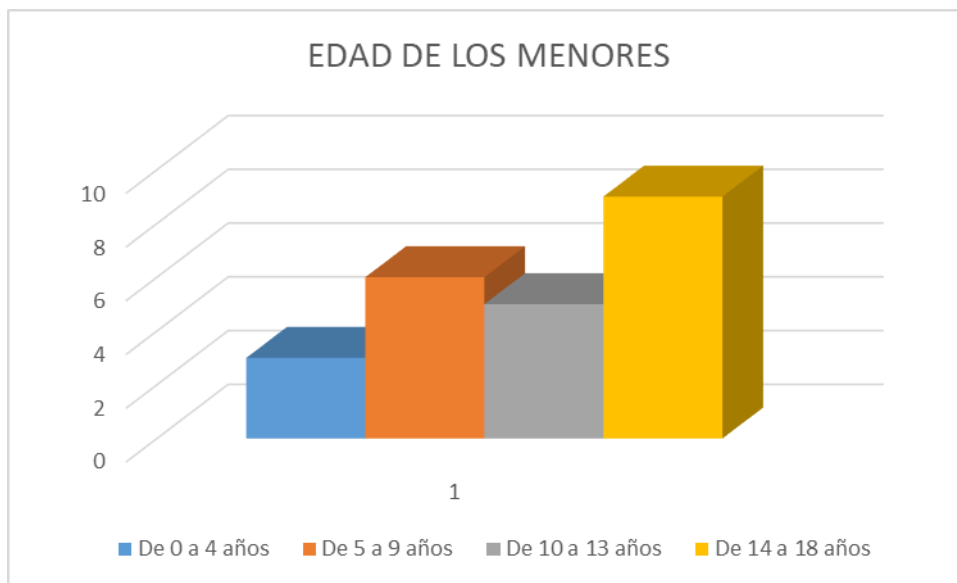
Se han cerrado, además, 3 expedientes bien por cumplir la mayoría de edad bien por cumplir objetivos del PAF, y por tanto finalizar la medida. Estos expedientes se han comunicado en sesión. Los casos han sido revisados o valorados con la siguiente periodicidad:

Nº DE REVISIONES	Nº DE CASOS
1 Revisión al año	17
2 Revisiones al año	1
3 Revisiones al año	0
4 Revisiones al año	0
TOTAL	18

En este año, se han valorado un total de 23 menores los cuales se reparten de la siguiente manera según su edad:

EDAD DE LOS MENORES	Nº
De 0 a 4 años	3

De 5 a 9 años	6
De 10 a 13 años	5
De 14 a 18 años	9
TOTAL	23



Su distribución por sexos ha sido la siguiente:

Niños	9
Niñas	14

Clasificación por Nacionalidad: Es importante destacar que, aunque la mayoría tienen nacionalidad española hay un porcentaje de un 21% de los menores con nacionalidad española que son inmigrantes de segunda generación.

NACIONALIDAD	TOTAL
España	22
Marruecos	1



2. TIPOLOGÍA POR PERFIL DE LOS CASOS

A) SITUACION DE RIESGO

Se define como aquellos niño/as y adolescentes que viven y se desenvuelven en entornos sociales o familiares cuyas condiciones pueden provocar un daño significativo a corto, medio y largo plazo en su bienestar y desarrollo. El menor aún no ha sufrido un daño significativo, pero podría sufrirlo

en un futuro próximo. Estas situaciones no requieren la asunción de tutela por ministerio de la ley.

B) SITUACION DE DESAMPARO

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

C) SITUACION DE CONFLICTO SOCIAL

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

3. CLASIFICACIÓN EN RELACIÓN CON MEDIDA DE PROTECCIÓN

En el año 2020, de los 23 menores que han sido valorados un 47,82% se encuentran en centros residenciales, bien con medida de tutela o de guarda, un 21,73% están con familia extensa. El 30,43% de los menores valorados se encuentran sin una medida, bien porque todavía no se ha tomado bien porque se ha desestimado la misma.

El 40% de los menores valorados tienen una medida de Tutela al igual que de los menores que tienen una medida de Guarda. El trabajo realizado con las familias se hace, de tal manera, que sea una decisión consensuada con los servicios públicos, como instrumento de ayuda al entorno familiar. En este caso coinciden el número de niños con medida de guarda y de tutela.

			NUEVO	TOTAL
SIN MEDIDA DE PROTECCIÓN			7	7
CON MEDIDA PROTECCIÓN	Medida de guarda	Residencial	0	3
		Familia extensa	0	5
	Medida de tutela	Residencial	1	8
		Familia extensa	0	0
		Familia alternativa	0	0

NÚMERO DE CENTROS DE MENORES RESIDENCIALES:

NOMBRE DEL CENTRO	Nº DE NIÑOS
Palomeras	2
Chamberí	1
El Valle	1
Villa Paz	2

NOMBRE DEL CENTRO	Nº DE NIÑOS
Casa de Niños	1
Afas Asociación Franciscana de Apoyo Social	1
Aldeas Infantiles	1
TOTAL	8

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

Los Proyectos de Apoyo Familiar (PAF), han facilitado el diseño de la intervención de las familias con la implicación de los profesionales intervinientes. El haber podido temporalizar los objetivos, ha ayudado a evaluar la evolución de la familia y ajustar la valoración correspondiente a cada una de ellas. En el año 2020 se han elaborado un total de 17 PAF.

NUEVOS	SEGUIMIENTOS	TOTAL
7	11	18

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

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

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

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

Las funciones del Coordinador del Proyecto de Apoyo Familiar son:

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

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 menores

7. PRESTACIONES Y RECURSOS TRAMITADOS DESDE SERVICIOS SOCIALES DURANTE 2020

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 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.

8. PROPUESTAS AL PLENO DEL CONSEJO LOCAL

Desde la CAF se propone como objetivos para el año 2021:

- Conseguir la participación del vocal de Salud que en este momento no está asignado. Ya se solicitó que se hiciera la petición sin que se haya podido resolver dicha cuestión.
- 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.

7.2 PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES

7.2.1 SANSE CONCILIA

Dentro de los diferentes programas que desarrolla la Delegación de Educación, para la conciliación de la vida familiar y laboral: “Sanse Concilia”, se reservan todos los años un número determinado de plazas para los menores derivados desde Servicios Sociales. Estas plazas se pueden ampliar, a lo largo del año, en función de las necesidades detectadas, asumiendo Servicios Sociales el coste de dicha ampliación así como de todas las plazas derivadas.

Programas	Nº de plazas ofertadas
<i>Septiembre en Sanse 2020</i> —del 1 al 7 de septiembre de 2020—	30 ¹
<i>Primeros del Cole 2020-21</i> —del 8 de septiembre 2020 al 22 de junio de 2021—	50
<i>Tardes de septiembre 2020</i> —del 8 al 30 de septiembre de 2020—	30 ¹
<i>Las Tardes del Cole 2020-21</i> —1 de octubre 2020 a 31 de mayo 2021—	70
<i>Otros Días No Lectivos</i> —19 y 22 de febrero de 2020—	15 / día (60 total)
<i>Navidades en Sanse</i> —23 de diciembre de 2020 a 8 de enero de 2021—	30
<i>Semana Santa 2021</i> —26 marzo al 5 de abril—	30
<i>Tardes de junio 2021</i> —del 1 al 22 de junio—*	30 ¹
<i>Comienza el Verano 2021</i> —23 al 30 de junio—*	30 ¹
Total número de plazas ofertadas	360

Estos programas son los siguientes:

1. TARDES DEL COLE.
2. TARDES DE JUNIO Y SEPTIEMBRE.
3. LOS PRIMEROS DEL COLE

4. DIAS NO LECTIVOS

5. COMIENZA EL VERANO Y SEPTIEMBRE EN SANSE

Para la derivación y el seguimiento de los menores derivados, cuyas familias son atendidas en Servicios Sociales, se mantiene una coordinación periódica entre los profesionales asignados a este programa por parte de ambas secciones (Educación y Servicios Sociales), en donde se propusieron los acuerdos de trabajo para operativizar los procesos de inscripción y seguimiento de los usuarios de Servicios sociales

Ámbito de actuación:

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

Las familias seleccionadas por Servicios Sociales para que sus hijos/as acudan a estos programas suelen presentar, uno o varios, de los siguientes ítems:

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

En cuanto a los menores:

- *Institucionalizados o en acogimiento familiar.*
- *En situación de maltrato físico y/o emocional.*
- *En situación de negligencia.*
- *Con comportamientos antisociales.*
- *Con faltas de normas y límites.*
- Menores migrantes

Conclusiones:

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

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

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

El coste total de los Programas "**Sanse Concilia**" durante el 2020 ha sido de **27.524€**, incluyendo todos los menores derivados por Servicios Sociales.

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

Dentro del programa de atención al menor en verano, se ofreció los campus deportivos que organiza la Concejalía de Deportes junto a la Asociación de Clubes Deportivos de San Sebastián de los Reyes. Siendo un total de 17 Campus Deportivos (uno de ellos se encarga de las adaptaciones necesarias para que menores con discapacidad participen en los campus) durante los meses de julio y agosto.

