

MEMORIA

AÑO 2023

SERVICIOS SOCIALES

SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES

Índice

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO	6
1.1. UBICACIÓN Y CONTACTO	7
1.2. HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO	8
1.3. DATOS GENERALES.....	8
2. INTRODUCCIÓN	10
2.1. INTRODUCCIÓN	11
3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	19
3.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES (SIUSS).....	20
3.2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.....	21
3.3. CONVENIO COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS CON CARGO A LOS FONDOS EUROPEOS PROCEDENTES DEL MECANISMO PARA LA RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA.....	22
4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL	23
4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES.....	24
4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2023	34
4.3. DATOS GENERALES DE INTERVENCIÓN DIRECTA EN SERVICIOS SOCIALES	41
5. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	42
5.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE U.T.S.....	43
5.2. PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SERVICIOS AÑO 2023	43
5.3. CONVOCATORIA DE AYUDAS DE COMEDOR ESCOLAR Y AYUDAS DESTINADAS A LA COMPRA DE LIBROS DE TEXTO Y MATERIAL ESCOLAR PARA EL CURSO 2023-2024.	46
5.4. EMERGENCIA SOCIAL.....	48
5.4.1. ANALISIS DE AYUDAS ECONÓMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL.....	48
5.4.2. DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA DE AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL.....	49
5.4.3. DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL.....	51
5.4.4. DISTRIBUCIÓN POR SECTORES DE POBLACIÓN	52
5.4.5. CONVENIO INTERADMINISTRATIVO ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID, A TRAVÉS DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL, Y EL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES PARA LA CONCESIÓN DE AYUDAS DE EMERGENCIA A FAMILIAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	

	POR EL IMPACTO DEL COVID 2022-2023, FINANCIADO AL 100% EN EL MARCO DE LOS RECURSOS REACT-UE DEL PROGRAMA OPERATIVO FSE DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2014-2020	53
6.	UNIDAD DE PERSONAS MAYORES	55
6.1.	INTRODUCCIÓN	56
6.2.	DATOS DEPENDENCIA	57
6.2.1.	GESTIÓN DE LA LEY DE DEPENDENCIA	59
6.3.	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)	60
6.3.1.	INTRODUCCIÓN	60
6.3.2.	OBJETIVOS DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	61
6.3.3.	SECTORES DE POBLACIÓN	62
6.3.4.	MODALIDADES DE ATENCIÓN	63
6.3.5.	POBLACIÓN ATENDIDA POR SECTORES DE POBLACIÓN Y MOVILIDAD DEL SERVICIO	64
6.3.6.	COSTE TOTAL HORAS SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	68
6.4.	SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	69
6.4.1.	INTRODUCCIÓN	69
6.4.2.	SECTORES DE POBLACIÓN	70
6.4.3.	COSTE DEL SERVICIO	71
6.4.4.	MOVILIDAD DEL SERVICIO	72
6.5.	CENTRO DE DÍA	75
6.6.	PROGRAMA DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA	75
6.6.1.	FUNDAMENTACIÓN	75
6.6.2.	OBJETIVOS	76
6.6.3.	POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDO	76
6.6.4.	PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS	77
6.6.5.	TIPOLOGÍAS DE LAS AYUDAS	77
6.6.6.	PRESUPUESTO	77
6.7.	COMEDOR DE MAYORES GLORIA FUERTES	77
6.8.	COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL, Y/O DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL	80
6.8.1.	RESUMEN ANUAL DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL Y/O DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL	81
6.8.2.	MOVILIDAD DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO	83
6.8.3.	PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS	84
6.8.4.	OTROS DATOS: MEJORAS DEL SERVICIO	85
7.	UNIDAD DE FAMILIA	86
7.1.	PROGRAMA DE FAMILIA	87
7.1.1.	INTRODUCCIÓN	87
7.1.2.	POBLACIÓN ATENDIDA DESDE EL PROGRAMA DE FAMILIA	91

7.1.3. TIPOLOGÍA DE FAMILIAS SEGÚN EL NÚCLEO DE CONVIVENCIA	92
7.1.4. INDICADORES DE RIESGO	97
7.1.5. CONSEJO LOCAL DE INFANCIA SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES: COMISIÓN DE APOYO FAMILIAR (CAF).....	101
7.1.5.1. METODOLOGÍA	101
7.1.5.2. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE CASOS ABORDADOS EN LAS SESIONES	101
7.1.6. PRESTACIONES Y RECURSOS TRAMITADOS DESDE SERVICIOS SOCIALES DURANTE 2023	104
7.1.7. OBJETIVOS PROGRAMA FAMILIA AÑO 2024	105
7.2. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES.....	105
7.2.1. SANSE CONCILIA 2023	105
7.2.1.1. CONCLUSIONES	110
7.2.2. CAMPUS DEPORTIVOS 2023	110
7.2.2.1. Desarrollo de la actividad.....	112
7.2.2.2. Evaluación:	115
7.2.2.3. Propuestas de mejora:.....	116
7.3. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y CÍVICO SOCIAL O VECINAL	116
7.4. PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (PEF)	124
7.4.1. INTERVENCIÓN REALIZADA.....	126
7.4.2. TIPO DE RÉGIMEN DE VISITAS	128
7.4.3. PROCEDENCIA DE LAS FAMILIAS	131
8. PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL.....	134
8.1. INTRODUCCIÓN	135
8.2. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN	138
8.3. PERSONAS SIN HOGAR	140
8.4. COMEDOR SOCIAL.....	146
8.5. PROYECTOS DE EMPLEO	149
8.5.1. ITINERARIO FORMATIVO COMO PERSONAL DE APOYO A LA CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR	149
8.5.2. SERVICIO DE INSERCIÓN Y ACTIVACIÓN LABORAL.....	151
9. PUNTOS DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO (PIV).....	160
9.1. ACTIVIDADES	161
9.2. ANEXO PARA LA RECOGIDA DE DATOS	162
9.2.1. VOLUNTARIOS	162
9.2.2. DATOS DE LAS PERSONAS INSCRITAS EN EL PIV DE 2023	163
9.3. ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO.....	166
9.4. EMPRESAS.....	171
10. UNIDAD ADMINISTRATIVA.....	172
10.1. INTRODUCCIÓN	173

10.2.	PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	174
10.3.	LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	174
10.4.	EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA EN 2023	176
10.5.	OBJETIVOS PARA EL 2024	179

1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

1.1. UBICACIÓN Y CONTACTO

Centros de Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes

Direcciones:	Centro Municipal de Servicios: C/ Federico García Lorca, s/n Centro Actúa: c/ Dos de Mayo, nº 6
Código postal:	28701
Teléfonos: Centralita:	91 654 01 43 – 91 659 22 34 91 654 08 22
Área:	Demarcación: 1.01.1
Correo electrónico:	serviciosociales@ssreyes.org

1.2. HORARIO ATENCIÓN AL PÚBLICO

	HORARIO
1 ENERO AL 14 JUNIO Y 16 SEPTIEMBRE A 31 DICIEMBRE	LUNES A VIERNES 8:30-14:30 h
15 JUNIO AL 15 SEPTIEMBRE	LUNES A VIERNES 8:30-14:00 h

1.3. DATOS GENERALES

La población total del municipio, según el dato referenciado en la página Web del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes: www.ssreyes.org, a fecha 04/09/2023, es de 94.975 habitantes, distribuidos por edades y sexo de la siguiente forma:

A fecha 04/09/2023	0-14	15-19	20-34	35-49	50-64	65-79	80-99	100-110	Totales
Hombres	7.859	2.782	7.748	11.511	9.398	5.260	1.373	2	45.933
Mujeres	7.455	2.577	7.968	12.477	10.191	6.321	2.037	16	49.042
Total	15.314	5.359	15.716	23.988	19.589	11.581	3.410	18	94.975

Y según nacionalidad:

PAÍS	N.º HABITANTES
España	82.729
Colombia	1.500
Venezuela	1.243
Paraguay	899
Rumanía	898
Perú	878
Italia	669
Marruecos	521
Resto nacionalidades	5.638

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

- El mayor número de habitantes se sitúa en edades comprendidas entre los 35 y los 49 años, seguido de la población de 50 a 64 años. La media de edad de los varones es de 39,82 años y de las mujeres de 41,84. Esto se traduce en que la media de edad total de los ciudadanos de San Sebastián de los Reyes es de 40,83 años.
- La población extranjera representa el 12,89% del total de población. De estos ciudadanos el 46,13% son mujeres y el 53,87% son hombres.
- La población con valoración del grado de discapacidad (datos referenciados en la web municipal, relativos al año 2022) representa el 4,92% del total (4.679 personas), observándose que continúa aumentando su número cada año. En relación al tipo de discapacidad, destaca la psíquica (57,34%), seguida de la física (52,85%), la sensorial (11,86%) y la enfermedad mental (9,89%).

2. INTRODUCCIÓN

2.1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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

Se clasifican en garantizadas y condicionadas (entendiendo como tales las sujetas para su concesión a la disponibilidad de recursos y a los criterios de prioridad) y, según su contenido, en prestaciones de servicio y económicas.

Prestaciones de servicio garantizadas y condicionadas

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

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

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

Prestaciones económicas garantizadas y condicionadas

Son prestaciones garantizadas, en los términos establecidos normativamente:

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

- Ayudas de pago único para mujeres víctimas de violencia de género.

Son prestaciones condicionadas:

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

El Centro de Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes cuenta en su plantilla (diciembre de 2023) con: Directora General de Cohesión Social, Jefa de Sección; tres Jefaturas de Unidad, 15 Trabajadoras Sociales, dos Educadores Sociales, dos Psicólogas, una Técnica Medio como personal de apoyo, una Técnica Administrativa, dos Auxiliares Administrativos y una Técnica Especialista asignada a la Unidad Administrativa, organizándose en las siguientes Unidades:

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

Los datos que aporta esta Memoria 2023 ponen de manifiesto el trabajo realizado por una de las Secciones Municipales con mayor volumen de gestión. A lo largo del año se han invertido en Servicios Sociales 3.700.344,22 € (incluyendo gastos de personal, mantenimiento y programas). Una parte del gasto en Servicios Sociales se financia por la Comunidad de Madrid, a través del Convenio Único para el Desarrollo de la Atención Social Primaria por los Servicios Sociales de las Entidades Locales para 2023 (dotado por parte de la Comunidad de Madrid con una cantidad de 824.520,68 €).

El número total de personas usuarias atendidas en Servicios Sociales Municipales, a lo largo del año 2023, ha sido de 6.538.

Las intervenciones de los diferentes profesionales de la Sección de Servicios Sociales se han realizado sobre una totalidad de 3.110 expedientes personales/familiares, de los cuales 1.108 han sido expedientes nuevos (abiertos a lo largo del año 2023), correspondiéndose con un total de 2.291 personas usuarias que, por primera vez, han acudido a Servicios Sociales.

Con relación al perfil de las personas usuarias totales atendidas en Servicios Sociales, diferenciadas por colectivos, indicar que, en su mayor parte, han pertenecido a los colectivos: familia, personas mayores e inmigrantes.

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

Durante el año 2023 se han mantenido los Servicios y Proyectos existentes en años anteriores: Servicio de Mediación Familiar, Punto de Encuentro Familiar, Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria, Servicio de Comida a Domicilio, plaza convenida en Centro de Día Activa, Convenio con la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios para el comedor social y Proyectos de Empleo.

En referencia a las demandas planteadas por los/as ciudadanos/as del municipio, atendidos a lo largo del año, se concentran en tres grandes grupos: en primer lugar: demandas de prestaciones técnicas profesionales de apoyo a la unidad de convivencia; en segundo lugar: demandas de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos y, en tercer lugar: demandas de prestaciones económicas para cubrir necesidades de subsistencia.

En relación a las prestaciones económicas propias del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, destinadas a paliar situaciones de necesidad económica (Ayudas de Emergencia Social), indicar que el número total de ayudas gestionadas durante el año 2023 ha sido de 4.616, destinando un importe total de 1.419.152,64 €.

En este año se ha gestionado la convocatoria pública de subvenciones destinadas a la concesión de Ayudas de Comedor Escolar y Ayudas para la compra de Libros de Texto y Material Escolar para el curso 2023/204. Se han

concedido Ayudas de Comedor Escolar a 1.080 menores por un importe total de 324.000 € y Ayudas para la adquisición de Libros de Texto y Material Escolar a 1.471 menores por un importe de 253.850 €. En relación a esta convocatoria hay que destacar los siguientes hechos:

- El importe asignado a la convocatoria en el año 2023 ha aumentado, en relación al año previo, en un total de 327.850 € (un 56,74%), que han supuesto un incremento de 194.000 € en Ayudas de Comedor Escolar y de 133.850 € en Ayudas para Libros de Texto y Material Escolar.
- En relación al número total de menores beneficiarios/as de las ayudas, señalar que se ha incrementado en el año 2023 un 55,35% el número total de menores beneficiarios/as. Concretamente, ha habido un aumento de 644 menores a quienes se les ha concedido Ayuda de Comedor Escolar y de 768 menores beneficiarios/as de Ayudas para Libros de Texto y Material Escolar.

Las personas mayores y las personas en situación de dependencia del municipio se han beneficiado de prestaciones y servicios destinados a mejorar la calidad de vida, el mantenimiento en el entorno habitual, la promoción de la autonomía y la atención a la dependencia: Servicio de Ayuda a Domicilio, Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, Plaza convenida en Centro de Atención Diurna, Servicio de Comida a Domicilio, Ayuda para la alimentación en Centros de Atención Diurna y Ayuda Complementaria para la Mejora de las Condiciones de Habitabilidad de la Vivienda Habitual. De todos los servicios y prestaciones señalados se han beneficiado un total de 1.640 ciudadanos/as (626 personas más que en el año 2022) y el gasto total aportado por el Ayuntamiento ha ascendido a 659.420,26 €.

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, que, en el año 2023 han sido 39, para los cuales se han puesto en marcha medidas de guarda o tutela residencial, en familia extensa o en familia alternativa. Desde la Unidad de Familia se presta apoyo especializado a las familias y menores en situación de vulnerabilidad (riesgo, desamparo y/o conflicto social) por parte de equipos interdisciplinares, con el objetivo de garantizar la protección de los menores, evitar su institucionalización y favorecer la adquisición o recuperación de

funciones y habilidades personales y sociales, que faciliten la integración y la convivencia socio-familiar. A lo largo del año 2023 se ha intervenido con 248 familias.

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

- Sanse Concilia: Tardes del Cole, Primeros del Cole y Días no lectivos: 859 plazas ocupadas por una totalidad de 254 menores.
- Campus Deportivos: 783 plazas ocupadas por 369 menores.

El importe total de las actividades para estos niños, niñas y adolescentes ha ascendido a 92.881,78 €.

Desde el Servicio de Mediación Familiar y Resolución de Conflictos cívico-sociales o vecinales, puesto en marcha en el mes de septiembre de 2022, se han atendido un total de 45 casos (42 relativos a mediación familiar y 3 relativos a mediación vecinal). El coste del Servicio ha ascendido a 48.607,92 €.

El Punto de Encuentro Familiar, recurso municipal considerado como Servicio Social especializado, en el que se presta atención profesional orientada a garantizar y facilitar, con carácter temporal que los hijos/as menores puedan tener relación con su padre, madre, familia de ambos, persona que tenga atribuida la tutela o la guarda en la situaciones que resulten de los procesos de familia y otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso o hasta que lo determine la autoridad judicial, ha atendido, a lo largo del año, a 77 familias y a un total de 107 menores. El coste de este servicio ha sido de 53.636,04 €.

Desde la Unidad de Inclusión Social, se ha atendido a un total de 103 personas, de las cuales 37 eran personas sin hogar. Y desde esta Unidad se ha llevado a cabo la coordinación de:

- El Convenio de Colaboración suscrito por el Ayuntamiento y la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios para el Comedor Social, al que Servicios Sociales deriva usuarios a lo largo del año, concretamente 30 personas/día, que ha supuesto una inversión de 36.300 € anuales en este año.
- Los dos Proyectos de Empleo gestionados mediante contratos de servicios:
 - Itinerario Formativo como Personal de Apoyo a la Conciliación Familiar y Laboral: se han beneficiado de este itinerario 23 personas y su coste ha ascendido a 28.665 €.
 - Servicio de Inserción y Activación Laboral, en el que han participado 210 personas y su coste ha sido de 98.172,03 €.

Por último, señalar que, en el año 2023, se han ejecutado dos Convenios, financiados por Comunidad de Madrid:

- Convenio de colaboración con Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, para la ejecución de proyectos con cargo a los Fondos Europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia (MRR), a través del cual se financiaba el Subproyecto S33, destinado a la transformación tecnológica de los Servicios Sociales, con una aportación, por parte de los citados Fondos, de 60.849,28 €. Mediante este Convenio se ha dotado de equipos informáticos a los/as profesionales de Servicios Sociales (ordenadores, monitores y escáneres).
- Convenio interadministrativo entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, y el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes para la concesión de Ayudas de Emergencia a familias en situación de vulnerabilidad por el impacto del Covid 2022-2023, financiado al 100% en el marco de los recursos REACT-UE del Programa Operativo FSE de la Comunidad de Madrid 2014-2020. Mediante este Convenio se han concedido ayudas a 29 unidades familiares por un importe total de 80.818,62 €.

3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

3.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES (SIUSS)

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

Se configura a través de expedientes familiares y permite a los/as trabajadores/as sociales y a los/as restantes profesionales de la intervención social: educadores/as sociales y psicólogo/as de atención primaria de las Entidades Locales, la gestión de los mismos.

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

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

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

Los módulos de Maltrato Infantil, de Ayuda a Domicilio y Violencia de Género no se utilizan.

En este año 2023, igual que en años precedentes, no se han podido llevar a cabo tres tareas de desarrollo y mejora de SIUSS por falta de personal y elevada carga de trabajo de los/as profesionales de la Sección en activo, quedando pendientes para el año 2024:

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

2- Corrección de los expedientes con errores o incompletos, que no pueden contabilizarse como expedientes trabajados por el Centro de Servicios

Sociales en los volcados cuatrimestrales que realiza la Comunidad de Madrid y en la memoria anual.

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

3.2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

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

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

En relación a las restantes aplicaciones informáticas, de uso común en el Ayuntamiento, señalar que se ha establecido para toda la sección la utilización de Firmadoc, en sus funcionalidades de registro de entrada y salida, convenios, contratos, IQRS y gestión de expedientes por parte del personal administrativo, de la Jefatura de Sección, de las Jefaturas de Unidad de Apoyo y por parte de todas las trabajadoras sociales, educadoras y psicólogas. La aplicación de Padrón es utilizada habitualmente por todas las Trabajadoras Sociales y el personal de Administración.

El objetivo planteado con anterioridad de implementación de administración electrónica y del procedimiento de gestión electrónica de los servicios y las prestaciones económicas gestionadas por Servicios Sociales comenzó durante el último cuatrimestre del 2023 continuando en este año 2024 con el trabajo iniciado en el que centraremos nuestros esfuerzos en la eliminación del uso de papel dando prioridad a la digitalización de los procesos.

3.3. CONVENIO COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID Y EL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS CON CARGO A LOS FONDOS EUROPEOS PROCEDENTES DEL MECANISMO PARA LA RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA

En el mes de julio de 2022 se firmó el Convenio de colaboración con Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, para la ejecución de proyectos con cargo a los Fondos Europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia (MRR), a través del cual se financiaba el Subproyecto S33, destinado a la transformación tecnológica de los Servicios Sociales, con una aportación, por parte de los citados Fondos, de 60.849,28€.

El citado Subproyecto consistía en invertir en la mejora tecnológica de los Centros de Servicios Sociales de las entidades locales, incluyendo tanto el desarrollo tecnológico como el equipamiento necesario para la transformación digital (ordenadores, equipamiento audiovisual, etc.).

En el marco de este Convenio, en el año 2023, se formalizó un contrato de servicios para la compra de equipamientos tecnológicos necesarios en Servicios Sociales: ordenadores portátiles, escáneres y monitores. Concretamente, se han adquirido para los dos Centros de Servicios Sociales:

- 58 ordenadores portátiles, con un coste total de 43.157,89 €
- 32 escáneres, con un coste de 14.369,77 €
- 63 unidades monitor, con un coste de 11.772,96 €

La financiación de este Subproyecto, cuyo importe de IVA ha sido financiado por parte del Ayuntamiento, ha supuesto una importante mejora para Servicios Sociales, al dotar de ordenadores nuevos, escáneres y pantallas a la mayor parte de los/as profesionales de los Centros de Servicios Sociales y a los nuevos profesionales que se han ido incorporando y a los que se prevé lo harán en este año y sucesivos.

4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL

4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES

A) EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES.

En SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales), cada expediente recoge los datos de identificación del titular y de todos los miembros de la unidad familiar, los datos del hábitat, la historia social y otros datos complementarios y todas las intervenciones asociadas a todos ellos.

El número total de expedientes activos en el Centro de Servicios Sociales en el año 2023 ha sido de 3.110. De estos expedientes un total de 1.108 son nuevos (abiertos a lo largo del año).

Los datos de número total de expedientes SIUSS en el año 2023, así como el número total de usuarios/as atendidos son los siguientes:

N.º total expedientes con intervención 2023	3.110
N.º total expedientes nuevos	1.108
N.º total exp. antiguos con intervención	2.002
N.º total de usuarios/as atendidos	6.538
N.º total de usuarios/as nuevos atendidos	2.291
N.º de usuarios/as antiguos con intervención	4.247

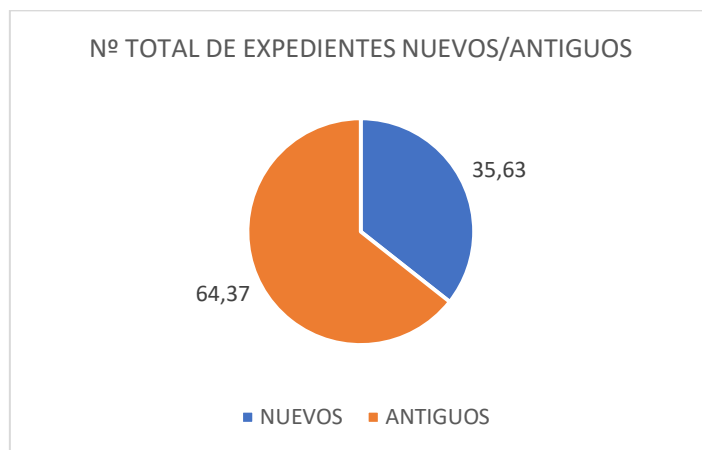
El número total de expedientes nuevos representa el 35,63% del total de expedientes con intervención en Servicios Sociales, frente a los expedientes antiguos (con intervenciones nuevas o antiguas actualizadas a lo largo del año) que suponen un 64,37% del total.

Por otra parte, en relación con la población atendida, hay que indicar que los/as usuarios/as antiguos/as (con expedientes abiertos antes de enero de 2023) representan un porcentaje del 64,96% del total. El porcentaje de usuarios/as nuevos es del 35,04%.

N.º TOTAL EXPEDIENTES NUEVOS / ANTIGUOS

EXP NUEVOS: 35,63%

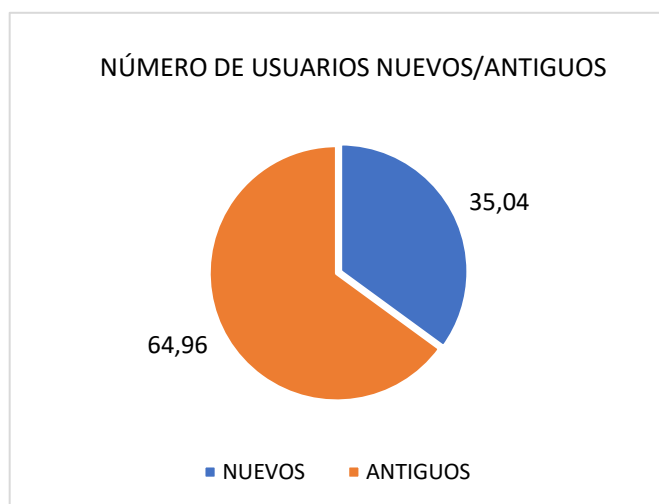
EXP ANTIGUOS: 64,37%



N.º TOTAL USUARIOS NUEVOS / ANTIGUOS

USUARIOS NUEVOS: 35,04%

USUARIOS ANTIGUOS: 64,96%



En relación con los tres años anteriores: 2020, 2021 y 2022, en el año 2023, se observan los siguientes datos de interés:

- Desde el año 2021 hasta el año 2023 se observa un incremento paulatino en el número total de personas usuarias nuevas, equiparándose el dato del último año al relativo al año 2020.

