

AÑO 2019

SERVICIOS SOCIALES

SAN SEBASTIÁN 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
3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIO DE SERVICIOS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	15
3.1. SISTEMA SE INFORMACION DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES (SIUSS)	16
3.2. ADMINISTRACION ELECTRONICA.....	17
4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL	20
4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES.....	21
4.2. CARACTERISTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2019.....	45
4.3. DATOS GENERALES DE INTERVENCION DIRECTA EN SERVICIOS SOCIALES	50
5. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL (U.T.S).....	52
5.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE U.T.S.....	53
5.2. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN	56
5.2.1. INTRODUCCIÓN	56
5.3. COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES, DISCAPACITADOS, DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.....	61
5.4. EMERGENCIA SOCIAL.....	70
6. UNIDAD DE DEPENDENCIA.....	81
6.1. DATOS GLOBALES DEPENDENCIA	82
6.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (S.A.D).....	85
6.3. TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD)	92
SECTORES DE POBLACION	92
6.4. CENTROS DE DÍA Y ESTANCIA EN RESIDENCIA TEMPORAL.....	94
6.5. PROGRAMA DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA	97
6.6. COMEDORES DE MAYORES: GLORIA FUERTES Y COMUNIDAD DE MADRID	100
7. UNIDAD DE FAMILIA	103
7.1. UNIDAD DE APOYO PSICOSOCIAL Y EDUCATIVO.....	104
7.2. COMISIÓN DE APOYO FAMILIAR	114
7.3. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL.....	127
7.4. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	157
8. PROGRAMA DE PERSONAS SIN HOGAR Y COMEDOR SOCIAL.....	163
9. PUNTO DE INFORMACION AL VOLUNTARIADO.....	166
10 . UNIDAD ADMINISTRATIVA	177
10.1. INTRODUCCIÓN	178
10.2 PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	178
10.3. OBJETIVOS	179
10.4. LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN.....	179
10.5. EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN 2019	181
11. OBJETIVOS PARA EL AÑO 2020	183

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 – 91.659.22.35 91.659.22.36 – 91.659.22.37.
Centralita:	91.654.08.22/ 91.654.05.32
Fax:	91.654.68.24
Área:	Demarcación: 1.01.1
Correo electrónico:	<p>Jefatura de Sección: vrebollos@ssreyes.org</p> <p>Apoyo Psicosocial y educativo: cgarciag@ssreyes.org</p> <p>U.T.S: ngarridog@ssreyes.org</p> <p>Dependencia: vlopezb@ssreyes.org</p> <p>Administración: amsuarezs@ssreyes.org</p>

1.2. HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO

UTS	MARTES Mañana	MIERCOLES 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
Dependencia	8:30-14:30		8:30-14:30

2. INTRODUCCIÓN

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, centrando 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**, dirigidas a los diferentes sectores de atención:

- **Prestaciones técnicas:** actos profesionales realizados para atender necesidades planteadas por los usuarios del sistema de servicios sociales.
- **Prestaciones económicas:** de carácter periódico o 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 programa o proyecto individual, familiar, grupal o comunitario, con la participación de los interesados, y de modo que se garantice la coherencia y continuidad de itinerarios de atención o inserción. 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 el ámbito de Servicios Sociales la intervención la realizan (junto con los trabajadores sociales), educadores y psicólogos, así como el equipo administrativo.

Los datos que aporta esta Memoria 2019 ponen de manifiesto el trabajo realizado por una de las Secciones Municipales con mayor volumen de **gestión presupuestaria**. A lo largo del año, se han invertido en Servicios Sociales **2.906.892,69€ € (incluyendo gastos de personal, mantenimiento y programas)**, cantidad que representa un aumento de 96.314,50 € en relación al gasto total del año 2018. Una parte de este importe 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 2019 (dotado con una cantidad de 602.937,84€). En el año 2018 se financiaron a través de Comunidad de Madrid 548.125,31€, lo que representa un aumento de 54.812,53€ en el presente año.

El **número total de usuarios atendidos** en Servicios Sociales Municipales, a lo largo del año **ha sido de 5.576**, que representan del 6,04%

del total de la población del municipio. **Las intervenciones de los profesionales se han realizado sobre una totalidad de 2.957 expedientes personales/familiares, de los cuales 893 han sido expedientes nuevos** abiertos a lo largo del año 2019, tratándose de personas que acudían por primera vez a Servicios Sociales y **que representan un total 1.506 usuarios**. En relación a usuarios atendidos y expedientes, hay que señalar tres datos de interés: en el año 2019 se ha atendido a 1.184 usuarios más que en el año 2018 y se ha intervenido sobre un total de 412 expedientes más. Y, el porcentaje total de población atendida en Servicios Sociales representa el 6,04% del total de población municipal.

En relación al **perfil de los usuarios** atendidos en Servicios Sociales, podemos destacar los siguientes datos: la mayor parte de los usuarios pertenecen a los **colectivos familia, personas mayores e inmigrantes**; el perfil tipo se corresponde con una mujer, de 31 a 45 años, formando parte de unidades familiares con menores a cargo y el 71% de la población atendida es española

Durante el año 2019 se han mantenido los servicios y programas del 2018, no pudiendo iniciarse, por segundo año consecutivo y por el mismo motivo: falta de presupuesto, los proyectos de empleo y la creación del punto de encuentro y entrega de menores de custodias compartidas, que eran dos de los objetivos establecidos para el año.

Tampoco han podido llevarse a cabo otros objetivos importantes planteados:

- La contratación de personal suficiente para la reorganización de la sección.
- El desarrollo de un Proyecto de Intervención con Personas sin Hogar.
- La implementación del procedimiento de gestión electrónica de los servicios y prestaciones económicas propias de Servicios Sociales.

-
- La revisión y elaboración de nuevas Ordenanzas y Baremos reguladores de los servicios y prestaciones económicas.

Durante los últimos años, la crisis económica, asociada a otras problemáticas laborales, de vivienda, sanitarias, familiares, etc., ha afectado sobremanera a la población ya vulnerable y ha provocado el acceso de usuarios nuevos a Servicios Sociales. Las **demandas planteadas por los ciudadanos del municipio** atendidos a lo largo del año, se concentran en tres grandes grupos: **demandas de información y orientación sobre recursos propios** o de otros sistemas de protección social, **demandas de prestaciones económicas y**, por último, **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).

Para dar respuesta a las demandas planteadas en Servicios Sociales, se han aplicado diferentes **recursos de tipo económico, material o técnico**. En el año 2019 han destacado, en primer lugar, los recursos de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio; seguidos de prestaciones económicas y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia y, en tercer lugar, prestaciones de información, orientación y derivación a recursos no propios.

En relación a las prestaciones económicas propias del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, destinadas a paliar situaciones de necesidad económica, indicar que el número total de **Ayudas de Emergencia Social** gestionadas durante el año ha sido muy elevado: **6.929**, en las que se ha invertido un total de **1.197.457,11€**. En comparación con el año 2018, se ha producido un aumento destacado en el importe económico dedicado a este tipo de ayudas: concretamente 262.442,36€.

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 **127**.

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.

Estos Servicios son: 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.

De todos los **servicios y prestaciones** señalados se han beneficiado **un total de 1.084 ciudadanos y el gasto total** aportado por el Ayuntamiento **ha ascendido a 747.217,31€**.

Para Servicios Sociales es prioritaria la atención a menores y familias en situación de especial vulnerabilidad, debiendo asumir, por ley, la protección jurídica y social de los menores en situación de desamparo. **Desde la Unidad de Familia** se presta apoyo especializado a las familias y menores en situación de vulnerabilidad (riesgo, desamparo y/o conflicto social) por parte de equipos interdisciplinarios, con el objetivo de garantizar la protección de los menores, evitar su institucionalización y favorecer la adquisición o recuperación de funciones y habilidades personales y sociales, que faciliten la integración y la convivencia socio-familiar. A lo largo del año 2019 **se ha intervenido con 239 familias y 411 menores**.

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 43**, tratándose de medidas de guarda o tutela residencial, en familia extensa o en familia alternativa.

En relación a 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:

- **Tardes del Cole: 438 menores.**
- **Primeros del Cole: 217 menores.**
- **Escuela Abierta días no lectivos: 236**
- **Comienza el Verano y Septiembre en Sanse: 124 menores.**
- **Campus deportivos: 236 menores**
- **Programa de Atención a Adolescentes: 35**
- **Programa de Prevención y Control del Absentismo: 39**

El **importe total** de las **actividades** para estos **menores** ha ascendido, en el año 2019, a **163.911,33€**

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 **72 familias y 161 personas** (miembros de las unidades familiares) y ha supuesto un **gasto total de 30.645,12€**.

**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 los/as Trabajadores/as Sociales 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, diseñado para la gestión de las citas de los usuarios, se comenzó a utilizar en septiembre de 2018. Su puesta en marcha, por parte de todas las Trabajadoras Sociales, Educadora y Psicólogas era uno de los objetivos establecidos para el presente año, que se ha cumplido.

A lo largo del año se ha priorizado la grabación de las Ayudas de Emergencia Social y los Servicios concedidos, así como la actualización de las gestiones realizadas en los seguimientos de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, al tratarse de datos de obligado cumplimiento en SIUSS, según el Convenio para la Atención Social Primaria suscrito entre el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes y la Comunidad de Madrid. Los

técnicos destinados a realizar esta tarea han sido dos profesionales de segunda actividad y las Auxiliares Administrativas del Centro.

El próximo año 2020 serán estos mismos profesionales quienes se ocupen de la grabación de las ayudas y servicios gestionados a lo largo del mismo. Las Trabajadoras Sociales deberán mantener debidamente actualizados los datos de identificación de los expedientes de aquellos usuarios de quienes son profesionales de referencia. Por su parte, el mantenimiento de los datos de las intervenciones sociales con los diferentes usuarios son responsabilidad de los diferentes técnicos responsables de las mismas: Trabajadores Sociales, Educadora Social o Psicólogas.

De las tareas planteadas para el presente año, en relación al desarrollo y mejora de SIUSS, han quedado 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".

Una de las secciones municipales priorizada, por parte de la Sección de Informática, para realizar la tramitación electrónica de los expedientes de

solicitud de servicios y ayudas sociales ha sido Servicios Sociales. El motivo de establecer esa prioridad es el elevado volumen de gestión de nuestra Sección, en el cual se ven implicadas otras importantes secciones municipales: SAC, Tesorería e Intervención.

Desde el año 2018 los técnicos gestores (Trabajadoras Sociales y Auxiliares Administrativas) de prestaciones económicas y servicios tienen acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos, que facilita la recopilación de documentación de los ciudadanos y un acceso inmediato a la información, así como la supresión del soporte papel. Las consultas a esta Plataforma son muy elevadas, puesto que se realizan en todas las tramitaciones realizadas en el Centro, tanto de Ayudas de Emergencia Social como de los diferentes Servicios: Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Comida a Domicilio, Comedores de Personas Mayores y Plazas en Centros de Atención Diurna y de Residencia Temporal.

En relación a la firma electrónica, indicar que también desde el año 2018, se ha generalizado la utilización de la misma por parte de todos los profesionales de la Sección.

Uno de los objetivos planteados para el año 2019 era la implantación del procedimiento, en formato electrónico, de gestión de las Ayudas de Emergencia Social y de los diferentes Servicios, coordinado con las diferentes Secciones implicadas en el inicio de la tramitación (SAC) y las fases posteriores a la concesión de las ayudas y servicios: control presupuestario y abono de la cuantía concedida o alta del servicio (Intervención y Tesorería). A lo largo del año no se ha llevado a cabo ninguna de las tareas previstas para el primer trimestre del año que culminarían con la implantación del procedimiento a partir del segundo trimestre. El motivo ha sido la imposibilidad de destinar a la profesional prevista para la ejecución de este trabajo (una Trabajadora Social) por la necesidad de que realizara otras tareas, ante la falta de personal. Sigue siendo éste uno de los objetivos prioritarios de esta Sección para el año 2020, que se prevé se pueda acometer, al haberse contratado a finales del año

2019 una Trabajadora Social y preverse la contratación de otros profesionales de apoyo en la intervención social

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 corresponde al año 2018, con efectos del 01/01/2018. La población total, en esa fecha, es de 87.724 vecinos, de los cuales:

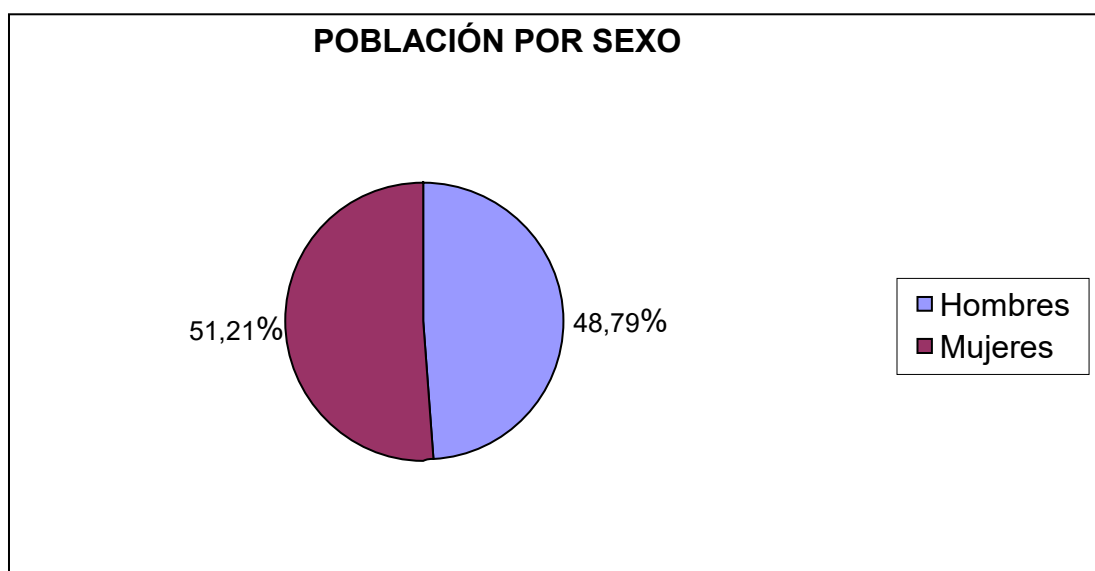
Hombres: 42.854

Mujeres: 44.870

No obstante, el dato publicado en la Web del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, referenciado en el padrón municipal, a fecha 1/06/2019, informa una población total de 92.248 habitantes, distribuidos en:

- Hombres: 45.008 (48,79%)

- Mujeres: 47.240 (51,21%)



La población por edades (de la población total con datos del padrón municipal del año 2019) se distribuye de la siguiente forma:

Población de 0–9 años: 10.096 habitantes, que representan el 10,94% del total de población (48,57% mujeres y 51,43% hombres).

Población comprendida entre 10–19 años: 10.284 habitantes, el 11,15% del total (47,98% mujeres y 52,05% hombres).

Población de 20-49 años: 40.664 habitantes: 44,08% del total de población (50,94% de mujeres y 49,06% de hombres).

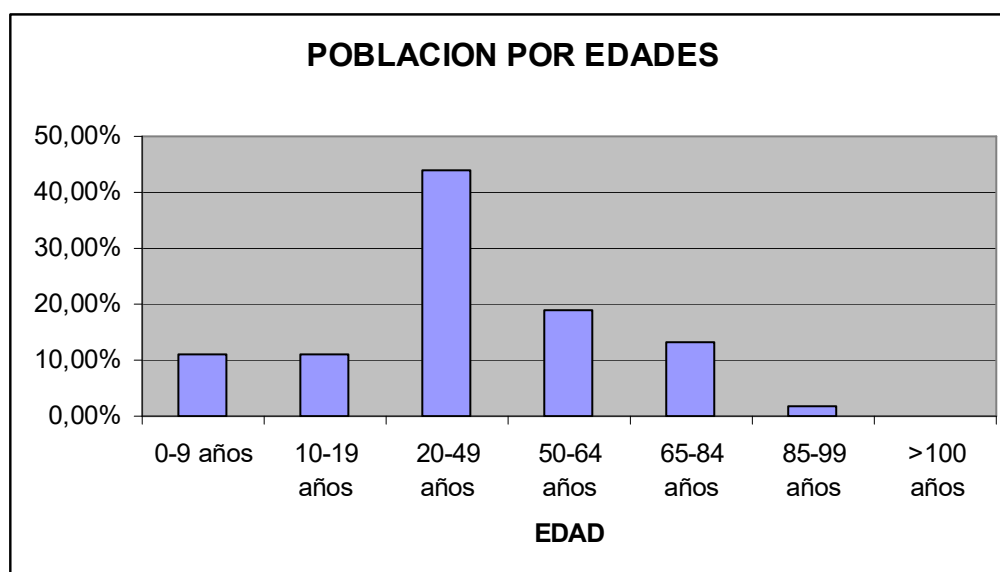
Población de 50-64 años: 17.485 habitantes: 18,95% del total (52,48% de mujeres y 47,52% de hombres).

Población comprendida entre 65-84 años: 12.057 habitantes: 13,07% del total de población (53,31% de mujeres y 46,69% de hombres).

Población de 85-99 años: 1.641 habitantes: 1,79% del total (65,02% mujeres y 34,98% hombres).

Población > 100 años: 21 habitantes: 0,02% del total de población (80,95% mujeres y 19,05% 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

A 1/06/2019, asciende a 10.239 personas, que representan el 11,10% del total de la población.

La población española (82.009 personas) representa el 88,9% del total.

En 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 constata un aumento de 1.635 personas, frente al dato publicado referenciado a 1/01/2017.

Franjas de Edad:

El mayor número de habitantes (40.664 personas) se sitúa en edades comprendidas entre los 20 y los 49 años, seguido de los menores de 19 años (20.380 personas) y de la población de 50 a 64 años (17.485 personas).

Por otra parte, el número de habitantes mayores de 65 años asciende a 13.719 personas (que representa el 14,88% del total de población del municipio), de las cuales 1.662 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 2017 y a un total de población de 86.707 habitantes:

- El número de personas con discapacidad de 0 a 64 años asciende a 2.555 personas.

- El número de personas con discapacidad de 65 o más años asciende a 1.271 personas.

- El número total de personas valoradas discapacitadas: 3.826, representan el 4,41% del total de población.

- Por tipología de discapacidad destaca la física: 2.038 personas, seguida de la psíquica: 1.243 personas y, en esta última se señala el predominio de la enfermedad mental: 857 personas.

A) EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES.

El número total de expedientes activos en el Centro de Servicios Sociales en el año 2019 ha sido de 2.957.

De estos 2.957 expedientes, 893 son nuevos (abiertos en el año 2019) 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 2019, así como el número total de usuarios con intervenciones individuales o múltiples se reflejan en el siguiente cuadro:

Nº total expedientes con intervención 2019.....	2.957
Nº total expedientes nuevos.....	893
Nº total exp. antiguos con intervención.....	2.064
Nº total de usuarios atendidos (sin repetición).....	5.576

Nº total de usuarios atendidos (con repetición).....	10.156
Nº total de usuarios nuevos atendidos (sin rep.).....	1.506
Nº total de usuarios nuevos atendidos (con repetición).....	2.231
Nº de usuarios antiguos con intervención (sin rep.).....	4.070
Nº de usuarios antiguos con intervención (con rep.).....	7.925

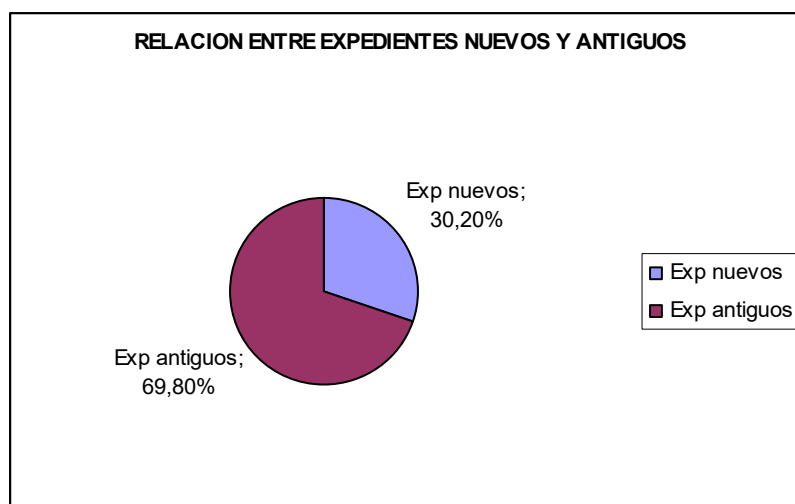
El número total de expedientes nuevos representa el 30,20% del total de expedientes con intervención en Servicios Sociales, durante el año 2019, frente a los expedientes antiguos con intervenciones nuevas o antiguas actualizadas a lo largo del año, que suponen un 69,80% del total.

Por otra parte, los usuarios antiguos (con expedientes abiertos antes de Enero de 2019) atendidos, representan un porcentaje del 72,99% del total de población atendida. El porcentaje de usuarios nuevos es del 27,01%.

Nº TOTAL EXPEDIENTES NUEVOS / ANTIGUOS

EXP NUEVOS: 30,20%

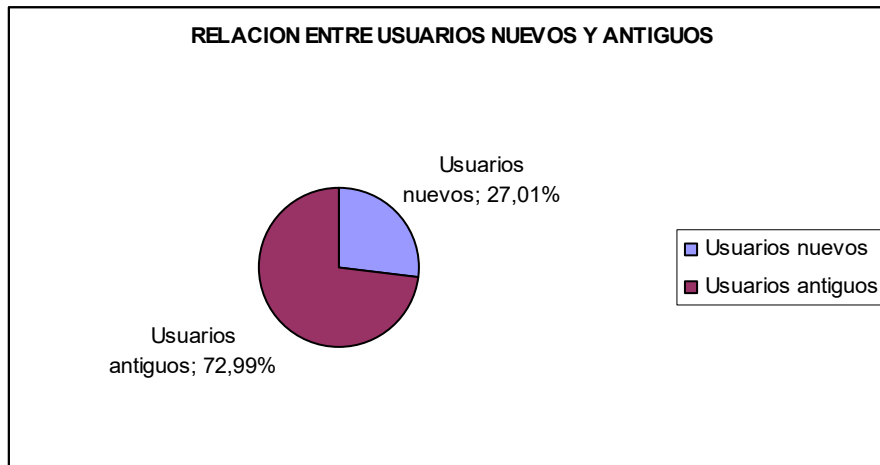
EXP ANTIGUOS: 69,80 %



Nº TOTAL USUARIOS NUEVOS / ANTIGUOS

USUARIOS NUEVOS: 27,01%

USUARIOS ANTIGUOS: 72,99%



En relación al año 2018, se observan, en comparación con el año 2019, los siguientes datos:

- Aumento del número de expedientes antiguos con intervención: concretamente un total de 506 expedientes más en el año 2019.

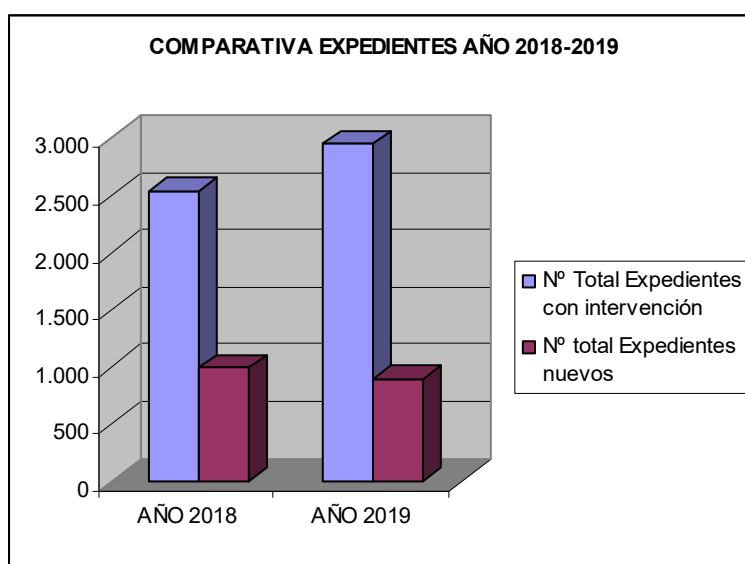
- Disminución del número total de expedientes nuevos (abiertos a lo largo del año): en 95 expedientes menos en el año 2019.

- Aumento en el número de usuarios atendidos, tanto pertenecientes a expedientes antiguos como a expedientes de nueva apertura en el año 2019: en el caso de expedientes antiguos, el aumento ha sido de 1.058 usuarios y en los expedientes nuevos han sido un total de 126 usuarios los nuevos atendidos a lo largo del año.

	AÑO 2018	AÑO 2019
Nº Total Expedientes con intervención	2.545	2.957
Nº total Expedientes nuevos	988	893

Hay que destacar, por tanto, de todo lo señalado, el siguiente dato de interés: en el año 2019 se ha intervenido con un total de 5.576 usuarios, que suponen un aumento, en relación al año 2018 de 1.184 usuarios. Asimismo, se ha trabajado con un total de expedientes de 2.957, que supone un aumento de 412 expedientes, en comparación con el año anterior.

Por último, señalar un tercer dato significativo: el porcentaje total de población atendida, en el año 2019 en Servicios Sociales, representa el 6,04% del total de población del municipio, habiéndose producido un aumento del 1,04% en el total de población atendida, frente al año 2018.



B) INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES

El Centro de Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes cuenta en su plantilla (diciembre de 2019) con: 1 Jefa de Sección, 11 Trabajadoras Sociales, 1 Educadora Social, 1 Psicóloga, 1 Técnico Especialista y 1 Técnico Medio en el P. de Familia (ambas de segunda actividad), 4 Auxiliares Administrativas y 1 Técnico Especialista asignado a la Unidad Administrativa (de segunda actividad).

