



**MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDAD DE LOS
SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE
ALCORCÓN** Convenio para el Desarrollo de los Servicios
Sociales de Atención Primaria, Promoción de la Autonomía
Personal y Atención a las Personas en Situación de
Dependencia

AÑO 2021



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	4
2. DATOS DE ATENCIÓN/PROFESIONALES UTS (SIVO).....	5
3. INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL. RESUMEN DE GESTIÓN: INDICADORES DE GESTIÓN	7
3.1. EXPEDIENTES-USUARIOS-INTERVENCIONES.	8
3.2. USUARIOS Y RECURSOS APLICADOS.....	11
3.2.1. USUARIOS ATENDIDOS POR GRUPO DE RECURSOS APLICADOS.....	11
3.2.2. USUARIOS ATENDIDOS POR RECURSOS ESPECÍFICOS APLICADOS.....	11
3.2.3. ESTADO DE LOS RECURSOS APLICADOS.....	13
3.3. GESTIONES: ATENCIONES.....	13
4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	16
5. PERFIL DE LOS USUARIOS.....	17
5.1. SEXO.....	17
5.2. EDAD.....	17
5.3. NACIONALIDAD	17
5.4. DISCAPACIDAD	18
6. PROGRAMAS	19
6.1. PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL	19
6.2. PROGRAMA DE PREVENCIÓN, INSERCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	20
6.2.1 Asesoría Jurídica.....	20
Gestión realizada.....	21
Asistencia al servicio.....	22
Materias	22
Características de la Población Atendida	23
Coste del servicio	24
6.2.2 Intervención especializada con familias.....	24
Actividad realizada	25
Comisión de Apoyo Familiar (CAF)	28
6.2.3 Mediación intercultural.....	29
Intervención individual	30
Intervención grupal.....	34
Intervención comunitaria y sensibilización.....	38
6.2.4 Intervención comunitaria- mediación vecinal	39
Información, Orientación y Acompañamiento Social.....	40
Grupos de Alfabetización y habilidades sociales.....	40
Dinamización y sensibilización.....	41
6.2.5 Información, orientación y acompañamiento. Programa Municipal de Atención a Personas con Discapacidad.....	41
6.2.6 Atención a Colectivos Específicos. Programa Municipal de Atención a Personas con Discapacidad.....	43
Actividades para el Fomento de la Autonomía y la Participación	43
Actividades para Personas con Discapacidad Auditiva:	45
6.2.7 Atención a familias con necesidades especiales. Programa Municipal de Atención a Personas con Discapacidad	47
Escuelas de Familias con Necesidades Especiales	48
Servicio de Apoyo a Familias en el Ocio (AFO) para personas con Discapacidad Intelectual y Necesidades de Apoyo Generalizado (Gravemente Afectadas)	48
Campamentos Urbanos de Verano para Menores y Jóvenes con Discapacidad Intelectual.....	49
Servicio de Apoyos Profesionales de Carácter No Permanente	51
6.2.8 Asociacionismo, participación y trabajo en red. Programa Municipal de Atención a Personas con Discapacidad.....	52
Coordinación con entidades, recursos e instituciones.....	52
Fortalecimiento Asociativo	54



Mesa de Trabajo sobre Discapacidad	54
Sensibilización y Dinamización	55
Promoción del Asociacionismo y el Voluntariado	56
Ayudas económicas a entidades para el desarrollo de proyectos de atención a la discapacidad	56
6.3. PROGRAMA DE ATENCIÓN AL MENOR.....	58
6.3.1 Punto de Encuentro Familiar	58
Gestión del Punto de Encuentro	59
Perfil de los usuarios/as	60
Tipos de Intervención.....	60
6.3.2 Intervención social con menores.....	61
Intervención individual/familiar	62
Actividades de orientación formativo Laboral.....	63
Coordinaciones, derivaciones y acompañamientos a recursos	63
Conmutación de sanciones de menores infractores	64
Talleres de habilidades sociales, formativos y de ocio saludable	64
Otros.....	65
Sensibilización y dinamización.....	66
Servicio de Educación de Calle (SEC).....	66
6.4. PROGRAMA DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	72
6.5. PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA	73
6.5.1. MEJORA HABITABILIDAD DE LA VIVIENDA.....	73
6.5.2. MANUTENCIÓN.....	74
6.5.3. AYUDA A DOMICILIO	76
Gestión realizada.....	77
Caracterización de las personas usuarias	80
Características del servicio	81
Coordinación del Servicio	81
Datos económicos.....	82
6.5.4. TELEASISTENCIA.....	83
Gestión realizada.....	84
Características de las personas usuarias	85
Actividad de la Central de Atención.....	85
Datos económicos.....	87
ÍNDICE DE TABLAS.....	88



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

		Nº de Habitantes*
Centro de Servicios Sociales de	ALCORCON	85.408
Nº de UTS/Denominación	UTS 1	CSS VALDERAS
Municipios a los que da cobertura	ALCORCON	

		Nº de Habitantes*
Centro de Servicios Sociales de	ALCORCON	85.408
Nº de UTS/Denominación	UTS 2	CSS TEJAR
Municipios a los que da cobertura	ALCORCON	

*Datos oficiales de población a 1 de enero de 2021



2. DATOS DE ATENCIÓN/PROFESIONALES UTS (SIVO)

UTS	MUNICIPIOS O BARRIOS QUE COMPRENDE	DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIO	HORAS SEMANA	LISTA DE ESPERA
UTS 01	Alcorcón: Distrito 2/ Distrito 3 (excepto sección 12)/ Distrito 4 (secciones 31- 32- 35)	Martes	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS 02	Alcorcón: Distrito 2/ Distrito 3 (excepto sección 12)/ Distrito 4 (secciones 31- 32- 35)	Lunes	12:00 a 19:00 h	7:00	SI
UTS 03	Alcorcón: Distrito 2/ Distrito 3 (excepto sección 12)/ Distrito 4 (secciones 31- 32- 35)	Lunes	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS 04	Alcorcón: Distrito 2/ Distrito 3 (excepto sección 12)/ Distrito 4 (secciones 31- 32- 35)	Lunes	12:00 a 17:00 h	5:00	SI
UTS 05	Alcorcón: Distrito 2/ Distrito 3 (excepto sección 12)/ Distrito 4 (secciones 31- 32- 35)	Miércoles	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS 06	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Martes	13:00 a 20:00 h	7:00	SI
UTS 07	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Martes	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS 08	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Lunes	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS 09	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Lunes	12:00 a 19:00 h	7:00	SI
UTS 10	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Jueves	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS 11	Alcorcón: Distrito 2/ Distrito 3 (excepto sección 12)/ Distrito 4 (secciones 31- 32- 35)	Martes	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS 12	Alcorcón: Distrito 2/ Distrito 3 (excepto sección 12)/ Distrito 4 (secciones 31- 32- 35)	Martes	12:00 a 19:00 h	7:00	SI
UTS 13	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Miércoles	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS 14	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Miércoles	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS 15	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Martes	13:00 a 20:00 h	7:00	SI



UTS	MUNICIPIOS O BARRIOS QUE COMPRENDE	DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIO	HORAS SEMANA	LISTA DE ESPERA
UTS 16	Alcorcón: Distrito 2/ Distrito 3 (excepto sección 12)/ Distrito 4 (secciones 31- 32- 35)	Miércoles	13:00 a 20:00 h	7:00	SI
UTS 17	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Miércoles	13:00 a 20:00 h	7:00	SI
UTS 18	Alcorcón: Distrito 2/ Distrito 3 (excepto sección 12)/ Distrito 4 (secciones 31- 32- 35)	Jueves	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS19	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Lunes	12:00 a 19:00 h	7:00	SI
UTS20	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Jueves	08:00 a 15:00 h	7:00	SI
UTS21	Alcorcón: Distrito 1/ Distrito 3 (sección 12)/ Distrito 4 (excepto secciones 31-32 y 35)	Miércoles	12:00 a 19:00 h	7:00	SI
UTS 30	Alcorcón: Distrito 2/ Distrito 3 (excepto sección 12)/ Distrito 4 (secciones 31- 32- 35)	Lunes	08:00 a 15:00 h	7:00	SI



3. INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL. RESUMEN DE GESTIÓN: INDICADORES DE GESTIÓN

Desde este programa se planifica y coordina la atención social prestada a la población del municipio bajo los proyectos siguientes:

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Servicio de Información, Valoración y Orientación	Proporcionar a través de entrevistas personales, a todas las personas usuarias que lo soliciten, información sobre las prestaciones sociales de su interés en función de la demanda efectuada y una vez valoradas sus necesidades. Iniciar la apertura de Historia Social a todas las personas usuarias y sus familias, cuya situación y necesidad lo requiera, realizando su incorporación a un programa de acompañamiento e intervención social Derivar a todas las personas que lo requieran, de acuerdo a la valoración de necesidades realizada, a los recursos especializados de servicios sociales u otros sistemas públicos y privados, complementarios o alternativos, que puedan atender adecuadamente las situaciones planteadas. Canalizar adecuadamente las demandas, hacia aquellos servicios, programas o recursos más adecuados para la efectiva solución a los mismos. Registrar y tipificar en todos los casos, el perfil sociodemográfico de las personas usuarias que acuden al servicio, así como las valoraciones, demandas y recursos asignados, en los sistemas de información implementados al efecto.	Entrevistas SIVO Gestión de recursos y derivaciones hacia otros sistemas/recursos Elaboración de informes Registro de datos y cumplimentación de soportes	Entrevistas SIVO Gestión de recursos y derivaciones hacia otros sistemas/recursos Elaboración de informes Registro de datos y cumplimentación de soportes
Tratamiento UTS	Realizar un diagnóstico social de la problemática y necesidades de todas las personas derivadas a tratamiento Planificar y establecer en todos los casos un proyecto de intervención social consensuado	Entrevistas y Visitas a domicilio Gestión de recursos y derivaciones hacia otros sistemas/recursos	Entrevistas y Visitas a domicilio Gestión de recursos y derivaciones hacia otros sistemas/recursos



PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
	con la persona usuaria y/o su familia Gestionar y tramitar en todos los casos aquellos recursos técnicos, materiales, y económicos necesarios y disponibles para la consecución de los objetivos de la intervención, propios tanto del sistema de servicios sociales como de otros sistemas públicos, así como de otros sistemas privados, de acuerdo a los protocolos de actuación establecidos Derivar los casos, cuando sea necesario, a niveles de intervención de segundo y tercer nivel (psicológica, socioeducativa, terapéutica, etc.) Mantener en todos los casos activos un nivel de intervención y seguimiento mínimo realizando al menos un contacto semestral presencial o telefónico Realizar seguimiento social de todas las personas preceptoras de la Renta Mínima de Inserción del municipio conforme al proyecto de intervención social acordado entre familia y profesional de referencia. Registrar en todos los casos la intervención realizada en los sistemas de información implementados de acuerdo a los protocolos establecidos	Reuniones de coordinación internas/externas Elaboración de informes Registro de datos y cumplimentación de soportes Derivación a programas/recursos internos y externos	Reuniones de coordinación internas/externas Elaboración de informes Registro de datos y cumplimentación de soportes Derivación a programas/recursos internos y externos

3.1. EXPEDIENTES-USUARIOS-INTERVENCIONES.

Durante el año 2021 se han registrado 1.682 expedientes nuevos en el programa municipal de Atención Social en Zona, lo que supone un descenso aproximado del 8% con relación al ejercicio precedente.

El número de expedientes y usuarios totales atendidos en el año ha sido de 8.861 y de 16.783 respectivamente, incrementándose respecto al año anterior ambos valores cerca del 3% en términos relativos. El índice de cobertura sobre la población empadronada a fecha de 1 de enero, según cifras oficiales del INE es del 9,8%.

EXPEDIENTES NUEVOS	USUARIOS NUEVOS (SIN REPETICIÓN)
1.682	2.614



EXPEDIENTES EN INTERVENCIÓN	USUARIOS EN INTERVENCIÓN (SIN REPETICIÓN)
8.861	16.783

En las intervenciones actualizadas en el periodo se han atendido 31.238 personas usuarias (con repetición) vinculadas a dichas intervenciones.

La distribución resultante en cuanto a usuarios/as nuevos/as y atendidos/as, en alguna ocasión, en años anteriores es del 15,6% y del 84,4%, respectivamente.

En 2021 se ha efectuado un total de 20.399 intervenciones, 3.822 (18,7%) nuevas y 16.577 (81,3%) pertenecientes a expedientes abiertos con anterioridad.

Las intervenciones de carácter individual son mayoritarias. En el caso de las intervenciones nuevas, las de carácter individual representan el 73,8%. Las intervenciones individuales actualizadas suponen un 69,6%.

El 38,1% de las intervenciones actualizadas en el periodo se encuentran abiertas al continuar con los apoyos profesionales que requieren. Por otro lado, el 81,4% de las intervenciones en estado abierto pertenecen a expedientes antiguos (permanecen durante más de un año en intervención).

La distribución de intervenciones por estado es coherente con el hecho de que las actuaciones vinculadas al Servicio de Información, Valoración y Orientación (SIVO en adelante) son terminadas de inmediato a resulta del cumplimiento de los objetivos las mismas; que no es otro que el de la prestación de la información demandada y/o requerida en la consulta efectuada por los usuarios, y en los casos en los que no se requieren medidas adicionales que justifiquen la apertura de historia social para el acompañamiento o la tramitación de otras prestaciones de índole técnica, económica o material. Se desprende de esta circunstancia, por tanto, que las intervenciones que permanecen abiertas son en su mayoría las que sostienen la atención de tratamiento sociofamiliar a las personas o familias con historia social activa.

Los principales motivos de finalización de la intervención han sido: la consecución del recurso, solución de la problemática planteada, fallecimiento, desistimiento de la intervención por parte del mismo, así como traslados de municipio o Comunidad Autónoma. En el ámbito de la consecución del recurso idóneo, los que mayor presencia adquieren son los que guardan relación con recursos de mayores y/o dependientes: ingreso residencial, concesión centro de día u ocupacional, consecución de grado y nivel de dependencia, así como aquellos que reciben los servicios de proximidad a través de Comunidad de Madrid como dependientes.

Se ha realizado un especial seguimiento de los recursos tramitados en calidad de órgano instructor de los expedientes, cuya competencia en la resolución de los mismos, corresponde a Comunidad de Madrid, siendo el cauce de comunicación con la familia sobre el estado de tramitación. Este seguimiento es el que permite dar por concluida la intervención social para la obtención de determinados recursos que están fuera de las competencias municipales y que una vez conseguidos no precisan de ningún otro seguimiento o intervención social. El caso más significativo es el del reconocimiento de Dependencia, especialmente cuando el recurso que se solicita no es de proximidad, como es el caso de plazas residenciales, centros de día o prestaciones económicas, etc. En estas situaciones, y a través de la coordinación y consulta de la tramitación del expediente vía SIDEMA o correo electrónico, el profesional y la familia pueden conocer el estado de tramitación de la solicitud, o de la valoración de dependencia, así como los recursos y prestaciones concedidos, lo que puede dar como resultado la conclusión de la intervención por parte de los servicios sociales municipales.

El análisis de las intervenciones desarrolladas por sector de referencia indica la relevancia de la atención a personas mayores (56,5%) en intervenciones nuevas, seguidas de la intervención con familias e inmigrantes.



Tabla 1. Distribución de intervenciones nuevas por sector

Sector	Intervenciones	%
Cole. sita necesidad provocada riesgos catastro.ep	5	0,1%
Drogodependientes	2	0,1%
Emigrantes	6	0,2%
Enfermos terminales	8	0,2%
Familia	509	13,3%
Infancia	11	0,3%
Inmigrantes	485	12,7%
Juventud	15	0,4%
Minorías étnicas	2	0,1%
Mujer	130	3,4%
Otros grupos en situación de necesidad	156	4,1%
Personas con discapacidades	243	6,4%
Personas con enfermedad mental	18	0,5%
Personas mayores	2158	56,5%
Personas sin hogar	11	0,3%
Reclusos y ex-reclusos	9	0,2%
Refugiados y asilados	54	1,4%
Total general	3822	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

En lo referido a las intervenciones actualizadas, la distribución por sectores o colectivos se acentúa el peso de la atención a familias, aunque se mantiene la relevancia del sector de personas mayores e inmigrantes.

Tabla 2. Distribución de intervenciones actualizadas por sector

Sector	Intervenciones	%
Cole. sita necesidad provocada riesgos catastro.ep	177	0,9%
Drogodependientes	36	0,2%
Emigrantes	33	0,2%
Enfermos terminales	11	0,1%
Familia	4612	22,6%
Infancia	64	0,3%
Inmigrantes	1926	9,4%
Juventud	61	0,3%
Minorías étnicas	79	0,4%
Mujer	738	3,6%
Otros grupos en situación de necesidad	742	3,6%
Personas con discapacidades	1444	7,1%
Personas con enfermedad mental	99	0,5%
Personas mayores	10086	49,4%
Personas sin hogar	81	0,4%
Reclusos y ex-reclusos	26	0,1%
Refugiados y asilados	184	0,9%
Total general	20399	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021



3.2. USUARIOS Y RECURSOS APLICADOS

3.2.1. USUARIOS ATENDIDOS POR GRUPO DE RECURSOS APLICADOS

Las prestaciones técnicas, económicas y materiales articuladas en los servicios sociales se clasifican en el SIUSS en cinco grandes categorías que agrupan el conjunto de recursos específicos tipificados ordenadamente.

La distribución de los usuarios atendidos en 2021 en función de los recursos aplicados a la intervención se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 3. Distribución de usuarios por recursos aplicados

Grupo de recursos aplicados	%
Información, orientación, valoración y movilización de recursos	29,0%
Prest. y act. apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio	57,9%
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	0,9%
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	0,2%
Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia	12,0%
Total general	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

El 29% de los usuarios atendidos en 2021 ha recibido alguna atención relacionada con actuaciones de información y orientación. El 71% restante ha recibido prestaciones propias de acompañamiento e intervención social.

La interpretación correcta de estos datos requiere un análisis de la distribución aislando las intervenciones que, dentro de la operativa administrativa de registro, se utilizan para reflejar secuencialmente el conjunto de gestiones realizadas¹. Así, la nueva distribución obtenida muestra el incremento significativo de personas usuarias relacionadas con el grupo 1 Información, orientación, valoración y movilización de recursos (55,3%) y el de aquellas cuya intervención supone la prestación de Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia pasando a representar el 22,9% del total. Las personas atendidas en torno a prestaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio representan el 19,7%.

3.2.2. USUARIOS ATENDIDOS POR RECURSOS ESPECÍFICOS APLICADOS

En cuanto a los indicadores referidos a recursos sociales considerados de especial interés por parte de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, durante el año 2021 se han obtenido los siguientes resultados.

El 32,7% de los recursos aplicados corresponde a gestiones administrativas sobre la Dependencia, o la tramitación de servicios esenciales del catálogo de la Ley, Ingreso Mínimo Vital y la Renta Mínima de Inserción (RMI). En este caso vuelve a evidenciarse la pérdida de peso relativo de este conjunto de recursos a favor de las actuaciones puntuales de urgencia desarrolladas en la fase crítica de la primera ola de la pandemia en la región.

¹ Las intervenciones con recurso aplicado 203011 'Intervención del/a trabajador/a social'



Tabla 4. Recursos específicos aplicados en intervenciones actualizadas

Recurso aplicado	Total*	% sobre R.A.
Derivación al sistema nacional de dependencia	1915	8,9%
Información Renta Mínima de Inserción	80	0,4%
Información servicio de Ayuda a Domicilio	389	1,8%
Información Teleasistencia Domiciliaria	463	2,2%
Renta Mínima de Inserción	322	1,5%
Solicitud de información sobre la dependencia	1294	6,0%
Solicitud de Revisión de Grado y Nivel	462	2,1%
Solicitud de Revisión de P.I.A	645	3,0%
Tramitación y gestión SAD	519	2,4%
Tramitación y gestión TAD	943	4,4%
Total general	7032	32,7%

*Nº de veces que se aplica el recurso (un mismo recurso puede aparecer registrado más de una vez en una misma intervención con estados diferentes)²

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

La distribución de usuarios por recurso aplicado presenta una distribución similar.

Tabla 5. Usuarios por recurso aplicado en intervenciones actualizadas

Recurso aplicado	Total*	% sobre total usuarios
Derivación al sistema nacional de dependencia	1931	5,9%
Información Renta Mínima de Inserción	98	0,3%
Información servicio de Ayuda a Domicilio	510	1,6%
Información Teleasistencia Domiciliaria	563	1,7%
Renta Mínima de Inserción	724	2,2%
Solicitud de información sobre la dependencia	1621	4,9%
Solicitud de Revisión de Grado y Nivel	490	1,5%
Solicitud de Revisión de P.I.A	651	2,0%
Tramitación y gestión SAD	579	1,8%
Tramitación y gestión TAD	974	3,0%
Total general	8141	24,7%

**Usuarios con repetición (usuario/intervención/recurso)

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

A través del análisis del conjunto de recursos aplicados en el año, en términos relativos³, se observa que los epígrafes que acumulan una mayor frecuencia son: Derivación al Sistema Nacional de Dependencia (13,47%), Solicitud de información sobre la Dependencia (9,1%), Servicio de teleasistencia domiciliaria fija municipal (6,53%), Ayuda económica beca de comedor (6,36%), Solicitud de Revisión de P.I.A (4,54%), Derivación hacia recursos no gubernamentales (3,54%), Ayudas familiares (3,47%), Ayudas Vivienda (3,43%), Intervención Mediadores/as (3,37%), Información Teleasistencia Domiciliaria (3,26%), Solicitud de Revisión de Grado y Nivel (3,25%).

Estos datos ponen de manifiesto la relevancia, un año más, de las gestiones y tramitaciones relacionadas con la atención a las personas en situación de dependencia y a las familias en situaciones de vulnerabilidad económica. En este ejercicio, adquieren una posición destacada los recursos de urgencia movilizados para hacer frente a las consecuencias de la crisis sanitaria.

Igualmente, destacar que el número de familias preceptoras de la prestación de Renta Mínima Inserción ha descendido a lo largo del año 2021, iniciándose el año con 293 familias y finalizando en diciembre

² Este hecho puede producirse, por ejemplo, cuando una prestación es denegada y se realiza una nueva tramitación posterior si las circunstancias del caso lo requieren).

³ Para estos cálculos, a diferencia de las tablas 4 y 5, no se contabilizan las intervenciones con recurso aplicado 203011 por los motivos apuntados anteriormente.



con 143. Este descenso se ha producido mayoritariamente por el paso de perceptores de RMI a la prestación del Ingreso Mínimo Vital.

3.2.3. ESTADO DE LOS RECURSOS APLICADOS

En el año 2021 el porcentaje de usuarios vinculados a intervenciones con recursos concedidos es del 72,2%⁴. En estos casos, el/a profesional de referencia ha verificado el acceso de la persona usuaria al recurso que puede estar referido a cualquiera de las prestaciones de índole técnica, económica y/o material propias de servicios sociales u otros sistemas de prestaciones públicos o privados.

Las intervenciones con recurso derivado suponen el traslado de la gestión de las prestaciones implicadas a otras entidades externas, y reflejan tanto la finalización de la participación de la entidad local con relación al mismo (por no ser de su competencia) como el desconocimiento del resultado final de la gestión del asunto por parte de esta. En esta situación se encuentran el 21,7% de los/as usuarios y mayoritaria mente corresponden a la derivación al Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia

El estado de recurso denegado se aprecia en el 1,5% de los usuarios, reflejando mayoritariamente las resoluciones negativas de reconocimiento de la situación de dependencia, mientras que el estado en trámite (1,5%) se vincula frecuentemente a las tramitaciones de RMI permaneciendo en este estado hasta que tiene resolución de concesión o denegación.

Tabla 6. Distribución de usuarios atendidos según estado de los recursos

Estado	%
Anulado	0,6%
Concedido	72,2%
Denegado	2,4%
Derivado	21,7%
Desistimiento o archivo	1,8%
En estudio	0,0%
En trámite	1,0%
Lista de espera	0,0%
No aplicable	0,0%
Suspendido	0,2%
Total general	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

3.3. GESTIONES: Atenciones

Durante 2021 se han realizado 14.664 entrevistas, que representan el 27,1% del conjunto de gestiones realizadas en el periodo. A continuación, las gestiones telefónicas (17,5%), las tareas de documentación (16,3%), las comunicaciones telemáticas (14%), y las gestiones de recursos (10,3%) y son las más comunes.

⁴ No se contabilizan las intervenciones relacionadas con el recurso aplicado 203011.



Tabla 7. Distribución de gestiones por tipo

Tipo	Total	%
Acompañamiento al usuario	82	0,2%
Actividad colectiva	94	0,2%
Comunicación telemática	7564	14,0%
Coordinación	1370	2,5%
Documentación	8830	16,3%
Entrevista	14664	27,1%
Gestión de recursos	5561	10,3%
Gestión telefónica	9448	17,5%
Hoja de notificación	167	0,3%
Informe de derivación	1328	2,5%
Informe social	2573	4,8%
Nota informativa	1938	3,6%
Reuniones	214	0,4%
Visita domiciliaria	274	0,5%
Total general	54107	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

Respecto a las derivaciones de casos a lo largo del periodo, los/as trabajadoras/es sociales han canalizado a las familias hacia diversos programas sectoriales de la Concejalía o de ámbito municipal.

- 88 expedientes al Programa de Familia⁵
- 97 expedientes a Mediadores Interculturales
- 2 expedientes al Programa de Voluntariado Social
- 348 expedientes a Asesoría Jurídica
- 145 expedientes al área de Empleo
- 11 expedientes al Programa de Menores

El número de unidades familiares derivadas a organizaciones no gubernamentales (Cáritas/Cruz Roja) ha sido de 461.

Respecto a las familias con menores en seguimiento social y que han recibido ayudas de comedor o escuela infantil, las/os trabajadoras/es sociales han promovido y realizado 75 informes acreditativos para facilitar su acceso la exención en escolaridad.

El análisis basado en el recuento de intervenciones según las gestiones incluidas en las mismas presenta resultados similares a los anteriores, destacando las intervenciones que constan de entrevistas, gestiones telefónicas y recursos, comunicaciones telemáticas y documentación.

⁵ Las UTS son las principales derivadoras de casos al programa si bien no las únicas (es frecuente el inicio de actuaciones por requerimiento judicial), de ahí que el número de intervenciones nuevas en el programa sea superior.



Tabla 8. Distribución de intervenciones según gestiones asociadas

Tipo	Total	%
Acompañamiento al usuario	65	0,2%
Actividad colectiva	58	0,2%
Comunicación telemática	2567	9,1%
Coordinación	684	2,4%
Documentación	4899	17,4%
Entrevista	7943	28,2%
Gestión de recursos	3202	11,4%
Gestión telefónica	3597	12,8%
Hoja de notificación	142	0,5%
Informe de derivación	1022	3,6%
Informe social	2092	7,4%
Nota informativa	1466	5,2%
Reuniones	159	0,6%
Visita domiciliaria	252	0,9%
Total general	28148	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021



4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

En 2020 la demanda tipificada para el conjunto de personas atendidas se ajusta a la siguiente distribución.

Tabla 9. Distribución de usuarios atendidos según grupo de demanda

Demandas realizadas	%
Información, orientación, valoración y movilización de recursos	29,2%
Prest. y act. apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio	57,7%
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	0,9%
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	0,3%
Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia	12,0%
Total general	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

Las prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio (grupo 2) seguidas de las demandas de Información, orientación, valoración y movilización de recursos (grupo 1) engloban el mayor porcentaje de usuarios. Si se controla el efecto de las intervenciones “troncales”⁶ propias de/a Trabajador/a Social, los usuarios vinculados al grupo 2 se reducen hasta el 19,41% y los usuarios del grupo 1 de demanda aumentan hasta el 55,56%, así como los del grupo 5 (Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia) hasta el 22,77%.

La demanda de los usuarios que acuden por primera vez a los centros municipales se asocia en primer término al primer grupo de información, orientación y valoración (52,6% de los usuarios).

Tabla 10. Distribución de usuarios nuevos según grupo de demanda

Demandas realizadas	%
Información, orientación, valoración y movilización de recursos	52,6%
Prest. y act. apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio	40,6%
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	0,9%
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	0,3%
Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia	5,8%
Total general	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

El peso de este primer grupo de demanda se acentúa mucho más al controlar el sesgo de las intervenciones troncales pasando a agrupar al 74,7% de los usuarios. Por otro lado, la distribución de pesos con relación a los grupos 2 y 5 varía, pasando a representar el 11,5% y el 8,2% respectivamente. Puede apreciarse, al igual que en el año 2020, como los servicios sociales municipales han tenido que afrontar una demanda creciente de recursos económicos para contener el impacto económico que la crisis sanitaria ha tenido en los sectores de población más vulnerable.