- El número total de personas usuarias atendidas (nuevas y antiguas) del año 2023 se mantiene similar al del año 2022.

- En el año 2023 el número de expedientes nuevos y antiguos de acerca al número de los años 2020 y 2021 y disminuye en relación al año 2022.

- El total de expedientes nuevos abiertos en el año 2023 es inferior al del año 2022, siendo similar al del año 2020.

- El porcentaje total de población atendida, en el año 2023 en Servicios Sociales, representa el 6,88% del total de población del municipio, lo que supone una disminución del 0,31% en relación al año 2022 y un aumento del 0,46% en relación al año 2021.

EXPEDIENTES/ PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
N.º PERSONAS USUARIAS NUEVAS ATENDIDAS	2.359	1.395	1.801	2.291
N.º TOTAL PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS	7.530	5.893	6.626	6.538
N.º TOTAL EXPEDIENTES CON INTERVENCIÓN	3.312	3.032	4.046	3.110
N.º TOTAL EXPEDIENTES NUEVOS	1.114	866	1.224	1.108
% POBLACIÓN ATENDIDA EN RELACIÓN A LA POBLACIÓN TOTAL DEL MUNICIPIO (94.975 HAB.)	8.16%	6,42%	7,19%	6,88%

B) INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES

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

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

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

El Centro de Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes cuenta en su plantilla (diciembre de 2023) con: Directora General de Cohesión Social, Jefa de Sección; tres Jefaturas de Unidad, 15 Trabajadoras Sociales, dos Educadores Sociales, dos Psicólogas, una Técnica Medio como personal de apoyo, una Técnica Administrativa, dos Auxiliares Administrativos y una Técnica Especialista asignada a la Unidad Administrativa.

C) DATOS DE LAS INTERVENCIONES EN 2023

A continuación, indicamos los datos de las intervenciones realizadas en los 1.108 expedientes nuevos, abiertos en el año 2023, y el número de personas usuarias beneficiarias de las mismas.

Frente a esos datos se sitúan los de las intervenciones totales (usuarios/as nuevos/as y antiguos/as) llevadas a cabo en el Centro de Servicios Sociales durante el año que forman parte de los 3.110 expedientes activos.

**DATOS DE INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES EN
EXPEDIENTES NUEVOS 2023**

Expedientes nuevos 2023	1.108
N.º Intervenciones Expedientes nuevos 2023	1.577
N.º usuarios intervenciones 2023	2.291

**DATOS DE INTERVENCIONES TOTALES EN SERVICIOS SOCIALES AÑO
2023 (EXPEDIENTES TOTALES: nuevos y antiguos)**

Total, Expedientes 2023	3.110
N.º Total intervenciones Expedientes 2023	4.266
N.º usuarios intervenciones 2023	6.538

De estos datos, se deduce que:

- a- Como en años anteriores, el mayor número de intervenciones se realiza con expedientes antiguos, en relación con personas y/o familias que presentan múltiples problemáticas y carencias, que requieren de intervenciones prolongadas en el tiempo y que precisan de la participación (en muchos casos) de diferentes profesionales del Trabajo Social, la

Educación Social y la Psicología, con una amplia dedicación horaria y la gestión de multiplicidad de ayudas y recursos.

- b- En ambos casos es mayor el número de intervenciones que el número de expedientes puesto que, con una misma persona o unidad familiar, habitualmente se llevan a cabo varias actuaciones (con los mismos o con diferentes miembros de la familia).

DEMANDAS EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2023

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

En el siguiente cuadro se desglosan las diferentes demandas planteadas por las personas usuarias nuevas en la primera intervención del expediente abierto a lo largo del año 2023 (por tanto, no de las demandas sucesivas), teniendo en cuenta que usuarios/as de una intervención son todos aquellos miembros de la unidad familiar beneficiarios directos del recurso aplicado en esa intervención concreta:

DEMANDAS USUARIOS/AS EXPEDIENTES NUEVOS 2023 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS)

Usuarios/as por grupo de demandas	N.º usuarios/as	% Total
Información, orientación, valoración y movilización de recursos	688	32,26%
Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio	1.211	56,77%
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	6	0,28%
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	70	3,28%
Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia	158	7,41%
TOTALES	2.133	100,00%

Frente a las demandas de personas usuarias nuevas, se sitúan las demandas planteadas por la totalidad de los/as usuarios/s atendidos/as, durante el año 2023, en Servicios Sociales:

DEMANDAS USUARIOS/AS TOTALES AÑO 2023 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS)

Usuarios/as por grupo de demandas	N.º usuarios/as	% Total
Información, orientación, valoración y movilización de recursos	1.610	25,63%
Prestaciones y actuaciones apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio	3.778	60,15%
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	18	0,29%
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	231	3,68%
Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia	644	10,25%
TOTALES	6.281	100,00%

De ambos cuadros, se deducen tres grandes grupos de demandas de las personas usuarias nuevas y antiguas atendidas en Servicios Sociales a lo largo del año 2023:

- En primer lugar, demandas de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial, que incluyen las demandas de apoyos técnicos profesionales.
- En segundo lugar, las demandas de información, orientación, valoración y movilización de recursos.
- En tercer lugar, las demandas de recursos complementarios para cobertura de necesidades básicas.

RECURSOS APLICADOS EN EL AÑO 2023

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

RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2023 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS)

Usuarios/as por grupo de recursos aplicados	N.º usuarios/as	% Total
Información, orientación, valoración y movilización de recursos	672	31,46%
Prestaciones y actuaciones apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio	1.220	57,12%
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	5	0,23%
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	67	3,14%
Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia	172	8,05%
TOTALES	2.136	100,00%

RECURSOS TOTALES APLICADOS AÑO 2023 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS)

Usuarios/as por grupo de recursos aplicados	N.º usuarios/as	% Total
Información, orientación, valoración y movilización de recursos	1.632	25,75%
Prestaciones y actuaciones apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio	3.776	59,59%
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	16	0.25%
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	196	3,09%
Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia	717	11.31%
TOTALES	6.337	100,00%

Los datos señalan, tanto en caso de expedientes nuevos como antiguos, el predominio de los siguientes recursos aplicados:

- En primer lugar, los recursos de apoyo técnico profesional a la unidad de convivencia.
- En segundo lugar, los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos.
- En tercer lugar, las prestaciones económicas para dar cobertura a necesidades básicas.

4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2023

A) POR SECTOR DE REFERENCIA

SECTOR REFERENCIA PERSONAS USUARIAS NUEVAS 2023 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS. Dato: número total personas usuarias de diferentes intervenciones)

SECTOR DE REFERENCIA	N.º PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
FAMILIA	474	20,69%
INFANCIA	19	0,83%
JUVENTUD	8	0,35%
MUJER	40	1,75%
PERSONAS MAYORES	537	23,44%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	135	5,89%
MINORÍAS ÉTNICAS	4	0,17%
PERSONAS SIN HOGAR	14	0,61%
REFUGIADOS Y ASILADOS	45	1,96%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	1	0,04%

SECTOR DE REFERENCIA	N.º PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD	109	4,76%
INMIGRANTES	905	39,50%
TOTALES	2.291	100%

SECTOR REFERENCIA PERSONAS USUARIAS TOTALES 2023 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS. Dato: número total personas usuarias de diferentes intervenciones)

SECTOR DE REFERENCIA	N.º PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
FAMILIA	1.939	29,66%
INFANCIA	126	1,93%
JUVENTUD	9	0,14%
MUJER	154	2,36%
PERSONAS MAYORES	1.640	25,08%

SECTOR DE REFERENCIA	N.º PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	396	6,06%
RECLUSOS Y EXRECLUSOS	3	0,05%
MINORÍAS ÉTNICAS	97	1,48%
PERSONAS SIN HOGAR	55	0,84%
DROGODEPENDIENTES	6	0,09%
REFUGIADOS Y ASILADOS	112	1,71%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	34	0,52%
COLECTIVOS SITUACIÓN NECESIDAD POR CATÁSTROFES O RIESGOS	219	3,35%
ENFERMOS TERMINALES	1	0,02%
OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD	261	3,99%
INMIGRANTES	1.486	22,73%
TOTALES	6.538	100%

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

- En los usuarios/as nuevos/as destaca como colectivo mayoritario el de personas inmigrantes; en segundo lugar, personas mayores y, en tercer lugar, familia.
- En los usuarios/as totales destaca como colectivo predominante el de familia, seguido de personas mayores y, en tercer lugar, el colectivo de personas inmigrantes.

B) POR EDAD, SEXO Y NACIONALIDAD

El sexo y la edad de las personas usuarias nuevas y de la totalidad de las mismas se distribuyen de la siguiente forma (Fuente: Aplicación Informática SIUSS. Dato: número total personas usuarias sin repetición)

SEXO	PERSONAS USUARIAS NUEVAS	%TOTAL	TOTAL, PERSONAS USUARIAS	%TOTAL
VARON	642	40,71%	1.987	40,00%
MUJER	935	59,29%	2.980	60,00%
TOTALES	1.577	100,00%	4.967	100,00%

EDAD	PERSONAS USUARIAS NUEVAS	%TOTAL	TOTAL, PERSONAS USUARIAS	%TOTAL
HASTA 6	112	7,10%	311	6,26%
7 a 18	197	12,49%	801	16,13%
19 a 30	226	14,33%	536	10,79%
31 a 45	321	20,36%	1.028	20,70%
46 a 64	272	17,25%	927	18,66%
65 a 84	351	22,26%	918	18,48%
85 a 100	96	6,09%	441	8,88%
MÁS 100	2	0,13%	5	0,10%
TOTALES	1.577	100%	4.967	100%

Se deducen, de ambos cuadros, las siguientes conclusiones:

- En el total de la población atendida y en los/as usuarios/as nuevos/as, el sexo predominante es mujer.
- Las edades predominantes, en la totalidad de la población atendida y en las personas usuarias nuevas, son las comprendidas en la franja de 31 a 64 años, seguida de los mayores de 65 años y, en tercer lugar, de los menores de 18 años.

La nacionalidad de las personas atendidas en Servicios Sociales se refleja en los siguientes cuadros (Fuente: Aplicación Informática SIUSS. Dato: número total personas usuarias sin repetición)

NACIONALIDAD	PERSONAS USUARIAS NUEVAS	%TOTAL
ESPAÑA	861	53,51%
COLOMBIA	166	10,32%
PERÚ	142	8,83%
VENEZUELA	107	6,65%
PARAGUAY	66	4,10%
MARRUECOS	32	1,99%
OTRAS NACIONALIDADES	235	14,61%
TOTAL	1.609	100%
TOTAL, POBLACIÓN EXTRANJERA	748	46,48%

NACIONALIDAD	TOTAL, PERSONAS USUARIAS	%TOTAL
ESPAÑA	3.255	65,53%
COLOMBIA	317	6,38%
PERÚ	250	5,03%
VENEZUELA	244	4,91%
PARAGUAY	157	3,16%
MARRUECOS	154	3,10%
OTRAS NACIONALIDADES	590	11,89%
TOTAL	4.967	100%
TOTAL, POBLACIÓN EXTRANJERA	1.712	34,47%

Los usuarios/as nuevos/as y la totalidad de usuarios/as atendidos/as en Servicios Sociales son mayoritariamente españoles con un porcentaje más elevado en el caso de la totalidad de usuarios/as: concretamente un 65,53% del total de personas usuarias son españolas frente a un 34,47% de población extranjera.

Las nacionalidades con mayor presencia, en caso de los usuarios de Servicios Sociales extranjeros, tanto en el caso de personas usuarias nuevas como en personas con expediente abierto antes de 1 de enero de 2022, son Colombia, Perú, Venezuela, Paraguay y Marruecos.

Con todos estos datos, se define un **PERFIL TIPO DE USUARIO/A DE SERVICIOS SOCIALES EN EL AÑO 2023** (coincidente con el perfil indicado en las memorias de años anteriores): **MUJER, DE 31 A 45 AÑOS, ESPAÑOLA, FORMANDO PARTE DE UNIDADES FAMILIARES CON MENORES A CARGO.**

4.3. DATOS GENERALES DE INTERVENCIÓN DIRECTA EN SERVICIOS SOCIALES

La técnica fundamental, utilizada por los/as profesionales de Servicios Sociales, en las intervenciones con las personas usuarias, 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/Las profesionales de Servicios Sociales: Trabajadoras Sociales, Psicóloga, Educadores/as Sociales y otros Técnicos/as.

	AÑO 2022	AÑO 2023
N.º ENTREVISTAS	12.111	12.777
VISITAS A DOMICILIO	1.008	1058
GESTIONES TELEFÓNICAS	3.340	3507
INFORMES, DOCUMENTACIÓN	8.396	8.815

Durante el año 2023, se ha producido un aumento en el número de entrevistas, visitas a domicilio y gestiones telefónicas, en relación al trabajo directo con las personas usuarias de Servicios Sociales y, en consecuencia, un aumento en el trabajo indirecto, reflejado en el dato relativo a los informes y la documentación

5. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

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

El Centro de Servicios Sociales está organizado en una única Unidad de Trabajo Social (UTS) y cinco zonas, cada una de ellas correspondiente a una zona geográfica del municipio y atendida por una o dos Trabajadoras Sociales: concretamente tres zonas están atendidas por dos profesionales y dos zonas por una única Trabajadora Social.

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

5.2. PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SERVICIOS AÑO 2023

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

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

- Ayudas de Comedor y Ayudas destinadas a la compra de libros de texto y Material Escolar para el curso 2023/2024.
- Ayudas de Emergencia Social.
- Ayudas de Emergencia para el pago de Campus Deportivos.
- Ayudas económicas para conciliación familiar y laboral: Sanse Concilia.
- Ayudas económicas para alimentación de Personas Mayores en Centros de Mayores.

- Ayudas económicas para mejora de la habitabilidad de viviendas de Personas Mayores y Personas con Discapacidad.

Las diferentes prestaciones económicas gestionadas para la población atendida en Servicios Sociales a lo largo del año 2023, han supuesto una inversión que se desglosa en el siguiente cuadro:

PRESTACIONES ECONÓMICAS	IMPORTE PRESTACIONES CONCEDIDAS
AYUDAS COMEDOR ESCOLAR, MATERIAL ESCOLAR Y LIBROS DE TEXTO	577.850 €
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL	1.405.336,84 €
AYUDAS EMERGENCIA DE ALIMENTOS PARA PP. MAYORES	13.815,80 €
AYUDAS PARA CONCILIACIÓN (SANSE CONCILIA)	3.904,03 €
AYUDAS PARA CAMPUS DEPORTIVOS	88.977,75 €
AYUDAS HABITABILIDAD DE VIVIENDA	4.932,40 €
TOTAL	2.094.816,82 €

Los servicios prestados a la población han sido:

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.

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

Estos servicios han supuesto el siguiente gasto anual 2023:

SERVICIOS	IMPORTE SERVICIOS
AYUDA A DOMICILIO	436.008,55 €
TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	60.986,27 €
COMIDA A DOMICILIO	149.146,19 €
CENTRO DE DIA ACTIVA	3.414,45 €
MEDIACIÓN FAMILIAR	48.607,92 €
PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	53.636,04 €
PROYECTOS EMPLEO	126.837,03 €
COMEDOR SOCIAL	36.300 €
TOTAL	914.936,45 €

El presupuesto total destinado a prestaciones y servicios para la población del municipio atendida en Servicios Sociales, durante el año 2023, ha ascendido a 3.009.753,27 €. Se ha producido en este año, en relación al año precedente, un incremento en el importe destinado a prestaciones económicas y una pequeña disminución del importe destinado a los servicios. En relación al importe total dedicado a prestaciones y servicios hay que destacar que, en el año 2023, este importe ha experimentado un incremento de 156.965,99 €.

PRESTACIONES/SERVICIOS	AÑO 2022	AÑO 2023
Prestaciones económicas	1.934.841,17 €	2.094.816,82 €
Servicios	917.946,11 €	914.936,45 €
IMPORTE TOTAL	2.852.787,28 €	3.009.753,27 €

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

5.3. CONVOCATORIA DE AYUDAS DE COMEDOR ESCOLAR Y AYUDAS DESTINADAS A LA COMPRA DE LIBROS DE TEXTO Y MATERIAL ESCOLAR PARA EL CURSO 2023-2024.

La convocatoria pública de Ayudas de Comedor Escolar y Ayudas para Libros de Texto y Material Escolar para el curso 2023/2024 se inició el día 29 de agosto de 2023, finalizando el plazo de presentación de solicitudes el día 18 de septiembre.

El importe total inicial asignado para la convocatoria fue de 490.000 €, de los cuales 280.000 € iban destinados a Ayudas de Comedor Escolar y 210.000 € a Ayudas a la compra de Libros de Texto y Material Escolar. Este importe se amplió para poder cubrir la totalidad de las solicitudes presentadas, que cumplieran requisitos, invirtiéndose un total de 577.850 € en esta convocatoria, lo que supuso un incremento de 87.850 €.

Los datos comparativos de las convocatorias de los años 2023 y 2022, relativos a número de menores beneficiarios/as y cuantías totales asignadas a cada tipo de ayuda se reflejan en el siguiente cuadro:

AYUDAS COMEDOR ESCOLAR Y LIBROS DE TEXTO Y MATERIAL ESCOLAR	N.º TOTAL MENORES BENEFICIARIOS/AS	IMPORTE TOTAL AYUDAS CONCEDIDAS
AYUDAS COMEDOR 2022	436	130.000 €
AYUDAS COMEDOR 2023	1.080	324.000 €
AYUDAS LIBROS TEXTO Y MATERIAL ESCOLAR 2022	703	120.000 €
AYUDAS LIBROS TEXTO Y MATERIAL ESCOLAR 2023	1.471	253.850 €

El importe asignado a la convocatoria en el año 2023 ha aumentado, en relación al año previo, en un total de 327.850 € (un 56,74%), que han supuesto un incremento de 194.000€ en Ayudas de Comedor Escolar y de 133.850 € en Ayudas para Libros de Texto y Material Escolar.

En relación al número total de menores beneficiarios/as de las ayudas, señalar que se ha incrementado en el año 2023 un 55,35%. Concretamente, ha habido un aumento de 644 menores a quienes se les ha concedido Ayuda de Comedor Escolar y de 768 menores beneficiarios/as de Ayudas para Libros de Texto y Material Escolar.

5.4. EMERGENCIA SOCIAL.

5.4.1. ANALISIS DE AYUDAS ECONÓMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL

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

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

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, se han concedido un total de 4.616 Ayudas de Emergencia Social por un importe de 1.149.152,64 €.

En el siguiente cuadro se reflejan los datos de número total e importe total de ayudas de los últimos cuatro años.

	2020	2021	2022	2023
N.º TOTAL AES	6.729	5.987	4.830	4.616
IMPORTE TOTAL AES	1.771.901,54 €	1.780.364,24 €	1.537.999,79 €	1.419.152,64 €

Se observa que el número total de Ayudas de Emergencia Social y el importe total del año 2023, en relación al año 2022 (al igual que en años anteriores) ha disminuido. La causa de esta disminución se explica por dos hechos:

- La menor tramitación de Ayudas de Emergencia Social de Comedor Escolar por la convocatoria pública anual de Ayudas de Comedor Escolar

y Ayudas destinadas a la compra de Libros de Texto y Material Escolar, cuya cuantía ha ido experimentando, de año en año, un aumento paulatino, que ha sido muy elevado, tanto en número de ayudas como en presupuesto, en el año 2023.

- El incremento de presupuesto y, en consecuencia, del número de Ayudas de Emergencia Social gestionadas en los años 2020 y 2021, para hacer frente al aumento de la demanda por la pandemia por Covid-19.

5.4.2. DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA DE AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

En función del tipo de necesidad, demandada por el solicitante, y de la valoración de la situación, efectuada por las Trabajadoras Sociales, se establecen diferentes tipos de Ayudas de Emergencia Social:

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

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

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2023	N.º AYUDAS	% AYUDAS
FAMILIAR	1.893	41%
VIVIENDA	1.491	32,30%
VIVIENDA POBREZA ENERGÉTICA	156	3,38%
COMPLEMENTARIA: TRANSPORTE/GASTOS MÉDICOS...	200	4,33%
COMEDOR ESCOLAR	395	8,56%
ESCUELAS INFANTILES	341	7,39%
ALIMENTOS	133	2,88%
OTRAS AYUDAS EXCEPCIONALES	7	0,16%
TOTAL	4.616	100%

Por tipología de ayudas, durante el año 2023, destacan, en primer lugar, las Ayudas Familiares; en segundo lugar, se sitúan las Ayudas de Vivienda (incluyendo las destinadas a cubrir gastos de suministros - Ayudas de Pobreza Energética-) y, en tercer lugar, las Ayudas para el pago de Comedor Escolar y Escuelas Infantiles.

5.4.3. DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2023	IMPORTE	% GASTO
FAMILIAR	535.559,57 €	37,74%
VIVIENDA	645.829,63 €	45,51%
VIVIENDA POBREZA ENERGÉTICA	44.836,61 €	3,16%
COMPLEMENTARIA: TRANSPORTE/GASTOS MÉDICOS	34.458,67 €	2,43%
COMEDOR ESCOLAR	56.308,68 €	3,96%
ESCUELAS INFANTILES	87.223,08 €	6,14%
ALIMENTOS	13.815,80 €	0,97%
OTRAS AYUDAS EXCEPCIONALES	1.120,60 €	0,09%
TOTAL	1.419.152,64 €	100%

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

5.4.4. DISTRIBUCIÓN POR SECTORES DE POBLACIÓN

COLECTIVO	N.º AYUDAS	PORCENTAJE
FAMILIA	1.767	38,28%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	173	3,75%
MINORÍAS ÉTNICAS	63	1,36%
INMIGRANTES	1.589	34,42%
PERSONAS MAYORES	281	6,09%
MUJER	263	5,70%
REFUGIADOS Y ASILADOS	233	5,05%
OTROS COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD (COVID...)	106	2,30%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	25	0,54%
DROGODEPENDIENTES	1	0,02%
RECLUSOS Y EXRECLUSOS	6	0,13%
PERSONAS SIN HOGAR	109	2,36%
TOTAL	4.616	100%

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

- El sector de población al que pertenecen la mayoría de las unidades familiares receptoras de ayudas es familia, seguido del sector inmigrantes, que, si se añade al sector refugiados y asilados, superaría al sector de familia (al incluir un total de 1.822 ayudas y un porcentaje del 39,47%).

- Destacar en tercer y cuarto lugar el número de ayudas tramitadas a personas del sector de población mujer y del sector de personas sin hogar.

5.4.5. CONVENIO INTERADMINISTRATIVO ENTRE LA COMUNIDAD DE MADRID, A TRAVÉS DE LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL, Y EL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES PARA LA CONCESIÓN DE AYUDAS DE EMERGENCIA A FAMILIAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD POR EL IMPACTO DEL COVID 2022-2023, FINANCIADO AL 100% EN EL MARCO DE LOS RECURSOS REACT-UE DEL PROGRAMA OPERATIVO FSE DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2014-2020

El Convenio entre Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes se firmó el 7 de mayo de 2022. El 2 de noviembre de 2022, la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, aprobó las normas reguladoras y el procedimiento de concesión directa de Ayudas de Emergencia a familias en situación de vulnerabilidad económica y/o social producida por el impacto del Covid-19, financiadas por este Convenio. El período de presentación de solicitudes de esta convocatoria pública de ayudas se inició el día siguiente a su publicación en el BOCM (18/11/2022) y finalizó el día 30/06/2023.

Las ayudas gestionadas en el marco de este Convenio y definidas en las normas reguladoras de la convocatoria pública, se han considerado Ayudas de Emergencia Social, entendiendo como tales aquellas prestaciones económicas de carácter extraordinario, cuya finalidad es dar cobertura a las necesidades

básicas de personas y familias en situación de emergencia social en el municipio de San Sebastián de los Reyes consecuencia de la crisis provocada por la COVID-19. Y, a estos efectos, se define como situación de emergencia social aquella situación económica definida por el agotamiento de prestaciones en la unidad de convivencia, la pérdida de ingresos regulares y suficientes, o carencia de los mismos para hacer frente a las necesidades básicas. Las ayudas iban destinadas a cubrir los siguientes objetivos: dar respuesta a necesidades básicas (tomando como referencia lo regulado en el artículo 142 del Código Civil) y apoyar procesos de intervención desarrollados por los Servicios Sociales municipales con personas y familias para su inclusión social y el acceso al mercado de trabajo.

Se presentaron 31 solicitudes, siendo concedidas 30, de las que se han beneficiado 29 unidades familiares.