Señalar que, en relación a años anteriores, se dispone de menor número de profesionales (dos trabajadoras sociales por bajas no cubiertas y 1 auxiliar administrativo y un educador social por traslados a otras secciones del Ayuntamiento sin haber sido sustituidos).

El Centro está organizado en las siguientes Unidades:

- Unidad de Trabajo Social.
- Unidad de Dependencia.
- Unidad de Familia.
- Unidad Administrativa.

Objetivo Servicios Sociales.

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

Funciones del Centro de Servicios Sociales son:

- Evaluar las situaciones de necesidad.

- Ofrecer información y asesoramiento en relación a los derechos y los recursos sociales y derivación a los mismos.

- Diseñar Programas Individuales de Atención para la población atendida.

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

- Prestar servicios de Intervención Socioeducativa.

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

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

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

Intervenciones en Servicios Sociales.

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

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

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

En Servicios Sociales, además de este trabajo relacionado con las intervenciones con usuarios, se llevan a cabo reuniones de coordinación interna de los diferentes equipos con la Jefa de Sección, y mensualmente con todos los profesionales del Centro. Los objetivos son, entre otros: informar de las novedades y cambios que se van produciendo, unificar criterios de intervención, evaluar el trabajo realizado, introducir las correcciones necesarias, etc.

Asimismo, se realizan coordinaciones externas periódicas con:

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

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

- Técnicos de las empresas contratadas por el Ayuntamiento para la prestación de servicios: Mediación Familiar, Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio, para el seguimiento de estos servicios, su evaluación etc.

Así como, con los técnicos de los Centros de Atención Diurna y del Comedor Social Cristo de los Remedios.

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

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

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

C) DATOS DE LAS INTERVENCIONES EN 2019

A continuación indicamos los datos de las intervenciones realizadas en los 893 expedientes nuevos, abiertos en el año 2019, 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 2.957 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).

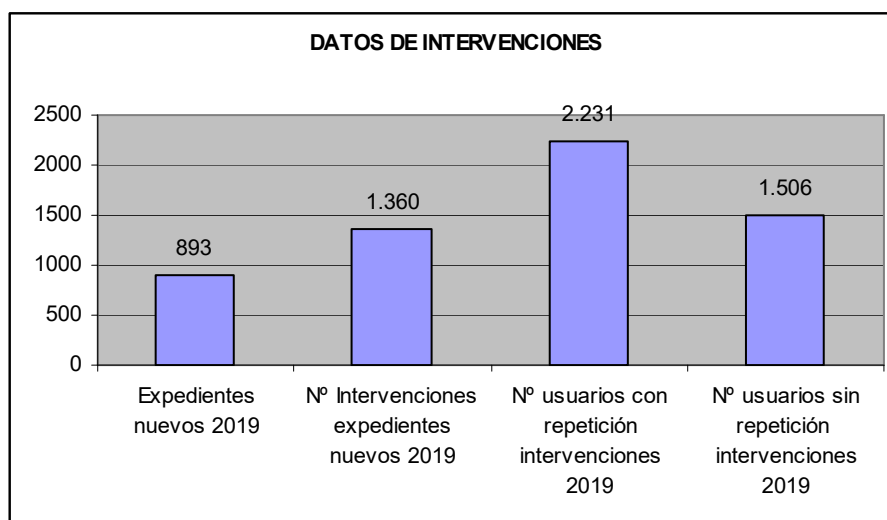
Los datos reflejados, en cuanto a usuarios atendidos, hacen referencia a usuarios sin repetición y con repetición. Se indica, en el segundo caso, la totalidad de usuarios atendidos a lo largo del año en las distintas intervenciones realizadas con la misma unidad familiar de las que puedan haber formado 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 2019

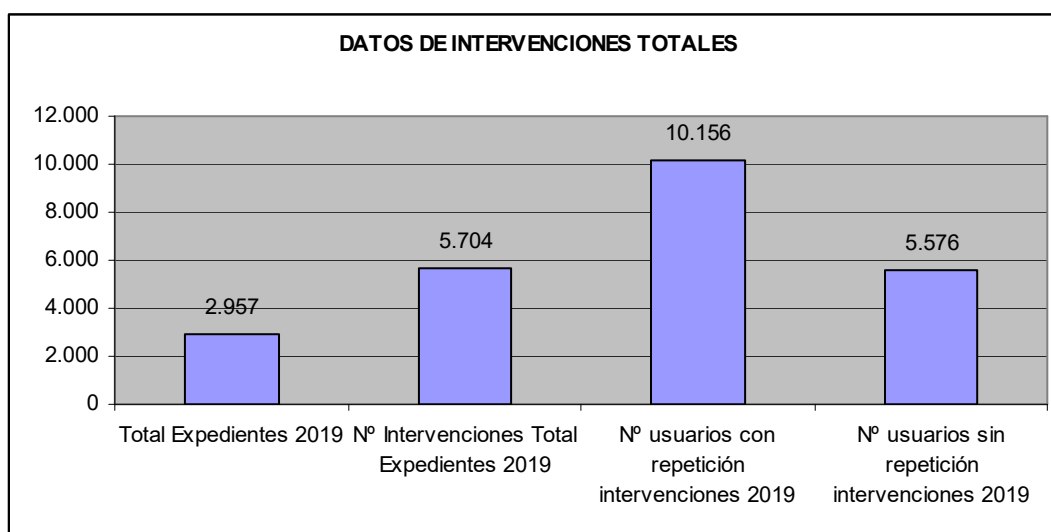
Expedientes nuevos 2019	893
Nº Intervenciones expedientes nuevos 2019	1.360
Nº usuarios con repetición intervenciones 2019	2.231
Nº usuarios sin repetición intervenciones 2019	1.506



Los datos en relación a las intervenciones en Servicios Sociales con personas o familias con expediente abierto antes del año 2019, son los que se indican en el siguiente cuadro con su correspondiente gráfica.

DATOS DE INTERVENCIONES TOTALES EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2019

Total Expedientes 2019	2.957
Nº Intervenciones Total Expedientes 2019	5.704
Nº usuarios con repetición intervenciones 2019	10.156
Nº usuarios sin repetición intervenciones 2019	5.576



De estos datos, se deduce que el mayor número de intervenciones se realiza con expedientes antiguos, en relación a 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 2019

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 2019 (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 la intervención:

DEMANDAS USUARIOS EXPEDIENTES NUEVOS 2019

DEMANDAS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2019	USUARIOS	%TOTAL
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	183	8,93
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	10	0,49
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	58	2,83
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS	37	1,80

DEMANDAS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2019	USUARIOS	%TOTAL
SISTEMAS		
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	86	4,20
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	2	0,10
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	2	0,10
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	104	5,07
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	184	8,98
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	935	45,61
APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	4	0,20
ALBERGUES	1	0,05
CENTROS DE ACOGIDA	1	0,05
RESIDENCIAS E INTERNADOS	5	0,24
VIVIENDAS TUTELADAS	4	0,20
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	1	0,05
ACTUACIONES PARA ALOJAMIENTO FAMILIAR	5	0,24
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	2	0,10
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	4	0,20
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	8	0,39
PENSIONES	4	0,20

DEMANDAS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2019	USUARIOS	%TOTAL
AYUDAS ECONOMICAS PUBLICAS PERIODICAS	22	1,07
AYUDA ECONOMICA PUBLICA DE PAGO UNICO	385	18,78
ATENCIONES QUE IMPLICAN ALIMENTACION	3	0,15
TOTALES	2.050	100,00%

Del cuadro anterior se deducen tres grandes grupos de demandas de usuarios nuevos en Servicios Sociales a lo largo del año 2019:

- En primer lugar, las demandas de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio: representan 1.223 demandas, destacando entre ellas, con un porcentaje del 76,45 % del total, la demanda de apoyos a la unidad convivencial (apoyos técnicos profesionales de las trabajadoras sociales, psicólogas y educadora).

- En segundo lugar, las demandas de prestaciones económicas y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia: 410 demandas, siendo la más elevada la de Ayudas de Emergencia Social municipales: 385 (93,90%).

- Por último, el bloque de demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos: que engloba 374 demandas, destacando 183 de información sobre prestaciones de Servicios Sociales, que representan el 48,93% 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 2019, en Servicios Sociales (tanto nuevos como antiguos):

DEMANDAS USUARIOS TOTALES AÑO 2019

DEMANDAS TOTALES AÑO 2019	USUARIOS	%TOTAL
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	403	5,05
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	25	0,31
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	338	4,24
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	125	1,57
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES.	277	3,47
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	19	0,24
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	15	0,19
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	426	5,34
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	629	7,89
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2.491	31,23
APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	20	0,25
ACTUACIONES ESPECIFICAS DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2	0,03
RESIDENCIAS E INTERNADOS	29	0,36
CENTROS DE ACOGIDA	1	0,01
ALBERGUES	1	0,01
VIVIENDAS TUTELADAS	8	0,10

DEMANDAS TOTALES AÑO 2019	USUARIOS	%TOTAL
ALOJAMIENTO DE URGENCIA	1	0,01
ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR	7	0,09
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	16	0,20
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	165	2,07
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	22	0,28
PENSIONES	31	0,39
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	468	5,87
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	2.451	30,73
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	6	0,08
TOTALES	7.976	100,00%

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: 3.546, representando un 70,25% de ellas (2.491 en total) demandas de apoyos profesionales a la unidad de convivencia: Trabajadoras Sociales, Psicóloga, Educadora Social o Mediadores Familiares.

- En segundo lugar, destacan las demandas de prestaciones económicas: 2.925 en total, de las cuales el 83,79% corresponden a demandas de Ayudas de Emergencia Social Municipales.

- En tercer lugar, aparecen las demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos: 1.202,

correspondiendo la mayoría de ellas a demandas de información sobre prestaciones de Servicios Sociales (el 33,53%) seguidas de información y tramitación sobre el acceso a recursos no dependientes del Sistema de Servicios Sociales (28,12%).

- En cuarto lugar, se significan demandas de centros, programas, prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social: 203 en total, siendo el 81,28% demandas de actividades y programas de relación social, ocio y tiempo libre para menores.

Comparando los dos cuadros relacionados con la demanda planteada en Servicios Sociales a lo largo del año 2019, 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 2019 como las de usuarios antiguos que mantienen la intervención a lo largo del año, en primer, segundo y tercer 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 tercer lugar, demandas de información, orientación, derivación y tramitación de prestaciones y servicios tanto propios (municipales) como de Servicios Sociales Especializados o de otros sistemas de Protección Social.

RECURSOS APLICADOS EN EL AÑO 2019

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 2019

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2019	USUARIOS	%TOTAL
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	183	8,75
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	10	0,48
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	59	2,82
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	44	2,10
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	87	4,16
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	3	0,14
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	2	0,10
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	108	5,16
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	189	9,04
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	941	45,00
APOYO DE CARÁCTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	6	0,29
RESIDENCIAS E INTERNADOS	6	0,29
ALBERGUES	1	0,05
CENTROS DE ACOGIDA	2	0,10

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2019	USUARIOS	%TOTAL
VIVIENDAS TUTELADAS	4	0,19
ACTUACIONES ALOJAMIENTO FAMILIAR	5	0,24
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	4	0,19
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	7	0,33
PENSIONES	4	0,19
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	25	1,20
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	399	19,08
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	2	0,10
TOTALES	2.091	100%

Los recursos aplicados a usuarios nuevos (con expediente abierto en Servicios Sociales a lo largo del año 2019) se distribuyen de la siguiente forma:

- En primer lugar, se sitúan los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio: 1.244, de los cuales el 75,64% representan recursos de apoyo técnico; es decir, intervenciones profesionales de los diferentes técnicos de la intervención social: trabajadoras sociales, psicóloga o educadora social.

- En segundo lugar, aparecen los recursos del bloque de prestaciones económicas y recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia: 426, de los cuales el 93,66% son Ayudas de Emergencia 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 386 recursos aplicados.

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

RECURSOS TOTALES APLICADOS AÑO 2019

RECURSOS APLICADOS TOTALES AÑO 2019	USUARIOS	%TOTAL
INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	402	5,05
INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	25	0,31
TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	340	4,27
INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	128	1,61
DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	277	3,48
DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	29	0,36
CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	15	0,19
PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	425	5,33
PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	635	7,97
OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	2.487	31,22
APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	22	0,28
ACTUACIONES ESPECIFICAS DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	1	0,01

RECURSOS APLICADOS TOTALES AÑO 2019	USUARIOS	%TOTAL
RESIDENCIAS E INTERNADOS	29	0,36
ALBERGUES	1	0,01
CENTROS DE ACOGIDA	1	0,01
VIVIENDAS TUTELADAS	8	0,10
ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR	7	0,09
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	6	0,08
CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE	165	2,07
PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	21	0,26
PENSIONES	27	0,34
AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS	467	5,86
AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO	2.444	30,68
ATENCIÓNES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN	5	0,06
TOTALES	7.967	100%

Los principales recursos aplicados al total de población atendida en Servicios Sociales, a lo largo del año 2019, en consonancia con las demandas planteadas por los usuarios, han sido los siguientes:

- En primer 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, en primer lugar, con un porcentaje del 44,80% de recursos totales concedidos.

- En segundo lugar, prestaciones económicas y recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia, que representan el 36,60% del total.

- En tercer lugar, prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos, suponen el 15,07% de la totalidad de recursos aplicados, que ocupan el tercer lugar.

- En cuarto lugar, destacan los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social, que representa el 2,41% de los recursos totales gestionados.

Al realizar la comparación entre los dos cuadros, relativos a los recursos aplicados ante las demandas planteadas en Servicios Sociales, por parte de usuarios nuevos, atendidos en el año 2019, y usuarios antiguos, observamos concordancia entre las demandas planteadas y los recursos aplicados, siguiendo el mismo orden de incidencia en uno y otro caso: en primer lugar demandas y recursos aplicados de prestaciones de apoyo profesional a la unidad de convivencia y de los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia, en segundo lugar demandas y, en respuesta a las mismas, gestión de prestaciones económicas periódicas y/o de pago único y, en tercer lugar, demandas y recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.

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 los Programas, que se reflejan en los apartados correspondientes de ésta Memoria.

4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2019

A) POR SECTOR DE REFERENCIA DE USUARIOS ATENDIDOS EN 2019

En relación a los sectores de referencia (colectivos) de usuarios nuevos y antiguos, atendidos, a lo largo del año 2019, en Servicios Sociales, se exponen los siguientes cuadros con datos globales:

SECTOR REFERENCIA USUARIOS NUEVOS 2019

SECTOR DE REFERENCIA	Nº USUARIOS	%
Familia	669	29,98
Infancia	32	1,43
Mujer	49	2,19
Personas Mayores	561	25,14
Personas con discapacidad	71	3,18
Minorías Etnicas	13	0,58
Personas sin hogar	16	0,71
Drogodependientes	5	0,22
Emigrantes	9	0,40
Refugiados y Asilados	56	2,51
Personas con enfermedad mental	4	0,17
Otros grupos en situación de necesidad	27	1,21
Inmigrantes	719	32,22
TOTALES	2.231	100,00%

SECTOR REFERENCIA USUARIOS TOTALES 2019

SECTOR DE REFERENCIA	Nº USUARIOS	%
Familia	4.019	39,73
Infancia	420	4,13
Mujer	126	1,24
Personas Mayores	2.022	19,90
Personas con discapacidad	316	3,11
Minorías étnicas	163	1,60
Personas sin hogar	62	0,61
Drogodependientes	4	0,03
Refugiados y Asilados	110	1,08
Emigrantes	11	0,10
Personas con enfermedad mental	18	0,17
Otros grupos en situación de necesidad	81	0,79
Inmigrantes	2.794	27,51
TOTALES	10.156	100,00%

Los datos reflejados en estos cuadros hacen referencia al sector de población o colectivo que define a los usuarios nuevos y totales señalado en las diferentes intervenciones realizadas con los mismos (es decir, nuevos usuarios, atendidos en el año 2019 por primera vez y antiguos, con expediente abierto en Servicios Sociales antes del 1 de enero de 2019).

En la tipología, por sectores de referencia, de los usuarios atendidos en Servicios Sociales encontramos diferencias, en relación al tipo de usuario: nuevo o antiguo. En el primer caso (usuarios nuevos) los tres sectores mayoritarios son: inmigrantes, familias y personas mayores, en este orden. En el segundo caso, población total atendida, el sector mayoritario, con una significativa diferencia en relación a los otros sectores, es familia, seguido de inmigrantes y en tercer lugar de personas mayores.

Como conclusión destacada de estos datos citar que los **sectores de referencia mayoritarios, al igual que en años anteriores, son FAMILIA, INMIGRANTES Y PERSONAS MAYORES**. Estos tres son los colectivos, junto con las personas con discapacidad, que concentran la mayor parte de las intervenciones en Servicios Sociales.

B) POR EDAD, SEXO Y NACIONALIDAD DE USUARIOS CON INTERVENCIONES EN EL AÑO 2019

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 2019, se distribuye de la siguiente forma:

	USUARIOS NUEVOS	%	USUARIOS TOTALES	%
Varones	621	41,23	2.221	39,83
Mujeres	885	58,77	3.355	60,17
Totales	1.506	100,00%	5.576	100,00%

Las edades se señalan en el siguiente cuadro:

TOTAL USUARIOS NUEVOS		%	USUARIOS TOTALES	%
Hasta 6 años	139	9,23	572	10,26
De 7 a 18 años	180	11,96	992	17,79
De 19 a 30 años	214	14,21	622	11,15
De 31 a 45 años	328	21,78	1.145	20,53
De 46 a 64 años	266	17,66	844	15,14
De 65 a 84 años	304	20,18	944	16,93

TOTAL USUARIOS NUEVOS		%	USUARIOS TOTALES	%
De 85 a 100 años	73	4,85	453	8,13
Más de 100 años	2	0,13	4	0,07
TOTALES	1.506	100%	5.576	100%

Se deducen, de ambos cuadros, las siguientes conclusiones:

- En usuarios totales (nuevos y antiguos), el sexo predominante es mujer y la edad predominante de 31 a 45 años, seguida de 65 a 84 años, al igual que en el año 2018. En relación a la NACIONALIDAD de los usuarios atendidos (nuevos y totales), los datos globales se reflejan en los siguientes cuadros:

	NACIONALIDAD USUARIOS NUEVOS	%
ESPAÑA	974	64,67
VENEZUELA	101	6,70
COLOMBIA	81	5,83
PERU	70	4,65
PARAGUAY	47	3,12
MARRUECOS	35	2,32
HONDURAS	35	2,32
RESTO	163	10,82
TOTALES	1.506	100,00%

	NACIONALIDAD USUARIOS TOTALES	
ESPAÑA	3.963	71,08
MARRUECOS	395	7,08
COLOMBIA	177	3,17
VENEZUELA	159	2,85
PARAGUAY	145	2,60
RUMANIA	122	2,19
PERU	117	2,10
RESTO	498	8,93
TOTALES	5.576	100,00%

Los usuarios nuevos y antiguos atendidos en Servicios Sociales son mayoritariamente españoles con un porcentaje elevadísimo (en ambos casos).

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 2019 y usuarios antiguos. En el caso de los primeros, las nacionalidades mayoritarias son la venezolana, colombiana y peruana. En el caso de los segundos, predominan la nacionalidad marroquí, seguida de la colombiana y la venezolana. 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 6,04% de población total de la localidad.

Con todos estos datos, se define un **PERFIL TIPO DE USUARIO DE SERVICIOS SOCIALES AÑO 2019** (coincidente con el perfil indicado en la memoria del año 2018), 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, Psicóloga, Educadora y otros Técnicos.

El **número de entrevistas** realizadas a lo largo del año **2019** ha sido de **11.258**.

	AÑO 2018	AÑO 2019
Nº ENTREVISTAS	7.848	11.258
VISITAS A DOMICILIO	-	245
INFORMES SOCIALES	-	3.055

El número de entrevistas realizadas por los técnicos de la Sección ha aumentado considerablemente, en relación al año 2018. Este aumento refleja los datos reales del trabajo directo con las familias, realizado por las Trabajadoras Sociales, Psicóloga, Educadora Social y Técnicos de Apoyo, que no habían quedado reflejados adecuadamente en la memoria del año 2018, porque no era viable realizar la consulta de esos datos desde el Módulo de Cita Previa y en el año 2019 se ha podido realizar la consulta desde el Módulo de Gestión de Expedientes. Además, hay que señalar, que los técnicos de la Sección han realizado un mayor esfuerzo en reflejar en la aplicación informática la gestión diaria de su trabajo. No obstante, indicar que hay un número de entrevistas numerosas y no contabilizadas, por falta de tiempo de los profesionales, que reflejarían aquellas entrevistas mantenidas, sin cita previa o para gestiones puntuales de información, orientación y derivación a otros servicios.

En el cuadro se aportan dos datos más de interés: el número de visitas a domicilio y el número de informes sociales. El número de visitas a domicilio, realizadas por las Trabajadoras Sociales, y que aparece reflejado en el cuadro, no se corresponde a la totalidad, puesto que no siempre se ha registrado esta actividad como visita, dejando constancia de la misma en otros items de la aplicación, en los que se reflejan los datos de interés de la visita para sucesivas intervenciones. Por su parte, el número de informes sociales hace referencia a los informes emitidos por las Trabajadoras Sociales en la intervención con las familias, para gestionar prestaciones económicas propias o de otras entidades o para remitir a Juzgados, Agencia Social de Vivienda, Servicios Sociales Especializados, etc.

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

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 Trabajadora Social.

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.

En el año 2019, por la falta de personal (concretamente, en el caso de la Unidad de Trabajo Social, de Trabajadoras Sociales) se han repetido los problemas de años anteriores en la gestión del trabajo, entre otros: aumento de las listas de espera, falta de dedicación horaria a la intervención socioeducativa con los usuarios y dedicación excesiva a la gestión de prestaciones y a tareas administrativas, no propias de la intervención y el acompañamiento social (objeto y contenido básico del Trabajo Social). Para intentar solventar, en parte, alguno de estos problemas, se determinó modificar la organización del personal destinando dos profesionales de la Unidad de Dependencia a la Unidad de Trabajo Social, que han trabajado durante parte del año apoyando el trabajo de los cinco profesionales de zona. En algunos momentos han atendido a la población mayor de algunas áreas geográficas del municipio y, en otros, se han dedicado a atender la mitad de población de dos zonas más colapsadas de atenciones. Tras valorar el desarrollo del trabajo, en los meses en los que se ha mantenido esta organización, se determinó que las dos profesionales volvieran a atender exclusivamente a la población mayor y en situación de dependencia del municipio, quedando la Unidad de Trabajo Social nuevamente formada por cinco Trabajadoras Sociales.

Cada una de las cinco 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 las programan cada uno de los profesionales, para llevar a cabo los seguimientos de las familias y las intervenciones socio-educativas, que requieren una mayor dedicación horaria.

Asimismo, las Trabajadoras Sociales llevan a cabo visitas domiciliarias y atenciones telefónicas (intervenciones directas, junto con las entrevistas) e intervenciones indirectas, así como el desempeño de otras tareas:

- Diferentes coordinaciones: Unidad de Trabajo Social, Renta Mínima de Inserción, Programa Informático SIUSS y Coordinación con Ong's.
- Elaboración y revisión de Ordenanzas Municipales y Baremos.
- Elaboración de la Memoria Anual, en los apartados correspondientes.
- Evaluación periódica del trabajo realizado encaminada a aportar propuesta de mejoras en la Unidad.

Hay que destacar dos datos de gran importancia, ya señalados en memorias anteriores, en relación al trabajo de los profesionales del equipo, que persisten en relación al año 2018:

- En primer lugar, el elevado porcentaje de atenciones realizadas en la Unidad de Trabajo Social, en relación con el aumento de las unidades familiares en situación de desempleo, las dificultades de acceso al mismo, las problemáticas de vivienda y los problemas de desestructuración personal y familiar, que hacen necesaria una mayor intensidad en la intervención con estas familias, para apoyar y orientar en el acceso a recursos, prestar apoyo y orientación social y educativa y gestionar prestaciones económicas, fundamentalmente Ayudas de Emergencia Social y Rentas Mínimas de Inserción. El número de familias beneficiarias de Renta Mínima de Inserción en seguimiento desde la Unidad de Trabajo Social es de 115, lo que significa un porcentaje del 90,55% del total de familias beneficiarias de esta prestación económica en Servicios Sociales.

- En segundo lugar, la amplia dedicación horaria que supone para el personal de la UTS la gestión de prestaciones económicas (Ayudas de Emergencia Social y Renta Mínima de Inserción), teniendo en cuenta, además, que, en el año 2019, ha aumentado el número de Ayudas de Emergencia Social gestionadas.

Estos hechos provocan consecuencias importantes en el trabajo de la UTS, que se vienen produciendo desde años anteriores, como se ha señalado anteriormente, y que deterioran la calidad del trabajo realizado.

Analizando los motivos que subyacen tras estas graves dificultades en el trabajo a realizar desde la Unidad, destaca la falta de personal, que se arrastra desde hace varios años. Esta carencia de recursos humanos guarda relación con el aumento de las competencias asignadas a Servicios Sociales por parte de Comunidad de Madrid, la pérdida de personal por traslados a otras Secciones del Ayuntamiento (quedando sin cubrir en Servicios Sociales) o por jubilaciones, el aumento de la población del municipio y, por último, con la mayor demanda de atención por parte de los ciudadanos del municipio, ante la situación de crisis económica y el aumento de las situaciones de desempleo, desahucios, conflictos familiares y con el entorno.

5.2. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN

5.2.1. INTRODUCCIÓN

El informe sobre el Sistema de Rentas Mínimas 2018, publicado por la Red Europea de Lucha Contra la Pobreza en 2019, demuestra una disminución, por tercer año consecutivo, del número de hogares en riesgo de pobreza que reciben la renta mínima de inserción.

