



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES

MEMORIA 2023

Índice

1	Los recursos.....	5
1.1	Los equipamientos.....	6
1.1.1	Centros Municipales de Servicios Sociales.....	6
1.1.2	Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas.....	6
1.1.3	Educación de Calle.....	7
1.1.4	Centros Municipales de Convivencia de Personas Mayores.....	7
1.2	Los recursos humanos.....	7
1.2.1	Plantilla Municipal.....	7
1.2.2	Recursos humanos vinculados a contratas municipales.....	8
1.3	El presupuesto.....	8
2	Primera atención.....	9
2.1	Servicio de primera atención en centros municipales de servicios sociales.....	10
2.1.1	El acceso.....	10
2.1.2	Unidades familiares atendidas.....	12
2.1.3	Intervenciones.....	13
2.1.4	Sistema de cita previa.....	15
2.2	Ayudas de urgencia.....	17
2.2.1	Ayudas de urgencia por conceptos.....	17
2.2.2	Volumen de atención por Centro Municipal De Servicios Sociales.....	19
2.2.3	Gestión por Centro Municipal de Servicios Sociales.....	20
2.3	Síndrome de Diógenes.....	21
3	Prevención e inclusión social.....	23
3.1	Prestaciones económicas periódicas orientadas a la inclusión social.....	24
3.1.1	Ingreso Mínimo Vital.....	24
3.1.2	Prestación Complementaria del Ingreso Mínimo Vital.....	26
3.1.3	Ayuda de integración familiar.....	28
3.2	Programas de Inclusión.....	30
3.2.1	Programa de Apoyo a la Familia.....	30
3.2.2	Itinerarios de inclusión.....	34
3.2.3	Coordinación Vivienda.....	43
3.2.4	Protocolo de coordinación CMSS-Unidad de Protección animal.....	45
4	Infancia.....	47
4.1	Promoción de los derechos de la infancia.....	48
4.1.1	Tiempo libre.....	48
4.2	Prevención de situaciones de riesgo o conflicto social.....	59

4.2.1	Detección y estudio de situaciones de riesgo y maltrato infantil.....	59
4.2.2	Absentismo escolar.....	67
4.2.3	Educación de calle.....	70
4.3	Apoyo a la familia.....	73
4.3.1	Zaragalla.....	73
5	Autonomía y Cuidados.....	77
5.1	Prestaciones comunitarias de atención a la dependencia.....	78
5.1.1	Servicio de Ayuda a Domicilio.....	78
5.1.2	Servicio de Teleasistencia.....	84
5.1.3	Servicio de comida a domicilio.....	88
5.2	Oficina Técnica del Mayor.....	90
5.2.1	Zaragoza, ciudad amigable con las personas mayores.....	90
5.2.2	La red de centros de convivencia.....	93
5.2.3	Los socios y socias de los centros de convivencia.....	93
5.2.4	Servicios y actividades de la red de centros.....	95
6	Actividades grupales y comunitarias.....	107
6.1	Actividades grupales.....	107
6.2	Actividades comunitarias.....	117

1. LOS RECURSOS

La memoria del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ofrece una visión de la actividad desarrollada en 2023. No obstante, antes de explicar los datos de las actuaciones realizadas en cada programa, hay que comenzar con la exposición de los recursos disponibles.

1.1. LOS EQUIPAMIENTOS

Los diferentes programas gestionados por el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios se desarrollan a través de la red de equipamientos comunitarios que se expone a continuación.

1.1.1. CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.

Son equipamientos básicos, de carácter comunitario, en los que se realizan las prestaciones básicas con las que atender las necesidades sociales de la población de un ámbito territorial establecido: información y orientación social, valoración de las necesidades y demandas, prestaciones económicas como Ayudas de Urgencia o certificados para el Ingreso Mínimo Vital, prestaciones de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, y actuaciones de prevención e inclusión adecuadas a la problemática social de cada persona o unidad de convivencia.

Los centros existentes se organizan de acuerdo a la población de los diferentes distritos y barrios de la ciudad. En 2023 han sido 28 los centros donde se ha atendido a la población, centros que realizan la atención al público de forma diaria a través del sistema de cita previa y de igual manera en libre acceso.

En 2023 destaca la apertura del nuevo centro en La Magdalena e el que se cuenta con condiciones idóneas para una atención de calidad a la población de este barrio.

1.1.2 CENTROS MUNICIPALES DE TIEMPO LIBRE Y LUDOTECAS

Los Centros Municipales de Tiempo Libre son equipamientos que disponen de los espacios físicos y elementos necesarios para facilitar la intervención socioeducativa orientada a proporcionar y generar alternativas para la ocupación del tiempo libre de la infancia y adolescencia, con objeto de favorecer su desarrollo personal y social y de prevenir situaciones de marginación infantil en la población de 3 a 14 años.

En la actualidad hay 51 centros ubicados en 28 distritos y barrios de la ciudad. Desde 2023 el Distrito Sur dispone de un centro de tiempo libre y una ludoteca en el centro cívico de Distrito Sur y de actividades de tiempo libre en Valdespartera y Arcosur. Así mismo, en Delicias se ha puesto en marcha el centro de tiempo libre ubicado en el Edificio el Óvalo y una ludoteca en el Centro Cívico Delicias

Se mantiene un calendario de atención diario, salvo los incluidos en Ludoteca Ambulante. De ellos hay 34 que desarrollan programas dirigidos a niños y niñas de 6 a 14 años y 17 que atienden a la población de 3 a 6 años.

1.1.3 EDUCACIÓN DE CALLE.

Aunque es un modelo de intervención socio-educativa que se desarrolla fundamentalmente en la calle por ser ésta un ámbito esencial de socialización al que no suelen llegar las instituciones, se dispone de recursos físicos para realizar intervenciones complementarias dirigidas a facilitar el acceso a recursos normalizados.

En los nueve barrios o distritos que disfrutan de este programa se dispone de espacios para desarrollar estas tareas, de forma exclusiva o compartida.

1.1.4 CENTROS MUNICIPALES DE CONVIVENCIA DE PERSONAS MAYORES

Son centros de atención intensiva que dispone de los espacios físicos y elementos necesarios para facilitar un ámbito de convivencia social, de integración y de participación de las personas mayores en su entorno habitual.

En este momento se encuentran en funcionamiento 30 centros de convivencia abiertos en 25 barrios o distritos. De estos, 18 abren todos los días en jornada continua de mañana y tarde, dos en jornada partida y 10 en horario de tarde.

El Distrito de Universidad, que era el único que no contaba con un equipamiento de este tipo, disfruta desde el año pasado del Centro de Convivencia José Atarés.

1.2. LOS RECURSOS HUMANOS

Los servicios sociales en general son, fundamentalmente, servicios personales. La relación a la vez profesional y cercana con las personas usuarias es uno de los factores necesarios para que los objetivos de cambio y mejora personal, grupal y comunitaria se consiga.

A continuación se detallan los recursos humanos de que ha dispuesto el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios y las personas que han prestado sus servicios a través de los contratos de prestación de servicios vinculados a su actividad.

1.2.1. PLANTILLA MUNICIPAL

En el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios prestan actualmente sus servicios cerca de 300 trabajadores.

Los perfiles son los correspondientes a equipos multidisciplinares: trabajadores sociales, educadores, técnicos de administración general, administrativos, psicólogos, operarios y oficiales, técnicos auxiliares socioculturales que desarrollan los diferentes programas de la red de centros.

1.2.2. RECURSOS HUMANOS VINCULADOS A CONTRATAS MUNICIPALES.

Además de la plantilla municipal, hay que considerar que la acción social municipal se presta a través de distintos contratos de servicios, en los que existen diversos profesionales cuya aportación suma en los resultados finales alcanzados.

Las personas que prestan sus servicios en los diferentes contratos gestionados por los Servicios Sociales Comunitarios: SAD, Teleasistencia, Centros Municipales de Tiempo libre, Educación de Calle, limpieza y atención bar Centros Convivencia Mayor y los talleres de los Centros Convivencia Mayor, entre otros, supera las 1.300, lo que da una idea del volumen de puestos de trabajo generados y la actividad que se ha llevado a cabo.

1.3 EL PRESUPUESTO.

Aparte del esfuerzo económico realizado por el Ayuntamiento de Zaragoza para financiar los equipamientos y los recursos humanos, la consignación anual de gasto en diferentes capítulos es una de las principales herramientas en la gestión de los programas, prestaciones y servicios orientados a la satisfacción de las necesidades sociales cubiertas por el Ayuntamiento de Zaragoza dentro del sistema público de servicios sociales.

Dentro del Área de Políticas Sociales, los Servicios Sociales Comunitarios gestionan más de 50 millones de euros, destacando aplicaciones presupuestarias como la dirigida a la cobertura de las ayudas de urgente necesidad con 15.430.000 €. Además la destinada a las prestaciones sociales domiciliarias con 20.000.000.- €, para SAD y 2.832.000.- para el Servicio de Teleasistencia; la partida que engloba la financiación de los programas de infancia con 5.250.000.- €; y 640.000 para el Programa Zaragalla o los 3.274.900.- € con que cuenta la Oficina del Mayor para todos los programas que gestiona.

Además, por el especial vínculo de los centros municipales de servicios sociales con los territorios donde hay implantados planes integrales y la colaboración en su gestión hay dos conciertos, vigentes desde el pasado año. El existente con la Fundación Federico Ozanam, dotado con 1.190.000.- € y el firmado con la Fundación Adunare, por un importe de 475.000.- € destinados a la inclusión sociolaboral en el ámbito del Casco Histórico y el Barrio Oliver respectivamente.

2. PRIMERA ATENCIÓN.

El acceso a los contenidos de los servicios sociales se constituye en una prestación básica del sistema. Este programa supone un conjunto de actuaciones profesionalizadas tendentes a dar a conocer a los ciudadanos sus derechos, los recursos existentes, los procedimientos a seguir y las alternativas disponibles ante una necesidad social determinada.

2.1. SERVICIO DE PRIMERA ATENCIÓN EN CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.

Este servicio, como prestación básica, responde a la necesidad de los ciudadanos de acceder a los recursos sociales y ejercitar sus derechos en un marco de igualdad de oportunidades.

Supone un conjunto de actuaciones profesionalizadas tendentes a dar a conocer a los ciudadanos sus derechos, los recursos existentes, los procedimientos a seguir y las alternativas disponibles ante una necesidad social determinada. Está orientado a:

- Ofrecer y facilitar el primer contacto de la población (individuos, familias y grupos) con los servicios sociales.
- Proporcionar ciertas atenciones sociales.
- Canalizar y derivar casos hacia programas de inclusión u otros servicios protección existentes en la comunidad.

La atención llevada a cabo en la red de Centros Municipales de Servicios Sociales se expone en tres diferentes apartados que aportan información sobre las familias, las intervenciones llevadas a cabo y el volumen de citas habido a lo largo del periodo al que se refiere esta memoria.

2.1.1 EL ACCESO.

El total de comunicaciones realizadas por el Servicio de Atención Telefónica durante el año 2023 ha sido de **146.115**. Este Servicio está gestionado por la Fundación DFA desde el 1 de julio de 2022, mediante contrato reservado a centros especiales de empleo, a través de un número de teléfono gratuito: 900 700 107.

Horario de atención: de 8:00 a 16:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos.

Se atienden llamadas con demandas a diferentes servicios del Área de Políticas Sociales: Centros Municipales de Servicios Sociales, Casa de las Culturas, Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas, Oficina del Mayor y Zaragoza.

Entre sus funciones se encuentran la recepción y derivación de llamadas, la gestión de cita previa y otras labores de tipo administrativo como la respuesta a consultas generales acerca de prestaciones sociales, así como la solicitud de documentación para subsanar los trámites, información sobre el estado de solicitud de prestaciones, etc.

Resumen de actividad del Servicio de Atención Telefónica, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023:

Comunicaciones entrantes	
Llamadas respondidas	114.136
Buzones de voz	6.309
Correos electrónicos de usuarios/as	17
Total	120.462

Comunicaciones salientes a usuarios	
Llamadas salientes	9.046
Correos electrónicos a usuarios/as	129
Total	9.175

Comunicaciones salientes a servicios municipales	
Derivación telefónica	13.728
Avisos por correo electrónico	2.750
Total	16.478

168 llamadas del total se han atendido de forma específica por sus características:

Llamadas atendidas consideradas especiales	
Violencia de género	49
violencia doméstica	58
Visual para personas con discapacidad auditiva o del habla	41
Atendidas en otros idiomas	
- Árabe	12
- Inglés	4
- Rumano	4
Total	168

Total de citas asignadas en centros municipales desde el Servicio de Atención Telefónica (principalmente de Centros Municipales de Servicios Sociales y Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas):

Citas	
Citas presenciales	38.626
citas telefónicas	673
Total	39.299

2.1.2 UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS

La explotación de los datos de atención registrados en la red de centros aporta información sobre el volumen de unidades familiares que reciben atención en los diferentes programas gestionados. Los datos que se incluyen en este primer apartado se refieren al movimiento de expedientes, constituidos por unidades familiares.

Se expone el número total, de expedientes registrados en la red de centros y como se distribuyen entre los centros; de estos se señalan lo que se mantienen activos y el de los nuevos expedientes abiertos este último año.

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Actur	4.477	1.672	347
Arrabal	6.478	1.888	533
Centro	5.454	2.114	630
Delicias 1	11.319	3.998	1.085
Delicias 2	8.397	3.459	889
Universidad	6.047	1.876	500
Casablanca	3.274	1.067	222
La Almozara	3.940	1.588	324
La Jota	3.669	1.493	311
Santa Isabel	1.029	402	97
Torrero	7.155	2.323	524
Las Fuentes	8.565	3.298	727
San Jose	13.207	4.758	1.140
Oliver	3.943	1.628	235
Valdefierro	1.586	626	126
Miralbueno	911	250	60

La Magdalena	5.189	1.990	341
San Pablo	5.592	1.921	541
Barrios Rurales	5.106	1.669	381
Total	105.338	38.020	9.013

Barrios Rurales	Registrados	Activos	Nuevos
Alfocea	23	9	2
Casetas	1.983	544	142
Garrapinillos	982	227	42
Juslibol	199	91	20
La Cartuja	264	114	34
Montañana	392	203	33
Monzalbarba	410	140	31
Movera	263	101	23
Peñaflor	134	60	9
San Juan	215	100	18
San Gregorio	64	34	10
T. de Valmadrid	5	1	0
Venta del Olivar	125	38	16
Villarrapa	47	7	1
Total	5.106	1.669	381

2.1.3 INTERVENCIONES

En este apartado se exponen los datos referidos a las intervenciones iniciadas o actualizadas a lo largo del pasado año.

En la tabla que se expone a continuación se exponen las intervenciones correspondientes a cada Centro Municipal de Servicios Sociales, incluyendo las unidades familiares de estas intervenciones.

C.M.S.S.	Intervenciones	%	Unidades Familiares	%
Actur	2.330	3,51	1.054	4,11
Arrabal	2.639	3,98	1.186	4,63
Centro	3.315	4,99	1.332	5,20
Delicias 1	5.918	8,91	2.777	10,83
Delicias 2	5.341	8,05	2.289	8,93
Universidad	2.325	3,50	1.132	4,42
Casablanca	2.897	4,36	834	3,25
La Almozara	2.207	3,32	1.025	4,00
La Jota	2.173	3,27	945	3,69
Santa Isabel	817	1,23	272	1,06
Torrero	3.010	4,53	1.460	5,70
Las Fuentes	5.058	7,62	2.212	8,63
San Jose	6.762	10,19	3.008	11,73
Oliver	5.765	8,68	1.287	5,02
Valdefierro	1.205	1,82	434	1,69
Miralbueno	519	0,78	154	0,60
La Magdalena	6.126	9,23	1.509	5,89
San Pablo	4.105	6,18	1.523	5,94
Barrios Rurales	3.875	5,84	1.202	4,69
Total	66.387	100,00	25.635	100,00

C.M.S.S. Rurales	Intervenciones	%	Unidades Familiares	%
Alfocea	21	0,03	7	0,03
Casetas	1.674	2,52	461	1,80
Garrapinillos	462	0,07	169	0,66
Juslibol	157	0,24	57	0,22
La Cartuja	244	0,37	77	0,30
Montañana	432	0,65	120	0,47
Monzalbarba	237	0,36	89	0,35
Movera	205	0,31	71	0,28

Peñaflor	104	0,16	42	0,16
San Juan	168	0,25	58	0,23
San Gregorio	52	0,08	22	0,09
T. de Valmadrid	0	0,00	0	0,00
Venta del Olivar	92	0,14	24	0,09
Villarrapa	27	0,04	5	0,02
Total	3.875	5,84	1.202	4,69

2.1.4 SISTEMA DE CITA PREVIA

La puesta en marcha de la aplicación de gestión de los servicios sociales y la inclusión en este del sistema de cita previa que venía funcionando en la red de centros municipales de servicios sociales, permite visualizar el volumen de unidades familiares atendidas de acuerdo a las visitas realizadas a los diferentes centros.

A continuación se exponen las citas totales por centro, desglosando las que se producen por iniciativa de usuario de las denominadas de seguimiento, que son concertadas por el equipo del centro para tareas vinculadas a las intervenciones en curso y las correspondientes a las personas que acuden por primera vez a lo largo del año a cada uno de los centros. Así mismo se relacionan las visitas realizadas y las citas concertadas para hacer frente a una situación de urgencia.

C.M.S.S.	Citas	Primera cita	Ordinarias	Seguimiento	Visitas	Urgencia
Actur	6.579	859	5.560	0	157	3
Arrabal	5.391	762	4.433	1	191	4
Centro	4.263	650	3.163	251	199	0
Delicias 1	15.410	1.812	13.277	67	273	31
Delicias 2	9.757	1.465	8.007	2	270	13
Universidad	5.907	624	5.004	40	239	0
Casablanca	5.646	547	4.339	461	268	31
La Almozara	5.894	671	5.108	3	109	3
La Jota	3.600	222	3.017	53	303	5
Santa Isabel	1.398	117	1.138	78	48	17

Torrero	5.712	736	4.872	1	97	6
Las Fuentes	6.845	1.085	5.281	24	421	34
San Jose	11.134	1.890	8.852	59	314	19
Oliver	7.962	283	7.442	5	231	1
Valdefierro	1.560	176	1.331	0	35	18
Miralbueno	596	59	524	0	13	0
La Magdalena	5.986	400	5.488	14	64	20
San Pablo	7.051	764	6.090	2	178	17
Barrios Rurales	6.236	516	4.334	11	120	6
Total	116.927	13.638	97.260	1.072	3.530	228

C.M.S.S. Rurales	Citas	Primera cita	Ordinarias	Seguimiento	Visitas	Urgencia
Alfocea	18	1	17	0	0	0
Casetas	1.965	152	1.765	0	44	4
Garrapinillos	745	55	686	0	2	2
Juslibol	186	19	151	0	16	0
La Cartuja	354	32	318	0	4	0
Montañana	485	33	413	0	39	0
Monzalbarba	452	32	412	0	8	0
Movera	308	25	280	0	3	0
Peñaflor	1.378	118	0	11	0	
San Juan de Mozarrifar	159	19	137	0	3	0
San Gregorio	69	12	56	0	1	0
Torrecilla de Valmadrid	3	1	2	0	0	0
Venta del Olivar	99	16	83	0	0	0
Villarrapa	15	1	14	0	0	0
Total	6.236	516	4.334	11	120	6

2.2. AYUDAS DE URGENCIA

Según el Reglamento Municipal vigente, se trata prestaciones económicas destinadas a resolver situaciones de emergencia que afecten a personas o familias a las que sobreviene una situación de necesidad, por la que se ven privados de los medios de vida primarios e imprescindibles. La finalidad de las ayudas de urgencia es dispensar a estas familias una atención básica y urgente en el momento en que estas situaciones se produzcan.