El importe total de las ayudas concedidas ha sido de 80.818,62 €.

6. UNIDAD DE PERSONAS MAYORES

6.1. INTRODUCCIÓN

El perfil de personas que se atienden en la Unidad de Personas Mayores, es fundamentalmente de personas de más de 65 años y/o personas con dependencia reconocida por la Comunidad de Madrid.

En este equipo trabajan cuatro trabajadoras sociales, de las cuales una ejerce funciones de jefatura y otra trabaja a media jornada.

Los objetivos de la unidad son los siguientes:

- Ofrecer atención es ofrecer información, valoración, orientación y movilización de recursos a la población mayor y/o dependiente del municipio.
- Detectar y cubrir necesidades de la población.
- Planificación de actuaciones destinadas a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Realizar seguimiento de los contratos de servicios municipales (SAD, TAD y comida a domicilio).
- Evaluación las diferentes actuaciones desarrolladas en la Unidad.

Las actuaciones directas de las profesionales se llevan a cabo con entrevistas, visitas a domicilio, gestiones telefónicas, etc. La gestión indirecta con la grabación de datos en las aplicaciones, gestión de expedientes, coordinación interna entre el propio equipo y externas con otros profesionales implicados en las intervenciones de cada caso, el seguimiento de los contratos de ayuda a domicilio, teleasistencia y comida a domicilio que se especifican más adelante.

En los últimos años observamos cada vez con más incidencia la situación de soledad no deseada que sufren las personas mayores. Es importante abordar esta necesidad de atención. Desde los servicios sociales se detectan situaciones que necesitan de nuestra intervención ofreciendo un intenso acompañamiento y

poniendo en funcionamiento un engranaje de recursos municipales y coordinaciones con las diferentes entidades que puedan minimizar el sufrimiento del mayor y promuevan su bienestar.

En muchas de las actuaciones propias de la atención directa con las personas mayores, detectamos situaciones de conflictividad familiar en las que la intervención se centra en la mediación, apoyo emocional y acompañamiento en la búsqueda de alternativas que puedan mejorar la calidad de vida de las familias y fundamentalmente de las personas mayores.

6.2. DATOS DEPENDENCIA

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

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

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

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

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

Durante el año 2023, las gestiones relacionadas con la valoración de la situación de dependencia y el acceso a las prestaciones del sistema, así como con la gestión de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia Domiciliaria municipales, han supuesto una gran parte de la demanda de atención en Servicios Sociales.

6.2.1. GESTIÓN DE LA LEY DE DEPENDENCIA

Durante todo el año 2023, 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 la Comunidad de Madrid las solicitudes, con el objeto de iniciar cuanto antes el procedimiento administrativo.

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

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

Además de las gestiones y tramitaciones relacionadas con la Ley de Dependencia, se han continuado con las tramitaciones de ayudas económicas y servicios municipales tales como Teleasistencia Domiciliaria, Ayuda a Domicilio y Comida a Domicilio. En relación a los centros de Mayores que ofrecen el servicio de comedor, durante el año 2023, se ha mantenido la tramitación de subvenciones para la comida en el servicio de cafetería del Centro de Mayores de la localidad de titularidad municipal, Gloria Fuertes. Además de este centro, a partir de finales de noviembre del 2023, se ha vuelto a iniciar en el Centro de Mayores dependiente de la Comunidad de Madrid este servicio, ofreciendo

también desde Servicios Sociales la subvención a los ciudadanos que lo soliciten y que cumplan los requisitos establecidos en los baremos municipales.

6.3. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

6.3.1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) es una de las Prestaciones Básicas de los Servicios Sociales Municipales. Se trata de una prestación pública, que tiene como objetivo facilitar la autonomía personal, en el medio habitual, a personas y familias que se hallen en situaciones de especial vulnerabilidad, para llevar a cabo las acciones que exige la convivencia en el hogar, en la vida familiar y en la comunidad.

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

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

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

En el año 2023, 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 lo tienen aprobado en el Programa Individual de Atención (PIA) correspondiente al Servicio de Ayuda a Domicilio. Solo en casos excepcionales y tras la valoración de la Trabajadora Social, atendiendo a las necesidades sociales de determinados usuarios/as, se ha concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, aun recibiendo prestación o servicio a través de la Ley de Dependencia.

La empresa contratada para la ejecución de este servicio es SANIVIDA, que ha contado con 31 Auxiliares y una Coordinadora (Trabajadora Social).

Por parte de Servicios Sociales, la información, valoración y posterior tramitación y seguimiento del SAD se ha realizado por parte de las Trabajadoras Sociales de la unidad de mayores fundamentalmente. Las labores de coordinación de dicho servicio han estado a cargo de la Jefa de Unidad de Personas Mayores.

6.3.2. 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.

6.3.3. SECTORES DE POBLACIÓN

- **Personas Mayores:**

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

- **Personas con Discapacidad:**

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

- **Menores y Familia:**

Familias con menores que, por distintas circunstancias, se encuentran en situaciones de riesgo personal y/o conflictos familiares que dificultan la atención adecuada de los mismos. Estos servicios se coordinan con el equipo de familia, haciendo un trabajo y seguimiento conjunto que busca mejorar la calidad de vida tanto de los beneficiarios como de sus familias.

SECTORES DE POBLACIÓN SAD A 31/12/2023

SECTOR	% BENEFICIARIOS/AS
PERSONAS MAYORES	87,55%
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	11,45%
FAMILIA	1%
TOTAL	100%

En relación a los sectores de población atendidos en el servicio, se observa un pequeño porcentaje de atención a menores y familia, pero, sin embargo, en comparación con otros años se ha visto un aumento en este sentido por la importancia que desde los Servicios Sociales damos a la atención a este sector de población.

6.3.4. MODALIDADES DE ATENCIÓN

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

- Atención doméstica en la que se podrán incluir las siguientes actividades:
 - Limpieza o ayuda a la limpieza de la vivienda
 - Preparación de alimentos en el hogar
 - Lavado planchado y repaso de ropa
 - Adquisición de alimentos y otras compras por cuenta del usuario
 - Limpiezas no cotidianas de la vivienda

- Atención personal, podrá incluir:
 - Apoyo a la higiene personal
 - Apoyo personal para comer
 - Apoyo para movilización dentro del hogar
 - Adiestramiento en la realización de actividades de la vida diaria
 - Acompañamiento fuera del domicilio

- Atención mixta: incluye tareas de las dos modalidades anteriores.

TIPOS DE ATENCIÓN SAD

TIPOS DE ATENCIÓN	% BENEFICIARIOS/AS
ATENCIÓN DOMÉSTICA	56%
ATENCIÓN PERSONAL	5%
ATENCIÓN MIXTA	39%
TOTAL	100%

El colectivo que más ayuda requiere para atención doméstica es el de mayores de 80 años, con 75 usuarios beneficiarios de esta prestación, seguido de los mayores de entre 65 y 79 años, con 41 usuarios en esta franja.

En cuanto a la atención mixta, los mayores de 80 años tienen concedidas el número de horas más alto, siendo dos horas a la semana y excepcionalmente tres horas el máximo de tiempo que se puede conceder.

Por último, en cuanto a la atención personal, se observa que el colectivo de Mayores de 80 años requiere el mayor número de horas prestadas para esta modalidad de atención, con un total de 53 usuarios, seguido del colectivo de personas con Discapacidad con 14 usuarios.

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

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

	POBLACIÓN ATENDIDA: PERSONAS MAYORES	POBLACIÓN ATENDIDA: PERSONAS CON DISCAPACIDAD	POBLACIÓN ATENDIDA: FAMILIA
ENERO	211	39	1
FEBRERO	211	22	1
MARZO	204	20	1
ABRIL	204	19	1
MAYO	210	19	1
JUNIO	208	18	1
JULIO	202	19	1
AGOSTO	201	18	1
SEPTIEMBRE	206	18	1
OCTUBRE	210	18	2
NOVIEMBRE	212	19	1
DICIEMBRE	209	17	2

A lo largo del año 2023 se han producido 79 altas nuevas y 93 bajas definitivas, la mayoría de las bajas se han producido por las concesiones de prestaciones por parte de la Ley de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

ALTAS SAD 2023 POR MESES

MESES	N.º ALTAS
ENERO	15
FEBRERO	3
MARZO	7
ABRIL	8
MAYO	6
JUNIO	7
JULIO	3
AGOSTO	2
SEPTIEMBRE	8
OCTUBRE	11
NOVIEMBRE	5
DICIEMBRE	4
TOTALES	79

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS POR SEXO Y EDAD

	De 0 a 64 años	De 65 a 79 años	+ de 80 años	Total
Mujeres	21	62	135	218
Hombres	17	26	56	99

BAJAS SAD 2023

BAJAS	N.º BAJAS
TEMPORALES	200
DEFINITIVAS	93
TOTALES	293

CAUSAS BAJAS TEMPORALES

CAUSAS	N.º BAJAS TEMPORALES
VACACIONES	102
HOSPITALIZACIÓN	65
TRASLADO FAMILIAR	7
RESIDENCIA	3
ORDEN SS.SS.	4
OTROS	19
TOTALES	200

CAUSAS BAJAS DEFINITIVAS

CAUSAS	N.º BAJAS DEFINITIVAS
RESIDENCIA	11
DEPENDENCIA	60
FALLECIMIENTO	12
TRASLADO FAMILIAR	3
OTROS	7
TOTALES	93

6.3.6. COSTE TOTAL HORAS SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Este año 2023 tuvo lugar la licitación del contrato de este servicio, siendo el coste hora del SAD hasta el 26 de julio de 2023 el siguiente:

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

A partir del 27 de julio de 2023 el coste hora es el siguiente:

	COSTE SIN IVA (4%)	COSTE CON IVA
HORA FESTIVA	19,61 €	20,40 €
HORA LABORABLE	18,18 €	18,90 €

El coste total del Servicio de Ayuda a Domicilio durante el año 2023 ha sido de 489.967,63 €, de los cuales el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes ha abonado un total de 433.877,00 € siendo la aportación de los usuarios 54.085,63 €.

El copago por parte de los beneficiarios está regulado en nuestro Municipio por Ordenanza Municipal. El valor de referencia del baremo económico está establecido por la pensión mínima de la Seguridad Social por jubilación de 65 años unipersonal. El porcentaje de personas usuarias del servicio que no han tenido que realizar aportación económica es del 56% del total. Siendo la modalidad de copago del 5% (0,95 €/h) la segunda más numerosa.

COSTE SAD 2023

	COSTE AYTO.	APORT. USUARIOS	COSTE TOTAL
ENERO	39.164,75 €	4.692,13 €	43.856,88 €
FEBRERO	38.171,60 €	4.594,57 €	42.766,17 €
MARZO	40.158,38 €	4.764,60 €	44.922,98 €
ABRIL	32.857,82 €	3.977,29 €	36.835,11 €
MAYO	38.887,44 €	5.018,35 €	43.905,79 €
JUNIO	37.957,91 €	4.760,81 €	42.718,72 €
JULIO (1-26)	28.090,83 €	3.683,98 €	31.774,81 €
JULIO (27-31)	4.999,13 €	589,86 €	5.588,99 €
AGOSTO	32.762,03 €	3.259,28 €	36.021,31 €
SEPTIEMBRE	36.916,31 €	4.403,47 €	41.319,78 €
OCTUBRE	36.948,09 €	5.196,28 €	42.144,37 €
NOVIEMBRE	37.041,41 €	4.850,00 €	41.891,41 €
DICIEMBRE	32.052,85 €	4.001,87 €	36.054,72 €
TOTALES	436.008,55 €	53.792,49 €	489.801,04 €

6.4. SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

6.4.1. INTRODUCCIÓN

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

6.4.2. SECTORES DE POBLACIÓN

A finales del año 2023, hay un total de 597 usuarios en activo en el Servicio de Teleasistencia, incluidos tanto los titulares como los beneficiarios del servicio.

Los sectores de población atendidos son:

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

SECTORES POBLACIÓN

SECTOR POBLACIÓN	N.º USUARIOS/AS
PERSONAS MAYORES 65 AÑOS	571
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	15
PERSONAS CON ENFERMEDAD CRÓNICA	9
PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA GÉNERO	2
TOTAL	597

DISTRIBUCIÓN POR SEXO

MUJERES	432
HOMBRES	165
TOTAL	597

6.4.3. COSTE DEL SERVICIO

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).

En este año 2023, tuvo lugar la licitación del contrato, siendo la misma empresa la responsable de prestar el servicio. El coste del terminal hasta el mes de abril era de 14,13 € IVA incluido, para los usuarios del servicio que tuvieran que abonar el 100% del coste. En el nuevo contrato, el precio de copago baja siendo el precio del copago del 100% 13,12 €, el del 50% es de 6,56 € y el 25% es de 3,28 €.

El importe abonado por el Ayuntamiento, durante todo el año 2023, ha sido de 60.986,27 €.

En el siguiente cuadro se reflejan los importes abonados mensualmente por parte del Ayuntamiento y de los/as beneficiarios/as del servicio. A partir del mes de junio, la empresa es quien ingresa el copago de los beneficiarios del servicio reduciéndose por este motivo la cantidad facturada al ayuntamiento.

COSTE TAD 2023

	COSTE AYUNTAMIENTO	APORTACIÓN USUARIOS/AS
ENERO	6.922,27 €	2.649,44 €
FEBRERO	7.048,12 €	2.776,61 €
MARZO	7.025,31 €	2.847,27 €
ABRIL	6.483,65 €	2.804,35 €
MAYO	6.423,53 €	2.607,60 €
JUNIO	3.912,13 €	2.605,65 €
JULIO	3.940,16 €	2.569,74 €
AGOSTO	3.916,35 €	2.556,29 €
SEPTIEMBRE	3.839,04 €	2.564,99 €
OCTUBRE	3.834,12 €	2.620,74 €
NOVIEMBRE	3.838,67 €	2.695,73 €
DICIEMBRE	3.802,92 €	2.783,61 €
TOTALES	60.986,27 €	32.082,02 €

6.4.4. MOVILIDAD DEL SERVICIO

El número total de beneficiarios del Servicio a 31/12/2023 es de 597, con un total de 514 terminales.

De estos terminales de Teleasistencia prácticamente la totalidad son terminales fijos, con la excepción de dos terminales de geolocalización (relojes NEKI) que se han incluido como mejora en el nuevo contrato. Además, se incorporan TAD digitales que no necesitan de línea fija o caja de voz para poder instalarlo; en el

contrato se especifica que el 50% de las altas pueden ser con esta modalidad de terminales.

Otra de las mejoras importantes a mencionar es que, con el nuevo contrato, se ha realizado la reprogramación a números 900 por lo que las llamadas desde los terminales que hagan los beneficiarios serán gratuitas.

En este año se mantiene la instalación de un sensor de gas y seis sensores de humo en los domicilios con el fin de prevenir riesgos en personas usuarias valoradas por parte de la coordinadora de Servicios Sociales. Además, se han realizado, a lo largo del año, varias campañas informativas periódicas telefónicas (olas de frío y calor, hábitos de vida saludables, prevención ante fraudes o robos...).

Se han realizado dos talleres presenciales impartidos por la Coordinadora de la empresa DOMUS VI, sobre temas de interés para los beneficiarios del servicio. En marzo se celebró el “Taller de Educación Emocional”, que tenía como objetivo identificar y gestionar sus emociones, así como aprender habilidades sociales que les permitieran desarrollarse personalmente. En noviembre de 2023, se impartió el “Taller de Reminiscencia”, cuyos objetivos principales eran: estimular la orientación espacio-temporal, trabajar la memoria, fomentar las habilidades sociales y crear un sentimiento de permanencia a un grupo de iguales mediante los recuerdos que las imágenes mostradas y los audios escuchados nos provocan, lo que nos permite compartir vivencias y canalizar los sentimientos a través de la expresión verbal y no verbal.

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

ALTAS Y BAJAS 2023

	N.º ALTAS	N.º BAJAS
ENERO	20	4
FEBRERO	19	13
MARZO	16	14
ABRIL	12	21
MAYO	20	12
JUNIO	16	17
JULIO	13	22
AGOSTO	10	6
SEPTIEMBRE	12	14
OCTUBRE	25	12
NOVIEMBRE	20	19
DICIEMBRE	14	17
TOTAL	197	171

MOTIVOS BAJAS

MOTIVO	N.º BAJAS
FALLECIMIENTO	18
TRASLADO DOMICILIO	8
RENUNCIA	2
TRASPASO DEPENDENCIA	105
INGRESO RESIDENCIA	15
OTROS (cambios de titularidad, ausencias prolongadas...)	23
TOTAL	171

6.5. CENTRO DE DÍA

CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA ACTIVA

En el Centro de Atención Diurna Activa se ha mantenido, hasta el mes de septiembre incluido, la única plaza convenida de un convenio ya finalizado, pero en el que se reflejaba que las plazas ocupadas, en el momento de su finalización, se mantendrían hasta la baja definitiva de los usuarios en dicho Centro. El coste anual de esta única plaza ha sido de 3.249,81 €.

6.6. PROGRAMA DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA

6.6.1. FUNDAMENTACIÓN

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

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes desarrolló una ordenanza para la concesión de las 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.

6.6.2. 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.

6.6.3. POBLACIÓN A LA QUE VA DIRIGIDO

Personas Mayores y Personas con Discapacidad 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.

6.6.4. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS

Número de beneficiarios año 2023: 4

BENEFICIARIOS/AS	MUJERES	HOMBRES	TOTALES
MAYORES 65 AÑOS	2	2	4
MENORES 65 AÑOS	0	0	0
TOTALES	2	2	4

6.6.5. TIPOLOGÍAS DE LAS AYUDAS

TIPOLOGÍA	N.º BENEFICIARIOS/AS
DESMONTAJE BAÑERA, INSTALACIÓN PLATO DUCHA	3
ACTUACIONES SALUBRIDAD DE VIVIENDA	1

6.6.6. PRESUPUESTO

El coste total de este programa en el año 2023 asciende a 4.932,40 €.

6.7. COMEDOR DE MAYORES GLORIA FUERTES

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

Están dirigidos a personas mayores que aún conviven en su entorno comunitario habitual y para ellos se organizan actividades físicas, intelectuales, culturales, artísticas, de ocio y tiempo libre y se ofrecen servicios complementarios de

comidas, peluquería y podología, que se constituyen como un apoyo, fundamentalmente, para personas que viven solas y tienen bajo nivel de renta.

En el municipio de San Sebastián de los Reyes hay dos Centros de Mayores, uno de ellos gestionado por la Comunidad de Madrid (Centro de Día San Sebastián de los Reyes) y otro de gestión municipal (Centro Municipal de Mayores Gloria Fuertes). El Centro de Mayores de Comunidad de Madrid ha abierto su servicio de cafetería a mediados del mes de noviembre del año 2023. Por su parte, el Centro Municipal de Mayores Gloria Fuertes, sí ha permanecido abierto todo el año ofreciendo a los/as vecinos/as el servicio de cafetería.

Desde Servicios Sociales se tramita una subvención económica a usuarios/as de los Centros de Mayores que utilizan su servicio de cafetería para realizar la comida diaria y que cumplen con los requisitos establecidos en el Baremo regulador de estas ayudas, aprobado por Junta de Gobierno Local.

Los/as beneficiarios/as de esta subvención abonan un copago según los ingresos mensuales de su unidad de convivencia.

A diciembre de 2023 se mantienen subvencionadas para el coste de su comida diaria en el Centro de Mayores Municipal Gloria Fuertes 16 personas. En la cafetería del centro de El Pilar, acuden 12 personas que están recibiendo la subvención por parte de los Servicios Sociales.

PERFIL USUARIOS/AS EL PILAR

USUARIOS/AS	MUJERES	HOMBRES	TOTALES
MAYORES 65 AÑOS	7	5	12
MENORES 65 AÑOS	0	0	0
TOTALES	7	5	12

PERFIL USUARIOS/AS GLORIA FUERTES

USUARIOS/AS	MUJERES	HOMBRES	TOTALES
MAYORES 65 AÑOS	10	6	16
MENORES 65 AÑOS	0	0	0
TOTALES	10	6	16

El coste total del servicio abonado por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes en el centro de mayores de Gloria Fuertes, en el año 2023 ha sido:

	COSTE AYUNTAMIENTO
ENERO	1438,70 €
FEBRERO	1308,60 €
MARZO	1527,90 €
ABRIL	1225,00 €
MAYO	1428,50 €
JUNIO	1262,80 €
JULIO	1386,00 €
AGOSTO	1426,70 €
SEPTIEMBRE	1367,30 €
OCTUBRE	1512,50 €
NOVIEMBRE	1509,20 €
DICIEMBRE	1210,00 €
TOTAL	16.603,20 €

En el Centro de día del Pilar, sólo se ha subvencionado en el 2023 parte del mes de diciembre por un importe de **247,20 €**.

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

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

- Permitir a las personas mayores, con diversidad funcional y/o dependientes, que no precisen cuidados permanentes, vivir en sus domicilios con la mejor calidad de vida el máximo tiempo posible, sin tener que recurrir a otros tipos de servicios más costosos (Plazas Residenciales o Centros de Atención Diurna).
- En el caso de personas en situación de exclusión social: garantizar una adecuada alimentación, así como un acompañamiento social, realizado por los/as profesionales del Centro de Servicios Sociales.

El Servicio, por tanto, cumple una doble función: por una parte, asistencial, ante situaciones de diversidad funcional y/o dependencia y exclusión social de los ciudadanos de este municipio y, por otra parte, preventiva, que surge de la seguridad y tranquilidad que proporciona a las personas usuarias y a sus familiares saber que realizan una comida diaria adecuada a sus necesidades.

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

La empresa adjudicataria del Servicio UCALSA aporta:

- Una coordinadora (Trabajadora Social)
- Un repartidor

A finales del año 2023 son 149 beneficiarios/as del servicio de Comida a Domicilio. Se han servido un total de 37.835 comidas y 7.499 cenas.

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

6.8.1. RESUMEN ANUAL DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL Y/O DEPENDIENTES Y PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL

El Servicio de Comida a Domicilio presta los servicios de comida y cena, contemplados de manera independiente, teniendo en cuenta que hay personas usuarias que precisan únicamente la comida o la cena y otras ambos servicios.

El coste total del servicio a lo largo del año ha sido de 179.023,97 €, de los cuales 149.146,19 € han sido aportados por el Ayuntamiento y los restantes 29.877,78 € por los/as beneficiarios/as, ya que el baremo regulador del Servicio contempla el copago por parte de los/as beneficiarios/as, dependiendo de sus ingresos mensuales.

A continuación, se expone la tabla comparativa de los años 2022 y 2023 con la información tanto de servicios prestados como del coste del Servicio (diferenciando la aportación del Ayuntamiento y la de las personas usuarias). Se aprecia un aumento en el número de beneficiarios de este servicio.

AÑO 2022

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

AÑO 2023

	USUARIOS 2023	SERVICIOS 2023	APORTACIÓN AYTO. 2023	APORTACIÓN USUARIOS 2023	TOTAL 2023
ENERO	116	3.509,00	11575,11 €	2.281,93 €	13.857,04 €
FEBRERO	115	3.200,00	10722,32 €	1.914,48 €	12.636,80 €
MARZO	120	3.665,00	12257,08 €	2.216,01 €	14.473,09 €
ABRIL	124	3.733,00	12499,76 €	2.241,86 €	14.741,62 €
MAYO	122	3.888,00	12766,93 €	2.587,78 €	15.354,71 €
JUNIO	125	3.810,00	12418,22 €	2.627,47 €	15.045,69 €
JULIO	127	3.761,00	12345,96 €	2.505,23 €	14.851,19 €
AGOSTO	124	3.743,00	12469,56 €	2.311,55 €	14.781,11 €
SEPTIEMBRE	129	3.806,00	12517,93 €	2.511,96 €	15.029,89 €
OCTUBRE	135	4.050,00	13127,86 €	2.865,59 €	15.993,45 €
NOVIEMBRE	138	3.962,00	12825,56 €	2.820,38 €	15.645,94 €
DICIEMBRE	139	4.207,00	13619,90 €	2.993,54 €	16.613,44 €
TOTAL	1.514	45.334,00	149.146,19 €	29.877,78 €	179.023,97 €

6.8.2. MOVILIDAD DEL SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

Durante el mismo, se han producido 57 altas y 73 bajas. El número de bajas del mes de abril (*) es elevado en relación a la media mensual debido a que ese mes se realizó una revisión del servicio y se procedió a dar la baja definitiva a usuarios que llevaban más de 6 meses de baja temporal.