El objetivo de este programa de verano es ofrecer igualdad de oportunidades y actividades deportivas a los niños y niñas, facilitando su integración social, así como conciliar la vida familiar y laboral de sus familias.

Pero este año, las actividades ofertadas han estado condicionadas por la situación sanitaria que sufríamos debido al COVID-19, y por tanto teníamos que asumir las restricciones y medidas tomadas por el gobierno para el control y prevención de contagios.

- Por ello, se han dispuesto 12 ubicaciones distintas entre colegios e instalaciones deportivas del municipio, y así poder tener campus independientes. Esto ha permitido que las familias eligieran en la medida de lo posible, el campus más cercano a sus domicilios.
- No se ha realizado la actividad de piscina.
- No se pudo ofrecer la actividad de comedor en los campus por temas de plazos y tiempos de contratación, a pesar de que en un primer momento se barajó esta posibilidad

Esto ha supuesto que el horario se redujera y muchas familias han tenido que renunciar o pedir a otro familiar que se encargara de llevar y recoger al menor.

El horario de los campus ha sido flexible en la entrada disponiendo de horario ampliado de mañana a partir de las 8.00 a 9.00 y de salida de 14.00 a 15.00.

Para la realización de la actividad, se han mantenido reuniones periódicas con el coordinador de los campus y con los responsables de la asociación de los clubes deportivos. De esas reuniones se concretó que:

- Este año las inscripciones ordinarias se han realizado online, a través de una plataforma web, donde se reservaba la plaza y se realizaba el pago. El coste de una plaza en los campus era de 120 € por quincena, de los cuales, 60€ ha sido subvencionado por el ayuntamiento.

El dinero restante, Servicios Sociales tras la valoración de la Trabajadora social de referencia, ha pagado íntegramente a las familias que lo han solicitado, tramitándoles una ayuda familiar, y abonándolo directamente a los clubes por usuario y por quincena.

- Se han reservado específicamente un número de plazas por quincenas para los usuarios derivados de servicios sociales. Cuya gestión y documentación se realizaba desde el equipo de familia. Además, se les ofrecía a familias con problemas de conciliación, toda la temporada de verano, facilitándoles según sus necesidades.

Las fechas de realización de la actividad fueron por quincenas:

- 1º quincena 1-15 julio 2020
- 2ª quincena 16-31 julio 2020
- 3ª quincena 3-14 agosto 2020
- 4ª quincena 17-31 agosto 2020

A pesar de la incertidumbre y miedo generado por la pandemia, se completó casi el total de plazas reservadas.

Aun así, los listados han estado modificándose casi a diario, debido a la movilidad de la asistencia y a la continua demanda por parte de las familias de servicios sociales.

Inicialmente desde la Asociación de Clubes deportivos se reservaron 753 plazas para los servicios sociales. Finalmente, han sido 702 menores derivados de servicios sociales, que han disfrutado de la actividad.

De los 315 chicos/as que han participado en la actividad, 68 de ellos sólo acudieron una quincena. El resto de los participantes estuvieron en dos o más quincenas.

La participación por quincenas ha estado repartida, siendo la primera quincena de julio la más demandada, debido a que son las primeras actividades que se realizan después de una situación de confinamiento y no han participado en ninguna actividad grupal desde hace tres meses.

Han realizado una media de dos quincenas de campus por menor, siendo casos excepcionales los que han participado las cuatro quincenas.

La asistencia ha sido regular en la mayoría de los casos habiendo excepciones y familias con más incidencia en la asistencia debido a las exigencias del protocolo de prevención del COVID. A la hora de entrada, a todos los menores se les tomaba la temperatura a la entrada del campus, no permitiendo la entrada a los padres al recinto, facilitando dispensadores de líquido hidroalcohólico en diferentes momentos de la actividad y a la salida. Dentro de la actividad los grupos también han estado separados en todo momento para mantener grupos burbuja y en caso haber un foco de infección evitar su propagación.

Han sido mínimos los casos de infección localizados en los diferentes campus, detectando el foco y aislando a los chicos/as afectados. Esto no ha paralizado la actividad y se ha podido seguir desarrollando con normalidad.

El servicio médico de la organización de los campus ha estado disponible en todo momento durante el desarrollo de la actividad, informando de las incidencias que se han ido detectando y resolviendo cualquier duda de las familias.

Finalmente, el coste de los Campus supuesto para estos Servicios Sociales ha sido de **42.120,00 €**

7.2.3. PROGRAMA DE ATENCION A ADOLESCENTES 2020

Durante el este año 2020 solo se ha realizado el Programa de Adolescentes, durante los meses de enero y febrero por la situación de la pandemia.

Este programa va dirigido a menores de entre 12 y 18 años en situación de vulnerabilidad, conflicto, aislamiento y/o riesgo social y sus familias, el cual proporciona un espacio social, educativo y lúdico en horario extraescolar, donde se les ofrece un apoyo profesional para favorecer su integración escolar, familiar y social.

Concretamente, se abordan los siguientes objetivos:

1. Contribuir a la conciliación de la vida profesional y familiar creando un espacio de atención a los menores y a sus familias fuera del horario escolar. Dotándoles además de recursos educativos.
2. Facilitar a los menores la adquisición de hábitos educativos y de estudio, de cara a favorecer su rendimiento escolar.

3. Apoyar y acompañar a los menores en su proceso madurativo, proporcionándoles experiencias que enriquezcan su proceso personal y su forma de relacionarse con los demás.
4. Ofrecer a los adolescentes estrategias y alternativas de ocio y tiempo libre saludables y modelos adecuados de convivencia a través de talleres, actividades deportivas y lúdicas.

7.3.SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

El Servicio de Mediación Familiar en 2020 se realizó a través del contrato con la empresa REDCONSULTORA que lleva realizando este servicio desde noviembre de 2018.

El día 13 de marzo de 2020, La Junta de Gobierno Local aprueba la suspensión de este contrato, debido a la pandemia.

Por ello, la información expuesta es desde el 1 de enero hasta el 12 de marzo de 2020, facilitada por la empresa que realizó el servicio:

Los objetivos fundamentales del servicio son:

- Facilitar la resolución de conflictos entre partes, posibilitando la comunicación y la consecución de acuerdos viables, satisfactorios para todos, y que garanticen la atención a las necesidades del grupo familiar.
- Prevenir y/o tratar conflictos intrafamiliares.
- Evitar la apertura de procedimientos judiciales, de carácter contencioso, o poner fin a los ya iniciados, así como favorecer el cumplimiento de sentencias judiciales que afecten a las relaciones familiares.

El equipo de profesionales del Servicio de Mediación Familiar ha estado formado por dos Mediadores Familiares, con formación en Pedagogía y

Trabajo Social y una dedicación horaria de 20 horas semanales, cada uno de ellos, y una coordinadora del programa.

Actuaciones:

Intervención individual: Atención individual, en el centro de servicios sociales, para la orientación y asesoramiento a familias y menores derivados por el personal técnico de los Servicios Sociales. **Intervención grupal:** Atención grupal para la sensibilización y afrontamiento de conflictos con las personas y familias usuarias de los Servicios Sociales.

Intervención comunitaria: Atención grupal para la sensibilización y afrontamiento de conflictos con las personas y familias no usuarias de los Servicios Sociales, y para la sensibilización a profesionales de distintos recursos del municipio, así como la divulgación del servicio.

Coordinación de casos: Reuniones, con los técnicos municipales de referencia de cada caso para el establecimiento de pautas comunes de intervención.

Gestión del proyecto: Son actuaciones de gestión del proyecto como la elaboración de la documentación que requiere los Servicios Sociales, la elaboración de registros y formularios de los procesos de calidad de la organización, la participación en reuniones de devolución de información al personal técnico municipal, así como otras reuniones requeridas por los Servicios Sociales Municipales dónde se desarrolla el proyecto.

Intervenciones realizadas:

Se han realizado 56 sesiones de mediación en este periodo de tres meses del programa.

Se ha intervenido en 2020 con un total de 26 casos, siendo 61 a las personas que se han atendido. De estos usuarios, 19 casos son los que continúan del 2019, que suponen 45 personas (24 hombres y 21 mujeres).

Este año se han dado de alta al servicio 7 nuevos casos, 5 casos procedentes de la derivación de 2020 y 2 casos de derivaciones procedentes de 2019.

Las personas usuarias que acuden a la mediación familiar son por conflictos en la separación o divorcio (51%), o personas que acuden por conflictos intergeneracionales (48%). Siendo estas dos razones, el motivo principal de la necesidad del servicio.

La mayoría de estas personas adultas (44%), se encuentra en el rango de edad de entre 36 y 50 años.

La mayoría de los casos que causan baja, lo hacen tras permanecer en el servicio entre 1 y 3 meses.