Los sistemas de rentas mínimas ahora atienden también “in-work poverty” no sólo personas en pobreza de larga duración o en exclusión social, sino personas trabajando en empleos precarios, sin derecho a protección social. Las Rentas Mínimas requieren de un largo proceso burocrático, que difiere mucho según los territorios y, en algunos, supone un claro obstáculo para el acceso a la prestación de las personas o familias solicitantes. Este proceso burocrático y lento en el tiempo, ha tenido como consecuencia el aumento de Ayudas de Emergencia Social, que, en nuestro municipio, ha supuesto que el 71,65% del total de solicitantes de la Renta Mínima de Inserción hayan sido perceptores de distintas prestaciones de emergencia social a lo largo del año.

Mediante la Ley 15/2001, de 27 de Diciembre, reguladora de la Renta Mínima de Inserción, la Comunidad de Madrid reconoce a sus ciudadanos un doble derecho social:

- El derecho a disponer de medios económicos. para hacer frente a las necesidades básicas de la vida, cuando no puedan obtenerlos del empleo o de regímenes de protección social.

- El derecho a recibir apoyos personalizados para su inserción laboral y social.

La obtención de medios para satisfacer las necesidades básicas de la vida se hace efectiva mediante el establecimiento de una prestación económica denominada Renta Mínima de Inserción.

El derecho a los apoyos personalizados para la inserción social y laboral, se hace efectivo mediante el acceso a los programas de los Servicios Sociales y de Empleo, en el marco de los Programas Individualizados de Inserción, de contenido consensuado y negociado entre el Trabajador Social y las personas beneficiarias.

5.2.2. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA RENTA MINIMA DE INSERCIÓN.

5.2.2.1. DATOS GENERALES 2019

-Unidades familiares perceptoras a 31 de Diciembre de 2019 :....	127
-Número de solicitudes tramitadas:	60
-Número de solicitudes concedidas :.....	19
- Número de expedientes extinguidos :.....	66
-Número de suspensiones cautelares:.....	28
-Número de suspensiones temporales.....	14
- Número de expedientes archivados:.....	40
- Número de solicitudes denegadas:	27

Sobre estos datos aclarar que reflejan los movimientos que se producen en la R.M.I, ya que hay personas y/o familias que solicitaron la misma a finales del 2018 y fue concedida en el 2019. Si realizamos una comparativa de unidades perceptoras de renta mínima en este municipio, hay que señalar que, en 2018, eran 171 el total de perceptores de la prestación y, a 31 de diciembre

de 2019, el número total asciende a 127, lo que supone un 74,26% menos. Otro dato significativo es que, del número total de solicitudes de RMI, solo se conceden el 31,66% del total. Este hecho obedece a dos motivos: hay unidades familiares donde algunos de sus miembros han encontrado trabajo y, por otra parte, la RMI requiere de un largo proceso burocrático, y en muchos casos, este proceso se convierte en “una carrera de obstáculos” para las familias y para los profesionales que las tramitamos.

Si atendemos a la Distribución del número de perceptores por programas tenemos los siguientes datos:

- Nº de unidades perceptoras de las U.T.S.:..... 115

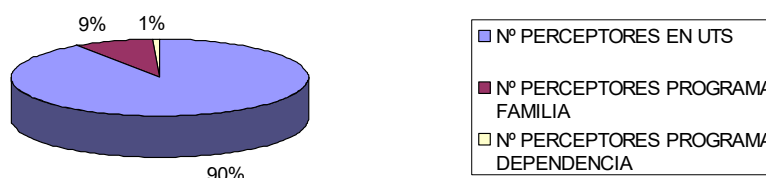
Estas están distribuidas de la siguiente manera:

- UTS 1: 17
- UTS 2: 30
- UTS 3: 20
- UTS 4: 17
- UTS 5: 31

- Nº de unidades perceptoras del Programa de Familia:11

- Nº de unidades perceptoras Programa de Dependencia:..... 1

DISTRIBUCIÓN POR PROGRAMAS

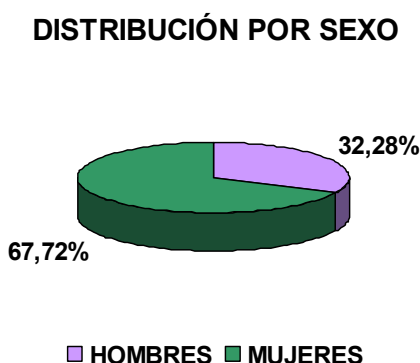


Este dato refleja que el 90% de las personas y/ o familias que son beneficiarias de la R.M.I se encuentran en zona a través de la U.T.S desde dónde se realiza el seguimiento frente al 9% que se encuentran en el programa de familia y como dato sin relevancia el 1% en dependencia.

5.2.2.2. CARACTERISTICAS DE LOS TITULARES DE RMI 2019

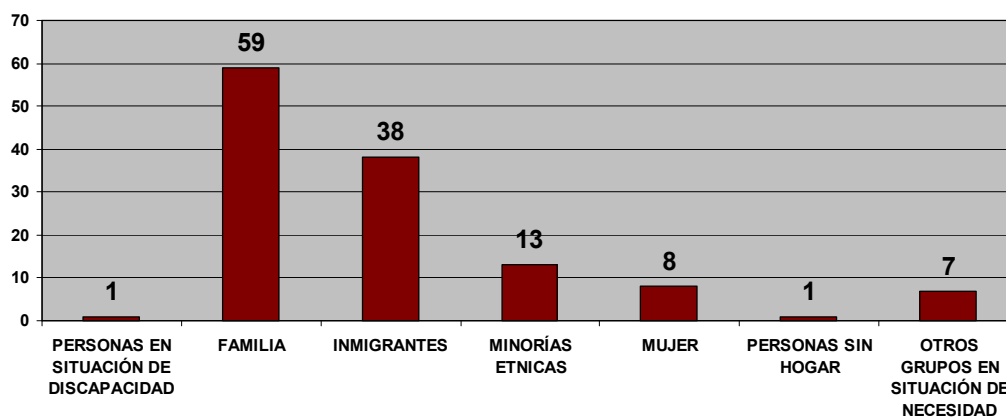
❖ Por sexo.

Del total de los 127 titulares de la prestación, 86 son mujeres y 41 hombres. Se observa, por tanto, una feminización en la titularidad de RMI, alcanzando porcentajes del 67,27 % de mujeres frente al 33,85 % de hombres.



Los beneficiarios por colectivos a los que pertenecen los titulares de la Renta Mínima de inserción están distribuidos de la siguiente manera : El 46,45% corresponde al colectivo de familia, el 29,92% a inmigrantes, el 5,51% a otros grupos en situación de necesidad, el 10,23% a minorías étnicas, el 6,29% a mujer, el 0,78% a personas en situación de discapacidad y personas sin hogar.

DISTRIBUCIÓN POR COLECTIVO



En este dato se refleja que el porcentaje más alto de los perceptores de RMI, siguen siendo familias, tanto nucleares como familias monoparentales, seguido del colectivo de inmigrantes.

CONCLUSIONES

El informe sobre el Sistema de Rentas Mínimas 2018 publicado por la Red Europea de Lucha Contra la Pobreza en 2019 constata que es imprescindible que se apruebe una ley estatal de garantía de rentas, basada en unos acuerdos básicos sobre las cuantías en relación con los gastos familiares, los niveles de cobertura y el impacto esperado con respecto a la situación de pobreza y exclusión social, a fin de garantizar igualdad de derechos a todas las personas, con independencia de dónde vivan.

5.3. COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES, DISCAPACITADOS, DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL

El Servicio de Comida a Domicilio, contratado con la empresa de servicios Ucalca, tiene, fundamentalmente, una función asistencial ante situaciones de discapacidad 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 los usuarios 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 Discapacidad, 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 Discapacidad 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 y otros factores de exclusión social. La entrega de la comida en el domicilio se efectúa los 365 días del año, con seguimiento, que puede ser diario, del servicio.

Existen unos requisitos que los beneficiarios de este servicio han de cumplir: no padecer patologías que impidan la comunicación (sordera, dificultades graves en el habla, deterioro cognitivo, etc.) y no padecer

enfermedad mental o, si la padecen, mantener el tratamiento prescrito desde el Servicio de Salud Mental de la zona.

En muchos casos el servicio de Comida a Domicilio va unido a los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria.

La empresa adjudicataria del Servicio: UCALSA aporta:

- Jefe de Servicio: 1
- Coordinadora: 1
- Central de Atención: 4
- Conductores Repartidores: 2

Se mantiene con la empresa una reunión mensual de coordinación del servicio y todos aquellos contactos que son necesarios para las altas, bajas e incidencias que puedan surgir. La empresa, a través de los repartidores, es conocedora de la situación en la que se encuentran los usuarios, por lo que estos son fundamentales para poder hacer un seguimiento correcto de los mismos. El personal de reparto es el encargado de hacer el seguimiento de la ingesta de las comidas y del mantenimiento de las mismas en el domicilio.

Como mejora del servicio, desde el año 2016, se han incluido las cenas a domicilio. Este recurso está teniendo una gran acogida por parte de los beneficiarios del servicio. De esta manera, se cubre también otra de sus necesidades, en la medida que el presupuesto asignado al contrato del servicio lo permite.

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, DISCAPACITADOS Y/O DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACION DE EXCLUSION SOCIAL

El Servicio de Comida a Domicilio presta los servicios de comida y cena; por eso son contemplados de manera independiente, teniendo en cuenta que hay usuarios que precisan únicamente la comida, otros la cena y otros precisan ambos servicios por lo que son computados como usuarios dobles.

Durante el año 2019, el número de usuarios del servicio ha sido de 72 (a lo largo de todo el año). Si comparamos con el año anterior, en el que se beneficiaron del servicio 106 personas, observamos una disminución de 34 usuarios.

El coste total del servicio a lo largo del año ha sido de 80.441,40€, de los cuales 70.367,86€ han sido aportados por el Ayuntamiento y los restantes 10.073,54€ por los usuarios.

A continuación se expone la tabla comparativa de los años 2018 y 2019.

	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 €

	USUARIOS 2018	SERVICIOS 2018	APORTACION AYUNTAMIENTO 2018	APORTACION USUARIOS 2018	TOTAL 2018
ENERO	99	2.381	7.903.18€	1.383.23€	9.286.41€
FEBRERO	100	2.323	7.703.17€	1.300.07€	9.001.24€
MARZO	97	2.359	8.573.46€	1.263.41€	9.836.87€
ABRIL	99	2.483	8.136.83€	1.289.26€	9.426.09€
MAYO	103	2.678	8.713.20€	1.401.54€	10.114.74€
JUNIO	100	2.551	8.338.87€	1.255.87€	9.594.74€
JULIO	101	2.610	8.368.37€	1.443.52€	9.811.89€
AGOSTO	96	2.444	7.884.51€	1.317.61€	9.202.12€
SEPTIEMBRE	92	2.297	7.477.89€	1.259.44€	8.737.33€
OCTUBRE	89	2.309	7.457.30€	1.312.90€	8.770.20€
NOVIEMBRE	86	2.176	7.150.76€	1.165.50€	8.316.26€
DICIEMBRE	75	2.110	6.903.00€	1.169.79€	8.072.79€
TOTAL		28.721	94.610.54€	15.562.14€	110.172.68€

Comparando ambas tablas se observa una reducción importante en el coste del servicio, en relación al año 2018, directamente relacionada con la disminución en el número de beneficiarios del mismo: concretamente en 29.731,28€. Las razones de esta reducción (en número de usuarios y en coste del servicio) se explican por los siguientes hechos:

- gasto del límite económico asignado al contrato de servicios, sin posibilidad de ampliación de la partida presupuestaria para dichas ayudas (por tanto, no se han podido producir nuevas altas en el servicio).

- reducción en el número de usuarios tras realizar la revisión de todos los servicios con los cambios en el baremo que regula la concesión de las ayudas aprobado en el año 2019. Tras dicha revisión algunos usuarios tenían que abonar una mayor cuantía como copago y optaron por la renuncia del servicio.

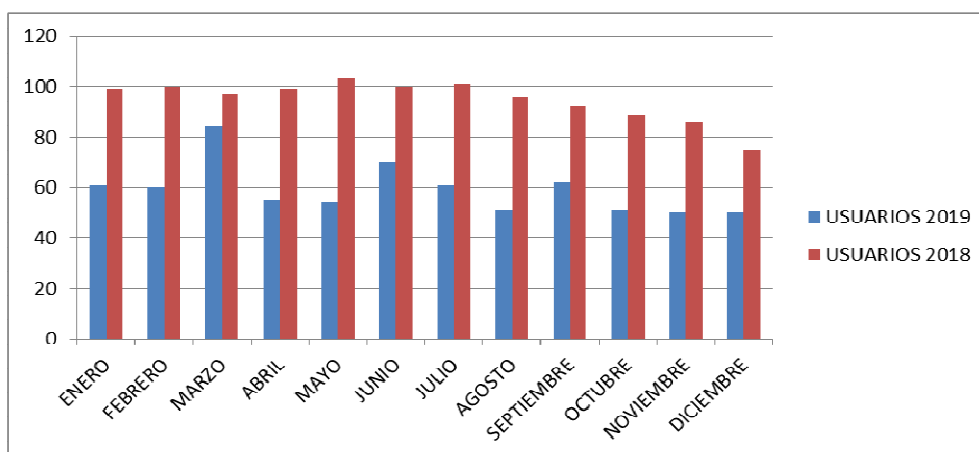
- bajas por desaparición de la necesidad de dicho servicio por concederse otro más adecuado a su situación.

- fallecimiento de beneficiarios.

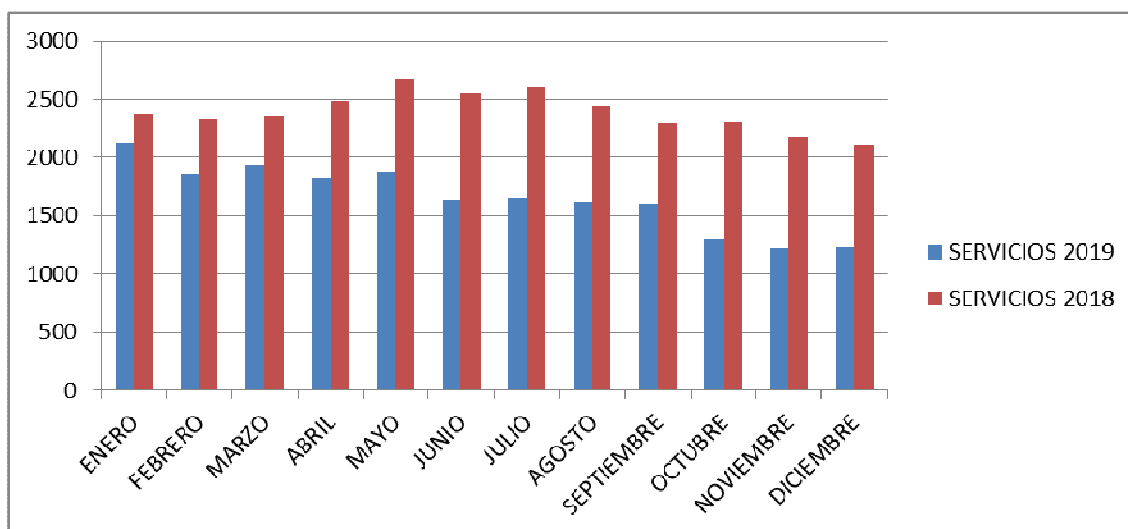
Eso no quiere decir que no exista una demanda del servicio, ya que hay una lista de espera de usuarios interesados en solicitar el servicio de comida a domicilio, a la espera de que se cuente con una ampliación del presupuesto para dar cobertura a las necesidades planteadas para toda la población que lo precise.

Las siguientes tablas reflejan la comparación de usuarios y servicios de los dos años: 2018 y 2019.

COMPARATIVA USUARIOS



COMPARATIVA SERVICIOS



5.3.2. ALTAS Y BAJAS DE SOLICITUDES DE SUBVENCIÓN DE COMIDA A DOMICILIO.

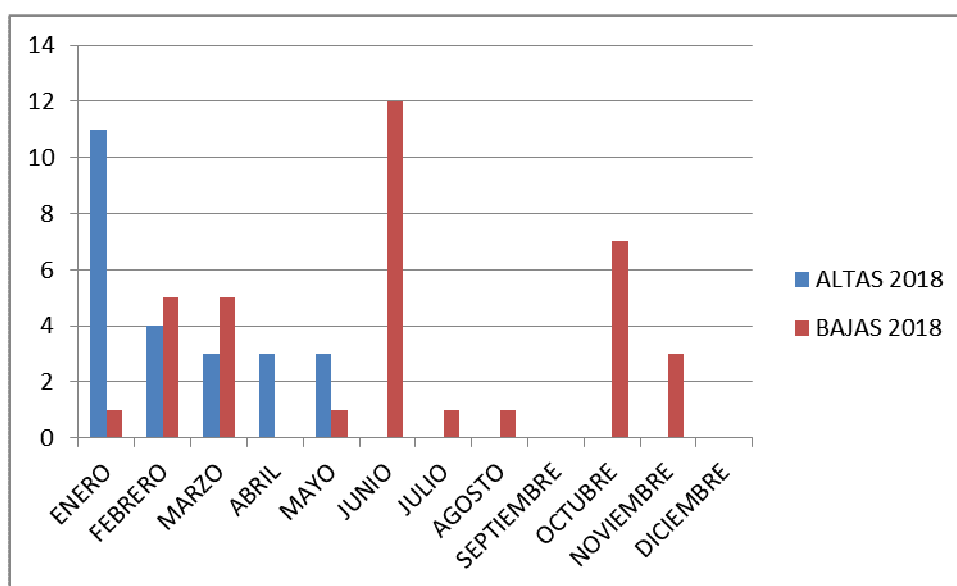
Han sido 72 los usuarios que han utilizado el servicio a lo largo del año 2019. Durante el mismo, han habido únicamente 2 altas nuevas y 14 bajas. La mayoría de las bajas se han debido al cese de la causa que motivó la necesidad del servicio que en muchos casos fue por: mejora de la salud del beneficiario, tras periodo de convalecencia; poder acceder a otros recursos apropiados para su situación: Centro de Atención Diurna, Residencias, etc. y fallecimientos.

Además de las bajas definitivas en este servicio, existe un número muy elevado de bajas temporales debido, fundamentalmente, a la edad de los beneficiarios que suelen tener frecuentes ingresos hospitalarios o estancias prolongadas con familiares.

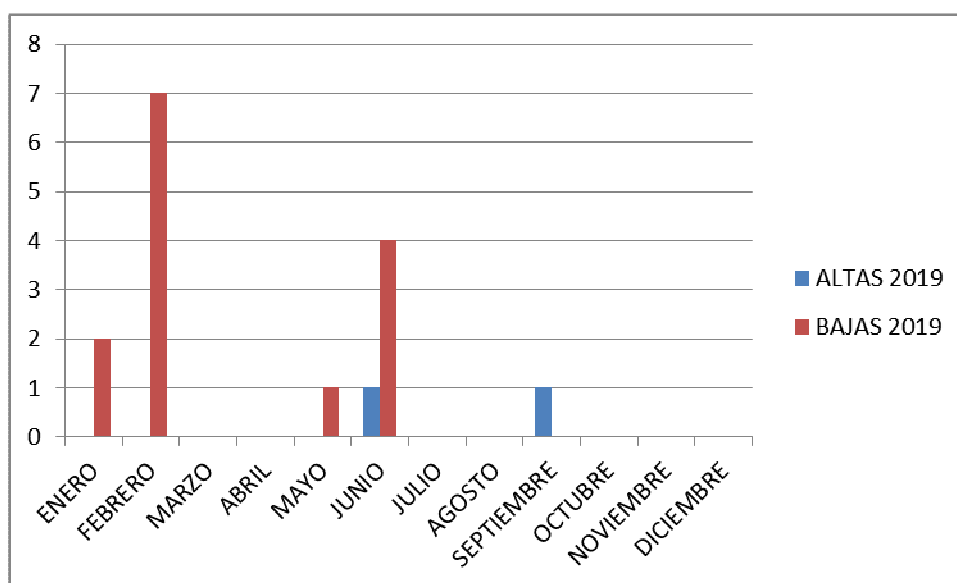
	ALTAS 2018	BAJAS 2018	ALTAS 2019	BAJAS 2019
ENERO	11	1	0	2
FEBRERO	4	5	0	7
MARZO	3	5	0	0
ABRIL	3	0	0	0
MAYO	3	1	0	1
JUNIO	0	12	1	4
JULIO	0	1	0	0
AGOSTO	0	1	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	1	0
OCTUBRE	0	7	0	0
NOVIEMBRE	0	3	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0
TOTAL	0	36	2	14

El dato de interés, que se refleja en la tabla anterior, y que se ha señalado anteriormente, es la no concesión de altas en el servicio durante todo el año ya que únicamente se ha producido 2 altas. Durante el último trimestre de 2017 y los primeros meses de 2018, se pudieron producir altas por existir presupuesto pero, desde junio de 2018 y durante todo el año 2019, no ha sido posible la concesión de nuevos servicios, por la limitación presupuestaria.

ALTAS-BAJAS 2018



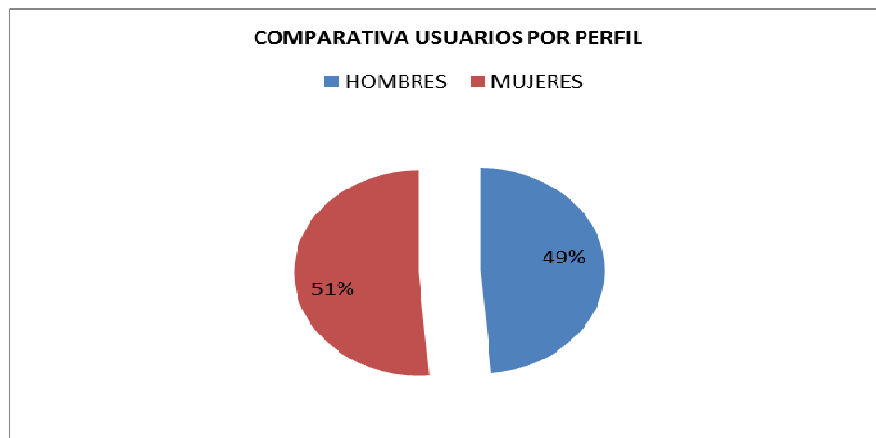
ALTAS-BAJAS 2019



5.3.3. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS

El porcentaje diferencial entre hombres y mujeres no es significativo. En el año anterior el porcentaje de mujeres era ligeramente superior al de hombres (un 54% frente a un 46%). En el año 2019 el porcentaje está más igualado.

HOMBRES	MUJERES	TOTAL
35	37	72

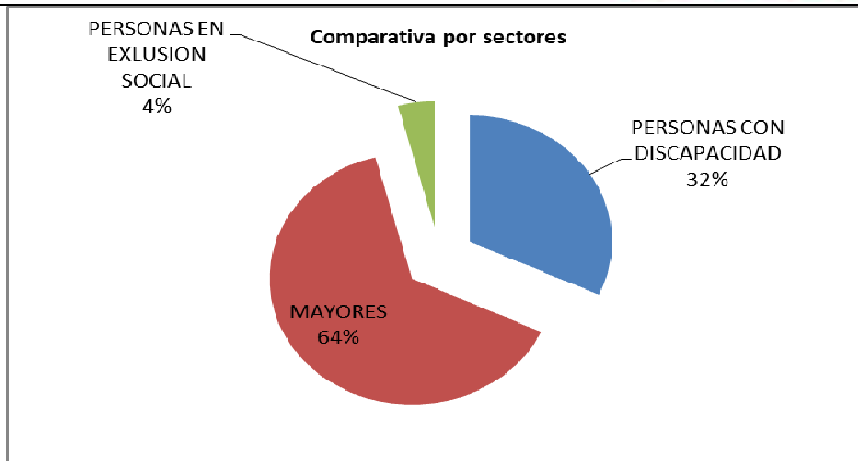


5.3.4. SECTORES DE LA POBLACIÓN

La mayoría de los beneficiarios son mayores de 65 años.

Aunque inicialmente el servicio estaba pensado para la población mayor del municipio con dificultades para realizar las actividades básicas de la vida diaria, la realidad es que cada vez se están incorporando más personas con algún tipo de discapacidad o en grave riesgo de exclusión social, que les hace imposible acudir a otro tipo de recursos y que asciende ya al 36% de los beneficiarios.

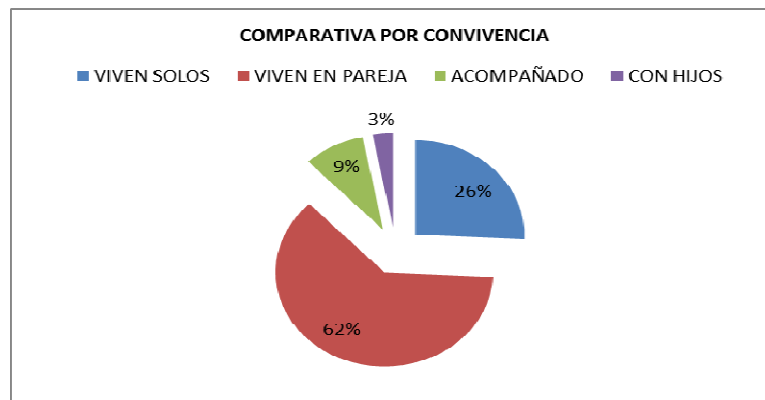
DISCAPACITADOS	23
MAYORES	46
PERSONAS EN EXCLUSIÓN SOCIAL	3
TOTAL	72



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



5.4. EMERGENCIA SOCIAL.

5.4.1. 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 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 irreplicable. No obstante, la realidad socio-económica 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 irreplicables ni transitorias.