Los motivos fundamentales de las bajas han sido:

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

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

MESES	ALTAS	BAJAS
ENERO	2	4
FEBRERO	4	3
MARZO	4	5
ABRIL	7	46*
MAYO	3	2
JUNIO	4	3
JULIO	5	0
AGOSTO	0	2
SEPTIEMBRE	6	2
OCTUBRE	11	4
NOVIEMBRE	5	1
DICIEMBRE	6	1
TOTAL	57	73

6.8.3. PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS

Los datos desglosados por sexo y colectivo de la totalidad de las 193 personas atendidas en el Servicio a lo largo de todo el año 2023. A fecha 31 de diciembre de 2023 la distribución es la siguiente:

TOTAL, PERSONAS USUARIAS	HOMBRES	MUJERES
137	73	64

TOTAL, HOMBRES MAYORES DE 65 AÑOS	TOTAL, HOMBRES RIESGO SOCIAL	TOTAL, HOMBRES CON DISCAPACIDAD
50	4	19

TOTAL, MUJERES MAYORES DE 65 AÑOS	TOTAL, MUJERES RIESGO SOCIAL	TOTAL, MUJERES CON DISCAPACIDAD
54	3	7

El 75% de las personas beneficiarias son personas mayores de 65 años, lo que demuestra que el objetivo inicial del programa se mantiene ya que el Servicio se dirigía a la población mayor del municipio con dificultades para realizar las actividades básicas de la vida diaria. La realidad muestra que de manera creciente se están incorporando personas con algún tipo de discapacidad y personas en situación de exclusión social, cubriendo así las necesidades de más colectivos.

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

TIPO CONVIVENCIA	N.º BENEFICIARIOS/AS
PERSONAS SOLAS	107
PERSONAS VIVEN ACOMPAÑADAS	30
TOTAL	137

6.8.4. OTROS DATOS: MEJORAS DEL SERVICIO

Las mejoras ofertadas por la empresa adjudicataria del Servicio en su contrato que se han llevado a cabo a lo largo del año 2023 han sido:

- Préstamo de electrodomésticos a personas usuarias del Servicio:
 - o Un microondas
 - o Un frigorífico

7. UNIDAD DE FAMILIA

7.1. PROGRAMA DE FAMILIA

7.1.1. INTRODUCCIÓN

El **Programa de Familia** consiste en proporcionar a las familias con menores en situación de riesgo moderado, grave o desprotección, un tratamiento específico e integrador que permita la adquisición de pautas rehabilitadoras que compensen la situación de riesgo o desprotección que pueda afectar directa o indirectamente al bienestar de los niños y niñas, con una doble finalidad:

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

Con este Programa se persiguen los siguientes objetivos:

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

El marco legal que encuadra nuestras actuaciones es el siguiente:

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

- La Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, señala, en su art. 50, que:

- La protección de los menores que se encuentren en situación de riesgo social corresponde al Sistema Público de Servicios Sociales, para lo cual desde la red de Servicios Sociales Generales se desarrollarán las actividades de prevención, atención y reinserción necesarias, encuadradas en los programas correspondientes.
- Las Administraciones Municipales, en función de las necesidades detectadas entre su población, crearán Servicios Sociales Especializados de Atención a la Infancia.

- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la violencia.

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

- La Ley 12/2022, del 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

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

Para ello, el programa de Familia está formado por dos Trabajadoras Sociales, dos Psicólogas y dos Educadores/as Sociales. Poder contar con diferentes perfiles profesionales dentro del mismo equipo nos permite diseñar intervenciones más integrales, más realistas y con mejores pronósticos.

El Programa de Familia participa como miembro permanente en el Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia, asistiendo a las reuniones convocadas y realizando las tareas asignadas. El Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia, órgano colegiado de coordinación entre diferentes instituciones que trabajan con menores, se constituyó el 20 de octubre de 2010 y se reúne con una periodicidad cuatrimestral hasta la fecha actual. Durante el año 2023 se ha continuado con las reuniones programadas realizándose las mismas de forma telemática.

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

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

- Mesa Local de Absentismo Escolar.
- Servicio de Punto de Encuentro Familiar, adscrito en el marco de Servicios Sociales.
- Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG) perteneciente a la Delegación de Igualdad del Ayuntamiento.

- Escuelas infantiles y centros educativos (públicos, concertados y privados) del municipio, a través de los profesionales designados en cada uno de ellos.
- Programas y recursos socioeducativos destinados a niños/as y adolescentes gestionados por entidades sociales.
- Recursos sanitarios: Atención primaria, Salud Mental, Hospitales (Infanta Sofía y La Paz), etc.
- Otros recursos o servicios que requieran de coordinación para realizar una intervención familiar.

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

- Programa Salse-Concilia (dependiente de la concejalía de Educación): Desde Servicios Sociales se valora y se ayuda económicamente a su pago a familias en situación de vulnerabilidad, para que puedan participar en un recurso de conciliación normalizado. Además, se coordina con los/as responsables del programa para realizar un seguimiento de aquellos casos con niños y niñas en situación de riesgo.
- Campus deportivos: Desde la Concejalía de Deportes se organiza un programa de campamentos urbanos deportivos. Desde el Programa de Familia se derivan participantes y se ayuda económicamente al pago de la actividad. De forma transversal durante el desarrollo de la actividad, se realizan coordinaciones y visitas presenciales a los distintos Campus para hacer seguimiento de los niños/as y adolescentes.
- Proyecto Punto de Encuentro Familiar: En el último trimestre del año se acordó trasladar el servicio a otro local, debido a las inundaciones

ocurridas a lo largo del año que impidió su uso. El nuevo local se inauguró en noviembre, el cual tiene más espacio y mejores condiciones que el anterior. Las coordinaciones se siguen manteniendo como el año pasado, tanto con la empresa que lleva el servicio como con las diferentes instituciones que hacen las derivaciones (Juzgados y C. Madrid).

- Servicio de Mediación Familiar: A lo largo del año 2023 se ha continuado con el Servicio de Mediación Familiar y Cívico-Social, dirigido a toda la ciudadanía del municipio. Su objetivo es implementar un método alternativo de resolución de conflictos, que permita que se pueda llegar a acuerdos entre las partes de una manera más eficaz y beneficiosa para todos los implicados, y para evitar procedimientos judiciales. Desde el Programa de Familia se gestionan las solicitudes al servicio y la coordinación con la empresa externa que lleva a cabo la mediación.

7.1.2. POBLACIÓN ATENDIDA DESDE EL PROGRAMA DE FAMILIA

Como se ha dicho anteriormente, los destinatarios del Programa son las familias con miembros menores de 18 años. Estas familias habrán de encontrarse en alguna de estas situaciones:

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

Con respecto al año 2022, ha aumentado un 9,7% el nivel de casos.

Concretamente, este año se han atendido un total de 248 familias, siendo 79 de las mismas nuevas derivaciones, lo que supone un 31,85% del total.

Se han dado de baja del programa, un 17,7% del total, siendo la mayoría familias con intervención de más de un año de duración, bien por cumplimiento de la mayoría de edad de los menores, bien por cumplimiento de objetivos.

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

7.1.3. TIPOLOGÍA DE FAMILIAS SEGÚN EL NÚCLEO DE CONVIVENCIA

Más de la mitad, un 58%, de las familias atendidas, presentan un solo progenitor en el núcleo de convivencia, bien porque son familias monoparentales, bien porque son familias separadas.

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

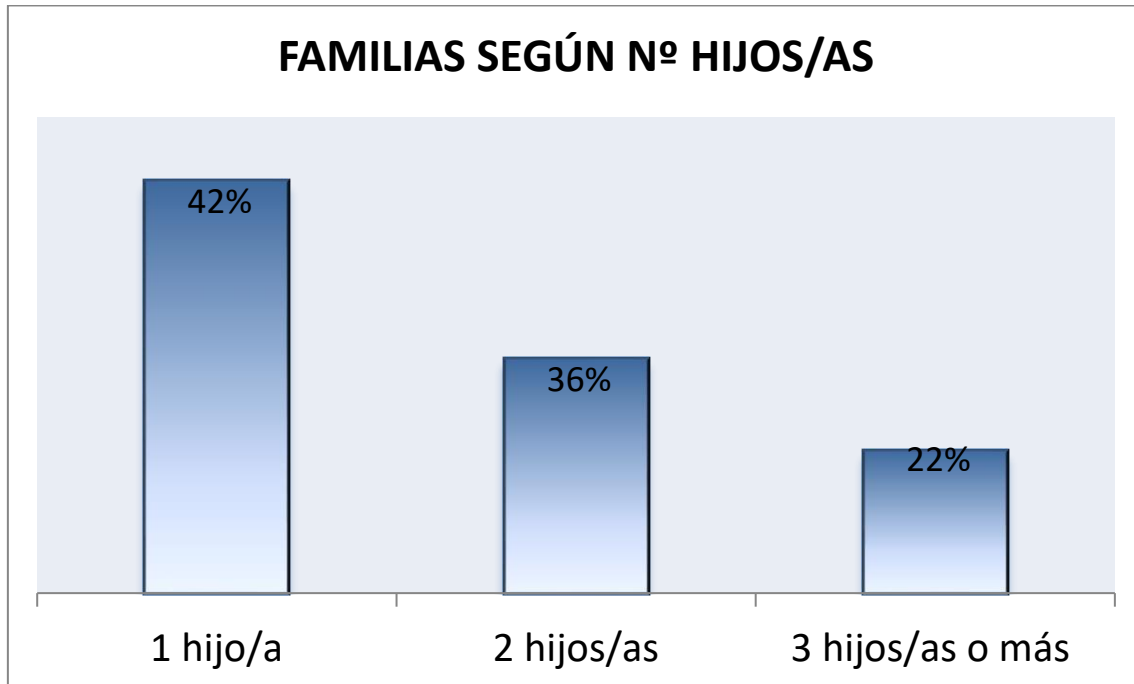
Se considera, por tanto, que asumir el cuidado de los/as menores en todos sus ámbitos (económico, social, psicológico, etc.) siendo un sólo progenitor puede valorarse como un factor de riesgo en nuestras familias, así como la conflictividad parental.

En el año 2023 hemos tenido 23 familias (que representan el 9,3% de las familias atendidas), y en total 39 niños, niñas y adolescentes con alguna medida de protección. De los mismos, un 26% se encuentran conviviendo con su familia extensa, ya sea abuelos/as o tíos/as. Un 66% en centros residenciales y sólo un 8% en familias no biológicas.

Se han solicitado 8 propuestas de medidas de protección para un total de 12 niños y niñas, de las cuales se han asumido la tutela de forma urgente de 8 niños

y en estos momentos hay 4 niños a la espera de que Comunidad de Madrid asuma la medida propuesta.

TIPOLOGÍA DE FAMILIAS SEGÚN NÚMERO DE HIJOS Y EDADES



Un 42% de las familias atendidas tienen un solo hijo, y un 58% dos o más hijos. No parece, por tanto, que el número de hijos/as se pueda considerar un factor de riesgo por sí solo, sino que habría que tenerlo en cuenta cuando se une a otros factores que generan dificultad (monoparentalidad, una posición económica desfavorable).

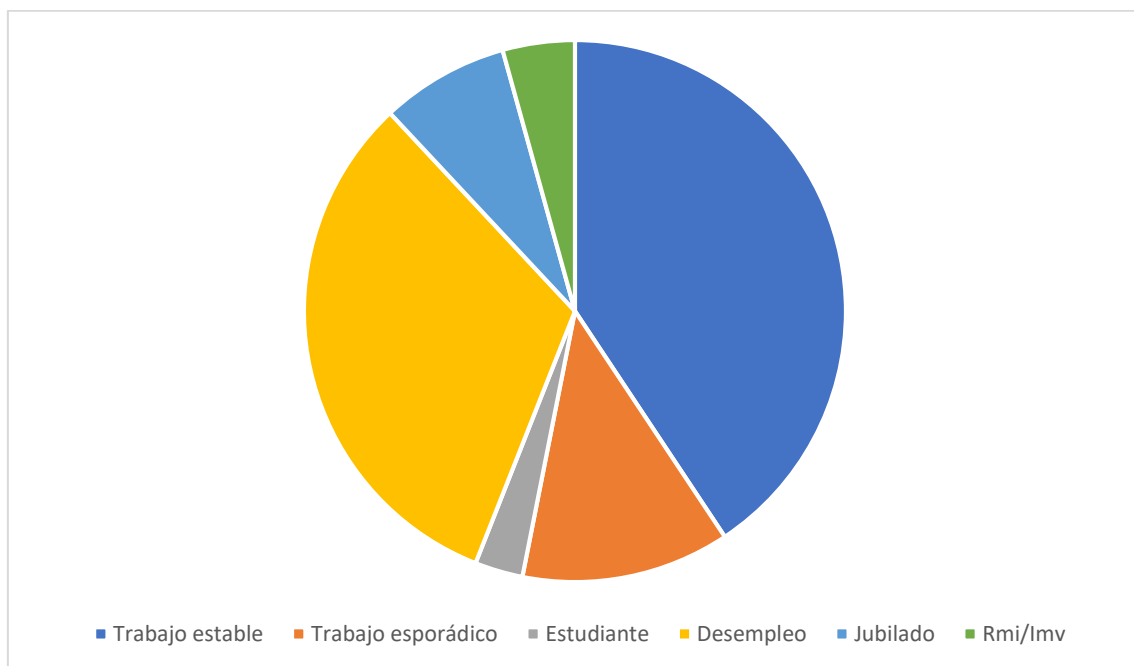
Las edades de los/las menores están comprendidas entre:

De 0 a 4 años	18%
De 5 a 12 años	39%
De 13 a 18 años	43%

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

TIPOLOGÍA DE FAMILIAS SEGÚN N.º DE HIJOS Y EDADES

La situación económica de las familias en intervención, es un claro factor que incide negativamente en el desarrollo adecuado de los niños, niñas y adolescentes y sus familias.



Trabajo estable	85	Desempleo	67
Trabajo esporádico	26	Jubilado/pensionista	16
Estudiante	6	Rmi/Imv	9

Según el gráfico, se destacan los siguientes aspectos:

El porcentaje de las familias que tienen empleo asciende al 34,27%. Pero a pesar de que puedan ser estables, en su mayoría, no permiten ser autosuficientes e impiden la conciliación.

Por otro lado, aquellas familias que tienen trabajos temporales o esporádicos suman un total de 26,2% del total, y un 27,1% de las familias se encuentran en una situación de desempleo.

Todas estas familias necesitan de manera puntual a veces, y de una manera más continua en otros, apoyos económicos para tener las necesidades básicas de la familia cubiertas, siendo, por tanto, un factor de riesgo más a tener en cuenta en la atención desde el Programa de Familia. La precariedad económica les supone a las familias una fuente de estrés que dificulta la estabilidad en el día a día y que repercute negativamente en la dinámica familiar.

OTROS DATOS DE INTERÉS:

PAÍS DE PROCEDENCIA

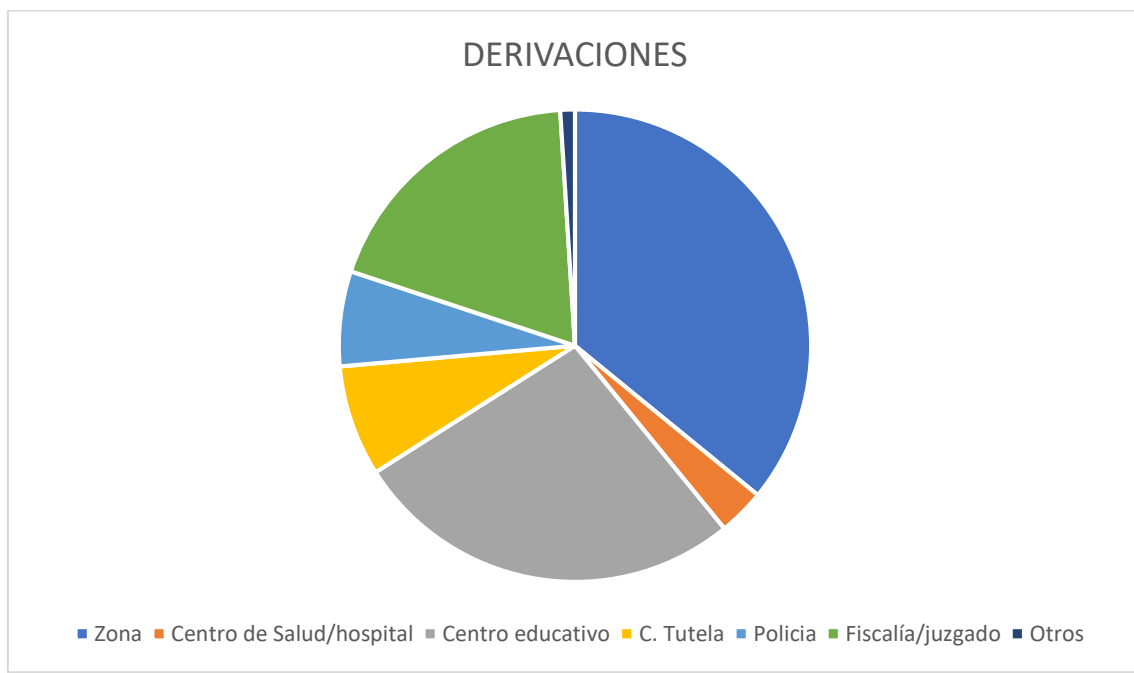
En cuanto al país de procedencia de las familias, el 59,3% son españoles. De las familias restantes, se destacan las siguientes nacionalidades que más porcentaje tienen:

RUMANÍA	3%	PARAGUAY	4%	COLOMBIA	3%
CHINA	1,6%	PERÚ	3,2%	BOLIVIA	2%
ECUADOR	11,3%	REP. DOMINICANA	9,2%	VENEZUELA	3,4%

Destacamos el número de población china en aumento y las dificultades que presenta la intervención con ellas debido al idioma. Esto ha llevado a que el Programa de Familia se vea obligado a solicitar un servicio de traducción que facilite la comunicación.

- Los datos arrojan un aumento de las familias que sufren o han sufrido violencia de género, independientemente de que tengan un proceso judicial abierto o tengan sentencia condenatoria u orden de protección.

PROCEDENCIA DE DERIVACIÓN:



ZONA	35,9%	C. Tutela	7,6%
Centro de salud/hospital	3,2%	Policía	6,5%
Centro educativo	26,9%	Fiscalía/juzgado	18,9%
		Otros	1%

Según se puede apreciar en el gráfico, un 35,9% de las familias son detectadas por las Unidades de Trabajo Social (UTS). También se puede observar que hay un 26,9% de derivaciones procedentes de centros educativos, el trabajo de coordinación con los centros y la implementación de las Hojas de Notificación por parte de la Dirección Territorial de Educación dentro de sus protocolos han

hecho que se produzcan más derivaciones de los centros y con una mayor rigurosidad.

También podemos destacar el 18,9% de las derivaciones que se han dado por parte de los Juzgados, tanto para intervenir con familias que se encuentran en procesos de separaciones conflictivas, como por las peticiones de información de Fiscalía ante las situaciones de absentismo y conflictos de la población adolescente.

7.1.4. INDICADORES DE RIESGO

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

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

A modo de ejemplo podemos enumerar los siguientes factores de riesgo:

Ámbito social:

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

Ámbito educativo:

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

Ámbito psicológico:

- Historia previa de maltrato. Desarrollo de apego inseguro.
- Problemas de salud mental.
- Consumo de drogas.
- Víctima de violencia de género.
- Problemas emocionales: depresión, baja autoestima, etc.
- Discapacidad intelectual.

Los factores de protección, en cambio, son aquellas características individuales, sociales, económicas, psicológicas, educativas, etc., que disminuyen la probabilidad de que se produzcan esas problemáticas.

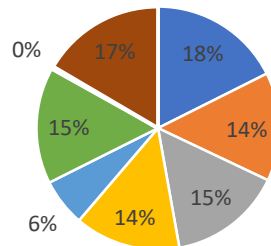
En cuanto a las familias atendidas durante el año 2023, y los datos anteriormente descritos, hemos hecho una clasificación de los aspectos que trabajamos concretamente con ellas:

- Conductas de riesgo en niños/as y adolescentes: problemas de comportamiento dentro de la unidad familiar o en el centro educativo, mal uso de redes sociales, consumo de drogas, conductas predelictivas, relaciones afectivo sexuales no adecuadas, fracaso y absentismo escolar, etc.
- Maltrato/negligencia/desamparo: todo maltrato físico, psicológico o sexual, por parte de algún progenitor o responsable de ellos hacia sus hijos/as o

niños/as/adolescentes a su cargo, abandono, negligencia al no cubrir las necesidades básicas, no promover la asistencia al colegio, cualquier otra situación de riesgo que pueda provocar la adopción de una medida de protección.

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

INTERVENCIÓN FAMILIAR SEGÚN INDICADORES DE RIESGO



- Maltrato/negligencia/desamparo
- Problemas conducta menores
- Salud Mental de algún miembro
- Deterioro relaciones intrafamiliares
- Divorcio conflictivo
- Escasos Recursos Económicos
- Situación vivienda no adecuada
- Violencia género

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

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

7.1.5.1. METODOLOGÍA

Esta Comisión se puso en funcionamiento en enero del año 2011. A lo largo del año 2023 el número de reuniones totales han sido de 6. Se han celebrado los terceros lunes de cada mes. El tiempo de duración de cada reunión ha sido de 4-5 horas cada una.

En estos encuentros se abordan los casos siguiendo este guion:

- Exposición del caso por parte de los coordinadores del Proyecto.
- Valoración en grupo en relación a las medidas a acordar.
- Acuerdos a cumplir desde cada servicio.
- Fechas de revisión de los casos.

En cada reunión se redacta un acta, que recoge tanto la valoración y seguimiento del caso en concreto, así como los acuerdos a que se haya llegado y la fecha estimada de revisión.

7.1.5.2. DATOS ESTADÍSTICOS SOBRE CASOS ABORDADOS EN LAS SESIONES

El total de casos valorados e informados en este periodo ha sido de 23 familias (en algunas con varios menores). De éstos, 9 casos han sido nuevos y 14 casos de seguimiento.

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

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

NÚMERO DE REVISIONES	NÚMERO DE CASOS
1 REVISIÓN AL AÑO	12
2 REVISIONES AL AÑO	9
3 REVISIONES AL AÑO	2
4 REVISIONES AL AÑO	0
TOTAL	23

En este año, se han valorado un total de 36 niños, niñas y adolescentes los cuales se reparten, según su edad, de la siguiente manera:

EDAD DE LOS MENORES	NÚMERO MENORES
DE 0 A 4 AÑOS	2
DE 5 A 9 AÑOS	16
DE 10 A 13 AÑOS	10
DE 14 A 18 AÑOS	8
TOTAL	36

Su distribución por sexos ha sido la siguiente:

NIÑOS	20
NIÑAS	16

Por nacionalidad el 80,5% son españoles y un 19,5 % de los niños/as y adolescentes son inmigrantes, de primera o segunda generación.

NACIONALIDAD	TOTAL
ESPAÑA	29
RUMANIA	2
PERU	2
ECUADOR	3

CLASIFICACIÓN EN RELACIÓN CON MEDIDA DE PROTECCIÓN

En el año 2023, de los/as 36 niños/as y adolescentes que han sido valorados, un 66,6% se encuentran en centros residenciales, bien con medida de tutela o de guarda, un 13,8% están con familia extensa, y el resto de ellos/as se encuentran sin medida, porque todavía no se ha tomado o porque se ha desestimado la misma.

El 44% de los/as menores valorados tienen una medida de tutela. El trabajo realizado con las familias se hace, de tal manera, que sea una decisión consensuada con los servicios públicos, como instrumento de ayuda al entorno familiar, por lo que el trabajo con dichas familias es muy intenso tanto antes como después de haber tomado la medida y siempre enfocado en el retorno de los menores al domicilio. En este año, 4 de los niños valorados en CAF han regresado a su casa con su progenitora tras una intensa intervención.

			NUEVO	TOTAL
SIN MEDIDA DE PROTECCIÓN			7	7
CON MEDIDA DE PROTECCIÓN	MEDIDA DE GUARDA	RESIDENCIAL	0	8
		FAMILIA EXTENSA	0	5
	MEDIDA DE TUTELA	RESIDENCIAL	4	16
		FAMILIA EXTENSA	0	0
		FAMILIA ALTERNATIVA	0	0
				11

7.1.6. PRESTACIONES Y RECURSOS TRAMITADOS DESDE SERVICIOS SOCIALES DURANTE 2023

Las familias atendidas desde el Programa de Familia han sido beneficiarias en 2023 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.