2.2.1 AYUDAS DE URGENCIA POR CONCEPTOS.

Según el artículo 7 del Reglamento Municipal, las ayudas de urgencia se reconocen para ser aplicadas a los gastos originados por las siguientes situaciones de necesidad:

- La imposibilidad de continuar en el uso y disfrute de la vivienda habitual y de manera particular para afrontar los gastos que permitan conservar el derecho al uso de la misma, como pago de alquileres; pago de prestamos, letras, etc., para la adquisición de vivienda, y pago de gastos de comunidad.
- La carencia de medios económicos para conservar las condiciones de habitabilidad o para adquirir el equipamiento de la vivienda habitual, como traslado de muebles enseres; luz, agua, gas; mobiliario básico (camas, mesas, sillas, etc.); electrodomésticos (frigorífico, lavadora, cocina, etc.); acondicionamiento sanitario (ducha, baño, calentador), y reparaciones necesarias en general.
- Las necesidades consistentes en cubrir con carácter urgente las atenciones primarias del beneficiario o de la unidad familiar, como alimentación, vestido, cuidados sanitarios (cuando no se puedan cubrir con otros sistemas de protección).
- Situaciones de necesidad originadas por circunstancias que ponen en peligro la convivencia en el núcleo familiar o la integración social del beneficiario o de algunos de sus miembros, y que no están comprendidas en los supuestos anteriores, ni cubiertas por otras prestaciones reguladas en el Decreto 48 de 1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, como canguros y/o amas de hogar, comedores infantiles (excepcionalmente), material escolar, participación en actividades sociales (colonias, campamentos, etcétera), y necesidades originadas por el desalojo de la vivienda habitual.
- La imposibilidad de atender el endeudamiento contraído por alguna de las situaciones anteriormente descritas.

En el siguiente cuadro se refleja la distribución de las ayudas de urgencia gestionadas a lo largo del año de acuerdo a los conceptos por los que se tramitan. La información expuesta por cada concepto de gasto incluye las ayudas tramitadas en el periodo, las aprobadas y su importe total, las denegadas y las que por no aportar la documentación, por anulación o por otras causas no han sido resueltas.

La información expuesta por cada concepto de gasto incluye

- Tramitadas: N.º de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada concepto.
- Concedidas: N.º de ayudas concedidas por concepto, incluyendo el importe total de las ayudas que han sido pagadas en el periodo y el porcentaje que suponen sobre el total de ayudas tramitadas y su importe medio.
- Denegadas. Número de ayudas denegadas en el periodo y su porcentaje sobre el total de las tramitadas.
- No resueltas. Se agrupan bajo este epígrafe aquellas ayudas cuyo trámite no se ha culminado por diferentes causas: anulación, archivo, pendientes de completar documentación o en trámite en el momento de elaboración de este documento.

Concepto	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Alimentación	34.404	32.390	94,15	8.320.488	256,88	1.719	5,00	295	0,86
Alquiler vivienda	6.044	5.455	90,25	2.990.847	548,28	340	5,63	249	4,12
Arreglos hogar	32	27	84,38	17.376	643,56	1	3,13	4	12,50
Campamento	43	39	90,70	16.631	426,44	0	0,00	4	9,30
Comedor infantil	1.129	1.070	94,77	320.969	299,97	22	1,95	37	3,28
Desahucio	7	7	100,00	6.210	887,14	0	0,00	0	0,00
Electricidad	1.297	1.189	91,67	209.853	176,50	55	4,24	53	4,09
Electrodomésticos	573	527	91,97	202.950	385,10	20	3,49	26	4,54
Eq. hogar	204	182	89,22	76.803	421,99	7	3,43	15	7,35
Aloj. desalojo	111	111	100,00	66.912	602,81	0	0,00	0	0,00
Aloj. malos tratos	5	5	100,00	5.475	1.095,00	0	0,00	0	0,00
Alojamiento	83	83	100,00	63.585	766,08	0	0,00	0	0,00
Gas	541	505	93,35	123.279	244,12	14	2,59	22	4,07
Gastos comunidad	139	115	82,73	32.483	282,46	6	4,32	18	12,95
Guardería	119	110	92,44	43.622	396,56	2	1,68	7	5,88
Hipoteca	267	240	89,89	108.248	451,03	12	4,49	15	5,62
Limpieza	10	10	100,00	6.624	662,40	0	0,00	0	0,00
Material escolar	653	595	91,12	105.956	178,08	21	3,22	37	5,67
Mobiliario básico	421	391	92,87	181.890	465,19	11	2,61	19	4,51
Salud audífonos	69	57	82,61	111.150	1.950,00	8	11,59	4	5,80
Salud bucodental	834	712	85,37	585.282	822,03	54	6,47	68	8,15
Salud inespecífico	6	5	83,33	3.388	677,60	0	0,00	1	16,67
Salud ortopedia	6	4	66,67	443	110,75	1	16,67	1	16,67
Salud óptica	650	586	90,15	135.715	231,60	25	3,85	39	6,00
Traslado muebles	21	21	100,00	13.345	635,48	0	0,00	0	0,00
Vestido	235	219	93,19	40.013	182,71	5	2,13	11	4,68
Otros	108	101	93,52	55.035	544,90	1	0,93	6	5,56
TOTAL	48.011	44.756	93,22	13.844.572	309,33	2.324	4,84	931	1,94

2.2.2. VOLUMEN DE ATENCIÓN POR CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.

En la tabla que se expone a continuación se señala la demanda registrada en cada uno de los centros de la red y el porcentaje que significa sobre el total de la demanda de esta prestación.

CMSS	Solicitudes registradas	%
Actur	1.302	2,71
Arrabal	1.606	3,35
Centro	2.421	5,04
Delicias 1	3.928	8,18
Delicias 2	3.935	8,20
Universidad	1.409	2,93
Casablanca	1.959	4,08
La Almozara	1.445	3,01
La Jota	1.513	3,15
Santa Isabel	667	1,39
Torrero	1.909	3,98
Las Fuentes	3.247	6,76
San Jose	4.175	8,70
Oliver	5.513	11,48
Valdefierro	896	1,87
Miralbueno	424	0,88
La Magdalena	5.580	11,62
San Pablo	3.270	6,81
Barrios Rurales	2.812	5,86
Ciudad	48.011	0

CMSS Barrios rurales	Solicitudes registradas	%
Alfocea	9	0,02
Casetas	1.303	2,71
Garrapinillos	438	0,91

Juslibol	86	0,18
La Cartuja	141	0,29
Montañana	236	0,49
Monzalbarba	190	0,40
Movera	153	0,32
Peñaflor	47	0,10
San Juan de Mozarrifar	85	0,18
San Gregorio	31	0,06
Torrecilla de Valmadrid	0	0,00
Venta del Olivar	79	0,16
Villarrapa	14	0,03
Total	2.812	5,86

2.2.3. GESTIÓN POR CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.

En el siguiente cuadro se refleja la distribución de las ayudas de urgencia gestionadas en el año por cada barrio de la ciudad. La información expuesta por cada uno de los centros es la siguiente:

- Tramitadas: N.º de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada CMSS
- Concedidas: N.º de ayudas concedidas por centro, incluyendo el importe total de las ayudas que han sido pagadas en el periodo y el porcentaje que suponen sobre el total de ayudas tramitadas y su importe medio.
- Denegadas. Número de ayudas denegadas en el periodo y su porcentaje sobre el total de las tramitadas.
- No resueltas. Se agrupan bajo este epígrafe las ayudas cuyo trámite no se ha culminado por diferentes causas: anulación, archivo, pendientes de completar documentación o en trámite.

CMSS	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Actur	1.302	1.183	90,86	313.578	265,07	98	7,53	21	1,61
Arrabal	1.606	1.479	92,09	445.478	301,20	78	4,86	49	3,05
Centro	2.421	2.298	94,92	687.015	298,96	47	1,94	76	3,14
Delicias 1	3.928	3.642	92,72	1.128.081	309,74	236	6,01	50	1,27
Delicias 2	3.935	3.605	91,61	1.168.031	324,00	262	6,66	68	1,73
Universidad	1.409	1.345	95,46	415.928	309,24	45	3,19	19	1,35

Casablanca	1.959	1.854	94,64	561.481	302,85	24	1,23	81	4,13
La Almozara	1.445	1.426	98,69	444.799	311,92	13	0,90	6	0,42
La Jota	1.513	1.478	97,69	454.300	307,37	11	0,73	24	3,6
Santa Isabel	667	642	96,25	208.630	324,97	13	1,95	12	1,8
Torrero	1.909	1.798	94,19	600.017	333,71	85	4,45	26	1,36
Las Fuentes	3.247	2.527	77,83	833.611	329,88	618	19,03	102	3,14
San Jose	4.175	3.883	93,01	1.178.357	303,47	211	5,05	81	1,94
Oliver	5.513	5.238	95,01	1.692.428	323,11	184	3,34	91	1,47
Valdefierro	896	721	80,47	216.226	299,90	155	17,30	20	2,23
Miralbueno	424	399	94,10	124.087	310,99	10	2,36	15	3,54
La Magdalena	5.580	5.470	98,03	1.603.196	293,09	57	1,02	53	0,95
San Pablo	3.270	3.085	94,34	948.758	307,54	117	3,58	68	2,08
Barrios Rurales	2.812	2.683	95,41	820.571	305,84	60	2,13	69	2,45
Total	48.011	44.756	93,22	13.844.572	309,33	2.324	4,84	931	1,94

CMSS Barrios Rurales	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Alfocea	9	8	88,89	2.865	358,13	0	0,00	1	11,11
Casetas	1.303	1.254	96,24	391.186	311,95	18	1,38	31	2,38
Garrapinillos	438	424	96,80	136.139	321,08	6	1,37	8	1,83
Juslibol	86	81	94,19	23.121	285,44	4	4,65	1	1,16
La Cartuja	141	129	91,49	36.382	282,03	6	4,26	6	4,26
Montañana	236	228	96,61	67.154	294,54	7	2,97	1	0,42
Monzalbarba	190	175	92,11	49.710	284,06	7	3,68	8	4,21
Movera	153	145	94,77	38.313	264,23	3	1,96	5	3,27
Peñaflor	47	43	91,49	10.588	246,23	3	6,38	1	2,13
San Juan	85	76	89,41	22.481	295,80	4	4,71	5	5,88
San Gregorio	31	28	90,32	8.557	305,61	2	6,45	1	3,23
T. de Valmadrid	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
Venta del Olivar	79	78	98,73	28.007	359,06	0	0,00	1	1,27
Villarrapa	14	14	100,00	6.068	433,43	0	0,00	0	0
Total	2.812	2.683	95,41	820.571	305,84	60	2,13	69	2,45

2.3 SÍNDROME DE DIÓGENES

El síndrome de Diógenes describe un patrón de conducta caracterizado fundamentalmente por un extremo abandono del autocuidado, tanto en la higiene como en la alimentación y la salud (viviendo en condiciones higiénicas insalubres), acumulación de basuras y objetos inservibles, autonegligencia, marcado aislamiento social y sin conciencia de enfermedad.

En el caso de haber razones fundadas de tratarse de Diógenes y no conseguir la autorización y participación de la persona, se solicita orden judicial para acceder al domicilio; mientras se realizan las tareas de limpieza/desinfección de la vivienda, dado el caso, hay que determinar dónde alojarle temporalmente. Una vez recibida la resolución judicial, se comunicará al usuario que, por orden judicial, se va a proceder a realizar la limpieza de la vivienda. Y, se informa a la Secretaría de la jefatura de servicio, el día y hora que se va a proceder al objeto de coordinar a los diferentes servicios que tienen que intervenir: policía, salud pública y limpieza pública. Por previsión, también se cita al cerrajero.

A lo largo del año 2023 se intervino en 17 domicilios. Cinco de estas intervenciones se realizaron por auto o autorización judicial de entrada al domicilio.

CMSS	Con autorización de la persona	Con auto judicial	Total Casos atendidos
Actur	0	1	1
Arrabal	0	1	1
Centro	0	0	0
Delicias 1	4	1	5
Delicias 2	0	1	1
La Almozara	0	0	0
La Jota	0	0	0
Santa Isabel	0	0	0
La Magdalena	0	0	0
Las Fuentes	2	0	2
Oliver	0	0	0
Valdefierro	0	0	0
Miralbueno	0	0	0
Barrios Rurales	0	0	0
San José	2	0	2
San Pablo	2	1	3
Torrero	0	0	0
Universidad	1	0	1
Casablanca	1	0	1
Total	12	5	17

3. PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

Este programa se sitúa dentro de la estructura organizada de los Centros de Servicios Sociales como recurso específico adecuado para intervenir en los procesos de incorporación social de las personas en situación riesgo y/o exclusión social. Tiene como finalidad prevenir y frenar el desarrollo de aquellos factores que propician esa situación de desventaja o desigualdad.

A través de itinerarios de inclusión se promueven intervenciones dirigidas a abordar estas situaciones de exclusión y/o riesgo social y a apoyar los procesos de desarrollo personales, grupales y comunitarios.

Basado en el reconocimiento del derecho a una relación de ayuda y a una atención social personalizada (además del derecho de acceso a la protección social), se establece un acompañamiento social dirigido a:

- La atención de necesidades, acceso a recursos y dispositivos sociales.
- Atenciones de promoción personal (apoyo emocional, educativo y relacional) fortaleciendo la autonomía y mejora de la persona.
- Acciones de recuperación del vínculo social de la persona y de esta con sus redes.

A continuación se exponen los expedientes de SSC que durante 2023 estaban incluidos en el Programa de Prevención e Inclusión y en los que se ha llevado a cabo un acompañamiento social diseñado desde un proceso proactivo, de reducción de daños, de desarrollo de potencialidades y capacidades de la persona para posibilitar una mejora en su situación personal y social:

CMSS	EXPEDIENTES ACTIVOS	EXPEDIENTES PPI	%
Actur	3.890	640	16,45
Arrabal	6.223	893	14,35
Centro	5.388	300	5,57
Delicias 1	10.905	1.488	13,65
Delicias 2	7.889	844	10,70
Universidad	5.259	427	8,12
Casablanca	3.237	507	15,66
La Almozara	3.900	255	6,54
La Jota	3.336	285	8,54
Santa Isabel	1.008	88	8,73
Torrero	6.522	998	15,30
Las Fuentes	8.278	980	11,84
San Jose	10.651	1.279	12,01
Oliver	3.898	1.206	30,94
Valdefierro	1.560	311	19,94
Miralbueno	902	90	9,98
La Magdalena	3.982	1.118	28,08
San Pablo	4.937	2.042	41,36

Barrios Rurales	2.955	393	13,30
TOTAL Ciudad	94.720	14.144	14,93
	EXPEDIENTES ACTIVOS	EXPEDIENTES PPI	%
CMSS Barrios Rurales			
Alfocea	11	1	9,09
Casetas	967	182	18,82
Garrapinillos	471	85	18,05
Juslibol	135	15	11,11
La Cartuja	190	14	7,37
Montañana	327	22	6,73
Monzalbarba	235	22	9,36
Movera	202	19	9,41
Peñaflor	106	10	9,43
San Juan Mozarrifar	146	9	6,16
San Gregorio	52	4	7,69
Torrecilla Valmadrid	3	0	0,00
Venta del Olivar	84	6	7,14
Villarrapa	26	4	15,38
Total	2.955	393	13,30

3.1. PRESTACIONES ECONÓMICAS PERIÓDICAS ORIENTADAS A LA INCLUSIÓN SOCIAL

Los Centros Municipales de Servicios Sociales, de acuerdo a la valoración de la situación realizada a las personas atendidas, gestionan una serie de prestaciones económicas dirigidas a procurar el apoyo básico en el desarrollo de un proceso de inclusión social, en el caso de precisarlo, o para prevenir deterioros en su situación que propicien procesos de exclusión social.

3.1.1 INGRESO MÍNIMO VITAL

El 1 de junio de 2020 se publicó Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que establece el Ingreso Mínimo Vital; una prestación dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que vivan solas o integradas en una unidad de convivencia, cuando se encuentren en una situación de vulnerabilidad por carecer de recursos económicos suficientes para la cobertura de sus necesidades básicas.

La complejidad de la realidad de las personas potenciales beneficiarias de la prestación ha requerido de la participación de los servicios sociales. Con la aprobación del Real Decreto-ley 3/2021, el 2 de febrero, se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y económico; a partir de ese momento y a unos determinados supuestos, se requiere un certificado expedido por los servicios sociales competentes para acreditar el riesgo de exclusión social.

En relación con estas modificaciones normativas y los certificados de Servicios Sociales que deben acompañar algunas de las solicitudes del IMV, la corporación local de Zaragoza ha establecido una coordinación interna con el Instituto Nacional de la Seguridad Social relativo a los certificados que deben acompañar para poder resolver y verificar los requisitos del IMV, conforme a la Ley 19/2021, por la que se establece el Ingreso Mínimo Vital, remitiendo los expedientes que cumpliendo el resto de requisitos están pendientes de resolver a la espera de los correspondientes certificados de Trabajadores Sociales.

Con este procedimiento se garantiza la incorporación de los citados certificados a todos los expedientes del IMV que lo precisen para la resolución de la prestación (certificados iniciales) o para su mantenimiento (certificados de revisión anual).

Los datos relativos a los certificados iniciales y de revisión anual emitidos desde los CMSS en 2023 para el IMV son los siguientes

CMSS	Certificados iniciales	Certificados revisión anual			Total
	2023	2021	2022	Total Acumulados	2023
Actur	11	7	10	17	28
Arrabal	21	6	7	13	34
Centro	17	15	10	25	42
Delicias 1	48	36	28	64	112
Delicias 2	44	34	31	65	109
Universidad	14	6	12	18	32
Casablanca	6	4	6	10	16
La Almozara	22	14	13	27	49
La Jota	11	5	9	14	25
Santa Isabel	4	2	0	2	6
Torrero	30	9	16	25	55
Las Fuentes	30	32	32	64	94
San Jose	47	25	27	52	99
Oliver	10	5	23	28	38
Valdefierro	5	3	2	5	10
Miralbueno	0	0	1	1	1
La Magdalena	39	25	18	43	82
San Pablo	44	31	20	51	95
Barrios Rurales	17	10	9	19	36
Ciudad	420	269	274	543	963

CMSS Barrios Rurales	Certificados iniciales	Certificados revisión anual			Total
	2023	2021	2022	Total Acumulados	2023
Alfocea	0	0	0	0	0
Casetas	12	4	1	5	17
Garrapinillos	2	1	1	2	4
Juslibol	2	2	1	3	5
La Cartuja	0	0	2	2	2
Montañana	0	0	1	1	1
Monzalbarba	1	0	0	0	0
Movera	0	1	0	1	1
Peñaflor	0	2	1	3	3
San Juan Mozarrifar	0	0	2	2	2
San Gregorio	0	0	0	0	0
Torrecilla Valmadrid	0	0	0	0	0
Venta del Olivar	0	0	0	0	0
Villarrapa	0	0	0	0	0
Total	17	10	9	19	35

3.1.2 PRESTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL INGRESO MÍNIMO VITAL

El Gobierno de Aragón aprobó por el Decreto 161/2021, de 13 de octubre, la Prestación aragonesa Complementaria a del Ingreso Mínimo Vital (PACIMV).

Esta prestación se subdivide, en dos prestaciones diferenciadas e incompatibles:

- *Prestación Aragonesa*: prestación de carácter económico para unidades de convivencia que no cumplen requisitos para el acceso al Ingreso Mínimo Vital, PACIMV. Se solicita en los Centros de Servicios Sociales municipales o comarcales.
- *Complemento Económico para titulares del Ingreso Mínimo Vital*, ICSS. Se solicita a través de la web del Gobierno de Aragón.