Las distribuciones de usuarios según demanda y recursos aplicados presentan distribuciones equiparables, debido primordialmente a la tendencia a forzar la equivalencia de la demanda con el recurso aplicado en el registro y formalización de la demanda expresada por las personas usuarias, y por ello carece de relevancia a efectos analíticos.

⁶ Las intervenciones con recurso aplicado 203011 'Intervención del/a trabajador/a social'



5. PERFIL DE LOS USUARIOS

5.1. SEXO

Como en años precedentes, a los servicios sociales acuden más mujeres que hombres; en 2021 el porcentaje de mujeres es superior tanto en personas usuarias nuevas (58,1%) como en personas atendidas anteriormente (57,8%).

Tabla 11a. Distribución de usuarios por sexo

Sexo	Nuevos	Atendidos
Hombre	41,9%	42,2%
Mujer	58,1%	57,8%
Total general	100%	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

5.2. EDAD

Entre los usuarios nuevos en el periodo, los grupos de edad más frecuentes han sido, por este orden, los comprendidos entre los 65 y 84 años (23,3%), entre los 46 y 64 años (17,2%). Y entre los 31 y 45 años (16,3%)

Respecto a las personas atendidas, el grupo de edad más frecuente es también el referido a personas entre los 65 y 84 años. En conjunto, los mayores de 46 representan algo más del 59,6% del total. El grupo de menores de 18 representa el 14,7%.

Tabla 11b. Distribución de usuarios por edad

Edades	Nuevos	Atendidos
Menores de 18 años	10,6%	14,7%
De 18 a 30 años	8,2%	9,8%
De 31 a 45 años	16,3%	15,8%
De 46 a 64 años	17,2%	18,3%
De 65 a 84 años	34,6%	23,6%
Más de 84 años	13,1%	17,7%
Total general	100%	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

5.3. NACIONALIDAD

En 2021, la nacionalidad predominante en los servicios sociales municipales continúa siendo la española. En el conjunto de la población atendida, la cuota de personas extranjeras se sitúa en el 28,5%. Entre las personas extranjeras atendidas las nacionalidades con mayor representación son Marruecos, Colombia, Perú, Venezuela, Rumania, Republica Dominicana, Ecuador, Ucrania y Honduras.



Tabla 11c. Distribución de usuarios según nacionalidad

Nacionalidad	Nuevos	Atendidos
España	75,0%	71,5%
Marruecos	1,7%	5,1%
Colombia	4,1%	3,2%
Perú	3,4%	3,2%
Venezuela	4,3%	3,0%
Rumania	1,1%	1,7%
República dominicana	1,1%	1,6%
Ecuador	0,8%	1,6%
Ucrania	1,3%	1,4%
Honduras	1,3%	1,4%
Otras nac.	5,8%	6,6%
Total general	100%	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

*con representación inferior al 1%

5.4. DISCAPACIDAD

Las personas atendidas por primera vez en 2021 declaran algún tipo de enfermedad, deficiencia y/o discapacidad en el 24% de los casos. Entre estas personas nuevas en servicios sociales las más comunes son las disminuciones de la capacidad física como rasgo más frecuente (13,5%). La forma de la distribución del total de personas usuarias atendidas es muy similar sin apreciarse diferencias significativas.

Tabla 11d. Distribución de usuarios según discapacidad

Tipo de discapacidad	Nuevos	Atendidos
Ninguna	65,5%	66,4%
Deficiencia sensorial auditiva	0,3%	0,4%
Deficiencia sensorial del lenguaje	0,1%	0,1%
Deficiencia sensorial visual	0,7%	0,6%
Disminución física	13,5%	15,2%
Disminución psíquica	2,1%	4,2%
Enfermedad mental	1,2%	1,4%
Enfermedad orgánica	3,9%	5,0%
Plurideficiencia	2,2%	2,1%
(en blanco)	10,4%	4,5%
Total general	100%	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021



6. PROGRAMAS

6.1. PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Emergencia Social	Realizar un diagnóstico social de la problemática y necesidades de todas las personas usuarias en tratamiento susceptibles de requerir ayuda económica puntual o temporal por demanda explícita o valoración del profesional de referencia Recopilar la documentación necesaria y verificar el cumplimiento de los requisitos de acceso para todas las unidades familiares potencialmente beneficiarias de manera puntual o periódica en función del tipo de ayuda Tramitar todas las propuestas de ayuda económica que reúnan requisitos de acuerdo a los protocolos de actuación establecidos Registrar en todos los casos la intervención realizada en los sistemas de información implementados de acuerdo a los protocolos establecidos	Valoración diagnóstica de necesidades Recogida de documentación y comprobación de requisitos Tramitación de ayudas Registro de datos y cumplimentación de soportes Seguimiento y revisión periódica de requisitos en ayudas temporales (comedor y e. infantil)	Valoración diagnóstica de necesidades Recogida de documentación y comprobación de requisitos Tramitación de ayudas Registro de datos y cumplimentación de soportes Seguimiento y revisión periódica de requisitos en ayudas temporales (comedor y e. infantil)

El programa de emergencia social se ha desarrollado implícitamente en el contexto del proyecto de Información, Valoración y Orientación, el proyecto de Intervención social en UTS y el Programa de Intervención Familiar, contemplando una variedad de ayudas o prestaciones dirigidas a facilitar la superación de situaciones en las que concurren una necesidad coyuntural y urgente, de carácter extraordinario y no periódico, que apoyen procesos de integración social y desarrollo personal, con un carácter subsidiario.

En el año 2021 se ha dado un importante impulso en el reconocimiento del derecho de la ciudadanía a estas ayudas, al entrar en vigor, en el mes de enero, la Ordenanza Reguladora de Ayudas y Prestaciones Sociales para Situaciones de Especial Necesidad y/o Emergencia Social.

Este instrumento jurídico tiene como finalidad el favorecer la integración, restablecer o mejorar el bienestar de las personas o grupos, dando cobertura a situaciones de necesidad que de forma transitoria puedan afectarles y que por, su carácter de urgencia, requieran ser afrontadas de modo inmediato.

Estas situaciones han sido valoradas por las trabajadoras sociales, teniendo en cuenta aspectos tales como el tipo de problema o necesidad social a cubrir, la pertinencia de la ayuda económica para dar respuesta a la demanda o necesidad, su grado de urgencia, la no existencia de otros recursos para solventarla y la prevención de situaciones de riesgo, considerándose la ayuda un instrumento en la intervención social, en los siguientes ámbitos: relacional, laboral, educativo, económico, sanitario, así como aquellos que supongan la mejora en las condiciones de vida de las personas perceptoras dando cobertura a sus situaciones de necesidad. Este plan de intervención social es consensuado con los



usuarios y usuarias y requiere de un compromiso y aceptación de los mismos, sin cuyo requisito no podrá tener acceso a las ayudas correspondientes.

Dichas ayudas forman parte de las prestaciones económicas, no periódicas y de pago único, reconocidas en el Sistema Público de Servicios Sociales “concedidas a personas o a familias para facilitar su integración social, apoyar el cuidado de personas dependientes, paliar situaciones transitorias de necesidad o garantizar mínimos de subsistencia”.⁷

Se han atendido a las necesidades de las personas y/o familias a través de dos bloques:

- 1) Fondos de emergencia social: ayudas sociofamiliares para alimentación y productos de primera necesidad, ayudas de vivienda (para pago de fianza, alquiler, hipoteca vivienda), Ayudas para el pago de suministros y otras ayudas de carácter básico destinadas a cubrir otros gastos excepcionales.
- 2) Prestaciones de apoyo a menores destinadas al pago de comedores escolares y la escolarización infantil.

Este tipo de ayuda están siendo en esta crisis sanitaria, uno de los ejes principales de cobertura social municipal, dando respuesta a las necesidades de muchas personas y familias que sufren las consecuencias de esta crisis. Las familias a través de estos fondos reciben atención en sus necesidades sociofamiliares, pago de vivienda, pago de suministros y compra de alimentos y productos de higiene personal, principalmente.

Durante 2021, se ha gestionado un total de 6.821 ayudas económicas por un valor total de 821.753,51€.

Tabla 12. Número y coste de ayudas gestionadas

Tipología ayudas gestionadas	Nº	Coste
Ayudas Familiares	547	152.940,00 €
Ayudas Vivienda	462	249.039,19 €
Ayudas Complementarias	65	12.559,13 €
Ayudas Suministros	97	28.156,05 €
Ayuda de Comedor (a)(b)	4463	297.815,26 €
Ayuda de Escuela Infantil (a)(b)	1187	81.243,88 €
Total general	6.821	821.753,51 €

(a) Ayuda completa o con copago simbólico aportado por las familias, de acuerdo con la capacidad económica.

(b) con repetición (unidad: ayuda-mes)

6.2. PROGRAMA DE PREVENCIÓN, INSERCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL

6.2.1 Asesoría Jurídica

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Asesoría jurídica en Servicios Sociales	Facilitar asesoramiento jurídico sobre las siguientes materias: a) Derecho de familia: separaciones, divorcios, régimen económico matrimonial, pensiones, guardas y custodias y otros de índole similar.	Entrevistas con usuarios de Servicios Sociales derivados desde los Centros de Servicios Sociales, y de los Centros de mayores	Entrevistas con usuarios de Servicios Sociales derivados desde los Centros de Servicios Sociales, y de los Centros de mayores

⁷ Art. 17 LEY 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid



PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
	b) Derecho penal: siendo los asuntos más demandados. Orientación general en materia de delitos y faltas, malos tratos y agresiones sexuales. c) Derecho civil: obligaciones y contratos, sucesiones, incapacidades, participaciones hereditarias, compraventas, arrendamientos urbanos y demás cuestiones relacionadas con esta materia. d) Derecho laboral: condiciones laborales, régimen disciplinario, despidos, derechos y obligaciones laborales en relación con el nacimiento de un hijo, bajas por maternidad, reducciones de jornada, etc. Proporcionar asesoramiento en cualquier otra materia jurídica que requiera una atención personalizada y que permita dirigir al interesado hacia la instancia judicial, administrativa o de naturaleza privada competente para el conocimiento o resolución del asunto. Elaborar los escritos derivados de las consultas planteadas; siempre y cuando se trate de escritos que no requieran firma de letrado. Facilitar el asesoramiento al personal de los Servicios Sociales Municipales, interviniendo con los profesionales en aquellos casos en los que sea preciso. Informar a través de charlas a los técnicos de Servicios Sociales de las actuaciones o nuevas leyes aprobadas.	Realización de escritos derivados de las consultas Acompañamiento a usuarios y profesionales al Juzgado Charlas informativas a los técnicos sobre actualización de la legislación nueva o modificada.	Realización de escritos derivados de las consultas Acompañamiento a usuarios y profesionales al Juzgado Charlas informativas a los técnicos sobre actualización de la legislación nueva o modificada

Gestión realizada

En el año 2021 el servicio de Asesoría Jurídica ha sido prestado por dos empresas externas diferentes, al haber finalizado el contrato y dar lugar a una nueva licitación.

En los meses de enero a octubre se prestó el servicio por despacho Medina Santamaría Asesores, a través de cuatro letrados especialistas, dos expertos en materia de derecho civil, penal y familia y otros dos expertos en materia laboral y de prestaciones. En los meses de noviembre y diciembre se ofreció con tres letrados del despacho UNIVE Abogados S.L.P.



El objetivo del servicio ha sido el posibilitar asesoramiento jurídico a las personas usuarias sobre cualquier materia jurídica que planteen, tras la previa derivación por los profesionales de los Servicios Sociales, de esta forma los letrados han prestado una atención personalizada, asesorándole y orientándole hacia la instancia judicial, administrativa o de naturaleza privada competente para el conocimiento o resolución del asunto, así como también si procedía la preparación y elaboración de los escritos y/o recursos derivados de las consultas planteadas, siempre y cuando consistiesen en escritos que no requiriesen firma del letrado, no siendo por tanto preceptiva la intervención del mismo y la realización si acontecían de tareas de intermediación extrajudicial para lograr la resolución del conflicto o problemática planteada por el usuario evitando siempre el acceso a la vía judicial.

En cuanto al perfil de las personas usuarias que acuden al Centro de Servicios Sociales y al Centro de Mayores, se aprecia que son usuarios distintos no sólo por la diferencia de edad sino también por la diferencia respecto a su situación económica, ello implica que las consultas por los usuarios del Centro de Mayores versen mayoritariamente sobre las pensiones y su tributación, herencias, testamentos, familia, comunidad de propietarios, arrendamientos, y las consultas por los usuarios del Centro de Servicios Sociales consistan mayoritariamente sobre temas de ayudas económicas (RMI, IMV, RAI), desahucios, prestaciones por desempleo, divorcios, medidas paterno-filiales, incapacidades judiciales, internamientos no voluntarios, etc.

Con motivo de evitar los contagios de COVID-19, el servicio se prestó en los primeros meses del año de forma telemática, entrevistas se realizaron telefónicamente y los documentos se remitían por correo electrónico o whatsapp. A partir del 1 de junio de 2021 las atenciones se retomaron presencialmente en los dos Centro de Servicios Sociales (Valderas y Alcorcón), los lunes y los miércoles, en horario de tarde 5 h (Centro de Servicios Sociales de Valderas) y los viernes, en horario de mañana 5 h (Centro de Servicios Sociales de Tejar).

En relación a las charlas formativas se retrasaron para el mes de octubre y se impartieron cuatro sesiones en las que participaron el personal de ambos centros. Dos de las sesiones fueron sobre la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica y otras dos en relación a la Ley Orgánica 8/2021, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Para su exposición, se elaboró un resumen explicativo de cada una de las leyes y se facilitó copia a cada uno de los asistentes.

Asistencia al servicio

Las consultas constituyen el núcleo central de la actividad de este servicio, habiéndose prestado un total de 723 horas de servicio durante el año, con la atención de 849 personas entrevistadas, entre presenciales y telefónicas, siendo la asistencia efectiva prácticamente del 90% aproximadamente, al haberse prestado el asesoramiento de forma telefónica durante 5 meses.

Materias

En cuanto a las materias asesoradas debemos tener en cuenta que en ocasiones un mismo usuario es asesorado a su vez de varias materias, contabilizándose en la siguiente tabla la materia preferente sobre la que se ha asesorado, de acuerdo a las siguientes áreas de consulta:

ÁREAS DE CONSULTA	Porcentaje
Derecho Civil	36,15%
Derecho laboral y prestaciones	29,12%
Derecho de Familia	14,92%
Derecho Administrativo	12,63%
Derecho Penal	4,30%
Derecho Fiscal	2,87%
Total	100%



Dentro de cada sector, las materias específicas presentadas han sido las siguientes:

- Derecho Civil: Propiedad horizontal, Arrendamientos, Sucesiones, testamentaria, Reclamaciones por incumplimiento de contratos, Régimen aprovechamiento por turnos, Ejecuciones hipotecarias, desahucios, lanzamientos, Cesiones derecho de usufructo, Ejecuciones de sentencias, Procedimientos de incapacitación judicial e internamiento no voluntario, temas bancarios y concurso de acreedores.
- Derecho Administrativo: Acuerdos con el banco, reunificación de deudas, solicitud tipo/categoría familia numerosa, vivienda por especial necesidad, requisitos inscripción unidad familiar, cambio titularidad recibo de contribución, reclamaciones extrajudiciales (multas de tráfico, Ayuntamiento, Colegio de abogados, INSS, OCU) y procedimiento solicitud abogado de oficio y multas.
- Derecho Laboral y prestaciones: Cálculos pensión por jubilación, prestación por desempleo, indemnizaciones por despido improcedente, indemnizaciones por accidente laboral, prestación por desempleo, despidos, rescisión contrato de trabajo periodo de prueba, deudas con la Seguridad Social, trámites solicitud pensión por invalidez no contributiva, pensiones contributivas, Ingreso Mínimo Vital, suspensión prestación por desempleo, RMI, RAI, cobros indebidos de prestaciones de RMI y RAI, papeletas de demandas, prestaciones SEPE ERTES, Ayudas de vivienda, informar sobre la jurisdicción social, reducción de jornada laboral y ayudas no contributivas.
- Derecho Penal: Delito leve de usurpación de vivienda, delito leve de lesiones, violencia de género, delito de amenazas y coacciones y delito de acoso.
- Derecho de familia: Trámites adopción legal, separación, divorcio, patria-potestad, guardia y custodia, acuerdo/convenio regulador, pensión por viudedad, impago de pensiones, pensión alimentos, modificación de medidas paternofiliales y ejecuciones forzosas.
- Derecho fiscal: Tributación venta piso declaración IRPF, Reclamación IIVTNU por pérdida en la transmisión, impuesto sobre sucesiones, IBI, trámite solicitud devolución de ingresos indebidos, requerimiento IRPF y fraccionamiento deuda con la Agencia Tributaria.

En los casos que procedía la redacción de escritos, recursos, reclamaciones, se han realizado en vía administrativa, previos a la jurisdicción competente y siendo siempre presentados y firmados por el usuario, actuando en todo caso como meros colaboradores en la redacción de los escritos. Documentos realizados han sido entre otros los siguientes: alegaciones a acuerdos de inicio de procedimientos de reintegro de prestaciones indebidamente percibidas, recursos de alzada contra extinciones, suspensiones o concesiones de RMI, IMV, reclamación previa contra resolución de denegación de incorporación al Programa de Renta Activa de Inserción, reclamaciones previas contra resoluciones sobre suspensión de prestaciones por desempleo, contra resoluciones sobre el grado de discapacidad, contra resolución de denegación de pensión de viudedad, recurso potestativo de revisión, reclamación previa Incapacidad Permanente, etc..

En todo momento se ha intentado asesorar de la forma más profunda y extensa posible con todos los recursos del despacho y en aquellos casos que se ha valorado necesario, por su complejidad o por el estado del procedimiento en cada caso, se ha derivado a la persona usuaria a la asistencia jurídica gratuita, facilitando los medios y trámites para facilitar su solicitud.

Características de la Población Atendida

En relación al perfil demográfico de las personas atendidas, un 57% han sido mujeres y el 43% hombres, el 60% de las personas tenían nacionalidad española, frente al 40% de población extranjera.



Coste del servicio

El coste total del servicio en el año 2021 ha ascendido a **16.080,51€** (más coste de personal propio).

6.2.2 Intervención especializada con familias

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Intervención especializada con familias	Realizar un diagnóstico social de la problemática y necesidades de todas las personas usuarias derivadas a tratamiento Planificar y establecer en todos los casos un proyecto de intervención social, socioeducativo y o terapéutico, consensuado con la persona usuaria y/o su familia Gestionar y tramitar en todos los casos aquellos recursos técnicos, materiales, y económicos necesarios y disponibles para la consecución de los objetivos de la intervención, propios tanto del sistema de servicios sociales como de otros sistemas públicos, así como de otros sistemas privados, de acuerdo a los protocolos de actuación establecidos Proporcionar terapia familiar en modelo sistémico a todas las familias que sean susceptibles de ello y acepten los compromisos derivados Proporcionar asistencia psicológica a todas las familias que lo precisen en el contexto de la intervención Ejercer en todos los casos las medidas necesarias de protección de menores cuando sea necesario. Establecer un trabajo coordinado permanente del equipo de intervención con los profesionales de los recursos externos implicados, así como internos, en la integración social de las familias. Registrar en todos los casos la intervención realizada en los sistemas de información implementados de acuerdo a los protocolos establecidos	Estudio y valoración de los casos mediante entrevistas, visitas, reuniones Realización de un plan de intervención con cada una de las familias que están en el Programa. Tratamiento socio-familiar con cada familia que lo precise. Realización de terapia familiar sistémica a las familias que lo precisen y acepten. Realización de terapia/evaluación psicológica a las familias que lo precisen y acepten Reuniones de coordinación con los profesionales que intervienen con los miembros de las familias. Reuniones de la CAF para valoración y gestión de medidas de protección a menores Derivación a programas/recursos internos y externos	Estudio y valoración de los casos mediante entrevistas, visitas, reuniones Realización de un plan de intervención con cada una de las familias que están en el Programa. Tratamiento socio-familiar con cada familia que lo precise. Realización de terapia familiar sistémica a las familias que lo precisen y acepten. Realización de terapia/evaluación psicológica a las familias que lo precisen y acepten Reuniones de coordinación con los profesionales que intervienen con los miembros de las familias. Reuniones de la CAF para valoración y gestión de medidas de protección a menores Derivación a programas/recursos internos y externos



Las familias constituyen el sistema social primario de pertenencia dentro del cual se satisfacen las necesidades materiales, afectivas y educativas esenciales para el desarrollo de las personas. En el seno de las familias pueden producirse situaciones disfuncionales que afecten negativamente al desarrollo psico-afectivo de los menores, así como a las relaciones entre los miembros adultos, bajo un contexto problemático en diferentes niveles (económico, socioeducativo, emocional...). Por ello, se realiza una intervención especializada con y para las familias para ayudarlas a superar estas dificultades.

A través del Programa de Familia se ejerce la protección de los menores, en el marco de competencias que le son atribuidas a la administración Local bajo el marco regulador constituido fundamentalmente por las disposiciones integradas en:

- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia
- La Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- La Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- EL Decreto 179/2003, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de responsabilidad penal de menores.
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Decreto 121/1988, de 23 de noviembre, regulador del procedimiento de constitución y ejercicio de Tutela y Guarda del menor.

Asimismo, dichas funciones son reconocidas como propias de la entidad local dentro del Convenio para el Desarrollo de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

La asunción de las responsabilidades atribuidas a las Entidades Locales en materia de protección al menor y en la atención a las familias ha supuesto la necesidad de reforzar la capacidad de intervención de las Unidades de Trabajo Social por medio del Programa de Familia (PdF) encaminado a la superación de las dificultades familiares. La organización del programa responde a la necesidad de ofrecer una atención integral a las familias y a la protección de los/as menores, incorporando un modelo de intervención multinivel que atiende conjuntamente las necesidades y facetas básicas de una situación social normalizada: nivel asistencial (integración socioeconómica), nivel de orientación-educación social (integración social y educativa) y nivel terapéutico (integración relacional-emocional intrafamiliar).

En cada uno de los centros de Servicios Sociales, bajo este planteamiento de intervención, se configuran dos proyectos/equipos integrados, el Socioeducativo y Terapéutico. Ambos equipos actúan coordinadamente para la atención de las necesidades de las familias en momentos de crisis con especial incidencia en las situaciones de riesgo para menores. La interdisciplinariedad del modelo supone, así mismo, la integración de diferentes perfiles profesionales: terapeutas familiares, trabajadores sociales, educadores sociales y psicólogos.

Actividad realizada

Los datos básicos de la actividad dentro del PdF correspondientes al año 2021 se exponen a continuación.



Tabla 13. Indicadores básicos de actividad del PdF

Indicadores	Nº
Nº de atenciones (entrevistas + visitas):	2695
Nº de entrevistas	2593
Nº de visitas a domicilio	102
Nº reuniones internas de coordinación de casos	453
Nº reuniones externas de coordinación de casos	281
Informes Sociales para tramitaciones y seguimientos	272
Total	3701

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

Durante el año 2021 se han abierto 143 expedientes nuevos. Los expedientes atendidos (nuevos y abiertos con anterioridad) han sido un total de 506 expedientes. Se han cerrado 111 expedientes, de los cuales 76 son considerados de cierre con cumplimiento de objetivos (68,5%).

Tabla 14. Distribución de expedientes finalizados en el PdF

Motivos de cierre	Nº	%
Cierre por cumplimiento de objetivos	76	68,5%
Cierre por fallecimiento	0	0,0%
Cierre por falta de implicación	12	10,8%
Cierre por mayoría de edad de los menores	0	0,0%
Cierre por no aceptar la intervención	8	7,2%
Cierre por otras circunstancias	3	2,7%
Cierre por traslado	12	10,8%
Total	111	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

En la distribución de los nuevos expedientes iniciados en 2021 atendiendo a su temática central destacan los casos relacionados con maltrato/abuso de menores (37,1%), familias con adolescentes y con problemas de convivencia (17,5%), situaciones familiares multiproblemáticas (16,1%) y Familias con separación o divorcio difícil (8,4%).

Tabla 15. Distribución de expedientes nuevos en el PdF por tipología

Problemáticas abordadas en expedientes nuevos	Nº	%
Familia con separación o divorcio difícil	12	8,4%
Familia con duelo congelado y pérdida ambigua	3	2,1%
Familia donde se ha producido abuso o maltrato a un menor	53	37,1%
Familia donde se ha generado violencia intrafamiliar	4	2,8%
Familias reconstituidas	1	0,7%
Familias con enfermedad, discapacidad y/o dependencia	5	3,5%
Familias multiproblemáticas	23	16,1%
Familias con dependencias a sustancias o juegos de azar	1	0,7%
Familias con adolescentes y con problemas de convivencia	25	17,5%
Familias acogedoras	1	0,7%
Familias adoptivas	1	0,7%
Familias en crisis transicional	14	9,8%
Total	143	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

La intervención especializada con familias exige la gestión de un conjunto de prestaciones técnicas, económicas y materiales que complementan la labor de acompañamiento en sus diferentes vertientes (social, educativo, psicológico y terapéutico) proporcionando una atención integral de las necesidades de las familias. En el periodo analizado se han aplicado los recursos sociales complementarios expuestos en la tabla siguiente, en los que se puede apreciar la gestión de ayudas económicas (especialmente becas de comedor, ayudas familiares y de vivienda), la derivación a asesoría jurídica, así como el apoyo de entidades no gubernamentales.



**Tabla 16. Recursos aplicados en las intervenciones complementarias del Pdf
(intervenciones actualizadas con estado de recurso concedido y derivado)**

Recurso	Total
Acceso comedor escolar	0,7%
Acogimiento familiar familia extensa administrativo	0,2%
Acogimiento familiar familia extensa judicial	0,2%
Actuaciones educativas/formativas	0,7%
Apoyo social y educativo (Cód. no utilizable)	0,2%
Ayuda económica beca de comedor	32,6%
Ayuda Económica Publica Pago Único Ayuntamiento o Mancomunidad	1,8%
Ayudas Complementarias: libros, prótesis, transporte escolar	0,7%
Ayudas familiares	9,7%
Ayudas Vivienda	7,0%
Becas de guardería	3,8%
Centro protección	1,3%
Centro público de menores	0,2%
Del propio sistema de servicios sociales	0,7%
Derivación al Sistema Nacional de Dependencia	2,7%
Derivación hacia recursos no gubernamentales	6,1%
Derivación protección de menores	0,7%
Familia, infancia	0,2%
Información Renta Mínima de Inserción	0,2%
Intervención Asesoría Jurídica	13,0%
Intervención Otros/as Profesionales	0,2%
Intervención Trabajador/a Social	6,3%
Orientación y asesoramiento laboral	1,1%
Otras actuaciones normalización escolar	0,2%
Renta Mínima de Inserción	1,8%
Solicitud de Revisión de P.I.A	0,2%
Solicitud vivienda sistema publico	0,4%
Covid-19 y otras epidemias. ayudas únicas para la cobertura de las necesidades básicas	2,70%
Intervención Mediadores/as	1,12%
Actividades lúdicas y culturales	0,90%
Actuaciones de ocio, tiempo libre	0,22%
Becas y ayudas MEC	0,90%
Programas jóvenes	0,67%
Solicitud de Revisión de Grado y Nivel	0,45%
Total general	100,00%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

Finalmente, se expone la distribución del conjunto de todas las gestiones realizadas a lo largo del año (en torno al conjunto de la actividad del programa, tanto troncal como complementaria).

Tabla 17. Gestiones realizadas en el conjunto de la intervención del Pdf

Gestión	Total	%
Acompañamiento al usuario	5	0,0%
Actividad colectiva	1	0,0%
Comunicación telemática	1464	13,5%
Coordinación	1383	12,7%
Documentación	662	6,1%
Entrevista	2676	24,6%
Gestión de recursos	382	3,5%
Gestión telefónica	2353	21,6%
Hoja de notificación	5	0,0%



Gestión	Total	%
Informe de derivación	149	1,4%
Informe social	360	3,3%
Nota informativa	500	4,6%
Reuniones	874	8,0%
Visita domiciliaria	67	0,6%
Total general	10881	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

Comisión de Apoyo Familiar (CAF)

En el Consejo Local de Atención a la Infancia y a la Adolescencia de Alcorcón, que se ha reunido de forma cuatrimestral a lo largo del año 2021, la CAF ha participado de forma activa, dando a conocer al resto de las personas integrantes del Consejo los datos de la actividad de la misma.

El objetivo principal abordado por la Comisión ha sido la coordinación interinstitucional, afrontando de forma conjunta las actuaciones y medidas en materia de protección de los niños, niñas y adolescentes, estableciendo las condiciones necesarias que aseguren el bienestar de la infancia en el municipio.