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

Las Ayudas de Emergencia Social se financian por el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid (mediante el Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, y el Ayuntamiento, para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las Entidades Locales). El importe abonado por la Comunidad de Madrid para el Convenio del año 2019

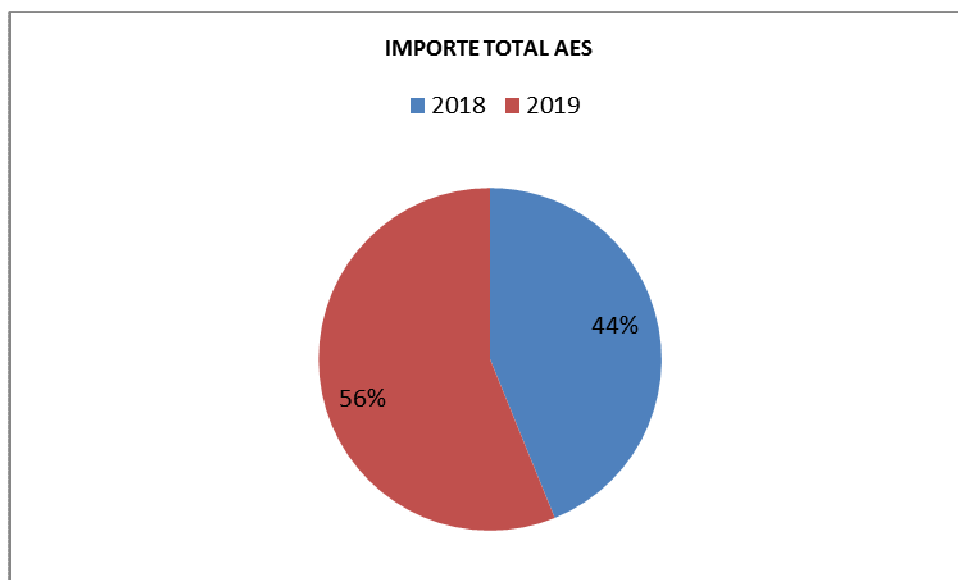
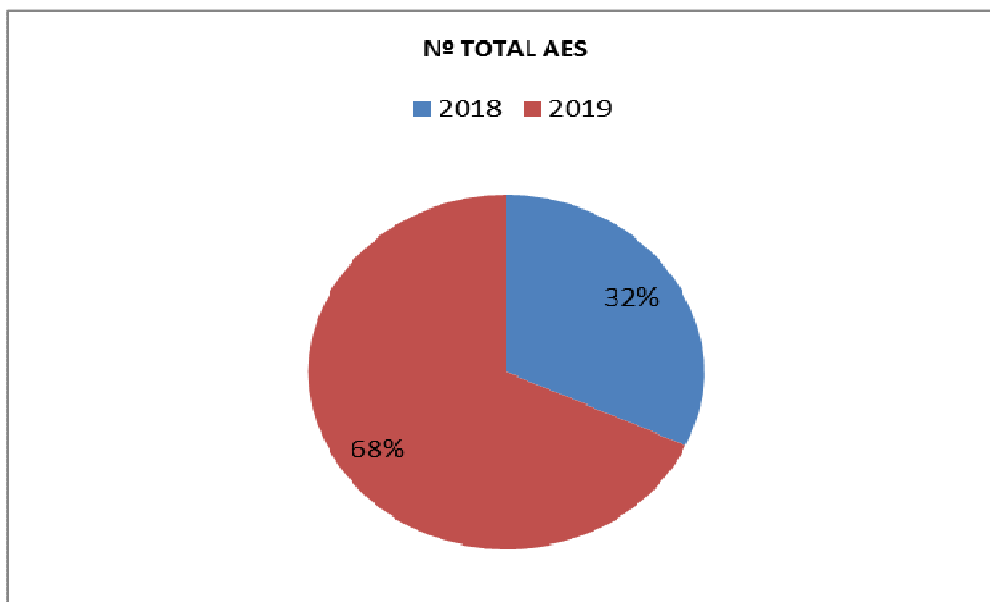
ha sido de 82.849,70 €, en el anexo de Atención Social Primaria (de este importe se ha destinado, por primera vez, una partida económica diferenciada con 4.812,53 € para cubrir gastos de suministros de luz y gas, que se engloban en el concepto de Ayudas de Vivienda Pobreza Energética) y 32.760,90 €, 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.

En el período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de **2019**, se han concedido un **total de 6.929 Ayudas de Emergencia Social destinando un importe total de 1.197.457,11 €.**

Del total del gasto realizado en el año 2019, en relación al ingreso aportado por la Comunidad de Madrid, se deduce que el Ayuntamiento invierte un elevado porcentaje (90,35% del total) en la financiación de las Ayudas de Emergencia Social: concretamente 1.081.846,51 € del presupuesto municipal. La Comunidad de Madrid, por su parte, ha cubierto 115.610,6 € del total de ayudas concedidas (lo que representa un porcentaje del 9,65% del coste total)

En relación al año 2018, se ha producido, en el año 2019, un aumento, tanto en el número total de ayudas tramitadas como en el importe total destinado a atender las necesidades económicas de una parte de los ciudadanos del municipio.

	2018	2019
Nº TOTAL AES	3.231	6.929
IMPORTE TOTAL AES	935.014,75 €	1.197.457,11 €



El **aumento en el importe total del gasto** invertido en las ayudas es de **262.442,36 €**, cuantía que representa un porcentaje de aumento del **21,92 %**.

El aumento en el número de ayudas tramitadas en el año 2019: 3.698 ayudas más que en el año 2018, se justifica porque se ha cuantificado el número total de ayudas contabilizado con datos de gestión real de tramitación y resoluciones administrativas. Por su parte, en el año 2018 se contabilizaron los datos recogidos en los informes-propuesta de las Trabajadoras Sociales gestoras de las ayudas, en los que se recoge, con una única propuesta, ayudas correspondientes a varios meses.

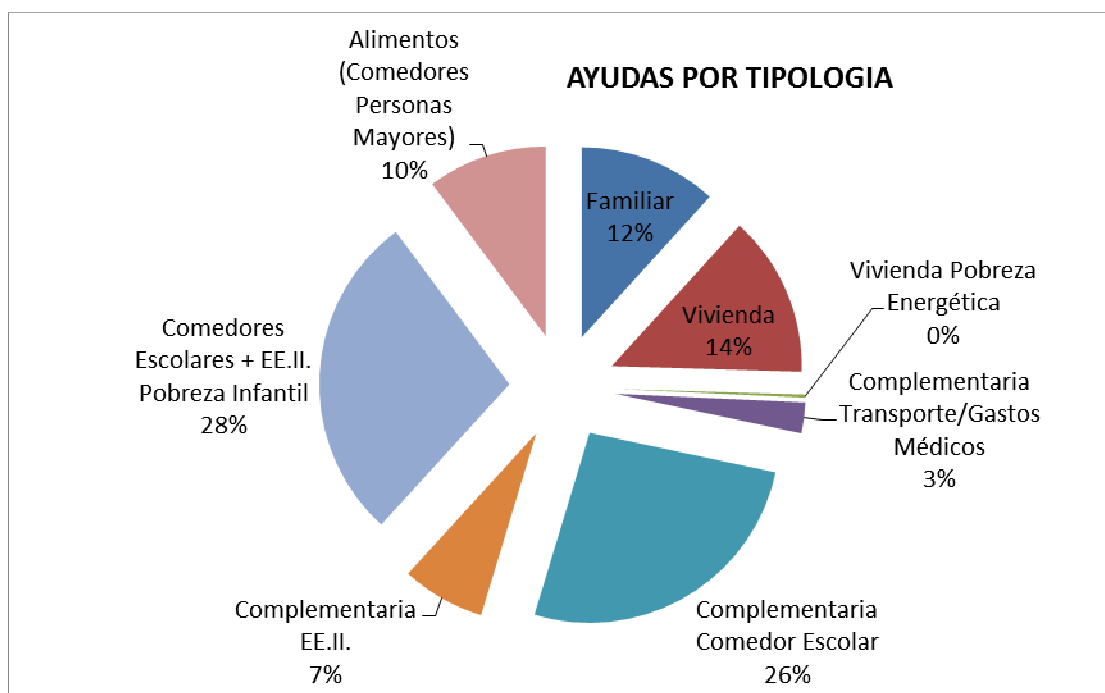
5.4.2. DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA DE AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

En función del tipo de necesidad, demandada por el solicitante, y de la valoración de la situación, efectuada por las Trabajadoras Sociales, se establecen 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 (Aprobada por el Pleno el 18/7/2013 y publicada en el BOCM nº 272 de 15/11/2013):

- Familiar
- Vivienda
- Ayudas Complementarias:
 - o Transporte
 - o Conciliación de la vida familiar y laboral
 - o Ayudas destinadas a la integración escolar
 - o 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.

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2019	Nº AYUDAS	% AYUDAS
Familiar	814	11,75%
Vivienda	951	13,72%
Vivienda Pobreza Energética	18	0,26%
Complementaria Transporte/Gastos Médicos	181	2,61%
Complementaria Comedor Escolar	1826	26,35%
Complementaria EE.II.	491	7,09%
Comedores Escolares + EE.II. Pobreza Infantil	1942	28,03%
Alimentos (Comedores Personas Mayores)	706	10,19%
TOTAL	6.929	100%



Por **tipología de ayudas**, durante el año 2019, el **mayor número** se ha gestionado para cubrir gastos de **Comedores Escolares y Escuelas Infantiles** (incluyendo aquellas ayudas justificadas en el Programa de Atención al Menor: Pobreza Infantil), **seguido de Ayudas de Vivienda** (incluyendo las de Pobreza Energética) **y**, en tercer lugar, **Ayudas Familiares**. En cuarto lugar, es significativo el número de ayudas destinadas a cubrir la alimentación de Personas Mayores y Personas en situación de Exclusión Social, en los

Comedores de los Centros de Mayores de Comunidad de Madrid y Ayuntamiento.

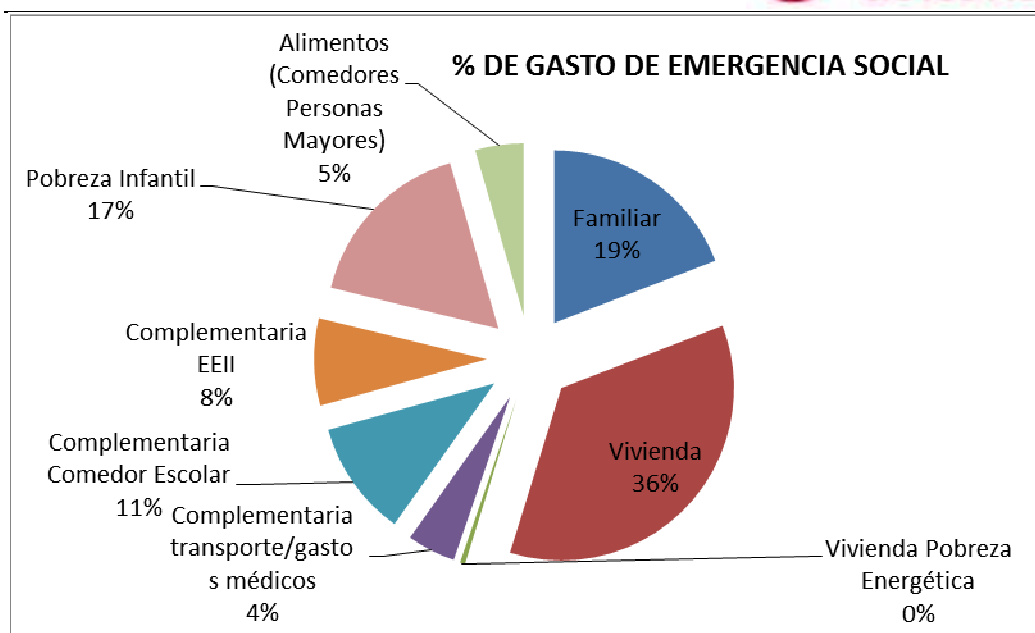
5.4.3. DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA

El mayor volumen de gasto corresponde a las **Ayudas de Vivienda** (incluyendo las de Pobreza Energética), que representan el 36,16% del total, **seguido de las Ayudas Complementarias de Comedor Escolar y Escuelas Infantiles** (incluyendo las de Pobreza Infantil), con un 35,63% del total y, en tercer lugar, las **Ayudas Familiares**, que suponen el 19,1% del total de las ayudas tramitadas.

Las ayudas destinadas a costear la alimentación de personas mayores, en los Centros de Día de Comunidad de Madrid y Ayuntamiento, así como las ayudas dirigidas a financiar gastos complementarios de transporte y otros gastos extraordinarios (médicos, de integración escolar, etc.) han representado, en ambos casos, el 4,54% del gasto total invertido a lo largo del año 2019.

GASTO DEL PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL 2019

TIPOS DE AYUDA EMERGENCIA SOCIAL 2019	IMPORTE	% GASTO
Familiar	229.023,83 €	19,13%
Vivienda	427.139,13 €	35,68%
Vivienda Pobreza Energética	5.772,31 €	0,48%
Complementaria transporte/gastos médicos	54.430,62 €	4,54%
Complementaria Comedor Escolar	129.762,94€	10,83%
Complementaria EEII	97.825,72 €	8,17%
Comedores Escolares + EE.II. Pobreza Infantil	199.167,10 €	16,63%
Alimentos (Comedores Personas Mayores)	54.335,46 €	4,54%
TOTAL	1.197.457,11 €	100%



Se observa un dato diferencial y de interés, en relación al año 2018 y relativo a la tipología de las ayudas tramitadas y la cuantía económica destinada a las mismas: **durante el año 2019** han **aumentado significativamente** tanto el número de **ayudas** tramitadas para pagar gastos de **vivienda** (alquiler, hipoteca, suministros, estancias temporales en hostales, pensiones, etc.) como el importe económico destinado a financiar este tipo de ayudas. En el año 2018 se gestionaron 657 ayudas de vivienda, con un gasto total de 292.343,06€; en el año 2019 se han tramitado 951 ayudas, por un importe de 427.139,13 €.

Analizando las causas de este hecho, podemos señalar: el aumento de las unidades familiares en desempleo atendidas en Servicios Sociales, la precariedad económica de las familias atendidas, el elevado coste de la vivienda en la localidad y el elevado número de desahucios que se han producido o se encuentran pendientes de ejecución a lo largo del año 2019 (concretamente, 30 familias en intervención en Servicios Sociales se encuentran en esta situación y otras 14 familias de las cuales desconocemos datos previsiblemente acudirán a Servicios Sociales puesto que el Juzgado nos ha comunicado que se procederá al desahucio, si bien no nos ha aportado

ningún dato de identificación de las personas afectadas ni la localización de las viviendas).

En relación a las **Ayudas Complementarias de Comedores Escolares y Escuelas Infantiles**, comparativamente con al año 2018, se ha producido un **aumento muy significativo en el importe** económico: 340.518,08 € en ese año y 426.755,76 € en 2019. Igualmente, se ha incrementado el gasto (y el número de ayudas totales tramitadas) en la tipología de Ayudas Complementarias para Transporte, Gastos Médicos, etc. y Ayudas para Alimentos de Personas Mayores y en Situación de Exclusión Social en los Centros de Atención Diurna de Comunidad de Madrid y Ayuntamiento.

Por el contrario, se mantiene **estable**, tanto el porcentaje de ayudas gestionadas como el importe económico invertido las **Ayudas Familiares**.

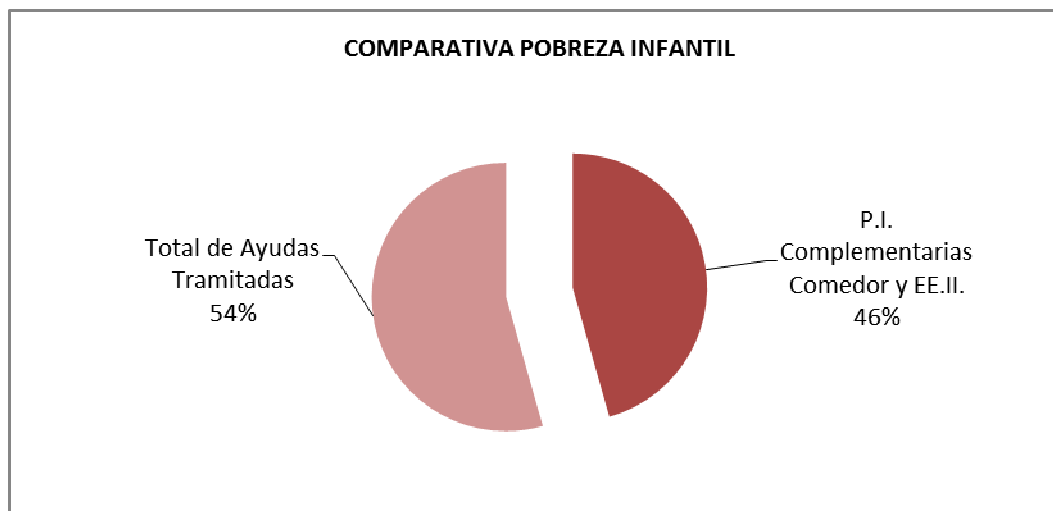
AYUDAS DEL PROGRAMA DEL MENOR (POBREZA INFANTIL)

Las Ayudas Complementarias de Comedor de Menores y Escuelas Infantiles, en un porcentaje, han estado subvencionadas con cargo al Programa del Menor, enmarcado en el Convenio de Atención Social Primaria entre el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid. Para el año 2019 esta entidad aportó al Ayuntamiento 32.760,9 €, incluyendo en Convenio nuestro Ayuntamiento otros 32.760,9 €. El gasto real de las ayudas justificadas al Convenio como Pobreza Infantil ha sido de 199.167,1 €. Esta cuantía incluye una totalidad de 1942 ayudas, concedidas para el pago de Escuelas Infantiles y Comedores Escolares.

Además de estas ayudas, incluidas en el concepto de Pobreza Infantil y justificadas como tales a la Comunidad de Madrid, tal y como se ha señalado en los apartados correspondientes, a lo largo del año 2019, se han gestionado 1826 Ayudas Complementarias de Comedor Escolar y 491 Ayudas Complementarias de Escuelas Infantiles, con un coste total de 227.588,66 €.

En el cómputo total de ayudas destinadas al pago de comedores escolares y escuelas infantiles, las ayudas incluidas en el Programa del Menor (Pobreza Infantil) representan el 45,60% del número total de ayudas tramitadas y el 46,67% del gasto total invertido en esta tipología de Ayudas de Emergencia Social.

TIPOLOGÍA AYUDAS POBREZA INFANTIL 2019	IMPORTE TOTAL	% GASTO TOTAL	Nº AYUDAS	% AYUDAS
P.I. Complementarias Comedor y EE.II.	199.167,1	46,67%	1942	45,6%



5.4.4. DISTRIBUCIÓN POR SECTORES DE POBLACIÓN

Por sectores de población, las Ayudas de Emergencia Social gestionadas durante el año 2019, han ido dirigidas predominantemente al sector de población familia, seguido de inmigrantes y de personas mayores, siendo muy amplia la diferencia entre los dos primeros colectivos y el resto de ellos, tal y como se observa en la tabla adjunta.

Señalar que el dato de número de beneficiarios totales se corresponde a la totalidad de **unidades familiares (sin repetición) receptoras de ayudas: 1.325** en el año 2019, frente a las 999 unidades familiares beneficiarias de ayudas durante el año anterior 2018.

Hay que indicar, como datos de interés, en relación a estas unidades familiares (compuestas por una o más personas) los siguientes:

1- De las **1.325 unidades familiares** beneficiarias de prestaciones económicas, **463 son familias monoparentales**, representando el 34,94% del total.

2-Las **familias numerosas representan el 13,13% (174 familias)** de la totalidad de familias beneficiarias de ayudas.

3- Son beneficiarias de la prestación de Comunidad de Madrid: **Renta Mínima de Inserción un total de 91 unidades familiares** , que suponen el 6,87 % del total. Señalar, asimismo, que del total de familias beneficiarias de Renta Mínima de Inserción en el Municipio (127) el 71,65% de ellas han precisado apoyos económicos mediante Ayudas de Emergencia Social.

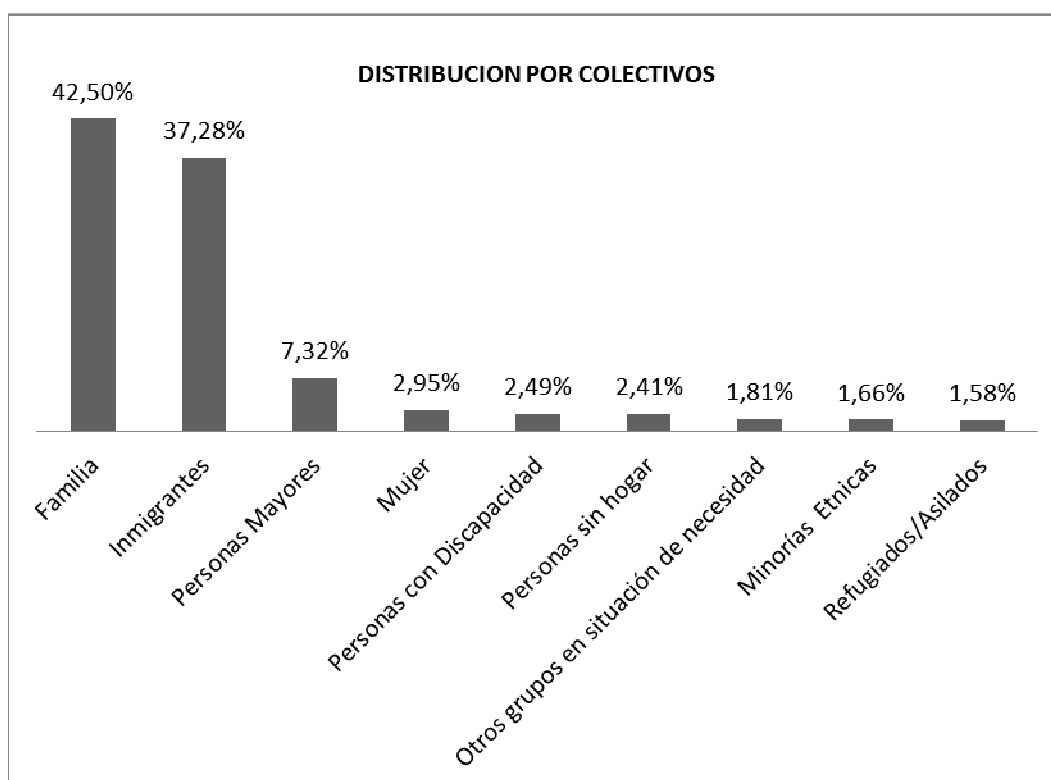
4-El **número de menores** de 18 años que forman parte de estas unidades familiares y, por tanto, son beneficiarios directos de las Ayudas económicas de Emergencia Social asciende a **1.744**.

5- El número de menores que se han beneficiado de Ayudas de Comedor Escolar y Escuelas Infantiles (teniendo en cuenta ayudas que se corresponden con dos cursos escolares y, por tanto, que algunos de estos menores han sido beneficiarios de ayudas en ambos cursos):

Comedores escolares: 1.233 menores

Escuelas Infantiles: 239 menores

COLECTIVO	Nº BENEFICIARIOS AYUDAS	PORCENTAJE
Familia	563	42,5%
Inmigrantes	494	37,28%
Personas Mayores	97	7,32%
Mujer	39	2,95%
Personas con Discapacidad	33	2,49%
Personas sin hogar	32	2,41%
Otros grupos en situación de necesidad	24	1,81%
Minorías Étnicas	22	1,66%
Refugiados/Asilados	21	1,58%
TOTAL	1.325	100%



6. UNIDAD DE DEPENDENCIA

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 socio-sanitario 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 informa y orienta en la gestión de la solicitud de valoración de dependencia y de la revisión del grado de dependencia de personas que ya tienen reconocido un grado. 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 2019, las gestiones relacionadas con la valoración de la dependencia y el acceso a las prestaciones del sistema, así como con la gestión del SAD y del servicio de TAD, 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 han formado, hasta el mes de mayo, dos Trabajadoras Sociales, dedicadas únicamente a la atención a estos colectivos y a las coordinaciones de los servicios y prestaciones para esta población. Por motivos de organización del centro, en ese mes se valoró la eliminación del equipo de dependencia, como medida para mejorar la atención al público en general, disminuyendo las listas de espera debido a la falta de personal. De esta manera, las dos Trabajadoras Sociales pasaron a reforzar a los técnicos de la Unidad de Trabajo Social, en unos momentos atendiendo únicamente a la población mayor y dependiente y, en otros, apoyando en la atención a todos los colectivos de población.

En relación a las coordinaciones propias de la Unidad de Dependencia y Personas Mayores, señalar que, durante todo el año, han sido desempeñadas por las dos profesionales del Programa, aún en el período de tiempo que han reforzado a la Unidad de Trabajo Social. Las coordinaciones a las que hacemos referencia son las siguientes: Servicios Municipales de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia; Subvenciones para alimentación en Comedores de Mayores; Servicio de Comida a Domicilio; gestión y seguimiento de las plazas conveniadas en los Centros de Atención Diurna Activa y La Marina para

personas mayores y gestión y seguimiento de dos plazas conveniadas con el Centro de Atención a Personas con Discapacidad Física Medinamar Norte y de la plaza conveniada de Residencia Temporal para Personas Mayores en la Residencia La Marina.

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 2019, 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, no podemos saber 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 2019, la mayoría de los usuarios atendidos por el servicio tienen carácter municipal. Esto es, no tienen hasta la fecha reconocido grado de dependencia o bien no les figura en el Programa Individual de Atención (PIA) correspondiente el Servicio de Ayuda a Domicilio. Solo en casos excepcionales, atendiendo a las necesidades sociales de determinados usuarios, se ha concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, aún recibiendo prestación o servicio a través de la Ley de Dependencia.