Las personas beneficiarias de la Prestación Aragonesa son las recogidas en el artículo 3.2 del Decreto 161/2021, de 13 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital establecida por la Ley 3 / 2021, de 20 de mayo, en concreto las descritas en 6 únicas modalidades:

- Jóvenes entre 18 y 22 años procedentes de Protección de Menores.
- Protección Internacional.

- Mujeres Víctimas Violencia.
- Menores emancipados que tengan a su cargo personas con discapacidad o en situación de dependencia.

Según lo establecido en normativa, la solicitud de la Prestación Aragonesa se formula exclusivamente por medios telemáticos y desde los Centro de Servicios Sociales a través de una aplicación informática que el IASS ha habilitado al efecto. Esta aplicación informática realiza una serie de controles automáticos que impiden la grabación de aquellas solicitudes que incumplen los requisitos objetivos, que no admiten margen de interpretación. Por tanto se exponen las solicitudes registradas en el aplicativo de forma acumulada:

C.M.S.S.	Trámite	Nómina	Suspendida /Extinguida	Denegada/ Archivada/	TOTAL
Actur	0	4	0	2	6
Arrabal	0	4	1	1	6
Centro	1	0	1	4	6
Delicias1	0	4	0	0	4
Delicias 2	0	2	0	8	10
Universidad	0	0	4	1	5
Casablanca	0	0	0	1	1
La Almozara	0	2	6	2	10
La Jota	0	0	0	1	1
Santa Isabel	0	0	0	1	0
Torrero	0	1	0	3	4
Las Fuentes	0	2	1	6	9
San Jose	0	3	1	10	14
Oliver	0	8	5	5	18
Valdefierro	0	0	0	0	0
Miralbueno	0	1	0	1	2
La Magdalena	0	7	1	11	19
San Pablo	0	4	1	0	5
Barrios Rurales	0	1	0	3	4
Total	1	43	21	60	124

A continuación se desglosan los datos de las solicitudes tramitadas durante el 2023:

C.M.S.S.	Trámite	Nómina	Suspendida/ Extinguida	Denegada/ Archivada/	TOTAL 2023
Actur	0	0	0	1	1
Arrabal	0	0	0	0	0
Centro	1	0	0	2	3
Delicias1	0	1	0	0	1
Delicias 2	0	0	0	0	0
Universidad	0	0	0	0	0
Casablanca	0	0	0	0	0
La Almozara	0	0	0	1	1
La Jota	0	0	0	0	0
Santa Isabel	0	0	0	0	0
Torrero	0	0	0	0	0
Las Fuentes	0	0	0	2	2
San Jose	0	0	0	0	0
Oliver	0	3	0	0	3
Valdefierro	0	0	0	0	0
Miralbueno	0	0	0	0	0
La Magdalena	0	2	0	1	3
San Pablo	0	0	1	0	1
Barrios Rurales	0	1	0	1	2
Total	1	7	1	8	17

3.1.3 AYUDA DE INTEGRACIÓN FAMILIAR

Las Ayudas de Integración Familiar son prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales de carácter esencial y carácter periódico que tienen por objeto el mantenimiento de la unidad de convivencia con menores de edad a cargo, evitando el internamiento de estos en centros especializados o la adopción de medidas externas de protección y vinculadas a un programa familiar de atención social. Desde 2018 los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza asumen su gestión en el termino municipal. A través de la red de CMSS donde se hace la recepción de solicitudes, y la tramitación de los expedientes al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución.

Como consecuencia de la aparición del IMV y hasta la creación de la Prestación Aragonesa Complementaria, la Subdirección de Prestaciones del IASS realizó prórrogas automáticas en las Ayudas de Integración Familiar.

Tras la aprobación de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el Ingreso Mínimo Vital y la entrada en vigor del nuevo Complemento de Ayuda para la Infancia (API), se inicia un nuevo proceso de re-ordenación de la Ayuda de Apoyo a la Integración Familiar autonómica, regulada por el Decreto 191/2017, de 28 de noviembre, del Gobierno de Aragón.

A continuación se exponen las cifras registradas en la red centros municipales de servicios sociales de los expedientes activos de AIF por CMSS

CMSS	ACTIVOS
Actur	8
Arrabal	31
Centro	35
Delicias 1	50
Delicias 2	31
Universidad	20
Casablanca	49
La Almozara	19
La Jota	10
Santa Isabel	9
Torrero	14
Las Fuentes	40
San Jose	49
Oliver	58
Valdefierro	18
Miralbueno	8
La Magdalena	18
San Pablo	42
Barrios Rurales	16
TOTAL Ciudad	525
CMSS Barrios Rurales	ACTIVOS
Alfocea	0
Casetas	3
Garrapinillos	4
Juslibol	0
La Cartuja	4
Montañana	2
Monzalbarba	0
Movera	0
Peñaflor	0
San Juan Mozarrifar	1

San Gregorio	0
Torrecilla Valmadrid	0
Venta del Olivar	1
Villarrapa	1
Total	16

Total 2023	
N.º Nuevas Altas de Ayudas de Integración Familiar	121
N.º Bajas de Ayuda de Integración Familiar	248

3.2 PROGRAMAS DE INCLUSIÓN

3.2.1 PROGRAMA DE APOYO A LA FAMILIA.

El objetivo del programa es ayudar a las familias para que puedan cumplir las funciones que permitan a sus miembros un desarrollo adecuado cuando por diversos factores: sociales, psicológicos, económicos... no puedan desempeñarlas por sus propios medios. Va destinado a familias con menores de 18 años que se encuentran en una de estas situaciones:

- En proceso de socialización inadecuado y poco estimulante que incide en la competencia social de los menores, haciéndola deficitaria y colocando a éstos en situación de riesgo.
- Socializadas desde estilos de vida marginales que suponen, para sus miembros y en especial para los menores, una situación de alto riesgo en su proceso de desarrollo integral y una conflictividad con las pautas establecidas socialmente.
- En crisis, provocadas por acontecimientos externos o de ciclo evolutivo familiar, que implican dificultades en el desarrollo de los menores inmersos en la misma.

Desde los CMSS, se llevaron a cabo acciones de apoyo y seguimiento educativo a las familias, desarrollando sus capacidades y habilidades necesarias para enfrentarse de manera adecuada a sus problemas sin tener que depender sistemáticamente de los Servicios Sociales.

Distinguiremos los dos tipos de intervenciones familiares que se pueden realizar, en función de la temporalidad que se establezca desde el equipo de valoración:

Tipo 1 INTERVENCIÓN FAMILIAR.

Tipo 2 INTERVENCIÓN FAMILIAR BREVE.

DATOS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR TIPO 1

- ➔ **N.º Familias estudiadas en 2023:** Se obtendrán de los distintos expedientes que han tenido intervención abierta por estudio de PAF en el año correspondiente.
- ➔ **Casos Nuevos PAF anuales 2023:** Se obtendrán de los distintos expedientes que han tenido alta de PAF en el año correspondiente.
- ➔ **N.º Familias en alta 2023:** Se obtendrán de los distintos expedientes que tienen intervención de PAF abierta y su estado es alta durante el año correspondiente.
- ➔ **N.º Familias en baja 2023:** Se obtendrán de los distintos expedientes que han tenido intervención de PAF abierta y su estado es baja durante el año correspondiente.
- ➔ **N.º menores en alta (distinguiendo niño/niña):** Se obtendrán el n.º de menores de los distintos expedientes que tienen intervención de PAF abierta y en estado alta durante el año correspondiente.

Las cifras relativas a las familias con los que se ha trabajado en este programa a lo largo del 2023 en los diferentes Centros Municipales de Servicios Sociales son los siguientes:

C.M.S.S.	Solicitudes PAF Estudiadas	PAF Casos Nuevos	PAF Alta	PAF Baja	Menores en PAF		
					Niños	Niñas	Total
Actur	12	9	11	0	10	10	20
Arrabal	9	7	9	10	19	24	43
Centro	11	5	9	3	6	7	13
Delicias 1	11	8	7	10	18	7	25
Delicias 2	16	9	17	10	12	17	29
Universidad	43	9	8	4	8	3	11
Casablanca	31	6	9	10	5	9	14
La Almozara	9	7	9	1	14	9	23
La Jota	8	3	6	3	11	13	24
Santa Isabel	1	1	1	0	1	2	3
Torrero	2	0	5	2	5	5	10
Las Fuentes	7	8	17	9	17	17	34

San José	14	8	11	6	11	13	24
Oliver	6	6	12	6	7	9	16
Valdefierro	0	1	2	5	1	3	4
Miralbueno	1	0	1	1	3	0	3
La Magdalena	9	5	11	8	2	4	6
San Pablo	11	8	26	9	27	26	53
Barrios Rurales	5	5	13	7	14	14	28
Total	206	105	184	104	191	192	383

C.M.S.S. Rurales	Solicitudes PAF Estudias	PAF Casos Nuevos	PAF Alta	PAF Baja	Menores en PAF		
					Niños	Niñas	Total
Alfocea	0	0	0	0	0	0	0
Casetas	3	2	7	4	7	9	16
Garrapinillos	1	1	2	1	2	1	3
Juslibol	0	0	0	0	0	0	0
La Cartuja	0	0	0	0	0	0	0
Montañana	1	1	2	1	2	4	6
Monzalbarba	0	1	1	0	1	0	1
Movera	0	0	0	0	0	0	0
Peñaflor	0	0	0	0	0	0	0
San Juan Mozarrifar	0	0	1	1	2	0	2
San Gregorio	0	0	0	0	0	0	0
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0	0	0	0	0
Venta del Olivar	0	0	0	0	0	0	0
Villarrapa	0	0	0	0	0	0	0
Total	5	5	13	7	14	14	28

DATOS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR BREVE TIPO 2

Son intervenciones que buscan afrontar dificultades y/o déficits en el núcleo familiar con objetivos educativos, de apoyo y de cambio. Están limitadas tanto en el tiempo, con una duración predeterminada de uno a tres meses, como en los objetivos. No son actuaciones integrales que abordan todas las áreas familiares, tampoco son puntuales ni reducidas a meras gestiones

administrativas.

Están dirigidas a aquellas familias que por sus necesidades concretas y/o circunstancias específicas tales como resistencias a una intervención sostenida en el tiempo, a la presencia del educador en el domicilio, o porque se requieren unos tiempos menores se pueden atender de una forma más ágil y acotada.

- ➔ **N.º Familias en intervención breve durante el 2023:** Se obtendrán de los distintos expedientes que han tenido intervención de PAF breve, cuya fecha entre su alta y su baja está comprendida en el año correspondiente y no haya sido superior a 3 meses.

C.M.S.S.	PAF Breve	Menores en PAF Breve		
		Niños	Niñas	Total
Actur	0	0	0	0
Arrabal	0	0	0	0
Centro	5	1	2	3
Delicias 1	0	0	0	0
Delicias 2	0	0	0	0
Universidad	0	0	0	0
Casablanca	0	0	0	0
La Almozara	1	1	3	4
La Jota	2	3	2	5
Santa Isabel	0	0	0	0
Torrero	0	0	0	0
Las Fuentes	0	0	0	0
San José	2	2	0	2
Oliver	16	14	11	25
Valdefierro	0	0	0	0
Miralbueno	0	0	0	0
La Magdalena	0	0	0	0
San Pablo	2	3	3	6
Barrios Rurales	0	0	0	0
Total	28	24	21	45

3.2.2 ITINERARIOS DE INCLUSIÓN

A) Servicio de Itinerarios Individualizados de Inclusión Sociolaboral

Este servicio consiste en un conjunto de actuaciones técnicas que tienen como objetivo la mejora de la inclusión socio-laboral de personas usuarias de los Servicios Sociales Municipales, para las que estas actuaciones pueden favorecer una inserción normalizada posterior en el mercado de trabajo y por extensión una mejora en su inclusión social.

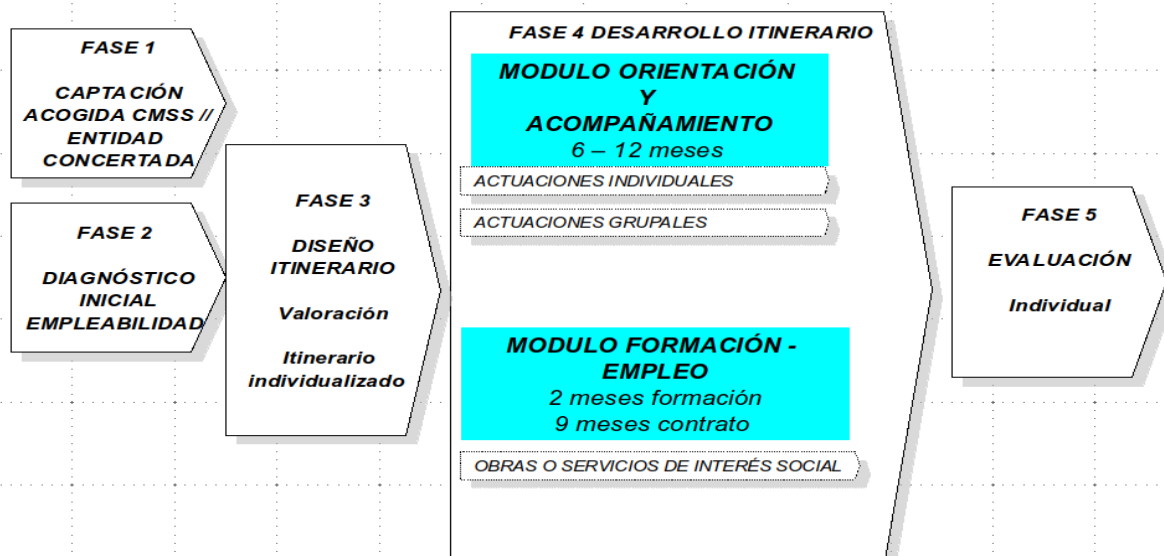
Este servicio actualmente se desarrolla en las zonas de la ciudad que dadas sus condiciones socioeconómicas específicas cuentan con planes integrales de actuación y en las que confluyen varios Centros Municipales: San Pablo, Magdalena, Arrabal, La Jota, Centro y Oliver.

Se dirige a sus residentes de entre 18 a 65 años con una intervención social abierta en Servicios Sociales Comunitarios y que presentan factores de exclusión social. Son personas en situación de exclusión social con muy bajos niveles de empleabilidad que requieran de un proceso de acompañamiento social, formativo y, en su caso, una experiencia de trabajo real que les permita recuperar su autonomía personal de cara a su posterior acceso al mercado de trabajo normalizado.

La denominación de Servicios de Itinerario individualizado de inclusión socio-laboral refleja que, en todo momento, la intervención se abordará como proceso que se realizará conjuntamente con la persona, fomentando su participación activa y potenciando su autonomía.

Definir el itinerario como personalizado implica, en primer lugar, partir de la realidad de la propia persona, teniendo en cuenta sus características, experiencia, demandas, necesidades y expectativas profesionales.

ITINERARIO INDIVIDUALIZADO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL



RESUMEN DE ACTUACIONES EN 2023

 ITINERARIO INDIVIDUALIZADO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL
 CMSS SAN PABLO-CMSS LA MAGDALENA-CMSS ARRABAL-CMSS LA JOTA-CMSS CENTRO

FASE 1 DETECCIÓN Y SELECCIÓN

Personas derivadas	76	
Personas que rechazan	6	

FASE 2 DIAGNÓSTICO INICIAL

N.º Entrevista realizadas	76	
---------------------------	----	--

FASE 3 DIAGNÓSTICO DE EMPLEABILIDAD, DE OFICIO Y DISEÑO ITINERARIOS

Diagnósticos Empleabilidad	50	
Diagnósticos Oficio	109	

FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS Módulo orientación y acompañamiento		
N.º personas incorporadas	17	
Diagnósticos Empleabilidad	17	
Diseño de Itinerarios	17	
Perfil grupo	Mujeres	11
	Hombres	6
	Edad	Entre 29 a 57 años
	Nacionalidad Española	12
FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOSMódulo Formación Empleo		
N.º personas contratadas	50	47 personas incorporadas desde el 6 de septiembre al 5 de octubre y 3 personas en los días 16, 26 y 30 de octubre.
Perfil grupo	Mujeres	27
	Hombres	23
	Edad	Entre 22 a 61 años
	Nacionalidad Española	20
	Nacionalidad Extranjera	30

Del 1 de septiembre 2023 al 4 de octubre se realizó la fase de preparación de la formación, de los diagnósticos, y de los módulos formativos a impartir.

Del 5 al 31 de octubre se llevo a acabo la formación en los oficios y los diagnósticos.
Del 1 de noviembre al 31 de diciembre se continuó con formación en los oficios y se inician las actuaciones en obra real.

Entre los días del 6 al 10 de noviembre, se imparte el Taller de solicitud de Vida Laboral online, solicitud de clave permanente, actualización de contraseña del correo electrónico, 2 horas/50 participantes, repartidos en cinco grupos.

OBRAS REALIZADAS HASTA EL MOMENTO:

Se han realizado actuaciones en 2 viviendas y 89 fachadas (54 de ellas en la Calle Boggiero, y 35 en la Calle Armas).

ITINERARIO INDIVIDUALIZADO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL CMSS OLIVER		
FASE 1 DETECCIÓN Y SELECCIÓN		
Personas derivadas	46	
Personas que rechazan	3	
FASE 2 DIAGNÓSTICO INICIAL		
N.º Entrevista realizadas	36	
FASE 3 DIAGNÓSTICO DE EMPLEABILIDAD, DE OFICIO Y DISEÑO ITINERARIOS		
Diagnósticos Empleabilidad		
Diagnósticos Oficio		
FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS Módulo orientación y acompañamiento		
N.º personas incorporadas	18	
Diagnósticos Empleabilidad		
Diseño de Itinerarios	20	
Perfil grupo	Mujeres	13
	Hombres	5
	Edad	Entre 18 y 60 años
	Nacionalidad Española	14
	Nacionalidad Extranjera	4
FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS Módulo Formación Empleo		
N.º personas contratadas	20	
Perfil grupo	Mujeres	11
	Hombres	9
	Edad	Entre 20 a 54 años
	Nacionalidad Española	10
	Nacionalidad Extranjera	1

Los diagnósticos desarrollados en un inicio, en la fase del proceso de selección, han sido casos puntuales. Ante la necesidad de profundizar en la entrevista con cada participante, y poder detectar con detalle muchos de los ítems del diagnóstico de empleabilidad, se realizaron tutorías en octubre para elaborarlos.

En el caso de los diagnósticos de oficio, se realizó un ejercicio en el aula por parte del equipo de taller para obtener información de conceptos previos de los participantes en materia de albañilería y pintura. Posteriormente, tras el mes de formación realizada, se hizo el diagnóstico de oficio, valorando la información obtenida por dicho ejercicio inicial y la puesta en marcha de ejercicios prácticos durante todo el mes. Todo ello gracias a la información observada por responsable y monitores de taller.