7.1.7. OBJETIVOS PROGRAMA FAMILIA AÑO 2024

- Implementar los nuevos protocolos y herramientas que ayuden en la actuación y valoración de los casos no implantados en 2023.
- Continuar las reuniones de coordinación tanto del Consejo Local de San Sebastián de los Reyes como de la Comisión de Consejos Locales de la Zona Norte para la implantación de metodología común en la detección del riesgo.
- Continuar con la coordinación de los distintos servicios a cargo del Programa de Familia: CAF; Sanse Concilia; Campus deportivos; Punto de Encuentro Familiar; Mediación.
- Fomentar la formación de los equipos en relación con la LOPIVI y la intervención familiar.
- Implementar las aplicaciones de detección del riesgo Valora y la historia social única.

7.2. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES

7.2.1. SANSE CONCILIA 2023

Sanse Concilia es el Programa que la Delegación de Educación oferta para la conciliación de la vida familiar y laboral. Tiene un convenio de colaboración con los Servicios Sociales del municipio, por el cual se puede derivar a personas menores para que participen en las actividades que lo conforman. Las actividades están concebidas para atender a personas menores escolarizadas en las etapas de Educación Infantil y Primaria en los centros educativos de San Sebastián de los Reyes.

El programa de Sanse Concilia reserva unas plazas para Servicios Sociales. Para acceder a estas plazas se requiere una valoración previa de la Trabajadora Social correspondiente.

La coordinación entre la Delegación de Educación y Servicios Sociales se realiza desde la parte de Educación Social del Equipo de Familia. Ésta es una coordinación semanal para tramitar las altas y bajas de las plazas de Servicios Sociales en Sanse Concilia, así como estar informados de las incidencias que se puedan dar.

En el curso 2023-24 el número de plazas reservadas para Servicios Sociales han sido:

Plazas reservadas a Servicios Sociales en Sanse Concilia		Plazas 2023-2024
DÍAS NO LECTIVOS	Junio no lectivo	55
	Septiembre en Sanse	55
	Otros días no lectivos	25 plazas/día
	Semana Santa	55
	Navidades en Sanse	55
PRIMEROS DEL COLE		100
Tardes de Junio		90
Tardes de Septiembre		90
LAS TARDES DEL COLE		125
TOTALES		725

El importe total financiado por Servicios Sociales para costear los gastos de la comida de los/as menores derivados a actividades los días no lectivos ha sido de 3.904,03 €.

El criterio principal para la derivación al servicio es que la unidad familiar esté en intervención con estos Servicios Sociales y que, en base a la misma, la Trabajadora Social de referencia valore adecuado este recurso en dicha intervención.

Derivaciones de Servicios Sociales a Sanse Concilia		Derivaciones enero a junio	Derivaciones septiembre a diciembre
DÍAS NO LECTIVOS	Junio no lectivo	54	---
	Septiembre en Sanse	---	48
	Otros días no lectivos	50 (2 días no lectivos)	46 (2 días no lectivos)
	Semana Santa	34	---
	Navidades en Sanse	32	39
PRIMEROS DEL COLE		81	104
Tardes de Junio		61	---
Tardes de Septiembre		---	65
LAS TARDES DEL COLE		129	116
TOTALES		441	418

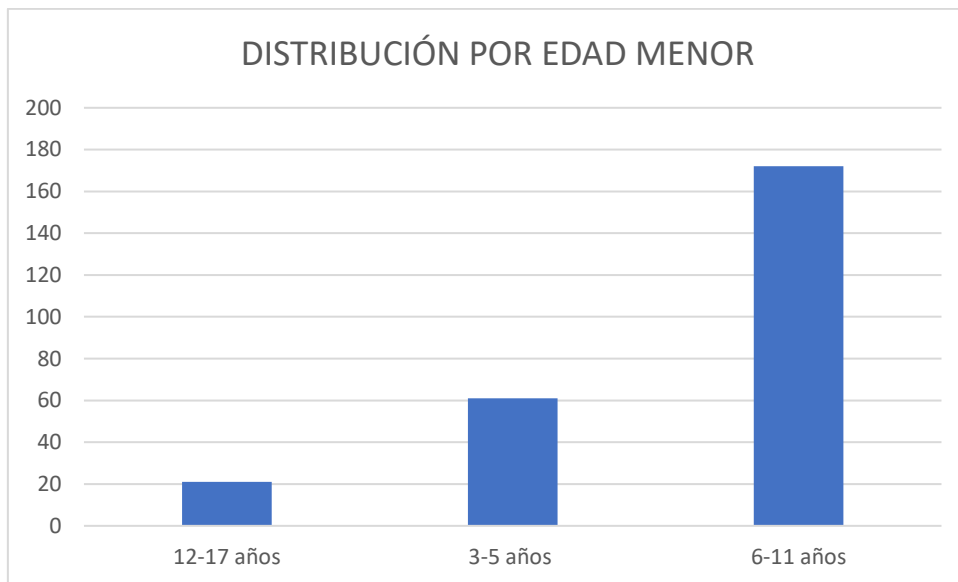
* En este apartado de “Otros días no lectivos” están incluidos los días 24 y 27 de febrero, 13 de octubre y 7 de diciembre de 2023.

Si comparamos los mismos periodos (enero-junio y septiembre-diciembre) de los años 2022 y 2023, se obtiene un crecimiento o aumento de las derivaciones de un 31% y un 30% respectivamente en 2023.

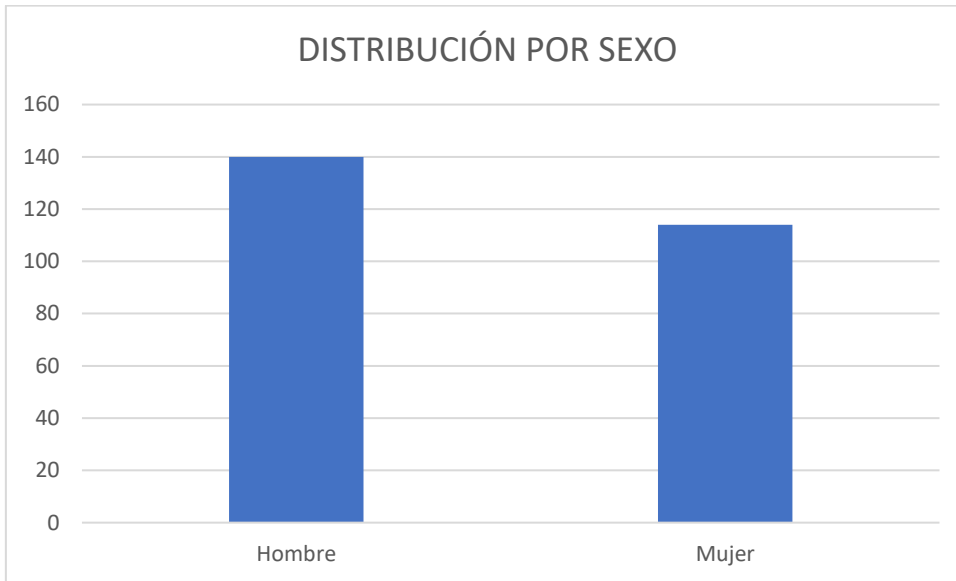
Con el fin de procurar la coordinación entre las personas profesionales asignadas por las Secciones de Educación y Servicios Sociales se mantuvieron reuniones periódicas. En las mismas se abordaron desde la operativa de la gestión propia del servicio hasta el seguimiento o detección de incidencias de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

El número de niños/as derivados al servicio ha sido de 254, distribuidos por edades y sexo de la siguiente manera:

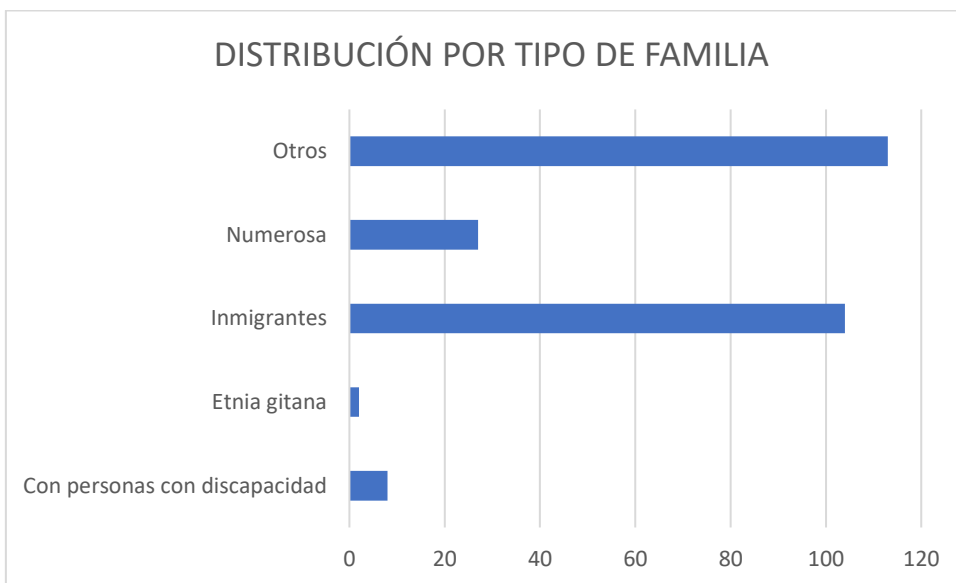
12-17 años	21
3-5 años	61
6-11 años	172



DISTRIBUCIÓN POR SEXO	
Hombre	140
Mujer	114



La tipología de las familias de los/las participantes es la siguiente:



TIPO DE FAMILIA	
Con personas con discapacidad	8
Etnia gitana	2
Inmigrantes	104
Numerosa	27
Otros	113

7.2.1.1. CONCLUSIONES

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

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

7.2.2. CAMPUS DEPORTIVOS 2023

Los Campus Deportivos son una actividad que la Delegación de Deportes oferta para la conciliación de la vida familiar y laboral en el periodo estival, así como para acercar la práctica de una actividad deportiva a las personas inscritas. Hay un acuerdo de colaboración con Servicios Sociales del municipio, por el cual se puede derivar a personas menores para que participen. Las familias derivadas de Servicios Sociales cuentan con una subvención parcial o total de la actividad, a criterio de la Trabajadora Social.

La coordinación entre la Delegación de Deportes y Servicios Sociales se realiza desde la parte de Educación Social del Equipo de Familia.

La actividad de Campus Deportivos se ha gestionado por la Asociación de Clubes Deportivos de San Sebastián de los Reyes (en adelante ACDSSR). Es esta entidad la que, a través de los distintos clubes que la integran, ha programado 18 Campus Deportivos para el verano 2023. Con este fin se han utilizado diferentes ubicaciones entre colegios e instalaciones deportivas del municipio.

Las fechas de realización han sido las siguientes:

- 1º quincena 03-14 julio 2023

- 2ª quincena 17-28 julio 2023
- 3ª quincena 31 julio-11 agosto 2023
- 4ª quincena 14-25 agosto 2023

Se han mantenido las siguientes reuniones de coordinación:

- Una reunión de coordinación con Jefe de Sección de Deportes, el representante de AOSSA y los coordinadores de la ACDSSR.
- Una reunión con todos los clubes deportivos participantes en la que expusimos el papel de los Servicios Sociales, así como la forma de actuar en caso de detectar situaciones de riesgo en niños, niñas y adolescentes, para lo que cuentan con el acompañamiento de los profesionales de Servicios Sociales. Se recordó que, en base a la Ley Orgánica de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia (LOPVI), han de nombrar un Delegado/a de Prevención en cada club. Se estableció un protocolo de comunicación de las faltas de asistencia incidiendo en la importancia de comunicarlas regularmente vía WhatsApp.
- Contacto diario con las personas encargadas de la coordinación por parte de la ACDSSR y de los clubes para seguimiento de las inscripciones, incidencias y la justificación del gasto de la actividad.

Las inscripciones, como el año pasado, se han gestionado a través de la plataforma que gestiona la ACDSSR, previa valoración de la Trabajadora Social de referencia quien valora la pertinencia del recurso. Las familias eran citadas por la ACDSSR con el fin de formalizar la inscripción. El Servicio de Educación Social adscrito al Equipo de Familia gestionó el listado de derivaciones/plazas ocupadas.

El coste de una plaza ha sido de 130 € por quincena más 25 € si se añadía el desayuno. La Trabajadora Social valoraba la situación socioeconómica y, en base a ella, concedía la subvención total o se requería a la familia hacer una aportación de no más de 30 € por quincena, que incluye la actividad y la comida. El coste del desayuno se ha subvencionado en situaciones excepcionales.

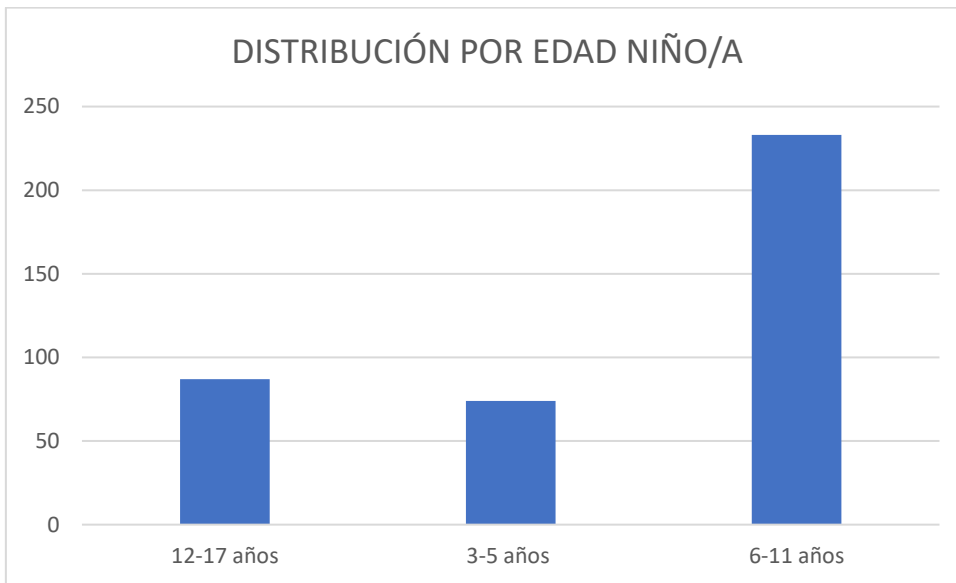
7.2.2.1. Desarrollo de la actividad

En esta edición de Campus se han inscrito un total de **266 unidades familiares**, con un total de **396 niños, niñas y adolescentes** que han participado en **783 plazas efectivas**, repartidas por quincenas de la siguiente manera:

- 1ª julio: 263 plazas
- 2ª julio: 263 plazas
- 1ª agosto: 156 plazas
- 2ª agosto: 101 plazas

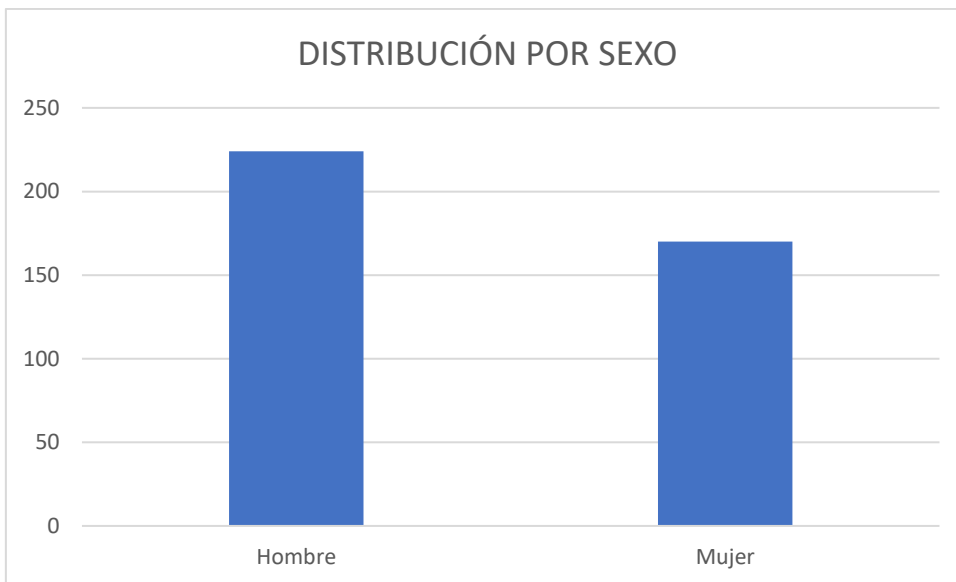
Por intervalos de edad el número de participantes fue el siguiente:

- 3-5 años: 75 participantes
- 6-11 años: 233 participantes
- 12 a 17: 88 participantes



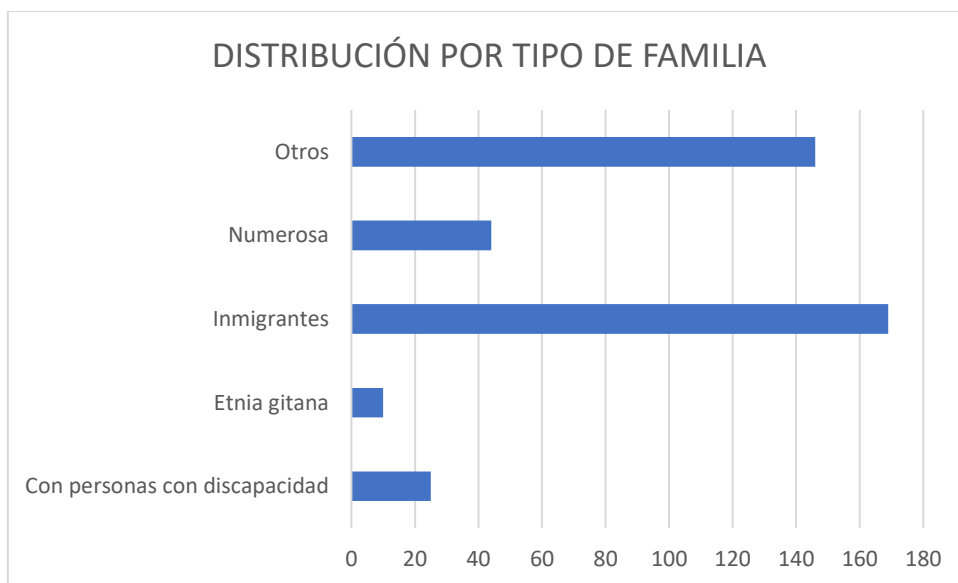
Desagregado por sexos obtenemos los siguientes datos:

- Hombres: 225
- Mujeres: 171



El perfil familiar de las personas participantes corresponde a las siguientes tipologías:

- Familias con personas con discapacidad: 25
- Familia de etnia gitana: 10
- Familias inmigrantes: 169
- Familia numerosa: 45
- Otras tipologías: 147



Estos datos, en la línea del año pasado, han confirmado que hay una alta demanda por parte de las familias usuarias de esta actividad. Su participación apoya el proceso de intervención familiar y social que se lleva a cabo.

La asistencia ha sido regular, dándose algunas incidencias puntuales en los inicios de las quincenas, que se solventaron con rapidez al implementar el WhatsApp como canal de comunicación con los clubes deportivos. Este canal agiliza la comunicación de las incidencias de asistencia, previniendo el absentismo de la actividad en determinados casos. No existe un absentismo significativo.

Durante el desarrollo de los campus deportivos, se han realizado visitas a todos ellos de forma quincenal. Esto nos ha permitido tener un contacto directo con las personas que los coordinaron e intercambiar la información relevante en el momento oportuno.

El **coste final** de las plazas subvencionadas por Servicios Sociales en los campus deportivos ha ascendido a **88.977,75 €**. Se desglosa el coste por quincenas:

- 1ª julio: 29.491,25 euros
- 2ª julio: 30.009,00 euros
- 1ª agosto: 17.840,50 euros
- 2ª agosto: 11.637,00 euros

7.2.2.2. Evaluación:

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

Se ha dado respuesta a todas las demandas de campus presentadas en plazo por las familias con intervención de Servicios Sociales. Excepcionalmente, con valoración de la Trabajadora Social, se gestionaron algunas plazas de urgencia.

No han existido faltas de asistencia significativas. Ha mejorado el compromiso de las familias con la actividad.

Valoramos que esta actividad es adecuada, tanto para los niños, niñas y adolescentes, como para sus familias, ya que permite la conciliación y el disfrute de una forma de ocio saludable en el periodo estival.

7.2.2.3. Propuestas de mejora:

En reunión con la ACDSSR se les transmitieron las siguientes propuestas:

- Modificar la plataforma de inscripción, para que permita inscribir a varios miembros de una misma unidad familiar en el mismo procedimiento y no individualmente como hasta ahora.
- Incorporar personal de enfermería durante el desarrollo de los campus deportivos, que pueda cubrir las necesidades dentro de sus competencias.
- En caso de necesitar material deportivo específico para la actividad, éste se pueda aportar desde los propios clubes dado que puede haber familias que no dispongan de él, ni de medios para obtenerlo.

7.3. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y CÍVICO SOCIAL O VECINAL

Durante el año 2023 ha continuado el servicio de Mediación Familiar y Resolución de conflictos Cívico-Sociales o Vecinal por parte de la Empresa Asociación Centro Trama. Es un servicio destinado a toda la población empadronada en San Sebastián de los Reyes, por lo que al menos una de las partes implicadas tiene que estar empadronada en el municipio.

La mediación es un servicio especializado cuyo objetivo principal es que las partes que se encuentren inmersos en un conflicto, vecinal, familiar, o hayan decidido separarse y quieran llegar a un acuerdo de divorcio o convenio regulador en caso de tener hijos/as en común, puedan luego ratificarlo en el juzgado.

Los objetivos específicos son:

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

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

Los principios básicos de toda mediación son:

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

4. Confidencialidad: se garantiza la confidencialidad del contenido de las sesiones y la documentación utilizada.

El servicio cuenta con un horario de mañana de lunes a viernes de 10h a 14h y los jueves de 9h a 14h y de lunes a viernes de 17h a 20h.

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

Debido a inundaciones que se han producido en el edificio, se ha tenido que trasladar el servicio a otros espacios que no eran los habituales. Aun así, se ha mantenido el servicio sin dificultad, y a final de este año se ha podido establecer un espacio concreto que facilita conseguir un ambiente estable.

Además, una vez al mes se hace una reunión de coordinación de dos horas entre los mediadores y un coordinador de la empresa Asociación Centro Trama y un miembro del equipo de familia. Se abordan las posibles dificultades que puedan surgir, aspectos a tener en cuenta de cara a la organización del servicio u otras cuestiones.

El acceso al servicio puede realizarse:

- Por iniciativa propia de las partes, ya sea una o todas las implicadas.
- Por derivaciones hechas directamente por los Servicios Sociales que han considerado la mediación como recurso idóneo para resolver su problema de ese momento.
- Por los juzgados para que les ayuden a resolver el procedimiento judicial o les faciliten la mejora de su situación.

Tanto para las derivaciones por propia iniciativa como las derivadas de los Servicios Sociales, se debe completar una hoja de derivación en donde aparezcan los datos de contacto de las partes, los motivos de la mediación y el consentimiento de poder consultar el padrón municipal para comprobar que

están empadronados en el municipio o que sean ellos mismos quienes lo adjunten.

Los profesionales se ponen en contacto con las dos partes, a las cuales se les ofrece una sesión informativa de manera conjunta o por separado, para explicarles en qué consiste el proceso de mediación. Además, en esa misma sesión, se firma el acta constitutiva que expone todo lo hablado y asegura el entendimiento de los principios de la mediación y su participación en el proceso.

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

DERIVACIONES:

Este año ha habido un total de 44 derivaciones: 42 de índole familiar y 2 vecinales.