Al finalizar el programa, hay 17 casos en intervención sin cerrar en el programa. Estos casos se han derivado a sus trabajadoras sociales para que sean ellas, quienes contacten con las familias y valoren como está la situación familiar en la actualidad y si es necesario realizar la derivación a otro programa.

En el año 2020 no se desarrollan actuaciones comunitarias.

El coste del Servicio, durante el año 2020, ha ascendido a 7.986,30€.

Valoraciones y conclusiones:

Resulta complicado ofrecer valoraciones y conclusiones de un periodo de intervención tan breve (2 meses y medio), dado que no se pueden observar parámetros de evolución comparativa. Aun así, para poder facilitar algún motivo para la reflexión, se tratará de comparar la intervención realizada en los meses completos de enero y febrero de 2020, con sus correspondientes de 2019.

La derivación, en estos meses, resultada muy similar a la de 2019. Los casos derivados son oportunos al objeto de la mediación familiar, ya que la mayoría de ellos se incorporan al servicio. El número de casos de alta en el servicio en estos meses, supera al conseguido en 2019, y el de bajas es muy similar; lo que puede indicar que mantiene una tendencia estable en el flujo de la intervención. En todos los datos desagregados por género (personas derivadas, incorporadas en 2020 y total de usuarias) existe un predominio del número de hombres sobre el de mujeres; esto puede deberse a que la mayoría de las familias atendidas plantearan conflictos de tipo intergeneracional, en los que en todos los casos se han abordado dificultades en las relaciones entre padres e hijos; y donde habitualmente participa la pareja formada por un hombre y una mujer, y un hijo varón. Asimismo, el rango de edad predominante en todos los casos es el de 36 a 50 años, lo que puede ser coherente con el ciclo vital habitual de en el que se forma y desarrolla una familia. Respecto al número de sesiones de mediación familiar desarrolladas en estos meses, existe un claro paralelismo con las realizadas en 2019. La gran mayoría de los casos (73%), asiste a dos sesiones, lo que considerando el periodo de intervención que se evalúa, resulta una muy buena frecuencia en la atención. Los casos que causan baja, permanecen en el servicio un máximo de 3 meses, por lo que se podría decir que la frecuencia y duración de la intervención resulta operativa; especialmente, porque los dos únicos motivos de baja que se presentan son el cumplimiento de objetivos y la baja voluntaria; no encontrándose ningún caso de abandono por falta de compromiso. Al cierre del servicio, se cuenta con 17 casos en intervención; donde aproximadamente la

mitad de ellos lleva 3 meses en intervención; y la otra mitad, 6 meses. Esto significa que, aunque algunos de ellos ya se pueden encontrar próximos a su finalización, otros aun necesitan atención para concluir su proceso. Por ello, se adjunta como anexo a este documento, un informe en el que se da detalle de la mediación realizada y de la situación en la que se encuentra cada caso.

Coordinación de casos El número de casos coordinados en esos meses, resulta significativo más elevado que el correspondiente en 2019, lo que da idea del impulso que se ha realizado en esta área.

7.4 PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ABSENTISMO

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

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

Este año 2020 se han realizado sólo tres de las Mesas de coordinación del programa, debido a la situación de COVID-19. Se realizó una al principio del año, y otras dos posteriores en junio y octubre.

En estas reuniones se ha tratado la situación excepcional de los menores, y las dificultades de asistencia a los centros escolares, debido a la situación de confinamiento y posterior incorporación a los centros escolares, con las medidas de seguridad e higiene de prevención de la COVID-19.

A pesar de informar a las familias de las medidas de higiene y prevención adoptadas por los centros escolares, (reducción de número de alumnos, creación de grupos burbuja, etc.) ha aumentado el número de casos absentistas, por miedo a contagio.

También se ha incrementado la demanda del servicio de educación a domicilio (SAD) por enfermedad del alumno o enfermedad y riesgo de algún familiar conviviente, realizando las clases de los alumnos demandantes online, en lugar de asistir a domicilio.

Las reuniones de las Mesas de Absentismo se han realizado de forma presencial, y en ellas se han analizado las excepcionalidades de cada caso.

En diciembre, se firmó el **Convenio de Prevención y Control del Absentismo 2021**, conjuntamente con la Comunidad de Madrid, Educación, Asociaciones de padres y madres y los Servicios Sociales.

En este Convenio se acuerdan las actuaciones que se van a llevar a cabo durante el próximo año 2021, así como los compromisos, tareas y responsabilidades adoptadas por cada parte que suscribe el convenio.

Desde servicios sociales se trabaja conjuntamente con la familia apoyando las necesidades que se detectan en la familia o en el menor, facilitando el acceso al colegio o al instituto para evitar el fracaso escolar y reducir los casos de abandono.

7.5 CONCLUSIONES:

A pesar de que este año ha estado determinado por la pandemia, se ha aumentado el número de profesionales en el equipo y eso ha hecho que el trabajo haya sido más rico y efectivo en todas sus áreas.

La atención desde el Equipo de Familia no ha dejado de prestarse durante todo el año, a pesar de los múltiples cambios de normativas, algunas bajas de profesionales, por cuarentenas, etc.

Los datos que se han recogido este año son excepcionales, por la situación del covid'19, por lo que es muy complicado comparar con datos de otros años. El programa de familia ha tenido diferentes dificultades de cara a la atención presencial, en cuanto a la asiduidad de las citas, y en las visitas a domicilio.

Pero aún así, se ha mejorado en el trabajo en equipo, por la intervención interdisciplinar (área educativa, social y psicológica), y la creación de protocolos y mecanismos de recogida de información.

Además, se han podido abordar otros programas de manera exitosa y plantear otros de cara al año 2021, como es el Punto de Encuentro Familiar, que supone un complemento importante al trabajo que realizamos diariamente y que nos va a facilitar el trabajo con las familias.

Gracias al esfuerzo realizado por el equipo de familia, el grado de participación en los CAMPUS DEPORTIVOS fue bastante alto, pudiendo ofrecer una alternativa de ocio y prevención para familias que eran especialmente vulnerables durante el confinamiento domiciliario.

7.6 OBJETIVOS 2021

De cara al 2021, se espera poder conseguir los siguientes objetivos:

- Seguir con el trabajo de los profesionales del equipo de familia a nuevos protocolos y herramientas que ayuden en la actuación y valoración de los casos.
- Continuar con las coordinaciones con el Punto de Violencia de Mujer. Crear un protocolo de coordinación periódico con el EOEP.

-
- retomar los proyectos (Mediación y Adolescentes) que complementan las intervenciones del equipo de familia.
 - Continuar con el trabajo de divulgación en los centros escolares de todas las etapas y en asociaciones y clubs deportivos de la hoja de notificación de sospecha de maltrato y la coordinación con el Consejo Local de Madrid.
 - Reanudar las reuniones de coordinación de los consejos locales de la zona Norte para la implantación de metodología común en la detección del riesgo
 - Coordinación y puesta en marcha del Punto de encuentro.
 - Retomar la coordinación y trabajo conjunto con los juzgados de Alcobendas iniciados en el año 2020.

8. PROGRAMA DE INCLUSION SOCIAL

8.1. PROGRAMA DE INCLUSION SOCIAL

La atención a la población en situación de exclusión social requiere espacios e intervenciones personalizadas desde el acompañamiento. Especializarnos a través de la puesta en marcha del Programa de Inclusión Social Municipal en enero del 2020, supone una actualización metodológica y la centralización de dos prestaciones: renta mínima de inserción y el comedor social. El Programa se ha dotado de dos Trabajadoras Sociales a dedicación plena, una de ellas incorporada en el mes de mayo, a raíz de las contrataciones realizadas en el marco del Convenio con Comunidad de Madrid para atender necesidades motivadas por Circunstancias Excepcionales derivadas del Covid19.

La intervención realizada desde itinerarios personalizados abarca los niveles: individual, familiar y grupal. Siguiendo la estrategia del trabajo en red optimizamos recursos y ofrecemos una atención descentralizada e integral en el municipio.

A lo largo del año se han mantenido reuniones y coordinaciones (presenciales, online y telefónicas) con entidades públicas y privadas que realizan actividades centradas en la intervención socioeducativa y el empleo con colectivos vulnerables (ver tabla inferior).

En dichas reuniones se ha puesto de manifiesto la necesidad ampliar el trabajo en red fomentando nuevas alianzas. Para ello, se estructurará a través de la Mesa de Inclusión Social en 2021, un circuito que favorezca esos itinerarios personalizados

ENTIDADES PÚBLICAS	OFICINA DE EMPLEO DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES	CAID	CEPI	DESARROLLO LOCAL
ENTIDADES INICIATIVA SOCIAL	HERMANDAD DEL SANTISIMO CRISTO DE LOS REMEDIOS	CRUZ ROJA	CARITAS	
ENTIDADES PRIVADAS	FUNDACION ADECCO	FUNDACION INTEGRAL	FUNDACION QUIERO TRABAJO	BDB TRAVEL
ENTIDADES SOCIOEDUCATIVAS	REDA/ CATELEJO	NORTE JOVEN	APADIS	
ENTIDADES FORMATIVAS	SER PROFES	MFD FORMACIÓN		

EMPLEO

Según la EAPN 13,2% de las personas con empleo viven en situación de exclusión social y el 32% de las personas en situación de pobreza tienen empleo. La Unión Europea nos está marcando unas líneas sobre cómo trabajar la inclusión activa. Los itinerarios personalizados permiten hacer un acompañamiento que valide competencias personales, técnicas y laborales, favoreciendo la inclusión activa a través de la participación en los canales e instituciones públicas y privados como ciudadanos de pleno derecho.