La Comisión ha estado formada por ocho miembros permanentes nombrados por el Consejo Local, provenientes de los Servicios Sociales generales, Servicios Sociales especializados, Salud, Educación, Residencia Infantil de Alcorcón, Salud Mental, Agencia para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor, Instituto Madrileño del Menor y la Familia de la Comunidad de Madrid, operando todos en el ámbito territorial del Consejo.

En el año 2021, se han producido tres bajas de los miembros permanentes de la Comisión: La representante de Educación al no poder acudir por traslado de centro de trabajo, la representante de Atención Primaria de Salud por jubilación y la secretaria por finalización del periodo de nombramiento. La Concejalía de Servicios Sociales y Salud Pública agradece a estas tres personas su dedicación y compromiso con la tarea de esta Comisión.

Para dar cobertura a los puestos vacantes, se nombraron en el mes de septiembre a las siguientes personas:

- Representante de Atención Primaria de Salud: TGA (pediatra)
- Representante de Educación: MACR (PTSC)
- Secretaria: IMB (educadora de familia de Servicios Sociales de Valderas).

También han formado parte y participado en la Comisión los diez profesionales de los Programas de Familia de Servicios Sociales del municipio, como miembros no permanentes, actuando como coordinadores de los PAF (Proyecto de Apoyo Familiar). Su papel ha sido fundamental al ser los encargados de realizar la propuesta de intervención y coordinar del PAF que contiene la información de la situación de los niños/as y sus familias, la valoración diagnóstica del caso y la propuesta técnica de intervención.

Asimismo, han intervenido a petición de la Comisión, o de los profesionales que llevan el caso, otros técnicos de instituciones externas que han trabajado de forma específica con el caso o que han dado cumplimiento a la medida de protección dictaminada por la Comunidad de Madrid. De este modo, se ha podido analizar desde una visión global la situación del niño/a.

Atendiendo a las medidas de prevención del COVID 19, todas las reuniones se han realizado por vía telemática, en horario habitual de 9:00 a 14:30 h., los terceros jueves de cada mes, a excepción de los meses de julio y agosto que por periodo vacacional no se han celebrado. En el año 2021, se han celebrado ocho reuniones ordinarias en las siguientes fechas: 21/01/2021, 18/02/2021, 15/04/2021, 13/05/2021, 24/06/2021, 21/10/2021, 18/11/2021 y 16/12/2021.



En estas reuniones se ha analizado un total 41 expedientes familiares que contenían la valoración de las situaciones riesgo y/o negligencias de 54 niños/as. Para todos estos casos se han acordado diferentes actuaciones o medidas de protección de los/as menores, con el objetivo de atender o paliar, en la medida de lo posible la situación de riesgo y/o desamparo que estuvieran viviendo. Destacar que en 15 de ellos se han acordado medida de protección, 9 de tutela, 3 de acogimiento familiar y 3 de traslado de centro.

A cierre del año 2021, los datos de la situación de los expedientes en Comisión de Tutela del Menor de los niños, niñas y adolescentes del municipio, ha sido la siguiente:

Apertura y cierre de expedientes con medida de protección adoptada o no :

APERTURA EXP	CIERRES DE EXP.		
	CON MEDIDA	SIN MEDIDA	TOTAL CIERRES
34	5	36	41

Medidas de protección acordadas por Comisión de Tutela durante el año 2021:

MEDIDA DE TUTELA		MEDIDA DE GUARDA		TOTAL EXP CON MEDIDAS
ACOGIMIENTO FAMILIAR	ACOGIMIENTO RESIDENCIAL	ACOGIMIENTO FAMILIAR	ACOGIMIENTO RESIDENCIAL	
3	3	0	3	9

Resumen de todas las medidas:

PROMOCION ACOGIMIENTO O	MEDIDA DE TUTELA		MEDIDA DE GUARDA		TOTAL EXP CON MEDIDAS	EXP. SIN MEDIDA
	ACOGIMIENTO O FAMILIAR	ACOGIMIENTO O RESIDENCIAL	ACOGIMIENTO O FAMILIAR	ACOGIMIENTO O RESIDENCIAL		
6	31	12	2	6	57	42

6.2.3 Mediación intercultural

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Mediación intercultural	Mejorar la convivencia y facilitar la integración de la población inmigrante de Alcorcón, mediante una atención social de calidad que proporcione información, orientación, asesoramiento, acompañamiento y mediación.	INTERVENCIÓN INDIVIDUAL Atención social personalizada	INTERVENCIÓN INDIVIDUAL Atención social personalizada
	Estimular en menores de ascendencia extranjera la comprensión y expresión de su lengua de origen como fuente de información y mecanismo de mantenimiento de sus lazos con su comunidad de procedencia, identificando además los principales aspectos de la cultura española, como medio de enriquecimiento personal y de adaptación e integración, desarrollando asimismo actitudes de respeto a las personas, su lengua y su cultura, así como valores de tolerancia y convivencia.	Acompañamientos Traducción e interpretación Coordinación institucional	Acompañamientos Traducción e interpretación Coordinación institucional
	Facilitar el cumplimiento de los requisitos necesarios para la regularización administrativa, acercando a los usuarios la formación obligatoria exigida en el Programa "Conoce tus Leyes" adaptando su contenido a la realidad del municipio.	INTERVENCIÓN GRUPAL Sesiones de acogida	INTERVENCIÓN GRUPAL Sesiones de acogida
		Taller de Lengua y cultura de origen para menores inmigrantes	Taller de Lengua y cultura de origen para menores inmigrantes



PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
	Mejorar la convivencia y las relaciones interculturales proporcionando a los vecinos espacios de encuentro.	Atención Integral durante el Proceso de Reagrupación Familiar Módulos formativos del programa "Conoce tus leyes" INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y SENSIBILIZACIÓN Promoción del Tejido Social y la Convivencia Apoyo técnico a asociaciones Sensibilización	Atención Integral durante el Proceso de Reagrupación Familiar Módulos formativos del programa "Conoce tus leyes" INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y SENSIBILIZACIÓN Promoción del Tejido Social y la Convivencia Apoyo técnico a asociaciones Sensibilización

Intervención individual

Atención social personalizada

Este servicio ofrece a la población residente en el municipio una atención especializada en inmigración basada en la orientación, asesoramiento y acompañamiento en los procedimientos y recursos disponibles para lo cual se cuenta, además de con el servicio de mediación intercultural, con el/la trabajador/a social de referencia y con otras instituciones municipales con quienes cabe la posibilidad de realizar intervenciones integrales, que faciliten el proceso de integración de las personas inmigrantes en la sociedad de acogida y concretamente en el municipio.

Los datos de la atención realizada durante el año 2020 se exponen a continuación.

Se ha atendido un total de 953 personas⁸, mayoritariamente mujeres (62,5%), provenientes de 53 nacionalidades diferentes (incluida la española para aquellas personas que han obtenido la Nacionalidad).

En el periodo analizado se ha trabajado con 195 expedientes de servicios sociales nuevos y otros 125 abiertos con anterioridad, lo que implica un total de 320 expedientes atendidos.

Las intervenciones llevadas a cabo han dado lugar a 5.192 gestiones, incluidos los acompañamientos y atenciones puntuales de información.

La distribución de los recursos aplicados, gestionados directa o indirectamente (intervención derivada) en las intervenciones actualizadas, se expone en la siguiente tabla. En 2021 destacan las intervenciones de acompañamiento profesional del mediador intercultural (41,9%) como figura

⁸ A partir del ejercicio de 2013, se contabilizan también los usuarios que son atendidos por los/as mediadores interculturales en un contexto de apoyo a la intervención social en zona; la interpretación de la evolución del dato en comparación con ejercicios anteriores debe tener en cuenta este cambio de método ya aplicado en la memoria semestral del mismo año.



profesional de apoyo y asesoramiento, seguidas de las relacionadas con el trámite de arraigo social (42,6%). Al igual que en el ejercicio precedente disminuyen las atenciones en el trámite de reagrupación familiar que tiene reflejo en el descenso relativo de los recursos de empadronamiento y convivencia.

Debido a las dificultades que ha encontrado la población inmigrante para acceder a la asistencia sanitaria, principalmente en situación irregular, se ha producido un incremento de las atenciones de acompañamiento relacionadas con el acceso a dicho sistema público (3,6% de los recursos aplicados). Dichas dificultades tienen que ver con los obstáculos administrativos que encuentra esta población a la hora de acceder al centro de salud, así como al cambio en la tramitación de la solicitud de asistencia sanitaria de personas en situación irregular y de solicitantes de asilo, que pasan a depender de la Unidad de Tramitación Oeste, ubicada en Fuenlabrada. Asimismo, la dificultad para conseguir una cita presencial en las oficinas de la Seguridad Social o de realizar trámites de forma telemática para poder incluir como beneficiarios de la asistencia sanitaria a familiares ha dado lugar a más atenciones desde este servicio, actuándose en representación de las personas afectadas.

Tabla 18. Recursos aplicados en AMI

Recurso aplicado	%
Derivación hacia recursos no gubernamentales	1,2%
Gestiones empadronamiento y convivencia	8,7%
Gestiones regularización extranjeros	42,6%
Gestiones relacionadas con escolarización	0,3%
Información servicio de Ayuda a Domicilio	0,1%
Información Teleasistencia Domiciliaria	0,1%
Intervención Asesoría Jurídica	0,4%
Intervención Mediadores/as	41,9%
Otras gestiones tramitación documentación civil	0,3%
Otras tramitaciones de la seguridad social	0,1%
Prestaciones del sistema de Salud	3,6%
Servicios de prestaciones	0,3%
Solicitud de información sobre la Dependencia	0,2%
Voluntariado y participación social	0,2%
Total general	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

Las características sociodemográficas principales de las personas extranjeras atendidas en el proyecto se presentan en las tablas siguientes.

En 2021 vuelve a quedar patente el predominio de las cohortes de edad comprendidas entre los 18 y los 64 años, esto es, los tramos de edad laboral, reflejando la motivación esencial del proceso migratorio que es de carácter económico. El tramo de edad con mayor representación es el de las personas de 31 a 45 años (48%).

Tabla 19. Distribución de usuarios AMI sexo-edad

Edades	Hombre	Mujer	Total general
De 1 a 17 años	4,5%	2,3%	3,1%
De 18 a 30 años	23,2%	22,1%	22,6%
De 31 a 45 años	45,9%	49,2%	48,0%
De 46 a 64 años	24,4%	23,0%	23,5%
De 65 a 84 años	2,0%	3,0%	2,6%
Más de 84 años	0,0%	0,3%	0,2%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

El nivel educativo predominante en la población atendida son los estudios equivalentes a Bachillerato/COU (24,1%). El 11,3% de las personas atendidas dispone o manifiesta tener finalizada la enseñanza obligatoria. El 6,9% de las personas atendidas indican estudios primarios.



Tabla 20. Distribución de usuarios AMI por nivel de estudios

Estudios	Hombre	Mujer	Total general
Adulto aprendiendo a leer y a escribir	0,3%	0,2%	0,2%
Adulto que sabe leer y escribir (sin estudios)	2,5%	2,9%	2,7%
Analfabeto	1,7%	0,5%	0,9%
Con bachillerato/COU	27,2%	27,2%	27,2%
Con certificado estudios primarios o cert.escolar.	5,6%	7,0%	6,5%
Con estudios univers. grado medio o asimilados	1,1%	1,2%	1,2%
Con estudios universitarios de grado superior	4,5%	5,9%	5,4%
Con FP de grado medio o equivalente	2,8%	2,0%	2,3%
Con FP de grado superior o equivalente	1,7%	1,8%	1,8%
Cursando bachillerato/cou	0,3%	0,7%	0,5%
Cursando educación infantil	0,8%	0,2%	0,4%
Cursando enseñanza obligatoria (hasta 16 años)	1,7%	2,9%	2,4%
Cursando estudios univers. grado medio o asimilados	0,0%	0,2%	0,1%
Cursando estudios universitarios grado superior	0,6%	1,7%	1,3%
Cursando FP de grado medio o equivalente	0,6%	0,5%	0,5%
Cursando FP de grado superior o equivalente	0,8%	0,3%	0,5%
Enseñanza obligatoria terminada	12,3%	6,9%	8,9%
Sin escolarizar (antes de edad de escolar .oblig.)	0,3%	0,0%	0,1%
Sin escolarizar (en edad de escolaridad obligat.)	0,3%	0,0%	0,1%
(en blanco)	35,0%	38,1%	36,9%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2021

En 2021 Colombia, Honduras, Perú, Ucrania y Marruecos son las nacionalidades más frecuentes con un 14,5%, 13,1%, 11,5%, 10,2% y un 10% del total de personas atendidas.

Tabla 21. Distribución de usuarios AMI por nacionalidad

Nacionalidad	Hombre	Mujer	Total general
Colombia	14,8%	14,3%	14,5%
Honduras	9,8%	15,1%	13,1%
Perú	9,5%	12,6%	11,4%
Ucrania	11,2%	9,6%	10,2%
Marruecos	18,5%	4,9%	10,0%
Venezuela	4,8%	6,9%	6,1%
Nicaragua	2,5%	4,5%	3,8%
República dominicana	1,7%	4,9%	3,7%
España	2,0%	3,5%	2,9%
Guinea ecuatorial	0,6%	3,4%	2,3%
Nigeria	2,2%	2,0%	2,1%
Paraguay	1,4%	2,3%	2,0%
Brasil	1,4%	1,5%	1,5%
Bolivia	0,6%	1,8%	1,4%
China	2,0%	1,0%	1,4%
Ecuador	1,4%	1,3%	1,4%
Armenia	0,6%	1,5%	1,2%
Pakistán	2,2%	0,5%	1,2%
Chile	1,4%	0,7%	0,9%
Camerún	1,4%	0,5%	0,8%
Rumania	0,3%	1,2%	0,8%
Argentina	0,3%	1,0%	0,7%
Cuba	1,4%	0,3%	0,7%
Guatemala	0,8%	0,3%	0,5%



Nacionalidad	Hombre	Mujer	Total general
Bangladesh	1,1%	0,0%	0,4%
Albania	0,0%	0,5%	0,3%
Angola	0,3%	0,3%	0,3%
Georgia	0,3%	0,3%	0,3%
Ghana	0,6%	0,2%	0,3%
Moldavia	0,0%	0,5%	0,3%
Argelia	0,3%	0,2%	0,2%
Cabo verde	0,0%	0,3%	0,2%
Dominica	0,3%	0,2%	0,2%
El salvador	0,3%	0,2%	0,2%
Estados unidos	0,6%	0,0%	0,2%
Gabón	0,0%	0,3%	0,2%
Guinea Bissau	0,6%	0,0%	0,2%
México	0,0%	0,3%	0,2%
Senegal	0,3%	0,2%	0,2%
Túnez	0,3%	0,2%	0,2%
Corea del sur	0,0%	0,2%	0,1%
Guinea	0,3%	0,0%	0,1%
India	0,3%	0,0%	0,1%
Irak	0,3%	0,0%	0,1%
Irán	0,3%	0,0%	0,1%
Italia	0,0%	0,2%	0,1%
Kazajstán	0,3%	0,0%	0,1%
Líbano	0,3%	0,0%	0,1%
Mali	0,3%	0,0%	0,1%
Mongolia	0,0%	0,2%	0,1%
Republica checa	0,0%	0,2%	0,1%
Serbia	0,3%	0,0%	0,1%
Uruguay	0,3%	0,0%	0,1%
Total general	100%	100%	100%

Fuente: SIUSS enero-diciembre 2020

Acompañamientos para favorecer la integración

La suspensión y dificultad de la atención presencial en las distintas administraciones ha supuesto un perjuicio importante para la población inmigrante a hora de efectuar los distintos trámites de Extranjería. Desde este servicio se ha recurrido a la atención telemática para mantener el apoyo a la población extranjera, acompañando en el proceso de regularización administrativa y, en general, prestando orientación para atender las diferentes necesidades existentes.

En el 2021 se han realizado 11 acompañamientos, atendiendo a un total de 15 personas, ya que algunos acompañamientos han sido familiares. El 50% han sido mujeres. En cuanto a nacionalidades: 9 personas de origen marroquí, 2 de Túnez, 2 de Perú, 1 de Honduras y 1 de Ucrania. 5 acompañamientos se han realizado a centros de salud, 1 a la Oficina de Apoyo a la Escolarización, 1 al IVIMA, 1 al Consulado de Marruecos, 1 al Centro Unificado de Seguridad, 1 al Ayuntamiento de Móstoles y 1 a un centro educativo de Móstoles.

Traducciones e interpretaciones

El servicio de intérprete y traducción sirve al propósito de facilitar la comunicación y las gestiones administrativas a personas que, por desconocimiento del idioma, cultural y del funcionamiento de la Administración y las organizaciones sociales, ven limitadas sus posibilidades de acceder a los recursos. En numerosas ocasiones esta actividad lleva aparejada una labor de acompañamiento. El servicio se



presta en los idiomas castellano, inglés, árabe y francés, pudiendo contar con otros idiomas a través de voluntarios, y se ha ampliado a emigrantes retornados.

En el 2021 se han realizado 22 servicios de traducción-interpretación; de ellos, 10 han sido interpretaciones de árabe con mujeres marroquíes, 5 en el contexto de intervención de Servicios Sociales, 3 en el Punto de Violencia de Género y 2 en centros educativos. Además, se han realizado 12 actuaciones en inglés, entre traducciones de correos electrónicos y llamadas telefónicas, en el contexto de intervención de Servicios Sociales para facilitar la comunicación entre la TS de Alcorcón, la trabajadora social de Rotterdam (Holanda) y la Embajada de España respecto a dos personas transeúntes, de nacionalidad española, que iban a ser expatriadas.

Dentro del proyecto de reagrupación familiar, especialmente con los participantes de las reuniones de adolescentes reagrupados, se realizan habitualmente labores de traducción e interpretación de inglés, francés y árabe, pues éstas permiten que los adolescentes angloparlantes, francoparlantes o árabo parlantes se incorporen desde el inicio al grupo y se sientan integrados desde su llegada.

Coordinación con otras instituciones

El trabajo diario en la mediación intercultural hace necesaria la coordinación con distintas instituciones, siendo las más habituales asociaciones, incluidas las de inmigrantes: Fundación Tomillo, Cruz Roja, Fundación Deporte Integra, Asociación Rumiñahui, Asómate al Ocio y al tiempo Libre, Solidaridad Sin Fronteras, CEPI's, Ongs de retorno voluntario, Escuelas Deportivas Danone, servicios sociales, resto de Programas del Área de Prevención e Inclusión y Programa de Familia, Centros Educativos, EOEP, Escuelas de Adultos, Comisión de Escolarización, Concejalías municipales, Punto de Violencia de Género, Centros sanitarios (Atención Primaria, Salud Mental y Fundación Hospital de Alcorcón), Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, Delegación de Gobierno de la Comunidad de Madrid, abogados del ICAM y privados, Oficinas de Empleo, Ministerio de Justicia, Registro Civil, Seguridad Social, delegaciones de hacienda, policía municipal, Consulados, Centros Culturales, Registro del Ayuntamiento y Residencia de Menores de Alcorcón, Oficina de atención al Refugiado.

Intervención grupal

Talleres de Lengua y cultura de origen para menores inmigrantes

Se trabaja en el Municipio de Alcorcón las ELCO árabe, búlgaro, ucraniano y chino. Se desarrollan en centros públicos educativos y en sedes de las propias organizaciones.

Se realiza seguimiento con el objetivo, por una parte, de conocer las actividades que realizan y/o el número de personas que participan, por otra de movilizar recursos y actividades para la población del municipio y por último para informar y formar en materia de metodología, funcionamiento de espacios públicos, gestiones o en organización de actividades o eventos.

En 2021, a consecuencia de la crisis sanitaria los distintos grupos han tenido que adaptar la metodología de enseñanza incorporando la formación telemática al desarrollo de los cursos.

Atención Integral durante el Proceso de Reagrupación familiar

Durante el año 2021 se ha proporcionado una atención integral a las familias insertas en un proceso de reagrupación familiar, trabajando tanto la preparación de la reagrupación familiar como la inclusión del nuevo miembro en su enclave familiar y municipal, siendo éste el contexto más próximo de la sociedad de acogida.

A través de una metodología individual, familiar y grupal se ha trabajado la mejora de las dinámicas del reencuentro familiar, la cohesión social, la integración y la autonomía de las familias reagrupadas en la comunidad, proporcionando apoyo y acompañamiento durante todas las fases del mismo desde



diferentes ámbitos: preparación del expediente administrativo, conocimiento de los recursos, acceso y utilización de los mismos, aspectos psicológicos implicados en las dinámicas de separación y reencuentro, entre otros.

Las actividades realizadas han sido las siguientes:

1. Preparación del contexto de la reagrupación familiar, que comprende las siguientes actuaciones:

- Apoyo en la preparación del expediente administrativo.
- Visita a domicilio y elaboración del informe de vivienda.

2. Acompañamiento y seguimiento individual o familiar durante todo el proceso (a través de entrevistas, acompañamientos a recursos, visita a domicilio o llamadas telefónicas).

3. Acogida, acompañamiento, seguimiento y trabajo en red una vez producida la reagrupación:

Se hace hincapié en la acogida principalmente de los menores, facilitando su incorporación a los recursos pertinentes: educativos, de ocio, laborales, para facilitar su adaptación a la sociedad de acogida, su socialización y su autonomía. En el marco de esta actividad se han realizado las siguientes intervenciones grupales:

- Grupo de Adolescentes Reagrupados (en colaboración con el Programa de Intervención Social con Menores de la Concejalía). Se continúa con este grupo, exclusivamente de chicos y chicas que han sido reagrupados, al que se van incorporando los recién llegados. Se trabajan aspectos emocionales relativos a su integración familiar y su adaptación a la sociedad de acogida.
- Incorporación al Grupo de Habilidades Sociales del programa PISMA: En este grupo participan tanto adolescentes reagrupados, recién llegados o no, como jóvenes nacidos en España. El objetivo es ofrecer un espacio de acogida, de socialización, de apoyo y de prevención a través de actividades lúdico-educativas.

4. Difusión y captación

Debido a los efectos de la pandemia como los ERTes y pérdidas de trabajo y las consecuentes dificultades de movilidad internacional, se ha notado un descenso en el número de las reagrupaciones familiares. Por este motivo se ha aprovechado para preparar material de difusión del proyecto y coordinar con recursos educativos y con el Aula de Enlace, con el fin de dar a conocer o recordar el mismo para poder detectar casos que no hayan pasado por Servicios Sociales.

En el 2021 se ha trabajado con un total de 25 expedientes en proceso de reagrupación o ya reagrupadas. El proceso de reagrupación es un proceso largo que comprende la tramitación del expediente, la resolución del mismo, la llegada del familiar y su incorporación y adaptación a la familia y a la nueva sociedad, por lo que puede durar entre uno y dos años. Por este motivo se trabaja con familias que se han incorporado al proyecto en años anteriores y que además pueden servir de guía a familias recién reagrupadas. Además, los reagrupantes pueden incorporarse al proyecto un año y recibir a sus familiares al año siguiente.

En 2021 el perfil de las personas reagrupantes, en cuanto a género, tiende a un mayor equilibrio si bien hay mayor presencia femenina (52%). La media de edad registrada es de 32 años, superior a la del ejercicio anterior. Los países de origen nacionalidades más frecuentes han sido Marruecos, Nigeria, Honduras y Perú.

Las personas reagrupadas presentan una edad promedio de 23 años predominando el sexo femenino (56,86%). Se reagrupan primordialmente (76,5%) hijos/as y Esposos/as (13,73%) de las personas reagrupantes y con edades medias de 18 y 43 años, respectivamente.



La intervención individual o familiar proporciona un acompañamiento en el proceso de reagrupación familiar y en la incorporación del reagrupado al núcleo familiar y a los recursos municipales para favorecer la adaptación e integración en la sociedad de acogida (escolarización, actividades de ocio y socialización, formación, empleo)

Se han registrado en este año un total de 127 gestiones asociadas a este proyecto.

A nivel grupal, se presta una especial atención a los **adolescentes reagrupados**, ya que suponen la franja de edad más vulnerable a la hora de migrar debido a las dificultades intrínsecas de esta etapa y a las frecuentes separaciones de uno o de los dos progenitores desde la infancia, se ha continuado trabajando, junto con el Programa de Intervención Social con Menores de la Concejalía.

En el 2021 se han realizado 11 reuniones de adolescentes reagrupados en los meses de enero a junio y de octubre a diciembre. A partir de octubre se han empezado a hacer dos reuniones mensuales con el fin de generar una mayor vinculación entre los miembros del grupo. En todas las reuniones se han contabilizado un total de 54 participantes.

El objetivo de estas reuniones es profundizar en el aspecto emocional de la reagrupación y abordar las relaciones familiares y sentimientos generados por la separación y el reencuentro, así como facilitar la adaptación y socialización de los adolescentes en su contexto de acogida.

También se fomenta la participación de los adolescentes reagrupados en otros programas y actividades. Han participado en las siguientes actividades conjuntas con el programa PISMA:

- Excursión al Parque de Atracciones. 16 de julio.
- Espectáculo en el Circo Price y paseo por Madrid en época navideña. 23 de Diciembre: Cancelado debido a positivo Covid en la Compañía.

Dentro del Proyecto se han realizado diversas derivaciones a otros recursos. Se han derivado 5 mujeres reagrupadas al Grupo de Alfabetización e Inclusión Cultural para Mujeres Extranjeras, de Servicios Sociales, 3 derivaciones a la Asociación Rumiñahui, 4 derivaciones a clases de castellano de FDI, 10 derivaciones al Programa Asómate al Ocio al Tiempo Libre y 1 derivación a PISMA. Asimismo, se ha realizado una derivación al Programa de Familia con el fin de trabajar más profundamente las relaciones familiares de una de las familias participantes en el proyecto.

Dentro del Proyecto se tiene especial coordinación con los programas a los que se deriva (PISMA, "Asómate", programas de servicios sociales) y con organismos educativos y formativos. Son frecuentes los acompañamientos y la coordinación con la Oficina de Apoyo a la Escolarización.

Módulos formativos del programa "Conoce tus leyes"

La impartición de los módulos formativos del programa "Conoce tus leyes" quedó suspendida en virtud de la directiva de la Dirección General de Servicios Sociales, e Innovación Social de fecha 22 de abril de 2020, motivada por la declaración del estado de alarma ante la crisis sanitaria por COVID, por tanto no se han realizado estas actividades quedando a la espera de la suspensión de este requisito de esfuerzo de integración por parte de la Administración responsable.

Nacionalidad

Tras el cambio de la normativa que regula la tramitación de la nacionalidad española, estableciendo un nuevo procedimiento de solicitud telemática, y la exigencia de superación de las pruebas de Conocimientos Constitucionales y Socioculturales (CCSE) y de Español (DELE A2), se pone en funcionamiento un servicio específico de orientación y formación para apoyar a las personas solicitantes en el proceso de obtención de la Nacionalidad española.



A finales de este año se ha actualizado el material utilizado para la formación debido al cambio anual del 25% de las preguntas del CCSE.

En el año 2021, se han realizado 6 sesiones formativas, participando 28 personas. La situación de pandemia ha impedido la realización de más sesiones formativas. En las sesiones realizadas se ha tenido en cuenta la capacidad de la sala y se tomaron las medidas higiénicas necesarias para el desarrollo de las mismas, gel hidroalcohólico y distribución de mascarilla quirúrgica a los asistentes.

De las evaluaciones anónimas realizadas a los participantes se deriva que la totalidad de los mismos han valorado positivamente la utilidad del curso para preparar el examen CCSE y la claridad de las explicaciones. Asimismo, se obtiene una valoración global del curso con una puntuación media de 9,7 sobre 10. En cuanto a las dificultades, la mayoría señalan la primera parte del temario relativa a Gobierno, Legislación y Participación Ciudadana como la que les ha resultado más difícil de comprender.

Las características socio demográficas de los asistentes a las sesiones formativas CCSE se exponen a continuación:

Sexo	Total
Hombres	6
Mujeres	22
Total	28

Edad	total
18-30	3
31-50	10
51-65	11
más de 65	4
Total	28

Nivel	Total
Sin estudios	0
Primaria	7
Secundaria	9
Bachillerato	9
Universitario	3
Fp	0
Total	16

Nacionalidad	Nº
Colombia	2
El Salvador	1
Guinea Ecuatorial	7
Honduras	7
Marruecos	5
Nigeria	2
Perú	2
Venezuela	2
Total	28



Intervención comunitaria y sensibilización

Promoción del tejido social, convivencia y Apoyo Técnico a Asociaciones

Se apoya y asesora a las asociaciones y colectivos del municipio que trabajan en el ámbito de la integración y convivencia intercultural, tanto a la hora de crear una asociación, preparación de proyectos y memorias, gestiones o documentación que les sea requerida, como para la coordinación y cesión de espacios públicos, organización y realización de actividades, búsqueda de financiación y otras necesidades que puedan tener. El trabajo que se realiza en este sentido es muy variado y adaptado a las necesidades y demandas de cada entidad.