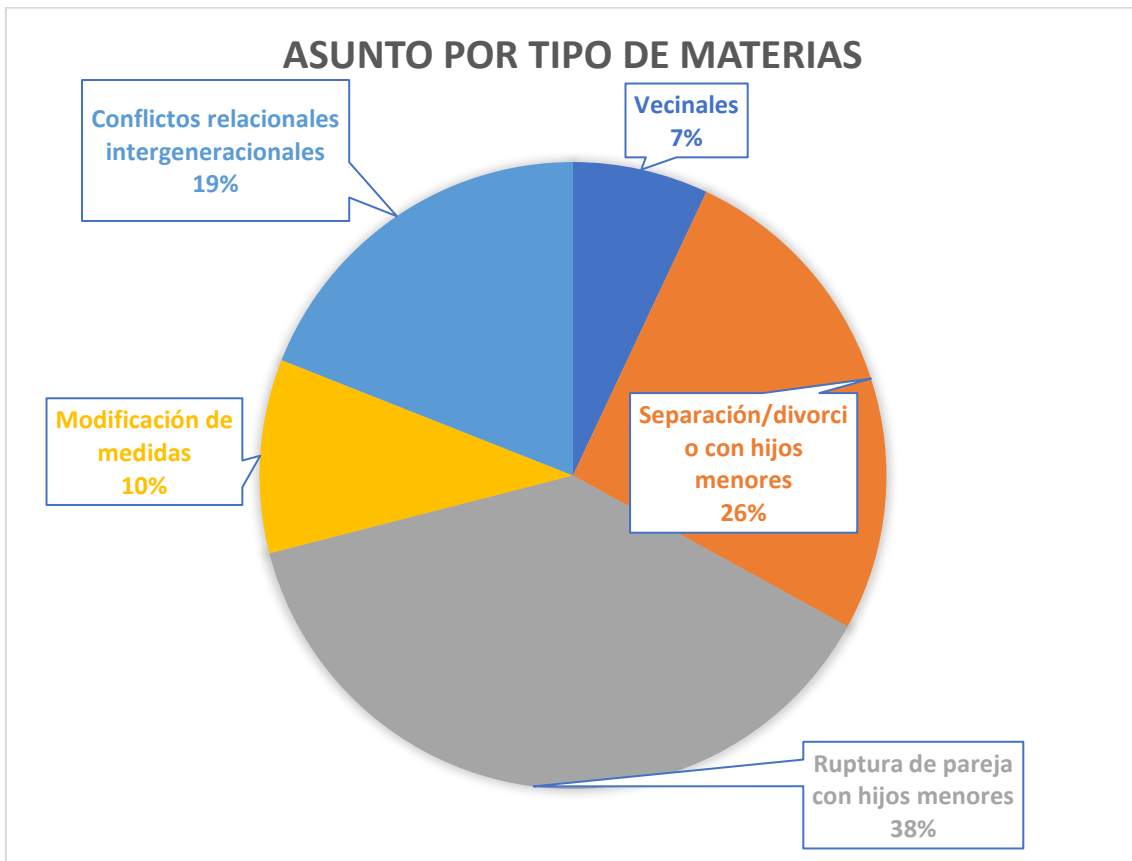
N.º DERIVACIONES	PROCEDENCIA
3	Servicios Sociales
38	Iniciativa de las partes
1	Juzgado

Además de éstos, hay que contabilizar 6 asuntos que quedaron abiertos y por tanto pendientes del año 2022, 5 familiares y 1 vecinal, que suman un total de 50 asuntos atendidos en 2023. De estos 50 asuntos, quedan abiertos/pendientes, es decir, en proceso actualmente para el 2024, un total de 8 asuntos, todos ellos de mediación familiar.

Por tanto, en 2023 se han cerrado 42 asuntos/expedientes, 39 de mediación familiar y 3 de vecinal. De los 42 asuntos cerrados en 2023, podemos clasificar los asuntos tratados en las siguientes materias:

- Ruptura de pareja con hijos menores: ruptura de pareja y regulación de las relaciones paternofiliales, guarda y custodia, régimen de visitas, pensión de alimentos, uso y disfrute de vivienda familiar, etc., en relación a los hijos que tienen en común. Se han tramitado y cerrado 16 asuntos. De los dieciséis, diez se cerraron con acuerdo total.
- Separación/divorcio con hijos menores: separación y/o divorcio, regulación relaciones paternofiliales, guarda y custodia, régimen de visitas, pensión de alimentos, uso y disfrute de vivienda familiar, etc. Se han tramitado y cerrado once asuntos. De los once, cinco se cerraron con acuerdo total.
- Relaciones paternofiliales e intergeneracionales: relaciones entre progenitores e hijos, abuelos y nietos, etc., en relación a normas de convivencia. Se han tramitado y cerrado ocho asuntos. De los ocho, uno se cerró con acuerdo total.
- Modificación de medidas: modificaciones de guarda y custodia, régimen de visitas, importe de la pensión de alimentos, etc. Se han tramitado y cerrado cuatro asuntos. De los cuatro, uno se cerró con acuerdo total.
- Vecinales: incidencias en elementos comunes, instalación de ascensores, olores, ruidos, etc. Se han tramitado y cerrado tres asuntos. Ninguno se cerró con acuerdo, con la salvedad que, en uno de ellos, se solucionó el conflicto antes de firmar la sesión informativa y por ello desistieron de la mediación.

Por tanto, de los 42 asuntos/expedientes tramitados y cerrados durante el 2023, 17 de ellos se resolvieron favorablemente con acuerdo total, lo que arroja a un porcentaje de éxito del 40,48%.



CONCLUSIÓN

A pesar de la cantidad de casos trabajados este año, se considera que la mediación sigue siendo una gran desconocida en nuestro entorno como una posible vía para la resolución de conflictos. Se plantean una serie de propuestas que pueden ayudar a dar mayor difusión al servicio que se presta con el fin de poder ayudar a la mayor cantidad de ciudadanos posible, y así intentar solucionar sus controversias de una manera amistosa y pacífica:

1.- Juzgados de Alcobendas: Tras la escasez de derivaciones, sería muy conveniente la realización de una reunión de coordinación con los juzgados, a través de su decano/a, a fin de poder establecer unos protocolos de actuación para la derivación de nuevos casos en circunstancias favorables para la

mediación, descargando de esta manera a los juzgados de trabajo pudiendo conseguir que muchos conflictos se tramiten con una mayor rapidez y con una solución favorable para ambas partes. Es importante también que las derivaciones se realicen de forma clara, es decir, hay que especificar en la derivación intrajudicial si se quiere realizar una “intervención familiar” o una “mediación familiar”, e incluso que se dé el caso de solicitar ambas, ya que no es lo mismo una y otra. En definitiva, se precisa de una labor pedagógica, a nivel general y especialmente con los operadores jurídicos, sobre el contenido y alcance de la mediación, cuyo último objetivo es evitar la cronificación de los conflictos, con el impacto que ello conlleva en las partes implicadas y fundamentalmente en los menores.

2.- AMPAS: Sería aconsejable realizar reuniones con las distintas asociaciones de madres y padres de alumnos de los diversos Colegios/Institutos de San Sebastián de los Reyes, para dar difusión a nuestro servicio. Es sabido que en los colegios hay numerosas incidencias por motivo del ejercicio de la patria potestad, como pueden ser la inscripción en actividades extraescolares y/o excursiones, recogidas de menores, información a los progenitores de incidentes de los menores en el recinto escolar, etc.

3.- Asociaciones de familias separadas: De igual forma, en las asociaciones de familias separadas como por ejemplo la ASDASS (Asociación de Separad@s, Viud@s y Divorciad@s de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes), se podrían realizar también charlas informativas, para que tengan presente nuestro servicio.

4.- Administradores de fincas: Tras la escasez de intervenciones vecinales, se propone que, teniendo en cuenta que es habitual que en las comunidades de vecinos se produzcan conflictos o incidencias de distinto tipo (olores, ruidos, utilización de elementos comunes, impago de cuotas o derramas, etc.), es primordial que los administradores de fincas y presidentes de las distintas

comunidades de vecinos de San Sebastián de los Reyes conozcan nuestro servicio y la forma de acceder a él. Muchos de estos conflictos al pasar el tiempo sin darles solución se van enquistando y cronificando y es muy difícil que una vez llegados a esta situación se pueda llegar a una solución amistosa. Es por ello que, si conocen nuestro servicio, se pueda intervenir antes de que el conflicto o incidencia vaya mucho más allá, y se pueda mantener una convivencia más pacífica y normalizada entre todos.

Se propone, a tal efecto, la realización de charlas informativas, dirigida a los administradores de fincas de las distintas comunidades de propietarios de San Sebastián de los Reyes, así como a los diferentes presidentes de comunidades de propietarios que no cuentan con estos profesionales, para explicarles a todos ellos en qué consiste el servicio de mediación y cuál sería el procedimiento específico a seguir, ya que únicamente el presidente o el administrador de fincas, con autorización de la junta de propietarios, podría realizar mediaciones en nombre de los demás vecinos. Si antes de que surja cualquier conflicto saben cómo actuar, sus alternativas ante la toma de decisiones serían más amplias. De hecho, la Ley de Propiedad Horizontal vigente, expresamente prevé en el art. 21.6 la posibilidad de acudir a dicha vía de mediación para evitar la judicialización de los conflictos derivados de la propiedad horizontal.

5.- Publicidad local: De igual modo como se hizo a principios de año, sería conveniente incidir en la publicidad que ofrece la revista pública “La Plaza de la Constitución”, así como en la elaboración de un tríptico para repartir en cada una de las charlas informativas mencionadas anteriormente, y en general, poner dichos trípticos a disposición del ciudadano en las sedes municipales, así como la actualización periódica con la publicidad de dicho servicio en la página web del Ayuntamiento.

6.- Trabajadores/as Sociales: Realizar una nueva charla informativa a las Trabajadoras Sociales sería muy conveniente para unificar criterios de derivación y protocolos de actuación.

El presupuesto utilizado en el año 2023 fue de: **48.607,92 €**

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

El punto de encuentro familiar es un recurso municipal considerado como servicio social especializado, en el que se presta atención profesional orientada a garantizar y facilitar, con carácter temporal, que los hijos/as menores puedan tener relación con su padre, madre, familia de ambos, persona que tenga atribuida la tutela o la guarda en la situaciones que resulten de los procesos de familia y otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso o hasta que lo determine la autoridad judicial (Artículo 2 de la Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid).

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

Su horario es de miércoles, jueves y viernes de 17 a 20 horas, y sábados y domingos de 10 a 14 horas y de 17 a 20 horas. El servicio permanece activo los días festivos, salvo los días 25 de diciembre y 1 de enero.

Este año ha contado con un espacio formado por:

- Dos salas independientes con espejo unidireccional en donde el equipo profesional puede observar el encuentro desde fuera de la sala sin que la familia vea al equipo, aunque la mayoría de las visitas se supervisa con la profesional dentro de la misma sala.
- Una sala grande destinada a ser sala de visita pero que también se utiliza como sala de espera, ya que permite que los menores más pequeños puedan tener más espacio de ocio y de movimiento que facilita la interacción.
- Un espacio más pequeño como sala de espera ante el incremento de casos.

Desde diciembre se ha trasladado a un nuevo edificio con más espacio y consta de:

- Dos salas grandes en las cuales hay varios ambientes diferenciados: uno, más infantil, destinado a los más pequeños y otro, más formal, destinado a los niños/as más mayores.
- Una sala con espejo unidireccional, en donde también se diferencian distintos ambientes.
- Una sala más pequeña, destinada a sala de espera o de reunión con los progenitores.
- Un despacho amplio para las profesionales, para trabajar en los casos y reunirse de cara a establecer objetivos de intervención.

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

Un miembro del equipo de familia de Servicios Sociales, concretamente la psicóloga, es la encargada de ser la coordinadora técnica del PEF, manteniendo reuniones de coordinación los jueves durante dos horas (de 13 a 15 horas) de manera quincenal con el equipo técnico, para abordar las casuísticas de las familias que hay en intervención y concretar cómo trabajar las cuestiones que surgen. Además, se encarga de ser el enlace de comunicación con los juzgados y con la Comunidad de Madrid, y de la supervisión y envío de los informes a los órganos derivantes. También, se encarga de la coordinación y enlace con las demás instituciones intervinientes de las familias: servicios sociales de otros municipios, partidos judiciales, equipos psicosociales, etc.

7.4.1. INTERVENCIÓN REALIZADA

A lo largo de este año, se han intervenido un total de **77 familias**, que se distribuyen de la siguiente manera:

CASOS ACTIVOS	Estos expedientes están actualmente desarrollando visitas y/o entregas y recogidas en el PEF, o bien se encuentran en la primera fase de intervención.	26 casos
CASOS INACTIVOS	Estos expedientes se encuentran con el régimen de visitas suspendido temporalmente, a propuesta del Equipo Técnico del PEF o por acuerdo de ambos progenitores. En todos ellos se espera respuesta del organismo derivante que confirme el cese definitivo del expediente.	4 casos
BAJAS	Estos expedientes han cesado la intervención del PEF.	31 casos
LISTA DE ESPERA	Estos expedientes se encuentran a la espera de iniciar el régimen de visitas atendiendo a la disponibilidad del Servicio. A sí mismo en su tramitación se ha estipulado el siguiente criterio de prioridad como establece la Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid: - Ubicación dando preferencia a las familias de San Sebastián de los Reyes - Orden de Protección - Orden de Llegada	16 casos

Desde el inicio del año 2023 hasta la actualidad, el Punto de Encuentro Familiar de San Sebastián de los Reyes ha recibido un total de 33 casos nuevos.

7.4.2. TIPO DE RÉGIMEN DE VISITAS

Los diferentes tipos de visitas que hay son:

Visitas tuteladas/supervisadas: las cuales se realizan dentro de las instalaciones y con presencia permanente de una de las técnicas. Con un total de **53 familias**.

Visitas vigiladas: las cuales se realizan dentro de las instalaciones, pero sin presencia de las técnicas. En total hay **3 familias**.

Entregas y recogidas: las visitas se realizan fuera las instalaciones y solo se supervisan los intercambios, siendo los mismos en el mismo día. Un total de **18 familias**.

Este año, igual que el anterior, las visitas supervisadas son el tipo de régimen predominante siendo un **68,83%** del total.

El número de menores atendidos se eleva a un total de 107. En función de las edades se dividen en:

EDAD DE LOS MENORES	N.º TOTAL
< 7 años	27 menores
8-13 años	51 menores
> 13 años	29 menores
TOTAL	107 menores

Las intervenciones en los PEF deben ir destinadas a facilitar el derecho de los menores a relacionarse con sus progenitores y otros parientes, velando por la seguridad de dichas relaciones, mediante una intervención temporal profesional y dotar a los usuarios de la autonomía suficiente para relacionarse fuera de este servicio. Con la finalidad de atender esto adecuadamente, se establece un Plan

Individual de Atención e intervención (PIA) en base a unos criterios y objetivos de intervención socioeducativos.

En los casos en los que se sospeche de la existencia de cualquier abuso sobre los menores en el ámbito familiar, incluyendo la violencia de género, siempre primará el interés superior del menor.

Por ello, las intervenciones llevadas son numerosas y de diferentes tipologías a fin de acompañar, informar, orientar y proporcionar pautas a la familia. Las intervenciones se inician con la primera toma de contacto telefónica con las familias y finalizan con la comunicación del cese de la intervención notificada por el Juzgado u órgano derivante. A lo largo de todo el proceso suelen ser habituales las dudas, incertidumbres, miedos (no ausentes de una elevada situación de conflictividad con la que acuden las familias), que poco a poco van descendiendo con la intervención de los profesionales que trabajan en dicho servicio.

Las intervenciones no se pueden considerar aisladas, sino que interaccionan continuamente entre sí, de forma que una intervención terapéutica podría generar cambios en la persona, en lo que se entiende a su vez como intervención educativa.

Se consideran tres tipos de intervenciones las que se llevan a cabo:

A nivel terapéutico

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

En cuanto a los progenitores: se interviene para reducir la ansiedad en situaciones puntuales de crisis, a través de la escucha activa con cada uno de

los progenitores, ofreciéndoles una nueva visión de la situación, manteniendo al menor fuera de los conflictos relativos a los progenitores u otros familiares y mejorando las habilidades paternofiliales, etc.

En relación a los menores: se les proporcionan técnicas para reducir la ansiedad, se interviene para trabajar los miedos en los menores ante una nueva situación familiar que les genera incertidumbre y para tratar los conflictos de lealtades creando un espacio neutral en el cual los menores puedan expresar sus sentimientos y necesidades.

A nivel educativo

Son herramientas relativas a la adopción de pautas educativas o relacionadas con la parte lúdica o emocional del menor, que el Equipo Técnico proporciona a los progenitores y familiares a fin de mejorar la relación con el menor. Ante la presencia de cualquier conflicto es necesario buscar soluciones para que el menor no se vea perjudicado o involucrado dentro del mismo. Como ejemplos recogidos nos encontramos con los siguientes: evitar juicios perjudiciales de un progenitor hacia el otro delante del menor; propuestas de juegos cooperativos o actividades externas al PEF acordes a la edad del menor que favorezcan una interacción positiva, etc.

A nivel informativo

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

Este tipo de intervenciones no son excluyentes, sino que pueden haberse combinado a lo largo de la intervención con la familia.

Debido a la coordinación que realizamos desde los Servicios Sociales, ofrecemos la oportunidad de que puedan ser atendidas las familias que residan en el municipio (a nivel familiar desde el programa de familia), para la mejora de la relación familiar y la mejora de los menores en este proceso de recuperación del vínculo.

Aun así, desde el PEF, si se detecta la necesidad de que tuvieran que asistir a intervención familiar se les ofrece el servicio a la familia explicándoles cómo tiene que pedirlo; o en caso de que no quieran, pero se considere importante, se realiza la propuesta al juzgado o a la Comisión de Tutela para que sean los que consideren si tienen que acudir o no.

7.4.3. PROCEDENCIA DE LAS FAMILIAS

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

En total han sido 77 casos gestionados este año por el PEF. Se distribuyen de la siguiente manera:

MUNICIPIO	TOTAL	PORCENTAJE
San Sebastián de los Reyes	23	29,87%
Alcobendas	20	25,97%
Tres Cantos	6	7,79%
Colmenar Viejo	6	7,79%
Manzanares del Real	4	5,19%
San Agustín de Guadalix	4	5,19%

Torrelaguna	3	3,90%
El Molar	3	3,90%
Madrid	2	2,60%
Soto del Real	1	1,30%
Algete	1	1,30%
Hoyo de Manzanares	1	1,30%
Guadalix de la Sierra	1	1,30%
Buitrago de Lozoya	1	1,30%
Venturada	1	1,30%
Total	77	100%

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

ÓRGANO DERIVANTE	N.º CASOS
Dirección General de Familia y Menor. Comisión de Tutela	5
Juzgados de Violencia sobre la Mujer	23 (9 con orden de protección)
Juzgado de 1ª Instancia N.º 06 de Alcobendas (Familia)	23
Otros juzgados	26

De manera bimensual, salvo que en sentencia judicial indique la periodicidad, se envían informes dando respuesta a lo que determina la Autoridad judicial y Comisión de Tutela. Además, se envían con carácter prioritario informes en los que se manifiestan las incidencias que surgen.

Como conclusión, podemos hacer una valoración positiva del servicio prestado, ya que no ha habido ninguna muestra de desatención o incomprensión por parte de las familias atendidas con respecto a la labor de las profesionales. Sí que ha

habido problemas con las instalaciones debido a las inundaciones a lo largo de este año, pero hemos podido seguir atendiendo a las familias, adaptándonos a espacios disponibles en el mismo centro, que a pesar de que no eran los más adecuados, tanto las profesionales como las familias han hecho el esfuerzo de adaptarse. Una vez que se ha puesto en marcha el nuevo centro, la calidad del servicio ha aumentado considerablemente.

El único inconveniente que ha tenido el servicio ha sido la lista de espera generada, debido a la alta demanda y a la escasez de bajas producidas. Hay que tener en cuenta que el propio servicio manifiesta, plantea y propone la suspensión de la intervención por diversos motivos: las visitas no aportan ningún bien al menor, incluso suponen una situación de riesgo cuando los progenitores no cumplen las normas de funcionamiento. Pero son los órganos derivantes (Juzgados y Comisión de Tutela) los que deciden en última instancia si se suspende el servicio o no, siempre atendiendo a las propuestas del propio Punto de Encuentro.

A pesar de ello, hemos llegado a tener una lista de espera de 16 casos, algo que nunca habíamos tenido. Pero en el mes de diciembre se pudo bajar la lista de espera a 9 familias.

El coste total del servicio en el año 2023 ha sido de: **53.636,04 €**

8. PROGRAMA DE INCLUSIÓN SOCIAL

8.1. INTRODUCCIÓN

El Programa de Inclusión Social ha cumplido cuatro años de andadura y para su contextualización partimos de la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-2021.

Exclusión Social es un concepto difícil de precisar estadísticamente. Se puede definir como un proceso que relega a algunas personas al margen de la sociedad y les impide participar plenamente debido a su pobreza, a la falta de competencias básicas y oportunidades de aprendizaje permanente, o por motivos de discriminación. Esto las aleja de las oportunidades de empleo, percepción de ingresos y educación, así como de las redes y actividades de las comunidades. Tienen poco acceso a los órganos de poder y/o decisión y, por ello, se sienten indefensos e incapaces de asumir el control de su vida.

Podemos decir que la exclusión social no es sinónimo de pobreza o carencia de recursos económicos, sino que es fruto de un proceso de acumulación de diferentes factores que afectan a personas o grupos generando una situación que impide el acceso a vías de desarrollo personal, de inserción laboral y territorial.

Los colectivos que forman parte del Programa de Inclusión Social son los siguientes:

- Personas sin hogar
- Personas con enfermedad mental
- Familias monomarentales o monoparentales
- Personas víctimas de discriminación por origen racial o étnico, orientación sexual e identidad de género.
- Personas con problemas de adicción (drogas, alcohol, juego, etc.).
- Personas ex reclusas
- Jóvenes procedentes de familias desestructuradas

- Mujeres que han sufrido violencia de género
- Familias perceptoras de RMI y minorías étnicas

Los usuarios de este programa padecen una gran brecha digital en una sociedad totalmente digitalizada; por un lado, carecen de recursos materiales para el acceso a internet y, por otro, carecen de habilidades y formación para llevar a cabo incluso sencillas tareas como sacar los movimientos bancarios, hacer una presolicitud en el SEPE, pedir la vida laboral o solicitar el IMV. Esto ha generado un notable incremento de tareas administrativas y gestiones burocráticas en un programa diseñado para la intervención social y el acompañamiento, colmando el tiempo de atención en tramitar reclamaciones, requerimientos y múltiples y variados procedimientos, sobre todo en lo relativo al IMV.

En el Programa de Inclusión Social se ha trabajado en red como un principio en el trabajo social, fomentando la coordinación y la complementariedad para que los itinerarios personales de los usuarios no se vean afectados y se alcance de forma transversal los objetivos individualizados de la intervención.

Dentro del trabajo en red, nos hemos coordinado y derivado con otros profesionales como: Delegación de Igualdad del Ayuntamiento, Policía Local, Servicio de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento, Norte Joven, Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid, Centros de Salud, Hospitales, REDA, Cruz Roja, Cáritas, Juzgados, etc., y se ha dado continuidad a las coordinaciones a demanda de casos con el Servicio de Salud Mental de Alcobendas.

El Programa de Inclusión Social en el año 2023 sólo ha estado dotado de una Trabajadora Social. Este programa contó en el 2022 con dos Trabajadoras Sociales y una persona de apoyo en lo referente a brecha digital y acompañamientos.

En relación al número de acompañamientos para la realización de tareas cotidianas como asistencia a consulta médica, gestión de una habitación realquilada, primeras citas en mujer, salud mental, juzgados, médicos, bancos, etc., han disminuido estos con respecto al año anterior más de la mitad. La reducción de estos espacios donde se puede acceder a trabajar otras competencias que fomentan la integración y autonomía, donde el usuario se siente cómodo y se refuerce la relación terapéutica, suponen una gran pérdida.

En relación a la Trabajadora Social, tuvo que asumir las tareas y los casos urgentes una persona dedicada a una jefatura de unidad, la cual ha apoyado un día a la semana el Programa de Inclusión Social.

Los usuarios del Programa de Inclusión Social son derivados fundamentalmente de las Unidades de Trabajo Social (UTS) de Servicios Sociales, aunque como puerta de entrada también están los casos derivados del Servicio de Emergencias Sociales de la Comunidad de Madrid, de la Policía Local y otras secciones del Ayuntamiento y derivaciones valoradas conjuntamente con Cáritas, Cruz Roja, etc.

El programa engloba la atención e intervención social con 103 personas usuarias, que corresponden a 103 expedientes en activo a lo largo del año. Desde el programa se realizan intervenciones directas con las personas atendidas, principalmente entrevistas y visitas domiciliarias, destacando el número de entrevistas realizadas a lo largo del año 2023: 990. Las profesionales del programa, además de la atención directa, han realizado a lo largo del año: la coordinación de la Renta Mínima de Inserción (RMI), la coordinación del Convenio con el Comedor Social de la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios y la coordinación de los dos Proyectos de Empleo.

8.2. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN

La Renta Mínima de Inserción (RMI) es una prestación subsidiaria, es decir, supone el último escalón dentro de las prestaciones económicas del estado de bienestar. Por detrás de las ofrecidas por el INSS, el SEPE, y otras como pueden ser clases pasivas, mutualidades, síndrome tóxico, etc. Por parte del INSS seguimos sin un desarrollo normativo referente a la subsidiariedad de las pensiones no contributivas de discapacidad y jubilación con el Ingreso Mínimo Vital (en adelante IMV).