La **empresa contratada** para la ejecución de la prestación es **SANIVIDA**, que ha contado con 32 Auxiliares, además de una Coordinadora y una ayudante.

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 dos Trabajadoras Sociales de la Unidad de Dependencia hasta mayo, y de todas las trabajadoras sociales de zona a partir de esa fecha. Las labores de coordinación de dicho servicio están a cargo de una de las Trabajadoras Sociales del equipo.

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:

El objetivo principal es el mantenimiento en su propio domicilio, evitando internamientos innecesarios. El SAD se dirige a personas mayores de 65 años, que no se pueden valer por sí mismos 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.

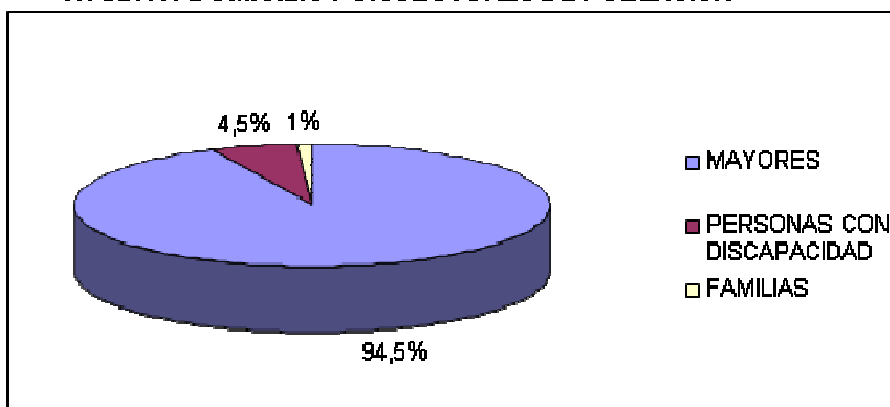
Menores y Familia:

A este sector se le aplica el SAD cuando se presentan determinadas situaciones de riesgo personal y/o conflictos familiares que dificultan una atención adecuada de los menores.

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 31/12/2019	
MAYORES	94,5%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4,5%
FAMILIAS	1%
TOTAL	100%

AYUDA A DOMICILIO POR SECTORES DE POBLACION



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:

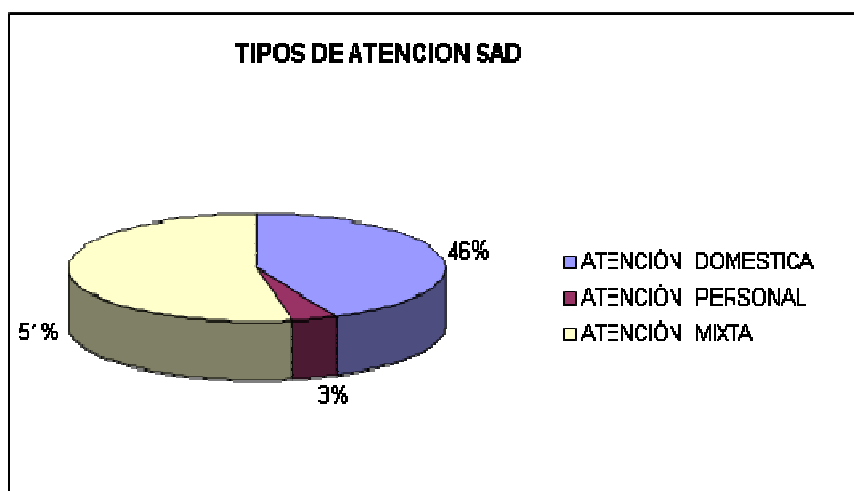
- Limpieza o ayuda a la limpieza de la vivienda
- Preparación de alimentos en el hogar
- Lavado planchado y repaso de ropa
- Adquisición de alimentos y otras compras por cuenta del usuario
- Limpiezas no cotidianas de la vivienda

❖ 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
46%	3%	51%



6.2.5. MOVILIDAD DEL SERVICIO POR SECTORES DE POBLACIÓN

Los tres sectores de población beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio durante el año 2019 han sido: Personas Mayores, Personas con Discapacidad y Familias. Durante el año, se han dado de alta tres servicios para el sector Familia, siendo mayoritario el colectivo de Personas Mayores, tal y como figura en el siguiente cuadro, en el que también se aporta información sobre el número de altas y bajas producidas mes a mes.

SECTOR DE POBLACIÓN					
MESES	Nº ALTAS	Nº BAJAS	PERSONAS MAYORES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	FAMILIAS
Enero	3	3	233	12	2
Febrero	4	5	229	12	1
Marzo	11	5	234	13	1
Abril	7	2	247	12	1
Mayo	9	7	244	12	1
Junio	13	0	245	13	2
Julio	9	1	253	13	2
Agosto	5	0	257	13	3
Septiembre	6	4	250	13	3
Octubre	16	4	262	13	3
Noviembre	8	2	267	13	3
Diciembre	12	4	289	13	3

A lo largo del año **2019** se han producido **103 altas nuevas y 37 bajas**, observándose un aumento de usuarios del servicio, debido a que durante este año, se ha permitido altas exclusivas de atención doméstica que anteriormente estaban condicionadas a la atención personal.

6.2.6. COSTE TOTAL HORAS SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El **coste total del Servicio de Ayuda a Domicilio** durante el año 2019, ha sido **520.895,70 €**, de los cuales el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes ha abonado un total de 470.914,58€ y siendo la aportación de los usuarios 49.981,12 €.

AÑO 2019/ COSTE HORA

	2019
COSTE HORA FESTIVA	20,00 € (+4%IVA)=20,80 €
COSTE HORA LABORABLE	16,45 € (+4%IVA)=17,10 €

El copago por parte de los beneficiarios del Servicio está regulado en nuestro Municipio por Ordenanza Municipal, que anualmente se revisa y actualiza, en lo que respecta al baremo de referencia económico para el cálculo de la aportación del beneficiario, según el incremento de las pensiones de la Seguridad Social.

COSTE SAD 2019			
	COSTE AYTO. €	APORT. USUARIOS €	TOTAL
ENERO	36.584,34	3.645,67	40.230,01
FEBRERO	35.254,61	3.460,21	38.714,82
MARZO	37.903,64	3.631,71	41.535,35
ABRIL	38.739,31	3.671,70	42.411,01
MAYO	40.138,52	3.915,89	44.054,41
JUNIO	38.723,74	4.196,24	42.919,98
JULIO	40.986,71	4.492,55	45.479,26
AGOSTO	32.347,47	3.631,30	35.978,77
SEPTIEMBRE	39.630,73	4.333,54	43.964,27
OCTUBRE	47.443,55	5.288,85	52.732,40
NOVIEMBRE	42.115,23	4.942,62	47.057,85
DICIEMBRE	41.046,73	4.770,84	45.817,57
TOTALES	470.914,58	49.981,12	520.895,70

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 socio-familiar 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 635 beneficiarios, con un total de 536 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 2019, ha sido de 89.206,91 €.

En el siguiente cuadro se reflejan los importes abonados por mes por parte del Ayuntamiento y de los beneficiarios del Servicio

	COSTE AYTO. (€)	APORT.USUARIOS (€)
ENERO	7.277,44	1.868,69
FEBRERO	7.251,78	1.843,97
MARZO	7.307,53	1.911,09
ABRIL	7.338,17	1.914,62
MAYO	7.316,65	1.925,22
JUNIO	7.385,28	2.013,53
JULIO	7.486,70	2.055,92
AGOSTO	7.559,20	2.133,64
SEPTIEMBRE	7.598,69	2.186,63
OCTUBRE	7.502,66	2.179,57
NOVIEMBRE	7.430,03	2.147,78
DICIEMBRE	7.392,78	2.123,05
TOTALES	89.206,91€	24.303,71€

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, estas plazas se han ido ocupando 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.

En el año 2019 se han beneficiado de estas plazas, conveniadas en el Centro de Atención Diurna La Marina, un total de 16 personas mayores. Se han ido produciendo altas y bajas que ha permitido incorporar al recurso personas de la lista de espera que tenemos diseñada en el Centro de Servicios Sociales y atender las necesidades de las personas mayores 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 9 meses del año 2019 han utilizado esta plaza un total de 3 personas.

CENTRO DE ATENCION DIURNA ACTIVA

En el Centro de Atención Diurna Activa, se mantienen 2 plazas conveniadas en 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 el Centro. A lo largo del 2019, no han causado baja los dos beneficiarios de las mismas, iniciándose el ejercicio 2020 con ambas plazas en situación de alta. Una vez causen baja las dos personas el convenio se dará por definitivamente extinguido.

COSTE CENTRO DE DÍA LA MARINA 2019		COSTE CENTRO DE DIA ACTIVA 2019
	COSTE AYTO. (€)	COSTE AYTO. (€)
ENERO	3.476,60	594,53
FEBRERO	3.681,10	594,53
MARZO	4.473,56	594,53
ABRIL	5.010,39	594,53
MAYO	4.780,32	594,53
JUNIO	4.090,11	594,53
JULIO	3.578,85	594,53
AGOSTO	3.348,78	594,53
SEPTIEMBRE	4.243,49	594,53
OCTUBRE	4.217,93	594,53
NOVIEMBRE	3.936,73	594,53
DICIEMBRE	4.115,68	594,53
TOTALES	48.953,54	7.134,36

COSTE RESIDENCIA TEMPORAL LA MARINA 2019	
	COSTE AYTO. (€)
ENERO	0
FEBRERO	981,12
MARZO	1.689,70
ABRIL	1.090,13
MAYO	1.689,70
JUNIO	1.635,19
JULIO	1.689,70
AGOSTO	5.052,85
SEPTIEMBRE	1.362,66
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	1.362,66
TOTALES	16.553,71

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.

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:

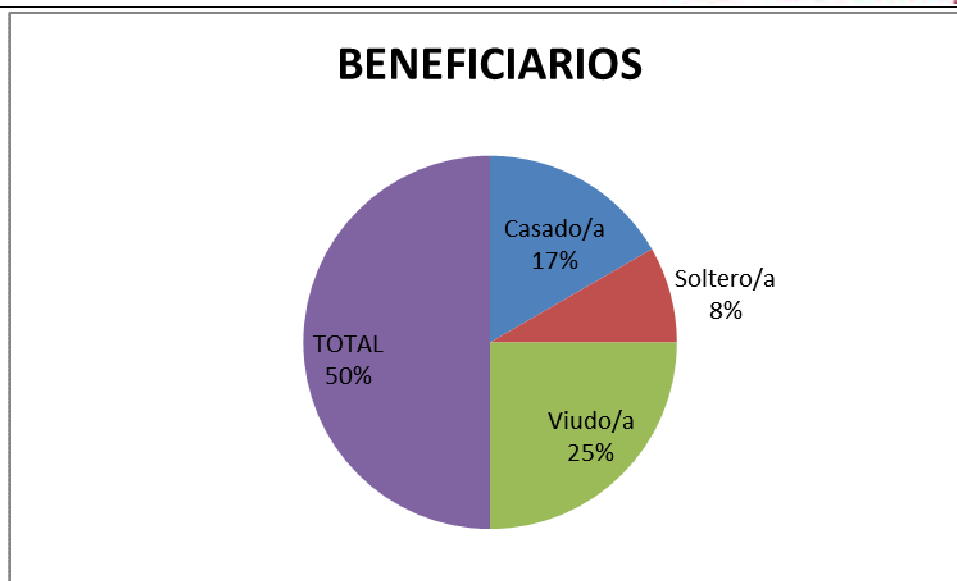
Personas Mayores y Personas con Diversidad Funcional con autonomía personal reducida, con insuficientes o escasos recursos económicos para hacer frente a gastos necesarios y/o extraordinarios para realizar la mejora de habitabilidad necesaria en su domicilio habitual de convivencia.

6.5.4. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS:

Número de solicitantes: 6

EDADES	BENEFICIARIOS
Mayores de 65 años	6
TOTAL	6

ESTADO CIVIL	BENEFICIARIOS
Casado/a	2
Soltero/a	1
Viudo/a	3
TOTAL	6



SEXO	BENEFICIARIOS
HOMBRES	0
MUJERES	6
TOTALES	6

6.5.5. TIPOLOGÍAS DE LAS AYUDAS:

- **Adaptación funcional del hogar:** desmontaje de la bañera actual, suministro e instalación de plato de ducha y material de adaptación: **5**
- **Cambio caldera y mantenimiento condiciones higiénico-sanitarias:** ... **1**

En el año 2019, el 83,33% de las ayudas concedidas, al igual que en años anteriores, se han destinado a la adaptación de cuartos de baño, sustituyendo la bañera por platos de ducha.

6.5.6. PRESUPUESTO:

El **coste total** de este programa en el año 2019 asciende a **8.467,80 €**

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

Los Centros de Mayores son centros 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 abonar 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 DIA EL PILAR

	NºUSUARIOS 2019	NºCOMIDAS	COSTE
ENERO	32	708	2.042,99
FEBRERO	32	695	1.967,36
MARZO	33	690	2.031,15
ABRIL	37	761	2.229,34
MAYO	38	813	2.535,44
JUNIO	37	689	1.990,14
JULIO	37	655	1.940,12
AGOSTO	37	611	1.798,26
SEPTIEMBRE	33	690	2.031,15
OCTUBRE	38	743	2.100,84
NOVIEMBRE	38	666	1.858,12
DICIEMBRE	38	498	1.371,04
TOTALES	430	8219	23.895,95

CENTRO DIA GLORIA FUERTES

	NºUSUARIOS 2019	NºCOMIDAS	COSTE
ENERO	30	663	2.782,23
FEBRERO	27	591	2.558,65
MARZO	27	602	2.619,76
ABRIL	28	592	2.595,36
MAYO	25	595	2.567,93
JUNIO	23	468	2.155,35
JULIO	24	526	2.467,68
AGOSTO	24	489	2.263,01
SEPTIEMBRE	23	431	2.000,14
OCTUBRE	23	445	2.069,98
NOVIEMBRE	23	502	2.251,37
DICIEMBRE	26	437	1.944,85
TOTALES	303	6341	28.276,31

**DATOS GLOBALES DE
AMBOS CENTROS**

	NºUSUARIOS 2019	NºCOMIDAS	COSTE
ENERO	62	1371	4.825,22
FEBRERO	59	1286	4.526,01
MARZO	60	1292	4.650,91
ABRIL	65	1353	4.824,70
MAYO	63	1408	5.103,37
JUNIO	60	1157	4.145,49
JULIO	61	1181	4.407,80
AGOSTO	61	1100	4.061,27
SEPTIEMBRE	56	1121	4.031,29
OCTUBRE	61	1188	4.170,82
NOVIEMBRE	61	1168	4.109,49
DICIEMBRE	64	935	3.315,89
TOTALES	733	14560	52.172,26

El **coste total anual** de las subvenciones concedidas por el Ayuntamiento a los usuarios que han acudido a los comedores de ambos centros ha ascendido a **52.172,26 €**. (**Centro de Día San Sebastián de los Reyes: 23.895,95 €** y **Centro de Personas Mayores Gloria Fuertes: 28.276,31 €**). Se han proporcionado un total de **14.560 comidas** a lo largo del año en ambos centros: **8.219** en el **Centro de Día San Sebastián de los Reyes** y **6.341** en el **Centro Municipal de Mayores Gloria Fuertes**.

En el año 2019 se ha mantenido estable (en comparación con el año anterior) el número de **beneficiarios** de la subvención (una media de **36** personas/mes en el **Centro de Día San Sebastián de los Reyes** y **25** personas/mes en el **Centro de Mayores Gloria Fuertes**, si bien se ha producido un **aumento en el coste económico** (concretamente ha aumentado **9.715,62€** en relación al año 2018). Este aumento ha sido posible porque este tipo de ayuda económica para alimentación se gestiona como Ayuda de Emergencia Social, partida económica en la cual se ha producido un aumento anual. Por otra parte, el Servicio de Comida a Domicilio, contratado con la empresa Ucalisa, al tratarse de una licitación, está limitado a un presupuesto y, a pesar de haber demanda del mismo y lista de espera, no ha sido posible la concesión de nuevas altas.

7. UNIDAD DE FAMILIA

7.1. UNIDAD DE APOYO PSICOSOCIAL Y EDUCATIVO

7.1.1. INTRODUCCIÓN

En la Unidad 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.

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 tres Trabajadoras Sociales (a partir de marzo de 2019, puesto que antes eran dos), dos Psicólogas hasta marzo de 2019 (fecha en que se jubiló una de ellas) y, desde marzo hasta diciembre de 2019 únicamente una Psicóloga y una Educadora Social.

Dos profesionales del Programa de Familia, participan como miembros permanentes, 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.

Una de las comisiones obligatorias del Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia de San Sebastián de los Reyes es 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.

Desde este equipo, también, se ha elaborado el Protocolo de Actuación ante casos de Maltrato, instrumento que se considera de primordial necesidad tanto para uso interno, como para el Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia.

Se realiza también, por parte de las profesionales del Equipo, de forma periódica, para garantizar una atención integral y no duplicada, la coordinación con:

- Mesa Local de Absentismo Escolar.
- Escuelas Infantiles y demás Centros Educativos.
- Servicio de Mediación Familiar, inscrito dentro del marco de Servicios Sociales
- Programas y Recursos socio-educativos para menores.

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.

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.

Además, la Educadora Social de este equipo ha apoyado a las profesionales de la Unidad de Trabajo Social (U.T.S.) en la intervención con alguna de sus familias, atendiendo temas referentes a:

- Orientación a recursos educativos y de ocio para los menores.
- Adaptación familiar, escolar y social de los menores.
- Pautas educativas básicas.
- Orientación a recursos laborales.

La intervención de las profesionales de la Unidad no sólo realizan la coordinación interna con las profesionales de la Unidad de Trabajo Social, sino también una coordinación externa estrecha con los Centros Educativos (equipos directivos, orientadores, y profesorado) y con los diferentes recursos del municipio, para dar respuesta a las numerosas demandas de estas familias.

7.1.2. POBLACIÓN DIANA

El Programa de Tratamiento Psicosocial tiene como destinatarios:

- Familias con menores de 18 años en situación de riesgo y/o conflicto psicosocial.

- Familias en las que se detectan situaciones de violencia que afectan, directa o indirectamente, a los menores.
- Familias con menores que tienen una medida de protección, para trabajar el posible retorno del menor a su núcleo familiar.

TOTAL DE FAMILIAS ATENDIDAS

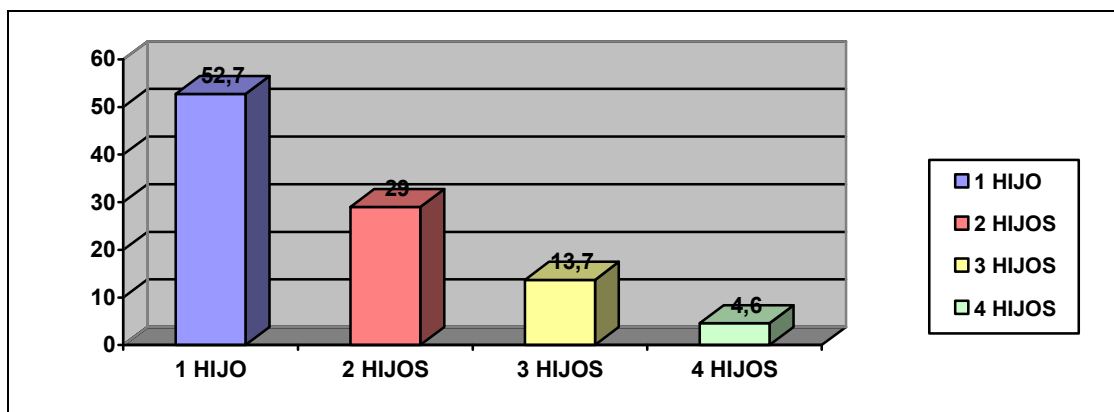
- Nº de familias atendidas de Enero a Diciembre 2019:.....	241
- Nº de menores	411

Hay que destacar que el programa de Familia no ha tenido un cambio significativo en el número de familias atendidas, a pesar de las bajas de personal, que ha supuesto que el equipo haya estado, en algunas ocasiones, con tres profesionales menos.

La derivación al Programa de Familia se realiza siempre a través de la Unidad de Trabajo Social, si bien hay cada vez más casos que son detectados y derivados directamente por la Fiscalía de Menores, Juzgados, Policía Local o Nacional, Centros Educativos, Servicio Madrileño de Salud y otros servicios del Ayuntamiento.

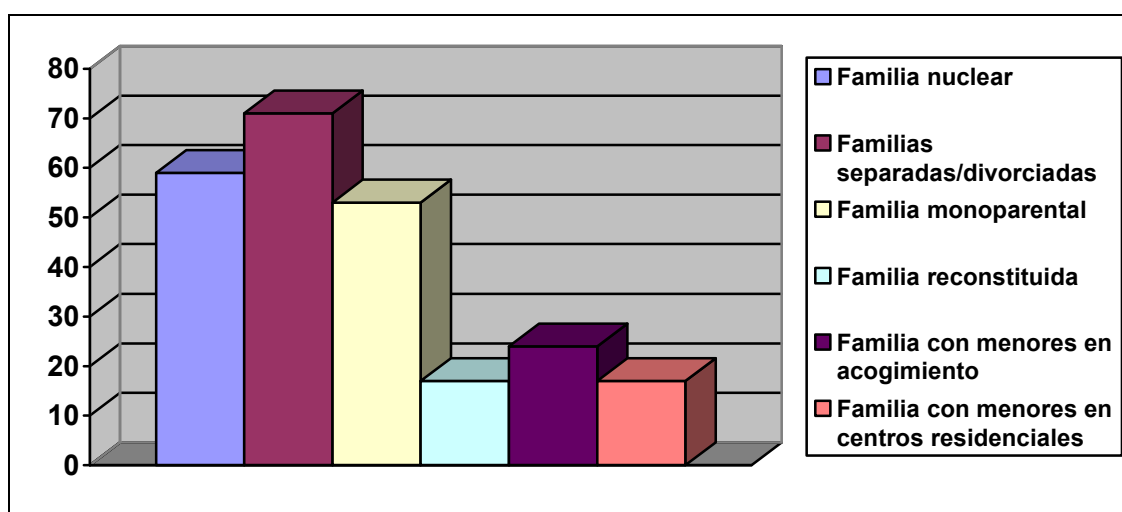
Nº DE FAMILIAS CON MENORES A CARGO

FAMILIAS CON	Nº	PORCENTAJE
1 hijo	127	52,7 %
2 hijos	70	29,0 %
3 hijos	33	13,7 %
4 hijos o mas	11	4,6%
TOTAL	241	100%



N. FAMILIAS POR NUCLEO DE CONVIVENCIA

NÚCLEO DE CONVIVENCIA	Nº	PORCENTAJE
Familia nuclear	59	24,5 %
Familias separadas/divorciadas	71	29,5 %
Familia monoparental	53	22,0 %
Familia reconstituida	17	7,0 %
Familia con menores en acogimiento	24	10,0 %
Familia con menores en centros residenciales	17	7,0 %
TOTAL	241	100%



El porcentaje de Familias en las que los menores conviven habitualmente con un único progenitor es significativamente superior a las

demás tipologías de familias, alcanzando un 55,62% (en este porcentaje se unen las familias monoparentales con familias separadas)

Hay un aumento destacable en la atención a familias con separaciones conflictivas que afectan a los niños/as. Estas familias suelen ser derivadas desde los Juzgados y alcanzan el 29,5% del total.

Por otro lado, las familias monoparentales, donde un solo progenitor, bien padre bien madre, son los únicos cuidadores efectivos de los niños, son las familias con mayor demanda de prestaciones tanto ayudas económicas, como recursos de vivienda, búsqueda de empleo, de ocio para los menores y también de apoyo psicológico. La vulnerabilidad de los menores también parece aumentar en este tipo de familias.

N. FAMILIAS INMIGRANTES

INMIGRACIÓN	Nº	PORCENTAJE
Total de familias inmigrantes	70	29 % de total de familias
Familias monoparentales inmigrantes	35	50 %

Las familias inmigrantes representan el 29 % del total de las familias atendidas en este programa. De las mismas un 50 % corresponden a familias monoparentales.

7.1.3. INDICADORES DE RIESGO DE LAS FAMILIAS

Considerando que una “familia en riesgo” es una familia que, en su conjunto, o sus miembros por separado, acumula más de un factor de riesgo o tiene un desequilibrio entre factores de riesgo y factores de protección, esta “familia en riesgo” presenta una probabilidad mayor de daño en su capacidad de cumplir sus funciones básicas de protección al menor.