La inclusión social para que sea activa necesita unirse al área de empleo, así mismo el empleo necesita trabajar desde la inclusión para colaborar en el diagnóstico y redefinición de las políticas activas de empleo que se están recentralizando desde la U.E.

A finales del 2020 se abrió un Pliego para la puesta en marcha en 2021 del **Servicio de Inserción y activación laboral a través de talleres prelaborales y acompañamiento socioeducativo individualizado y la ejecución de un itinerario formativo como personal de apoyo a la conciliación familiar y laboral.**

Este servicio va a mantener el trabajo en red iniciado y la colaboración abierta con las entidades públicas y privadas, que trabajan en el municipio en materia de formación y empleo. Colaborando en la extensión y consolidación de la red de apoyo a los colectivos en situación de exclusión, riesgo y vulnerabilidad social.

Tenemos el incansable reto de mostrar que la pobreza es multidimensional, y necesita fomento de espacios de dialogo donde los otros ejes implicados en la inclusión (vivienda, cultura, ocio, salud,...) fomenten nuevos paradigmas de colaboración.

8.2 PERSONAS SIN HOGAR

Cabe destacar las atenciones realizadas con el colectivo de Personas sin hogar. En 2019 se registraron 62 personas en situación de calle, mientras que en 2020 el número ascendió a 75 personas, de las cuales 43 son nuevas. Se observa, por tanto, un incremento de población sin hogar, hecho especialmente dramático en el año de la pandemia por Covid19, que ha supuesto una crisis sanitaria y económica y social sin precedentes, aún no resuelta.

No se recoge en este dato las familias atendidas con carácter de urgencia por encontrarse en situación de calle.

De las 75 personas atendidas, 2 personas estaban empadronadas en municipio cercanos y 9 se encontraban en situación de baja o no alta. Este dato supone un factor de riesgo adicional a su situación de exclusión residencial, que suponemos mejora en este dato en 2021 por la aprobación Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se

dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.

Tipo de demanda:

En el colectivo de personas sin hogar atendidas durante el año 2020, las demandas mayoritarias han sido:

- Prestaciones económicas para cubrir necesidades básicas de alimentación y alojamiento.
- Información y orientación sobre recursos.
- Apoyo y acompañamiento social por parte de las Trabajadoras Sociales del Programa.

Prestaciones económicas:

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

- Se han gestionado 107 ayudas a Personas sin Hogar (que representan un porcentaje del 1,59% del total de ayudas tramitadas a lo largo del año 2020, para todos los colectivos).
- Del total de ayudas tramitadas: 107, la tipología predominante ha sido Ayudas de Vivienda, seguida de Ayudas Familiares y, por último, Ayudas Complementarias (para compra de medicinas y transporte). En el caso de las Ayudas de Vivienda, se han gestionado a 30 usuarios durante varios meses. Las Ayudas Familiares se han concedido a 15 personas durante tres o más meses, para cubrir gastos básicos de manutención. Y, por último, las Ayudas Complementarias se han gestionado a 8 personas (3 para la compra de medicamentos, 4 para abonar gastos de transporte y 1 para integración escolar).

La población de Personas sin Hogar beneficiaria de la Renta Mínima de Inserción en nuestra localidad representa el 3,09%. Este hecho pone de manifiesto la dificultad de la intervención con este colectivo (más numeroso cada año) y la complejidad en la tramitación de la prestación que, además apenas registra concesiones nuevas en el último año.

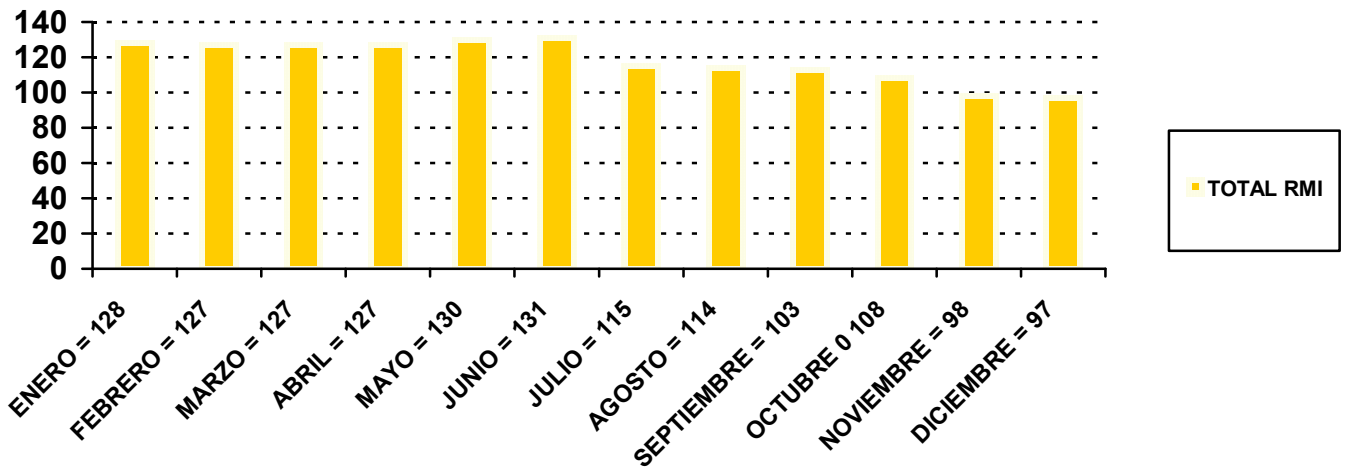
Por tanto, en primer lugar, las Personas sin Hogar son apoyadas económicamente a través de prestaciones propias de Servicios Sociales, mediante Ayudas de Emergencia Social, Comida a Domicilio, en algunos casos puntuales en los que existe un lugar de residencia (aunque sea en precario) y Ayudas puntuales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

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

8.3 RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN.

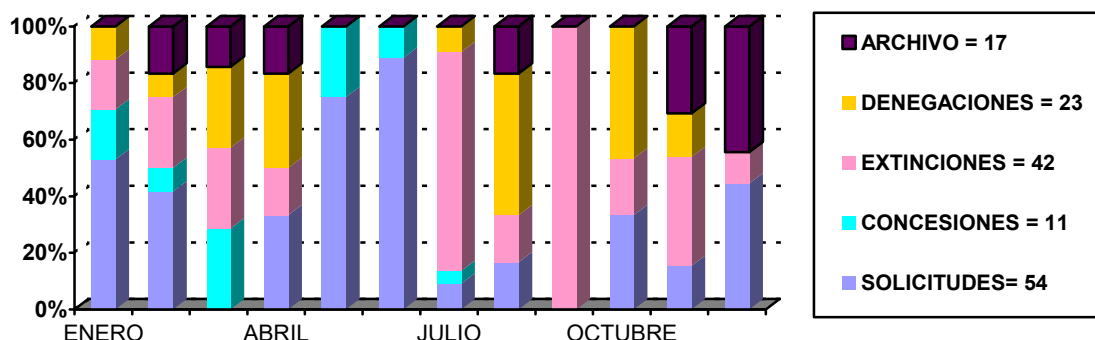
La atención que venía otorgándose desde las Unidades de Trabajo Social permite la tramitación administrativa de la prestación económica y los servicios de apoyo previstos en el artículo 1 de la presente Ley a través del circuito normalizado de atención a la ciudadanía. Desde la puesta en Marcha del Programa de Inclusión social, los apoyos personalizados se especializan y la detección de necesidades se hace desde el análisis de la realidad de dos profesionales en lugar de cinco.

DATOS GENERALES.



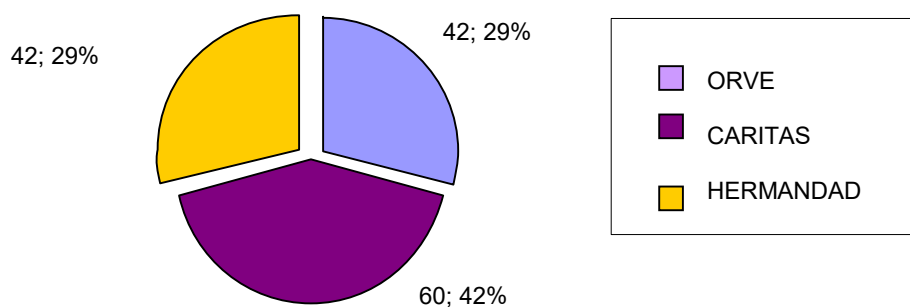
La evolución del número de familias receptoras de R.M.I. ha sufrido un descenso del 25% a lo largo del año. No es número alto teniendo en cuenta que a todos los expedientes se les ha requerido la solicitud del I.M.V. El 59% de las extinciones vienen motivadas por la concesión del I.M.V.