Actualmente, antes de solicitar la RMI, las personas y/o familias tienen que solicitar el IMV. Cuando el IMV no ha contestado una solicitud, transcurrido un tiempo prudencial ligado al silencio administrativo, RMI obliga a realizar una nueva solicitud al titular, repitiéndose el lento proceso administrativo que conlleva un elevado número de expedientes. La solicitud es difícil para los colectivos con brecha digital como el nuestro, a lo que hay que añadir requerimientos, elaboración de certificados de Servicios Sociales para acreditar determinados requisitos de las personas solicitantes del IMV (según el RDL 3/2021 de 2 de febrero) y reclamaciones previas por errores en las resoluciones.

Las personas en situación de exclusión social no tienen acceso a la información sobre el mantenimiento de la prestación (bajo una metodología de lectura fácil que permita una lectura y comprensión más sencilla tanto en el lenguaje como en el formato), a pesar de tener dos normas de calidad desde el 2018 de la Asociación Española de Normalización (UNE) para la adaptación de documentos y formularios existentes. Por tanto, el trabajador social dedica una importante parte de la intervención con cada persona titular del IMV a supervisar que esta atiende correctamente las condiciones de mantenimiento: hacer la declaración de la renta, comunicar variaciones de miembros y de ingresos, renovar el certificado de Servicios Sociales, cambios de domicilio, cálculo y supervisión de devoluciones y atrasos, etc. Por último, acentuar el trabajo del profesional para movilizar resistencias personales a la hora de promover

cambios a todos los niveles por el miedo existente a tener variaciones no esperadas ni deseadas en la cuantía del IMV.

DATOS GENERALES RENTA MÍNIMA INSERCIÓN

La evolución del número de familias perceptoras de RMI ha sufrido un descenso espectacular en dos años. Si en la memoria del pasado año hacíamos referencia a una bajada del 70%. En este 2023, lo cerramos con cuatro expedientes de RMI, lo que supone una nueva bajada del 26%.

Hay que resaltar que durante los años 2022 y 2023 no se ha concedido ninguna RMI, se han denegado 11 solicitudes y se han extinguido 12 expedientes. A continuación exponemos un cuadro dónde se detalla:

DATOS GENERALES RMI 2023												
MESES	SOLICIT.	CONCES.	MODIFIC.	LEV. SUSP	EXTIN.	SUSPEN. CAUTELAR	SUSPEN. TEMPORAL	ARCHIV	DENEG.	SUBSAN.	N.º RMI	
ENERO	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	13	
FEBRERO	0	0	1	0	4	2	0	1	1	0	9	
MARZO	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	9	
ABRIL	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	8	
MAYO	0	0	0	0	1	0	0	1	2	1	7	
JUNIO	0	0	0	0	1	0	0	1	4	1	7	
JULIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	6	
AGOSTO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	
OCTUBRE	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
DICIEMBRE	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	

Nos planteamos cuál será el futuro de la RMI sin una información actualizada y directa que oriente a los profesionales de Servicios Sociales.

PERFILES POBLACIÓN RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN

La distribución por sexo sobre el total de los cuatro beneficiarios de la prestación a cierre del año 2023 es de dos hombres y dos mujeres. Por primera vez hay una distribución igualitaria, dato no extrapolable dados los pocos expedientes que tenemos en la actualidad.

Sin embargo, podemos destacar que todos los casos pertenecen a familias, siendo la mitad de ellas procedentes de minorías étnicas. Un 75% de las RMI tienen una cuantía complementaria y subsidiaria a otro ingreso. Todos los expedientes fueron concedidos hace más de siete años.

El futuro de esta prestación social con apoyos personalizados es incierto si no se producen cambios, ya que el incremento de personas en situación de exclusión social va en aumento. La línea entre la integración y la vulnerabilidad es muy estrecha y el perfil de atención en el programa de inclusión social está sufriendo cambios tanto en las características de la población como en la gravedad de la problemática.

8.3. PERSONAS SIN HOGAR

Según la asociación ACCEM las personas sin hogar representan la cara más severa de los procesos de exclusión social. Hablamos de personas que son privadas del acceso a un trabajo, a una vivienda y a los recursos económicos necesarios para su sustento. Personas que se enfrentan a la soledad, a la ruptura de sus vínculos sociales y familiares y, en consecuencia, a la pérdida de la verdadera red social imprescindible para la vida.

La ausencia de un hogar o la imposibilidad de mantenerlo impiden el desarrollo de una vida digna. Esto es así porque una vivienda, además de cubrir la necesidad básica de alojamiento, seguridad y protección, proporciona un soporte

clave para la creación de un proyecto de vida personal, familiar, social, relacional y de convivencia. Al menos 33.000 personas viven sin hogar en España.

Más allá de tópicos e ideas preconcebidas no existen unas causas únicas y establecidas para explicar por qué una persona acaba viviendo en la calle. Existen normalmente una serie de situaciones estresantes (muerte de un ser querido, pérdida de un empleo, ruptura sentimental, pérdida de vivienda, etc.), que confluyen en un espacio reducido de tiempo, colocando a la persona afectada en una situación límite que no es fácil de superar.

En los últimos años se ha extendido el uso del término *sinhogarismo* para hacer referencia al fenómeno social que afecta a las personas sin hogar. Utilizar este término permite ir más allá de las circunstancias individuales para hacer alusión a la existencia de factores estructurales con causas políticas, sociales y económicas que impiden el acceso a una vivienda digna y a un empleo.

El número de personas sin hogar atendidas en el programa de Inclusión Social ha llegado a duplicarse tras la pandemia, pasando de 24 personas atendidas en 2019 a 67 personas en 2022. Si bien es cierto que se trata de un perfil masculinizado, es importante destacar que tenemos otros perfiles como mujeres que han sufrido violencia de género en alguna etapa de su vida, jóvenes que proceden de familias desestructuradas, personas con enfermedad mental e inmigrantes.

Las personas atendidas presentan cada vez una problemática más compleja y grave. Una de cada tres tiene reconocido algún grado de discapacidad mayor al 33%.

De las 37 personas atendidas en 2023, 24 personas estaban empadronadas en el municipio y tienen nacionalidad española. Por iniciativa propia acudieron 20 personas, el resto derivados por policía, emergencia social, UTS o centros de salud.

Llama la atención cómo el registro de intervenciones con personas sin hogar, tras una escalada a lo largo de cuatro años, baja en 2023 notablemente. Observamos la interrupción en el registro de estas atenciones a la baja por IT de la Trabajadora Social que atiende el Programa de Inclusión Social y que, como consecuencia, este perfil ha sido atendido diligentemente por las cinco zonas sin acceso al registro de datos y a menor demanda de casos nuevos procedentes de solicitud de Protección Internacional de Derechos Humanos.

TIPO DE DEMANDA:

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

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

RECURSOS APLICADOS

Hay que discernir entre las personas que son de nuestra competencia, de las que no. Las personas sin padrón y sin arraigo o con padrón en municipio vecino se les presta el Servicio de Información, valoración y orientación, para

posteriormente derivarlas a otros Servicios Sociales o emergencias sociales, Hospital, etc. Las demás ya pueden acceder a los siguientes recursos y/o prestaciones:

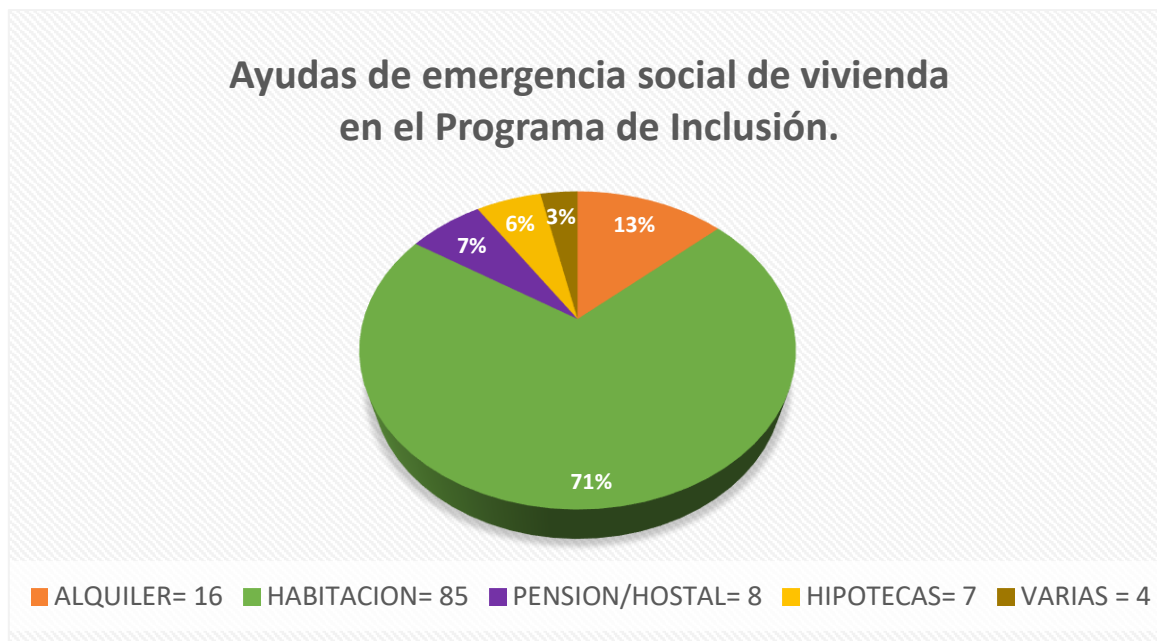
- AES (familiares, de alojamiento)
- Comedor social
- Valoración de discapacidad, dependencia
- Acceso al sistema de salud y psiquiatría
- Información y gestión de prestaciones económicas
- Participación en Servicio de Inserción y Activación Laboral (SIAL)
- Participación en Formación de Conciliación

Es necesario poner sobre el papel los siguientes datos que dificultan la intervención social:

- La media de lista de espera de un recurso de alojamiento en un albergue es de 4 a 6 meses. Y que el más cercano está a unos 22 km fuera del municipio. Lo mismo ocurre con los centros de día y los baños públicos.
- Para el IMV el plazo de resolución favorable es de 6 a 9 meses. El de una valoración de discapacidad 16 meses.
- El acceso a los servicios de Salud Mental está entre un mes la primera cita de los casos urgentes y cinco meses el resto de citas y seguimientos, y para obtener un diagnóstico necesitan al menos tres citas; lo que se traduce en 18 meses entrar en la valoración de los recursos sociales de apoyo a las personas con enfermedad mental.
- Por último, a nivel privado, el precio medio de alquiler de una habitación está en 375 €, por lo que a las personas que ya tienen una prestación básica les restan 100 € para cubrir el resto de necesidades básicas.

Por lo tanto, la gestión y la intervención que se hace desde Servicios Sociales con las ayudas de emergencia social son de vital importancia para

resolver con éxito las demandas de necesidades materiales básicas, así como para construir un proceso resiliente, esto es, la capacidad para enfrentarse a las dificultades de una forma socialmente aceptable, siendo capaz de proteger su integridad personal bajo presión y construir un comportamiento positivo frente a las dificultades, proyectando hacia algo nuevo sin negar el pasado (Vanistendael y Lecomte, 2002).



Esta pequeña radiografía junto con la atención e intervención social diaria permite conocer las necesidades del colectivo de personas sin hogar, así como detectar y valorar la idoneidad de servicios y prestaciones.

Los procesos de intervención con este colectivo son lentos pero estables, necesitan un trabajo de acompañamiento y confianza con el profesional de referencia. Son lentos porque estas personas no acceden a la red de recursos para Personas Sin Hogar de Madrid por la distancia, el coste del transporte y la dificultad de manejarse en una gran ciudad. Son personas que se encuentran en el centro de la espiral de la exclusión social, llevan años sufriendo un proceso de desconexión social, sin proyecto vital en la mayoría de los casos.

Y son estables porque se brinda la oportunidad de una intervención continua e incondicional, que invierta en mejorar su situación. Son estables porque el abordaje se hace desde una metodología integral que afecta a todas las esferas de su vida.

Las grandes carencias y dificultades con las que nos encontramos son:

- Falta visión: la situación de *sinhogarismo* en nuestro municipio está invisibilizada, por lo que no hay espacios donde dimensionar las carencias del colectivo.

- La falta de respuesta rápida a través de espacios de acogida y encuentro, donde se facilite el autoconocimiento y se forje el inicio de un nuevo proyecto e identidad vital con esa apertura a otras vivencias, opiniones y perspectivas.

- La falta de una respuesta adecuada, idónea, útil. Adaptarse a lo existente requiere un gran gasto humano que se traduce en tiempo y desgaste profesional.

- Espacios de encuentro y cobertura de necesidades básicas: higiene, lavado de ropa, acogida, que permitan la valoración de necesidades previas al diseño de la intervención y al diagnóstico del caso.

- El acceso a la vivienda en cualquiera de sus modalidades. No hay respuesta habitacional para personas sin hogar en un radio de 22 km, la posibilidad de que una persona que vive a la intemperie pueda acceder a ver y alquilar una habitación es inimaginable.

- Dificultad para comunicarnos con los usuarios y que estos estén comunicados con las administraciones. La falta de padrón no permite el acceso a cualquier servicio o prestación y además no permite recoger resoluciones de la administración. Es impensable una educación digital si no pueden ni siquiera cargar un teléfono móvil.

Este hecho pone de manifiesto la dificultad de la intervención con este colectivo y la complejidad en la tramitación de las prestaciones económicas, asistencia médica, participación social, etc., etc. Por tanto, en primer lugar, diagnosticamos la situación social y diseñamos el proyecto de intervención

individual a las personas sin hogar y, posteriormente, se les apoya económicamente a través de prestaciones propias de Servicios Sociales, con Ayudas de Emergencia Social.

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

En conclusión, atender de manera especializada a las personas sin hogar desde un programa especializado permite enfocarnos en una prevención terciaria y secundaria, descargando el trabajo de los profesionales de las cinco zonas, agilizando los tiempos de respuesta y concretando nuestra atención centrada en la persona de manera integral.

8.4. COMEDOR SOCIAL.

En 2023 se ha realizado la tercera prórroga del Convenio de Colaboración suscrito con la Hermandad Cristo de los Remedios, por el que subvencionan en el comedor social de dicha entidad 30 plazas diarias de lunes a viernes. Además, la entidad asume la atención de 10 plazas adicionales aproximadamente. La aportación al Convenio por parte del Ayuntamiento ha ascendido a 36.300 €.

Por otro lado, se han retomado las derivaciones de familias con necesidades de adquisición de productos infantiles de higiene y alimentación con menores de 0 a 3 años. Un total de 34 menores han sido derivados, de los que un 45% proceden del Programa de Familia.

Dentro de los cambios acontecidos a lo largo del 2023 cabe destacar la renovación de la Junta de Gobierno de la Hermandad, que se ha traducido en el cambio de algunos voluntarios que atienden el comedor social, así como las

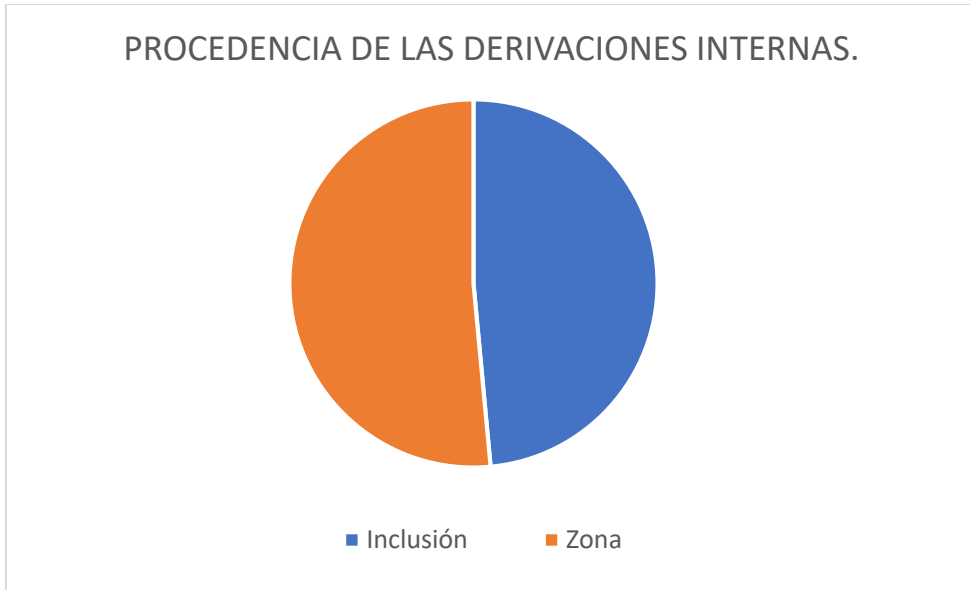
personas con las que coordinamos las plazas o la justificación. Por este motivo se ha hecho de nuevo la formación como Manipulador de Alimentos por parte de la Delegación de Salud municipal los días 17 y 26 de octubre.

Un importante avance para nuestros usuarios y profesionales es que el comedor ha atendido sin cierre durante el periodo de Navidad. Centralizando el descanso del voluntariado en el cierre del 14 de julio al 11 de septiembre.

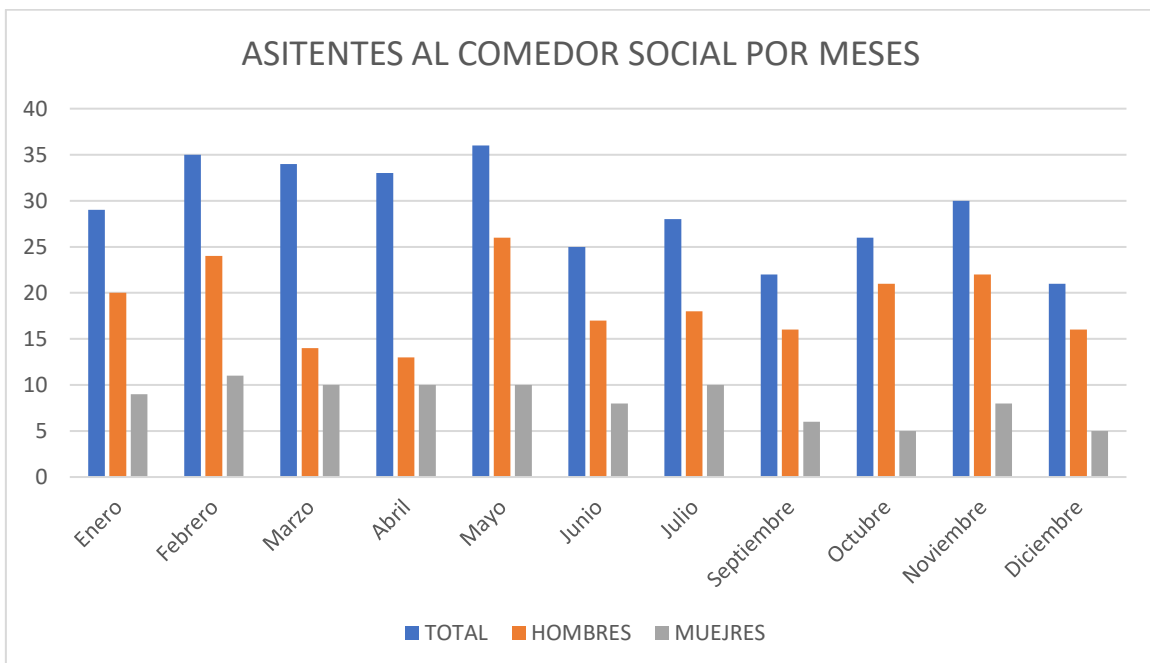
En la actualidad el servicio de menús diarios se hace a través de un catering del municipio con el fin de garantizar la trazabilidad de todos los alimentos servidos en el local, y llevar un control de los alérgenos alimentarios.

Se ha mantenido durante el 2023 la cesión del espacio del Comedor Social durante tres días consecutivos cada vez que se han realizado las prácticas de cocina del itinerario formativo como personal de apoyo a la conciliación familiar y laboral.

Las plazas del Convenio se han ocupado a través de las derivaciones de las profesionales de las Unidades de Trabajo Social, del Programa de Inclusión Social y del Programa de Familia.



El número de plazas ocupadas se mantiene estable salvo los meses de vacaciones escolares donde algunos padres y madres de familia reciben esta atención por otra vía. El perfil responde a personas en situación de exclusión social grave y está claramente masculinizado.



8.5. PROYECTOS DE EMPLEO

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

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

Durante el año 2023 se han desarrollado tres ediciones en este Proyecto (corresponde a la edición 5, 6 y 7), ejecutado mediante un contrato de servicios con un coste anual de 28.665 €. En estas ediciones también se contempla la oportunidad de una participación modular; de forma que se extiende el periodo de derivación, pudiéndose incorporar participantes al inicio de cada módulo formativo. Así, a cada participante se le certificarán los módulos cursados; pudiendo completar aquellos que les pudieran faltar en una próxima edición. Se realizan 150 horas de formación, distribuidas en 37 sesiones de 4 horas y una sesión de 2 horas en un horario habitual de 9:30 a 13:30 horas.

El curso se ha impartido en el Centro Municipal de Servicios, habilitando un aula formativa para la parte teórica, y también en el Centro ACTÚA debido a problemas de espacio en el Centro de Servicios Sociales y a problemas de inundación; mientras que la parte práctica se desarrolló en la cocina de la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios y en el Centro Parroquial de la Iglesia de San Sebastián Mártir.

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

- Competencia de conciliación
- Competencia de nutrición
- Competencia de atención doméstica
- Competencia de organización de horarios familiares
- Competencia de ocio y tiempo libre de calidad
- Atención para cuidados personales
- Apoyo en tareas educativas
- Fuentes de información, recursos y uso de aplicaciones informáticas para el desarrollo de la actividad laboral.

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

El itinerario ha sido desarrollado por 23 personas, siendo dos de ellas hombres.



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

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

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

8.5.2. SERVICIO DE INSERCIÓN Y ACTIVACIÓN LABORAL

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

las distintas Unidades de la sección de Trabajo Social: UTS, Familia, Inclusión y Dependencia. El proyecto se inició en mayo de 2021, aunque esta memoria recoge los datos correspondientes al periodo enero – diciembre de 2023. En este año el coste de este servicio ha ascendido a 98.172,03 €.

Los objetivos específicos del proyecto:

- Favorecer el trabajo en red, fomentando el desarrollo del tejido social.
- Prevenir situaciones de exclusión
- Dotar a los usuarios de competencias digitales, hábitos básicos de trabajo y adquirir conocimientos.
- Llevar a cabo acompañamiento socioeducativo
- Proporcionar valores y referentes sociales
- Planificar talleres prelaborales en los que se promueve la autonomía y el desarrollo personal
- Desarrollar itinerarios laborales personalizados

El proyecto se desarrolla a través de itinerarios individualizados con acompañamiento socioeducativo personalizado, de talleres grupales y de actuaciones de intermediación laboral.