1) INDICADORES PERSONALES (madre/padre)

- a) Historia de abandono/maltrato
- b) Sintomatología psiquiátrica o trastornos emocionales
- c) Consumo de sustancias tóxicas
- d) Ausencia de relación/ relación con familia extensa conflictiva

2) INDICADORES CON RELACIÓN A LA PAREJA

- a) Separación contenciosa
- b) Relación de pareja inestable

3) ORGANIZACIÓN FAMILIAR

- a) Inestabilidad laboral
- b) Insuficiencia de recursos
- c) Carencia de redes de apoyo de la familia
- d) Hacinamiento / vivienda precaria

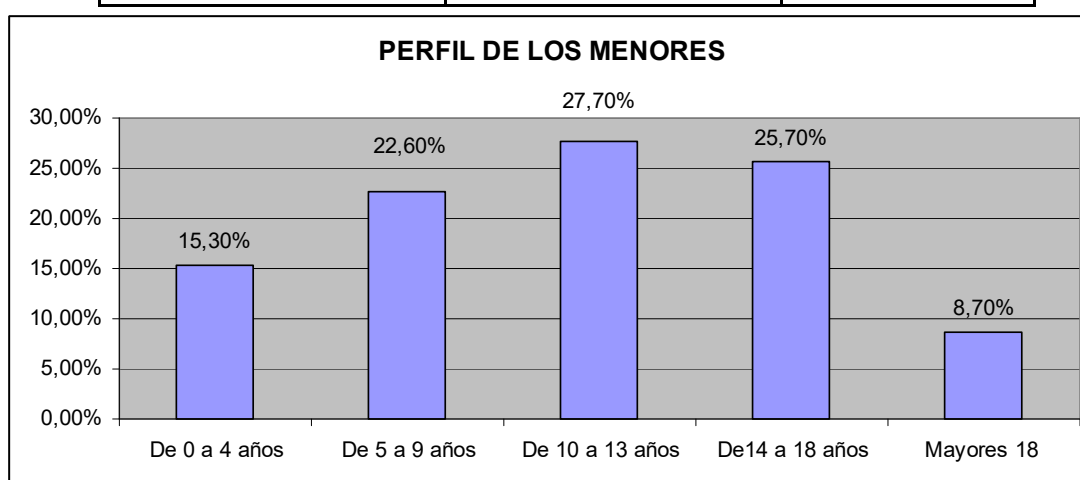
En base a estos datos, podríamos describir un **perfil-tipo** de las personas atendidas en el que destacan las siguientes problemáticas:

Mujer, compone una familia **monoparental, con un hijo a su cargo y con:**

- **Historia de maltrato**
- **Trastornos emocionales**
- **Desconoce las necesidades emocionales y cognitivas del menor**
- **Con recursos insuficientes**
- **Inestabilidad laboral**
- **Separación contenciosa**
- **Carencia de apoyos familiares**
- **Carencia de redes sociales**

PERFIL DE LOS MENORES

EDADES	Total	%
De 0 a 4 años	63	15,3 %
De 5 a 9 años	93	22,6 %
De 10 a 13 años	114	27,7 %
De 14 a 18 años	106	25,7 %
Mayores 18	36	8,7 %
TOTAL MENORES	411	100 %



Aunque los porcentajes están muy igualados destacan los menores de 10 a 13 años con un 27,7%. Un 8,7 % ya han cumplido los 18 años. Se trata de casos excepcionales, que bien corresponden a hermanos mayores, pero que forman parte del conflicto familiar o bien chicos o chicas que acaban de salir de centros de protección y a los cuales se realiza un acompañamiento y seguimiento de su situación durante un tiempo.

MODALIDADES DE CONVIVENCIA DE LOS MENORES

Conviven con el núcleo familiar de origen (madre-padre)	83
Conviven con familias reconstituidas	42
Conviven con un solo miembro:	29

con el padre	
Conviven con un solo miembro: con la madre	212
Conviven con familia extensa (abuelos, tíos,...)	17
Conviven en un centro residencial	25
Conviven en familia ajena	3
TOTAL	411

Estos datos nos indican que el 51,5% de los menores conviven con un solo progenitor, en este caso la madre, en muchos casos después de una separación de pareja conflictiva, que a veces continua en el tiempo. Hay que añadir los problemas asociados a las familias monoparentales, como son los recursos económicos insuficientes, falta de redes familiares y sociales entre otros.

PROBLEMÁTICAS MÁS FRECUENTES DE LOS MENORES

Las problemáticas más frecuentes observadas desde este programa de Familia han sido las siguientes:

- Trastornos emocionales
- Problemas de conducta tanto en el ámbito educativo como en casa.
- Rendimiento escolar deficiente
- Absentismo escolar
- Consumo de sustancias tóxicas.

Por tanto, en base a estos datos, podemos establecer un **perfil-tipo de los menores atendidos** y es el siguiente:

Hay tres grupos de edad que se han igualado en porcentaje entre ellos, los menores de 5 a 9 años, los de 10 a 13 años y los menores de 14 a 18 años. Suponen el 76% de la intervención. Del total de **menores** atendidos **conviven únicamente con su madre** (familias monoparentales) un 51,5% y cuyas **problemáticas** más frecuentes son:

- **Trastornos emocionales y/o sintomatología psiquiátrica**
- **Con trastornos de conducta (ausencia de hábitos, dispersión, conductas de provocación, agresiones, etc.)**
- **Rendimiento escolar deficiente**
- **Presentan síntomas de tristeza y depresión**
- **Con una ausencia de control horario**
- **Pasan mucho tiempo solo/sola**

7.2. COMISIÓN DE APOYO FAMILIAR

7.2.1. FUNDAMENTACIÓN

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, desde su prioridad de establecer un tratamiento interdisciplinar e integrador a la infancia y la adolescencia, constituyó, en Octubre del año 2010, el Consejo Local de Atención a la Infancia y Adolescencia de San Sebastián de los Reyes.

En Enero de 2011 se creó la Comisión de Apoyo Familiar, estableciendo su naturaleza, composición, normas de funcionamiento, periodicidad de las reuniones, competencias y funciones de los miembros.

Durante el año 2019, los Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes han impulsado y mantenido la **Comisión de Apoyo Familiar** como órgano colegiado, encargado de valorar las situaciones de

riesgo y/o desamparo de los menores residentes en San Sebastián de los Reyes.

7.2.2. FUNCIONES

- Valorar las situaciones de riesgo social, desamparo o conflicto social, en que puedan encontrarse los menores residentes en el ámbito territorial del Consejo Local.
- Orientar y asesorar en la elaboración y revisión de los Proyectos de Apoyo Familiar. Para ello, los servicios afectados aportarán, en su caso, las propuestas de intervención específicas.
- Facilitar la coordinación de las actuaciones que se puedan derivar de los Proyectos de Apoyo Familiar y que afecten a distintos profesionales y servicios, de manera que se puedan llevar a efecto las actividades formuladas en los mismos.
- Elaborar periódicamente los estudios que, con fundamentación estadística, permitan conocer la naturaleza y distribución de los factores de riesgo y de protección asociados a las situaciones de desprotección y conflicto social, que se puedan presentar entre los menores residentes en el ámbito territorial del Consejo Local.
- Proponer al Consejo Local, en base a los estudios realizados, la elaboración e implantación de programas que persigan la supresión, o reducción de los factores de riesgo y la promoción de las condiciones de integración social, para cuya realización se podrán constituir, en su caso, Comisiones Específicas, conforme a lo establecido en el artículo 5.4 de la Ley de Consejos de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid.

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

A) COMPOSICION

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. Vicente Valera Tórtola: Vocal designado de entre los técnicos del Instituto del Menor y la Familia como Director de la Residencia “Rosa”

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.

Padeia

Vallehermoso

El Encinar

Nuevo Futuro

AFAS (Asociación Franciscana de Apoyo Social)

Chamberí

El Valle

Palomeras

Villa Paz

7.2.4. METODOLOGÍA

Esta Comisión se puso en funcionamiento en Enero del año 2011. A lo largo del año 2019 el número de reuniones totales ha sido de 6, celebrándose los terceros lunes de cada mes. El tiempo de duración ha sido de 4 – 5 horas cada una, estudiándose los casos de la siguiente manera.

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

7.2.5. 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.

- 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 los que se lleguen. Esta acta se envía a cada miembro permanente.

El nivel de asistencia de los vocales ha sido del 83%, habiendo aumentado notablemente con relación al año pasado, que fue del 59%. El año anterior se produjeron cambios de personal y organización en las diferentes instituciones, hechos relacionados con la menor asistencia de los técnicos a las reuniones. La permanencia de los vocales ha sido estable y, por lo tanto, su asistencia también. Cabe destacar que la vocal asignada de la Policía Municipal no ha podido acudir en todas las ocasiones y, además, el cambio en su organización ha provocado que no siempre tuvieran la información requerida.

7.2.6. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE CASOS ABORDADOS EN LAS SESIONES

TIPOLOGÍA POR SITUACIÓN DEL PROYECTO DE APOYO FAMILIAR (PAF)

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

- Familias con menores que se encuentren en una situación de riesgo social o sobre los que se haya elevado una propuesta de medidas legales de

protección, tanto por factores socio-familiares como por otros derivados de las propias características individuales de los menores. El proyecto tenderá a la reducción, supresión o atenuación de los efectos derivados de dichos factores de riesgo, de modo que se favorezca la integración social y familiar de los menores.

- Familias con menores sobre los que la Entidad Pública haya asumido una medida legal de protección. Mediante el Proyecto, se dará cumplimiento a los objetivos que la Entidad Pública determine, con el fin de permitir que los menores puedan retornar a su núcleo familiar o, en caso de no ser posible, se adapten plenamente a su nueva situación de convivencia.

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

CASOS VALORADOS

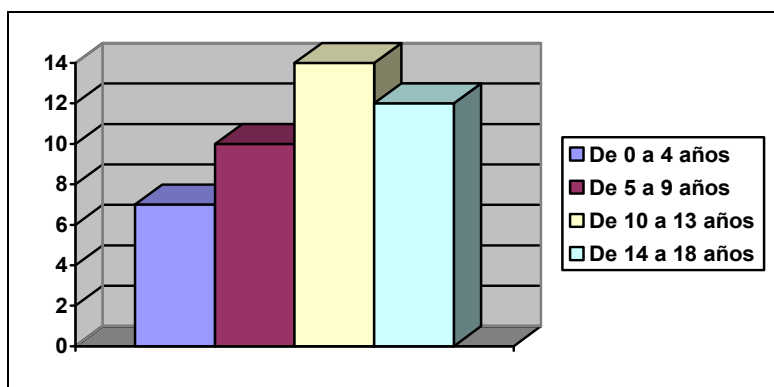
El total de casos valorados e informados en este periodo ha sido de 43. De éstos, 9 casos han sido nuevos y 30 casos de seguimiento.

Se han cerrado 4 expedientes bien por cumplir la mayoría de edad bien por cumplir objetivos del PAF, y por tanto finalizar la medida. Han sido revisados o valorados con la siguiente periodicidad:

Nº DE REVISIONES	Nº DE CASOS
1 Revisión al año	37
2 Revisiones al año	5
3 Revisiones al año	1
4 Revisiones al año	0
TOTAL	33

En este año, se han valorado un total de 43 menores los cuales se reparten de la siguiente manera según su edad:

EDAD DE LOS MENORES	Nº
De 0 a 4 años	7
De 5 a 9 años	10
De 10 a 13 años	14
De 14 a 18 años	12
TOTAL	43

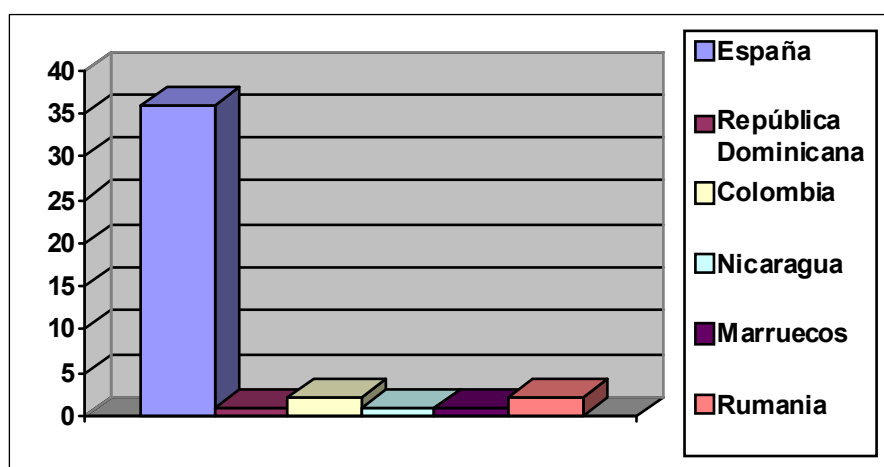


Su distribución por sexos ha sido la siguiente:

Niños	24
Niñas	19

Clasificación por Nacionalidad: Es importante destacar que aunque la mayoría tienen nacionalidad española hay un porcentaje de un 28% de los menores con nacionalidad española son inmigrantes de segunda generación.

NACIONALIDAD	TOTAL
España	36
República Dominicana	1
Colombia	2
Nicaragua	1
Marruecos	1
Rumanía	2



TIPOLOGÍA POR PERFIL DE LOS CASOS

A) SITUACION DE RIESGO

Menores 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. 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.

Casos de conflicto social nuevos	4
---	----------

CLASIFICACIÓN EN RELACIÓN CON MEDIDA DE PROTECCIÓN

En el año 2019, de los 43 menores que han sido valorados un 41,86% se encuentran en centros residenciales, bien con medida de tutela o de guarda, un 25,58 % están con familia extensa. El 32,55% de los menores valorados se encuentran sin una medida, bien porque todavía no se ha tomado bien porque se ha desestimado la misma.

El 39,53 % de los menores valorados tienen una medida de Tutela frente al 27,90% de los menores que tienen una medida de Guarda. Aunque 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, este año se han valorado más casos de niños tutelados sin el consentimiento de sus progenitores.

En este tiempo se han tomado 9 medidas nuevas, bien de casos nuevos, bien de niños que han cambiado la medida existente o que, habiendo sido valorados con anterioridad, es ahora cuando se ha decidido una medida nueva.

			NUEVO	TOTAL
SIN MEDIDA DE PROTECCIÓN			8	14
CON MEDIDA PROTECCIÓN	Medida de guarda	Residencial	2	2
		Familia extensa	2	10
	Medida de tutela	Residencial	4	16
		Familia extensa	1	1
		Familia alternativa	0	0

NÚMERO DE CENTROS DE MENORES RESIDENCIALES:

NOMBRE DEL CENTRO	Nº DE NIÑOS
AFAS (Asociación Franciscana de Apoyo Social)	2
Palomeras	2
El Encinar	3
Nuevo futuro Alcobendas	1
Chamberí	1
Padeia	2
El Valle	2
Villa Paz	3
Vallehermoso	2
TOTAL	18

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

Los Proyectos de Apoyo Familiar (PAF), han facilitado el diseño de la intervención de las familias con la implicación de los profesionales intervinientes. El haber podido temporalizar los objetivos, ha ayudado a evaluar la evolución de la familia y ajustar la valoración correspondiente a cada una de ellas. En el año 2019 se han elaborado un total de 61 PAF.

NUEVOS	SEGUIMIENTOS	TOTAL
17	44	61

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 al menor, y se configura como un instrumento técnico, de carácter personalizado, cuyo objetivo es el de establecer las condiciones necesarias, que aseguren el bienestar de los menores residentes, en el ámbito territorial del Consejo Local.

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

Las funciones del Coordinador del Proyecto de Apoyo Familiar son:

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

7.2.8. 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

7.2.9. PRESTACIONES Y RECURSOS TRAMITADOS DESDE SERVICIOS SOCIALES DURANTE 2019

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

7.3. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL

7.3.1. 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.

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).

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 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*

1. TARDES DEL COLE.

El objetivo de Tardes del Cole, es mantener un Espacio en el propio colegio, para los niños de Educación Infantil y Primaria de 3 a 12 años. En este espacio, los menores toman la merienda y desde 3º a 6º de primaria realizan sus tareas escolares con la ayuda de educadores, terminando la actividad con juegos y dinámicas grupales. Los más pequeños (Educación Infantil, 1º y 2º de primaria) después de la merienda, participan en juegos, talleres... con la ayuda de un monitor de tiempo libre.

El proyecto se desarrolla a lo largo del curso escolar, pudiendo acudir los menores de uno a cinco días a la semana, dependiendo de la necesidad de

cada menor y su familia, en horario de 16:30 a 18:30 h, o de 16:00 a 18:00 en los colegios con jornada continua.

➤ **TARDES DEL COLE DE ENERO A MAYO DE 2019: (Curso 2.018-2.019)**

• **Nº DE MENORES QUE HAN SIDO DERIVADOS POR S. SOCIALES Y PERFIL:**

De enero a mayo de 2019, han sido derivados **168 menores**:

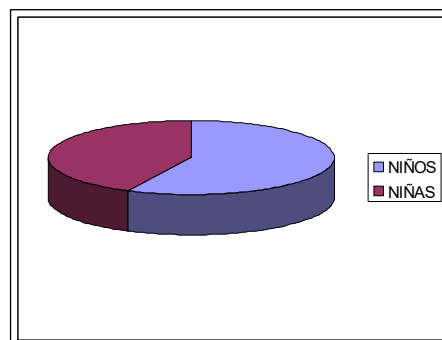
- **75** menores de Educación Infantil y Primer Ciclo de Primaria.
- **93** menores de Segundo y tercer Ciclo de Primaria.

Las edades de los menores derivados oscilan entre los 3 y 14 años:

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	TOTAL
12	13	16	19	13	16	24	21	20	14	168

La distribución por sexo ha sido:

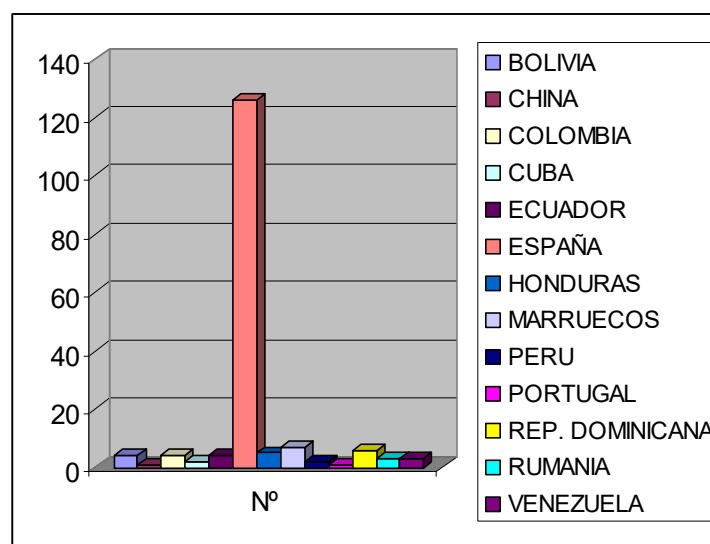
NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
96	72	168



NACIONALIDAD DE LOS MENORES:

La gran mayoría de los menores que participaron, tiene nacionalidad española.

PAIS	Nº DE MENORES	PAIS	Nº DE MENORES
BOLIVIA	4	MARRUECOS	7
CHINA	1	PERU	2
COLOMBIA	4	PORTUGAL	1
CUBA	2	REP. DOMINICANA	6
ECUADOR	4	RUMANIA	3
ESPAÑA	126	VENEZUELA	3
HONDURAS	5	TOTAL	168

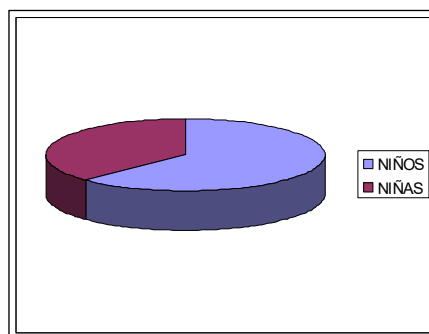


La actividad, de enero a mayo, durante el **curso 2.018-2.019** se ha desarrollado en **13 colegios** de la localidad.

- **1. TARDES DEL COLE DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2019: (Curso 2.019-2.020)**
- **Nº DE MENORES QUE HAN SIDO DERIVADOS POR S. SOCIALES Y PERFIL:**

Distribución por sexo

NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
108	65	173



De octubre a diciembre de 2019, han sido derivados **173** menores (15 más que el curso anterior en este periodo de tiempo) :

- **88** de Educación Infantil y Primer Ciclo de Primaria
- **85** de Segundo y tercer Ciclo de Primaria.

Las edades de los menores derivados oscilan entre los 3 y 12 años

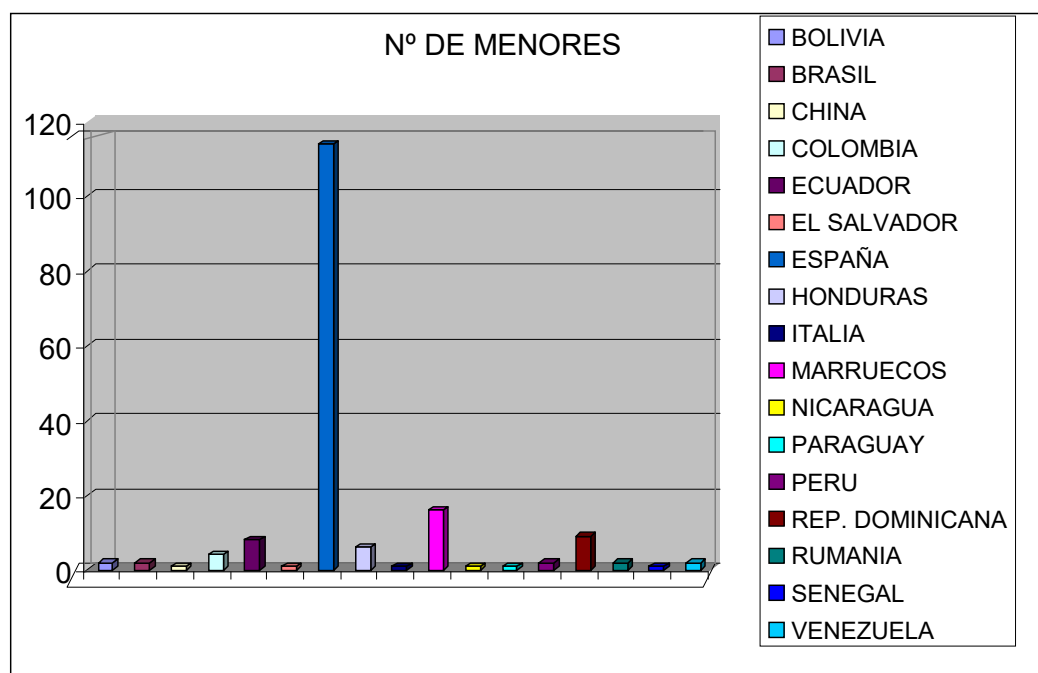
2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	TOTAL
10	18	21	16	22	21	20	18	16	10	1	173

PAÍS DE PROCEDENCIA DE LOS MENORES:

La gran mayoría de los menores que participaron en ambos periodos, son españoles.

PAIS	Nº DE MENORES	PAIS	Nº DE MENORES
BOLIVIA	2	MARRUECOS	16
BRASIL	2	NICARAGUA	1
CHINA	1	PARAGUAY	1
COLOMBIA	4	PERU	2
ECUADOR	8	R. DOMINICANA	9
EL SALVADOR	1	RUMANIA	2

PAIS	Nº DE MENORES	PAIS	Nº DE MENORES
ESPAÑA	114	SENEGAL	1
HONDURAS	6	VENEZUELA	2
ITALIA	1	TOTAL	173



La asistencia de los menores a las actividades es muy buena, alrededor del 90%

2. TARDES DE JUNIO Y SEPTIEMBRE

Este año también se ha ofrecido a las familias que lo necesitaron la posibilidad de dejar a los niños 1 ó 2 h en junio y septiembre. De 15:30 a 16:30 ó a 17:30 h.

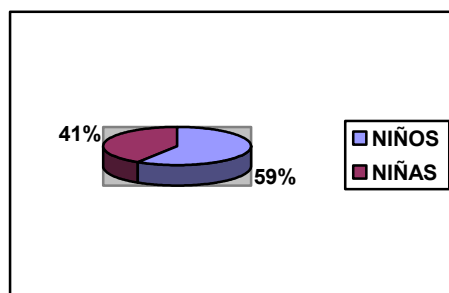
Han participando en las **TARDES DE JUNIO y SEPTIEMBRE** un total de **97 MENORES**; de ellos **63** han participado en junio y septiembre ocupándose en total entre los dos periodos **160 PLAZAS**; **68** en junio y **92** en septiembre.

Las edades de los menores derivados están entre los 3 y 13 años;

2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	TOTAL
4	9	12	11	13	8	11	10	11	6	2	97

Distribución por sexo:

NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
57	40	97



3. PROGRAMA DE “LOS PRIMEROS DEL COLE”

El objetivo de Los Primeros del Cole, es acoger los niños en su propio colegio, desde las 7:30 h hasta el inicio de las clases. Los que acuden a primera hora desayunan en el mismo Centro.

El proyecto se desarrolla a lo largo del curso escolar, pudiendo acudir los menores de uno a cinco días a la semana, o de forma esporádica, dependiendo de la necesidad de cada menor y su familia, en horario de 07:30 a 09:30 h, o de 07:30 a 09:00 en los colegios con jornada continua.

Esta actividad, se desarrolla durante todo el curso escolar en **todos los colegios** de la localidad.

➤ **PRIMEROS DEL COLE DE ENERO A JUNIO DE 2019: (Curso 2.018-2.019)**

- **Nº DE MENORES QUE HAN SIDO DERIVADOS POR S. SOCIALES Y PERFIL:**

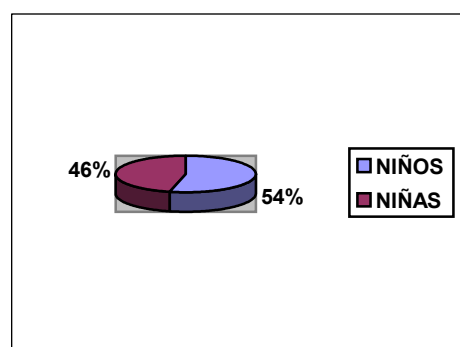
De enero a junio de 2019, han sido derivados **110 menores**:

Las edades de los menores derivados oscilan entre los 3 y 14 años:

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	TOTAL
7	6	11	12	14	14	17	13	10	6	110

La distribución por sexo ha sido:

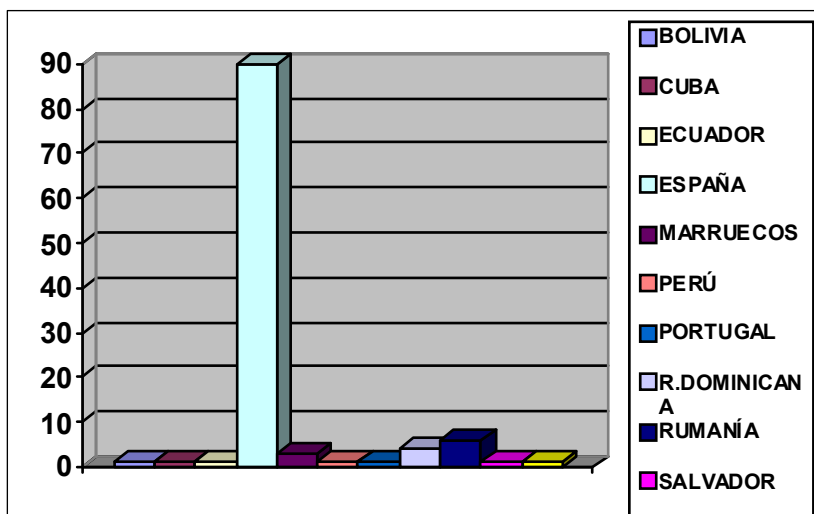
NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
59	51	110



NACIONALIDAD DE LOS MENORES:

La gran mayoría de los menores que participaron, tiene nacionalidad española.