Por otro lado, de las 65 unidades familiares que han solicitado R.M.I., sólo 11 han recibido concesión de la prestación, y estas concesiones se han realizado en el primer semestre del año. Muchas de ellas son solicitudes que se hicieron en el 2018, dado que las solicitadas en 2019 antes del inicio de la crisis de corona virus no se han resuelto.



Relacionado con la gestión de R.M.I. es imprescindible hablar de la entrada en vigor del I.M.V. de junio de 2020, hecho que ha causado la extinción de 25 R.M.I. vigentes así como también la reducción de las cuantías mensuales del mismo dado el carácter subsidiario de éstas.

SOLICITUDES IMV



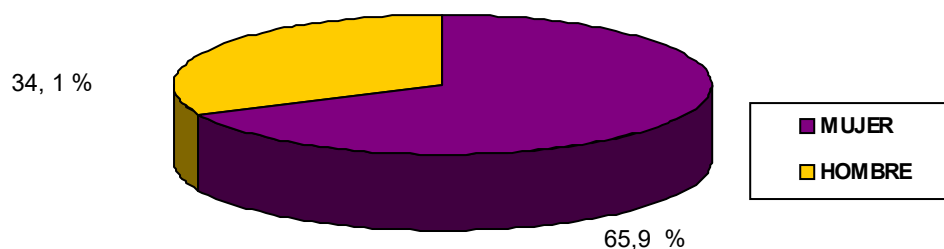
La gestión del IMV una vez finalizado el primer periodo de Estado de Alarma ha sido un ejemplo de buenas prácticas en la puesta en marcha del trabajo coordinado entre el sector público y la iniciativa social. Durante el mes de Julio se puso en marcha un dispositivo de brecha digital, donde se

implicaron voluntarios de Cáritas y la Hermandad Cristo de los Remedios, el Servicio de Atención Ciudadana (padrón) y el Programa de Inclusión.

Durante el año 2020 y desde la puesta en marcha del IMV entre las distintas entidades se han gestionado un total de 144 solicitudes de las cuales 104 han sido tramitadas online con el apoyo de Cáritas y la Hermandad del Cristo de los Remedios y 42 se han enviado, una vez cumplimentadas por cada usuario, en soporte papel y vía ORVE desde Servicios Sociales.

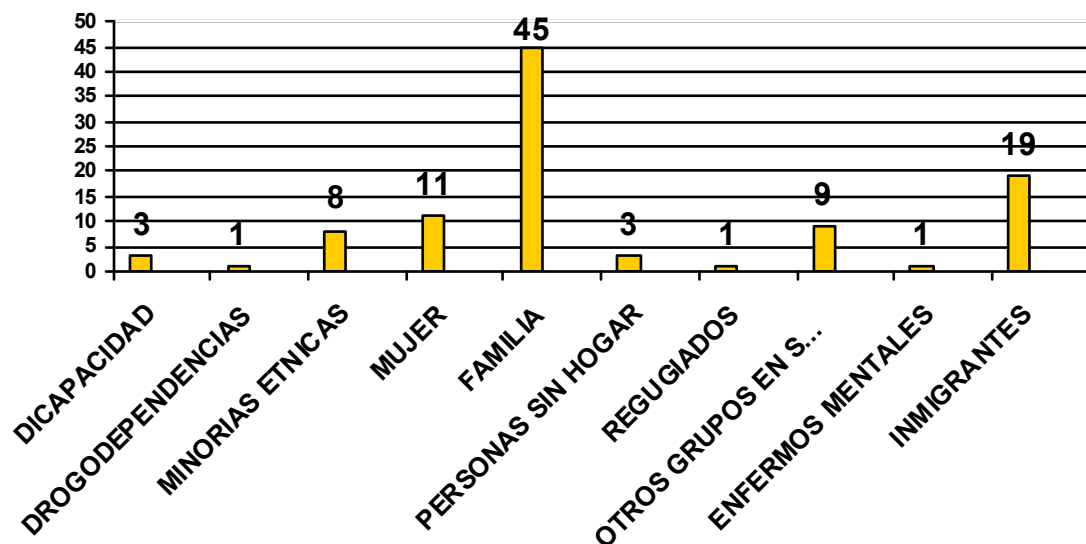
CARACTERÍSTICAS

La distribución por sexo sobre el total de expedientes a cierre del año, es decir 97 titulares, es de 51 son hombres y 77 mujeres. La feminización en la titular de la R.M.I. se mantiene con un insignificante descenso del 2% respecto al año anterior.



Los beneficiarios por colectivos a los que pertenecen los titulares de la Renta Mínima de Inserción están distribuidos de la siguiente manera: 3,09% discapacidad, 1,03% drogodependencias, 8,24% minorías étnicas, 11,34% mujer, 46,3% familias, 3,09% personas sin hogar, 1,03% refugiados, 9,27%

otros grupos en situación de necesidad social, 1,03% enfermos mentales y 19,58% de inmigrantes.



Tenemos ligeros cambios en los colectivos, se incorpora el colectivo de enfermos mentales, y aunque el colectivo familiar sigue siendo el que lidera el perfil de Rentas Mínimas de inserción, podemos observar como ha subido en 5 puntos el colectivo mujer y en 2 puntos personas con discapacidad y personas sin hogar. Cabe destacar el colectivo de inmigrantes que baja un 10%.

8.4 COMEDOR SOCIAL

En el mes de octubre de 2020 se revisó Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de San Sebastian de los Reyes, a través de la Concejalía de Bienestar Social y la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios de San Sebastian de los Reyes para el servicio de comedor social

Dicho servicio, gestionado por personas voluntarias de la Hermandad, esta dotado con 30 plazas subvencionadas para familias y personas en riesgo de exclusión usuarias de Servicios Sociales que no posean los recursos suficientes para cubrir sus necesidades básicas, complementando y

coordinando de esa manera la actuación realizada desde Servicios Sociales. El comedor funciona 10 meses al año y los usuarios del mismo pueden hacer la comida principal del día durante 5 días a la semana. Ello ha supuesto un cambio importante respecto al anterior Convenio, en el que se disponía únicamente de 9 plazas.

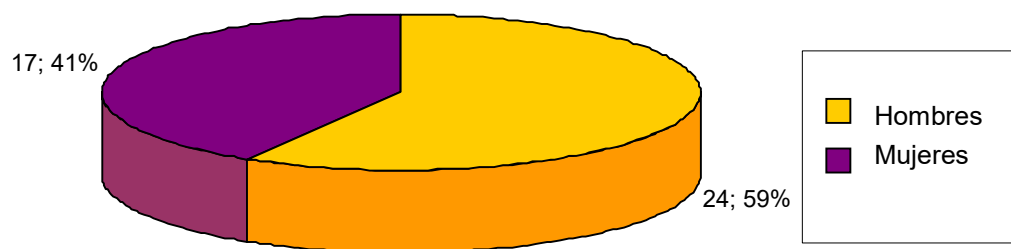
Otra de las finalidades de este proyecto es la creación de un espacio para el fomento de la interacción social entre los usuarios que acuden a comer a diario y el personal voluntario, lo que durante este año ha sido y a día de hoy sigue siendo complicado a raíz de la pandemia por COVID19.

Durante el primer periodo del Estado de Alarma por la pandemia, el comedor facilitó a los usuarios de ese momento lotes diarios de comida preparada para llevar.

A partir del mes de octubre, y con el aumento de plazas por el nuevo Convenio, desde la Hermandad y con apoyo municipal se dispuso de equipos de protección (mamparas, mascarillas, dispensadores de gel hidroalcohólico y elementos para desinfección) que permitió hacer una apertura en dos turnos diferenciados de 15 personas facilitando en la medida de lo posible la interacción social entre los usuarios y los voluntarios de la Hermandad encargados de la gestión del comedor.

A lo largo del año 2020 desde el Comedor Social de la Hermandad se ha atendido a un total de 48 personas derivadas desde Servicios Sociales, de los cuales 24 han sido hombres y 17 mujeres en situación de exclusión social.

A lo largo del año, 16 personas han causado baja en el comedor, siendo los principales motivos: la incorporación laboral, contar con red de social que les brinda apoyo en necesidades básicas, o por cambio de residencia a otros municipios de la Comunidad.



El Comedor, esta gestionado por un equipo de 15 voluntarios de la Hermandad que, atendiendo a lo establecido por el Convenio firmado en el mes de octubre, recibieron una formación en dos jornadas por parte del equipo de Inclusión Social centrada en:

- Funcionamiento Servicios Sociales
- Características de los colectivos de intervención
- Habilidades Sociales

Durante el año 2021 se prevé ampliar y profundizar la formación iniciada en el año 2020

Otro Proyecto de colaboración de la Hermandad con los Servicios Sociales es la puesta en marcha del Banco del Bebé.