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

La metodología de trabajo se resume en el siguiente esquema:

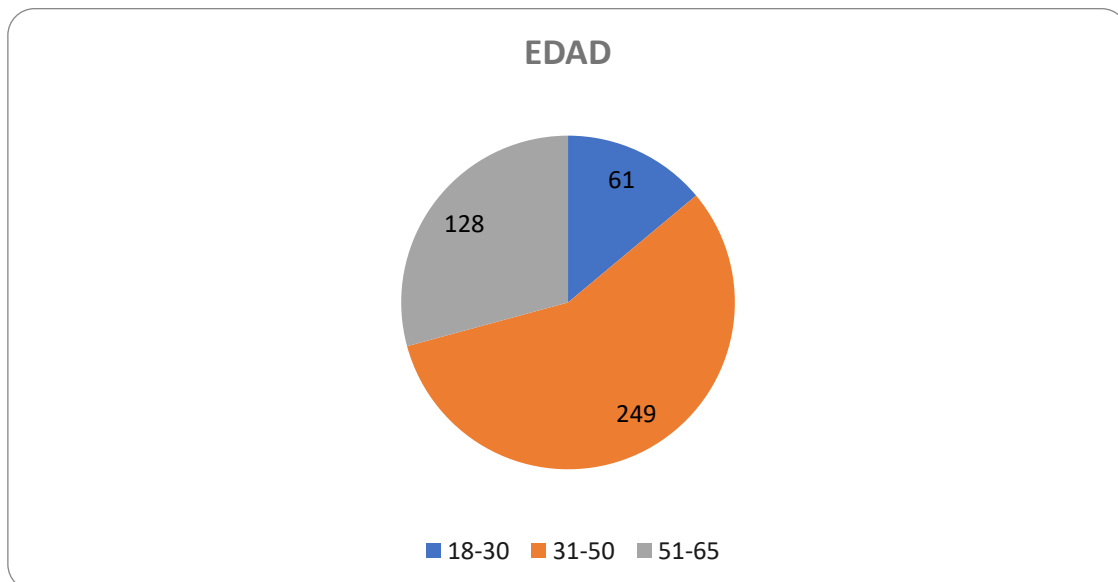


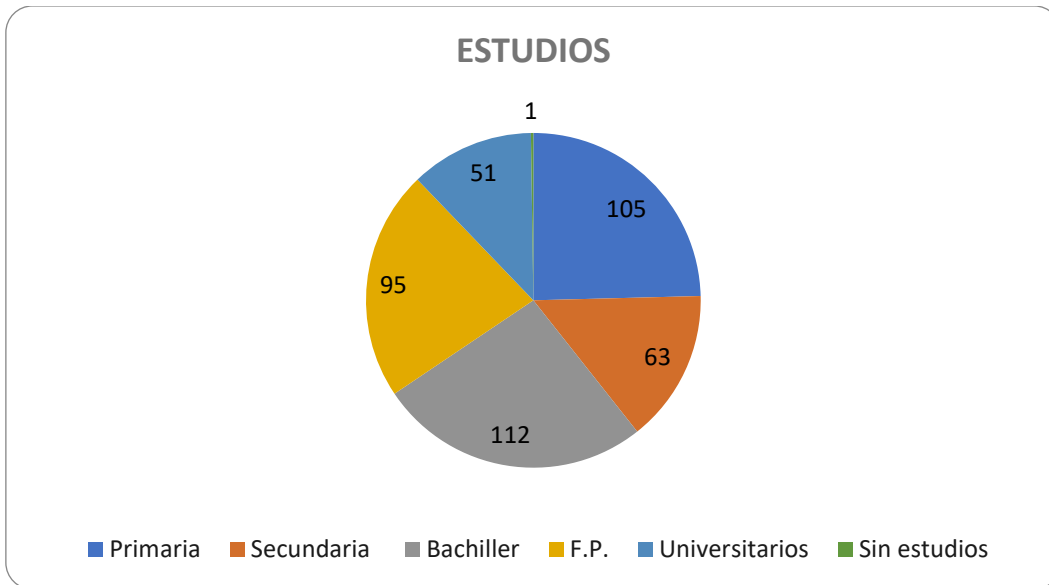
A lo largo del año 2023 se han derivado a un total de 210 participantes, 56 hombres y 154 mujeres. Asimismo, durante este periodo, por criterio técnico y tras coordinación con las Trabajadoras Sociales de referencia, se ha procedido a dar de baja o suspender temporalmente a un total de 118 personas. Los motivos de baja son: inserción laboral, desvinculación con el programa, variación de circunstancias personales.

En relación a los itinerarios laborales personalizados, señalar que se mantienen activos 80 al finalizar el año con el objetivo de mantener estable ese número de itinerarios activos. El número total de atenciones con las personas usuarias del servicio se desglosan en el siguiente cuadro:

MES	NÚMERO DE ATENCIONES		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL
ENERO	15	59	74
FEBRERO	14	60	74
MARZO	13	54	67
ABRIL	12	41	53
MAYO	15	70	85
JUNIO	10	56	66
JULIO	14	35	49
AGOSTO	12	26	38
SEPTIEMBRE	16	36	52
OCTUBRE	15	57	72
NOVIEMBRE	13	54	67
DICIEMBRE	6	28	34
TOTAL	155	576	731

Con respecto a la edad y al nivel de estudios, las siguientes gráficas representan los datos en este sentido de las personas que han sido atendidas a lo largo de 2023:





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

COMPARATIVA DERIVACIONES / ALTAS			
MESES	DERIVACIONES	ALTAS	COMPARATIVA
ENERO	11	14	127,27%
FEBRERO	24	13	54,17%
MARZO	25	12	48%
ABRIL	12	8	48%
MAYO	25	14	56%
JUNIO	22	8	36,36%
JULIO	9	6	66,67%
AGOSTO	12	6	50%
SEPTIEMBRE	13	10	76,93%
OCTUBRE	14	16	114,28%
NOVIEMBRE	27	13	48,15%
DICIEMBRE	16	3	18,75%
TOTAL	210	123	58,57%

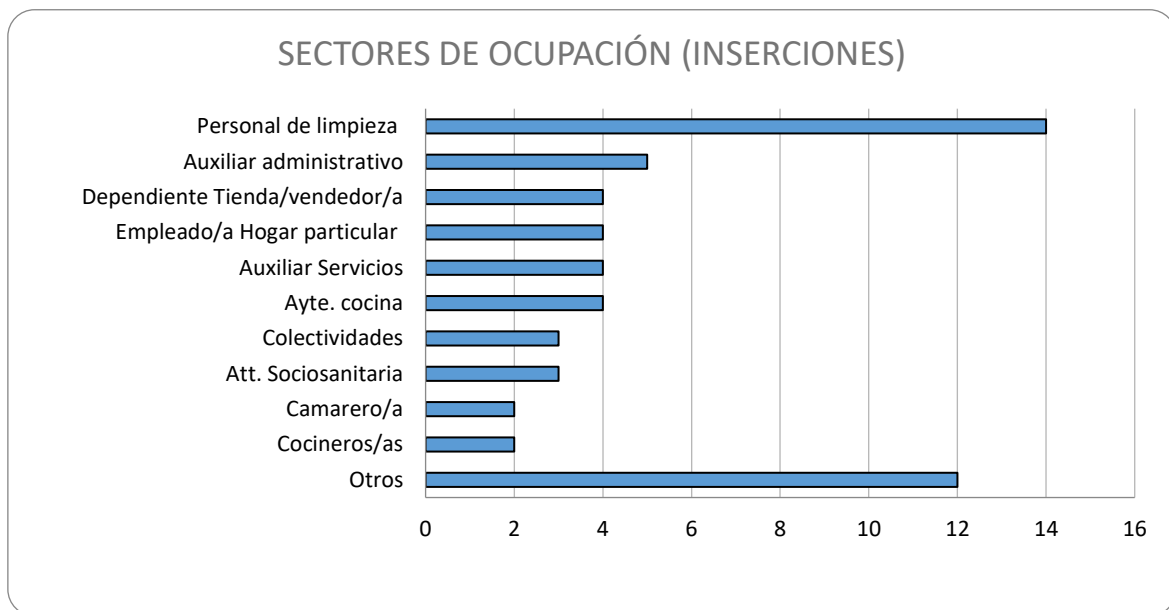
En las personas que acuden al servicio se repiten ciertos patrones que suponen un reto a la hora plantear objetivos reales en lo que respecta a la empleabilidad en sí. Un perfil muy recurrente es mujer (familia monomarental) con hijos menores a cargo y sin demasiados apoyos en el entorno, lo que supone una disponibilidad muy limitada a la hora de trabajar.

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

En el apartado de inserciones, comentar que durante este año 2023 se han producido un total de 57 contrataciones. Es relevante señalar la notable diferencia en cuanto a la inserción de hombres y mujeres (12 hombres contratados frente a 45 mujeres).

FASE EMPLEO 2023															
MES	0-3 MESES			3-6 MESES			6-1 AÑO			INDEFINIDOS			FIN OBRA		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
ENERO	0	1	1	1	1	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0
FEBRERO	1	2	3	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
ABRIL	0	3	3	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	2	3	0	0	0
JUNIO	1	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
JULIO	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	1	1
AGOSTO	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	1
SEPTIEMBRE	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2
OCTUBRE	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	2	2
NOVIEMBRE	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	1
TOTAL	4	13	17	1	9	10	0	0	0	4	16	20	3	7	10
TOTAL	57														

En cuanto a los sectores de ocupación, han sido muy variados por norma general. Siendo los de mayor inserción y por este orden: Personal limpieza, Aux. Administrativo/a, dependiente/a - vendedor/a y empleada/o de hogar particular.



ÁREA SOCIO EDUCATIVA

En el área Socio Educativa, indicar que se ha mantenido en intervención a una media de unas 34 personas al mes. Comparando el porcentaje de dificultad de los y las participantes se puede observar que tanto hombres como mujeres tienen gran dificultad en el ámbito educativo de los menores, siendo este un ámbito esencial para una crianza positiva de los hijos e hijas. Además, podemos destacar que el ámbito de la salud también tiene una dificultad notable, donde los y las participantes sienten menor interés a la hora de acudir a atenciones médicas y a las revisiones cuando lo necesitan, en términos generales. En lo que

respecta a la salud, el principal problema que presentan es el reconocimiento de la necesidad para ser tratadas en salud mental y la mejora de la autoestima y valía de éstas.

TALLERES PRELABORALES

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

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

Es importante hacer mención, en este punto, de la continuidad y regularidad en la asistencia. La participación, desde una perspectiva de género, ha sido mucho mayor por parte de las mujeres.

El taller con mayor número de sesiones impartidas y asistencia, así como el más demandado ha sido el de BAE con 46 sesiones. Vemos en la tabla que en el apartado de TIC aparecen 48 sesiones, pero esto es porque para facilitar la lectura de datos se han unido los datos de los talleres TIC nivel básico y nivel avanzado.

TALLERES PRE LABORALES 2023										
MOD/MES	TIC			BAE (5 PASOS)			COMPETENCIAS BÁSICAS (EMPLEO)			ITINERARIOS
	PARTICIPANTES		SESIONES	PARTICIPANTES		SESIONES	PARTICIPANTES		SESIONES	NÚMERO
	H	M	N.º	H	M	N.º	H	M	N.º	
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	6	12	6	5	1	3	5	3	3	13
MARZO	11	29	17	3	1	2	0	4	3	11
ABRIL	12	8	11	8	11	5	0	34	6	21
MAYO	5	13	10	0	17	4	0	17	6	12
JUNIO	2	4	4	10	11	8	0	25	8	21
JULIO	0	0	0	2	4	2	0	6	2	9
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	3	11	4	0	0	0	5
OCTUBRE	0	0	0	15	35	14	0	0	0	10
NOVIEMBRE	0	0	0	0	24	4	11	20	6	13
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	36	66		46	115		16	109		
TOTAL	102		48	161		46	125		34	115

Igual que en el ejercicio anterior, los talleres han seguido sufriendo revisiones constantes debido a la falta de recursos. En este año en el apartado de talleres hemos tenido varios hándicaps que han llevado a tener que parar/suspender el proceso de talleres en varios momentos. Los motivos han sido principalmente los problemas sufridos en las instalaciones donde normalmente se desarrollaban las acciones grupales, y los cambios de personal en el puesto de formador/a que hemos tenido que solventar en este 2023.

9. PUNTOS DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO (PIV)

Actualización de datos:

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

9.1. ACTIVIDADES

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

- **Relativas a la promoción y sensibilización del voluntariado**

Los cursos que se han organizado desde el PIV de San Sebastián de los Reyes, en colaboración con la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, a lo largo del año 2023, son los siguientes:

- Curso de voluntariado “De igual a igual” (entre mayores), los días 16 y 17 de enero de 2023.
- Curso Básico de Voluntariado, celebrado los días 21, 22 y 23 de marzo de 2023.
- Ocio y tiempo libre saludable con menores en el voluntariado, los días 8 y 9 de marzo de 2023.
- Habilidades sociales del voluntario en el acompañamiento de personas mayores. Realizado los días 30 y 31 de octubre de 2023.
- Redes sociales en las entidades de voluntariado, durante los días 27 y 28 de noviembre de 2023.

9.2. ANEXO PARA LA RECOGIDA DE DATOS

9.2.1. VOLUNTARIOS

A. Ciudadanos que han solicitado información en el PIV 2023:

CONTACTO:	N.º de ciudadanos	Porcentaje
Telefónico	32	3,85%
Presencial	46	5,54%
Telemático	753	90,61%
TOTAL	831	100%

B. Seguimiento de voluntarios:

	N.º de voluntarios
¿Cuántos voluntarios tiene registrados el PIV?	702
N.º de voluntarios inscritos en el 2023	70

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

9.2.2. DATOS DE LAS PERSONAS INSCRITAS EN EL PIV DE 2023

Distribución por edad de las personas inscritas en el PIV 2023:

Edad	N.º voluntarios	Porcentaje
14-15 años	1	1,44%
16-17 años	11	15,71%
18-25 años	21	30%
26-40 años	8	11,42%
41-55 años	6	8,57%
56-64 años	7	10%
>65 años	16	22,85%

Distribución por sexo de las personas inscritas en el PIV 2023:

Sexo	N.º Voluntarios	Porcentaje
Hombres	26	37,14%
Mujeres	44	62,85%
TOTAL	70	100%

Distribución por ocupación de las personas inscritas en el PIV 2023:

Ocupación	N.º voluntarios	Porcentaje
Desempleado	5	7,14%
Empleado	17	24,28%
Estudiante	30	42,85%
Prejubilado/Jubilado	18	25,71%
TOTAL	70	100%

Nivel formativo de los voluntarios inscritos en el PIV durante 2023:

Nivel formativo	N.º Voluntarios	Porcentaje
Bachillerato	22	31,43%
Formación Profesional	6	8,57%
Primaria/EGB	5	7,14%
Secundaria	16	22,85%
Sin Estudios	0	0%
Universitario	21	30%
TOTAL	70	100%

Tipo de voluntariado en el que señalan interés por participar las personas inscritas en el PIV durante 2023:

Tipo de voluntariado	N.º de voluntarios	Porcentaje
Comunitario	30	10,10%
Corporativo/Empresarial	3	1,01%
Cultural	17	5,72%
Deportivo	10	3,36%
Educativo	37	12,45%
Emergencias	2	0,67%
Europeo	33	11,11%

Tipo de voluntariado	N.º de voluntarios	Porcentaje
Gestión de organizaciones	0	0%
Internacional al Desarrollo	24	8,08%
Medioambiental	14	4,71%
Ocio y Tiempo Libre	43	14,47%
Online	0	0%
Puntual	4	1,34%
Sanitario	7	2,35%
Social	70	23,56%
Universitario	3	1,01%

Gestión de Programas/Actividades en los que participan voluntarios:

	N.º programas	N.º voluntarios
Programas o actividades gestionadas por entidades	36	31
Programas o actividades gestionadas por Ayuntamiento/Mancomunidad/Universidades	5	66

9.3. ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO

	N.º Organizaciones
N.º Organizaciones inscritas en el PIV	36
N.º Organizaciones inscritas en el 2023	0

Relación de Organizaciones:

- ASOCIACIÓN SOCIO CULTURAL DE AGENTES COMUNITARIOS (ASCAC), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
- ASOCIACIÓN DEL SINDROME DE INMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA (ASIA), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
- FUNDACIÓN CENTRO ENSEÑANZA ESPECIAL. Centro Ocupacional Granja San José, Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
- ASOCIACIÓN DE PADRES DE ALUMNOS DE INTEGRACION (APAI), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
- ASOCIACIÓN DE PADRES DE DISCAPACITADOS DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (APADIS), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA - SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (CRE S. S. DE LOS REYES), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
- ASOCIACIÓN CULTURAL HISPANO ARABE ALEGRIA (ACHAA), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
- ASOCIACIÓN MAURITANO - ESPAÑOLA DE INTERCAMBIO CULTURAL - S. S. DE LOS REYES (AMEIC), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
- CENTRO JOVEN DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES, Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - AYTO. S. S. DE LOS REYES, PROGRAMA DE INTEGRACIÓN DE POBLACIÓN INMIGRANTE Y EN DIFICULTAD SOCIAL, Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. - ASOCIACIÓN DE FAMILIARES Y AFECTADOS DE SALUD MENTAL (AFASAME), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. - CONSEJO DE LA JUVENTUD DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES (CJSSR), 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. S. S. DE LOS REYES, 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. S. S. DE LOS REYES SECCIÓN DE JUVENTUD E INFANCIA, Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. | |
|--|--|

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - AYTO. S. S. DE LOS REYES SECCIÓN DE MUJER/IGUALDAD, Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. - AYTO. S. S. DE LOS REYES SECCIÓN DE SEGURIDAD, Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. - AYTO. S. S. DE LOS REYES SECCIÓN DE EDUCACIÓN: ESCUELA DE PADRES Y MADRES, Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. - ASOCIACIÓN DE RESTAURADORES SIN FRONTERAS (ARSF), 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 SEBASTIÁN DE LOS REYES (ASA), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. - ASOCIACIÓN DE OCIO Y TIEMPO LIBRE CON DISCAPACIDAD "LA LUNA", Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. - ASOCIACIÓN JUVENIL 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. | |
|--|--|

<ul style="list-style-type: none"> - 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 San Sebastián de los Reyes - ASOCIACIÓN DE FAMILIAS NUMEROSAS DE S. S. DE LOS REYES (A.F.A.N.), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. - FEDERACIÓN LOCAL DE ASOCIACIONES DE PADRES DE S. S. DE LOS REYES (F.A.P.A.), Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. - ASOCIACIÓN DE MADRES Y PADRES DEL ALUMNADO - COLEGIO SAN SEBASTIÁN, AMPA. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. - AGRUPACIÓN DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL - AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES PROTECCIÓN CIVIL. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. 	
<p>Actualizadas hasta la fecha en el SIAV</p>	<p>36</p>

9.4. EMPRESAS

	N.º DE EMPRESAS
Número y relación de empresas con las que se ha colaborado en proyectos de voluntariado corporativo en el 2023:	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 y telefónica en esta Unidad Administrativa se desarrolla de lunes a viernes, de 8:30 a 14.30 horas y desde el 15 de junio al 15 de septiembre, de 8:30 a 14:00 horas.

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

Asimismo, los profesionales de esta Unidad desarrollan un trabajo de apoyo técnico administrativo a la Jefatura de Sección, a la Concejala Delegada y a la Directora General de Cohesión Social. La Unidad Administrativa tiene como objetivo principal en su desempeño prestar una atención adecuada, individualizada y profesional al ciudadano que acude a Servicios Sociales, tanto personal como telefónica.

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

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

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

10.2. PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

De enero a diciembre de 2023, la Unidad Administrativa ha estado formada por 5 personas (2 auxiliares administrativos, dos administrativos y 1 Técnico Especialista en segunda actividad, proveniente de Escuelas Infantiles), y desde finales de agosto y hasta finales de octubre hemos contado con cuatro auxiliares administrativos más, que han sido contratados para ayudar al equipo con la Convocatoria de ayudas destinadas a la adquisición de material escolar, material TIC y libros de texto y de ayudas de comedor escolar para el curso 2023-2024.

10.3. LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN

- Tramitación administrativa de las prestaciones económicas y los servicios propios de Servicios Sociales (Ayudas de Emergencia Social, Servicios de Ayuda a Domicilio /Teleasistencia, Comida a Domicilio y Subvención de Comedores de Mayores, Punto de Encuentro Familiar, Mediación).
- Recepción de solicitudes registradas de entrada por el Ayuntamiento, así como su aceptación en el Programa Firmadoc y su distribución entre el personal encargado de su resolución.
- Consulta 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).
- Consulta con el departamento de Tesorería de estar al corriente de pago con la Hacienda Municipal, cuando corresponda.

- Facilitar datos a las trabajadoras sociales sobre el envío de solicitudes de Renta Mínima de Inserción.
- Facilitar datos a las trabajadoras sociales sobre la recepción de documentación relativa a desahucios.
- Facilitar datos a los colegios y las escuelas infantiles de los alumnos que tienen ayudas de comedor escolar y escuela infantil y también los que tienen ayudas de material escolar.
- Recepción y distribución del correo externo-interno.
- Envío de correo certificado y ordinario, así como correos electrónicos, relacionados con trabajos de la Sección.
- Tareas relacionadas con el archivo de expedientes (apertura de carpetas colgantes, numeración de expedientes, archivo de documentación).
- Búsqueda y distribución de expedientes necesarios para la atención al usuario, así como el archivo de estos.
- Control y fotocopias de los impresos y documentos necesarios para la atención al usuario.
- Atención presencial y telefónica al usuario (citaciones, entrega de impresos y documentación, derivación a otros servicios, recepción de notas para el personal).
- Información sobre el estado de las ayudas, tanto a las trabajadoras sociales como a los solicitantes de las mismas.
- Desconvocatoria y cambio de citas, así como citaciones por correo
- Preparación y control de documentación para su envío por el sistema "ORVE".

- Solicitud de permisos al departamento informático para el personal nuevo.
- Petición del material de oficina de la sección.
- Preparación de memorias anuales (parte administrativa), compilación, impresión y encuadernación de la memoria general.
- Registro de Entrada-Salida para la documentación con origen o destino en la Unidad de Servicios Sociales.

10.4. EVALUACIÓN CUANTITATIVA DEL TRABAJO REALIZADO POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA EN 2023

Datos de envío de Documentación por ventanilla única ORVE desde el 1 de enero de 2023 a 31 de diciembre de 2023

DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD	30
ENVÍOS DIRECCION GENERAL DE LA DEPENDENCIA Y EL MAYOR	566
ENVÍOS DISCAPACIDAD	44
ENVÍOS PENSIÓN NO CONTRIBUTUVA	45
INSS	31
ENVÍOS RMI	14
ENVÍOS IMV	14
ENVÍOS VIVIENDA	12
OTROS	10
TOTAL	766

Estos datos suponen una disminución de algo menos del 7% de envíos ORVE en relación con el año 2022, aunque se observa que los envíos de documentación a la Dirección General de la Dependencia y el Mayor de la Comunidad de Madrid, siguen subiendo. Una de las bajadas más importantes se ha producido en los envíos relacionados con la Renta Mínima de Inserción.

Datos de envío de Documentación recibida o enviada a través de correo certificado, fax o correo electrónico desde el 1 de enero de 2023 a 31 de diciembre de 2023. Se trata de informes o requerimientos de juzgados o fiscalía, partes de policía, INSS, Consejerías, Ministerio de Inclusión, Fundación Anar, comunicaciones de hospitales y colegios. En esto no se incluye la documentación recibida mediante Registro, que ha crecido en este año 2023.

	ENVIADOS	RECIBIDOS
AÑO 2023	343	487
AÑO 2022	414	393
Diferencia	-71	94

Observamos en la tabla que, mientras que el número de documentos enviados en papel han sido menor, el de los recibidos, ha crecido.

Las tareas de Registro de entrada y salida con destino la unidad de Servicios Sociales, también han experimentado un crecimiento notable, toda vez que se intenta hacer consciente a los ciudadanos de la importancia del procedimiento administrativo y sus plazos.

En el año 2023 se ha gestionado, por parte de la unidad administrativa de Servicios Sociales, la convocatoria pública de Ayudas destinadas a la

adquisición de material escolar, material TIC y libros de texto y de ayudas de comedor escolar para el curso 2023-2024, con un total de 1398 solicitudes recibidas y de 1580 alumnos que se han tenido que valorar en el caso del comedor escolar y de 2036 alumnos, en el de material escolar. Con el apoyo de los cuatro auxiliares administrativos contratados se ha logrado finalizar antes la valoración de las ayudas solicitadas.

Las consultas telefónicas siguen siendo muy elevadas, muchas de ellas para consultar su ayuda y otro gran número porque han olvidado el día o la hora de su cita.

Se ha puesto en marcha un proceso electrónico en Firmadoc para la tramitación de ayudas de emergencia.

Durante el año se han tramitado un nuevo tipo de ayudas COVID-REACT cuya gestión ha requerido un tiempo superior al de las otras ayudas de emergencia social, tanto de las trabajadoras sociales como del personal administrativo.

Se han cambiado todos los PC de sobremesa por portátiles más ágiles y modernos. Esto ha facilitado que todo el personal tengamos el mismo sistema operativo y un Office igual y más eficiente.

Se han instalado escáneres para todos los puestos administrativos, lo que ha facilitado el proceso de registro.

El personal administrativo ha podido teletrabajar un día a la semana. Esto favorece, tanto la atención telefónica a los usuarios, como la tramitación de ayudas, que se pueden realizar de manera más ágil. Así mismo, también favorece la conciliación laboral.

10.5. OBJETIVOS PARA EL 2024

- Trabajar la posibilidad de cuantificar la atención telefónica para conocer con exactitud número de llamadas y demandas de los ciudadanos a través del teléfono
- Notificación por Firmadoc de las ayudas tramitadas
- Contar con tablets que permitan la firma electrónica para autorización del tratamiento de datos personales por parte de los ciudadanos
- Completar en Firmadoc el proceso de ayudas con inclusión de los departamentos de Intervención y Tesorería
- Encontrar un sistema de confirmación de citas con la trabajadora social, o bien con Whatsapp o bien con sms
- Dar impulso al expediente y al archivo electrónico, con inclusión de la parte contable y la elaboración de plantillas