Cada año se ponen en contacto con el proyecto distintas asociaciones o colectivos que, o bien se acaban de formar, son nuevas en el municipio o se están planteando su constitución como asociación. Además de asesorar sobre las dudas referentes a la constitución, gestiones o trabajo interno de las entidades, se les orienta sobre las actividades y recursos de la ciudad en general y en concreto, sobre los objetivos y actividades de los diferentes proyectos comunitarios del área, con el fin de que se puedan incorporar a la red asociativa y de recursos del municipio.

Las principales dificultades tienen que ver con el manejo del idioma o la necesidad de orientación en cuanto a trámites y normativa de uso de espacios públicos. La mayoría de las asociaciones con las que se trabaja no disponen de local propio, por lo que realizan sus actividades en espacios públicos (colegios o centros culturales).

Con las asociaciones que se considera necesario se realiza un seguimiento con el objetivo, por una parte, de conocer las actividades que realizan o el número de personas a las que llegan, por otra de movilizar recursos y actividades para la población del municipio y por último para informar y formar a las asociaciones en materia de metodología, funcionamiento de espacios públicos, gestiones o en organización de actividades o eventos.

Durante este periodo se ha continuado apoyando la labor que realizan las asociaciones:

- Información sobre trámites y gestiones municipales
- Facilitar la difusión y coordinación con otros recursos
- Solicitud de voluntariado para el apoyo de las actividades
- Solicitud y asesoramiento sobre espacios municipales
- Favorecer el trabajo coordinado y el apoyo entre las propias asociaciones

Todas las actividades se realizan desde la perspectiva del trabajo en red, poniendo en contacto a asociaciones, recursos y Concejalías con el fin de trabajar de una forma coordinada, economizando tiempo y recursos. Se ha coordinado especialmente con las siguientes entidades.

Las Asociaciones atendidas en 2021 han sido:

- Asociación Rumiñahui
- Asociación Gratitud España
- Centro Cultural Educativo Dyvosvit
- ANANE
- AMOMIC
- Centro Cultural Islámico

La información sobre subvenciones o convocatorias se realiza de una manera habitual vía correo electrónico, ofreciendo apoyo en el caso de que alguna entidad se quiera presentar. Esto se realiza para facilitar el acceso a subvenciones de las que la población del municipio se pueda beneficiar.

El Servicio de Mediación Intercultural participó el 12/05/2021 en las jornadas “Encuentros para el Diálogo”, concretamente en la mesa “Interculturalidad, Inmigración y Diversidad Cultural”, junto a las



organizaciones Solidaridad sin Fronteras, Rumiñahui, Bwato, Cruz Roja, Comunidad Musulmana de Alcorcón, Slovo, Gratitude España, Centro Cultural Educativo Dyvosvit, Cáritas, Amigos del Pueblo Saharaui, Casas Regionales y Amnistía Internacional.

Se dialogó sobre la pluralidad cultural, diversa y enriquecedora, haciéndose necesario su visibilización y puesta en valor.

El Servicio de Mediación Intercultural, al formar parte de la Red Técnica de Técnicos de Inmigración, el 05/11/2021, fue invitado a exponer junto a otras organizaciones sociales del ámbito migratorio y asilo, la forma de trabajar en el municipio y expresar cuestiones a mejorar ante Delegación de Gobierno.

El 26/11/2021 se realizó una Sesión de Acogida en el CEIPSO Miguel de Cervantes en el contexto de los desayunos de acogida que realiza el centro a padres y madres nuevos en el colegio. Esta sesión fue solicitada por su director debido al elevado porcentaje de población de origen extranjero que acude a ese centro educativo. En la sesión se dio a conocer el Servicio Municipal de Convivencia Intercultural, los recursos del municipio y se resolvieron dudas relacionadas con extranjería y recursos. Hubo un total de 13 participantes en la sesión grupal, que derivaron en tres intervenciones individuales posteriores.

6.2.4 Intervención comunitaria- mediación vecinal

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Mediación Vecinal	Mejorar la convivencia y las relaciones vecinales entre grupos presentes en el municipio, proporcionando a los vecinos espacios de encuentro desde los que trabajar la resolución de conflictos, los valores ciudadanos y la creación de redes vecinales sólidas. Estimular la adquisición de conocimientos y habilidades en lecto-escritura, así como el desarrollo personal y social de colectivos especialmente vulnerables, mediante una intervención grupal específica y de calidad. Fomentar la adquisición de conocimiento y habilidades relacionadas con el mundo laboral, así como el paso a recursos normalizados de empleo, mediante acciones individuales y grupales específicas y de calidad. Mejorar la inclusión social de menores y jóvenes, mediante la coordinación y el trabajo conjunto con los centros educativos del municipio, tanto en la intervención individual/familiar, como en la educación en valores ciudadanos.	Información, Orientación y Acompañamiento Social. Grupos de Alfabetización. Talleres para el Empleo. Intervención en centros educativos. Dinamización y sensibilización	Información, Orientación y Acompañamiento Social. Grupos de Alfabetización.

El sumario de actividades realizadas se expone a continuación.



Información, Orientación y Acompañamiento Social

Durante el año 2021, la situación sanitaria de nuevo ha supuesto la necesidad de adaptar las intervenciones, ya que, por las restricciones impuestas por las autoridades sanitarias, las intervenciones grupales y en barrios no se han podido realizar hasta iniciado el curso 2021/2022.

Durante el primer semestre de 2021, las acciones han estado centradas fundamentalmente en dos grupos: población mayor y familias vulnerables

En referencia al primer grupo, se ha continuado atendiendo las demandas sociales provocadas por la situación sanitaria y de aislamiento, si bien es cierto, que, a partir del mes de marzo, y con la relajación de las medidas sanitarias, desaparecen estas demandas. Bajo esta modalidad se ha atendido a 24 personas.

Respecto al segundo grupo de población se han llevado a cabo un total de 411 atenciones, enfocadas fundamentalmente al apoyo y acompañamiento en la tramitación del IMV y las posteriores reclamaciones.

A lo largo de este año se ha producido un importante incremento en las atenciones, especialmente en los acompañamientos, motivos por las graves dificultades que tienen nuestros usuarios para acceder a los organismos públicos, dado que cualquier gestión hay que realizarla vía telemática, siendo muy dificultoso acceder a estos trámites y las enormes dificultades para obtener una cita presencial, (SEPE, HACIENDA, SEGURIDAD SOCIAL...). Todas ellas han sido en coordinación y apoyo a las UTS y Programa de Familia.

Durante este año se han retomado también la Mediación en los Barrios, en coordinación con los equipos de atención de la Gerencia de Vivienda Social.

Del mismo modo se han retomado las mediaciones entre los Centros Escolares y las familias vulnerables de minorías étnicas.

Se han llevado a cabo 20 intervenciones grupales, de las que se han beneficiado 133 personas.

En total se han tenido 310 coordinaciones y 417 gestiones y 285 llamadas.

En cuanto al problema derivado de la ocupación ilegal de las viviendas de SAREB y las reubicaciones ejecutadas durante el 2020, se ha realizado un importante número de atenciones de mediación, provocadas por la deficiente gestión de dicha entidad y la indefensión a la que se enfrentan las familias. Se han llevado a cabo 44 entrevistas, 1 actividad grupal, 95 coordinaciones y 60 gestiones.

Grupos de Alfabetización y habilidades sociales

En 2020 se continuó con los grupos de alfabetización e integración cultural y social de la población inmigrante y minorías étnicas, de manera presencial, hasta el 11 de marzo. Una vez decretado el estado de alarma se interrumpe la actividad presencial siendo sustituida por seguimientos individuales no presenciales.

Como en años anteriores el objetivo de estos grupos es promover el aprendizaje de habilidades y la adquisición de herramientas básicas para facilitar su incorporación al mercado laboral, dotar a los participantes de herramientas básicas para su integración en los recursos normalizados del municipio y crear asimismo un espacio donde poder trabajar la prevención y resolución de conflictos.

Grupo de alfabetización e integración cultural para mujeres extranjeras

Este año se ha realizado un solo grupo con integrantes de diferentes niveles en el conocimiento del idioma (oral y escrito) con el objetivo de favorecer su inclusión en el municipio, y el refuerzo de sus



redes sociales, limitadas al llevar poco tiempo en España, y facilitando su incorporación a recursos normalizados del municipio más indicados para el aprendizaje del idioma.

Las integrantes han sido derivadas por el Programa de UTS, mediadores interculturales y recursos externos del municipio.

Se han llevado a cabo 6 sesiones presenciales, los jueves de 10 a 12 horas, en el centro municipal Adolfo Suarez, con un total de 32 atenciones.

Grupo de habilidades sociales y empoderamiento para mujeres de colectivos vulnerables

En 2021 se ha mantenido un grupo único, como el año anterior, para facilitar el trabajo orientado a la convivencia vecinal y prevención en el barrio de donde proceden la mayor parte de mujeres que participan en el grupo o familiares cercanos

En este grupo se han enfocado las sesiones a la transmisión de habilidades sociales y al desarrollo personal abordando aspectos como la comunicación, la educación en hábitos vida saludables, la identidad y la autoestima, la salud, la sexualidad, educación de los hijos, roles y género, etc.

Se han llevado a cabo 6 sesiones presenciales, los martes de 10 a 12 horas, en el centro municipal Adolfo Suarez, con un total de 22 atenciones.

Dinamización y sensibilización

El 30 de noviembre de 2021, aprovechando el día mundial de la lucha contra el sida se realizó un taller de diversidad sexual y prevención de infecciones de transmisión sexual, de la programación de salud pública, al que asistieron 5 mujeres.

6.2.5 Información, orientación y acompañamiento. Programa Municipal de Atención a Personas con Discapacidad

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Información, Orientación y Acompañamiento	Promover la calidad de vida de la persona con discapacidad del municipio, mediante un servicio de Atención Social que, desde una perspectiva integral, inclusiva y normalizadora, intervenga en diferentes áreas (salud, vivienda, empleo, ocio, educación, etc.). Mejorar la atención que se presta a las personas con discapacidad y sus familias, mediante una intervención personalizada, especializada y de calidad, basada en una información, orientación y acompañamiento que proporcione respuestas específicas a las necesidades detectadas.	Atención Social individual/familiar	Atención Social individual/familiar

Durante este período se ha tenido como objetivo fundamental, promover la calidad de vida de las personas con discapacidad de Alcorcón, mediante un servicio de atención social que -desde una perspectiva integral, inclusiva y normalizadora- intervenga en diferentes áreas (salud, vivienda, empleo,



ocio, educación, formación, etc.) proporcionando información, orientación y acompañamiento ante las necesidades detectadas.

Con este fin, se ha ofrecido una atención social individual y familiar orientada a dar una respuesta adecuada a los problemas surgidos en el día a día de las personas con discapacidad y durante todo su ciclo vital. Se ha dado información adaptada y concreta sobre programas y proyectos, tanto municipales como autonómicos, así como sobre procedimientos y recursos del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Sin embargo, la labor fundamental ha sido de acompañamiento, tanto a los/as usuarios/as como a sus familias, trabajando en estrecha coordinación con todos los agentes implicados en su itinerario personal/familiar: centros educativos, terapéuticos, de atención diurna, de salud, asociaciones, etc.

De esta manera, cuando ha sido necesario, se ha realizado un trabajo previo con su profesional de referencia de cara a su incorporación al proyecto (ya fuera de Servicios Sociales o de otra institución), mediante entrevistas conjuntas o actuaciones coordinadas. También se ha atendido a personas o familias que no tenían expediente en Servicios Sociales o estaba cerrado, elaborándose un nuevo itinerario personal/familiar o retomándose la intervención con nuevos objetivos.

De igual manera, y dado que este Proyecto constituye la puerta de acceso al resto de actividades que constituyen el Programa de Promoción de la Autonomía Personal (también llamado Programa Municipal de Atención a Personas con Discapacidad), se ha hecho especial hincapié en proporcionar una atención muy específica relacionada con diferentes cuestiones: aceptación de la discapacidad por parte de las familias y/o la persona, pautas educativas con adolescentes en aulas de integración educativa, establecimiento de normas y límites, importancia del ocio y la ocupación en las personas con discapacidad, ciclos vitales y momentos críticos, pautas educativas específicas en el caso de personas con discapacidad intelectual, necesidad de descanso del cuidador, respuesta ante problemas de conducta, proceso de adaptación individual y familiar a recursos de atención diurna y/o residenciales, apoyo emocional y acompañamiento, información sobre recursos y trámites, envejecimiento y discapacidad intelectual, seguimiento, etc.

Este proyecto se ha llevado a cabo de enero a diciembre, de lunes a jueves, con cita previa y en horario de mañana y/o tarde, en el Centro Municipal Adolfo Suárez. Una mediadora/pedagoga y dos trabajadoras sociales, todas con formación y experiencia específica, han sido las responsables de la intervención.

Debido a las medidas de prevención relacionadas con el COVID19 se ha seguido manteniendo la atención telefónica y/o telemática como opcional para la ciudadanía, aunque se ha optado por la atención presencial de forma genérica y siempre que ha sido posible. De igual manera, se han retomado gradualmente las visitas a domicilio y los acompañamientos presenciales a otros recursos del municipio.

Los datos de atención, durante este período, han sido los siguientes:

Personas	237 (45,57 % mujeres)	
Atenciones	973	
Edad	0 - 17	26,16 %
	18 - 30	21,52 %
	31 - 50	20,68 %
	51 - 64	10,13 %
	+ de 65	21,51 %
	No Consta	-
Grado de Discapacidad	En tramite	04,22 %
	Menos 33%	00,00 %
	Del 33 al 64%	26,58 %
	Del 65 al 74%	24,89 %
	Más del 75%	21,10 %
	No Solicitada	13,50 %
Nacionalidad	España	88,19 %
	Otros	11,81 %
Tipo de Discapacidad	Intelectual	67,93 %
	Física	27,85 %
	Sensorial	10,97 %
	Enf. Mental	02,95 %
	Sin Discapac.	08,02 %
	* puede darse pluridiscapacidad	
Grado de Dependencia	En tramite	07,17 %
	Grado 1	15,61 %
	Grado 2	21,10 %
	Grado 3	19,83 %
	No Solicitada	27,43 %
	No Reconocida	01,27 %



	Sin Discapacid.	09,71 %
Personas diagnóstico TEA		16,88 %
Personas diagnóstico S. Down		07,60 %
Familias numerosas		20,68 %
Familias monoparentales		07,59 %

	Sin Discapacid.	07,59 %
Personas diagnóstico TDAH		03,38 %
Mujeres con discapacidad física		01,69 %
Alumnado ACNEE		16,03 %
Alumnado CEE		13,50 %

6.2.6 Atención a Colectivos Específicos. Programa Municipal de Atención a Personas con Discapacidad

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Atención a colectivos específicos	Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual del municipio, mediante la realización de diferentes actividades (desarrollo personal, estimulación cognitiva, educación para la salud, actividades lúdico-educativas, animación musical) orientadas específicamente al fomento de su autonomía y participación.	Actividades de Fomento de la Autonomía Personal y la Participación para personas con discapacidad intelectual.	Actividades de Fomento de la Autonomía Personal y la Participación para personas con discapacidad intelectual.
	Promover el desarrollo personal y la participación en la comunidad de personas mayores con discapacidad auditiva del municipio (más de 60 años), mediante la realización de actividades formativas, rehabilitadoras, estimuladoras, culturales y de ocio.	Actividades para personas con Discapacidad Auditiva: Aula Sociocultural e Intérprete Colectivo de Lengua de Signos.	Actividades para personas con Discapacidad Auditiva: Aula Sociocultural e Intérprete Colectivo de Lengua de Signos.

Las actividades incluidas en este proyecto tienen carácter grupal y durante 2021 se ha mantenido el Protocolo específico de Prevención del COVID19, elaborado en septiembre de 2020, a partir del cual se reestructuraron los grupos y las actividades. En este sentido, cada grupo se ha seguido reduciendo a un máximo de 6 miembros (incluidos los/as profesionales), se han escalonado las entradas y salidas de la actividad y se han asumido todas las recomendaciones establecidas -en cada momento- por las autoridades sanitarias: toma de temperatura, higiene de manos, uso obligatorio de mascarilla, distancia de seguridad, etc. Asimismo, se ha ido informando a todas las familias del funcionamiento y, aquellas interesadas en incorporarse o continuar acudiendo a las actividades, han firmado su adhesión a estas normas y el consentimiento informado correspondiente.

Durante este período la intervención ha estado centrada en tres actividades principales:

Actividades para el Fomento de la Autonomía y la Participación

Como en períodos anteriores, se ha pretendido mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual, mediante la realización de actividades vinculadas a 4 áreas específicas: Desarrollo Personal, Estimulación Cognitiva, Educación para la Salud y Lúdico-Educativa, orientadas específicamente al fomento de su autonomía y participación.

Debido a la situación sanitaria, no se realizaron reuniones grupales de inicio, finalización y evaluación con los/as participantes y sus familias. Se han realizado estas actuaciones de forma individual o en pequeño grupo. De igual forma, las atenciones y seguimientos individuales/familiares de todos/as los/as participantes se han llevado a cabo desde el Proyecto de Información, Orientación y Acompañamiento.

De esta manera, en relación a cada una de las áreas de intervención, cabe destacar:



- Desarrollo Personal: 32 participantes que se han distribuido en 6 grupos en función de sus características y necesidades: Habilidades Sociales y Desarrollo Personal, Habilidades Sociales y Autonomía 1, Habilidades Sociales y Autonomía 2A y 2B, Habilidades Grupales y Pre-Habilidades Sociales. Los contenidos abordados han sido: autoestima (respeto a uno mismo y a los demás, manejo de las emociones, pirámide de Maslow, relaciones positivas, resiliencia), habilidades personales (manejo de dinero, economía familiar, manejo del reloj, autonomía en el hogar, gestiones básicas), conocimiento del entorno (mapas, orientación, medios de transporte, servicios públicos), habilidades sociales (comunicación y expresión, estilos de comunicación, asertividad, escucha activa, iniciar y mantener una conversación, formular y responder a quejas, defendernos a nosotros mismos, rechazo de los demás, llegar a acuerdos, hablar en público), educación medioambiental (consumo responsable), igualdad de género, educación para la salud (higiene, imagen personal, técnicas de relajación, alimentación, actividad física), competencias sociolaborales (autoconfianza, iniciación al currículum vitae, organización para los estudios) y competencias tecnológicas (uso responsable, redes sociales, Google Maps, manejo de tablet). (193 sesiones, 566 atenciones).
- Estimulación Cognitiva: 16 participantes que se han distribuido en 3 grupos en función de sus características y necesidades: Estimulación Cognitiva, Estimulación Cognitiva y Lenguaje 1 y Estimulación Cognitiva y Lenguaje 2. Los contenidos abordados han sido: autoestima (manejo de las emociones), conocimiento del entorno (servicios públicos, planificación de actividades), estimulación cognitiva (orientación personal, temporal), percepción y gnosias (discriminación auditiva y visual, identificación y reconocimiento de imágenes, clasificación por atributos perceptivos, coordinación visomotriz, grafomotricidad, praxias (construcción de modelos, ejecución de órdenes), memoria (repetición inmediata, reconocimiento de imágenes, memoria a medio y largo plazo, memoria visual, memoria auditiva, memoria vivencial), lenguaje (percepción y atención, ampliación de vocabulario, denominación oral y escrita de imágenes, lenguaje automático, repetición verbal, lectura y comprensión lectora, narración, abstracción), cálculo (números, series y conteo, cálculo aritmético), función ejecutiva (ordenación y series, razonamiento lógico), habilidades sociales (expresar sentimientos, gestionar emociones, sistemas alternativos de comunicación, negociación), habilidades personales (manejo de dinero y reloj) y habilidades tecnológicas (uso de móvil y tablet, búsqueda de información). (102 sesiones, 321 atenciones).
- Educación para la Salud: 15 participantes que se han distribuido en 3 grupos en función de sus características y necesidades: Hábitos Saludables, Cuerpo y Movimiento 1 y Cuerpo y Movimiento 2. Los contenidos abordados han sido: higiene (aseo personal, ropa y calzado, orden y limpieza, ducha y baño, higiene dental), alimentación (pirámide de la alimentación, dieta equilibrada, real food, menú semanal), habilidades domésticas (fregar los platos) actividad física (estiramientos, actividad física), conductas neuromotrices (tonicidad, postura, lateralidad), esquema corporal (autoconocimiento, respiración, conciencia corporal, control y expresión corporal, relajación), conductas motrices básicas (equilibrio, elasticidad, fuerza, coordinación dinámica y visomotriz), conductas perceptomotrices (orientación espacial, ritmo, puntería, velocidad), medicación (salud y enfermedad, emergencias 112, prevención de accidentes, primeros auxilios y estimulación cognitiva (memoria a corto y largo plazo). (104 sesiones, 306 atenciones).
- Lúdico-Educativa: 20 participantes que se han distribuido en 3 grupos en función de sus características y necesidades: Ocio Junior, Ludoteca y Ocio Junior 2. Los contenidos abordados han sido: control de impulsos y autorregulación, estimulación del lenguaje y la comunicación (pictogramas, lenguaje oral, gestión de sentimientos), estimulación cognitiva (estimulación sensorial, experimentación, experimentación científica, atención y estrategia), conductas motrices básicas (equilibrio, coordinación dinámica y visomotriz), ocio educativo (disfrute personal, gestión del tiempo libre, alternativas de ocio, toma de decisiones, participación en espacios de ocio normalizados, ocio en casa, animación a la lectura), educación medioambiental (cuidado del entorno, consumo sostenible) y educación para la salud (higiene personal, actividad física y deporte, alimentación saludable, relajación). (102 sesiones, 364 atenciones).



De forma transversal, en todos los grupos y en función de sus necesidades y características particulares, se han trabajado los siguientes contenidos: Dinámica grupal (atención y concentración, normas de funcionamiento grupal, cohesión grupal, distensión, trabajo en equipo, imaginación y creatividad), autoestima (autoconocimiento, aceptación y valoración de sí mismo, expresión de emociones), autonomía personal (datos personales, cuidado de ropa y calzado, cuidado de objetos personales), higiene personal (manos, micción/defecación, vestido), conocimiento del entorno (entorno urbano, normas básicas de convivencia en sociedad y cultura española), derechos de las personas con discapacidad y ocio educativo (disfrute personal, gestión del tiempo libre, toma de decisiones, participación en espacios normalizados). Además, con todos los participantes y grupos se han trabajado las medidas de prevención del COVID19, así como las nuevas normas de organización y funcionamiento de los grupos.

Esta actividad se ha llevado a cabo de enero a diciembre, de lunes a viernes, de 17.30 a 20.30 horas, en el Centro Municipal de Atención a la Discapacidad. La actividad ha sido gestionada por personal municipal (una mediadora/pedagoga y una trabajadora social, ambas con formación y experiencia específica) en colaboración con 3 educadoras (una de ellas también con tareas de coordinadora) de la entidad adjudicataria del pliego, Siete Estrellas Educación y Ocio.

Los datos de atención, durante este período, han sido los siguientes:

Personas	65 (36,92 % mujeres) 83 plazas		Nº Sesiones	501	
Atenciones	1.557		Nacionalidad	España	87,69 %
Edad	0 - 17	32,31 %	Tipo de Discapacidad	Intelectual	100,00 %
	18 - 30	29,23 %		Física	07,69 %
	31 - 50	24,62 %		Sensorial	07,69 %
	51 - 64	09,23 %		Enf. Mental	01,54 %
	+ de 65	04,61 %		Sin Discapac.	-
	No Consta	-		* puede darse pluridiscapacidad	
Grado de Discapacidad	En tramite	04,62 %	Grado de Dependencia	En tramite	04,62 %
	Menos 33%	01,54 %		Grado 1	16,92 %
	Del 33 al 64%	30,77 %		Grado 2	38,46 %
	Del 65 al 74%	32,31 %		Grado 3	20,00 %
	Más del 75%	27,69 %		No Solicitada	20,00 %
	No solicitado	03,07 %		No Reconocida	-
	Sin Discapac.	-		Sin Discapac.	-
Personas diagnóstico TEA		18,46 %	Personas diagnóstico TDAH		07,69 %
Personas diagnóstico S. Down		13,85 %	Mujeres con discapacidad física		-

Actividades para Personas con Discapacidad Auditiva:

Durante este período la intervención ha estado centrada en dos actividades principales:

Servicio de Intérprete de Lengua de Signos:

Se ha tenido como objetivo asegurar el acceso a la información y la comunicación de las personas con discapacidad auditiva, a través de un servicio colectivo de intérprete, que ha contribuido a eliminar las barreras de comunicación que limitan el libre desenvolvimiento de las personas sordas en la comunidad.

Las demandas individuales se han derivado al servicio que presta Comunidad de Madrid. El acento se ha puesto en mejorar su calidad de vida favoreciendo su incorporación y participación social, especialmente en los ámbitos de la cultura y el ocio. En este marco, se han realizado 9 servicios (24 horas de interpretación): un 55,56% en actividades culturales y de ocio, un 33,34% en actos municipales y un 11,12% han sido servicios de interpretación/mediación relacionados con formación.



Esta actividad se ha llevado a cabo de enero a diciembre, estando centralizada en el Centro Municipal Adolfo Suárez, aunque los intérpretes se han desplazado a los lugares donde han sido necesarios. La actividad ha sido gestionada por personal municipal (una mediadora/pedagoga y una trabajadora social, ambas con formación y experiencia específica) en colaboración con una coordinadora y varios intérpretes de la entidad adjudicataria del pliego, Siete Estrellas Educación y Ocio.

Aula Sociocultural para Personas Sordas:

Durante este período, se ha tenido como objetivo fundamental promover la calidad de vida de las personas sordas del municipio, mediante la intervención en un espacio de formación y relación en el que abordar diferentes esferas del conocimiento y de la vida cotidiana. Asimismo, se ha tratado de mejorar la atención que se presta a las personas sordas, mediante una intervención personalizada, especializada y de calidad, basada en la formación y el acompañamiento. En este sentido, el Aula constituye un espacio de referencia, aprendizaje y apoyo mutuo, altamente cohesionado y consolidado.

Sin embargo, este año, debido a la crisis sanitaria y por razones de seguridad, el grupo se ha dividido de enero a septiembre en 3 subgrupos, de manera que cada uno de los participantes ha asistido un único día en semana. A partir de septiembre, dado que hubo 3 bajas en el grupo (1 fallecimiento y 2 ingresos en residencia), los/as 6 participantes volvieron a acudir los 3 días en semana habituales, aunque manteniendo todas las medidas de seguridad.

Se han priorizado los aprendizajes funcionales y el trabajo sobre sus centros de interés, temas de actualidad y noticias en prensa como estrategia básica para la normalización, la motivación y el aprendizaje. Además, se ha seguido trabajando su participación en recursos normalizados y su incorporación a la vida comunitaria del municipio. Partiendo de ahí, se han abordado los siguientes contenidos: Dinámica grupal (cohesión grupal, distensión, trabajo en equipo, imaginación y creatividad), lengua de signos (querología, actualización y ampliación de vocabulario, configuraciones y parámetros funcionales, anglicismos, los signos y su evolución,), lengua castellana (siglas y abreviaturas, sustantivos y adjetivos, oraciones negativas, ampliación de vocabulario, conectores, comprensión lectora.), contenido funcional (compras y actividades económicas, manejo de dinero y entidades bancarias, geografía física y lectura de mapas, tarjeta sanitaria virtual, historia del arte), educación para la salud (dieta equilibrada, etiquetado, actividad física, vacunas, salud mental, cuerpo humano, enfermedades comunes: diabetes e hipertensión, medicaciones, envejecimiento activo), cálculo (conteo, cálculo aritmético), cultura general (conocimiento y análisis de la realidad informativa, actualidad), nuevas tecnologías (manejo de móvil, petición de citas médicas online, redactar y enviar correos, aplicaciones para la comunicación), estimulación cognitiva (atención y concentración, orientación personal y espacial, discriminación y memoria visual, grafomotricidad, percepción y gnosias, práxias, conocimiento semántico), conocimiento del entorno (autonomía urbana, señalización, servicios públicos), educación medioambiental (consumo responsable), igualdad de género y ocio (disfrute personal, participación en espacios normalizados).

De igual manera que con el resto de grupos y participantes, se han trabajado las medidas de prevención del COVID19, así como las nuevas normas de organización y funcionamiento de los grupos. Además, se han realizado varias actividades fuera del horario habitual: Taller sobre COVID19: Medidas de Prevención y Protección, charlas virtuales relacionadas con la Semana Municipal de la Salud, Salida al Parque del Buen Retiro (Madrid), Salida al Parque El Capricho (Madrid), Tour Historias y Leyendas de Madrid, exposiciones en la Fundación March, Salida a las Mágicas Navidades de Torrejón de Ardoz, Salida al Museo de las Ilusiones, al Centro Comercial X-Madrid, etc.