La Hermandad del Cristo de los Remedios recibe habitualmente donaciones tanto de sus socios como de diferentes entidades que aportan alimentos y productos para niños/as de 0 a 3 años. Dichos productos se caracterizan por su elevado coste y por que no existe en nuestro municipio otra entidad que disponga de los mismos

Por ello, se ha creado un mecanismo de colaboración mediante el que previa valoración de la Trabajadora Social de Servicios Sociales correspondiente se deriva a la familia con menores del rango de edad mencionado que se estima que teniendo en cuenta la situación familiar puede tener carencias en la cobertura de sus necesidades básicas sirviendo así la Hermandad de apoyo a la intervención socioeconómica y el seguimiento realizado desde SS.SS

A lo largo del año 2020 se ha atendido de esta manera a un total de 64 menores.

9. PUNTO DE INFORMACION AL VOLUNTARIADO

9.1. PERSONAL:

Actualización de datos:

El personal dedicado al Punto de Información al Voluntariado en el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, a lo largo del año 2020, ha sido el siguiente:

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

9.2. ACTIVIDADES:

- Relativas a la difusión del PIV

Difusión en los Cursos de Monitor de Ocio y Tiempo Libre.

Difusión de Cursos de voluntariado a través de nuestra página web y tablones.

Convocatorias juventud.

Publicación en web y tablones del Centro de convocatorias para realización de Voluntariado Europeo.

Información sobre Cuerpo Europeo de Solidaridad en web y redes sociales, en el apartado de convocatoria

- Relativas a la promoción y sensibilización del voluntariado

Los cursos que se han propuesto desde el PIV de San Sebastián de los Reyes: realizados desde el PIV de San Sebastián de los Reyes:

-Risoterapia: el humor en el voluntariado. Previsto para los días 21 y 23 de abril de 2020

-Formación Básica en Voluntariado. Estaba previsto que se realizara los días 16, 18 y 19 de marzo de 2020

- Risoterapia: el humor en el voluntariado. Previsto para los días 27 y 29 de octubre de 2020.
- Formación Básica en Voluntariado. Estaba previsto que se realizara los días 25, 26 y 27 de noviembre de 2020.

Ambos cursos estaban programados para fechas en las que estaba decretado el estado de alarma por el coronavirus y no pudieron llevarse a cabo. Por este motivo se ofertaron de nuevo en el último trimestre del año, en formato webinar, pero no conseguimos el número de inscripciones suficientes para su realización.

-Risoterapia: el humor en el voluntariado. Previsto para los días 27 y 29 de octubre de 2020

-Formación Básica en Voluntariado. Estaba previsto que se realizara los días 25, 26 y 27 de noviembre de 2020

9.3 ANEXO PARA LA RECOGIDA DE DATOS:

9.3.1. VOLUNTARIOS:

1.1 Ciudadanos que han solicitado información en el PIV durante 2019:

CONTACTO:	Nº de ciudadanos	Porcentaje
Telefónico	6	5,17%
Presencial	9	7,75%
Telemático	101	87,068%
TOTAL	116	100%

En relación al año 2019, se observa un incremento en el atención telemática (en ese año de sólo 12 ciudadanos), en el contexto de la crisis generada por la pandemia por Covid19 y, por el contrario una disminución en el número de atenciones presenciales (el pasado año fueron 24)

1.2 Seguimiento de voluntarios:

	Nº de voluntarios
¿Cuántos voluntarios tiene registrados el PIV?	564
Nº de voluntarios inscritos en el 2020 :	53

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

Señalar como dato de interés que, a pesar de ser el año de la pandemia y de la crisis sociosanitaria y económica, el número de voluntarios inscritos en el PIV ha aumentado en el año 2020 (53 voluntarios frente a los 36 del año 2019).

1.3 Datos de las personas inscritas en el PIV durante 2020:

Distribución por edad de las personas inscritas en el PIV durante 2020:

Edad	Nº voluntarios	Porcentaje
14-15 años,	1	1,88%
16-17 años	1	1,88%
18-25 años	21	39,62%
26-40 años	22	41,51%
41-55 años	6	11,32%
56-64 años	2	3,77%
>65 años	0	0%

Distribución por sexo de las personas inscritas en el PIV durante 2020:

Sexo	Nº Voluntarios	Porcentaje
Hombres	25	47,16%
Mujeres	28	52,83%
TOTAL	53	100%

Distribución por ocupación de las personas inscritas en el PIV durante 2020:

Ocupación	Nº voluntarios	Porcentaje
Desempleado	5	9,43%
Empleado	11	20,75%
Estudiante	32	60,37%
Prejubilado/Jubilado	5	9,43%
TOTAL	53	100%

Nivel formativo de los voluntarios inscritos en el PIV durante 2020:

Nivel formativo	Nº Voluntarios	Porcentaje
Bachillerato	4	7,54%
Formación Profesional	6	11,32%
Primaria/EGB	0	0%
Secundaria	17	32,075%
Sin Estudios	0	0%
Universitario	26	49,056%
TOTAL	53	100%

De estos cuadros se deduce, como dato a destacar, que el perfil de las personas inscritas en el PIV, a lo largo del año 2020, ha cambiado, en relación al año previo: concretamente, se observa en 2020 un perfil de edades más jóvenes (entre 18 y 40 años), como ocupación estudiantes y con un nivel formativo más elevado al del año 2019: el 49% con formación universitaria.

Tipo de voluntariado en el que señalan interés por participar las personas inscritas en el PIV durante 2020:

Tipo de voluntariado	Nº de voluntarios	Porcentaje
Comunitario	0	0%
Corporativo/Empresarial	0	0%
Cultural	8	6,45%
Deportivo	2	1,61%
Educativo	15	12,09%
Emergencias	12	9,67%
Europeo	0	0%
Gestión de organizaciones	0	0%
Internacional al Desarrollo	0	%
Medioambiental	8	6,45%
Ocio y Tiempo Libre	9	7,25%
On LINE	0	0%

Puntual	0	0%
Sanitario	31	25%
Social	39	31,45%
Universitario	0	0%

En relación al tipo de actividades de interés destacadas por las personas inscritas, de cara a su participación, se observa, en relación al año 2019, en consonancia con la pandemia por Covid19 y las consecuencias de la misma, un mayor interés en desarrollar su actividad como voluntarios en áreas educativas, de emergencia, sanitarias o sociales.

Gestión de Programas/Actividades en los que participan voluntarios:

	Nº programas	Nº voluntarios
Programas o actividades gestionadas por entidades	36	21
Programas o actividades gestionadas por ayuntamiento/Mancomunidad/Universidad	5	49

9.3.2. ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO:

	Nº Organizaciones
Nº Organizaciones inscritas en el PIV	36

<p>Nº Organizaciones inscritas en el 2020</p>	<p>0</p>
<p>Relación de Organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ASOCIACION SOCIO CULTURAL DE AGENTES COMUNITARIOS ASCAC Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DEL SINDROME DE INMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA ASIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - FUNDACION CENTRO ENSEÑANZA ESPECIAL. Centro Ocupacional Granja San Jose Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE PADRES DE ALUMNOS DE INTEGRACION APAI Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE PADRES DE DISCAPACITADOS DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES APADIS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - CRUZ ROJA ESPAÑOLA - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES CRE SSREYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION CULTURAL HISPANO ARABE ALEGRIA ACHAA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION MAURITANO-ESPAÑOLA DE INTERCAMBIO CULTURAL - S. S. DE LOS REYES A.M.E.I.C. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - CENTRO JOVEN DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes -AYTO SSRR. PROGRAMA DE INTEGRACION DE POBLACION INMIGRANTE Y EN DIFICULTAD SOCIAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - ASOCIACION DE FAMILIARES Y AFECTADOS DE SALUD MENTAL AFASAME Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - CONSEJO DE LA JUVENTUD DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES C.J.S.S.R. 	

Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- ORGANIZACION NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES - S.S. DE LOS REYES ONCE
S.S.REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- RED AGUSTINIANA PARA LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO REDA Ayuntamiento de
San Sebastián de los Reyes

- ALTAMIROS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- AYTO SSRR. SECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES: PROYECTO SOCIOEDUCATIVO EN
HABILIDADES SOCIALES Y PERSONAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- ASOCIACIÓN CULTURAL NORTE JOVEN - ALCOBENDAS Ayuntamiento de San
Sebastián de los Reyes

- AYTO. SSRR SECCIÓN DE JUVENTUD E INFANCIA Ayuntamiento de San Sebastián de
los Reyes

- AYTO. SSRR SECCIÓN DE MUJER/IGUALDAD Ayuntamiento de San Sebastián de los
Reyes

- AYTO. SSRR. SECCIÓN DE SEGURIDAD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- AYTO. SSRR. SECCIÓN DE EDUCACIÓN: ESCUELA DE PADRES Y MADRES
Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- ASOCIACIÓN DE RESTAURADORES SIN FRONTERAS A-RSF Ayuntamiento de San
Sebastián de los Reyes

- ASOCIACIÓN DE PADRES DE MINUSVÁLIDOS DE ALCOBENDAS APAMA Ayuntamiento
de San Sebastián de los Reyes

- ASOCIACIÓN DE PADRES ALUMNOS CON DISCAPACIDAD DE ALCOBENDAS APAMA
Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- ASOCIACIÓN SÍNDROME DE ANGELMAN - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES ASA SS
REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- ASOCIACIÓN DE OCIO Y TIEMPO LIBRE CON DISCAPACIDAD "LA LUNA" LA LUNA

Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- ASOCIACIÓN JUVENIL G.A.A.R.@ (GRUPO ASOCIADO DE ANIME, ROL Y ACTIVIDADES TECNOLÓGICAS) G.A.A.R.@ Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- BRAKE MASTER FLOW B.M.F Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- SHOW DANCER SD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- ASOCIACIÓN JUVENIL DE OCIO Y TIEMPO LIBRE "ZINAL" A.O.T ZINAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- ASOCIACIÓN DE RUMANOS "SCANTEIA" SCANTEIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- MUSEO DE ARTES Y TRADICIONES POPULARES - AYUNTAMIENTO DE S. S. DE LOS REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- ASOCIACION DE FAMILIAS NUMEROSAS DE S. S. DE LOS REYES A.F.A.N. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- FEDERACION LOCAL DE ASOCIACIONES DE PADRES DE S. S. DE LOS REYES F.A.P.A. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- ASOCIACION DE MADRES Y PADRES DEL ALUMNADO - COLEGIO SAN SEBASTIAN AMPA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

- AGRUPACIÓN DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL - AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES PROTECCIÓN CIVI Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

Actualizadas hasta la fecha
en el SIAV

36

9.3.3 EMPRESAS:

Nº DE EMPRESAS

Nº y relación de empresas con las que se ha colaborado en proyectos de voluntariado corporativo en el 2020	Ninguna
--	---------

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

10.1. INTRODUCCIÓN

Este programa comienza su andadura en Servicios Sociales en octubre del 2020, partiendo de la siguiente realidad:

En los últimos años se han producido cambios importantes a nivel económico, tecnológico, social entre otros y con una mirada de futuro, al menos a corto plazo debido a todas las consecuencias del COVID19 no tiene miras de que estas situaciones mejoren a todo esto hay que añadir el debilitamiento de los vínculos sociales, la soledad, los procesos de individualismo, la falta de ética en los cuidados, las desigualdades de género, el envejecimiento de la población, los procesos migratorios, en definitiva el aumento de pobreza y exclusión social, estas situaciones nos llevan a un reto en el modelo de servicios sociales y es el trabajo social comunitario, ya que la intervención local parte de un contexto de proximidad que permite conocer la realidad social, desde dónde se debe impulsar el trabajo en red.

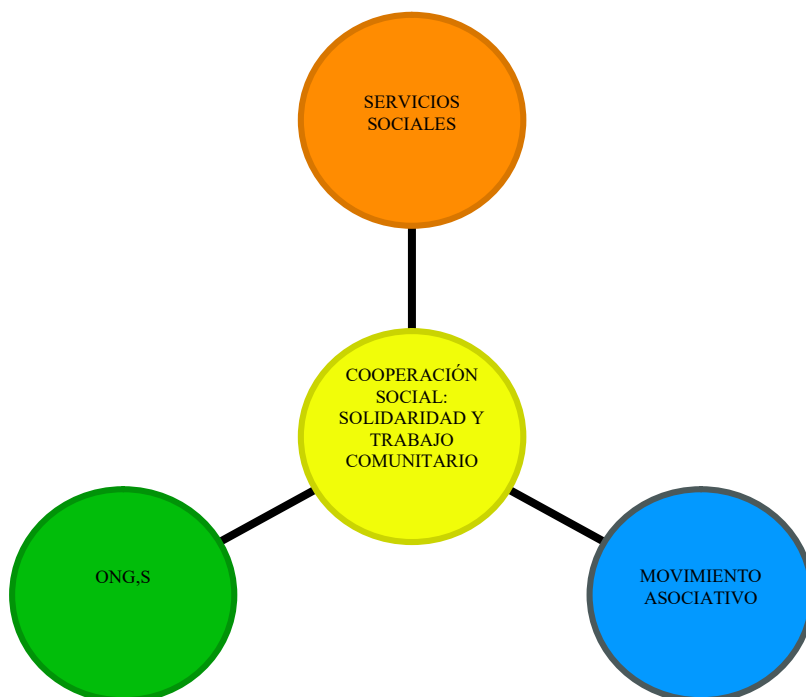
Este programa lo contextualizamos en la Agenda 2030 : Hacia una Estrategia Española de Desarrollo Sostenible.

“La Agenda 2030 es un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad. También tiene por objeto fortalecer la paz universal dentro de un concepto más amplio de la libertad. Estamos resueltos a liberar a la humanidad de la tiranía de la pobreza y las privaciones, y a sanar y proteger nuestro planeta. También se pretende hacer realidad los derechos humanos de todas las personas y alcanzar la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas.”

El trabajo Social Comunitario nos lleva a trabajar desde un principio ético en colaboración, aunando esfuerzos y complementando la acción como exigencia de esas situaciones de pobreza y exclusión que existen y a las cuales hay que dar una respuesta desde la administración pero también desde

la iniciativa social, ONG,s, asociaciones complementando esa acción y actuando de una forma más coordinada y sistemática.

El modelo de intervención comunicaría debe ser un modelo holístico que se complementa con el modelo ecológico y de sistemas, la teoría de la comunicación humana y el enfoque de redes sociales, que permite complementar los sistemas de apoyo comunitario. Haciendo referencia a la teoría de redes, Villalba (2009), el trabajo de y en redes se considera hoy un paradigma global desde la perspectiva ecológica que interconecta los distintos niveles de intervención (individual, grupal y comunitario) teniendo en cuenta la participación de los beneficiarios en sus propios procesos de ayuda y también las relaciones y dinámicas de las distintas instituciones, asociaciones, Ong,s que están interviniendo con las mismas personas, grupos y en el mismo contexto y territorio.



Este programa es un punto de partida, un marco de referencia pero es flexible y cambiante como la realidad misma, por lo que se irá ajustando a los retos y planteamientos de nuestra realidad.

10.2 OBJETIVOS

1. Configurar un espacio de participación y colaboración de las Ong,s y movimiento asociativo que actúa en la acción social, en el Sistema Público Local de Servicios Sociales, que contará con el impulso y liderazgo del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
2. Aprovechar la sinergia de la actuación cooperativa de las Ong,s y asociaciones que trabajan en el campo de la acción social en este municipio con la finalidad de mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos que se encuentran en situación de pobreza y exclusión social.
3. Promover la sensibilización social, con el fin de contribuir en el desarrollo de una sociedad más solidaria y tolerante y prevenir comportamientos racistas, xenófobos, homófonos o de intolerancia que dificultan la integración de personas y/o colectivos.

10.3 ACTUACIONES REALIZADAS

- Elaboración y diseño del programa.
- Difusión del mismo a través de las redes sociales y revista La Plaza.
- Reuniones con las distintas asociaciones.

10.4 RESUMEN REUNIONES

ASOCIACIÓN Y/O INSTITUCIÓN	DÍA	ÁREA
Protección Civil	30/10/2020	Área de voluntariado
Cáritas y Cruz Roja	3/11/20	Área socio económica
Sección Participación ciudadana	9/11/2020	Reunión técnica
Hermandad Cristo los Remedios, Solidaridad Vecinal, Hermandad del Rocío.	11/11/20	Área socio económica
Furgoneta solidaria, plataforma ciudadana Sanse Alcobendas, AMACOVID, Delantales solidarios, red de apoyo vecinal AlcoSanse.	16/11/20	Área socio económica
Hospital, Centro de Salud, Reyes Católicos y V Centenario, Centro de día el Pilar, Centro de día nuevo, Centro de día Activa y AMAPACI.	26/11/20	Área socio sanitaria
REDA, Orientadora del Torrente Ballester y del Joan Miró, Plataforma ciudadana sansealcobendas, A. Temprana y Federación de asociación de padres y madres del alumnado Francisco Giner de los Ríos.	14/12/20	Área educativa.

- Realización de la carta de adhesión de las asociaciones y Ong,s
- Participación en la jornada del Foro de la red de puntos de información del voluntariado de la CM celebrada el 10 de diciembre.
- Coordinación con la sección de Juventud e Infancia.
- Curso de formación al voluntariado: Gestión y coordinación de voluntariado. Este curso se desarrolló en dos sesiones celebradas los días 11 y 18 de diciembre con una duración de 4h cada sesión.

Dentro de este programa y en el área socio sanitaria se ubica el proyecto Final de Vida y Soledad.