PAIS	Nº DE MENORES	PAIS	Nº DE MENORES
BOLIVIA	1	PORTUGAL	1
CUBA	1	R. DOMINICANA	4
ECUADOR	1	RUMANIA	6
ESPAÑA	90	SALVADOR	1
MARRUECOS	3	UCRANIA	1
PERU	1	TOTAL	110



➤ **PRIMEROS DEL COLE DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2019: (Curso 2.019-2.020)**

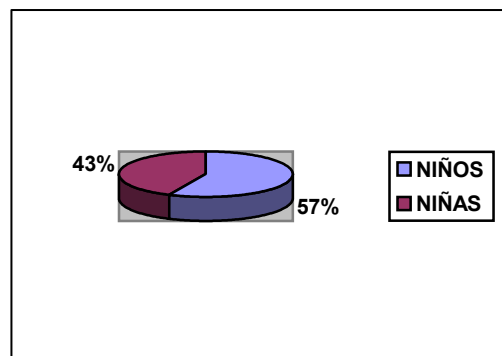
Nº DE MENORES QUE HAN SIDO DERIVADOS POR S. SOCIALES Y PERFIL:

- De octubre a diciembre de 2019, han sido derivados **107** menores
Las edades de los menores derivados oscilan entre los 3 y 12 años

2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	TOTAL
8	9	13	14	11	15	19	13	3	2	107

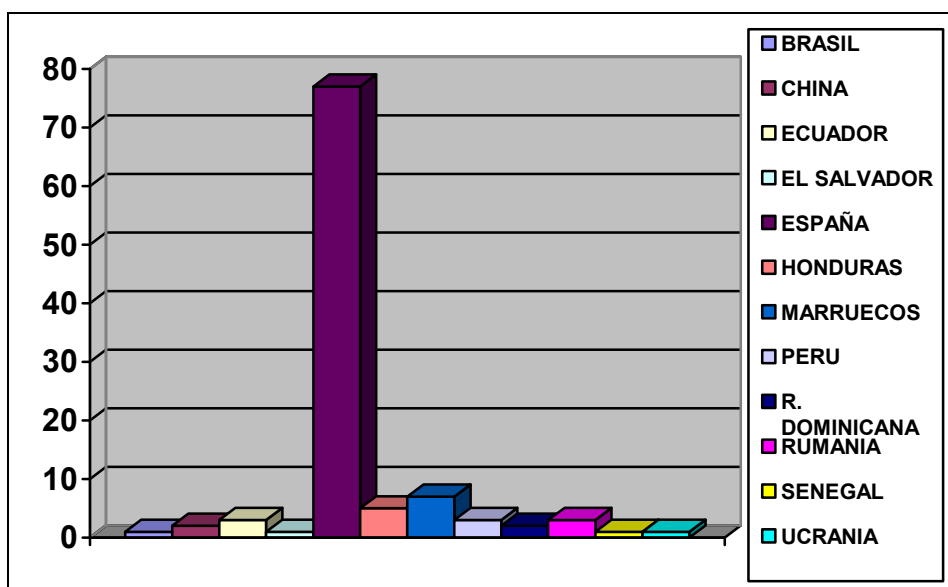
La distribución por sexo:

NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
61	46	107



PAÍS DE PROCEDENCIA DE LOS MENORES:

PAIS	Nº DE MENORES	PAIS	Nº DE MENORES
BRASIL	1	PERU	3
CHINA	2	R. DOMINICANA	2
ECUADOR	3	RUMANIA	3
EL SALVADOR	1	SENEGAL	1
ESPAÑA	77	UCRANIA	1
HONDURAS	5	VENEZUELA	1
MARRUECOS	7	TOTAL	107



La gran mayoría de los menores que participaron en ambos periodos, son españoles.

La asistencia de los menores a las actividades es muy buena.

4. PROGRAMA DE “ESCUELA ABIERTA EN DÍAS NO LECTIVOS”.

Como los anteriores, este programa se dirige a todo el alumnado de Educación Infantil y Primaria de los colegios públicos.

Su objetivo es facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar, permitiendo que los niños puedan acudir los días no lectivos, a un centro escolar donde disfrutan de talleres y actividades lúdicas en compañía de otros niños, con la supervisión de monitores. El horario es de 9:30 a 14:00 h (la actividad central) pudiendo ampliarlo a partir de las 7:30 hasta las 16:30 h, con servicio optativo de desayuno y comedor, según las necesidades de cada menor y su familia.

➤ ESCUELA ABIERTA EN DIAS NO LECTIVOS DE ENERO A JUNIO:

Este programa, se ha desarrollado en el CEIP León Felipe de enero a junio de 2019:

- **Nº DE MENORES QUE HAN SIDO DERIVADOS POR S. SOCIALES Y PERFIL:**

De enero a Junio de 2019 se han derivado un total de **56 MENORES** a los Días no Lectivos (1, 4 de marzo y 3 de mayo) y **70 MENORES** en Semana Santa, que **han ocupado 255 plazas en total.**

Las edades de estos menores oscilaron entre los 3 y 13 años.

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	TOTAL
D.N.L	5	8	4	4	7	7	6	6	4	5	56
SEMANA SANTA	6	10	7	4	10	12	6	5	6	4	70

La distribución POR SEXO fue la siguiente:

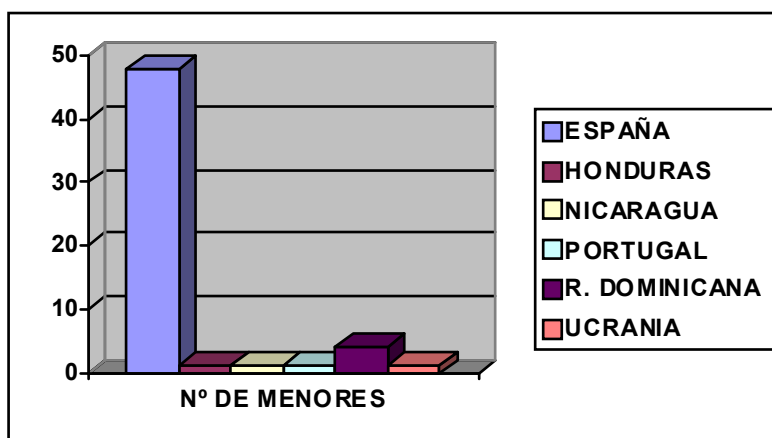
D.N.L.: 1, 4 de marzo y 3 de mayo

NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
29	27	56



En cuanto a la nacionalidad, de los 56 menores derivados:

PAIS	Nº DE MENORES	PAIS	Nº DE MENORES
ESPAÑA	48	PORTUGAL	1
HONDURAS	1	R. DOMINICANA	4
NICARAGUA	1	UCRANIA	1



SEMANA SANTA:

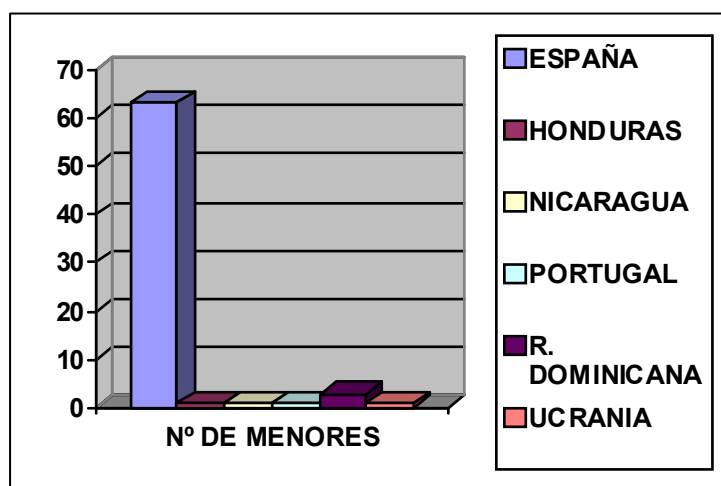
La distribución POR SEXO fue la siguiente:

NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
38	32	70



En cuanto a la nacionalidad, el 87,5 % de los menores derivados, tienen nacionalidad española.

PAIS	Nº DE MENORES	PAIS	Nº DE MENORES
ESPAÑA	63	PORTUGAL	1
HONDURAS	1	R. DOMINICANA	3
NICARAGUA	1	UCRANIA	1



➤ **ESCUELA ABIERTA EN DIAS NO LECTIVOS DE OCTUBRE A DICIEMBRE:**

Se ha desarrollado en el CEIP Príncipe Felipe.

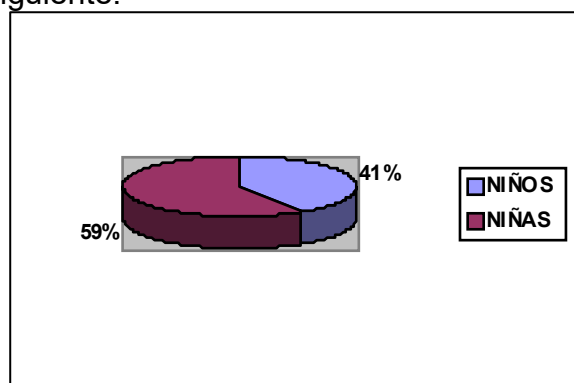
De octubre a diciembre de 2019 se han derivado **39 MENORES** el día 31 de octubre y **71 MENORES** en Navidad.

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	TOTAL
D.N.L 31/10	3	2	8	6	3	4	2	5	2	2	2	39
NAVIDAD	5	4	15	7	7	7	5	10	6	2	3	71

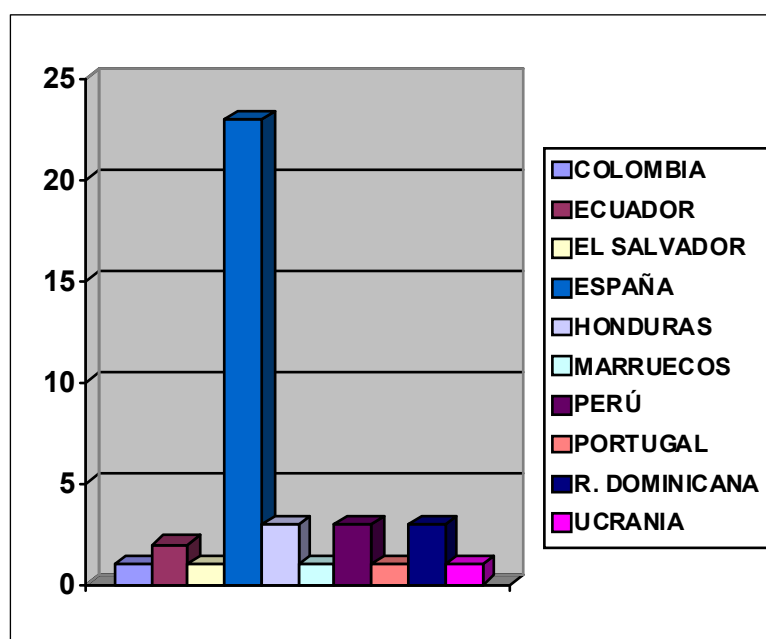
D.N.L.: 31 de octubre

La distribución POR SEXO fue la siguiente:

NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
16	23	39



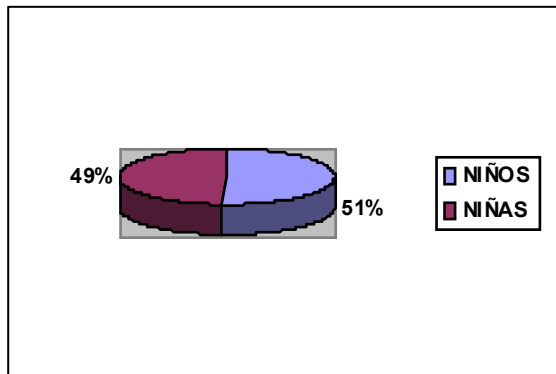
PAIS	Nº DE MENORES	PAIS	Nº DE MENORES
COLOMBIA	1	MARRUECOS	1
ECUADOR	2	PERÚ	3
EL SALVADOR	1	PORTUGAL	1
ESPAÑA	23	R. DOMINICANA	3
HONDURAS	3	UCRANIA	1



NAVIDAD :

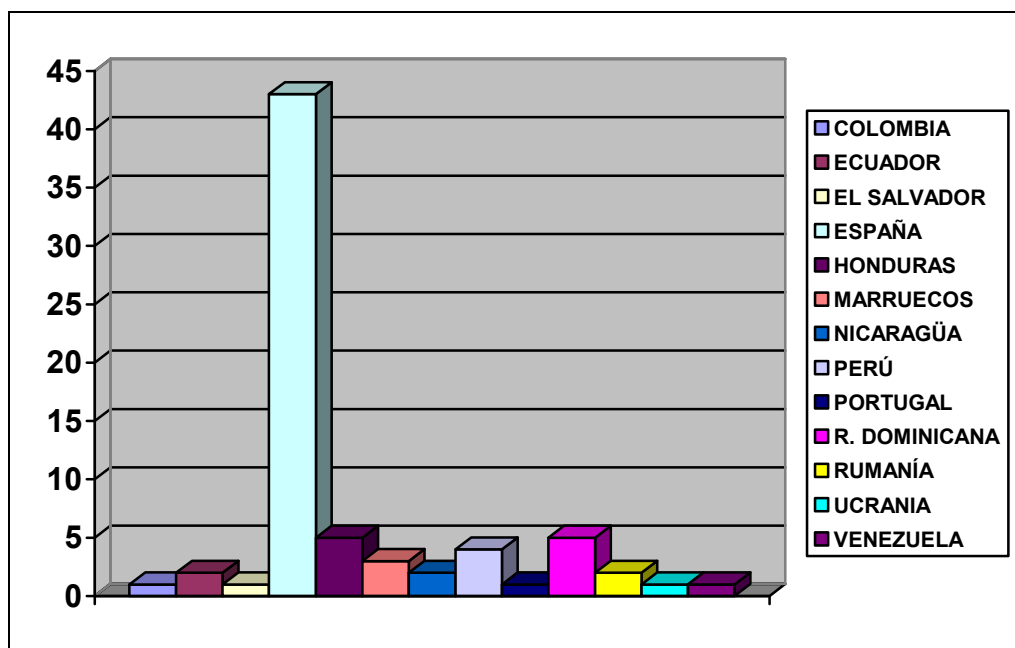
- La distribución POR SEXO fue la siguiente:

NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
36	35	71



En cuanto a la nacionalidad, el 60,5 % de los menores que han participado, tienen nacionalidad española:

PAIS	Nº DE MENORES	PAIS	Nº DE MENORES
COLOMBIA	1	PERÚ	4
ECUADOR	2	PORTUGAL	1
EL SALVADOR	1	R. DOMINICANA	5
ESPAÑA	43	RUMANÍA	2
HONDURAS	5	UCRANIA	1
MARRUECOS	3	VENEZUELA	1
NICARAGÜA	2		



5. PROGRAMA “COMIENZA EL VERANO Y SEPTIEMBRE EN SANSE”

El objetivo de estos programas es, como en los anteriores, facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar.

Otro de los objetivos dada la actual situación de crisis económica y cierre de los comedores escolares en ésta época, es la cobertura de necesidades básicas de alimentación.

Estos programas se desarrollan durante los últimos días del mes de junio, cuando ya no hay clases, y los primeros días de Septiembre hasta el comienzo del nuevo curso escolar. Posibilitan un tiempo y un espacio donde los niños pueden disfrutar de actividades lúdicas y desarrollar su imaginación participando en diversos juegos y talleres creativos.

El horario de la actividad central ha sido de lunes a viernes de 9:30 a 15:30 h, con posibilidad de ampliación desde las 7:30 con servicio de desayuno, (8:30 sin desayuno) hasta las 16:30 h con servicio de comedor.

• **Nº DE MENORES QUE HAN SIDO DERIVADOS POR S. SOCIALES Y PERFIL:**

En total se han derivado desde Servicios Sociales a las actividades de los dos programas **124 MENORES** (37 más que el año anterior), 55 de ellos participaron tanto en junio como en septiembre, 44 sólo en junio y 25 solo en Septiembre por lo que las **plazas** ocupadas entre los dos periodos han sido **179 (52 PLAZAS** más que el año 2018).

Las plazas ocupadas en cada periodo, han sido:

COMIENZA EL VERANO	SEPTIEMBRE EN SANSE	TOTAL
99	80	179 plazas

COMIENZA EL VERANO:

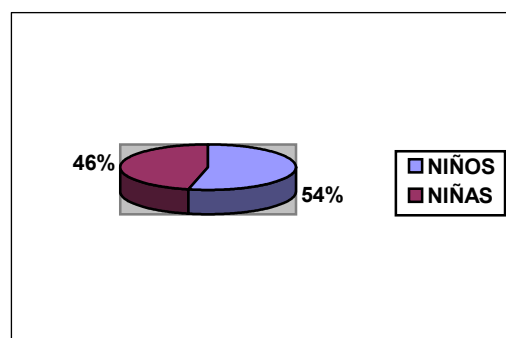
La edad de los 99 menores derivados está entre los 3 y 13 años.

Los años de nacimiento de los menores que han asistido a la actividad son los siguientes:

2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	TOTAL
1	12	9	12	11	9	12	15	9	4	5	99

La participación por sexo ha sido:

NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
53	46	99



SEPTIEMBRE EN SANSE:

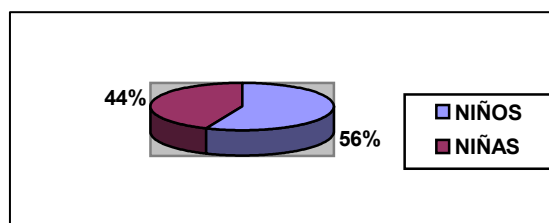
A este programa se derivaron un total de 80 niños/as, 16 menores menos que el año anterior.

Los años de nacimiento de los menores que han asistido a la actividad son los siguientes:

2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	TOTAL
2	8	9	9	13	8	9	9	6	5	2	80

La participación por sexo ha sido:

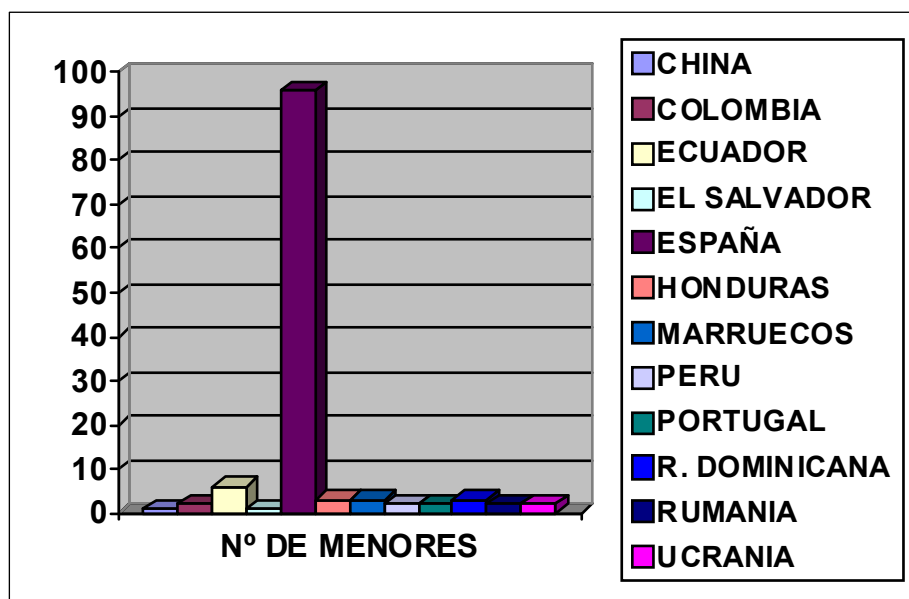
NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
45	35	80



La gran mayoría de los menores que participaron en ambos periodos, tiene nacionalidad española.

PAÍS DE PROCEDENCIA DE LOS MENORES:

PAIS	Nº DE MENORES	PAIS	Nº DE MENORES
CHINA	1	PERU	2
COLOMBIA	2	PORTUGAL	2
ECUADOR	6	R. DOMINICANA	3
EL SALVADOR	1	RUMANIA	2
ESPAÑA	96	UCRANIA	2
HONDURAS	3	VENEZUELA	1
MARRUECOS	3	TOTAL	124



COORDINACIÓN DE LOS PROGRAMAS “SANSE CONCILIA”:

Para hacer el seguimiento de los menores derivados por Servicios Sociales a los diferentes programas de conciliación de la vida laboral y familiar, se han mantenido, a lo largo de éste año, reuniones quincenales de coordinación con el técnico responsable de la Sección de Educación, (aunque semanalmente se han revisado las incidencias que se han ido produciendo), para consultar, aclarar o compartir información relevante de los menores participantes en las actividades o de sus familias.

Estas reuniones, nos han servido para valorar la idoneidad del recurso en cada caso e ir viendo la evolución de los menores en el mismo. La observación de los niños, nos ha facilitado el seguimiento y/o modificación del plan de intervención con las familias y menores, así como la posibilidad de detectar menores en situación de riesgo social.

CONCLUSIONES

Sería conveniente 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 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, pudiendo adquirir o mejorar sus habilidades sociales y de relación a través del juego, contando con la supervisión de un monitor.

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"**, incluyendo todos los menores derivados por Servicios Sociales, ascendió a **60.045,71€**

7.3.2. PROGRAMA DE ATENCION AL MENOR EN VERANO

CAMPUS DEPORTIVOS

Durante el verano de 2019 se han derivado **236 MENORES** (el año pasado fueron **339**) a los programas de **Campus Deportivos**.

El horario en la mayoría de los campus incluía: horario ampliado de mañana a partir de las 7:30, comida y horario ampliado de tarde, también opcional hasta las 17:00.

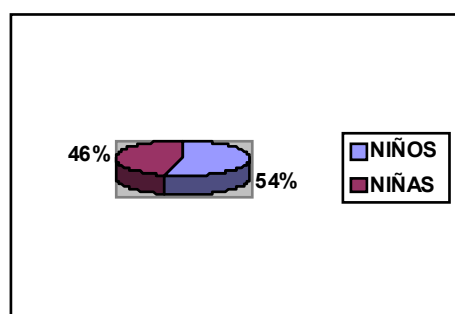
Los campus que admitieron menores derivados por Servicios Sociales, se realizaron durante el mes de julio y los clubes de Baloncesto, Juventud Sanse, y Judo también mantuvieron sus campus abiertos en agosto

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

Los **236** menores derivados (103 menos que el año 2018) ocuparon **460** plazas (221 menos que el pasado año), con un **coste de 89.347,5€** (18.362,5 € más que el verano del 18). El aumento del coste de las plazas de los Campus deportivos, supuso una disminución de los niños subvencionados y por tanto de las plazas ocupadas.

Número de los menores según su sexo:

NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
127	109	236



DISTRIBUIDOS EN LOS CAMPUS SIGUIENTES:

CAMPUS	NIÑOS	NIÑAS
BALONCESTO	25	28
J. SANSE	43	19
CARRANZA	10	5
ATLETISMO	27	27
JUDO	29	41
G. RITMICA	1	13
CICLISMO	8	6
FUTSAL	26	9
RUGBY	6	2

Algunos menores participaron en el mismo campus más de una quincena.

Los años de nacimiento de los menores que han asistido a la actividad y las plazas ocupadas por campus y quincena fueron los siguientes

2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	TOTAL
1	15	23	21	22	28	26	
2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	
27	23	20	16	7	4	3	236

<u>PLAZAS</u>	1ª JULIO	2ª JULIO	1ª AGOSTO	2ª AGOSTO	TOTAL
BALONCESTO	5	28	28		61
J. SANSE	31	21	21	9	82
CARRANZA	9	10			19
ATLETISMO	46	35			81
JUDO	26	22	36	41	125
G. RITMICA	7	11			18
CICLISMO	10	9			19
FUTSAL	16	26			42
RUGBY	7	6			13
TOTAL	157	168	85	50	460

CONCLUSIONES

De los **236** menores, **151** de ellos acudieron más de una quincena lo que supone el 64% del total.

La quincena más demandada ha sido la segunda de julio con un 53% seguida de la primera del mismo mes con un 29%.

El número de niños superó un 8% al de niñas, registrándose una mayor presencia de los primeros en la mayoría de Clubs, salvo en: Multideporte (Atletismo), y Gimnasia Rítmica (solo participó un niño).

El **coste de los Campus** de todos estos menores derivados por Servicios Sociales ha sido de **89.347,50€**

7.3.3. PROGRAMA DE ATENCION A ADOLESCENTES 2019

Durante el CURSO 2018/2019 **GETTING BETTER, PROACTIVA FORMACIÓN, S.L.** ha continuado contratado para desarrollar este programa, atendiendo a los adolescentes derivados por Servicios Sociales.