Esta actividad se ha llevado a cabo de enero a diciembre, los lunes, miércoles y jueves de 16.00 a 19.00 horas, en el Centro Municipal de Atención a la Discapacidad. La actividad ha sido gestionada por personal municipal (una mediadora/pedagoga y una trabajadora social, ambas con formación y experiencia específica) en colaboración con una coordinadora y una docente de la entidad adjudicataria del pliego, Siete Estrellas Educación y Ocio.

Los datos de atención, durante este período, han sido los siguientes:



Personas	9 (55,56 % mujeres)		Nº Sesiones	101	
Atenciones	316		Nacionalidad	España	100%
Edad	0 - 17	-	Tipo de Discapacidad	Intelectual	11,11%
	18 - 30	-		Física	-
	31 - 50	-		Sensorial	100,%
	51 - 64	11,11 %		Enf. Mental	-
	+ de 65	88,89 %		Sin Discapac.	-
	No Consta	-		* puede darse pluridiscapacidad	
Grado de Discapacidad	En tramite	-	Grado de Dependencia	En tramite	-
	Menos 33%	-		Grado 1	-
	Del 33 al 64%	-		Grado 2	11,11%
	Del 65 al 74%	88,89 %		Grado 3	-
	Más del 75%	11,11 %		No Solicitada	77,78 %
	No Solicitada	-		No Reconocida	11,11 %
	Sin Discapacid.	-		Sin Discapacid.	-

El coste del Proyecto en el 2021, que comprende las actividades descritas, ha sido de 43.805,33 € (más coste de personal propio).

6.2.7 Atención a familias con necesidades especiales. Programa Municipal de Atención a Personas con Discapacidad

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Atención a familias con necesidades especiales	Apoyar y fortalecer las familias de personas con discapacidad, mediante acciones encaminadas al desarrollo de autocuidados, así como al asesoramiento, la formación, el ocio familiar, la creación de espacios de encuentro y la conciliación de la vida familiar y laboral. Mejorar su calidad de vida familiar, proporcionando espacios de descanso/respiro a las personas cuidadoras, a la vez que se ofrece una alternativa de ocio saludable y participativo a sus familiares con discapacidad intelectual y necesidades de apoyo generalizado. Facilitar a sus familiares cuidadores la conciliación, el descanso y el disfrute de un ocio propio, mediante la realización de campamentos urbanos de verano con actividades de calidad, adaptadas y seguras especialmente diseñadas para sus hijos con discapacidad. Mejorar la calidad de vida de las familias de personas con discapacidad intelectual del municipio mediante cuidados profesionales de carácter puntual en el domicilio, que permitan a progenitores y/o cuidadores/as habituales confiar puntualmente dichas tareas a personal cualificado.	Escuelas de Familias con Necesidades Especiales y Grupos de Apoyo Familiar. Servicio de Apoyo a Familias en el Ocio (A.F.O.) para personas con Discapacidad Intelectual y Necesidades de Apoyo Generalizado. Campamentos Urbanos de Verano para Menores y Jóvenes con Discapacidad Intelectual. Servicio de Apoyos Profesionales de carácter no permanente para familias de personas con discapacidad intelectual	Escuelas de Familias con Necesidades Especiales y Grupos de Apoyo Familiar. Servicio de Apoyo a Familias en el Ocio (A.F.O.) para personas con Discapacidad Intelectual y Necesidades de Apoyo Generalizado. Campamentos Urbanos de Verano para Menores y Jóvenes con Discapacidad Intelectual. Servicio de Apoyos Profesionales de carácter no permanente para familias de personas con discapacidad intelectual



Durante este período la intervención ha estado centrada en tres actividades principales:

Escuelas de Familias con Necesidades Especiales

Tal y como se ha venido trabajando en etapas anteriores, han tenido como objetivo principal apoyar y fortalecer a las familias de personas con discapacidad, mediante la creación de espacios de aprendizaje, relación y crecimiento personal orientados a la formación, el asesoramiento, los autocuidados y la ampliación de la red social de las participantes.

Con respecto al Grupo de Apoyo Familiar, se ha retomado la actividad en el mes de octubre, en colaboración con la Asociación Nacional Psicólogos en Acción (ANPSA), en el Centro de Asociaciones de la Salud, los viernes de 10.00 a 12.00 horas. Las 11 mujeres participantes han asistido de forma regular y han seleccionado los contenidos por los que querían comenzar a trabajar: necesidades y aspectos psicológicos de las personas con discapacidad que envejecen, cambios en los cuidados en relación al proceso de envejecimiento de las personas con discapacidad, servicios asistenciales en esta etapa, Síndrome de Nido Vacío y el Envejecimiento Activo del familiar/cuidador de personas con discapacidad. Desde el Proyecto de Información, Orientación y Acompañamiento se ha realizado seguimiento de todas las participantes, de forma presencial, telefónica y/o telemática.

Por otro lado, en el mes de abril se inició una Escuela de Familias en colaboración con el Centro de Educación Especial Severo Ochoa (Alcorcón) en el que participaron 8 madres. Aunque estaba prevista una duración superior, debido a la baja asistencia, únicamente se ha realizado de abril a junio (2 sesiones al mes) de forma telemática. Los contenidos abordados fueron: qué es una escuela de familias, familias y discapacidad (impacto emocional), etapas del proceso de crecimiento, comunicación y escucha activa y cuidando al cuidador.

Este proyecto se ha llevado a cabo de abril a octubre en el Centro de Asociaciones de la Salud (Grupo de Apoyo Familiar) y online (Escuela de Familias). Una mediadora/pedagoga y una trabajadora social, ambas con formación y experiencia específica, han sido las responsables de la intervención. Además, se ha contado con la colaboración de dos profesionales de la Asociación Nacional Psicólogos en Acción.

Servicio de Apoyo a Familias en el Ocio (AFO) para personas con Discapacidad Intelectual y Necesidades de Apoyo Generalizado (Gravemente Afectadas)

De enero a junio (18 actividades) se han mantenido la organización y las ratios que se establecieron en septiembre de 2020, cuando se elaboró un Protocolo específico de prevención del COVID19, a partir del cual se reestructuraron los tres grupos y sus actividades. En este sentido, cada grupo se ha reducido a un máximo de 6 miembros (incluidos los profesionales), se ha dividido a los participantes de cada sesión en subgrupos de mañana (de 10:00 a 14:00h) o de tarde (de 15:00 a 19:00h) y se han asumido todas las recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias relativas a la toma de temperatura, higiene de manos, uso obligatorio de mascarilla, distancia de seguridad, etc. Asimismo, se informó a todas las familias del nuevo funcionamiento y, aquellas interesadas en continuar acudiendo a las actividades, firmaron su adhesión a las normas y el consentimiento informado correspondiente.

A partir de septiembre (9 actividades), se volvió a la estructura habitual de actividad. Aprovechando las características del Centro Municipal de Atención a la Discapacidad, se ha querido seguir ofreciendo una atención más cercana y familiar, con un mayor contacto interpersonal, por lo que se ha seguido organizando en tres grupos de 6 personas que han acudido en días diferentes (2º, 3º y 4º sábado de mes). Estos grupos se han estructurado teniendo en cuenta su edad, capacidad, intereses y lazos de amistad, lo que -sumado a las programaciones temáticas- se ha traducido en una mejora en la calidad del servicio.

Como en años anteriores, se ha tratado de ofrecer el apoyo necesario para que estas personas puedan ejercer su derecho a un ocio individual y compartido en condiciones similares al resto de la comunidad, fomentando su integración social y haciendo especial hincapié en períodos vacacionales y fines de semana, en los que no existe ningún otro recurso adecuado. También se ha promovido el derecho de sus familiares cuidadores a tener un espacio de tiempo, lo suficientemente prolongado, como para que



puedan desarrollar un descanso efectivo en su tarea de cuidador, haciendo más llevadera su labor cotidiana.

De igual manera, a partir de la temática anual 2021/2022 “El Cuidado del Medio Ambiente y el Cambio Climático”, se han trabajado los siguientes contenidos: Dinámica grupal (atención y concentración, normas de funcionamiento grupal, conocimiento interpersonal, cohesión grupal, trabajo en equipo, imaginación y creatividad), autoestima (autoconcepto, aceptación y valoración de sí mismos, lenguaje de los sentimientos positivos), estimulación del lenguaje y la comunicación (habilidades previas, lenguaje oral, pensamiento narrativo), habilidades sociales (escuchar, iniciar conversación, formular preguntas, presentarse, cortesía, pedir ayuda, dar y seguir instrucciones), habilidades relacionadas con emociones (conocimiento, expresión y gestión), conductas motrices básicas (coordinación dinámica, coordinación visomotriz), conductas perceptomotrices (orientación espacial, estructura temporal, experimentación), autonomía personal (cuidado de ropa, calzado y objetos personales), higiene personal (lavado de manos, micción/defecación y vestido), hábitos saludables (alimentación, actividad física), conocimiento del entorno (entorno urbano, normas básicas de convivencia en sociedad, instalaciones de uso individual y colectivo), manejo de dinero (lista de la compra, compras y pagos), ocio educativo (disfrute personal, gestión del tiempo libre, toma de decisiones, participación en espacios normalizados), diversidad cultural y tradiciones (Navidad) y educación medioambiental (cambio climático, consumo responsable, cuidado del entorno, reciclaje). Además, se han realizado varias salidas: Parque El Capricho, Parque Juan Carlos I y Casa de Campo en Madrid y, en Alcorcón, Centro Cultural Los Pinos, Teatro Buero Vallejo, Parque de Las Presillas y Centro Comercial X-Madrid.

Esta actividad se ha llevado a cabo de enero a diciembre, habitualmente los segundos, terceros y cuartos sábados de mes, de 10 a 19 horas, en el Centro Municipal de Atención a la Discapacidad. La actividad ha sido gestionada por personal municipal (una mediadora/pedagoga y una trabajadora social, ambas con formación y experiencia específica) en colaboración con 3 monitoras (una con funciones también de coordinadora) de la entidad adjudicataria del pliego, Siete Estrellas Educación y Ocio.

Los datos de atención, durante este período, han sido los siguientes:

Personas	11 (27,27 % mujeres) 13 plazas		Nº Sesiones	27	
Atenciones	175		Nacionalidad	España	92,31 %
Edad	0 - 17	23,08 %	Tipo de Discapacidad	Intelectual	100 %
	18 - 30	61,54 %		Física	23,08 %
	31 - 50	15,38 %		Sensorial	-
	51 - 64	-		Enf. Mental	-
	+ de 65	-		Sin Discapac.	-
	No Consta	-		* puede darse pluridiscapacidad	
Grado de Discapacidad	En tramite	-	Grado de Dependencia	En tramite	-
	Menos 33%	-		Grado 1	-
	Del 33 al 64%	15,38 %		Grado 2	15,38 %
	Del 65 al 74%	23,08 %		Grado 3	84,62 %
	Más del 75%	61,54 %		No Solicitada	-
	No Solicitada	-		No Reconocida	-
	Sin Discapac.	-		Sin Discapac.	-
Personas diagnóstico TEA		76,92 %	Personas diagnóstico TDAH		-
Personas diagnóstico S. Down		-	Mujeres con discapacidad física		-

Campamentos Urbanos de Verano para Menores y Jóvenes con Discapacidad Intelectual

Han tenido como objetivo fundamental proporcionar alternativas de ocio adaptado, en período vacacional, a menores y jóvenes con discapacidad del municipio, facilitando además el descanso y la conciliación a sus familiares cuidadores.

Los participantes han sido 17 menores y jóvenes de 6 a 21 años con discapacidad intelectual (32 plazas), que han sido seleccionados teniendo en cuenta que fueran, prioritariamente, alumnos del



CPEE Severo Ochoa. Además, técnicos municipales tuvieron en cuenta sus condiciones socio-familiares y la fecha de solicitud. De igual manera, se han llevado a cabo entrevistas individuales y grupales previas con las familias seleccionadas, en las que se les ha informado con detalle de las actividades y se han rellenado las fichas de inscripción y de registro individual de participantes, herramientas necesarias para la buena marcha del proyecto y para adecuar las actividades propuestas a las características concretas de los menores y jóvenes (19 en el campamento de verano y 13 en el de Navidad).

Las temáticas quincenales del campamento de verano fueron “Detectives y la Patrulla Violeta” y “Músicas del Mundo”. A final de año la temática fue, esencialmente, navideña. Los contenidos que se trabajaron, partiendo de estas temáticas, fueron: Dinámica grupal (atención y concentración, normas de funcionamiento grupal, conocimiento interpersonal, cohesión grupal, trabajo en equipo, imaginación y creatividad), autoestima (aceptación y valoración de sí mismos, lenguaje de los sentimientos positivos), estimulación del lenguaje y la comunicación (habilidades previas, lenguaje oral), primeras habilidades sociales (escuchar, formular preguntas, seguir instrucciones, control de impulsos), conductas motrices básicas (conciencia corporal, coordinación dinámica, coordinación visomotriz), conductas perceptomotrices (orientación espacial, estructura temporal), autonomía (cuidado de ropa, calzado y objetos personales), higiene personal (lavado de manos, micción/defecación y vestido), Hábitos saludables (actividad física), autonomía en el hogar (preparación/recogida de la mesa, educación en la mesa, manejo de microondas, reciclado de basuras), conocimiento del entorno (entorno urbano, normas básicas de convivencia en sociedad, instalaciones de uso individual y colectivo, medios de transporte, uso de mapas), manejo de dinero (lista de la compra, compras y pagos), animación musical (ritmo-melodía-armonía, expresión oral y corporal), ocio educativo (disfrute personal, gestión del tiempo libre, toma de decisiones, participación en espacios normalizados), educación en valores (diversidad funcional, diversidad cultural, educación medioambiental, animación a la lectura). En esta ocasión no se han realizado salidas, más allá del Parque de la Paz o del Parque Alfredo Nobel del entorno próximo al local, para evitar aglomeraciones y situaciones de riesgo frente al COVID19.

Los Campamentos se llevaron a cabo durante todo el mes de julio y durante las vacaciones de Navidad, de lunes a viernes de 9.00 a 14:00 horas, en el Centro Municipal de Atención a la Discapacidad. La actividad ha sido gestionada por personal municipal (una trabajadora social y una mediadora/pedagoga, ambas con formación y experiencia específica) en colaboración con un coordinador y 9 monitores de la entidad adjudicataria del pliego, Siete Estrellas Educación y Ocio (8 en el campamento de Navidad).

Los datos de atención, durante este período, han sido los siguientes:

Personas	17 (31,25 % mujeres) 32 plazas	
Atenciones	193	
Edad	0 - 17	78,13 %
	18 - 30	21,87 %
	31 - 50	-
	51 - 64	-
	+ de 65	-
	No Consta	-
Grado de Discapacidad	En tramite	-
	Menos 33%	-
	Del 33 al 64%	37,50 %
	Del 65 al 74%	25,00 %
	Más del 75%	28,13 %
	No Solicitada	09,37 %
	Sin Discapac.	-
Personas diagnóstico TEA		62,50 %
Personas diagnóstico S. Down		21,86 %
Nº Sesiones	25	
Nacionalidad	España	71,88 %
Tipo de Discapacidad	Intelectual	100 %
	Física	25,00 %
	Sensorial	-
	Enf. Mental	-
	Sin Discapac.	-
	* puede darse pluridiscapacidad	
Grado de Dependencia	En tramite	-
	Grado 1	-
	Grado 2	12,50 %
	Grado 3	78,13 %
	No Solicitada	09,37 %
	No Reconocida	-
	Sin Discapac.	-
Personas diagnóstico TDAH		-
Mujeres con discapacidad física		-

El coste del Proyecto, que comprende las 3 actividades descritas, en el 2021 ha sido de **37.325,01 €** (más coste de personal propio).



Servicio de Apoyos Profesionales de Carácter No Permanente

Su objetivo principal ha sido mejorar la calidad de vida de las familias de personas con discapacidad intelectual del municipio, proporcionando cuidadores profesionales y con experiencia que acuden por horas a su propio domicilio, lo que les permite descansar y realizar otras actividades.

En septiembre de 2020 se elaboró un Protocolo específico de prevención del COVID19 que se ha mantenido en 2021, a partir del cual se reestructuró la actividad, teniendo que realizarse fuera de los domicilios, en espacios públicos o en espacios privados pero al aire libre. Ej. Patio de juegos de la comunidad de vecinos. En este sentido, se han asumido todas las recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias relativas a la toma de temperatura, higiene de manos, uso obligatorio de mascarilla, distancia de seguridad, etc. Asimismo, se informó a todas las familias del nuevo funcionamiento y, aquellas interesadas en continuar acudiendo a las actividades, firmaron su adhesión a las normas y el consentimiento informado correspondiente.

Durante este período se ha seguido dirigiendo especialmente a familias monoparentales o en las que los progenitores fueran mayores de 65 años y/o tuvieran problemas de salud, familias que se encontraran en situación de vulnerabilidad, aislamiento social o en las que la persona con discapacidad presentara problemas de conducta y a familias con más de un miembro con discapacidad o en las que el cuidador principal tuviera también a su cuidado a otros miembros de la unidad familiar.

Se han realizado 21 servicios que han supuesto un total de 55,5 horas de actividad, siendo el único motivo de solicitud la necesidad de descanso de la persona cuidadora principal (100%) dada la importante afectación y los problemas de conducta que presentaban sus hijos.

Esta actividad se ha llevado a cabo de enero a diciembre, de lunes a domingo, de 08:00 a 24:00 horas, en espacios públicos del municipio. La actividad ha sido gestionada por personal municipal (una trabajadora social y una mediadora/pedagoga, ambas con formación y experiencia específica) en colaboración con una coordinadora y 4 monitoras de la entidad adjudicataria del pliego, Siete Estrellas Educación y Ocio.

Los datos de atención, durante este período, han sido los siguientes:

Personas	4 (0% mujeres)		Nº Horas	55,50	
Servicios	21		Nacionalidad	España	100,00 %
Edad	0 - 17	50,00 %	Tipo de Discapacidad	Intelectual	100,00 %
	18 - 30	25,00 %		Física	50,00 %
	31 - 50	25,00 %		Sensorial	-
	51 - 64	-		Enf. Mental	-
	+ de 65	-		Sin Discapac.	-
	No Consta	-		* puede darse pluridiscapacidad	
Grado de Discapacidad	En tramite	-	Grado de Dependencia	En tramite	-
	Menos 33%	-		Grado 1	-
	Del 33 al 64%	-		Grado 2	50,00 %
	Del 65 al 74%	25,00 %		Grado 3	50,00 %
	Más del 75%	75,00 %		No Solicitada	-
	No Solicitada	-		No Reconocida	-
	Sin Discapacid.	-		Sin Discapacid.	-
Personas diagnóstico TEA		50,00 %	Personas diagnóstico TDAH		-
Personas diagnóstico S. Down		-	Mujeres con discapacidad física		-

El coste del Proyecto en el 2021 ha sido de **4.269,79 €**.



6.2.8 Asociacionismo, participación y trabajo en red. Programa Municipal de Atención a Personas con Discapacidad

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Asociacionismo, participación y trabajo en red	Mejorar la calidad de la intervención que se realiza desde el Programa de Atención a Personas con Discapacidad, mediante una estrecha coordinación con todos los agentes implicados a la atención de este colectivo. Fortalecer el movimiento asociativo de las personas con discapacidad de Alcorcón, mediante actividades de asesoría, formación y acompañamiento a las asociaciones vinculadas a la atención de personas con discapacidad. Estimular la colaboración y el trabajo en red entre las asociaciones y entidades vinculadas al colectivo, mediante la dinamización y promoción de la Mesa de Trabajo sobre Discapacidad. Promover el respeto, la aceptación y la incorporación a la vida sociocomunitaria, mediante la realización de actividades de sensibilización y educación en valores. Favorecer la presencia y la participación ciudadana de las personas con discapacidad del municipio, mediante la formación y promoción de sus líderes naturales o de personas especialmente comprometidas con este colectivo.	Coordinación con entidades. Fortalecimiento Asociativo. Mesa de Trabajo sobre Discapacidad. Sensibilización y dinamización. Promoción del asociacionismo y el voluntariado.	Coordinación con entidades. Fortalecimiento Asociativo. Mesa de Trabajo sobre Discapacidad. Sensibilización y dinamización. Promoción del asociacionismo y el voluntariado.

Este Proyecto se ha centrado en 5 actividades fundamentales:

Coordinación con entidades, recursos e instituciones

Siempre con el objetivo de mejorar la calidad de la intervención que se realiza desde el Programa de Promoción de la Autonomía Personal, también llamado Programa Municipal de Atención a Personas con Discapacidad, se ha llevado a cabo una estrecha coordinación con todos los agentes implicados en la atención a este colectivo.

Así, la coordinación de dispositivos y/o actividades y de seguimiento de casos han formado parte del trabajo habitual del personal municipal vinculado al Programa. Se han realizado periódicamente con los responsables y profesionales de los programas, centros y entidades que desarrollaron actuaciones dirigidas a personas con discapacidad intelectual, física, sensorial, con enfermedad mental o enfermedades crónicas que pueden conllevar una discapacidad, entre ellos:

Coordinación de casos	Centros Educativos	· CPEE Severo Ochoa · IES Los Castillos	· CEIP Virgen de los Remedios
	Centros Diurna Att.	· CO Castilla del Pino · CO CEISFAS	· CO/CD Padre Zurita · CD AMEB



	C. Residenciales	· C. Padre Zurita	
	Servicios Sociales	· Asesoría Jurídica · Programa Familia	· Programa UTS · Programa PISMA
	Otros Recursos Municipales	· IMEPE	· Red de Empleo
	Otros Recursos de la Comunidad de Madrid	· EOEP · Centros de Salud	· Centro de Salud Mental · Centro Atención Social SM · Servicios Sociales Madrid
	Tejido Social	· ACARMAS · ADAP · AFINSYFACRO · ANPSA · APANSA- Pisos · APARKAM · APASEV	· APUCOA · Cruz Roja Alcorcón · Llamada Solidaria · Lunzo · Siete Estrellas EyO · SSF · TEANIMA
Coordinación de dispositivos y/o actividades	Recursos Educativos	· CPEE Severo Ochoa	
	Centros Diurna Att.	· CO Castilla del Pino · CO/CD. Padre Zurita	· CD. AMEB
	C. Residenciales	· C. Padre Zurita	
	Otros Recursos Municipales	· IMEPE · C. Mayores · Registro Asociaciones · SAC / 010	· P. Voluntariado · P. Salud Municipal · C. Cultura y Participación
	Otros Recursos de la Comunidad de Madrid	· EOEP · Centros de Salud	· Centro de Salud Mental · Centro Atención Social SM
	Tejido Social	· ACARMAS · ACODEAL · ADAP · AECC · AECOSAR · AFA-ALOIS · AFA Severo Ochoa · AFANDAH · AFINSYFACRO · AMA · AMDEM · ANIRIDIA · ANPSA · AOSMA · APACDA · APANSA · APARKAM	· APASEV · APLAA · APUCOA · AVATA · Club Amigos · CODIAL · Cruz Roja Alcorcón · FAMMA-COCHEMFE · FMDDF · Llamada Solidaria · PROTGD · San Ricardo Pampuri · Siete Estrellas EyO · SSF · TEANIMA · TEAPORTA · Vida sin Juego
	Red de Empleo y Otros:	· Alcoress · Caritas · CO Castilla del Pino · Cruz Roja Alcorcón · CRL (F. Manantial) · IMEPE	· Oficina Empleo I y II · Rumiñahui · Solidaridad Sin Fronteras · Asoc. YMCA · C. Salud Mental · Policía M. Fuenlabrada



De igual manera, a todas ellas, se les ha informado puntualmente de convocatorias de subvenciones y de otros temas de interés.

En este marco se ha intervenido con 58 entidades, recursos e instituciones.

Este proyecto se ha llevado a cabo de enero a diciembre, de lunes a viernes, en horario de mañana y tarde, en el Centro de Servicios Sociales de Valderas. Una mediadora/pedagoga y dos trabajadoras sociales, todas con formación y experiencia específica, han sido las responsables de la intervención.

Fortalecimiento Asociativo

Esta actividad ha tenido como objetivo principal fortalecer el movimiento asociativo de las personas con discapacidad o enfermedades crónicas que pueden conllevar una discapacidad, mediante actividades de asesoría, formación y acompañamiento a las asociaciones vinculadas a este colectivo. Debido a la situación generada por el COVID19, las atenciones han sido telefónicas y/o telemáticas en la mayoría de los casos.

Así, se ha ofrecido apoyo técnico a 33 asociaciones vinculadas a las Ayudas a Entidades sin Ánimo de Lucro del Ayuntamiento de Alcorcón para la Realización de Actividades en Materia de Discapacidad y Salud (convocatorias 2019, 2020 y 2021) de cara a la presentación de sus solicitudes y/o justificaciones económicas: ACARMAS, ADAP, AECC, AECOSAR, AFA-ALOIS, AFANDAH, AFINSYFACRO, AMA, Amas Social, AMDEM, ANCOAH, ANIRIDIA, ANPSA, AOSMA, APACDA, APANSA, APARKAM, APASEV, APLAA, APUCOA, Club Amigos, CODIAL, Cruz Roja, FDI, FMDDF, Llamada Solidaria, Lunzo, ONPEDI, PRO-TGD, SSF, TEANIMA, TEAPORTA y Vida Sin Juego. Se ha realizado el proceso de justificación de los proyectos presentados en la convocatoria de 2019 y 2020 prestado apoyo técnico para las subsanaciones correspondientes. Con respecto a la convocatoria de 2021, se ha iniciado la valoración los proyectos presentados, se ha apoyado a las entidades en la realización de las actividades propuestas; sin embargo, no se realizaron visitas de seguimiento presenciales de los proyectos, como en años anteriores, debido a los protocolos de prevención del COVID19.

De igual manera, a 30 entidades se les ha ofrecido información, orientación, acompañamiento y formación en los siguientes temas vinculados a la gestión de entidades: modificación de estatutos, Registros de Asociaciones, protección de datos, facturación de actividades y servicios, elaboración y redacción de proyectos de intervención social, planificación y realización de actividades, herramientas básicas para el seguimiento de actividades grupales, apoyo en la difusión de sus asociaciones y proyectos, cartas de apoyo municipal en relación a los proyectos que desarrollan en la ciudad, información sobre recursos, trámites municipales y redacción de convenios de colaboración con terceros. Estas entidades han sido: ACARMAS, ACODEAL, ADAP, AECC, AECOSAR, AFA-ALOIS, AFANDAH, AFINSYFACRO, AMA, AMAS SOCIAL, AMDEM, ANCOAH, ANIRIDIA, ANPSA, AOSMA, APACDA, APANSA, APARKAM, APASEV, APLAA, APUCOA, Club Amigos, CODIAL, Cruz Roja, FDI, FMDDF, Llamada Solidaria, Lunzo, ONPEDI, PRO-TGD, SSF, TEANIMA, TEAPORTA y Vida Sin Juego.

En este marco, se han realizado -al menos- 317 atenciones con 34 entidades de Alcorcón.

Este proyecto se ha llevado a cabo de enero a diciembre, de lunes a viernes, en horario de mañana y tarde, en el Centro Municipal Adolfo Suárez. Una mediadora/pedagoga y dos trabajadoras sociales, todas con formación y experiencia específica, han sido las responsables de la intervención.

Mesa de Trabajo sobre Discapacidad

Ha tenido como objetivo estimular la colaboración y el trabajo en red entre las entidades, recursos y asociaciones que trabajan con personas con discapacidad y sus familias en Alcorcón. Heredera de la antigua Comisión de Discapacidad del Consejo Municipal de Bienestar Social, en enero de 2013, se constituyó la Mesa de Trabajo sobre Discapacidad. Se trata de una estructura mensual de participación,



coordinación y trabajo en red, en la que se agrupan todos aquellos agentes que trabajan en la ciudad con nuestro colectivo de atención.

A partir del segundo trimestre de 2021, se ha reunido en 6 ocasiones, se han realizado 67 atenciones y han estado implicadas 17 entidades, recursos e instituciones: AFA Severo Ochoa, AMA, AMEB, APANSA, APUCOA, C. Salud Mental, Amas Social/Padre Zurita, Club Amigos, CO Castilla del Pino / F. ANDE, CODIAL, CPEE SEVERO OCHOA, Cruz Roja Alcorcón, FMDDF, PROTGD, SSF, TEANIMA Y TEAPORTA.

En el mes de abril, junto con otras 6 entidades que formaban parte de la Mesa de Trabajo sobre Discapacidad (AFA-Alois, ANIRIDIA, APARKAM, APASEV, Cruz Roja, F. Llamada Solidaria), se ha constituido la Red Municipal de Entidades por la Salud, tratando de abordar -más específicamente- la realidad de las personas que padecen enfermedades crónicas que conllevan el reconocimiento de una discapacidad en mayor o menor medida.