10.5 PROYECTO FINAL DE VIDA Y SOLEDAD

Este proyecto se pone en marcha en diciembre de 2020 y va dirigido a personas mayores que viven solas, que no tienen hijos o teniéndolos viven en situación de soledad y que esta situación se ha agravado por la pandemia del COVID, ya que no han podido salir de sus domicilios y los familiares más directos no han podido en muchos casos visitarles y personas con enfermedad avanzada.

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

Los objetivos específicos son:

- Promover el acompañamiento continuado y comprometido por parte de personas voluntarias a personas que se encuentran en situación de soledad.
- Establecer una red de entidades y agentes que detecten a las personas beneficiarias del programa.
- Capacitar a las entidades y agentes para la detección, acompañamiento, seguimiento, etc de las personas beneficiarias del programa.
- Capacitar a las personas voluntarias para el desarrollo de la actividad.

Los criterios en la selección de los destinatarios han sido los siguientes:

Criterios de soledad:

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

BENEFICIARIOS

En este proyecto se han incluido a 45 personas casi todas personas mayores y todas viven solas, es un proyecto abierto dónde seguimos incluyendo a más personas.

REALIZACIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto se ha realizado desde el Programa de Cooperación social: Solidaridad y Trabajo Comunitario en coordinación con el centro de humanización de Los camilos, para ello se han realizado distintas actividades:

- Selección de personas beneficiarias del programa.
- Llamadas telefónicas a esas personas.
- Derivación a través de una ficha y consentimiento informado a los Camilos.
- Estudio de necesidad de soledad a través de un psicólogo del centro de Humanización de los Camilos.
- Acompañamiento telefónico por parte del voluntariado de los Camilos. Este puede variar de una llamada semanal a tres con distintos grados de intensidad, dependiendo de su situación de soledad.

11. UNIDAD ADMINISTRATIVA

11.1. INTRODUCCIÓN

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

La atención personal en esta Unidad Administrativa se desarrolla de lunes a viernes, de 8:30 a 14.30 horas.

La atención telefónica se desarrolla en ese mismo horario: de lunes a viernes, de 8.30 a 14.30 horas.

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

Asimismo, los profesionales de esta Unidad desarrollan un trabajo de apoyo técnico administrativo tanto a la Jefatura de Sección como a la Concejala Delegada de Bienestar y Protección Social.

11.2 PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

De enero a mayo de 2020, la Unidad Administrativa ha estado formada por 4 personas (3 Auxiliares Administrativos y 1 Técnico Especialista en segunda actividad, proveniente de Escuelas Infantiles).

En el mes de mayo se incorporó otro Auxiliar Administrativo al departamento, con una contrato de 2 años de duración.

11.3. OBJETIVOS

La Unidad Administrativa tiene como objetivo principal en su desempeño: Prestar una atención adecuada, individualizada y profesional al

ciudadano que acude a Servicios Sociales, tanto personal como telefónicamente.

La persona que demanda nuestro servicio requiere una atención muy específica y personal y deber ser debidamente atendida dedicándole el tiempo necesario.

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

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

- Mejorar el trabajo administrativo, derivado de la gestión de los distintos recursos tanto municipales como de la Comunidad de Madrid, que se tramitan desde los Servicios Sociales. Para cumplir este objetivo se requiere más tiempo y más personal, para unificar criterios y crear protocolos administrativos que nos ayudaran a mejorar y a depurar errores en nuestro trabajo y también a poder mantener relaciones con los distintos departamentos municipales (Padrón, Intervención, Tesorería, Hacienda etc...) con los que tenemos que colaborar y así poder dar un mejor servicio e información a los usuarios y a los distintos departamentos del Ayuntamiento.

11.4. LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

- Tramitación administrativa de Ayudas Sociales. (Ayudas de Emergencia Social, Ayudas a Domicilio /Teleasistencia, Comedores de Mayores etc.).
- Recepción de solicitudes registradas de entrada por el Ayuntamiento, así como su aceptación en el Programa Flexia y su distribución entre el personal encargado de su resolución.

-
- Consulta de los datos necesarios, para la gestión de las prestaciones y servicios tramitados por la Sección, a la Plataforma de Intermediación de Datos con las diferentes Administraciones Públicas, a través de la aplicación informática SCSP (con autorización previa de los usuarios para la realización de las consultas).
 - Recepción del Correo externo-Interno y distribución.
 - 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 documentaciones, archivo de expedientes).
 - Búsqueda y distribución de expedientes necesarios para la atención al usuario, así como el archivo de estos.
 - Control y fotocopia de los impresos y documentos necesarios para la atención al usuario.
 - Preparación de expedientes destinados al archivo definitivo municipal.
 - Atención presencial y telefónica al usuario (citaciones, entrega de impresos y documentación, derivación a otros servicios, recepción de notas para el personal).
 - Desconvocatoria de citas, así como citaciones por correo.
 - Preparación y control de documentación para su envío por el sistema "ORVE".
 - Atención a las comunicaciones del correo telemático.
 - Recepción y distribución de facturas electrónicas.

- Petición del material de oficina de la sección.
- Preparación de memorias anuales (parte administrativa), impresión y encuadernación.
- A finales de 2020 se habilita la posibilidad de Registrar de Entrada-Salida , únicamente para aquella documentación con origen-destino Servicios Sociales.

Datos de envío de Documentación de 1 de enero de 2020 a 31 de diciembre de 2020

ENVÍOS CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA, IGUALDAD Y NATALIDAD	18
ENVÍOS DIRECCION GENERAL DE LA DEPENDENCIA Y EL MAYOR	205
ENVÍOS DISCAPACIDAD	25
ENVÍOS PENSIÓN NO CONTRIBUTUVA	34
ENVÍOS RMI	276
ENVÍOS IMV	53
ENVÍOS VIVIENDA	26
OTROS	16
TOTAL	653

11.5. EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN 2020

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

- El incremento significativo del trabajo del Equipo de Administración en los últimos años, como consecuencia del aumento de la demanda en Servicios Sociales y de las nuevas competencias atribuidas a la Sección.
- El aumento de trabajo en las distintas Unidades de la Sección, ya indicado en el resto de los apartados de esta Memoria, que repercute directamente en el trabajo que tienen que desarrollar las Auxiliares Administrativas de la Unidad.
- El número de llamadas telefónicas recepcionadas y de personas atendidas presencialmente en el despacho de Administración, ha aumentado considerablemente, teniendo en cuenta el incremento de la demanda y la gestión de ayudas en Servicios Sociales, además en el año 2020 y como consecuencia del COVID 19 se ha producido un incremento significativo en el número de atenciones telefónicas recibidas.

Como consecuencia del COVID19, se ha iniciado voluntariamente la posibilidad de realizar Teletrabajo, pudiendo realizar prácticamente la totalidad de las funciones del Departamento de Administración a través del Teletrabajo, complementando las tareas que no se pueden realizar con el Teletrabajo, (principalmente atención presencial y archivo de documentación), en aquellas compañeras que acuden presencialmente.

11.6. NECESIDADES PARA EL 2021

Actualmente los recursos humanos con los que cuenta la Unidad Administrativa al inicio del año 2020 (4 Auxiliares Administrativas y una Técnico de Segunda Actividad) son insuficientes para garantizar una atención telefónica y presencial adecuada y además desarrollar todo el trabajo administrativo que requiere la sección.

El personal que forma parte del Departamento de Administración ha ido disminuyendo cada año, por lo que la carga de trabajo para el personal que se ha mantenido se ha incrementado paulatinamente.

La creación de un Registro Auxiliar va a suponer la dedicación exclusiva de una persona de este Departamento a esa función.

12. OBJETIVOS 2021

Los OBJETIVOS planteados para el año 2021 se señalan a continuación

1- Mantenimiento del personal contratado durante el año 2020

2- Explotación del Gestor de Citas.

3- En relación al Programa informático SIUSS, se trabajará en:

- Corregir en SIUSS de los expedientes con errores o intervenciones incompletas, 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.
- Elaborar un manual de uso de la aplicación.

3- Desarrollo del Proyecto de Inclusión Social en el ámbito comunitario junto con asociaciones y entidades y desarrollo de los Proyectos de Empleo vinculados a este Proyecto.

4- Desarrollo del Proyecto de Cooperación Social en las siguientes áreas: Socioeconómica, Sociosanitaria, Socioeducativa y Voluntariado.

5- Desarrollo del Punto de Encuentro Familiar, inaugurado a finales del año 2020.

6- Creación del Servicio de Orientación Jurídica de Servicios Sociales

7- Puesta en marcha del Servicio de Mediación Familiar

8- Puesta en marcha del Programa Respiro

9- Convocatorias Públicas de:

- Ayudas de Comedor Escolar curso 2021/2022
- Ayudas de Pobreza Energética
- Ayudas para minimizar la brecha digital en menores
- Ayudas para el pago de alquiler de familias vulnerables

6- Revisión y elaboración de las nuevas Ordenanzas y Baremos reguladores de los servicios y las prestaciones económicas de Servicios Sociales.

7- Implementación del procedimiento de gestión electrónica de los servicios y las prestaciones económicas