Fase 4: Desarrollo del módulo y los itinerarios

- ✓ Día 2/10/2023: se comunica a los participantes su selección y confirmación en el programa.
- ✓ Día 4/10/2023: inicio del programa, con la fase de formación (cuestiones de cohesión grupal, formación específica teórica y práctica en albañilería y pintura)
- ✓ Día 30/10/2023: se proporciona una sesión en materia laboral con la responsable de Recursos Humanos de Fundación Adunare.
- ✓ Día 02/11/2023: primer día de trabajo. Fase de empleo.
- ✓ Días 9,10,13 y 14 sesiones de actividad espacial con el curso de PRL (20h).
- ✓ Día 13/12/2023: 1º Taller de habilidades personales_DAPO (2,5h. / 10 participantes)
- ✓ Día 20/12/2023: 1º Taller de habilidades personales_DAPO (2,5h. / 8 participantes)

Obras realizadas hasta el momento: 6 actuaciones

ACTUACION	INICIO	FIN	Nº P.	OBSERVACIONES
(COD.23.5) Pintura interior y exterior del centro comunitario del barrio Oliver (Derivación PIBO)	15/12/23	15/12/23	20	Trabajo por fases. Se comienza pintando la valla exterior del centro y se irá adquiriendo poco a poco diversas tareas que ejecuten la totalidad de la obra.
(COD. 23.17) Pintura del hall del centro cívico Manuel Vazquez (Derivación PIBO)	14/12/23	14/12/23	3	Pintura en blanco de la zona de la entrada

(COD.23.14) Pintura Biblioteca municipal del barrio Oliver "Vientos del pueblo" (Derivación PIBO)	28/11/23	15/12/23	14	Pintura de las diferentes salas que conforman la biblioteca municipal. Espacios comunes como pasillos, hall, sala de préstamo y de estudio, despacho directora, entre todos. Todo ello en color blanco, exceptuando sala infantil que se combina el blanco con toques de color, adaptado al público al que va dirigido.
(COD.23.1): Pintura Centro Cívico Manuel Vázquez Guardiola: Pasillo primera planta del Edificio (Derivación PIBO)	23/11/23	27/11/23	7	Realización de la pintura del pasillo Primera Planta del Centro Cívico Manuel Vázquez Guardiola.
(COD.23.12): AULA 1: Calle Pilar Aranda Nº24 (Derivación PIBO)	22/11/23	14/12/23	7	Realización del alicatado de la pared Aula 1 e instalación del mobiliario correspondiente.
(COD.23.7) PINTURA: Calle Pilar Aranda Nº24 (Derivación PIBO)	02/11/23	27/11/23	20	Realización de la pintura del Edificio del Espacio Oliver: Todas las paredes y techos del espacio interior, puertas y radiadores.

B) Protocolo interno coordinación Empresas de Inserción

En enero del 2023 se inicia la colaboración para mejorar la coordinación y el trabajo en común entre servicios sociales comunitarios y empresas de inserción.

Se realiza sobre dos acciones eje:

- Prospección en los servicios sociales de base para obtener información acerca de cuestiones que considerarían de interés tener información respecto a los perfiles de las personas trabajadoras, o de las empresas de inserción, etc.
- Jornada de networking, o taller de trabajo conjunta entre las empresas de inserción y las personas trabajadoras en los servicios sociales de base del Ayuntamiento para mejorar las relaciones y el conocimiento mutuo.

A continuación, se presentan las reflexiones que se generaron en la Jornada de trabajo realizada el 21 de noviembre del 2023, entre los Centros Municipales de Servicio Social (CMSS) y las Empresas de Inserción (EIS) en la que participaron 45 a 50 personas de los CSS y 20 personas de las EIS.

Objetivos:

- En la estandarización de los procesos de manera que sean sencillos, que aporten inmediatez y homogeneizar la información.
- Estandarizar la devolución de información a las entrevistas realizadas.
- Mejorar los canales de comunicación.
- Facilitar a los servicios públicos la selección de candidatos.

Las mejoras planteadas a desarrollar a partir del 2024:

- Información de las ofertas laborales y de los perfiles:
 - Difusión de las ofertas laborales así como de los perfiles profesionales más habituales requeridos por las empresas de inserción.
 - Normalizar el proceso de difusión de las ofertas.
 - Estandarizar la comunicación de los Centros Municipales con las Els. Devolución de la información. Feedback.
 - Requisitos mínimos necesarios para poder presentar candidatos.
- Respecto a la selección de candidatos y al acompañamiento:
 - Mejorar la definición del perfil.
 - Poder conocer con mayor antelación a las personas candidatas.
 - Tener en cuenta perfiles tanto de trabajadores de inserción, como técnicos de producción.
 - Realizar una retroalimentación al Ayuntamiento sobre el candidato enviado.
 - Visibilizar a las Empresas de inserción, definiendo los sectores económicos de interés y los servicios prestados.

Durante el 2023 se han gestionado varios puestos de trabajo de diferentes empresas de inserción con un resultado total de 61 contrataciones.

EMPRESA DE INSERCIÓN	PUESTO	N.º PERSONAS CONTRATADAS	OBSERVACIONES
INTEGRARDID	Auxiliar SAD	1	
FADE INTEGRA	Operario/a limpieza	1	
FUNDACION REY ARDID	Auxiliar geriatría	1	

TRANVIASER	Peón de almacén	4	
TRANVIASER	Oficial carpintería	1	
CONSOLIDA OLIVER	Peón/a jardinería	8	
CONSOLIDA OLIVER	Peón/a limpieza	3	
CONSOLIDA OLIVER	Peón/a albañilería	1	
TINSER	Peón/a textil	5	
TINSER	Peón/a textil	3	Renovación
A TODO TRAPO ZARAGOZA	Dependiente	6	Inicio itinerario 2023
A TODO TRAPO ZARAGOZA	Conductor/a almacenero/a	2	Inicio itinerario 2024
A TODO TRAPO ZARAGOZA	Conductor/a 1ª	2	Inicio itinerario 2025
A TODO TRAPO ZARAGOZA	Dependiente	6	Renovación 2023
A TODO TRAPO ZARAGOZA	Almacenero/a	5	Renovación 2024
A TODO TRAPO ZARAGOZA	Conductor/a 1ª	2	Renovación 2025
A TODO TRAPO ZARAGOZA	Almacenero/a	1	Renovación 2026
A TODO TRAPO ZARAGOZA	Almacenero/a	1	Contrato sustitucion
INSERCIÓN Y TRABAJO S.L.-INSERTA	Peón/a de confección	2	
INSERCIÓN Y TRABAJO	Peón/a de albañilería	1	

S.L.			
INSERCIÓN Y TRABAJO S.L.	Peón/a de carpintería	2	
INSERCIÓN Y TRABAJO S.L.	Peón/a de aluminio	1	
INSERCIÓN Y TRABAJO S.L.	Peón/a de mantenimiento	2	
TOTAL PERSONAS CONTRATADAS 2023		61	

C) Proyecto Piloto INAEM

La experiencia piloto de "Coordinación entre los Servicios Sociales y los Servicios de Empleo para la mejora de la inserción sociolaboral de las personas en riesgo o situación de exclusión" inicio su andadura en 2019 sobre un documento base en el marco de la Red de inclusión Social (RIS) con el objeto de favorecer una actuación coordinada de ambos servicios. Se solicito a los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento la colaboración de 2 centros municipales para participar activamente en la experiencia de coordinación, colaboración e integración de procesos y acciones. Los CMSS que han participado han sido el CMSS Torrero y el CMSS San Pablo.

Las líneas señaladas en el proyecto son:

1. Mejora de la empleabilidad e incremento de las posibilidades de inserción laboral de los participantes en el proyecto piloto.
2. Acceso al empleo y el mantenimiento en el mercado laboral de personas en situación de riesgo o exclusión social
3. Promoción y aseguramiento de la colaboración y coordinación de profesionales y entidades locales y sociales desde un enfoque integrador

Y los objetivos:

1. Iniciar la elaboración de un sistema de información compartida, con soluciones informáticas que permitan la consulta, el intercambio de datos, la mecanización y el seguimiento de los procesos y acciones. (Valorar aplicación compartida)
2. Priorización de acceso a los recursos sociales y de empleo, simplificación y agilidad de procedimientos.
3. Construcción de "evidencias" salidas a partir de la medición de los resultados del

proyecto piloto que posibiliten la transferencia de buenas prácticas de las metodologías de intervención en el ámbito de la inclusión social.

ENTIDADES IMPLICADAS Y EQUIPOS TECNICOS:

IASS

- o Servicio de coordinación Funcional del sistema: Coordinación y seguimiento del proyecto

INAEM:

- o Servicio de Intermediación: Coordinación y seguimiento del proyecto
- o Oficinas de empleo: en función de los ámbitos geográficos de actuación

ENTIDADES LOCALES:

- o 2 Centros de servicios sociales municipales del Ayuntamiento Zaragoza
- o 1 Centro de Base de servicios sociales comarcales.

CONFORMACIÓN DE LOS EQUIPOS

- o 4 Técnicos de empleo (1 en Compromiso de Caspe, 2 en Centro y 1 en Parque la Memoria)
- o 4 trabajadores/as sociales (1 técnico por centro municipal de referencia seleccionado)
- o 1 técnico/a de coordinación de los desarrollos por cada Organismo.

Este proyecto piloto ha seguido desarrollandose intensamente durante el 2023 requiriendo, entre otras acciones, la realización de 10 reuniones generales celebradas en la Gerencia del Inaem para seguimiento del Piloto por parte de ambas administraciones.

A continuación se exponen los resultados de los itinerarios realizados con las personas derivadas por los CMSS:

	N.º ENTREVISTAS	N.º ITINERARIOS INICIADOS	ALTA LABORAL	EN FORMACIÓN	ALTA DURANTE 2023
CMSS TORRERO	50	20	9	3	6
CMSS SAN PABLO	35	28	11	9	3

3.2.3. COORDINACIÓN VIVIENDA

Sobre este área se trabaja coordinadamente SSC, SSE y Zaragoza Vivienda con los siguientes protocolos de actuación:

Alojamiento Definitivo

- ➔ Protocolo de coordinación para el acceso extraordinario a vivienda social municipal de alquiler.

En 2023 se realizó 1 procedimiento de Acceso Extraordinario a Vivienda Social Municipal, con un total de 6 viviendas adjudicadas a personas o familias atendidas desde los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Alojamiento Temporal

- ➔ Protocolo de Actuación y Acompañamiento al realojo temporal por pérdida de alojamiento en situación de riesgo o en exclusión social. Son objeto de intervención en este protocolo familias con menores, excluidas o en riesgo de exclusión social que por privación de su vivienda por causa de fuerza mayor, esto es, por sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables y sin ningún recurso habitacional a corto plazo para resolver esta situación. Estas familias se encuentran enmarcadas voluntariamente en un Itinerario de Acompañamiento Social orientado a la normalización de la convivencia familiar y al acceso a un alojamiento definitivo.

N.º vivienda	N.º Familias alojadas	N.º menores alojados	N.º Familias nuevas en 2023	N.º de menores nuevos alojados en 2023
22	31	59	14	19

- ➔ Protocolo de coordinación en emergencias residenciales derivadas de siniestros en la vivienda. Son objeto de intervención en este protocolo aquellas situaciones en las que, tras acaecer un siniestro en una vivienda y/o edificio y detectarse una situación de riesgo inminente para las personas que habitan en el mismo, se determine por parte de los técnicos pertinentes del Ayuntamiento de Zaragoza el desalojo de dicha vivienda/edificio debido a las condiciones de no habitabilidad. El objetivo de la intervención será el realojo de las unidades de convivencia afectadas en una vivienda de las gestionadas por Zaragoza Vivienda, bien de forma temporal mientras persistan las circunstancias que impiden la vuelta a la vivienda, bien con carácter definitivo en caso que la situación lo requiera y así sea valorado conjuntamente.

N.º de casos atendidos en 2023	N.º de casos nuevos en 2023
10	4

3.2.4 PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CMSS - UNIDAD DE PROTECCIÓN ANIMAL

En 2021 comenzó el protocolo de coordinación de Servicios Sociales Comunitarios y la Unidad de Protección Animal para contribuir a que los animales de los colectivos más vulnerables tengan una adecuada asistencia sanitaria proporcionando aquellos tratamientos preventivos que fueran declarados obligatorios, así como cualquier tipos de tratamiento veterinario paliativo o curativo que sea esencial para mantener su buen estado sanitario. Se tratara de atender situaciones detectadas y valoradas por Servicios Sociales Comunitarios en las que la falta de ingresos económicos esté dificultando cubrir unas determinadas demandas básicas de sus animales.

En 2023 se han realizado 114 atenciones a animales domésticos (66 perros y 48 gatos).

A continuación se proporcionan las derivaciones por CMSS en 2023

C.M.S.S	N.º Animales
Actur	1
Arrabal	8
Centro	0
Delicias 1	11
Delicias 2	13
Universidad-Casablanca	8
La Almozara	2
La Jota-Sta Isabel	1
Torrero	4
Las Fuentes	13
San Jose	8
Oliver-Valdemoro-Miralbueno	17
La Magdalena	20
San Pablo	5
Barrios Rurales	3
Total	114

En cuanto a las demandas y el tipo de atenciones que se han derivado durante el 2023

DEMANDAS							
ALIMENTACIÓN	CIRUGÍA URGENCIA	ENTREGA TEMPORAL	ENTREGA DEFINITIVA	ESTERILIZACIÓN	OBLIGACIONES	PATOLOGÍA AGUDA	TRATAMIENTO BÁSICO
26	3	9	9	30	6	19	25

TIPO ATENCIONES			
SIN ESPECIFICAR	NORMALES	URGENTES	EXTREMAS
40	43	21	10
DURACIÓN			
PUNTUAL	1 MES	3 MESES	6 MESES
84	3	1	26

4. INFANCIA.

De acuerdo a la Ley 12/2001 de la Infancia y Adolescencia en Aragón, corresponde a las corporaciones locales, a través de los servicios sociales comunitarios, realizar las funciones de prevención, información, promoción y reinserción social en materia de menores.

En el caso de las programas municipales, las actuaciones dirigidas a evitar el riesgo de exclusión y conflicto social y procurar un ejercicio completo de sus derechos se incluyen en el ámbito de la prevención, de la más genérica a la más especializada, tanto en el ámbito comunitario, como en aspectos concretos.

La actividad de los servicios sociales en materia de menores se desarrolla dentro del ámbito señalado en el artículo 84 de la mencionada ley, relativo a las competencias de las Corporaciones Locales.

- a) El seguimiento de la escolarización, con especial atención a la prevención del absentismo escolar.
- b) La promoción de la salud infantil.
- c) El fomento de la inserción social.
- d) La colaboración en la detección de situaciones de riesgo o desamparo.
- e) La prevención de las situaciones de conflicto social.
- f) La colaboración en el seguimiento de la ejecución tanto de las medidas de protección como de las impuestas por los Juzgados de Menores.
- g) El desarrollo de una red de equipamientos y servicios, de base municipal, dirigidos a la atención primaria de la infancia, adolescencia y familia.
- h) La promoción, a través de la planificación urbanística, de un entorno adecuado a las necesidades de los menores.

4.1 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA.

De acuerdo a la ley de infancia y adolescencia, el fomento del disfrute de los derechos por parte de los menores aragoneses es un mandato para todas las administraciones. Las prestaciones que el Ayuntamiento de Zaragoza realiza se recogen en los siguientes contenidos.

4.1.1 TIEMPO LIBRE.

La actividad de los centros de tiempo libre y ludotecas municipales dirigen su intervención socioeducativa a proporcionar y generar alternativas para la ocupación del tiempo libre de la infancia y adolescencia, con objeto de favorecer su desarrollo personal y social y de prevenir situaciones de marginación infantil en la población de 3 a 14 años.

Los datos corresponden al curso escolar 2022-2023, es decir de septiembre del 2022 hasta septiembre del 2023. Por esta razón, aunque se inauguraron varios centros en septiembre del 2023, los datos de asistencia de estos centros no se incluyen en los datos de memoria porque se corresponden con el curso escolar 23-24.

Durante el periodo recogido en esta memoria, han prestado el servicio de centros de tiempo libre y ludotecas un total de 45 centros ubicados en 27 distritos y barrios de la ciudad que mantienen un calendario de atención diario, salvo los incluidos en Ludoteca Ambulante. El servicio ha sido prestado a través de la fórmula de contrato de prestación de servicios. Las entidades adjudicatarias de estos contratos mantienen una plantilla total de 133 educadores, educadoras y/o Técnicos Superiores.

En cuanto a la capacidad de esta red de centros, a lo largo del periodo estudiado, la capacidad máxima de los centros es de 1.863 menores por sesión.

Durante el periodo lectivo del año analizado se han realizado un total de 7.166 sesiones, en las que hubo un total de asistencia de 87.741 chicos y 89.723 chicas, un total de 177.484 menores. Esto supuso una media de asistencia por sesión de 1.019 y una ocupación de los cmtl y ludotecas del 55% por término medio.

En cuanto al período de vacaciones escolares (Navidad, Semana Santa y Verano) en donde los centros de tiempo libre y ludotecas duplican sesiones, abriendo mañana y tarde, las sesiones fueron un total de 3.453 en las que hubo un total de asistencia de 33.906 chicos y 33.261 chicas, un total de 67.167 menores. Esto supuso una media de asistencia por sesión de 30 chicos/as por centro y una ocupación del 41% por término medio.

De forma extraordinaria se realizan diferentes salidas y excursiones. Durante el periodo analizado, se han hecho un total de 2.666 salidas, a las que fueron 24.292 niños y niñas, incluyendo salidas en la ciudad, excursiones y asistencia a piscinas.

Dentro de la programación está previsto realizar lo que se viene en llamar proyectos complementarios, que reúnen los que se realizan en los centros de forma complementaria a las

actividades habituales de los mismos pero de forma igualmente estable en el tiempo y que van dirigidos a la comunidad escolar o al ámbito comunitario.

La red de centros ha llevado a cabo un total de 112 proyectos desarrollados en 1.554 sesiones en las que ha habido una asistencia de 45.236 menores, de los cuales eran 22.959 chicas y 22.277 eran chicos.

Por último, las animaciones y días de actividad especial realizadas han sido 234 en las que han tomado parte 57.572 personas.

CIFRAS GLOBALES

N.º de Centros	N.º de educadores	N.º de plazas por día
45 (*)	133	1.863

(*) 4 de ellos: San Juan, Movera, San Gregorio y Peñaflor forman parte del proyecto conjunto Ludoteca Ambulante

Horario ordinario	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	Ocupación en %
		Niños	Niñas	Total		
CMTL y Ludotecas	7.166	87.741	89.723	177.484	1.019	55 %

Horario en Vacaciones	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	Ocupación en %
		Niños	Niñas	Total		
CMTL y Ludotecas	3.559	34.863	34.141	68.894	948	48 %

Salidas y Excursiones	Número de actividades realizadas				Participación en las actividades N.º Niños/as			
	Salidas Ciudad	Salidas Piscina	Excursiones	Total	Salidas Ciudad	Salidas Piscina	Excursiones	Total
Todos los centros	263	1.296	1.107	2.666	6.999	14.060	3.233	24.292

Proyectos Complementarios	Nº Proyectos	Nº Sesiones	Asistencia		
			Niños	Niñas	Total
Todos los centros	112	1.554	22.277	22.959	45.236

Animaciones	N.º Animaciones	Asistencia total
Todos los centros	234	57.572

DATOS POR CENTROS

	Centro	Barrio	Educadores	Capacidad
1	Voltereta CMTL	Universidad	3	40
2	Voltereta Ludoteca	Universidad	3	40
3	Vendaval CMTL	La Almozara	4	60
4	Capuzón CMTL	Torrero	4	60
5	Capuzón Ludoteca	Torrero	3	36
6	Trébol CMTL	Torrero	4	60
7	Musaraña CMTL	Delicias	4	50
8	El Cuco CMTL	Delicias	3	45
9	El Óvalo Ludoteca	Delicias	3	36
10	Birabolas CMTL	Miralbueno	3	40
11	Birabolas Ludoteca	Miralbueno	2	24
12	Tragaldabas CMTL	Casablanca	3	23
13	Arianta CMTL	Casetas	4	50
14	Gusaramix CMTL	Monzalbarba	3	50
15	Saltapillos CMTL	Garrapinillos	3	45
16	Cantalobos CMTL	Las Fuentes	4	66
17	Escondrecucas Ludoteca	Las Fuentes	3	36
18	El Dado CMTL	San José	4	60
19	La Hormiga Ludoteca	San José	3	36
20	Pandora CMTL	San José	3	44
21	El Chiflo Ludoteca	Centro	3	36
22	Barbol Ludoteca	Actur	3	30
23	Barbol CMTL	Actur	3	36
24	Os Mesaches CMTL	Actur	2	24
25	Sin Mugas CMTL	Actur	3	45
26	Telaraña CMTL	Arrabal	5	81
27	Bolinche Ludoteca	Arrabal	3	27
28	Cometa CMTL	La Jota	3	46
29	A Cotenás Ludoteca	Parque Goya	3	36
30	La Sabina CMTL	Santa Isabel	3	37
31	La Cigüeña CMTL	La Cartuja	3	45
32	Paniporta CMTL	Montañana	3	45
33	Zascandil CMTL	Barrio Jesús	2	24

34	Gamusinos CMTL	Valdefierro	3	45
35	Gamusinos Ludoteca	Valdefierro	2	22
36	Zardacho CMTL	Oliver	3	50
37	Zardacho Ludoteca	Oliver	3	36
38	Gusantina CMTL	La Magdalena	3	45
39	Gusantina Ludoteca	La Magdalena	2	24
40	Cadeneta Ludoteca	San Pablo	3	36
41	Cadeneta CMTL	San Pablo	3	48
	Ludoteca ambulante (*)		3	
42	Ludoteca Ambulante S. Juan	San Juan		36
43	Ludoteca Ambulante Movera	Movera		36
44	Ludoteca Ambulante S. Gregorio	San Gregorio		36
45	Ludoteca Ambulante Peñaflo	Peñaflo	3	36
	TOTAL		133	1.863

* Se presta el servicio de forma rotatoria a lo largo de la semana en los cuatro barrios señalados. Tanto en los barrios de San Juan, Movera y San Gregorio, son los mismos educadores. En Peñaflo son otros tres educadores distintos.