Con el objetivo de responder a esta especificidad, se ha configurado como otra estructura mensual de coordinación y trabajo en red, a la que se ha invitado a participar a otras entidades e instituciones del municipio que desempeñan su labor en el ámbito de la salud y la intervención social.

La Red se ha reunido en 6 ocasiones, se han realizado 83 atenciones, y han estado implicadas 22 entidades, recursos e instituciones: ACARMAS, ACODEAL, ADAP, AECC, AECOSAR, AFA-ALOIS, AFINSYFACRO, AMDEM, ANCOAH, ANIRIDIA, ANPSA, AOSMA, APACDA, APARKAM, APASEV, APLAA, Cruz Roja, F. Llamada Solidaria, Vida Sin Juego, Centro de Salud Mental, Centro de Atención social / F. Manantial y C. Salud Mental de Alcorcón.

Los contenidos trabajados en ambas reuniones han girado, fundamentalmente, en abordar el conocimiento entre entidades (colectivos de atención, necesidades específicas, etc.), definición o redefinición conjunta (en el caso de la Mesa) de objetivos y actividades, Estrategia Europea sobre los derechos de las personas con discapacidad 2021-2030, Consulta sobre “Necesidades y medidas específicas destinadas a facilitar el acceso a los servicios de emergencias a los usuarios/as con discapacidad o enfermedades crónicas”, nueva Ordenanza Municipal de Subvenciones y procedimiento de justificación, Estrategia de Promoción de la Salud y Prevención (EPSP) del Ministerio de Sanidad (Red Española de Ciudades Saludables y constitución de la Mesa de Coordinación Intersectorial) y elaboración/actualización de la guía de recursos y mapeo Localiza Salud.

Este proyecto se ha llevado a cabo de enero a diciembre, siendo actualmente las reuniones, de la Mesa y de la Red, los terceros y cuartos martes de mes (respectivamente), de 10 a 12 horas, en el Centro Municipal de Atención a la Discapacidad. Dos trabajadoras sociales y una mediadora/pedagoga, todas con formación y experiencia específica, han sido las responsables de la intervención.

Sensibilización y Dinamización

Durante este período se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Semana “Equidad y Salud”, en la que asociaciones e instituciones del ámbito de la discapacidad y la salud municipal, organizaron diferentes charlas y talleres, abiertos a la participación de la ciudadanía. Del 06 al 15 de Abril.
- Charla sobre Inclusión y Discapacidad, dentro del ciclo “Encuentros para el Diálogo” organizado por la Concejalía de Cultura, Participación y Mayores, dirigida a tejido social y ciudadanía, en general. Centro Cívico Los Pinos. 09 de junio. 25 participantes.
- Conmemoración del Día Internacional de las Lenguas de Signos: entrevista a la docente de Aula Sociocultural para Personas Sordas en Cadena Ser Madrid Oeste. 22 de septiembre.
- Charla “Discapacidad y Dependencia en personas con cardiopatía”, en colaboración con la asociación ACARMAS. Asociación Recreativa Parque Ondarreta. 19/10/2021. 31 participantes.



- Exposición “Miradas Insólitas”, en colaboración con el CO. Castilla del Pino/ F. Ande y la Concejalía de Cultura, con motivo de la Conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad. Centro Municipal de las Artes. Del 03 de noviembre al 03 de diciembre.

Promoción del Asociacionismo y el Voluntariado

Durante este período, se ha realizado una reunión de seguimiento con las personas voluntarias que participaban en el Grupo de Apoyo Familiar y se ha tratado de dar impulso a los Proyectos de Aprendizaje-Servicio entre las asociaciones que participan en las estructuras de coordinación y trabajo en red del Programa.

Así, el 17 de noviembre se ha llevado a cabo un encuentro entre institutos, centros de formación profesional y asociaciones del municipio bajo el lema “Voluntariado y Solidaridad en Centros Educativos”. Facilitando el conocimiento mutuo, el objetivo principal fue compartir experiencias y generar proyectos de colaboración que, en el marco del Aprendizaje-Servicio, permitieran crear redes de apoyo y solidaridad entre estudiantes y socios/as. Acudieron 40 representantes y ha servido para sentar las bases de actividades que se llevarán a cabo durante 2022.

Ayudas económicas a entidades para el desarrollo de proyectos de atención a la discapacidad

Para finalizar, cabe señalar que en la convocatoria de Ayudas a Entidades sin Ánimo de Lucro para la realización de Proyectos dirigidos a la Inclusión Social de Colectivos Vulnerables y/o en Riesgo de Exclusión, Línea 1 “Atención a Personas con Discapacidad 2021”, se han subvencionado 11 proyectos:

Tipología: Apoyo Pedagógico y Terapias Complementarias

- Atención psicológica y bienestar emocional para personas con discapacidad y sus familiares, ANPSA.
- Psicología para nuestros pequeños y sus familias, APANSA.
- Autonomía y calidad de vida en personas con Párkinson, APARKAM.
- Aprendo jugando 3.0, PROTDG.
- Equinoterapia Alcorcón, TEANIMA.

Tipología: Formación, Ocupación y Empleo

- Plantando Vida, AMAS Social.
- De la Mano 2021, SSF.

Tipología: Ocio, Cultura y Deporte

- Volvemos a Salir, APUCOA.
- Servicio de Ocio, Cultura y Deporte, Club Amigos.
- El Deporte x la Inclusión, FMDDF.
- Ocio para todos, ONPEDI.

Finalmente, en la convocatoria relativa a ayudas a entidades que trabajan en el ámbito de las enfermedades crónicas, que pueden generar discapacidad/dependencia, se han subvencionado 14 proyectos en 2021:

Tipología: Tratamientos y Terapias

- Proyecto para la mejora física y cognitiva de pacientes cardiovasculares 2021, ACARMAS.
- Intervención multicomponente en pacientes y familiares con fibromialgia y síndrome de fatiga crónica, AFINSYFACRO.
- Tratamientos especializados para personas con esclerosis múltiple en domicilio, AMDEM.



- Atención a pacientes con TDAH, trastornos de conducta y aprendizaje, ANCOAH.
- Proyecto de atención psicológica y promoción del bienestar emocional a personas con bajos recursos (2021), ANPSA.
- Musicoterapia en la rehabilitación con personas con Parkinson, APARKAM.
- Atención socio-sanitaria dirigida a personas con enfermedad rara y/o discapacidad y a sus familias, F. Llamada Solidaria.

Tipología: Mejora del cuidado y autocuidado.

- Programa de apoyo y formación para personas con diabetes y su entorno, ADAP.
- Atención domiciliaria al enfermo terminal de cáncer y familia, AECC.
- Planes de Vida ¡Yo también puedo!, AMEB
- Atención a personas con problemas de salud mental graves y crónicas, APASEV.
- Cuidado y promoción de la salud de personas con TEA y sus familias, PROTGD.

Tipología: Atención específica a personas con deterioro cognitivo en fases iniciales

- Estimulación a enfermos de Alzheimer y otras demencias. Apoyo y seguimiento a familiares y/o cuidadores, AFA-Alois.

Tipología: Atención en el ámbito de las adicciones

- Proyecto "Busca Ayuda 2021" para la Prevención, Orientación, Rehabilitación y Reinserción de afectados por el Alcoholismo (APLAA 2021)

El coste del proyecto en 2021 ha sido de **185.531,22 €** (más el coste del personal propio).



6.3. PROGRAMA DE ATENCIÓN AL MENOR

6.3.1 Punto de Encuentro Familiar

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Punto de encuentro Familiar	Garantizar que el cumplimiento del régimen de visitas para la totalidad de beneficiarios de recurso no suponga una amenaza para la seguridad del niño y/o del padre o la madre vulnerables. Facilitar al total de los casos que utilizan el punto del encuentro con el progenitor/a no custodia/o y con la familia extensa. Permitir a la totalidad de los menores expresar sus sentimientos y necesidades, sin temor a que sean contrarios a lo indicado por sus padres. Evitar el sentimiento de abandono en la totalidad de usuarios del Punto de Encuentro. Brindar orientación profesional para mejorar las relaciones paterno-materno filiales y las habilidades parentales de la crianza Disponer de información fidedigna sobre las actitudes y aptitudes parentales que ayuden a defender si fuera preciso en otras instancias administrativas o judiciales, los derechos del niño	Coordinación Interinstitucional Apoyo en cumplimiento del régimen de visitas e intercambios Reuniones externas Coordinaciones y seguimiento del recurso	Coordinación Interinstitucional Apoyo en cumplimiento del régimen de visitas e intercambios Reuniones externas Coordinaciones y seguimiento del recurso

Los Puntos de Encuentro Familiar surgen como una alternativa que favorezca y facilite el derecho de los menores a mantener relaciones con el progenitor no custodio, cuando la relación entre los ex-cónyuges está tan deteriorada que no es posible el encuentro entre progenitores.

Este recurso ofrece una intervención temporal para facilitar la vinculación entre padres/madres e hijos/as u otros familiares, a través del acuerdo cumplimiento del régimen de visitas establecido por los juzgados y, en su caso, por Comisión de Tutela del Menor.

El horario del Punto de Encuentro durante el 2021 ha sido el siguiente:

	MIÉRCOLES	JUEVES*	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
MAÑANA			11:30 a 14.30 horas	10 a 14 horas	10 a 14 horas
TARDE	17 a 20 horas	17 a 20 horas	17 a 20 horas	17 a 20 horas	17 a 20 horas

El método de trabajo en este recurso tiene como referencia el modelo sistémico. Desde este modelo se comprende al individuo en su contexto y expresa que la relación entre las personas y su entorno está sujeta a una dinámica circular de influencias recíprocas. El contexto más significativo es la familia, la cual se entiende como un sistema.



El objetivo de las acciones bajo este método es que los usuarios perciban al PEF como un recurso transitorio hasta que se normalicen las relaciones no elaboradas como ex-cónyuges que puedan estar entorpeciendo el régimen de visitas autónomo como padres.

Gestión del Punto de Encuentro

El Punto de Encuentro Familiar (PEF) es un recurso social que proporciona un espacio adecuado y neutral de encuentro, necesario para el cumplimiento de los regímenes de visitas impuestos por resolución judicial en los casos de separación de los progenitores de manera no negociada. Se accede por orden judicial y por derivación de Comisión de Tutela del Menor.

- Objetivo general: Favorecer el cumplimiento del derecho del menor a mantener la relación con ambos progenitores y/o con su familia extensa, favoreciendo su desarrollo afectivo-emocional.
- Objetivos específicos:
 - Facilitar el encuentro del hijo/a con el progenitor que no tiene la custodia.
 - Mantener vínculos afectivos y de relación con la familia extensa.
 - Garantizar que el cumplimiento del régimen de visitas no suponga una amenaza para la seguridad del niño/a o del padre/madre vulnerable.
 - Proporcionar a los padres y madres habilidades en el manejo de la relación que posibiliten el cumplimiento de las visitas sin la intervención de este servicio.

Todos los expedientes con los que se ha tenido intervención en el Punto de Encuentro Familiar han sido familias de Alcorcón o al menos uno de los progenitores estaba empadronado en el municipio.

El acceso al Punto de Encuentro Familiar se produce por sentencia judicial y/o administrativa. En aquellas familias que presentan dificultades extraordinarias para cumplir el régimen de visitas por alguno de los siguientes motivos:

- Familias con dificultades para cumplir el régimen de visitas por existencia de conflictos entre ambos progenitores.
- Circunstancias personales que hacen aconsejable la supervisión de las visitas.
- Rechazo del régimen de visitas por parte del/la menor.
- Dificultades en caso de acogimiento familiar con familia extensa.

El personal asignado al Servicio está integrado por:

- Un/a Licenciada en Psicología
- Un/a Diplomada/Graduada en Trabajo Social
- Un/a Diplomada/Graduada en Educadora social

Expedientes Activos: aquellos con los que se ha intervenido a lo largo del año 2021. Esta estadística incluye los que provienen de años anteriores y expedientes reabiertos que por distintas causas hubieran causado baja temporal.

Tabla 22. Expedientes atendidos en el PEF

Altas años anteriores y que continúan activos	26
Altas	15
Bajas	16
Total activos 2020	41

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

De todos estos expedientes se ha atendido una media mensual de 26 expedientes activos de casos. En enero de 2021 se comenzó el año con 26 expedientes. Durante este año ha habido 15 altas nuevas y 16 bajas, finalizando el ejercicio con 25 expedientes activos.



Expedientes Cerrados: aquellos con los que no se tiene intervención y que por diversos motivos han causado baja voluntaria por acuerdo entre las partes; o bien porque ha habido una suspensión por alguna anomalía. Se han cerrado 16 expedientes.

Lista de espera: debido a las intervenciones que realizan los profesionales del PEF respecto al seguimiento, apoyo y coordinación con las familias y las entidades que derivan los casos, se sigue reduciendo sustancialmente, finalizando el año 2021 con una lista de espera de 4 expedientes.

Perfil de los usuarios/as

Población atendida por género

Tabla 24. Adultos/as por género en el PEF

	N	%
Femenino	42	50,6%
Masculino	41	49,4%
Total	83	100%

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Durante el 2021, en el Punto de Encuentro ha intervenido con una media de 25 expedientes, lo que ha supuesto un total de 130 beneficiarios, tanto de población adulta (83), como de menores (47).

Menores atendidos por edades

Tabla 25. Menores por edad en el PEF

Edades	Número
0-3 años	7
4-7 años	12
8-10 años	14
11-14 años	7
+ de 14 años	
Total	47

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Población atendida por nacionalidad

Tabla 26. Adulto/as atendidos por nacionalidad en el PEF

Nacionalidad	Número
Española	61
Extranjera	22
Total	83

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Tipos de Intervención

Visitas para entrega y recogida: la intervención de los profesionales se realiza en los momentos en los que los familiares acuden al servicio para entregar o recoger al menor en el desarrollo del régimen de visitas establecido.

Visitas tuteladas: la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del PEF, bajo la supervisión de algún miembro del equipo técnico.

Visitas supervisadas: la comunicación del menor con su progenitor o familiar se desarrolla íntegramente dentro de las dependencias del Punto de Encuentro Familiar, sin que sea necesaria la presencia constante de algún miembro del equipo técnico.

A efectos de nuestras estadísticas consideramos en el total, las visitas fallidas, que, aunque previstas no se llevan a cabo por distintas causas y decisión de los progenitores.



Tabla 27. Visitas por modalidad en el PEF

	Número
Visitas de entrega y recogida (Intercambios)	762
Visitas sin supervisar	0
Visitas tuteladas	340
Visitas Mixtas	0
Total de visitas	723

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Informes: gran parte del trabajo en este recurso es la elaboración de informes y notificaciones tal como vemos en el cuadro siguiente:

Tabla 28. Documentación por tipo en el PEF

	Número
Tipos de informes realizados	228
• De seguimiento	
• De incidencias	
• Preceptivos	
• De suspensión	
• De baja	
• De derivación	

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Coordinación: Las reuniones mantenidas de coordinación que se detallan son las que se han desarrollado con las instituciones y/o responsables directos del proyecto. En este apartado no se han reflejado las del propio equipo técnico del Punto de Encuentro.

Tabla 29. Reuniones realizadas en el PEF

	Número
Reuniones internas	86
Reuniones externas de coordinación (casos)	135
Total	221

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

El coste anual del proyecto en el 2021 ha sido de 77.357,29 €

6.3.2 Intervención social con menores

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	
Atención especializada a menores en riesgo social	Favorecer la autonomía y el desarrollo integral de menores y jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad y/o riesgo, en todas las áreas de desarrollo personal y potenciar el aprendizaje de valores sociales, de relación, convivencia y respeto, fomentar la realización de un ocio educativo, divertido, emancipador, no consumista, positivo y saludable, mediante una atención social, individual y grupal, de calidad basada en la especialización y el acompañamiento.	Atención individual/familiar	Atención individual/familiar
	Prevenir conductas de riesgo e intervenir de manera precoz en situaciones de conflicto.	Actividades de orientación formativo Laboral	Actividades de orientación formativo Laboral
		Conmutación de Sanciones de menores infractores.	Conmutación de Sanciones de menores infractores.
		Talleres de habilidades sociales, formativos	Talleres de habilidades sociales, formativos



PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	
	Facilitar a este colectivo el acceso a recursos formativos y de empleo normalizados, así como al mercado de trabajo, mediante acciones orientadas a la adquisición de hábitos, habilidades y conocimientos que mejoren su empleabilidad y disminuyan sus factores de vulnerabilidad. Fomentar la implicación de las familias mediante el apoyo y asesoramiento en el proceso de desarrollo de sus hijos. Dar respuesta a determinadas situaciones que tienen que ver con el cumplimiento de la Ordenanza General de Protección del Medio Ambiente del Ayuntamiento de Alcorcón, mediante realización de un proyecto socioeducativo orientado a prevenir nuevas situaciones de conflicto y educar en valores ciudadanos y de la convivencia, procurándoles además un mejor conocimiento y relación con el entorno. Fomentar la participación social, la convivencia y el conocimiento entre culturas entre todos los vecinos/as.	y de ocio saludable. Sensibilización y dinamización	y de ocio saludable. Servicio de Educación de Calle Sensibilización y dinamización

El proyecto de Inserción Social de Menores en Alcorcón (PISMA) pretende favorecer la integración y la participación de niños/as adolescentes y jóvenes desde los 12 hasta los 21 años que se encuentran en desventaja social, cultural, educativa y/o en situación de cierta vulnerabilidad social, tanto ellos/as como sus familias, mediante acciones educativas, formativas, de acompañamiento, asesoramiento y ocio. Se interviene a nivel individual y grupal para conseguir objetivos concretos y generar redes sociales de apoyo entre los propios jóvenes. También se realiza trabajo a nivel familiar, de asesoramiento, información y apoyo en el plano educativo, mediando entre los diferentes miembros cuando sea necesario y derivando a otros servicios especializados. Las actuaciones se han realizado de lunes a viernes, en horario de mañana y tarde, y puntualmente en fin de semana.

Intervención individual/familiar

Se ha intervenido a nivel individual con menores con perfiles de riesgo, con problemas en el cumplimiento de normas, conductas conflictivas, baja tolerancia a la frustración, falta de control de impulsos, escasa capacidad reflexiva y/o resolutive, problemáticas relacionales, escasas habilidades sociales, estilos comunicativos agresivos o pasivos, menores reagrupados/as, practica de conductas de riesgo, dificultad para dar prioridad a sus necesidades y carencia de habilidades para la resolución de conflictos, entre otros. Son derivados/as por agentes sociales o detectados desde las actividades grupales que se realizan en el programa.

Se ha realizado un trabajo individual, mediante un itinerario y seguimiento personalizado (entrevistas y tutorías individualizadas según las necesidades del caso), en coordinación con distintos agentes sociales y con la participación de las familias, estableciendo conjuntamente las citas, tutorías y acompañamientos necesarios para llevar a cabo los objetivos marcados y dirigiéndonos principalmente las áreas de desarrollo personal, relacional, familiar, socioeducativa, socio-afectiva, de información, orientación y asesoramiento, educación sexual-afectiva, laboral-formativa, ocio y tiempo libre y salud. También se realizan mediaciones en Centros Educativos entre alumnos/a, familia y centro, si fuera necesario. Los seguimientos han sido semanales, quincenales o mensuales, según el tipo de intervención (si es a corto plazo o a medio plazo) y se ha realizado una función de acompañamiento social al menor durante todo el proceso de intervención. Se han derivado a otros recursos



especializados los casos que así lo han requerido, dando respuesta a las necesidades y demandas de los usuarios como apoyo psicológico, orientación legal, formativas, etc.

Todas las personas atendidas tienen una gran dificultad en el manejo de emociones, cuadros ansiosos por alta exigencia, dificultad en el manejo de conflictos, de estrés y muy baja autoestima. Los motivos son diversos (bulling en años anteriores, conflictos familiares, trastornos de conducta y cuadros depresivos). Requieren por tanto de un trabajo psicoterapéutico, para cuya cobertura la intervención de los Servicios Públicos de Salud son insuficientes. Por lo que el trabajo realizado desde este recurso resulta de máxima importancia para el avance en el proceso de los menores y de su contexto psicosocial.

Durante este año, se ha atendido a un total de 21 participantes de edades comprendidas entre 13 y 22 años.

Se han realizado entrevistas presenciales y telefónicas con las familias de los/as participantes menores para plantear líneas y objetivos comunes, y hacerles partícipes del proceso. Se han realizado 32 entrevistas familiares entre proyectos.

Actividades de orientación formativo Laboral

Aunque existen recursos concretos de empleo en el municipio que focalizan todas las actuaciones y políticas de empleo, este recurso está orientado a chicos/as con un perfil más específico, ya que necesitan una intervención y seguimiento integral en diferentes áreas, así como trabajar su motivación, realizar un acompañamiento social, una coordinación con los centros educativos a los que pertenecen y otras instituciones que prestan orientación laboral; es además, un recurso vecinal más accesible para estos perfiles.

Desde este servicio municipal se participa en la Mesa Municipal de Empleo, con el fin de aunar esfuerzos en materia de empleo y conocer los recursos disponibles para informar y derivar a las personas usuarias.

El trabajo realizado se ha enfocado a establecer un itinerario vital individualizado, según el nivel formativo y si tienen nula o alguna experiencia laboral, direccionado hacia una meta deseada y alcanzable, para ello, se ha trabajado la motivación, diseño de una meta realista y plan estratégico. Se ha trabajado desde la adquisición de habilidades personales y laborales hasta la Búsqueda Activa de Empleo (BAE), y de complemento formativo, a partir de las necesidades de cada usuario. Se han planteado alternativas formativas y laborales, partiendo de las demandas individuales acompañando en la búsqueda de los recursos más apropiados y generación de herramientas más eficaces. La mayor parte de actuaciones se han realizado mediante tutorías y seguimientos individuales, acompañamientos e intermediaciones. Se ha continuado informando del Servicio de "Garantía Juvenil" (programa estatal) que pretende facilitar el acceso de los jóvenes al mercado de trabajo, y derivando a recursos dónde podían apuntarse.

En cuanto al perfil mayoritario de las personas atendidas, es frecuente no haber finalizado sus estudios por diferentes razones pretendiendo retomar su formación o iniciarse en el mercado laboral. A nivel emocional, existe una muy baja autoestima, desorientación vital, y falta de habilidades.

Durante este año, se ha atendido a un total de 23 participantes de edades comprendidas entre 16 y 22 años.

Coordinaciones, derivaciones y acompañamientos a recursos

Dentro del Servicio de Atención Individual y Familiar, se han realizado acompañamientos, derivaciones y coordinaciones con recursos diversos tales como: técnicos/as CAID y Programa Asómate, Servicio de Salud Mental (Trabajadora Social, psicólogas y psiquiatra) y Hospital, Centros Educativos de ESO, de Grado Medio y Formación básica, Escuelas de Adultos (Valle Inclán y Alfar), Comisión Escolarización, técnicos de libertad vigilada, diversos recursos de ocio como Centro Joven Alcorcón,



Asociación Rumiñahui, Proyecto Acogida al Inmigrante de Cruz Roja, Servicio LGTB C.Madrid, y técnicos/as de diversas Concejalías como Feminismo y Educación.

En el Servicio Formativo Laboral, se han realizado de igual manera coordinaciones, gestiones y acompañamientos a recursos. Se ha mantenido coordinaciones periódicas y derivaciones y gestiones de participantes con los demás recursos de empleo del municipio y Madrid, sobre todo con la Concejalía de Juventud, IMEPE, asociaciones de la Red de empleo de Alcorcón, Oficinas de Empleo de Alcorcón, y entidades como: Fundación Tomillo, Fundación Francisco de Vitoria (Altius), Programa UNINICIO, Asociación Espiral, Asociación Eslabón, Fundación Solidaridad sin Fronteras, Programa de Empleo de Cruz Roja, Programa Empleo Rumiñahui, Fundación Diagrama, CEPs Madrid y Rueca Asociación, Asociación Norte Joven y Fundación Adecco. También se han coordinado con diversos Centros que imparten certificados de profesionalidad.

En los dos servicios, se han coordinado los casos con los diferentes Programas de Servicios Sociales implicados (UTS, Familia, Psicóloga, Discapacidad, Voluntariado y Mediación), entre otros

Este año se han realizado varias reuniones para conocimiento de recursos y poder trabajar en red con: Policía municipal y agentes tutores, Salud Mental, Asómate y Rumiñahui.

Además, se han realizado 12 atenciones de Asesoramiento a profesionales, al solicitar a PISMA información concreta sobre recursos de jóvenes e itinerarios concretos, por parte de Técnicos de Medidas y Profesionales de servicios Sociales.

Conmutación de sanciones de menores infractores

Desde el Proyecto de Conmutación de Sanciones, se lleva a cabo la intervención socioeducativa con menores de 16 años que cometieron una infracción tipificada en la Ordenanza reguladora de la Gestión de Residuos Domésticos, Limpieza Viaria y de Edificaciones y, como consecuencia de este hecho, les fue impuesta una sanción administrativa. Los/as menores tienen la posibilidad de conmutar dicha sanción económica por la realización de un itinerario socioeducativo orientado a prevenir nuevas situaciones de conflicto y educar en valores para la convivencia, procurándoles además un mejor conocimiento y relación con el entorno.

En las sesiones se abordan contenidos como:

- Autoconocimiento, autoestima, control de impulsos y prevención de la violencia en diferentes contextos.
- Educación para la diversidad: cultural, funcional, género.
- Educación medioambiental y cívica: respeto y cuidado del entorno.
- Participación ciudadana, asociacionismo y voluntariado juvenil.
- Conocimiento de los recursos educativos y de ocio saludable para adolescentes y jóvenes existentes en el municipio.
- Educación para la Salud: adquisición de hábitos saludables, deportes alternativos y prevención en el ámbito de las drogodependencias.

Todos estos contenidos se han trabajado mediante dinámicas grupales, fichas de trabajo y reflexión individual, cuestionarios, videofóruns, participación en programa de habilidades sociales de adolescentes y la colaboración en el programa de voluntariado.

Durante 20201 no se ha realizado esta actividad al no haberse producido infracciones vinculadas a este mecanismo de conmutación.

Talleres de habilidades sociales, formativos y de ocio saludable

Grupo de Habilidades Sociales

Se han realizado sesiones para promover habilidades personales, sociales y hábitos de vida saludable. Entre los contenidos tratados destacan: técnicas para hablar en público, trabajo sobre relaciones



interpersonales saludables y amistad, saber identificar relaciones tóxicas, autoestima, comunicación, autoconcepto y superación, diversidad, respeto a las diferencias y estereotipos, creencias, gestión emocional, manejo del estrés y sesgos cognitivos. Se ha realizado una sesión sobre salud y prevención de VIH. Estaba prevista una salida por Navidad al Circo Price, pero por situación Covid fue cancelada.

Las sesiones han tenido lugar los lunes, en horario de 18.00 a 19:30 horas, en una sala del Centro Comunitario de Valderas y en el Centro Joven de Alcorcón. Se han realizado un total de 18 sesiones, y han pasado durante el año 24 participantes y 131 atenciones

Se han realizado coordinaciones con diferentes agentes sociales para informar del proceso de los menores en la actividad.

Todos los participantes se han adaptado bien al grupo, independientemente de la diversidad existente. Existen grandes elementos comunes:

- Dificultad en el manejo emocional
- Autoestima muy baja
- Creencias limitantes
- Carencias comunicacionales
- Inseguridad y sesgos cognitivos
- Problemas de Salud Mental vinculados a cuadros de ansiedad
- Alta exigencia

Todos los participantes avanzan de manera lenta pero continua. Para apoyar su desarrollo, se han realizado intervenciones también individuales, ya que requieren también del trato personalizado de algunas cuestiones.

Ocio Educativo extraordinario

Se han llevado a cabo diversas actividades de ocio educativo y deportivo en los meses de verano en las que han participado menores y jóvenes usuarios/as del servicio municipal. Las actividades tenían el objetivo de fomentar un ocio saludable y mejorar la socialización.

Las actividades consistieron en talleres de manualidades, deporte y piscina donde participaron un total 15 menores, 8 sesiones con un total de 81 atenciones

Se ha realizado una actividad conjunta con los proyectos de la concejalía destinados a menores para facilitar el conocimiento de los recursos y las personas de referencia, y favorecer la socialización entre iguales. Se realizó una salida al parque de atracciones el 16 de julio de 2021 con una participación de 28 menores

Otros

Sesiones grupales para adolescentes reagrupados

En 2021 se han realizado, junto al programa de Convivencia Intercultural, 11 sesiones con un grupo de adolescentes y jóvenes inmigrantes que han sido reagrupados/as por algún miembro de su familia de origen en Alcorcón hace menos de un año, y no tienen red de iguales. En algunos casos también se trabaja con jóvenes inmigrantes que, aunque no hayan estado concretamente en proceso de reagrupación familiar, estén afectados por el proceso migratorio. Han participado 54 chicos/as.