Se ha trabajado como en el curso anterior, con el objetivo de promover un proceso óptimo de integración social de los menores, en situación de vulnerabilidad, conflicto, aislamiento y/o riesgo social y sus familias, fomentado el desarrollo de hábitos, habilidades sociales, personales y de comunicación.

Ha estado dirigido a menores entre 12 y 18 años y se ha realizado con ellos una intervención educativa, mediante actividades de refuerzo académico de martes a jueves y orientándoles hacia un ocio sano y creativo los viernes.

Desde este proyecto lúdico-educativo se trata de posibilitar que las experiencias vividas en él, permitan al adolescente desarrollar al máximo sus capacidades, facilitando su desarrollo integral.

El **número total de plazas** ofertadas ha sido de **35**, para dos grupos: de 12 a 14 años y de 15 a 18 años.

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar un espacio social, educativo y lúdico a través del Servicio de Atención a Menores Adolescentes del Municipio de San Sebastián de los Reyes, en horario extraescolar, destinado a menores adolescentes de entre 12 y 17 años, que por diversas circunstancias familiares, personales, laborales, económicas y sociales requieren un apoyo profesional para favorecer su integración escolar, familiar y social.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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.
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. Dotar a las familias en situación de necesidad de recursos educativos que posibiliten la conciliación familiar.
5. 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.

- **Nº DE MENORES QUE HAN SIDO DERIVADOS POR S. SOCIALES Y PERFIL:**

De **enero a junio** del año 2.019, mediante este programa se ha atendido a un total de **35 adolescentes**.

El perfil de los menores, es el siguiente:

A nivel personal:

- ✓ Presentan dificultades para la realización de sus tareas escolares y no tienen apoyos suficientes.
- ✓ Carecen de habilidades sociales básicas que faciliten su integración social.

A nivel social:

- ✓ Frecuentan o empiezan a formar parte de grupos en riesgo social.
- ✓ Presentan conductas de riesgo como fracaso escolar, dificultades para adaptarse a las normas, absentismo, pequeños hurtos... etc.

Proviene de familias:

- ✓ Con falta de tiempo para atender a los hijos por obligaciones laborales y con escasos recursos económicos y/o personales.
- ✓ No pueden atender al menor por motivos circunstanciales o temporales (problemas de salud, trabajos temporales, ingresos en prisión...)
- ✓ Con dificultades de integración social por problemas de idioma, discapacidad, falta de trabajo, de documentación, adicciones...

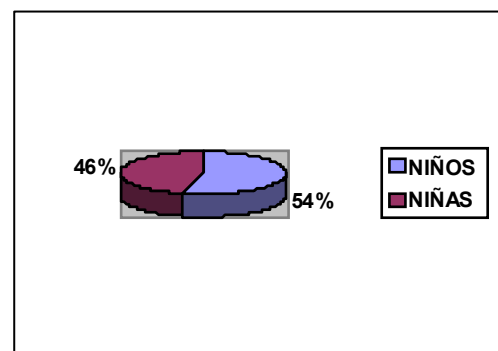
Las derivaciones de los menores se realizan a través de Servicios Sociales y de los Orientadores de los IES, siguiendo los criterios anteriormente citados de riesgo de exclusión social, situaciones familiares, económicas y sociales: (familias desestructuradas, bajas rentas en la familia, problemas de adicciones de padres o tutores, bajo rendimiento académico y falta de apoyos, falta de habilidades sociales... etc.).

Desde Servicios Sociales se gestiona la selección de los usuarios y se lleva a cabo el proceso de matrícula.

Sexo de los menores:

En cuanto al sexo de los menores, observamos un mayor porcentaje de chicos.

NIÑOS	NIÑAS	TOTAL
19	16	35



La edad de los menores del programa está entre los 12 y 18 años.

AÑO	2.001	2.002	2.003	2.004	2.005	2006	TOTAL
MENORES	4	6	5	7	11	2	35

Origen de los menores:

Los países a los que pertenecen los menores que participan en el proyecto son:

PAÍS	Nº MENORES
<i>España</i>	27
<i>Marruecos</i>	1
<i>Argentina</i>	1
<i>Paraguay</i>	3
<i>Chile</i>	1
<i>Portugal</i>	1
<i>Rumanía</i>	1

Este programa, ligado a un Convenio, no se ha mantenido durante el curso 2019/2020.

El coste del Programa ha ascendido a 22.448,12€.

7.3.4. PROGRAMAS DE PREVENCION Y CONTROL DEL ABSENTISMO ESCOLAR 2019

Durante el año 2019 Servicios Sociales como miembro permanente de la Mesa Local de Absentismo Escolar, ha participado en las reuniones convocadas por dicha mesa, que han sido un total de cinco.

Se han mantenido reuniones de coordinación con la responsable del programa (Técnico de la sección de Educación) y con otros miembros de la Mesa, siempre que ha sido necesario, para la intervención y/o seguimiento de los menores.

También se ha mantenido coordinación durante el año con la trabajadora social responsable de coordinar la Renta Mínima de Inserción en el Centro de Servicios Sociales, para el seguimiento de la asistencia a clase de los menores cuyas familias son perceptoras de esa prestación.

La Mesa de Absentismo está formada por los siguientes miembros:

Como Miembros Permanentes:

Por parte del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes:

- Concejala Delegada de Educación. Presidenta de la Mesa Local de Absentismo.
- Técnico de Educación y Coordinadora de esta Mesa.
- Técnico de Servicios Sociales Municipales.

Por parte de la Dirección del Área Territorial Madrid-Norte:

- Inspector/a de Educación.
- Trabajadora Social del Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica.
-

Como Miembros Coyunturales:

- Técnico de Unidad de Programas de la Dirección de Área Territorial Norte de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.
- Representantes del equipo directivo y/o de orientación de los cinco Institutos de Educación Secundaria del Municipio.

- Representantes del equipo directivo de los Centros de Educación Infantil y Primaria de San Sebastián de los Reyes
- Jefe de la Unidad de Programas Educativos y Psicológicos de la Sección de Educación.
- Trabajadora Social del Equipo de Prevención de la Sección Municipal de Salud.
- Representantes de la Policía Local GAM.
- Grupo de Menores del Cuerpo Nacional de Policía, GRUME.

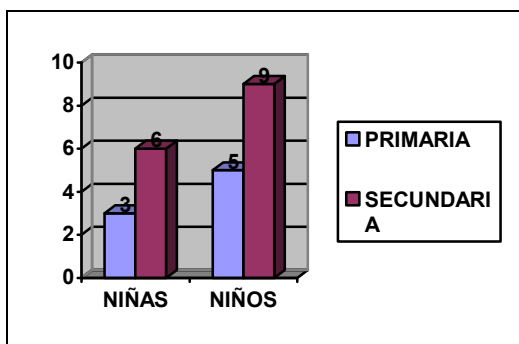
POBLACIÓN ATENDIDA

A lo largo de 2019 se han mantenido 5 reuniones de la Mesa Local de Absentismo, se han revisado y atendido un total de **39** alumnos con problemas graves de absentismo o asistencia, en los Colegios e Institutos de San Sebastián de los Reyes, 28 menores de secundaria y 11 de primaria. Estos menores han sido derivados por diferentes colegios e institutos de la localidad.

De los 39 alumnos atendidos, 23 fueron menores de familias con expediente en Servicios Sociales.

En cuanto al sexo de los menores, observamos un mayor porcentaje de chicos.

	NIÑAS	NIÑOS	TOTAL
PRIMARIA	3	5	8
SECUNDARIA	6	9	15
TOTAL	11	18	23



En cuanto a la nacionalidad de los menores, la mayoría tienen nacionalidad española:

PAÍS	MENORES
ESPAÑA	20
MARRUECOS	1
PERU	1
COLOMBIA	1
TOTAL	23

De estos menores, 4 pertenecen a dos familias de etnia gitana.

POBLACION A LA QUE VA DIRIGIDO

Menores en edad de escolarización obligatoria y sus familias.

La forma de acceso al Programa es fundamentalmente a través de los tutores, centros escolares y cualquier persona que tenga conocimiento del absentismo escolar de un menor.

BAJAS

A lo largo de este año 2019, de los **39 alumnos derivados a la Mesa**, se han dado un total de **22 BAJAS** del Programa, **17** en Secundaria y **5** en primaria:

BAJAS	POR EDAD	POR TRASLADO	POR ASISTENCIA A CLASE
SECUNDARIA	9	4	4
PRIMARIA		1	4

CONCLUSIONES

De los **39** menores con los que se ha intervenido desde la Mesa este año, **23** menores procedían de familias con expediente abierto e intervención desde este servicio.

En diciembre de 2019, se mantenía el seguimiento de **16** menores (**11** menos que en la misma fecha del año anterior), de los cuales **11** tienen seguimiento en Servicios Sociales (**8** de Secundaria y **3** de Primaria). Se observa por tanto una disminución considerable en el número de menores absentistas de San Sebastián de los Reyes.

7.4. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

7.4.1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Mediación Familiar desarrolla su labor a través del contrato con la **empresa REDCONSULTORA** desde noviembre de 2018.

El **importe total** destinado a financiar este programa durante el año 2019 ha ascendido a **30.645,12 euros**.

7.4.2. OBJETIVOS DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

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.

7.4.3. ACTUACIONES

- Las intervenciones del Servicio son de tres tipos:

1. 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.

2. Intervención grupal.

Atención grupal para la sensibilización y afrontamiento de conflictos con las personas y familias usuarias de Servicios Sociales.

3. Intervención comunitaria

Atención grupal para la sensibilización y afrontamiento de conflictos con las personas y familias no usuarias de Servicios Sociales.

Atención grupal para la sensibilización a profesionales de distintos recursos del municipio.

Divulgación del servicio.

➤ La **coordinación** del programa se realiza de a dos niveles:

– Nivel 1: **Coordinación de casos**

Mediante reuniones mensuales (o con mayor frecuencia, si se requiere, con los técnicos municipales de referencia en cada caso, para el establecimiento de pautas comunes de intervención.

– Nivel 2: **Seguimiento global del funcionamiento del servicio**

Mediante reuniones mensuales entre las coordinadoras del programa de la empresa y de Servicios Sociales y, al menos, dos reuniones anuales entre la Directora de Centro de Servicios Sociales y el responsable de la empresa adjudicataria del servicio para evaluar globalmente el funcionamiento del mismo.

7.4.4. INTERVENCIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2019

1- Intervenciones Familiares

Las intervenciones familiares: individuales y grupales, se refieren a la atención proporcionada a cada familia derivada al programa.

Las características de las familias atendidas en el Programa, a lo largo del año, se indican a continuación

Número y Sexo

A lo largo del año **2019** se ha intervenido en el servicio con un total de **72 unidades familiares y una totalidad de 161 personas usuarias.**

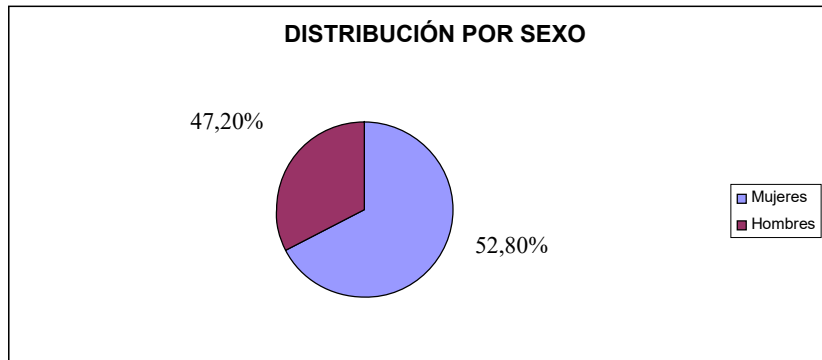
De estas 72 familias, 19 habían sido dadas de alta en el Servicio de Mediación Familiar en el año 2018, manteniendo la intervención durante el año 2019 y 61 familias han sido derivadas por las Trabajadoras Sociales de las diferentes unidades del Centro de Servicios Sociales a lo largo del año 2019.

A lo largo del año de ha producido la baja de 52 familias (formadas por 118 personas). **A 31/12/2019** permanecen en situación de **alta en el servicio 20 familias (42 personas).**

El total de personas atendidas (personas usuarias), a lo largo del año 2019, se distribuye de la siguiente forma:

- Hombres: 76 (47,20%)

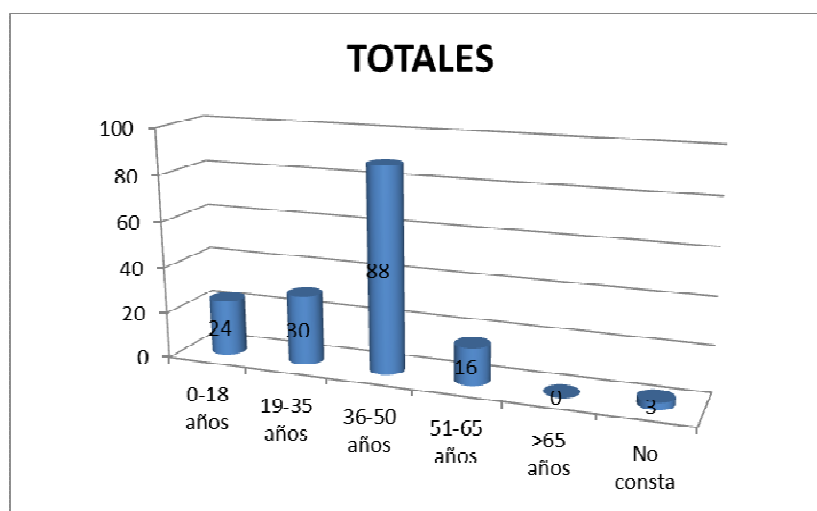
- Mujeres: 85 (52,80%)



Edades

En relación a las edades de las personas usuarias del servicio, indicar que el grupo de edad, en el que se encuentran incluidas el mayor número de personas, es el de 36 a 50 años, con un porcentaje del 55%. No se cuenta con personas usuarias mayores de 65 años.

SEXO	0-18 años	19-35 años	36-50 años	51-65 años	>65 años	No consta	TOTAL
TOTALES	24	30	88	16	0	3	161



Tipología de caso y sexo

La mayoría de las personas usuarias acuden a la mediación familiar por conflictos en la separación o divorcio (51%). La relación entre la tipología del caso atendido: conflicto intergeneracional, conflictos de pareja o separación/divorcio y el sexo y número de personas usuarias se refleja en el siguiente cuadro:

SEXO	Intergeneracional	Relación de pareja	Separación/ divorcio	TOTAL
HOMBRE	33	4	38	75
MUJER	37	5	44	86
TOTAL	70	9	82	161

Nº Sesiones

El número de sesiones es variable, dependiendo del tipo de conflicto planteado y del perfil de las familias. Oscila entre 1 y 10 o más sesiones. La mayoría de familias atendidas durante el año, han asistido a un número de sesiones que ha oscilado entre 1 y 6.

	ENTRE 0-3 SESIONES	ENTRE 4-6 SESIONES	ENTRE 7-9 SESIONES	10 O MAS SESIONES
Nº FAMILIAS	42	16	10	4

Bajas

El número de bajas en el Servicio de Mediación a lo largo del año 2019 ha sido de 52 familias, con un total de 118 personas.

Los motivos de baja han sido los siguientes:

- Baja voluntaria: 12 familias (23,08%)
- Cumplimiento de objetivos: 26 familias (50%)
- Falta compromisos: 7 familias (13,46%)
- No procede la atención: 7 familias (13,46%)

A destacar el hecho de que la mayoría de las bajas (concretamente la mitad) se han producido por cumplimiento de objetivos.

2- Intervención Comunitaria

En el año 2019 se han planificado dos actuaciones dirigidas a la divulgación del servicio.

1- La primera de ellas consistió en una Jornada Informativa dirigida a la población del municipio, en la que se pretendía dar a conocer las características de la mediación familiar y del servicio que se ofrece. Por problemas en la divulgación de esta jornada entre la ciudadanía, programada para el mes de abril, no se contó con asistentes.

2- La segunda actuación consistió en una Jornada, celebrada el mes de septiembre, dirigida a profesionales, convocando a centros educativos, sanitarios, juzgados, profesionales de Entidades Locales cercanas al Municipio, personal municipal y ONG,s.

Asistieron 50 personas y se distribuyeron carteles y flyers para dar visibilidad y publicitar el Servicio.

8. PROGRAMA DE PERSONAS SIN HOGAR Y COMEDOR SOCIAL

La falta de personal en la sección ha impedido que, a lo largo del año 2019, se haya podido destinar a una persona a las tareas que deberían llevarse a cabo en este Programa de Atención a las Personas sin Hogar, que se mantuvo, hasta mayo de 2018, con un profesional a dedicación completa.

Los datos, extraídos de la aplicación informática Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS), indican que, a lo largo del año 2019, se ha intervenido con 62 personas sin hogar, centrando la intervención y el seguimiento de las mismas en las Unidades de Trabajo Social.

Indicar a este respecto un dato significativo: el número de personas atendidas en 2019 se ha incrementado en un total de 21 personas, que representan un 37,10% más que las personas atendidas en el año 2018 (concretamente 39).

Las personas en situación de calle, que han sido atendidas en Servicios Sociales, han demandado (además de información y orientación sobre recursos y apoyos personalizados, por parte de las trabajadoras sociales) ayudas económicas para cubrir gastos básicos de subsistencia y alojamiento.

En relación a las ayudas económicas demandadas por este colectivo, destacar dos datos de interés:

a) De los 62 usuarios atendidos, sólo 1 es beneficiario de la Renta Mínima de Inserción, representando un porcentaje del 0,78% del número total de beneficiarios.

b) De las prestaciones propias de Servicios Sociales: Ayudas Emergencia Social, se han beneficiado 32 personas sin hogar, con ayudas repetidas durante varios meses. Este colectivo ha representado el 2,41% del total de población atendida, frente a sectores como familia, que ha representado el 42,5% , inmigrantes (el 37,28%) o personas mayores (7,32%).

Por último, señalar que, además de ser apoyada con estas 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.

COMEDOR SOCIAL HERMANDAD SANTISIMO CRISTO DE LOS REMEDIOS

El Convenio con la Hermandad Cristo de los Remedios, que desarrolla el Proyecto de Acción Social Comedor Social, finalizó en el mes de enero del año 2019.

No obstante, se ha mantenido a lo largo de todo el año la atención a las 9 personas acordadas en el Convenio, que tenía como **OBJETIVO**:

Disponer de un máximo de 9 plazas diarias en el Comedor Social, gestionado por la Hermandad, destinadas a aquellas personas que se designaran (por parte de Servicios Sociales) beneficiarias, con objeto de complementar y coordinar la intervención social realizada por el Ayuntamiento.

Las personas derivadas al Comedor Social han realizado en el mismo la comida principal diaria, durante 10 meses del año, 5 días por semana: de lunes a viernes.

La coordinación con la entidad la ha realizado, por parte de Servicios Sociales, una de las Trabajadoras Sociales de la Unidad de Trabajo Social.

9. PUNTO DE INFORMACION AL VOLUNTARIADO

9.1. PERSONAL:

Actualización de datos:

Anotar de quién depende, de cuántas personas dispone el PIV, los datos actualizados de dirección, teléfonos y horario de atención.

- 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 a través del programa de radio del centro joven.

Difusión en los medios de comunicación locales (Revista La Plaza de la Constitución, Canal Norte TV Digital)

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, así como a través de nuestro programa de radio.

- Relativas a la promoción y sensibilización del voluntariado

Cursos realizados desde el PIV de San Sebastián de los Reyes

-Claves para cuidar la implicación emocional en el voluntariado: Cuidarse para cuidar. Realizado los días 27 y 28 de mayo de 2019, de 16:00 a 20:00h, con una duración de 8 horas. Se realizaron 19 inscripciones, de los cuales obtuvieron diploma de aprovechamiento del curso 12 participantes.

-Formación Básica en Voluntariado. Estaba previsto que se realizara los días 11, 12 y 13 de marzo de 2019, pero se suspendió por falta de número mínimo de inscritos.

-Aprendiendo a resolver situaciones difíciles en el voluntariado. Previsto para impartirse en el último trimestre del año, los días 26 y 27 de noviembre, se suspendió por falta de número mínimo de inscritos.

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
Telemático	12	33,33%
Telefónico	0	0%

Presencial	24	66,66%
TOTAL	36	100%

1.2 Seguimiento de voluntarios:

	Nº de voluntarios
¿Cuántos voluntarios tiene registrados el PIV?	521
Nº de voluntarios inscritos en el 2019 :	36

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

1.3 Datos de las personas inscritas en el PIV durante 2019:

Distribución por edad de las personas inscritas en el PIV durante 2019:

Edad	Nº voluntarios	Porcentaje
14-15 años,	1	2,77%
16-17 años	7	19,3744%
18-25 años	14	38,88%
26-40 años	6	16,66%
41-55 años	2	5,55%
56-64 años	12	77%
>65 años	5	13,88%

Distribución por sexo de las personas inscritas en el PIV durante 2019:

Sexo	Nº Voluntarios	Porcentaje
Hombres	13	36,11%
Mujeres	23	63,88%
TOTAL	36	100%

Distribución por ocupación de las personas inscritas en el PIV durante 2019:

Ocupación	Nº voluntarios	Porcentaje
Desempleado	5	13,88%
Empleado	5	13,88%
Estudiante	21	58,33%
Prejubilado/Jubilado	5	13,88%
TOTAL	36	100%

Nivel formativo de los voluntarios inscritos en el PIV durante 2019:

Nivel formativo	Nº Voluntarios	Porcentaje
Bachillerato	8	22,22%
Formación Profesional	2	5,55%
Primaria/EGB	0	0%

Secundaria	12	33,33%
Sin Estudios	0	0%
Universitario	14	38,88%
TOTAL	36	100%

Tipo de voluntariado en el que señalan interés por participar las personas inscritas en el PIV durante 2019:

Tipo de voluntariado	Nº de voluntarios	Porcentaje
Comunitario	0	0%
Corporativo/Empresarial	0	0%
Cultural	9	25%
Deportivo	6	16,66%
Educativo	11	30,50%
Emergencias	3	8,33%
Europeo	0	0%
Gestión de organizaciones	0	0%
Internacional al Desarrollo	1	2,76%
Medioambiental	9	25%
Ocio y Tiempo Libre	18	50%

On LINE	0	0%
Puntual	0	0%
Sanitario	16,66%	16,66%
Social	24	66,66%
Universitario	0	0%

Gestión de Programas/Actividades en los que participan voluntarios:

	Nº programas	Nº voluntarios
Programas o actividades gestionadas por entidades	36	...12
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
Nº Organizaciones inscritas en el 2019:	0

Relación de Organizaciones:

- ASOCIACION SOCIO CULTURAL DE AGENTES COMUNITARIOS ASCAC
Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACION DEL SINDROME DE INMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA
ASIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- FUNDACION CENTRO ENSEÑANZA ESPECIAL. Centro Ocupacional Granja
San Jose Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACION DE PADRES DE ALUMNOS DE INTEGRACION APAI
Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- ASOCIACION DE PADRES DE DISCAPACITADOS DE SAN SEBASTIAN DE
LOS REYES APADIS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES CR 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-RS 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 CIVIL
Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes

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 2019:	Ninguna
---	---------

10 . UNIDAD

ADMINISTRATIVA

10.1. INTRODUCCIÓN

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

La atención personal en esta Unidad Administrativa se desarrolla de 08:30 a 14.30 horas.

La atención telefónica se desarrolla en este mismo horario: de 08.30 a 14.30 horas.

La Sección de Servicios Sociales está distribuida en distintas Unidades: Familia, Trabajo Social 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.

10.2 PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

De Enero a Agosto de 2019, 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 Agosto se incorpora un Auxiliar Administrativo al departamento, pero en Noviembre cesa en su contrato otro Auxiliar, quedando actualmente el Departamento con 3 Auxiliares Administrativos y 1 Técnico Especialista en segunda actividad.

10.3. 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.

El usuario/a que viene a nuestro servicio requiere una atención muy específica y personal y deber ser debidamente atendido/a 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 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.

10.4. 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, 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 los mismos.
 - 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.

Datos de envío de Documentación de 1 de Enero de 2019 a 30 de Noviembre de 2019:

ENVÍOS CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA, IGUALDAD Y NATALIDAD	10
ENVÍOS DIRECCION GENERAL DE LA DEPENDENCIA Y EL MAYOR	207
ENVÍOS DISCAPACIDAD	10
ENVÍOS PENSIÓN NO CONTRIBUTUVA	13
ENVÍOS RMI	206
ENVÍOS VIVIENDA	17
OTROS	23
TOTAL	486

10.5. EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN 2019

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 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.

10.6. NECESIDADES PARA EL 2020

Actualmente los recursos humanos con los que cuenta la Unidad Administrativa al inicio del año 2020 (3 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.

11. OBJETIVOS PARA EL AÑO 2020

Los OBJETIVOS planteados para el año 2020 se señalan a continuación

1- Contratación de personal suficiente para la reorganización de la Sección con el objetivo de mejorar la calidad en la gestión.

2- 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- Desarrollar un Proyecto para la atención a personas sin hogar.

4- Conveniar con la Fundación REDA:

- La creación de un **Punto de Encuentro** para la entrega y recogida de menores y las visitas supervisadas en custodias conflictivas.
- La intervención con menores expulsados de los Centros de Formación y aquellos que se encuentran fuera del circuito educativo formal (Aula Abierta).
- Proyecto de Intervención con menores adolescentes en riesgo social.

5- Desarrollo del Anexo V del Convenio de Atención Social Primaria con la Consejería de Políticas Sociales y Familia, sobre promoción del Voluntariado y Punto de Información del Voluntariado

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 a través de la aplicación Flexia.