- Actividad ordinaria

En este apartado se incluyen los datos referidos a la asistencia de niños y niñas en el horario habitual de apertura de los centros de tiempo libre y ludotecas, incluidos los sábados y los domingos en aquellos centros que tienen apertura en fin de semana

Centro	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	Ocupación en %	
		Niños	Niñas	Total			
Voltereta CMTL	175	1.085	1.240	2.325	13	33 %	
Voltereta Ludoteca	142	1.167	1.167	2.334	16	46 %	
Vendaval CMTL	171	5.185	3.094	8.279	48	81 %	
Capuzón CMTL	176	3.124	3.062	6.186	35	59 %	
Capuzón Ludoteca	177	1.945	1.462	3.407	19	53 %	
Trébol CMTL	186	2.340	3.043	5.383	29	48 %	
Musaraña CMTL	179	3.809	3.793	7.602	42	93 %	
El Cuco CMTL	177	3.984	3.716	7.700	44	97 %	
El Óvalo Ludoteca	206	2.201	1.328	3.529	17	47 %	
Birabolos CMTL	179	1.517	1.934	3.451	20	43 %	
Birabolos Ludoteca	211	1.771	1.513	3.284	16	65 %	

Tragaldabas CMTL	179	1.266	1.499	2.715	15	66 %
Arianta CMTL	178	1.809	3.338	5.147	21	58 %
Gusaramix CMTL	177	2.417	2.349	4.766	27	60 %
Saltapillos CMTL	178	2.892	3.054	5.946	33	74 %
Cantalobos CMTL	252	5.923	6.973	12.896	51	79 %
Escondecucas Ludoteca	173	2.290	1.925	4.215	24	68 %
El Dado CMTL	177	3.169	3.639	6.808	38	64 %
La Hormiga Ludoteca	177	1.766	2.593	4.359	25	65 %
Pandora CMTL	171	2.563	1.828	4.391	26	58 %
El Chiflo Ludoteca	87	1.339	1.078	2.417	16	45 %
Barbol Ludoteca	136	818	1.472	2.290	12	56 %
Barbol CMTL	130	789	1.332	2.121	12	35 %
Os Mesaches CMTL	193	1.655	1.445	3.100	16	16 %
Sin Mugas CMTL	148	28	20	48	37	76 %
Telaraña CMTL	178	2.949	3.879	6.828	38	47 %
Bolinche Ludoteca	160	1.616	1.229	2.845	18	65 %
Cometa CMTL	189	1.903	2.310	4.213	22	48 %
A Cotenás Ludoteca	155	838	895	1.733	11	31 %
La Sabina CMTL	178	2.157	1.954	4.111	23	63 %
La Cigüeña CMTL	176	1.048	750	1.798	10	28 %
Paniporta CMTL	78	174	388	562	7	30 %
Zascandil CMTL	175	2.095	1.081	3.176	18	76 %
Gamusinos CMTL	178	2.761	2.685	5.446	31	68 %
Gamusinos Ludoteca	213	1.270	1.295	2.565	12	60 %
Zardacho CMTL	176	3.753	3.643	7.396	42	84 %
Zardacho Ludoteca	169	1.936	2.557	4.493	27	74 %
Gusantina CMTL	149	3.449	3.552	7.071	47	104 %
Gusantina Ludoteca	168	1.296	1.512	2.808	17	70 %
Cadeneta Ludoteca	210	1.890	1.568	3.458	16	46 %
Cadeneta CMTL	178	1.424	2.165	3.589	2	45 %
Ludoteca Ambulante S. Juan	22	58	72	130	6	11%
Ludoteca Ambulante Movera	24	69	58	127	5	10%
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	24	50	27	77	3	13%
Ludoteca Ambulante Peñaflores	31	153	206	359	12	32%
TOTAL	7.166	87.741	89.723	177.484	1.019	55 %

- Actividad en Vacaciones Escolares

En este apartado se incluyen los datos referidos a la asistencia de niños y niñas en el horario de fiestas escolares de larga duración: Navidad, Semana Santa y vacaciones de verano. En estos períodos los centros de tiempo libre y ludotecas pasan a duplicar las sesiones abriendo por la mañana y por la tarde.

Centro	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	Ocupación en %
		Niños	Niñas	Total		
Voltereta CMTL	84	279	452	731	9	22 %
Voltereta Ludoteca	84	414	261	675	8	22 %
Vendaval CMTL	92	1.342	792	2.134	23	39 %
Capuzón CMTL	89	1.903	1.464	3.367	38	63 %
Capuzón Ludoteca	98	739	509	1.248	13	35 %
Trébol CMTL	24	358	303	661	28	46 %
Musaraña CMTL	84	1.451	1.313	2.764	38	63 %
El Óvalo Ludoteca	106	957	880	1837	17	48%
El Cuco CMTL	36	793	760	1.553	43	96 %
Birabolos CMTL	90	605	411	1.016	11	25 %
Birabolos Ludoteca	89	327	197	524	6	25 %
Tragaldabas CMTL	91	622	622	1.244	14	59 %
Arianta CMTL	73	1.117	1.409	2.526	35	69 %
Gusaramix CMTL	47	776	734	1.510	32	71 %
Saltapilllos CMTL	55	1.092	941	2.033	37	82 %
Cantalobos CMTL	89	1.790	1.792	3.582	42	63 %
Escondecucas Ludoteca	80	310	315	625	18	22 %
El Dado CMTL	101	1.639	2.151	3.790	38	63 %
La Hormiga Ludoteca	101	909	1.092	2.001	20	56 %
Pandora CMTL	26	587	391	978	38	85 %
El Chiflo Ludoteca	87	1.002	766	1.768	20	56 %
Barbol Ludoteca	87	574	639	1.213	14	46 %
Barbol CMTL	91	718	885	1.603	18	49 %
Os Mesaches CMTL	84	756	756	1.512	18	18 %
Sin Mugas CMTL	38	28	20	48	42	87 %
Telaraña CMTL	98	1.681	1.697	3.378	35	43 %
Bolinche Ludoteca	108	917	961	1.878	17	64 %

Cometa CMTL	94	530	935	1.465	15	43 %
A Cotenás Ludoteca	102	583	622	1.205	12	33 %
La Sabina CMTL	94	878	526	1.404	15	41 %
La Cigüeña CMTL	90	151	89	240	3	6%
Paniporta CMTL	78	174	388	562	7	30%
Zascandil CMTL	53	605	319	924	17	74 %
Gamusinos CMTL	84	583	559	1.142	34	69 %
Gamusinos Ludoteca	119	141	270	231	5	19 %
Zardacho CMTL	90	915	1.229	2.144	24	48 %
Zardacho Ludoteca	90	842	1.070	1.912	21	59 %
Gusantina CMTL	127	2.208	2.097	4.305	34	75 %
Gusantina Ludoteca	128	1.325	1.344	2.739	21	89 %
Cadeneta Ludoteca	89	1.037	715	1.752	20	56 %
Cadeneta CMTL	88	875	1.102	1.977	22	50 %
Ludoteca Ambulante S. Juan	22	58	72	130	6	11%
Ludoteca Ambulante Movera	24	69	58	127	5	10%
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	24	50	27	77	3	13%
Ludoteca Ambulante Peñaflores	31	153	206	359	12	32%
TOTAL	3.559	34.863	34.141	68.894	948	48 %

- Salidas y excursiones

En la siguiente tabla se exponen los datos referidos a las salidas del centro organizadas y la participación infantil en las mismas.

Centro	N.º Salidas ciudad	N.º niños/as participantes Salidas	N.º Salidas Piscina	N.º niños/as participantes Piscina	N.º Excursiones	N.º niños/as participantes Excursiones
Voltereta CMTL	2	77	28	492	0	0
Voltereta Ludoteca	3	32	28	372	0	0
Vendaval CMTL	13	290	28	399	0	0
Capuzón CMTL	9	180	30	644	4	142
Capuzón Ludoteca	12	144	12	85	3	78
Trébol CMTL	4	43	26	385	16	288
Musaraña CMTL	10	361	10	362	3	118

El Cuco CMTL	5	150	18	536	5	170
El Óvalo Ludoteca	6	153	19	334	0	0
Birabolas CMTL	4	80	21	550	2	71
Birabolas Ludoteca	2	29	19	170	3	32
Tragaldabas CMTL	1	18	19	325	4	97
Arianta CMTL	0	0	21	832	2	79
Gusaramix CMTL	1	24	19	335	3	74
Saltapilllos CMTL	3	90	19	561	2	60
Cantalobos CMTL	5	174	10	523	4	697
Escondecucas Ludoteca	11	250	10	233	0	0
El Dado CMTL	1	12	20	256	0	0
La Hormiga Ludoteca	0	0	20	130	3	106
Pandora CMTL	8	223	6	136	5	167
El Chiflo Ludoteca	11	324	2	39	0	0
Barbol Ludoteca	2	30	19	286	0	0
Barbol CMTL	8	220	18	420	4	125
Os Mesaches CMTL	3	59	13	243	2	43
Sin Mugas CMTL	18	39	7	40	2	48
Telaraña CMTL	3	94	15	544	3	123
Bolinche Ludoteca	3	70	0	0	0	0
Cometa CMTL	1	25	24	682	1	30
A Cotenás Ludoteca	12	1.273	0	0	0	0
La Sabina CMTL	5	145	18	434	2	62
La Cigüeña CMTL	3	49	525	258	783	0
Paniporta CMTL	1	6	123	115	238	
Zascandil CMTL	14	263	9	156	1	39
Gamusinos CMTL	11	278	28	721	2	73
Gamusinos Ludoteca	15	281	12	263	1	16
Zardacho CMTL	9	283	13	366	1	59
Zardacho Ludoteca	10	224	13	248	1	54
Gusantina CMTL	1	23	17	446	2	176
Gusantina Ludoteca	4	66	9	226	1	10
Cadeneta Ludoteca	14	248	10	266	0	0
Cadeneta CMTL	13	612	10	340	1	34
Ludoteca Ambulante las 4	2	57	0	0	3	162

Ludoteca Ambulante S. Juan	0	0	8	102	0	0
Ludoteca Ambulante Movera	0	0	6	58	0	0
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	0	0	7	46	0	0
Ludoteca Ambulante Peñaflores	0	0	7	101	0	0
TOTAL	263	6.999	1.296	14.060	1.107	3.233

- Proyectos complementarios

Bajo este epígrafe se reúnen los proyectos que se realizan en los centros de forma complementaria a las actividades habituales de los mismos, estables en el tiempo y dirigidos a la comunidad escolar o al ámbito comunitario.

Centro	N.º Proyectos	Nº Sesiones	Asistencia		
			Niños	Niñas	Total
Voltereta CMTL	4	141	514	599	1.113
Voltereta Ludoteca	4	233	1.445	1.257	2.702
Vendaval CMTL	4	201	1.316	1.289	2.605
Capuzón CMTL	4	167	1.086	912	1.998
Capuzón Ludoteca	4	37	310	320	630
Trébol CMTL	1	36	514	371	885
Musaraña CMTL	1	125	1.671	1.836	3.507
El Cuco CMTL	2	57	1.015	953	1.968
El Óvalo Ludoteca	2	30	215	175	390
Birabolos CMTL	4	143	472	466	938
Birabolos Ludoteca	4	43	344	321	665
Tragaldabas CMTL	2	61	712	696	1.408
Arianta CMTL	4	39	506	671	1.177
Gusaramix CMTL	4	29	235	253	488
Salta pillos CMTL	4	65	960	829	1.789
Cantalobos CMTL	1	37	180	320	500
Escondrecucas Ludoteca	2	26	401	382	783
El Dado CMTL	3	197	1.504	1.823	3.327
La Hormiga Ludoteca	3	225	946	1.098	2.044
Pandora CMTL	0	0	0	0	0
El Chiflo Ludoteca	2	2	21	33	54
Barbol Ludoteca	2	20	212	206	418

Barbol CMTL	3	16	48	56	104
Os Mesaches CMTL	1	32	300	350	650
Sin Mugas CMTL	4	13	28	20	48
Telaraña CMTL	4	326	1.246	1.304	2.550
Bolinche Ludoteca	4	5	77	66	143
Cometa CMTL	4	54	311	624	935
A Cotenás Ludoteca	1	5	42	43	85
La Sabina CMTL	4	146	237	228	465
La Cigüeña CMTL	3	49	525	258	783
Paniporta CMTL	1	6	123	115	238
Zascandil CMTL	3	135	1.136	674	1.810
Gamusinos CMTL	3	40	917	956	1.873
Gamusinos Ludoteca	4	21	210	210	420
Zardacho CMTL	4	47	1.047	913	1.960
Zardacho Ludoteca	4	84	683	890	1.573
Gusantina CMTL	3	63	685	1.358	2.043
Gusantina Ludoteca	0	0	0	0	0
Cadeneta Ludoteca	0	0	0	0	0
Cadeneta CMTL	1	5	83	84	167
Ludoteca Ambulante S. Juan	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante Movera	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante S.Gregorio	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante Peñaflores	0	0	0	0	0
TOTAL	112	1.554	22.277	22.959	45.236

- Animaciones

Centro	Animaciones	Asistencia total
Voltereta CMTL	3	569
Voltereta Ludoteca	3	569
Vendaval CMTL	3	251
Capuzón CMTL	6	8.136
Capuzón Ludoteca	6	2.766
Trébol CMTL	2	277
Musaraña CMTL	3	123

El Cuco CMTL	8	350
El Óvalo Ludoteca	2	46
Birabolas CMTL	3	450
Birabolas Ludoteca	3	250
Tragaldabas CMTL	7	6.031
Arianta CMTL	7	1.025
Gusaramix CMTL	4	835
Saltapilllos CMTL	6	533
Cantalobos CMTL	7	824
Escondecucas Ludoteca	1	86
El Dado CMTL	3	5.215
La Hormiga Ludoteca	3	5.215
Pandora CMTL	3	872
El Chiflo Ludoteca	5	502
Barbol Ludoteca	1	5.396
Barbol CMTL	1	5.396
Os Mesaches CMTL	0	0
Sin Mugas CMTL	1	45
Telaraña CMTL	5	2.682
Bolinche Ludoteca	3	882
Cometa CMTL	1	220
A Cotenás Ludoteca	0	0
La Sabina CMTL	3	402
La Cigüeña CMTL	0	0
Paniporta CMTL	3	677
Zascandil CMTL	1	82
Gamusinos CMTL	3	607
Gamusinos Ludoteca	2	505
Zardacho CMTL	3	1.177
Zardacho Ludoteca	3	827
Gusantina CMTL	55	1.751
Gusantina Ludoteca	61	1.998
Cadeneta Ludoteca	0	0
Cadeneta CMTL	0	0
Ludoteca Ambulante S. Juan	0	0

Ludoteca Ambulante Movera	0	0
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	0	0
Ludoteca Ambulante Peñaflor	0	0
TOTAL	234	57.572

4.2. PREVENCIÓN DE SITUACIONES RIESGO O CONFLICTO SOCIAL.

Se recogen en este apartado aquellos servicios prestados en el ámbito comunitario referidos a una intervención preventiva en diferentes ámbitos orientados a la detección de situaciones que la ley vigente relaciona con el riesgo y el conflicto social y las intervenciones realizadas por los recursos municipales.

4.2.1 DETECCIÓN Y ESTUDIO DE SITUACIONES DE RIESGO Y MALTRATO INFANTIL.

De acuerdo a la colaboración establecida entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el Gobierno de Aragón en este ámbito los Centros Municipales de Servicios Sociales llevan a cabo el estudio, valoración y diagnóstico de todas las notificaciones de presuntos malos tratos a menores, que se producen en la ciudad de Zaragoza.

Para el estudio, valoración y diagnóstico de las situaciones notificadas o detectadas, se sigue el protocolo recogido en la Guía para Detectar, Notificar y Derivar situaciones de maltrato infantil elaborada por el Departamento de Menores del Gobierno de Aragón.

Según esta metodología de trabajo, desde los diferentes que pueden tener conocimiento de situaciones que puedan incluirse en la consideración de desamparo o maltrato, se realiza una comunicación al Centro Municipal de Servicios Sociales que recopila la información precisa y elabora un informe de acuerdo a la notificación recibida.

- Detección.

Los datos referidos al origen de la notificación se registran de acuerdo a la siguiente clasificación

- ✓ Centro escolar.
- ✓ Miembros de la familia, conocidos, entorno.
- ✓ De oficio por el propio Centro Municipal de Servicios Sociales.
- ✓ Sistema de Justicia: Juzgados, Fiscalía.
- ✓ El propio menor.
- ✓ Notificación anónima.

- ✓ Otro departamento de servicios sociales.
- ✓ Otros familiares.
- ✓ Padre o madre.
- ✓ Policía.
- ✓ Profesionales del tiempo libre.
- ✓ Servicios sociales especializados de la comunidad autónoma.
- ✓ Servicios sociales de otra comunidad autónoma.
- ✓ Servicios de salud.
- ✓ Vecinos.
- ✓ Otros.

El pasado año las notificaciones recibidas en los centros que componen la red de centros municipales de servicios sociales fueron las siguientes de acuerdo al agente que remitía la notificación. Para hacer más accesible el cuadro correspondiente al número de casos por cada agente notificador, se han agrupado los elementos de esta clasificación.