Se centra en el trabajo de miedos y dificultades, emociones, conflictos, bloqueos, conocer cómo ha sido su trayectoria migratoria, sus perspectivas de futuro, conocer situaciones similares a las suyas y ampliar la red de iguales. A partir de octubre se han empezado a hacer dos reuniones mensuales con el fin de generar una mayor vinculación entre los miembros del grupo.

Se amplía la información en el Programa de Convivencia Intercultural.



Sensibilización y dinamización

En el ámbito de la sensibilización y dinamización se han realizado dos actividades:

- **Día de la Mujer:** Se ha realizado una actividad el día 8 de marzo por el día Internacional de la Mujer. Se programó una sesión para tratar conceptos sobre este día, roles de género, experiencias y se informó a los participantes de los distintos actos municipales en torno a esta temática. Acudieron 10 jóvenes de diferentes programas municipales.
- **Exposición Vivir en el COVID:** El 16 de marzo se realiza una salida con jóvenes de 12 a 18 años a la exposición fotográfica en el Centro Buero Vallejo, creada por un grupo de jóvenes del IES Galileo Galilei, para dar a conocer diversas historias en época de confinamiento y pandemia, con personas de diferentes culturas y edades, del municipio de Alcorcón. Asistieron 8 jóvenes.

Servicio de Educación de Calle (SEC)

En abril de 2021 se ha iniciado la actividad de un nuevo Servicio de Educación de Calle, de gestión externa, coordinado desde el Proyecto de Inserción Social de Menores de Alcorcón de la Concejalía de Servicios Sociales y Salud Pública.

El SEC trata de llegar a aquellos y aquellas menores a quienes es más difícil acceder por las vías institucionales utilizadas hasta el momento: centros escolares, servicios sociales, salud mental..., entre otras. En estos casos el Equipo de Calle se ofrece como referente adulto acompañando a las personas en su proceso de cambio. La población diana, por tanto, son menores con problemáticas familiares, escolares o personales: conductas disruptivas, medidas cautelares, juicios pendientes, falta de habilidades sociales, falta de red social, búsqueda de identidad (LGTBI, migrantes), etc.

Las diferentes vías de actuación del proyecto son:

- Coordinación y seguimiento con las familias de los casos derivados al proyecto.
- Intervención individualizada tanto con casos derivados de Servicios Sociales, o de otros recursos, como con aquellos que han acudido al servicio por iniciativa propia.
- Intervención en medio abierto: dando a conocer el recurso, promocionando actividades comunitarias, detectando puntos calientes, mediando en conflictos, o acercando la información sobre distintos recursos municipales a aquella población joven que no está siendo intervenida por ningún otro recurso.
- Intervención comunitaria: participando en eventos organizados por el Ayuntamiento de Alcorcón u otras instituciones, tomando contacto con los diferentes agentes sociales que trabajan en el municipio y estableciendo redes de colaboración con entidades vecinales (el Ateneo Popular, por ejemplo).
- Intervención grupal: con grupos conformados por casos derivados de Servicios Sociales y por otros perfiles (líderes positivos, por ejemplo), con la intención de que tengan una estabilidad y duración en el tiempo.

Intervención familiar

Aunque las familias no son la población diana del SEC, durante estos primeros meses la intervención se ha basado, por un lado, en establecer primeros contactos y firma de autorizaciones, por otro lado, se han realizado seguimientos e intervenciones en aquellos casos en los que la intervención familiar facilitaba contacto, acceso y/o mediación con el menor y su familia.

En casi todos los casos el primer contacto ha sido posible y las familias han mostrado colaboración y accesibilidad para establecer vínculo con los menores. Solo cuatro de los primeros casos derivados al proyecto, han rechazado intervención y en dos de ellos, incluso la firma de autorizaciones.



Indicador	Total
Familias atendidas	21
TIPOLOGÍA FAMILIAR	
• Monoparental	15
• Nuclear	6
• Otras	
Intervenciones familiares	52

Fuente: SEC Alcorcón

Intervención individualizada

La intervención presencial e individualizada es la intervención clave del proyecto, en cuanto a las derivaciones que se realizan desde otros recursos municipales. Lo que la diferencia de estos recursos es que intenta acceder al menor en cualquier contexto posible, para facilitar y establecer el vínculo, siendo siempre citas programadas y en ámbitos formales, no formales e informales como: Centro Joven en Servicios Sociales, IES, en una cafetería, en un parque, en la calle, etc.

Las intervenciones en calle, se refieren a los encuentros causales y espontáneos con menores del programa que se producen en medio abierto durante los recorridos del Equipo de Calle por el municipio. Hasta el momento se han producido pocos encuentros casuales con menores con los que se ha estrechado el vínculo, más allá de las salidas de los IES.

En las coordinaciones se contabilizan las que se han realizado con Servicios Sociales y otros recursos específicos municipales o de fuera: Salud Mental, CAID, ARMMI, IMEPE, Programa Asómate, Energy Control (Programa de intervención desde la reducción de riesgos en el ámbito de drogas), Jefatura de Estudios y equipos de orientación de distintos IES, etc.

Durante estos primeros meses los acompañamientos de los y las menores derivados al proyecto, se han basado en los siguientes ámbitos:

- Formativo-laboral: formalización matrículas en IES, información estudios, etc
- Drogo dependencias: en CAD Tetuán y Energy Control
- Judicial: Fiscalía de menores
- Administrativo: tramitación DNI
- Jurídico: permiso de residencia, consultas legales...
- Ocio y tiempo libre: información de recursos, participación en actividades...
- Familiar: búsqueda de menores que se han ido de casa, acompañamiento al domicilio, visitas a domicilio, etc

Indicador	Total
Nº de usuarios/as (con derivación)	20
Tipo de intervención:	
• Presencial	110
• Comunicaciones (rrss/tlf)	184
• Coordinaciones	132
• Acompañamientos y derivaciones	16
• Calle	2
• Grupal	31

Fuente: SEC Alcorcón



La intervención con menores "Sin Derivación" hace referencia a menores que han acudido al recurso por iniciativa propia, ya sea porque han conocido el recurso a través de las presentaciones en el IES o porque son amigos/as o familiares de menores con quienes ya se está interviniendo desde el proyecto.

- 3 de las menores han acudido al centro después de la intervención en los IES
- 3 de las menores han acudido al recurso por amigas con las que se está interviniendo
- 2 han acudido por familiares que acuden al proyecto de educación de calle
- 1 de las menores acude por iniciativa propia ante la alarma de un asunto personal que necesita acompañamiento

Indicador	Total
Nº de usuarios/as (sin derivación)	9
Tipo de intervención:	
• Presencial	10
• Comunicaciones (rrss/tlf)	30
• Coordinaciones	5
• Acompañamientos y derivaciones	5
• Calle	3
• Grupal	2

Fuente: SEC Alcorcón

Indicador	Total
Nº de usuarios/as totales	29
Género	
• Masculino	13
• Femenino	14
• Otro	2
Edades	
• De 12 a 14	9
• De 15 a 17	14
• De 18 y más	6
Nacionalidad	
• Española	17
• Marroquí	1
• Venezolana	3
• Peruana	1
• Colombiana	1
• Nigeriana	1
• Hondureña	1
• Ecuador	2
• Sin datos	2
Tipo de familia	
• Nuclear	9
• Monoparental	16
• Otras	1
• Sin datos	3

Fuente: SEC Alcorcón



Intervención grupal

Hace referencia al grupo conformado que se reúne los jueves por la tarde en el Centro Joven de Alcorcón, y cuya asistencia es voluntaria. Las actividades que se realizan en este espacio giran en torno a los intereses de los y las menores asistentes, con el objetivo de crear un espacio seguro para los participantes, en su mayoría derivaciones de Servicios sociales, para que se mantenga el vínculo creado con las educadoras y se creen redes de participación y discusión, no solo con los y las menores derivados, sino con otros jóvenes susceptibles también del proyecto y que pueden ser en otros contextos líderes positivos para el grupo.

Entre las actividades que se han realizado durante estos meses, cabe destacar: cine, juegos de mesa, meriendas, campeonato de ping-pong, grupos de discusión y debates, habilidades personales y sociales.

Las actividades grupales que estaban programadas para el cierre del año (salida al Centro de Madrid y al Circo Price) no se han podido realizar debido a la situación sanitaria.

Se han realizado 11 sesiones y han participado 7 personas

Intervención en medio abierto

Hasta ahora, los circuitos que el equipo realizaba en calle estaban dirigidos al reconocimiento del terreno, la presentación del equipo de calle y la detección de puntos calientes. A raíz de las intervenciones en IES, el trabajo de calle comienza a incluir en el último trimestre del año, las salidas del alumnado al terminar el horario lectivo.

Se han realizado 32 salidas interviniendo con 70 menores.

Intervención comunitaria

Desde el SEC se ha planificado la participación de las personas usuarias del servicio en un conjunto de “Encuentros”, actividades o eventos comunitarios municipales, en los que se ha pretendido crear redes de colaboración para el futuro trabajo con los jóvenes del municipio, acercando además algunos de estos recursos a los menores con los que se trabaja desde el programa:

- **“Encuentros para el diálogo”**. Organizado por la Concejalía de Participación Ciudadana de Alcorcón y en la que participaron Instituciones y Asociaciones del municipio.
- **Inauguración exposición “Arte somos todes”**. Organizado por las Concejalías de Juventud y Feminismo y LGTBI, con motivo de la Semana de Orgullo
- **“Encuentros contra la LGTBIfobia”**. Organizado por la Concejalía de Juventud del Ayto.
- **“Alcorcón Participa”**: proceso de participación comunitaria que comienza a mediados de noviembre y a través del cual se establece un diálogo entre la población y el Ayuntamiento de cara a la detección de necesidades e intereses y el diseño de políticas municipales que den respuesta a las mismas.

Por otro lado, en la categoría “Actividades” se ha fomentado la participación en eventos comunitarios en los que ha habido participación de menores del municipio, con el objetivo de fomentar los recursos y las actividades municipales, en la búsqueda de los intereses participativos que puedan tener los menores que asisten al proyecto.

- **Actividades en X-Madrid**. Se ha acudido en varias ocasiones a este centro, ubicado en Alcorcón, para participar en diferentes actividades educativas y de ocio y tiempo libre con los menores y jóvenes que acuden al proyecto de educación de calle. El 24 de Septiembre se celebró el Festival X-Madrid, los menores pudieron disfrutar de experiencias y actividades que de forma gratuita el centro comercial programó: espectáculo de motos acrobáticas, simulador de vuelo, tatuajes, origami, exposiciones...) El día 3 de Diciembre, participación también en



una actividad de circo que ofreció el centro comercial con motivo del día mundial del VIH organizada por la Concejalía de Juventud del Ayto.

- **Taller Salud y Diversidad Sexual.** Taller organizado por la Concejalía de Salud en el que se abordan temáticas como las ITS's, la orientación sexual, la identidad de género, etc. Celebrado en el centro joven el pasado 1 de diciembre, con los menores que acuden al Programa de Calle y Asómate al ocio y al deporte.
- **Preparación del Espacio Joven.** Los jueves como actividad en la que participa el grupo de manera semanal, los menores han decorado, remodelado, organizado..., el espacio en un proceso de empoderamiento y participación comunitaria.
- **Campeonato de Fútbol.** Trabajando en red con Sara, educadora del programa Asómate, y con Raquel, educadora de la Asociación Rumiñahui. Se realizó difusión durante 2 meses de la actividad utilizando la salida de los IES e intervención en medio abierto para difundir el campeonato entre los y las menores del municipio y/o derivaciones de Servicios Sociales. El campeonato tuvo lugar en las canchas del Parque de la Paz, el pasado 5 de junio, con la participación de 39 chicos entre 13 y 18 años, en su mayoría sin derivación de Servicios Sociales y/o sin antecedentes de participación en el programa de educación de calle.
- Participación en el **monólogo "Eso no es amor"** de Marina Marroquí. Con motivo de la celebración del I Festival Cultural contra las violencias machistas, organizado por la Concejalía de Feminismo del Ayuntamiento de Alcorcón, se acudió al centro cultural Viñagrande con menores del programa de calle y Asómate. Al término de la actividad las jóvenes que acudieron a la actividad pudieron intercambiar impresiones con la ponente y realizar preguntas de interés.
- **Urban Fest.** Se acudió con las personas que participan en el programa el pasado 8 de septiembre, en la celebración de las fiestas patronales del municipio, al Festival de música Urbana. Artistas locales realizaron diferentes actuaciones de música en el recinto ferial-Auditorio Paco de Lucía.

En conjunto, se ha registrado una participación de 68 personas.

Trabajo en red

La categoría Trabajo en red hace referencia a las reuniones y coordinaciones realizadas con otros recursos del municipio y que no han tenido como objeto la coordinación de casos en sí mismo, sino fomentar el tejido social, crear redes de colaboración para el futuro trabajo, intercambio de experiencias, conocimiento del municipio y de los recursos y actividades que se ofertan...

Entre las entidades con las que se ha realizado este trabajo estarían:

- Programa PISMA
- Programa Asómate al Ocio y al Deporte
- Programa de Intervención comunitaria
- CAID
- Técnicas y animadoras de Juventud
- Agentes tutores (Policía Local)
- IMEPE
- Programa de Voluntariado
- Asociaciones: Rumiñahui, Culturas Unidas, Grupo LGTBI, Monchai Academy (academia a la que asisten algunos de los menores derivados desde Servicios Sociales)
- Equipos de Orientación y directivos de los IES: La Arboleda, Prado Santo Domingo y El Pinar.

Se han realizado 37 intervenciones.

Intervención en centros educativos de enseñanza secundaria

Comprende las intervenciones que el equipo ha realizado dentro del aula y que han estado dirigidas a dar a conocer el proyecto de Educación de Calle entre el alumnado de la ESO, más específicamente en el IES El Pinar y en el ACE Prado Santo Domingo. Estas sesiones abarcaban la presentación del equipo, su contacto, y un pequeño debate o ejercicio en aquellos grupos en los que era posible, a fin



de profundizar un poco más y generar más confianza entre el equipo y el alumnado. En PEMAR y en el ACE, sin embargo, directamente se han realizado talleres sobre violencia.

Cabe destacar que desde los equipos de orientación de estos IES, se ha solicitado más intervenciones durante el curso lectivo, centradas sobre todo en sesiones sobre violencia y diversidad afectivo sexual. Para los equipos docentes de estos IES, es muy importante crear espacios de discusión entre el alumnado, y que de una forma transversal se puedan trabajar problemáticas que están aconteciendo en los pasillos y en las salidas de los propios IES.

IES	GRUPO	ACTIVIDAD	Nº ALUMNOS/AS		
			Chicos	Chicas	Total
El Pinar	1º ESO (A, B, C, D, E)	Presentación	84	52	136
El Pinar	2º ESO (A,B,C,D,E)	Presentación	67	82	149
El Pinar	3º ESO (A,B,C,D)	Presentación+Debate	90	47	43
El Pinar	4º ESO (A,B,C,D)	Presentación+Debate	52	43	95
El Pinar	2º PEMAR	Taller de Violencia	5	7	12
Prado Santo Domingo	ACE	Taller de Violencia	5	0	5

Fuente: SEC Alcorcón



6.4. PROGRAMA DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Acogimiento en residencias privadas	Procurar alojamiento de carácter temporal y urgente para aquellos mayores dependientes que carezcan de familiares que los atiendan en sus actividades básicas de la vida. Proporcionar a los mayores las atenciones que precisan a la espera de su valoración como dependientes, así como de la adjudicación de plaza residencial publica por Dependencia. Valorar las necesidades de alojamiento temporal y determinar cumplimiento de requisitos para el acceso al servicio en todos los casos susceptibles Tramitar el alojamiento temporal en centro residencial a todas las personas que reúnan los requisitos y acepten las condiciones de los mismos Tramitar todas aquellas peticiones de reconocimiento de la situación de dependencia de los mayores de Alcorcón, y de todos los que accedan a estas plazas obligatoriamente. Realizar el seguimiento y la coordinación de los servicios con la entidad responsable: comunicación permanente de incidencias con UTS, 1 reunión mensual a nivel de coordinación de centros, 1 reunión bimensual a nivel de coordinación de programa. Mantener un nivel de ocupación medio mensual no inferior al 75%	Valoración diagnóstica de la situación sociofamiliar de los mayores solicitantes de este recurso Seguimiento de la calidad de atención que reciben los mayores que están en Residencia subvencionada. Contacto y seguimiento con las familias de los mayores que están en la Residencia Tramitación de Solicitud dependencia de mayores ingresados en Residencia subvencionada Coordinación con Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor para tramite urgente del reconocimiento de estos mayores	Valoración diagnóstica de la situación sociofamiliar de los mayores solicitantes de este recurso Seguimiento de la calidad de atención que reciben los mayores que están en Residencia subvencionada. Contacto y seguimiento con las familias de los mayores que están en la Residencia Tramitación de Solicitud dependencia de mayores ingresados en Residencia subvencionada Coordinación con Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor para tramite urgente del reconocimiento de estos mayores

Este servicio se ha prestado durante los primeros siete meses del 2021, por Centro Residencial Vitalia Home Las Rozas, quedando resuelto el contrato por mutuo acuerdo a finales de octubre, de forma efectiva. Por ello, se comenzó una nueva licitación en los últimos meses del año.

El objetivo de este servicio ha sido el de facilitar el ingreso temporal en un centro residencial a aquellos mayores que se encuentren en una situación de deterioro físico y/o psíquico sobrevenido y carezcan



de los apoyos personales y/o familiares necesarios, o aun teniéndolos, éstos presentan transitorias dificultades para proporcionarles los cuidados que precisan. También, han accedido mayores cuyos cuidadores habituales han tenido dificultades puntuales para prestarles las atenciones que requieren, y carecen de medios económicos para costear una plaza privada.

Igualmente, se ha utilizado para dar cobertura a situaciones de emergencia social a la espera que Comunidad de Madrid adjudicara una plaza residencial pública. En estas situaciones se ha procedido a coordinar y comunicar con urgencia a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor dicha circunstancia.

El número de plazas concertadas asciende a 6 simultáneamente, otorgándose durante un periodo de tres meses a cada residente, por lo que se han beneficiado un total de 17 personas mayores durante los siete meses efectivos de servicio prestado.

En relación a los motivos de las bajas del recurso, se han producido por las siguientes situaciones: 2 por fallecimiento en el transcurso de su estancia en la residencia, 9 por adjudicación de plaza residencial pública de Comunidad de Madrid, 1 por ingreso hospitalario y, las otras 5 personas han agotado el periodo de concesión, regresando a su domicilio con el apoyo de los servicios de proximidad.

Las trabajadoras sociales han gestionado el acceso a estas plazas residenciales, valorando la situación personal y familiar de acuerdo a los criterios establecidos y encargadas de realizar el seguimiento de la unidad familiar y la coordinación con el recurso especializado.

Asimismo, se ha gestionado, en paralelo en aquellos casos que no habían iniciado el trámite, la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia a todos los mayores que han ocupado esta plaza, a excepción de aquellos que solo requerían de apoyos para las actividades básicas de forma temporal.

El coste total del servicio en 2021 para el Ayuntamiento ha ascendido a **83.032,86€** (más coste de personal propio), con un promedio de copago de los usuarios de 413,05€/mes, sobre el coste mensual de la plaza de 1.886,10€/mes.

6.5. PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

6.5.1. MEJORA HABITABILIDAD DE LA VIVIENDA

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Ayudas a la habitabilidad de la vivienda para las personas mayores	Cambios de Bañera por plato de ducha o baño geriátrico Cambios de cocina de gas por placa eléctrica. Incremento de la seguridad en el entorno doméstico.	Información y captación de personas beneficiarias Recogida de solicitudes y tramitación e instrucción de expedientes. Emisión de informe de valoración Reforma y acondicionamiento o equipamiento de viviendas Comprobación de la justificación de la ayuda, posterior a realización obra o adquisición.	Información y captación de personas beneficiarias Recogida de solicitudes y tramitación e instrucción de expedientes. Emisión de informe de valoración Reforma y acondicionamiento o equipamiento de viviendas Comprobación de la justificación de la ayuda, posterior a realización obra o adquisición.



Mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno Local, en sesión celebrada el 13 de abril de 2021, se aprobó la convocatoria por la que se regulan las ayudas complementarias para la mejora de las condiciones de habitabilidad de la vivienda de personas mayores y/o con discapacidad 2021. Esta convocatoria de concesión de ayudas se enmarca en el Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Alcorcón, que establece como línea de actuación nº 2, el fomento de la autonomía personal y en la Ordenanza de Ayudas Complementarias para la Mejora de las Condiciones de Habitabilidad de la Vivienda de Personas Mayores y/o con Discapacidad, publicada en el BOCM el día 10/02/2021 y que entró en vigor con fecha 25/02/2021.

El 26 de abril de 2021 se publicó la citada convocatoria en el B.O.C.M. (identificador BDNS 558248), con un plazo de presentación de solicitudes desde el día siguiente de la misma hasta el 30 de junio de 2021. El crédito inicial para la convocatoria destinado a dar cobertura a estas ayudas ascendía a 40.000€.

El importe de las ayudas cubre el coste del acondicionamiento, reforma o adaptación, siempre con el límite máximo de 1.200€, en el caso de cambio de bañera por plato de ducha u otros acondicionamientos y se amplía el límite a un máximo de 2.000€ en aquellas otras situaciones especiales que requieran una mayor inversión, tales como instalación de baño geriátrico.

En el año 2021 se instruyeron 25 expedientes de solicitudes de estas ayudas, siendo valorados por las trabajadoras sociales de zona, de acuerdo a la nueva Ordenanza reguladora que entró en vigor en el año 2021 y a la convocatoria anual.

La Comisión de Valoración se reunió el día 17 de septiembre del 2021, valorando las 25 solicitudes presentadas, de las cuales 19 fueron aprobadas y 6 desestimadas, con los siguientes conceptos:

- 2 ayudas fueron aprobadas para realizar obras de baño geriátrico.
- 15 ayudas fueron aprobadas en concepto de cambio de bañera por plato de ducha.
- 1 ayuda fue aprobada en concepto de cambio de cocina de gas por vitrocerámica.
- 6 resoluciones no favorables por no atender al requerimiento y/o no presentar la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ordenanza.
- 1 ayuda se deja sin efecto, una vez aprobada debido al fallecimiento de la beneficiaria.

Las resoluciones de concesión de las ayudas se comunicaron a las personas beneficiarias para que realizaran la obra y/o adquirieran el producto objeto de la ayuda.

El importe total de las subvenciones en 2021 ha ascendido a **23.420€** (más coste de personal propio)

6.5.2. MANUTENCIÓN

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Servicio de comida a domicilio para mayores y/o personas con discapacidad	Asignar un servicio de comida a domicilio a la totalidad de personas mayores y/o con discapacidad, que lo soliciten y que reúnan los requisitos. Prevenir situaciones de malnutrición y/o deterioro físico y cognitivo. Detectar y prevenir situaciones de aislamiento y soledad.	Divulgación del servicio Gestión de las solicitudes e instrucción de los expedientes. Visitas domiciliarias, si procede Seguimiento y coordinación con la entidad prestadora del	Divulgación del proyecto Gestión de las solicitudes e instrucción de los expedientes. Visitas domiciliarias, si procede Seguimiento y coordinación con la entidad prestadora del servicio para verificación.



		servicio para verificación.	

Resulta de interés comenzar destacando que en el año 2021 se ha regulado este servicio de comida a Domicilio mediante Ordenanza municipal, siendo la primera vez en el municipio. La Ordenanza publicada en el BOCM el 26/07/2021 y con entrada en vigor el 16/08/2021, contempla las tres prestaciones básicas en la atención domiciliaria, Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria y Comida a Domicilio.

Este marco normativo ha posibilitado que estos servicios se conciban como derecho de los vecinos y vecinas de Alcorcón, con la consiguiente mejora en los niveles acceso y garantía de la prestación de los servicios. En el caso de comida a domicilio, se ha ampliado el perfil de las personas beneficiarias y reducido el copago, en aquellos casos que procedía por el nivel de renta familiar.

El Servicio de Comida a Domicilio sigue teniendo como finalidad, la mejora de las condiciones de vida y convivencia de las personas mayores y/o con discapacidad, dentro de su propio hogar y en su comunidad, evitando internamientos innecesarios y garantizándoles una alimentación adecuada y saludable.

Por ello, los beneficiarios del servicio han sido personas mayores y/o con problemas de autonomía personal, empadronadas en el municipio de Alcorcón, que estando o no en situación de dependencia, no tienen capacidad, por sus propios medios, para realizar la compra de alimentos y elaboración de la comida, ni han contado con apoyos familiares para su realización.

El servicio de comida a domicilio se ha prestado para la consecución de los siguientes objetivos:

- Facilitar un servicio de alimentación equilibrada, variada y saludable, adaptando los menús a las necesidades alimentarias de cada persona, con la entrega en el propio domicilio.
- Potenciar la autonomía personal y la integración de la persona usuaria en su entorno familiar habitual.
- Evitar, en la medida de lo posible, institucionalizaciones innecesarias, como es el ingreso en residencias.
- Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que por diversas circunstancias se encuentren limitadas en su autonomía personal y carezcan de habilidades físicas o psíquicas para elaborarse la comida, previniendo así posibles trastornos de salud derivados de alimentación insuficiente o dietas poco equilibradas.

A lo largo del año 2021, se han servido un total de 42.697 menús. Todos ellos se han adaptado a las necesidades alimenticias de cada persona, siendo la media mensual de servicios distribuidos de 3.558 y beneficiándose una media mensual de 149 personas. En relación al volumen de altas y bajas, se gestionaron 61 altas nuevas y 77 bajas.

En cuanto a la composición de los menús, cabe señalar la adaptación de las comidas a las dietas requeridas por las personas usuarias como característica esencial del servicio, así como su equilibrio y variedad. En este sentido, puede apreciarse como un 33,77% de las personas usuarias han necesitado dietas especiales, atendiendo a sus necesidades de salud.

Así, la distribución de usuarios/as por tipo de dieta ha sido la siguiente:

Tabla 30. Usuarios de CAD por tipo de dieta

Tipo Dieta	Porcentaje
Basal General	66.23%
Baja en sal estricta (Hiposódica estricta)	10.53%
Trituradas	4.39%
Hipocalórica/ baja en grasa – baja en colesterol	16.23%
Fácil masticación	1.32%
Otras dietas personalizadas	1.3%



Total tipo de dietas

100%

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Respecto al género de las personas usuarias, el 55% han sido mujeres frente al 45% de hombres. En relación a la edad, destacar que la franja de edad de los mayores de 81 años supone el 54.82% de las personas usuarias del servicio, siendo los mayores de 90 años 9.65%.

La calidad en la prestación del servicio es fundamental y una de las formas de materializarlo es a través del dispositivo de presencia del repartidor, en forma de Imán situado en la nevera de todos los domicilios, donde el repartidor chequea la entrega de los menús, quedando reflejada la información en el sistema informático. Este dispositivo añade un componente de calidad al servicio, ya que el repartidor ha podido comprobar cualquier incidencia en el domicilio: mantenimiento adecuado de la nevera y del microondas, la acumulación de comida por no consumirla o cualquier otra situación de vulnerabilidad social. Estas incidencias han sido comunicadas por la empresa a la trabajadora social de servicios sociales responsable del expediente, para poder actuar en consecuencia.

El coste total del proyecto en el año 2021 ha sido de **221.832,11€, lo que ha supuesto un incremento en relación al año anterior de más del 20%**. De dicha cantidad, 146.945,99€ (66,25%) **ha correspondido a la** aportación municipal y las personas usuarias han realizado un copago de 74.886,12€ (33,75%). A estas cuantías se añaden los costes de personal propio.

6.5.3. AYUDA A DOMICILIO

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Ayuda a Domicilio	Proporcionar atención al colectivo de personas mayores del municipio mediante la prestación del servicio de ayuda a domicilio adaptado a sus necesidades y a las de sus familias y que reúnan los requisitos para acceder a dicho servicio. Prestar atención a través de este servicio a otros colectivos como personas con discapacidad y familias con menores en riesgo que puedan ser susceptibles de necesitarlo y reúnan los requisitos de acceso al servicio. Prevenir posibles situaciones de marginación, así como, el deterioro físico y psíquico que conlleva el envejecimiento. Facilitar la continuidad de la relación social y dinámica de las personas mayores en su entorno habitual y familiar, evitando y/o retrasando su ingreso residencial	Entrevistas/ Visitas a domicilio de las personas beneficiarias Gestionar las altas, bajas e incidencias de las personas beneficiarias del servicio y su registro en las bases de datos Realizar seguimiento de las personas que tienen asignado el SAD Coordinación con la Trabajadoras Sociales de la empresa que prestan el SAD Coordinación con la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor de Comunidad de Madrid para la gestión del SAD de personas no dependientes y su registro en la base de datos habilitada para ello (SIDEMA-EELL)	Entrevistas/ Visitas a domicilio de las personas beneficiarias Gestionar las altas, bajas e incidencias de las personas beneficiarias del servicio y su registro en las bases de datos Realizar seguimiento de las personas que tienen asignado el SAD Coordinación con la Trabajadoras Sociales de la empresa que prestan el SAD Coordinación con la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor de Comunidad de Madrid para la gestión del SAD de personas no dependientes y su registro en la base de datos habilitada para ello (SIDEMA-EELL)



Según se mencionaba en el apartado anterior, año 2021 se ha aprobado una nueva Ordenanza municipal que regula los servicios de Atención Domiciliaria, Servicio de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia Domiciliaria y Comida a Domicilio.