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	4	2	4	6
Entorno del/la menor - Conocidos de la familia - Otros familiares - Padre/madre - Vecinos	41	25	34	59
Centros escolares	245	232	247	479
Servicios Sociales - C.M.S.S. - Otro departamento - Tiempo libre - SS. Sociales Comunidad Autónoma - SS. Sociales otra comunidad autónoma	211	189	180	369
Salud	134	120	110	230
Policía	174	157	148	305
Justicia	9	6	16	22
Anónimo	33	25	31	56
TOTAL	851	756	770	1.526

A continuación se exponen del mismo modo los datos registrados en los centros que componen la red de CMSS:

CMSS Actur				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	3	2	2	4
Centros escolares	17	16	17	33
Servicios Sociales	21	15	20	35
Salud	13	14	8	22
Policía	8	9	5	14
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	0	0	0	0
TOTAL	62	56	52	108

CMSS Arrabal				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	1	1	0	1
Entorno del/la menor	6	6	4	10
Centros escolares	14	13	17	30
Servicios Sociales	6	3	6	9
Salud	8	10	5	15
Policía	22	20	15	35
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	1	0	4	4
TOTAL	58	53	51	104

CMSS La Jota Santa Isabel				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	1	1	0	1
Entorno del/la menor	0	0	0	0
Centros escolares	14	14	18	32
Servicios Sociales	5	5	2	7
Salud	11	8	5	13
Policía	11	8	8	16
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	1	2	1	3
TOTAL	43	38	34	72

CMSS Delicias 1				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	1	1	0	1
Centros escolares	24	30	14	44
Servicios Sociales	25	25	15	40
Salud	10	9	10	19
Policía	11	10	9	19
Justicia	2	1	4	5
Anónimo	2	2	0	2
TOTAL	75	78	52	130

CMSS Delicias 2				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	1	0	2	2

CMSS Oliver Valdefierro Miralbueno				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	1	0	2	2

Entorno del/la menor	4	3	2	5
Centros escolares	34	31	41	72
Servicios Sociales	14	13	5	18
Salud	6	3	9	14
Policía	12	9	14	23
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	5	5	6	11
TOTAL	76	64	79	145

Entorno del/la menor	2	1	1	2
Centros escolares	19	21	20	41
Servicios Sociales	16	18	14	32
Salud	9	8	10	18
Policía	14	15	20	35
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	3	4	2	6
TOTAL	64	67	69	136

CMSS Universidad Casablanca				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	3	0	5	5
Centros escolares	22	22	18	40
Servicios Sociales	15	16	8	24
Salud	12	12	7	19
Policía	15	14	12	26
Justicia	2	2	1	3
Anónimo	0	0	0	0
TOTAL	69	66	51	117

CMSS Barrios Rurales				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	2	1	1	2
Centros escolares	10	11	8	19
Servicios Sociales	9	8	8	16
Salud	6	5	6	11
Policía	2	1	2	3
Justicia	1	2	0	2
Anónimo	0	0	0	0
TOTAL	30	28	25	53

CMSS San Pablo				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	4	6	3	9
Centros escolares	11	9	10	19
Servicios Sociales	23	17	25	42
Salud	2	1	1	2
Policía	11	10	6	16
Justicia	1	0	2	2
Anónimo	2	2	1	3
TOTAL	54	45	48	93

CMSS La Magdalena				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	5	1	8	9
Centros escolares	4	2	3	5
Servicios Sociales	14	16	18	34
Salud	11	12	11	23
Policía	8	7	12	19
Justicia	2	1	7	8
Anónimo	5	3	3	6
TOTAL	49	42	62	104

CMSS Centro				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	2	0	3	3
Centros escolares	6	5	6	11
Servicios Sociales	8	10	4	14
Salud	7	1	6	7
Policía	7	7	4	11
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	2	1	1	2
TOTAL	32	24	24	48

CMSS La Almozara				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	0	0	0	0
Centros escolares	12	12	13	25
Servicios Sociales	8	8	9	17
Salud	3	4	1	5
Policía	3	2	2	4
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	0	0	0	0
TOTAL	26	26	25	51

CMSS San José				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	5	1	4	5
Centros escolares	25	20	26	46
Servicios Sociales	28	15	24	39
Salud	10	10	9	19
Policía	14	9	11	20
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	1	1	0	1
TOTAL	83	56	74	130

CMSS Torrero				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	0	0	0	0
Centros escolares	17	14	15	29
Servicios Sociales	12	13	6	9
Salud	8	3	7	10
Policía	20	24	13	37
Justicia	1	0	2	2
Anónimo	4	1	4	4
TOTAL	62	55	47	91

CMSS Las Fuentes				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor				
Entorno del/la menor	4	3	1	4

Centros escolares	16	14	19	33
Servicios Sociales	13	9	15	24
Salud	18	21	14	35
Policía	17	12	15	27
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	7	4	9	13
TOTAL	75	63	73	136

Del análisis de este cuadro se puede destacar que hay tres ámbitos principales de notificación: el sistema de servicios sociales, los colegios y salud, que aportan EL 75% de las notificaciones.

- Estudio, valoración y diagnóstico.

La aplicación del protocolo mencionado que incluye diferentes actuaciones de recopilación de información y el correspondiente estudio y valoración para alcanzar un diagnóstico de cada caso es realizado por un equipo de profesionales multidisciplinar formado por psicólogo, trabajador social y educador.

Aunque todas las notificaciones recibidas en el Centro Municipal de Servicios Sociales son estudiadas, las cifras de notificaciones recibidas y la correspondiente a los casos estudiados no son iguales porque se trata de un trabajo continuado en el tiempo y las notificaciones recibidas a final de año son estudiadas a principios del año siguiente.

C.M.S.S.	Valoraciones concluidas	Menores		
		Niños	Niñas	Total
Actur	35	42	35	35
Arrabal	56	50	31	81
Centro	20	18	19	37
Delicias 1	79	67	58	125
Delicias 2	35	30	27	57
Universidad	29	14	28	42
Casablanca	25	25	21	46
La Almozara	17	17	13	30
La Jota	25	29	16	45
Santa Isabel	8	11	2	13
Torrero	49	48	43	91
Las Fuentes	49	35	48	83

San José	80	66	76	142
Oliver	30	30	39	69
Valdefierro	9	9	10	8
Miralbueno	6	6	9	15
La Magdalena	58	52	68	120
San Pablo	35	35	32	67
Barrios Rurales	24	16	30	46
Total	669	600	605	1.152

C.M.S.S. B. Rurales	Valoraciones concluidas	Menores		
		Niños	Niñas	Total
Alfocea	0	0	0	0
Casetas	9	6	15	21
Garrapinillos	2	1	9	10
Juslibol	1	1	1	2
La Cartuja	0	0	0	0
Montañana	3	3	2	5
Monzalbarba	3	2	3	5
Movera	0	0	0	0
Peñaflor	0	0	0	0
San Juan de Mozarrifar	1	0	1	1
San Gregorio	0	0	0	0
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0	0
Venta del Olivar	1	1	0	1
Villarrapa	0	0	0	0
Total	20	14	31	45

De acuerdo al diagnóstico alcanzado se procede de diferente manera con la familia objeto de valoración. Las posibilidades van desde no efectuar acción alguna por no apreciarse riesgo para los menores, hasta la notificación al Servicio de Menores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales para, de acuerdo al riesgo apreciado proceda a tomar las medidas administrativas oportunas con la familia. En el siguiente cuadro se exponen los resultados alcanzados en las notificaciones que han sido objeto de valoración.

C.M.S.S.	No riesgo				Seguimiento CMSS				Programa apoyo familiar				Notificación menores IASS				Otros			
	Nº	Niño	Niña	Total men.	Nº	Niño	Niña	Total men.	Nº	Niño	Niña	Total men.	Nº	Niño	Niña	Total men.	Nº	Niño	Niña	Total men.
Actur	10	3	11	14	17	10	13	23	13	11	10	21	12	13	11	24	6	4	7	11
Arrabal	15	13	10	23	12	19	7	26	5	10	5	15	8	7	6	13	5	9	8	17
Centro	19	11	13	24	7	10	4	14	4	6	5	11	3	3	2	5	5	5	1	6
Delicias 1	17	20	10	30	14	10	14	24	2	2	2	4	14	14	11	25	1	1	0	1
Delicias 2	21	18	24	42	13	11	9	20	4	2	3	5	7	6	8	14	10	11	4	15
Universidad	11	11	8	19	5	3	4	7	0	0	0	0	10	13	5	18	0	0	0	0
Casablanca	7	2	9	11	1	2	0	2	4	3	4	7	9	11	7	18	6	4	5	9
La Almozara	11	17	8	25	9	4	13	17	6	7	10	17	2	1	2	3	0	0	0	0
La Jota	13	12	11	23	14	15	10	25	2	3	1	4	4	8	3	11	0	0	0	0
Santa Isabel	2	3	1	4	1	1	2	3	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0
Torrero	28	29	22	51	10	8	7	15	3	3	3	6	14	10	14	24	0	0	0	0
Las Fuentes	7	6	6	12	31	20	31	51	5	5	4	9	13	13	17	30	0	0	0	0
San José	24	18	20	38	22	18	16	34	4	2	5	7	18	14	15	29	11	12	9	21
Oliver	9	6	9	15	8	5	7	12	1	1	0	1	8	10	6	16	0	0	0	0
Valdefierro	10	10	7	17	2	1	2	3	0	0	0	0	4	1	3	4	0	0	0	0
Miralbueno	2	1	2	3	1	3	1	4	2	4	1	5	1	1	1	2	0	0	0	0
Magdalena	8	8	15	23	6	3	7	10	1	0	1	1	25	23	28	51	16	13	18	31
San Pablo	14	9	13	22	7	8	5	13	6	5	4	9	14	12	12	24	8	5	5	10
Barrios Rural	8	5	8	13	8	11	5	16	1	2	2	4	4	4	5	9	2	2	2	4
Total	236	202	207	409	188	162	157	319	63	66	60	126	171	164	157	321	70	66	59	125

C.M.S.S.	No riesgo				Seguimiento CMSS				Programa apoyo familiar				Notificación menores IASS				Otros			
	Nº	Niño	Niña	Total men.	Nº	Niño	Niña	Total men.	Nº	Niño	Niña	Total men.	Nº	Niño	Niña	Total men.	Nº	Niño	Niña	Total men.
Alfocea					1	1	0	1												
Casetas	3	3	2	5	2	3	1	4					1	1	1	2				
Garrapinillos	1	0	1	1	1	1	2	3									1	1	0	1
Juslibol					2	1	1	2												
La Cartuja																				
Montañana	1	0	2	2	1	2	0	2					1	1	3	4				
Monzalbarba					1	3	1	4									1	1	2	3
Movera	2	1	2	3																
Peñaflor													1	1	0	1				
San Juan M.	1	1	1	2									1	1	1	2				
San Gregorio									1	2	2	4								
Torrecilla																				
Venta Olivar																				
Villarrapa																				
Total	8	5	8	13	8	11	5	16	1	2	2	4	4	4	5	9	2	2	2	4

4.2.2 ABSENTISMO ESCOLAR.

Desde hace más de veinte años los Servicios Sociales Municipales vienen trabajando conjuntamente con otras instituciones y entidades con el objetivo de prevenir y reducir el problema del absentismo escolar en nuestra ciudad, intentando paliar sus consecuencias negativas. Esta colaboración se ha ido plasmando en diversos acuerdos o protocolos, el primero de ellos en 1997.

Posteriormente, en 2002, se suscribe un nuevo acuerdo por parte de los responsables de las instituciones implicadas, Diputación General de Aragón y el Ayuntamiento de Zaragoza, que supone un avance importante en el modelo de actuación contra el absentismo escolar en nuestra ciudad al establecerse tres niveles diferenciados de actuación, delimitándose de una forma más precisa tanto las funciones y composición de cada uno de estos niveles, como las relaciones y comunicación entre ellos.

Con el inicio del último curso escolar 2013-2014, se puso en marcha en todo Aragón el nuevo sistema de cómputo del absentismo escolar, aprobado por la Comisión Mixta del Programa con fecha 5 de julio de 2014. Se introduce un nuevo formato de control en el sistema de cómputo de faltas de asistencia, que va a ser mucho menos permisivo y a su vez más riguroso, similar en su diseño a los fijados en los países más desarrollados de la Comunidad Económica Europea.

Con el nuevo modelo se descarta el cómputo mensual de las faltas de asistencia a clase

existente hasta la fecha, apostando por un nuevo control diario, que obliga a realizar al personal de los Centros Docentes un sumatorio continuado de las faltas de asistencia no justificadas de los/as alumnos/as, de tal modo, que el absentismo se comunicará en Zona una vez el/a menor haya superado un número concreto de días en un menor espacio de tiempo.

En Abril del 2017 la Comisión Mixta de Seguimiento del Programa para la PAE aprueba una serie de modificaciones en el Programa de Actuación de ámbito autonómico entre ellos una disminución en el número de faltas de asistencia necesarias para activar el protocolo.

En el siguiente cuadro se exponen los plazos en número de días acumulados con falta de asistencia para notificar a la comisión de zona correspondiente.

		Primaria	E.S.O.
Acumulado 1.	Primer mes	3	4
Acumulado 2.	Hasta 31 diciembre	7	8
Acumulado 3.	Hasta 31 de marzo	9	12
Acumulado 4.	A lo largo del año	12	16

A continuación se señalan los aspectos más significativos del trabajo realizado en el último curso escolar dentro de cada uno de los tres primeros niveles de actuación que se distinguen en el protocolo firmado el 20 de junio de 2002, Centros educativos, Comisiones de zona y Comisión de Coordinación. El último nivel, la Comisión Mixta, no es un órgano de intervención propiamente dicho, si no que supervisa la actividad general del Convenio. Se añade además la colaboración de Fiscalía de Menores en el protocolo.

Centros educativos.

Son el primer nivel de intervención y tienen como objetivo general ser el primer frente de acción. Los centros participantes en Zaragoza ciudad son 191, 126 públicos y 65 privados concertados.

Comisiones de zona.

Son el segundo nivel de intervención, agrupan por distritos a los profesionales de las tres instituciones, teniendo como misión principal la coordinación de los casos de absentismo que se presenten en su zona.

En el Programa de absentismo escolar se ha trabajado en este nivel con un total de 776 alumnos y alumnas, de los cuales 475 son casos nuevos. De las trece comisiones de zona, los servicios sociales municipales de Zaragoza realizan la coordinación en prácticamente todas ellas.

Zonas	Expedientes	Nuevos	Hombres	Mujeres
Torrero	75	45	42	33
Universidad	58	43	36	22
Casablanca	9	6	4	5
La Almozara	33	17	23	10
Delicias	64	49	34	30
Rurales Oeste	54	31	31	23
San José	33	19	19	14
Las Fuentes	29	19	12	17
Centro	34	24	12	22
Actur	47	26	18	29
Arrabal / La Jota	95	58	36	59
Rurales Norte	37	31	20	17
San Pablo / La Magdalena	87	57	40	47
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	121	50	59	62
Total	776	475	386	390

Comisión de coordinación.

Es el tercer nivel de intervención, compuesto por 9 profesionales de las tres instituciones firmantes. Se han trabajado desde este nivel con 227 expedientes desde las 13 Comisiones de zona de Zaragoza. De estos expedientes, 47 eran casos nuevos abiertos en el curso 2022 - 2023.

Zonas	Expedientes	Nuevos	Hombres	Mujeres
Torrero	31	11	18	13
Universidad	10	2	7	3
Casablanca	0	0	0	0
La Almozara	10	0	7	3
Delicias	23	9	13	10
Rurales Oeste	14	5	4	10
San José	20	0	13	7
Las Fuentes	6	0	1	5
Centro	2	1	1	1
Actur	19	3	11	8
Arrabal / La Jota	23	2	8	15
Rurales Norte	0	0	0	0
San Pablo / La Magdalena	38	9	20	18
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	31	5	14	17
Total	227	47	117	110

Fiscalía de menores.

Aunque no es parte integrante del Convenio, la Fiscalía de Menores interviene en los casos de mayor gravedad, derivados por la Comisión de Coordinación. Su actuación ha consistido en requerir a las familias para que justifiquen el absentismo escolar de sus hijos e hijas, informándoles de sus obligaciones legales como padres, madres o tutores.

Desde las diferentes zonas de Zaragoza capital se han derivado a Fiscalía de Menores 79 casos, de los cuales 6 han sido nuevos, con la distribución siguiente:

Zonas	Expedientes	Nuevos	Hombres	Mujeres
Torrero	10	3	7	3
Universidad	0	0	0	0
Casablanca	0	0	0	0
La Almozara	5	1	2	3
Delicias	5	0	3	2
Rurales Oeste	2	0	1	1
San José	2	0	1	1
Las Fuentes	7	1	3	4
Centro	7	0	4	3
Actur	8	1	5	3
Arrabal / La Jota	12	0	4	8
Rurales Norte	0	0	0	0
San Pablo / La Magdalena	8	0	3	5
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	13	0	6	7
Total	79	6	39	40

4.2.3 EDUCACIÓN DE CALLE.

La Educación de Calle es un método de intervención socio-educativa que se define fundamentalmente por el medio en que se desarrolla, esto es, la calle, por ser ésta un ámbito esencial de socialización y por comprender un espacio donde no suelen llegar otros proyectos educativos.

La población a la que va dirigida la intervención son chicos y chicas de 8 a 16 años en riesgo y/o conflicto social, niños y adolescentes que están habitualmente en la calle y que las conductas que desarrollan en este medio los sitúan en una situación de riesgo para ellos mismos o de conflicto con la comunidad.

Las principales herramientas son, por un lado, el educador como figura de referencia e identificación para el menor y, por otro, la propia metodología de la intervención.

Dentro de la intervención se pueden distinguir diferentes fases que, en el trabajo que se desarrolla en cada uno de los barrios, se producen de forma simultánea.

- Observación y contacto.

Constituye la primera fase de la intervención y la esencia misma del trabajo de calle. Consiste en la presencia del educador en los lugares de encuentro infanto-juvenil del barrio, con el objetivo de establecer relaciones de aproximación a los menores que nos faciliten la intervención posterior con los mismos.

Se incluyen en este apartado todos aquellos chavales/as que están en observación y que son susceptibles de una intervención futura y aquellos otros/as, con los que se mantiene un contacto más o menos estable, pero que no forman parte de ningún proyecto de intervención grupal o individual.

Barrio	Casos	8-10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	26	2	13	11	18	8
Delicias	27	7	14	6	21	6
San José	17	13	3	1	10	7
Las Fuentes	45	7	18	20	21	24
Actur	58	9	28	21	36	22
Arrabal	29	12	11	6	18	11
Casco Histórico	22	1	10	2	13	9
Oliver	106	25	28	53	72	34
Valdefierro	56	9	7	40	39	17
TOTAL 2023	386	85	132	160	248	138

- Intervención.

La intervención educativa se desarrolla a través del diseño de proyectos de intervención grupal o individual.

- Proyectos de Intervención grupal: Se interviene con grupos naturales de menores con el objetivo de mejorar sus relaciones dentro del grupo y con la comunidad e implementar o desarrollar sus habilidades sociales.

Barrio	Grupos	Miembros	8- 10 años	11-14 años	Más 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	7	30	5	18	7	10	20
Delicias	6	27	4	12	11	15	12
San José	4	24	0	19	5	21	3
Las Fuentes	5	47	13	18	16	30	17
Actur	4	36	1	24	11	20	16
Arrabal	4	56	26	32	4	40	16
Casco Histórico	6	55	18	23	14	42	13
Oliver	5	35	14	16	5	23	12
Valdefierro	4	30	9	8	13	26	4
TOTAL 2023	45	340	90	170	86	227	113

- Proyectos de Intervención Individual: Dirigidos a chicos y chicas que por sus características requieren de una intervención personalizada. Pueden formar parte de un proyecto de intervención grupal o tratarse de chavales/as que no están conectados con grupos de su edad.

Barrio	Casos	8 - 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	2	0	1	1	0	2
Delicias	0	0	0	0	0	0
San José	2	1	1	0	2	0
Las Fuentes	2	0	1	1	0	2
Actur	4	0	3	1	3	1
Arrabal	1	1	0	0	0	1
Casco Histórico	0	0	0	0	0	0
Oliver	2	0	0	2	1	1
Valdefierro	4	1	1	2	4	0
TOTAL 2023	17	3	7	7	10	7

- Seguimiento

Al ser una intervención socioeducativa en la que el peso de la intervención está en la relación que se establece con los y las menores, es frecuente que una vez terminada la intervención no se corte el contacto con estos chicos y chicas, y que acudan al educador/a en momentos de dificultad, lo que implica seguimiento de la evolución de los y las menores una vez finalizada la intervención propiamente dicha y en ocasiones intervenciones o acompañamientos puntuales.