Este avance en el reconocimiento de los derechos de estas prestaciones es notorio a nivel municipal, ya que únicamente uno de los tres servicios contemplados, el SAD tenía Ordenanza anterior, pero totalmente obsoleta (año 2007) y las otras dos, teleasistencia y comida a domicilio se encontraban sin regular.

Estos servicios tienen como finalidad, de forma individual o conjunta, el mantenimiento de las personas en su propio entorno y mejorar su calidad de vida, teniendo un carácter preventivo, socio-educativo, asistencial e integrador. Así como, apoyar la organización familiar evitando situaciones de crisis.

Se mantiene este servicio como uno de los servicios más valorados y necesario de proximidad, junto con el servicio de teleasistencia y entendemos que debemos seguir reforzándolo atendiendo a los datos demográficos de Alcorcón, donde se mantiene el progresivo envejecimiento de la población y el incremento de la esperanza de vida. Por ello, el fomento de la autonomía de las personas mayores se convierte en un objetivo social prioritario, debiéndose actuar sobre los medios que permitan la permanencia de las personas mayores y/o con discapacidad en el entorno habitual, en condiciones adecuadas de atención; así como, su participación activa en vida social.

Esta situación, unida a la Ley de Autonomía y Atención a la Dependencia, ha supuesto un incremento en la demanda y la necesidad de este servicio entre los/as ciudadanos/as del municipio, tanto de mayores como de las personas que tienen algún tipo de discapacidad y requieren de apoyo de terceras personas para sus cuidados básicos.

Gestión realizada

Este servicio ha tenido como objetivo prevenir situaciones de crisis personal y familiar prestando una serie de actuaciones en el domicilio de la persona beneficiaria para facilitar la autonomía personal en su medio habitual. Se ha prestado en dos modalidades, la Atención personal y la Atención doméstica, otorgándose ambas, solas o de forma mixta en base a las necesidades de apoyo de las personas usuarias.

El acceso al servicio ha sido a través de las trabajadoras sociales municipales, que han sido las encargadas de recibir la demanda, realizar la valoración-diagnóstica según las necesidades de la persona y sus familiares, emitir posteriormente el informe con la propuesta de concesión, para la emisión de la Resolución sobre la prestación del servicio.

En el año 2021, se han atendido todas las demandas del servicio, pudiendo otorgarse a todas las que han sido resultas de forma favorable, de acuerdo a los requisitos establecidos en la Ordenanza reguladora. Se ha contado con presupuesto suficiente para evitar la existencia de lista de espera para acceder a este servicio. No obstante, se han agilizado, dando prioridad en la gestión del servicio a los ciudadanos más necesitados o en situación de vulnerabilidad, con las atenciones personales (aseos personales, movilizaciones y acompañamientos a ruta de Centro de Día) y como complementarias las atenciones domésticas o ayuda hogar.

En todos los casos en los que se han dado de alta servicios con intensidad media y alta, se ha realizado la correspondiente tramitación de dependencia atendiendo a las características y limitaciones físicas y/o cognitivas de la persona, a excepción de los casos prestados de forma temporal, al existir una recuperación de la persona usuaria para la realización de las actividades básicas de la vida diaria. Igualmente, de forma residual, se han prestado servicios para el acompañamiento de menores en situación de riesgo y sin apoyos familiares suficientes. Siendo poco frecuente la necesidad de este tipo de apoyos.



El volumen de gestión de domicilios, altas y bajas se reflejan en las siguientes tablas:



Tabla 31a. Resumen de gestión del SAD

Servicio Ayuda a domicilio	Nº Domicilios	Nº Bajas domicilios	Nº Altas de domicilios
Nº domicilios vigentes 01-01-2021	326		
Nº domicilios vigentes 31-12-2021	332	191	197

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Tabla 31b. Evolución mensual de altas y bajas del SAD

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Altas en Nº personas	8	12	12	19	17	12	13	5	10	17	45	37	197
Altas en horas	31	53	46	34	81.5	42	62.5	40	55	84	213	176	918
Bajas en Nº personas	10	23	5	12	33	17	11	20	7	19	18	15	190

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

En la evolución de las altas y bajas se puede apreciar un pequeño incremento del servicio, producido por el aumento importante en el número de altas en los tres últimos meses del año, que suponen más del 50% de las altas de todo el año. Este incremento viene motivado por la entrada en vigor de la nueva Ordenanza donde se establecen unos nuevos copagos reducidos. En relación a las bajas, destacar el volumen importante que se produce por el paso de los servicios a Dependencia (pasa a prestarse por Comunidad de Madrid, con competencia en la atención a las personas en situación de dependencia).

Los motivos de las bajas producidas en el servicio a lo largo del año se han debido a:

Tabla 31c. Motivos de baja en SAD

Motivos de baja	Porcentaje
Traspaso del servicio a dependencia	52,63%
Fallecimiento	8,42%
Ingreso en Centro Residencial	13,16%
Petición interesado	10,53%
Traslado con familiares u otro municipio	7,37%
Solución de necesidades por otro medio	1,58%
Otros (solución por otros medios, no especificados, ...)	6,31%
Total	100%

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Destacar que más del 52% de las bajas se han producido por el paso del servicio a dependencia y, por lo tanto, las personas siguen recibiendo el servicio de SAD a través de Comunidad de Madrid, que es la administración con competencias en dependencia. También podemos apreciar un descenso importante en las bajas por fallecimiento de las personas, comparando con el año anterior, en el 2020 fue del 30% y en el 2021 del 8,42%, en cambio, el dato sobre las bajas por ingreso en centro residencia se mantienen en porcentajes similares.

Destacamos en la siguiente tabla de las incidencias más significativas:



Tabla 31d. Incidencias del servicio en SAD

Motivos de incidencias	Nº Usuarios/as
No se presta el servicio y avisa la familia	795
No se presta el servicio y NO avisan	119
Vacaciones	123
Ingreso Hospitalario	59
Traspaso a Dependencia	100
No se presta por guardar cuarentena o contagio por COVID19	21
Traslado con familiares/ municipio/ Comunidad Autónoma	51
Baja voluntaria o renuncia	23
Fallecimiento	16
Otros (Ingreso otros centros, no acude a centro de día, renuncia, etc.)	224
Total incidencias más significativas	1.531

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Caracterización de las personas usuarias

En relación a la población atendida, en su mayoría son mujeres, el 74% frente al 26% de hombres, manteniéndose el número de hombres en relación al año anterior.

En relación a los grupos de edades, destacar que el 95% del total de personas usuarias del servicio tiene más de 65 años de edad y dentro de este grupo el 76% corresponde a personas mayores de 80 años, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 31e. Usuarios/as de SAD por grupo edad

Grupo edad usuarios/as	Porcentaje
Menores o iguales a 50	3%
51-65	3%
65-80	19%
Mayores de 80	75%
Total	100%

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

A nivel de colectivo de atención, el porcentaje más alto dentro de la población beneficiaria del servicio corresponde al sector de mayores con un 94%, seguido a mucha distancia por las personas con discapacidad con un 5,4%. Los sectores de menores y "otros" tienen una presencia residual dentro del servicio, representando tan solo el 0,6%. Estos datos se han mantenido prácticamente igual con relación a años anteriores y, por tanto, podemos concluir que el Servicio de Ayuda a Domicilio está claramente relacionado con el colectivo de personas mayores, donde el envejecimiento es muy elevado.

Tabla 31f. SAD. Sector de Población

Beneficiarios por Sector Población	Porcentaje
Personas Mayores	94%
Personas con discapacidad	5,4%
Menores, Familia y otros	0,6%
Total	100%

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

A nivel de quienes forman las unidades familiares de convivencia, nos encontramos que en la mayoría de los hogares son unipersonales, a diferencia del año anterior donde predominaba la convivencia con cónyuge u otros familiares.



Tabla 31g. SAD. Unidad de Convivencia

Unidad de convivencia	Porcentaje
Solos	65%
Viven con cónyuge	33%
Otras personas (otros familiares o cuidadores)	2%
Total	100%

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Características del servicio

Teniendo como premisa que el servicio de Ayuda a domicilio se clasifica en dos modalidades generales de atención: Apoyo en las Actividades Básicas de la Vida Diaria (aseo personal, movilización y comida) y Apoyo en las Actividades Instrumentales de la Vida Diaria (tareas domésticas, compra y plancha), pudiéndose combinar ambas modalidades en función de las necesidades de atención de la persona que recibe el servicio.

Las distribuciones de los servicios por modalidades se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 31h. SAD. Modalidades de servicio

Modalidad	Porcentaje
Aseo personal	7,5%
Combinación aseo personal y atención domiciliaria	40.5%
Limpieza de la vivienda	51,6%
Recogida de basura	0.2%
Apoyo educativo	0.2%
Total	100%

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

En virtud del tipo de usuarios, las tareas que se realizan difieren y se adaptan a las peculiaridades y circunstancias del mismo. Las prestaciones a desarrollar en cada domicilio varían en función de las necesidades y objetivos que se planteen, de acuerdo a los cuales, se establecerán unas u otras tareas. La prestación con mayor intensidad es la limpieza del domicilio, supone un 51,6% y se debe, fundamentalmente a que los servicios de aseo personal o mixtos están más ligados a las personas en situación de dependencia y pasan a prestarse a través de Comunidad de Madrid, como se comentaba con anterioridad.

Destacar, en relación al número de días de la semana, que el 43% de las personas usuarias reciben el servicio una vez a la semana, al tratarse de servicios de limpieza del hogar, poniendo de manifiesto que el servicio se presta fundamentalmente a las personas no dependientes, en el marco de las competencias municipales.

Coordinación del Servicio

El desarrollo, ejecución y supervisión del servicio hacen obligatoria y necesaria la coordinación a diferentes niveles entre servicios sociales y la empresa.

- Coordinación interna continua de los profesionales de Servicios Sociales con las Coordinadoras de Centro (para las incidencias, altas, bajas de los servicios) y las Coordinadoras de SAD de la empresa para las altas de los servicios, visitas conjuntas de valoración y seguimiento, etc. Utilizando como vía de comunicación los correos electrónicos y las llamadas telefónicas.
- Coordinación de las Coordinadores de Centro con las coordinadoras de la empresa para el desarrollo del servicio y comunicaciones de altas y bajas quincenales, fundamentalmente a través de correo electrónico.
- Periódicamente se mantienen reuniones con los responsables de la empresa para seguimiento del contrato y resolución de las dificultades que han surgiendo en el desarrollo del mismo,
- En las visitas domiciliarias realizadas ante incidencias o casos puntuales a resolver o valorar.



A nivel interno, la empresa ha dotado a las auxiliares de un dispositivo móvil, para facilitar la comunicación con la oficina y con las coordinadoras de los equipos, al margen de las líneas de telefónicas fijas. De este modo, ha sido posible atender y comunicar las incidencias de forma más ágil y en cualquier momento durante el horario de atención, habiendo dado respuestas precisas ante los casos de urgencia e incidencias, resolviéndose en el mismo momento.

Además, la empresa ha establecido entre coordinadoras de Domusvi y las auxiliares los siguientes cauces de comunicación:

- Diariamente a través de los contactos telefónicos, para informar de incidencias, etc.
- A través de sus visitas a la oficina para la firma de modificaciones de contratos, recogida de nóminas, guantes, etc. Estos encuentros son aprovechados para intercambiar información.
- Reuniones de coordinación para tratar más relajadamente temas relativos a los servicios, incidencias, apoyarlas cuando tienen problemas en alguno de los domicilios, en definitiva, realizar un seguimiento de los servicios.

Datos económicos

Los precios hora de servicio se han mantenido durante todo el año, prestándose el servicio con la empresa adjudicataria SAR QUAVITAE Servicios Asistenciales.

Tabla 32. Precios del SAD

Periodo	Precio hora diurna	Precio hora festiva	Empresa Prestadora SAD
Enero – Diciembre 2021	18,03€	21,64€	SAR QUAVITAE Servicios Asistenciales

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

El resumen del volumen de horas de ayuda a domicilio prestadas, aportación económica realizada en el copago y el coste total del servicio en 2021, se señala en el siguiente resumen:

Tabla 33. Resumen de facturación del SAD

Periodo	Nº Horas Diurnas	Nº Horas festivas	Total Horas	Aportación Usuarios	Aportación Administración	Coste Total Servicio
1 de Enero al 31 de Diciembre 2021	42.927	90	43.017	144.014,36€	633.958,91€	777.973,27*

* (más coste de personal propio)

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

En el volumen total de horas anuales, se ha producido un incremento en 7.258 horas, lo que supone una subida de más del 17%, en relación a los datos del año anterior.

En relación al copago por parte de las personas beneficiarias, destacar el descenso importante en los últimos meses del año, pasando de una aportación media del 26%, durante los 8 primeros meses del año, al 5% en los últimos 4 meses. El 54,9% de las personas beneficiarias no tienen ningún copago. Esta modificación se ha producido en aplicación de los nuevos baremos de la Ordenanza municipal y, para ello, ha sido preciso la revisión de todos los expedientes activos e incrementar el presupuesto municipal para el contrato en 174.247,09 €.



6.5.4. TELEASISTENCIA

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES PREVISTAS	ACTUACIONES REALIZADAS
Teleasistencia domiciliaria	Prevenir situaciones de riesgo en el colectivo de mayores y discapacitados derivados de la pérdida de sus capacidades físicas y/o psíquicas mediante la prestación del servicio de teleasistencia Tramitar y prestar servicios de ayuda Teleasistencia a todas las personas que reúnan los requisitos y acepten las condiciones de los mismos Realizar el seguimiento y la coordinación de los servicios con la entidad responsable: comunicación permanente de incidencias con UTS, 1 reunión mensual a nivel de coordinación de centros, 1 reunión bimensual a nivel de coordinación de programa. Realizar el seguimiento y coordinación de los servicios para personas dependientes con la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor de CM	Realizar licitación para la adjudicación del contrato del Servicio de Teleasistencia Municipal Entrevistas/ Visitas a domicilio de beneficiarios/as Gestionar las altas, bajas e incidencias de las personas beneficiarias del servicio y su registro en las bases de datos Realizar seguimiento de las personas que tienen asignado el TAD Coordinación con la Trabajadoras Sociales de las empresas que prestan el TAD Coordinación con DGADyM para el seguimiento de las personas dependientes con Teleasistencia	Realizar licitación para la adjudicación del contrato del Servicio de Teleasistencia Municipal Entrevistas/ Visitas a domicilio de beneficiarios/as Gestionar las altas, bajas e incidencias de las personas beneficiarias del servicio y su registro en las bases de datos Realizar seguimiento de las personas que tienen asignado el TAD Coordinación con la Trabajadoras Sociales de las empresas que prestan el TAD Coordinación con DGADyM para el seguimiento de las personas dependientes con Teleasistencia

El servicio de Teleasistencia, se ha regulado mediante la nueva Ordenanza municipal de los servicios de Atención Domiciliaria, que según indicaba en los epígrafes anteriores, entró en vigor en agosto del 2021. Esta prestación sigue siendo, junto con el SAD y la CAD los servicios de apoyo y prevención de situaciones de riesgo para el colectivo de personas mayores vulnerables.

Los tipos de dispositivos se han determinado en función de las necesidades de las personas:

TERMINALES EMISORES DE ALARMAS DOMICILIARIOS

1. Terminal de Teleasistencia NEO. Dispositivo de transmisión de alarmas con marcación automática y función vocal incorporada. El Terminal, hace posible que la persona usuaria pueda hablar con el personal del CA cuando se genera una alarma. Tiene la capacidad de priorizar cualquier llamada de alarma frente a cualquier otro tipo de comunicación telefónica. Cuenta con la capacidad de emitir más de 200 llamadas en repetición de ciclos y el tiempo entre intentos es programable.
2. Terminal de Teleasistencia NOVO GSM (TAD DIGITAL). El pulsador del terminal posee una mayor superficie de pulsación y cuatro leds de estado, lo que mejora la experiencia de la persona usuaria. Se trata de un terminal compatible con todas las vías de comunicación existentes. Es una solución a la problemática actual de a la utilización de las cajas de voz para usuarios sin conexión de línea fija de teléfono.



DISPOSITIVOS TELEASISTENCIA MÓVIL:

Terminal de Teleasistencia móvil GSM / GPS, puede enviar una alarma con el botón destinado para ello o a través de un pulsador de alarma externo Atom. Permite la localización geográfica del usuario, tanto a través de GPS como de triangulación GSM. Cuando se pulsa el botón de alarma, se establece una comunicación de voz con el Centro de Atención en modo manos libres y el terminal envía su posición GPS, mediante un SMS; permite ser localizado desde el CA y dispone de un micrófono que permite ser controlado desde el CA.

Este servicio ha ofrecido un sistema de comunicación permanente a las personas mayores y/o con discapacidad que se pueden encontrar en situaciones de riesgo, bien sea por razones de edad, de discapacidad o de dependencia. Este servicio aporta seguridad a los beneficiarios/as y a sus familiares ante cualquier emergencia que pueda producirse dentro y fuera del domicilio: caídas dentro del domicilio, problemas médicos derivados de su estado de salud, aislamiento y soledad, etc.

En relación al plazo en la instalación de los dispositivos, se ha producido en tiempo no superior a los 10 días desde la fecha de la orden de alta comunicada a la empresa y en los casos que Servicios Sociales considere como urgentes, la instalación se ha realizado en un plazo máximo de 48 horas.

Gestión realizada

A continuación, se presentan tablas los resúmenes de servicios activos por periodos, el comprendido al inicio y finalización de los contratos con las dos empresas que han prestado el servicio en este año:

Tabla 34a. Resumen de gestión TAD

Periodos del Servicio	Empresa	Nº titulares (domicilios)	Nº beneficiarios/as	TOTAL
01-01-2021 al 31-10-2021	EULEN	816	36	852
01-11-2021 al 31-12-2021	DOMUSVI	988	33	911

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Durante el año 2021, se atendió con el servicio de teleasistencia a un total de 1.187 personas usuarias en el municipio.

A 31 de diciembre de 2021 se estaba prestando el servicio a un total de 968 personas usuarias no dependientes, de los cuales 894 son titulares del servicio y tan solo 74 corresponden a cónyuges o parejas que se benefician del servicio domiciliario. Del total, son 16 las personas que disfrutaban de Teleasistencia móvil a cierre del año.

Con respecto a los dispositivos periféricos instalados en los domicilios de las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia, se finalizó el año con 21 unidades: 16 detectores de humo, 3 detectores de gas y 2 pirámide luminosa. Se han atendido todas las demandas solicitadas de estos dispositivos.

A lo largo del año 2021, se han producido en el Servicio de Teleasistencia un total de 437 nuevas incorporaciones o altas, lo que supone un incremento en la gestión de altas de un 48,3% en relación a las altas del año anterior. En relación a las bajas, se han producido un total de 264, con un incremento importante debido al paso del servicio a Dependencia, gestionado por Comunidad de Madrid. Por lo tanto, no son bajas reales en los cuidados, sino que pasan a percibir el servicio como dependientes.

Tabla 34b. Evolución mensual de altas y bajas terminales de TAD

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Altas	7	13	40	21	24	35	24	6	15	0	85	67	437
Bajas	21	25	21	20	28	33	23	18	19	20	16	20	264

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón



En los datos se aprecia un incremento en las altas de los dos últimos meses del año, debido, principalmente a la difusión de la entrada en vigor de la nueva Ordenanza y en el retraso en las altas generadas en octubre por motivo del traspaso del servicio a la nueva empresa.

Según se refleja en la siguiente tabla los motivos por los que se han producido las bajas, el 67% corresponden a los casos de baja por paso del servicio a dependencia (la competencia en su atención pasa a Comunidad de Madrid).

Tabla 35. Motivos de baja en TAD

Motivos de baja	Nº de beneficiarios
Pasan a recibir el servicio a través de Dependencia	177
Ingreso en Centro Residencial	29
Fallecimiento	27
Traslado con familiares o amigos	16
Renuncia al servicio	5
Traslado a otro domicilio	4
Otras causas (no acepta las condiciones, ausencias prolongadas, etc.)	3
Total	264

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Características de las personas usuarias

Prevalece un año más, el número de mujeres que reciben el servicio sobre el número de hombres, a 31 de diciembre de 2021, el 70% de las personas usuarias son de sexo femenino.

Respecto a las edades, la mayor parte de las personas usuarias son mayores de 80 años, superando el 85% de la totalidad.

La tipología más representativa sigue siendo de forma preponderante la del colectivo de personas mayores con unos porcentajes del 99,22% y solo el 0,78% corresponde al colectivo de personas con discapacidad menores de 65 años. Esta situación es debida a que las personas con discapacidad que requieren de este servicio son en su mayoría personas dependientes y han pasado a recibir el servicio vía dependencia de Comunidad de Madrid.

Actividad de la Central de Atención

La base del Servicio de Teleasistencia han sido las comunicaciones bidireccionales que se establecen entre las personas usuarias y la Central de Atención. En función de su origen distinguimos dos grandes grupos:

- Llamadas con origen en la Central de Atención: El objetivo de las llamadas es mostrar interés por el estado del usuario/a, así como realizar un seguimiento personalizado de su bienestar físico, social y emocional. En función del motivo de la llamada, podemos distinguir entre otros: Agendas, Llamadas para la movilización de recursos ante emergencias, Llamadas de seguimiento periódico, Llamadas de seguimiento tras emergencia, Llamadas informativas o no emergencia y Llamadas para verificación de equipos.
- Llamadas con origen en la persona usuaria: Estas llamadas son realizadas por la propia persona a través de la pulsación del terminal o de la UCR, o también pueden ser realizadas automáticamente por alguno de los terminales o sistemas instalados.

Con respecto a las llamadas que puede realizar la propia persona, destacan las llamadas por:

- Emergencia: Generadas por situaciones que suponen un riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona o su entorno y que requiere la actuación y movilización inmediata de recursos de emergencia. Resaltan los siguientes tipos: Emergencia social, Emergencia sanitaria y Emergencias por crisis de soledad o angustia.



- Informativas o no emergencia: Estas llamadas no suponen un riesgo y pueden ser: Petición de Información sobre recursos, actividades, etc., Llamadas para saludar o conversar, Comunicación de cambio o actualización de datos, Pulsaciones por error, etc.

En cuanto a los avisos producidos automáticamente por el sistema, destacan las que los propios dispositivos emiten en los casos de:

- Activación de Sistemas Periféricos o detectores.
- Avisos Técnicos del Sistema: Producidos por los autochequeos periódicos que efectúa automáticamente el propio terminal o por la detección de fallos o averías del sistema.

Pasemos a ver los datos de todas ellas en el año.

Tabla 36. Llamadas recibidas en el servicio de TAD según motivo

Tipo de llamada	Nº (%)
Autochequeos	16.756 (55,75%)
Seguimiento usuario/control sistema	4.410 (14,67%)
Comunicación de datos	2.420 (8,05%)
Pulsación por error	2.596 (8,64%)
Petición de ayuda	331 (1,10%)
Pruebas del terminal	3.224 (10,59%)
No contestan	396 (1,20%)
Total	30.133 (100%)

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

En referencia al total de las llamadas recibidas en la Central de Atención (C.A.) durante el año, sigue sin haber cambios con respecto a años anteriores, siendo casi un 56% de las mismas correspondientes a autochequeos programados, es decir llamadas que realiza el terminal de forma automática para confirmar el buen funcionamiento.

Del resto de las llamadas recibidas y con porcentajes muy similares, predominan las pulsaciones que se realizan por error y aquellas en las que se comunican cualquier tipo de datos (ausencias, regresos, seguimiento ante alarma, modificaciones, actualizaciones...).

Estos valores son muy similares a los del año anterior.

Tabla 37. Peticiones de ayuda en TAD realizadas según motivo

Tipo de llamada	Nº de llamadas (%)
Emergencia Sanitaria	527 (51,52%)
Emergencia Social	42 (4,11%)
Pedir Información sobre el sistema	90 (8,80%)
Pedir información sobre recursos	12 (1,17%)
Caídas	135 (13,20%)
Llegada con la Unidad Móvil	36 (3,52%)
Otros	181 (17,69%)
Total	1.023 (100%)

Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Con respecto a las llamadas emitidas desde la Central de Atención en estos meses, algo más del 77% del total han sido dirigidas al seguimiento, información y apoyo en las necesidades de las personas usuarias.

Tabla 38. Llamadas emitidas por la central de TAD según motivo

Tipo de llamada	%
Seguimiento y cortesía	77.71%
Agendas programadas	8.33%
Verificación de equipos	2.37%
Intervención ante alarmas (movilización de recursos)	11.59%
Total	47.978 llamadas (100%)



Fuente: Servicios Sociales Alcorcón

Datos económicos

Los precios por terminal/mes se han reducido en la nueva licitación, quedando establecidos en las siguientes cantidades: terminal fijo: 11,07€ (IVA incluido) y terminal móvil/ Digital: 12,72€ (IVA incluido).

El coste total del servicio en 2021 ha sido de **126.369,46€**, más coste de personal propio. No existe copago de las personas beneficiarias.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de intervenciones nuevas por sector	10
Tabla 2. Distribución de intervenciones actualizadas por sector	10
Tabla 3. Distribución de usuarios por recursos aplicados	11
Tabla 4. Recursos específicos aplicados en intervenciones actualizadas.....	12
Tabla 5. Usuarios por recurso aplicado en intervenciones actualizadas	12
Tabla 6. Distribución de usuarios atendidos según estado de los recursos	13
Tabla 7. Distribución de gestiones por tipo.....	14
Tabla 8. Distribución de intervenciones según gestiones asociadas.....	15
Tabla 9. Distribución de usuarios atendidos según grupo de demanda	16
Tabla 10. Distribución de usuarios nuevos según grupo de demanda	16
Tabla 11a. Distribución de usuarios por sexo.....	17
Tabla 11b. Distribución de usuarios por edad	17
Tabla 11c. Distribución de usuarios según nacionalidad	18
Tabla 11d. Distribución de usuarios según discapacidad	18
Tabla 12. Número y coste de ayudas gestionadas.....	20
Tabla 13. Indicadores básicos de actividad del PdF.....	26
Tabla 14. Distribución de expedientes finalizados en el PdF	26
Tabla 15. Distribución de expedientes nuevos en el PdF por tipología	26
Tabla 16. Recursos aplicados en las intervenciones complementarias del PdF	27
Tabla 17. Gestiones realizadas en el conjunto de la intervención del PdF.....	27
Tabla 18. Recursos aplicados en AMI	31
Tabla 19. Distribución de usuarios AMI sexo-edad	31
Tabla 20. Distribución de usuarios AMI por nivel de estudios	32
Tabla 21. Distribución de usuarios AMI por nacionalidad	32
Tabla 22. Expedientes atendidos en el PEF.....	59
Tabla 24. Adultos/as por género en el PEF.....	60
Tabla 25. Menores por edad en el PEF.....	60
Tabla 26. Adulto/as atendidos por nacionalidad en el PEF	60
Tabla 27. Visitas por modalidad en el PEF.....	61
Tabla 28. Documentación por tipo en el PEF	61
Tabla 29. Reuniones realizadas en el PEF	61
Tabla 30. Usuarios de CAD por tipo de dieta	75
Tabla 31a. Resumen de gestión del SAD.....	79
Tabla 31b. Evolución mensual de altas y bajas del SAD.....	79
Tabla 31c. Motivos de baja en SAD	79
Tabla 31d. Incidencias del servicio en SAD	80
Tabla 31e. Usuarios/as de SAD por grupo edad	80
Tabla 31f. SAD. Sector de Población	80
Tabla 31g. SAD. Unidad de Convivencia	81
Tabla 31h. SAD. Modalidades de servicio	81
Tabla 32. Precios del SAD	82
Tabla 33. Resumen de facturación del SAD.....	82
Tabla 34a. Resumen de gestión TAD.....	84
Tabla 34b. Evolución mensual de altas y bajas terminales de TAD	84
Tabla 35. Motivos de baja en TAD	85
Tabla 36. Llamadas recibidas en el servicio de TAD según motivo.....	86
Tabla 37. Peticiones de ayuda en TAD realizadas según motivo.....	86
Tabla 38. Llamadas emitidas por la central de TAD según motivo.....	86