Barrio	Casos	8 - 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	11	0	6	5	5	6
Delicias	11	0	4	7	7	4
San José	27	0	1	26	22	5
Las Fuentes	18	1	1	17	12	6
Actur	11	0	2	9	2	9
Arrabal	24	2	8	14	16	8
Casco Histórico	36	1	4	22	19	17
Oliver	4	0	0	4	3	1
Valdefierro	10	1	2	7	9	1
TOTAL 2023	152	5	28	111	95	57

4.3. APOYO A LA FAMILIA.

En el artículo 22. de la ley de infancia y adolescencia se trata del apoyo a la familia, relacionado con aquellos servicios destinados a de evitar el deterioro del entorno familiar y dar los apoyos necesarios para cubrir las necesidades básicas de los niños y adolescentes.

Aparte de prestaciones genéricas que se utilizan en el apoyo a las familias, hay dos contenidos que específicamente se destinan a estos fines con carácter preventivo

4.3.1. ZARAGALLA.

El programa municipal Zaragalla de colonias urbanas depende del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios del Área de Acción Social y Familia. Tiene como finalidad favorecer un desarrollo adecuado de los/as menores posibilitando la conciliación de la vida laboral y familiar en el periodo de vacaciones de verano, a través de la creación de espacios en la ciudad donde los menores puedan disponer de alternativas de ocio que favorezcan su desarrollo personal y social, posibilitando a su vez, el que los padres y madres que trabajen fuera del hogar puedan contar con un servicio municipal donde sus hijos e hijas se encuentren debidamente atendidos.

Es decir el objeto es dar satisfacción a la necesidad sentida y demandada por las familias de poder contar con un recurso que, reuniendo todas las garantías para una atención de calidad, permita que los niños/as disfruten de sus vacaciones escolares en la ciudad, mientras los padres siguen desarrollando su actividad laboral.

Desde edición del año 2022 este programa se realizó con las siguientes **novedades** respecto a las ediciones anteriores:

1. Por primera vez las actuaciones para las edades entre 3 a 8 años se desarrollaron **en los Centros Deportivos Municipales (piscinas)**. Si bien esta opción supuso un incremento presupuestario, no cabe duda que permitió ofrecer un servicio de mayor calidad dentro de unos espacios más acordes con el periodo vacacional.
2. Se ha ampliado en dos centros deportivos municipales la oferta dirigida expresamente a la población **adolescente** (de 12 a 14 años) y que se desarrolló en los Centros Deportivos Municipales “Gran Vía” y “La Granja”
3. Se ha vuelto a utilizar el espacio del Parque de Atracciones para las edades entre 9 a 11 con la piscina ya reparada y con el uso puntual de sus atracciones.
4. Respecto al número de participantes ha supuesto también un **ligero incremento de las plazas ofertadas**.

Zaragalla se subdividió en dos Programas:

- Programa Municipal de Colonias Urbanas de 3 a 14 años (nacidos entre el 1 de enero de 2008 y el 31 de diciembre de 2018).
- Programa Municipal de Colonias Urbanas para Educación Especial, dirigido al alumnado de Educación Especial de 3 a 21 años.

Programa Municipal de Colonias Urbanas Zaragalla de 3 a 14 años

Las colonias se distribuyen en **tres modalidades**: los más pequeños, **de 3 a 8 años**, se ubicaron en siete centros deportivos municipales: La Granja, Delicias-Bombarda, Torrero, Gran Vía, Actur, Miralbueno y Valdefierro (40 plazas semanales en cada piscina); **los medianos de 9 a 12**, estuvieron en el Parque de Atracciones (con una oferta de 200 plazas semanales en julio y 100 en agosto); las actividades para adolescentes de **13 y 14 años** se realizaron en el mes de julio en dos C.D.M.: Gran Vía y La Granja (con una oferta de 30 plazas semanales por cada C.D.M.).

Las colonias del Parque de Atracciones disponen de servicio gratuito de transporte desde todos los C.D.M.

Periodo, plazas y ubicación. Este programa se desarrolló en tres actuaciones diferenciadas por edades, ubicación, periodo temporal y horario de atención.

Para participantes de 3 a 8 años:

Ubicación: 7 Centros Deportivos Municipales en el primer periodo y 5 en el segundo periodo.

Fechas: desde el 26 de junio hasta el 1 de septiembre.

Plazas ofertadas por semana:

- Un número máximo de 280 participantes por semana durante el primer periodo.
- Un número máximo de 200 participantes por semana durante el segundo periodo.

Horario: de lunes a viernes de 8h a 16:30h.

Sin transporte.

De las 2.400 plazas ofertadas para este grupo de edad, distribuidas en 280 plazas semanales durante el mes de julio y 200 plazas semanales en agosto, **se ocuparon 2.374, lo que representa el 99,91 % de las plazas.**

Para participantes de 9 a 11 años:

Ubicación: Parque de Atracciones.

Fechas: desde el 26 de junio hasta el 1 de septiembre.

Plazas ofertadas por semana:

- Un número máximo de 200 participantes por semana desde el 27 de junio hasta el

- 31 de julio.
- Un número máximo de 100 participantes por semana desde el 1 de agosto hasta el 2 de septiembre.

Horario: de lunes a viernes de 8h a 16:30h.

Transporte: disponía de servicio de transporte por la mañana al inicio de la actividad y al finalizar la jornada completa.

De las 1.500 plazas ofertadas, distribuidas en 200 plazas semanales durante el mes de julio y 100 plazas semanales en agosto, **se ocuparon 1.495, lo que representa el 99,66 % de las plazas.**

Para participantes de 12 a 14 años:

Ubicación: Centros Deportivos Municipales Gran Vía y La Granja

Fechas: desde el 26 de junio hasta el 28 de julio.

Plazas ofertadas por semana:

- Un número máximo de 60 participantes por semana.

Horario: de lunes a viernes de 10h a 17h.

Transporte: no disponía de servicio de transporte.

Se ofertaban 300 plazas durante el mes de julio, distribuidas en 30 plazas semanales por los dos centros y **se cubrieron 295, es decir un 98,33 % de ocupación.**

Programa Municipal de Colonias Urbanas Zaragalla para Educación Especial, dirigido al alumnado de Educación Especial de 3 a 21 años.

Educación Especial se dividió en dos colegios de Educación Especial (80 plazas semanales entre los dos centros educativos). Se desarrolló, como es habitual, en el mes de agosto. Las colonias Educación Especial **disponen de Servicio de transporte gratuito desde un punto muy cercano al domicilio de los participantes**. Se mantienen los mismos espacios por estar muy distantes uno del otro, permitiendo esto una mayor cercanía de los participantes con su domicilio y acortando en lo posible, el tiempo de desplazamiento.

Ubicación: C.E.E. “Jean Piaget” y C.E.E. “Rincón de Goya”.

Fechas: desde el 31 de julio, hasta el 1 de septiembre.

Plazas ofertadas:

- Un número máximo de 80 participantes por semana (entre los dos colegios).

Horario: de lunes a viernes de 8h a 17:00h.

Se ofertaban 400 plazas durante el mes de agosto, distribuidas en 80 plazas semanales por los dos centros y **se cubrieron todas todas las semanas, es decir el 100%**

El total de plazas en las colonias de Zaragalla asciende a 4.600, y el total de plazas ocupadas durante todo el periodo suma 4.564. Lo que supone una ocupación del 99,21 %.

Las colonias urbanas Zaragalla 2.023 registraron 13.274 solicitudes de preinscripción, un volumen considerablemente superior a los últimos años. Cada solicitud se refiere a una semana de servicio por niño o niña, si bien se permite optar hasta un máximo de cinco semanas. En esta edición, se han inscrito 3.423 niños/as distintos, un 13% más que el pasado verano. De ellos, han obtenido plaza 1.499 menores, para las 4.600 plazas ofertadas.

En educación especial **se ocuparon la totalidad de las plazas.**

Este programa reserva plazas para familias que participan en programas de los servicios sociales, previa valoración de la idoneidad del recurso para su situación concreta. A continuación se exponen los datos, señalando el programa de procedencia y las cifras alcanzadas en cuanto a los niños y niñas derivados desde los diferentes centros de servicios sociales y recursos afines y los que tomaron parte en el programa. **Además, 299 niños y niñas han sido becados en esta edición.**

Servicios Sociales	Plazas solicitadas	Con Plaza	Sin Plaza
CMSS	324	242	82
Casa de la Mujer	5	3	2
Casa de las Culturas	2	2	0
Albergue Municipal	0	0	0
Servicio de Menores y otros	22	11	11
Residencias DGA	52	40	12
Total	405	298	107

5. AUTONOMÍA Y CUIDADOS.

La labor desarrollada por el Ayuntamiento de Zaragoza en el ámbito de la atención a las personas en situación de dependencia desborda lo establecido para las Corporaciones Locales en el desarrollo de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención de las personas en situación de dependencia.

El contenido de este apartado pone de manifiesto que desde la puesta en marcha de los servicios sociales municipales hasta la actualidad, el Ayuntamiento de Zaragoza atiende las necesidades desde la prevención a la atención asistencial más intensiva.

5.1. PRESTACIONES COMUNITARIAS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.

El desarrollo de la normativa relativa a la atención a la dependencia ha incluido la puesta en marcha de algunas funciones en la red de centros municipales de servicios sociales. Tareas que se vienen a unir a otras prestaciones ya gestionadas con anterioridad.

5.1.1 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

La entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y la gradual puesta en marcha del sistema de atención a las personas en situación de dependencia hizo que el Ayuntamiento de Zaragoza aprobara la Ordenanza de Prestaciones Domiciliarias para que las prestaciones dirigidas a la atención domiciliaria de las personas beneficiarias de esta ley se adaptaran a la nueva situación.

El Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio. es una de las prestaciones incluidas en esta ordenanza.

A partir de agosto de 2016 se inicia la prestación de estas prestaciones a aquellas personas que, de acuerdo a lo expresado en su Plan Individualizado de Atención, así lo tengan prescrito.

Este servicio consiste en la prestación de una serie de atenciones y cuidados de carácter personal, doméstico y psicosocial a los individuos y unidades de convivencia en su domicilio cuando se hallan en situaciones en las que no sea posible la realización de sus actividades habituales, así como de apoyo a sus cuidadores.

El Servicio de Ayuda a Domicilio distingue diferentes tipos de prestación de acuerdo al perfil de sus usuarios.

- Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), de carácter complementario.
- Usuarios por prescripción en el Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia. (sad esencial)
- Programa de cargas familiares Servicio temporal máximo de 220 horas anuales, dirigido a menores de 12 años.
- Usuarios de SAAD. de un servicio experimental puesto en marcha en 2007 que consistía en un servicio de ayuda a domicilio con una mayor intensidad horaria dirigido a los solicitantes que presentaban un mayor deterioro de su salud. Aunque no se recoge en la ordenanza, se mantiene el servicio prestado a sus usuarios hasta que causan baja en el mismo. A este servicio se incorpora el servicio de apoyo al cuidador por causas sobrevenidas desde la entrada en vigor de la ordenanza.

Estos dos últimos servicios son gestionados de forma conjunta por las empresas proveedoras des esta prestación. La evolución de las principales magnitudes de estos servicios durante 2023 fue la siguiente.

Las altas producidas durante el año fueron las siguientes.

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas
Actur	61	61	14
Arrabal	71	55	15
Centro	109	54	5
Delicias 1	221	171	5
Delicias 2	181	105	6
Universidad	61	98	6
Casablanca	26	54	12
La Almozara	43	67	2
La Jota	114	42	5
Santa Isabel	20	8	1
Torrero	128	108	3
Las Fuentes	210	138	7
San Jose	292	201	18
Oliver	25	8	1
Valdefierro	12	33	6
Miralbueno	4	9	2
La Magdalena	76	20	33
San Pablo	52	30	7
Barrios Rurales	113	40	28
Total	1.819	1.302	176

CMSS Barrios Rurales	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas
Alfocea	0	0	0
Casetas	28	13	9
Garrapinillos	11	9	4
Juslibol	6	4	0
La Cartuja	12	2	1
Montañana	15	4	4
Monzalbarba	5	3	0
Movera	12	2	2

Peñaflor	11	2	1
San Juan Mozarrifar	6	0	1
San Gregorio	3	0	0
Torrecilla Valmadrid	0	0	0
Venta del Olivar	3	1	5
Villarrapa	1	0	1
Total	113	40	28

Las bajas producidas durante el año fueron las siguientes

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas
Actur	75	63	15
Arrabal	70	54	13
Centro	92	61	6
Delicias 1	109	156	4
Delicias 2	170	115	8
Universidad	85	113	7
Casablanca	34	48	15
La Almozara	41	69	1
La Jota	73	34	6
Santa Isabel	22	7	1
Torrero	135	110	4
Las Fuentes	207	108	7
San Jose	298	208	22
Oliver	34	19	8
Valdefierro	23	27	7
Miralbueno	5	7	2
La Magdalena	66	18	23
San Pablo	60	37	4
Barrios Rurales	113	41	27
Ciudad	1.712	1.295	180

CMSS Barrios Rurales	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas
Alfocea	1	0	0
Casetas	29	11	16
Garrapinillos	7	4	2
Juslibol	7	3	0
La Cartuja	8	1	0
Montañana	16	4	5
Monzalbarba	1	5	1
Movera	13	1	0
Peñaflor	10	2	1
San Juan Mozarrifar	6	0	1
San Gregorio	2	0	0
Torrecilla Valmadrid	0	0	0
Venta del Olivar	3	1	4
Villarrapa	1	1	1
Total	113	41	2

El movimiento debido a las bajas se refleja en el siguiente cuadro:

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas
Actur	-14	-2	-1
Arrabal	1	0	2
Centro	17	-7	-1
Delicias 1	112	-51	1
Delicias 2	11	-10	5
Universidad	-24	-25	-1
Casablanca	-8	6	-2
La Almozara	2	-2	1
La Jota	41	8	-1
Santa Isabel	-2	1	0
Torrero	-7	-2	-1
Las Fuentes	3	30	0

San Jose	-6	-7	-4
Oliver	-9	-3	-3
Valdefierro	-11	6	-1
Miralbueno	-1	2	0
La Magdalena	10	2	10
San Pablo	-8	-7	3
Barrios Rurales	0	-1	6
Total	107	-62	13

El total de caso atendidos a lo largo del pasado año 2023

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas	Total	%
Actur	339	85	15	439	4,97
Arrabal	434	123	10	567	6,42
Centro	390	107	8	505	5,72
Delicias 1	484	193	23	700	7,93
Delicias 2	415	128	14	557	6,31
Universidad	293	121	12	426	4,82
Casablanca	104	52	17	173	1,96
La Almozara	257	54	21	332	3,76
La Jota	346	66	2	414	4,69
Santa Isabel	91	13	6	110	1,25
Torrero	539	132	7	678	7,68
Las Fuentes	735	151	9	895	10,13
San Jose	1109	224	25	1358	15,38
Oliver	162	30	15	207	2,34
Valdefierro	98	28	5	131	1,48
Miralbueno	26	10	3	39	0,44
La Magdalena	391	48	54	493	5,58
San Pablo	269	72	9	350	3,96
Barrios Rurales	365	61	32	458	5,19
Total	6.847	1.698	287	8.832	

CMSS Barrios Rurales	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas	Total	%
Alfocea	2	0	3	5	0,06
Casetas	85	23	11	119	1,35
Garrapinillos	36	8	6	50	0,57
Juslibol	25	5	1	31	0,35
La Cartuja	31	4	2	37	0,42
Montañana	61	5	3	69	0,78
Monzalbarba	34	6	0	40	0,45
Movera	23	4	3	30	0,34
Peñaflor	26	1	1	28	0,32
San Juan Mozarrifar	31	3	0	34	0,38
San Gregorio	8	1	0	9	0,1
Torrecilla Valmadrid	1	0	0	1	0,01
Venta del Olivar	1	1	1	3	0,03
Villarrapa	1	0	1	2	0,02
Total	365	61	32	458	

En cuanto a las solicitudes recibidas en la red de centros municipales de servicios sociales, en la siguiente tabla se expone el número de estas por cada uno de los servicios que actualmente se pueden solicitar de acuerdo al reglamento:

CMSS	SAD preventivo	Causas sobrevenidas	Cargas familiares
Actur	168	4	7
Arrabal	109	13	1
Centro	144	1	4
Delicias 1	278	6	1
Delicias 2	162	1	6
Universidad	143	1	5
Casablanca	45	2	13
La Almozara	142	2	0
La Jota	133	3	1
Santa Isabel	31	0	1
Torrero	169	0	2

Las Fuentes	340	2	0
San Jose	476	6	15
Oliver	43	4	7
Valdefierro	29	5	1
Miralbueno	12	0	0
La Magdalena	88	21	11
San Pablo	69	5	2
Barrios Rurales	128	4	14
Total	2.709	80	91

CMSS Barrios Rurales	SAD preventivo	Causas sobrevenidas	Cargas familiares
Alfocea	0	0	0
Casetas	37	3	2
Garrapinillos	15	1	1
Juslibol	9	0	0
La Cartuja	11	0	0
Montañana	16	0	5
Monzalbarba	5	0	0
Movera	11	0	2
Peñaflor	11	0	1
San Juan Mozarrifar	8	0	1
San Gregorio	3	0	0
Torrecilla Valmadrid	0	0	0
Venta del Olivar	2	0	2
Villarrapa	0	0	0
Total	128	4	14

5.1.2 SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

El Servicio Municipal de Teleasistencia Domiciliaria es Ordenanza de Prestaciones Domiciliaria y consiste en la prestación de un servicio que a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en un centro de atención que permite a los usuarios desde su domicilio ponerse en contacto con el centro de atención durante

las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año y ser atendidos por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad. Va destinado a las personas que tengan una disminución física o sensorial, o sean personas en situación de riesgo, debido a su estado de salud; o bien tengan una edad muy avanzada y vivan solos.

El servicio de teleasistencia domiciliaria presta atención personalizada y continua a través del teléfono y el correspondiente seguimiento social.

El acceso a esta prestación se realiza de acuerdo a dos vías:

- Preventiva: Según lo establecido en el capítulo correspondiente a admisión en la ordenanza municipal de prestaciones sociales domiciliarias.
- Dependencia. El Ayuntamiento de Zaragoza asume la gestión de esta prestación en los casos atendidos por el sistema de atención a las personas en situación de dependencia a las que les haya sido prescrito este servicio.

El número de domicilios atendidos a 31 de diciembre de 2022 era de **9.605** en la modalidad preventiva y un año después a 31 de diciembre de 2023 es de **15.502**. En dependencia se pasa de los **1.935** usuarios en el 2022 a **2.445** el 2023. Las bajas a lo largo de 2023 han sido **1.950** en preventivo y **984** en dependencia. Las bajas en dependencia han sido casi el doble que en el 2022 por ese motivo no se nota tanto el incremento de los casos atendidos.

A continuación se exponen las cifras correspondientes al movimiento de altas y personas usuarias del Servicio de Teleasistencia por Centro Municipal de Servicios Sociales:

C.M.S.S.	Altas			Atendidos a 31 de diciembre		
	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total
Actur	199	38	237	644	117	761
Arrabal	173	70	243	713	159	872
Centro	42	83	125	690	199	889
Delicias 1	205	115	320	1.239	302	1.541
Delicias 2	363	69	432	1.078	214	1.292
Universidad	175	74	249	604	179	783
Casablanca	73	27	100	252	66	318
La Almozara	173	43	216	638	114	752
La Jota	167	42	209	553	89	642
Santa Isabel	34	7	41	127	15	142
Torrero	268	75	343	968	142	1.110

Las Fuentes	390	74	464	1.228	175	1.403
San Jose	577	127	704	1.884	335	2.219
Oliver	75	21	96	288	45	333
Valdefierro	61	22	83	161	47	208
Miralbueno	263	3	29	60	12	72
La Magdalena	104	28	132	507	72	579
San Pablo	93	23	116	362	80	442
Barrios Rurales	167	58	225	516	83	599
Total	3.365	999	4.364	12.502	2.445	14.952

C.M.S.S. Barrios Rurales	Altas			Atendidos a 31 de diciembre		
	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total
Alfocea	0	1	1	1	1	2
Casetas	73	27	100	114	22	136
Garrapinillos	18	3	21	53	11	64
Juslibol	7	3	10	40	8	48
La Cartuja	11	2	13	44	4	48
Montañana	15	10	25	86	13	112
Monzalbarba	7	5	12	42	6	48
Movera	10	0	10	35	3	38
Peñaflor	9	1	10	31	3	34
San Juan	8	4	12	37	9	46
San Gregorio	5	1	6	15	1	16
Torrecilla	1	0	1	1	0	1
Venta del Olivar	2	1	3	16	2	18
Villarrapa	1	0	1	1	0	1
Total	167	58	225	516	83	67

Los solicitantes de este servicio han sido los siguientes durante 2023:

C.M.S.S.	Solicitudes
Actur	168
Arrabal	109
Centro	144
Delicias 1	278
Delicias 2	162
Universidad	143
Casablanca	45
La Almozara	142
La Jota	133
Santa Isabel	31
Torrero	169
Las Fuentes	340
San Jose	476
Oliver	43
Valdefierro	29
Miralbueno	12
La Magdalena	88
San Pablo	69
Barrios Rurales	128
Total	2.709

C.M.S.S.	Solicitudes
Alfocea	0
Casetas	37
Garrapinillos	15
Juslibol	9
La Cartuja	11
Montañana	16

Monzalbarba	5
Movera	11
Peñaflor	11
San Juan de Mozarrifar	8
San Gregorio	3
Torrecilla de Valmadrid	0
Venta del Olivar	2
Villarrapa	0
Total	128

5.1.3 SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO.

En 2010 se inició este servicio en el territorio PICH, que a efectos de este servicio incluye los Centros Municipales de San Pablo, La Magdalena y Arrabal. En 2013 se incorporó el resto de la ciudad, consolidándose para toda la ciudad en 2014.

El servicio consiste en la prestación de reparto de comida elaborada a domicilio a personas con dificultades de movilidad, permanente o temporal; personas con deterioro cognitivo, limitaciones visuales; personas y/o unidades familiares que por causas sobrevenidas y limitaciones temporales, no pueden cubrir esta necesidad.

El procedimiento de solicitud se realiza en los Centros Municipales de Servicios Sociales y es la Fundación La Caridad la que gestiona este servicio de comidas.

Hay que advertir, que los **604** casos que se refleja en el cuadro inferior hacen referencia a de hogares atendidos, pero en alguno de los hogares hay más de un beneficiario, por lo que la cantidad exacta de beneficiarios es de **652**.

- Servicios prestados.

A lo largo de 2023 los hogares que han sido atendidos por Cada Centro Municipal de Servicios sociales son los siguientes:

CMSS	Hogares atendidos
Actur	21
La Almozara	10
Arrabal	41
Centro	50
Delicias	51
La Jota - Santa Isabel	51
Las Fuentes	59
La Magdalena	61
Oliver-Valdefierro	15
San José	89
San Pablo	30
Torrero	51
Universidad Casablanca	51
Barrios Rurales	14
Otros	10
total	604

C.M.S.S.	Hogares atendidos
Alfocea	
Casetas	3
Garrapinillos	3
Juslibol	1
La Cartuja	1
Montañana	2
Monzalbarba	1
Movera	0
Peñaflor	1
San Juan de Mozarrifar	0
San Gregorio	0

Torrecilla de Valmadrid	0
Venta del Olivar	0
Villarrapa	0
Total	14

5.2 OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR.

Los Centros de Convivencia para Mayores son espacios de encuentro y relación, destinados a ofrecer a los mayores servicios y actividades adecuados a sus necesidades e intereses. Constituyen una red de equipamientos y servicios para la participación y el encuentro, así como para favorecer la convivencia y el ocio, y especialmente las actuaciones de carácter preventivo.

Década del Envejecimiento Saludable 2020-2030,

El envejecimiento saludable consiste en desarrollar y mantener a edades avanzadas la capacidad funcional que hace posible el bienestar.

La capacidad funcional viene determinada por la capacidad intrínseca de una persona (es decir, por la combinación de todas sus capacidades físicas y mentales), por el entorno en el que vive (entendido en su sentido más amplio e incluyendo el entorno físico, social y político) y por las interacciones entre ambos.

5.2.1 ZARAGOZA, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES.

La Ciudad de Zaragoza forma parte de la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, un proyecto promovido por la Organización Mundial de la Salud, en el marco del programa de Envejecimiento y Ciclo de Vida, que ha ido cobrando cada vez más relevancia a escala global. 1000 municipios y comunidades de 41 países diferentes forman parte de esta Red de ciudades amigables con las personas mayores. En España son 216 Ayuntamientos los que se han incorporado a la Red. La Red de Ciudades Amigables se creó en el año 2010 con el objetivo de conectar ciudades, pueblos y organizaciones de todo el mundo que comparten la visión de hacer de sus localidades lugares donde envejecer con calidad y dignidad.

Los objetivos generales que pretende dicha red son generar procesos de participación comunitaria y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, así como aprovechar el potencial que representan las personas mayores en sociedad. La implicación de Zaragoza en la Red compromete a que todas sus políticas y proyectos en torno a las personas mayores sigan los criterios y protocolos compartidos por las ciudades miembros. La experiencia de Zaragoza hace que la ciudad esté representada en el grupo de trabajo que a nivel estatal asesora sobre el programa. Desde la incorporación de Zaragoza a la Red de Ciudades Amigables con las personas mayores podemos remarcar las siguientes cuestiones:

- a) La incorporación del Programa de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la O.M.S., ha supuesto una orientación de las actuaciones de envejecimiento activo hacia la participación, la coordinación y la mejora de los proyectos ya existentes, además de la puesta en marcha de otros nuevos.
- b) La participación de las personas mayores se ha visto incrementada de forma cualitativa y cuantitativa, no solo por su implicación en la fase de diagnóstico, si no también en la de desarrollo de actuaciones, siendo las personas mayores protagonistas de la acción en muchas ocasiones.
- c) Ha mejorado sensiblemente la relación y coordinación con otras unidades de gestión del propio Ayuntamiento.
- d) Se ha promocionado una imagen y un concepto diferente del envejecimiento activo, como algo necesario para toda la ciudadanía como fórmula para mejorar la calidad de vida.
- e) Se ha dado respuesta a la casi totalidad de las acciones solicitadas en la fase de diagnóstico, quedando algunas de ellas pendientes de alcanzar pero que actualmente ya están incluidas en proyectos específicos de actividades.
- f) Se han generado nuevos proyectos, que han sido capaces de dar respuesta a las propuestas del diagnóstico y lo que es más importante han generado dinámicas y proyectos que pueden ser mantenidos en el tiempo.

Según el análisis de la ciudad realizado por el proyecto ESPON- ACPA (Adapting European Cities to Population Ageing: Policy challenges and Best Practices), en Zaragoza se ha propiciado un cambio sustancial en las políticas de envejecimiento, incorporándose a las políticas sociales pero con identidad propia, con proyectos claramente identificados con las personas mayores y el envejecimiento activo y saludable, desarrollándose de manera conjunta la organización administrativa y la esfera política. Por otra parte se han desarrollado acciones centradas en el trabajo comunitario; se ha coordinado la administración local con servicios sanitarios, fomentado la participación social de las personas mayores, bajo los principios de inclusión social y no discriminación.

Además, desde la incorporación de Zaragoza en la Red de Ciudades Amigables se ha transformado la forma de trabajar de los técnicos municipales, se ha reforzado y unificado la metodología de trabajo combinando acciones y proyectos de ámbito ciudad con acciones solo de centro. Zaragoza, ya ha completado un ciclo, realizando un primer diagnóstico participativo de la ciudad, donde nacieron 25 propuestas de mejora, las cuales fueron articuladas en un Plan de Acción, ejecutado en los tres años posteriores , posteriormente se realizó una evaluación del mismo.

Finalizado el primer plan de Ciudades Amigables con las personas mayores se está llevando a cabo el segundo plan de Ciudades Amigables con las personas mayores, tras la aprobación de su continuidad por el pleno del Ayuntamiento de Zaragoza.

Las fases para la elaboración del II Plan de Ciudades Amigables con las personas mayores serán las siguientes:

- 1- Evaluación del primer Plan de Ciudades Amigables con las Personas mayores
- 2 – Diagnóstico participativo
- 3- Elaboración de propuestas y ejes de actuación

- 4- Proceso Participativo
- 5- Equipo Técnico
- 6- Presentación del Plan de Ciudades Amigables con las Personas Mayores.

La primera y segunda fase del nuevo plan el diagnóstico participativo, comenzó a elaborarse en el mes de noviembre de 2022, donde se pusieron en marcha 16 grupos focales en total, en doce grupos participaron personas mayores y en cuatro grupos profesionales, entre ellos, profesionales que trabajaban con personas mayores, cuidadores/as, asociaciones y ONG,S, personas pertenecientes a las juntas de representantes.

Además de la puesta en marcha de grupos focales, se realizaron dos sesiones informativas, cumpliendo con el objetivo de informar del proceso para favorecer la participación en grupo y las encuestas del diagnóstico y promoverla realización de aportaciones.

En la realización de este nuevo diagnóstico, se añadieron nuevas propuestas metodológicas respecto al anterior:

- La creación de los grupos focales, teniendo en cuenta:
 - La participación de hombres y mujeres.
 - El nivel socioeconómico barrio/distrito de procedencia
 - La inclusión en los grupos de personas mayores con discapacidades leves y moderadas.
- La inclusión de la perspectiva de género en el análisis cualitativo.
- La adhesión de una nueva área a las 8 establecidas en el Protocolo de Vancouver de la OMS, la soledad no deseada, un tema de vital importancia en la realidad actual de las ciudades.

Finalizada la fase de Diagnóstico, se pasó a la tercera fase, donde se obtuvieron 25 propuestas de mejora, que junto a la evaluación del primer plan de ciudades amigables, fueron la base para la elaboración del II Plan de Ciudades Amigables con la personas mayores, comenzando su elaboración durante el transcurso del año 2023.

El mismo se dividió en tres ejes, que aglutinan las 25 propuestas de mejora del diagnóstico:

- Entornos físicos y movilidad
- Mejora de la calidad de vida y de los servicios
- Convivencia, medidas de promoción de la inclusión social

Para su elaboración se llevaron a cabo dos reuniones participativas una para personas mayores que habían participado en el diagnóstico o que tenían interés en participar en el proceso y otra con los miembros de las Juntas de Representantes de personas mayores. Donde pudieron expresar posibles soluciones a las propuestas de mejoras establecidas en el diagnóstico. Además se abrió una encuesta en la web de Idea Zaragoza, donde cualquier ciudadano puede acceder y participar en el II Plan de Ciudades Amigables.

5.2.2. LA RED DE CENTROS DE CONVIVENCIA.

La Red de Centros de Convivencia para uso de las personas mayores cuenta con un total de 31 centros, 20 centros ubicados en distritos urbanos y 11 centros ubicados en barrios rurales. El 3 de marzo de 2023 se inauguró un nuevo centro, el Centro de Mayores Universidad.

Los Centros disponen de los siguientes tipos de espacios:

- Espacios de convivencia: Son los espacios de cafetería, sala de lectura y TV y sala de juegos. El aforo total de estos espacios en toda la Red es de 3.570 plazas. Estos servicios pretenden favorecer la relación entre las personas mayores, estimular la incorporación a otras actividades y promover una vida activa. Con carácter general, se prestan en los Centros de Convivencia durante 340 días al año en horario de 10 a 21 h, no obstante los centros ubicados en barrios rurales adaptan su horario de apertura a la dinámica más apropiada para las personas mayores del barrio.
- Espacios dedicados a desarrollar programas y actividades, ya sean estables o puntuales. Son distintos espacios que podemos clasificar dependiendo del tipo de actividad a la que están destinados:
 - Aulas: destinadas a la impartición de diversos cursos, reuniones, asambleas, conferencias, etc.
 - Salas de dinámica: destinadas principalmente a los talleres de salud y calidad de vida.
 - Talleres: se utilizan principalmente para impartir actividades de expresión plástica al contar con el equipamiento necesario (lavabos, caballetes, etc.)
 - Aulas de informática: destinadas tanto al uso libre como a la impartición de cursos de informática básica, smartphones y TICs.
 - Espacios destinados a prestar el servicio de información a los usuarios.
 - Comedores de los Centros de Convivencia: espacios destinados a prestar el servicio de comedor.
 - Salones de Actos: espacios destinados a espectáculos, fiestas y diversos eventos dirigidos a un público amplio.
 - Parques de Mayores: Zaragoza cuenta con 40 parques de mayores, 14 de ellos ubicados en los mismos Centros de Convivencia, donde practicar ejercicio físico al aire libre.

5.2.3 LOS SOCIOS Y SOCIAS DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA.

La inscripción de socios y socias en los Centros de Convivencia es gratuita y está regulada por la Ordenanza de los Centros Municipales de Convivencia para personas mayores aprobada por el pleno municipal el 5 de febrero de 2010.

Su artículo 31 establece que para pertenecer a un Centro Municipal de Convivencia para Personas Mayores se requiere ser jubilado/a o pensionista, haber cumplido los 60 años y estar empadronado/a en Zaragoza.

Según la última actualización las personas socias activas de la Red a 31 de diciembre de 2023 es de **69.801** personas.

Centro	Socios
Alfocea	25
Casablanca ``Isaac Valero``	2.000
Casco Histórico	821
Casetas	815
Ciudad Jardín	1.056
Delicias	5.610
Francisco de Goya	4.907
Garrapinillos	374
José María Castro Calvo	3.801
Juslibol	207
La Almozara	3.978
La Cartuja Baja	351
La Jota	3.326
La Paz	1.172
Laín Entralgo	6.461
Miralbueno	767
Montañana	433
Monzalbarba	256
Movera	187
Oliver	1.243
Peñaflor	188
Rey Fernando	2.732
Río Ebro	3.470
Salvador Allende	9.511
San Gregorio	81
San José	3.002
San Juan de Mozarrifar	264
Santa Isabel	1.250
Terminillo	5.579
Torrero	3.422
Universidad	1.253
Valdefierro	1.141
TOTAL	69.801

5.2.4 . SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE LA RED DE CENTROS.

1. *Servicios estables de los Centros de Convivencia.*

Los Centros de convivencia de personas mayores son espacios de encuentro con unos servicios comunes desarrollados en todos ellos; estos servicios estables que se prestan en los centros son los siguientes: Cafeterías y salas de estar, préstamo de prensa y lectura, préstamo de juegos variados, servicio de información

Acceso a Internet: puntos de información, aulas de informática: La Red de Centros de Convivencia dispone de **14 aulas de informática**. El número total de puestos disponibles en los centros de convivencia de personas mayores es de **137 puestos**.

2. *Servicios para la red de Centros de Convivencia de Mayores.*

- Comedores.

El servicio de comedor para personas mayores pretende favorecer la relación y convivencia entre las personas mayores, así como proporcionar comidas equilibradas y adecuadas a sus necesidades nutricionales mejorando su calidad de vida y favoreciendo su permanencia en el entorno habitual.

El Ayuntamiento de Zaragoza disponía en 2023 de **8 comedores**.

Centros con servicio de comedor	Plazas
La Almozara	64
Pedro Laín Entralgo	60
La Jota	60
Rey Fernando	48
San José	48
Torrero	48
Delicias	24
Universidad	48

El número de plazas diarias disponibles es de 400, tras la ampliación de La Almozara y la inauguración del nuevo comedor en el CCM Universidad.

El número de días de servicio de comedor prestados en 2023 es de 341 días.

El número de menús disponibles en los comedores de los Centros de convivencia de mayores en 2023 es de 123.770 plazas disponibles. El número total de menús en 2023 ha sido de 71.236.

- Asesoría jurídica.

El número de usuarios y usuarias atendidos por este servicio gratuito durante 2023 ha sido de **257**.

- Asesoría Sexológica.

- **Atención personalizada** Cada atención ha requerido una media de 45 minutos la consulta. Esta atención se realiza mediante cita previa, aunque de manera inmediata se atienden también demandas urgentes. A lo largo de 2023 se han hecho **42** atenciones.
- **Las charlas, coloquios y talleres** sobre sexología y educación para la salud en general

- Asesoría psicológica

La mayoría de usuarios prefieren sesiones de manera realizarlas presencial, encontrando que un 96,8% (91) de las consultas atendidas fueron realizadas de forma presencial y el 3,2% (3) a través de la vía telefónica.

Atención	Asesoría jurídica	Asesoría sexual	Asesoría psicológica
2023	257	42	94

3. Actividades de Centro Abierto.

Durante el año 2023 según las memorias elaboradas en cada Centro de Convivencia de personas mayores se llevaron a cabo 1.465 actividades puntuales en las que participaron 108.655 usuarios y usuarias.

Tipo de actividad	Número de actividades	Participantes
Lúdicas	330	32.639
Culturales	247	27.606
Deportivas	660	26.670
Visitas / excursiones	187	8.308
Otros	41	13.432
Total	1.465	108.655

4. Talleres de envejecimiento activo y talleres de la experiencia.

Los talleres de envejecimiento activo son talleres impartidos por un profesional, trabajan la progresión en la actividad objeto del taller: actividades físicas, memoria, expresión artística,...

Los talleres de la experiencia son talleres de diferentes temáticas son impartidos por personas

mayores.

Para el curso 2021-2022 se programaron 465 talleres con 7.248 plazas:

- Área de comunicación y cultura: 51 talleres
- Área de Desarrollo y Expresión Artística: 99 talleres
- Área de Salud y Calidad de Vida: 315 talleres

En el curso 2022-2023 se programaron 729 talleres y 13.850 plazas:

- Área de comunicación y cultura: 61 talleres
- Área de desarrollo y expresión artística: 108
- Área de salud y calidad de vida: 309

En el curso 2023-2024 se programaron 759 talleres y 15.054 plazas:

- Área de comunicación y cultura: 60 talleres
- Área de desarrollo y expresión artística: 114
- Área de salud y calidad de vida: 319
- Experiencia: 266

Distribución de Plazas	2021 - 2022	2022 -2023	2023-2024
Plazas totales	7.278	13.850	15.054
Solicitudes	10.499	20.000	27.986
Solicitantes	5.443	10.307	13.597
Solicitantes con plaza	4.735	9.184	12.040
% de solicitantes con plaza	87%	89%	88%

5. Proyectos de envejecimiento activo/ saludable

5.1.- Proyectos de Red.

Actividades de ocio y tiempo libre.

Mayores con tablas

Es una muestra de Teatro programada por la Unidad del Mayor dentro del Proyecto de Red: actividades lúdicas y culturales que convoca a los grupos de teatro de la Red de Centros de

Convivencia para Personas Mayores del Ayuntamiento de Zaragoza. Desde 2015, año de inicio de la Primera Muestra Mayores con Tablas con motivo de la celebración del DÍA MUNDIAL DEL TEATRO, el 27 de marzo, se han llevado a cabo 5 ediciones. En 2023 es la 6º, que tras el parón de la pandemia, vuelve a contar con los grupos de mayores de nuestros centros, que han acudido sin falta a esta cita anual. Se desarrolló los días 18, 19 y 20 de abril, de 17 a 19 h. Participaron un total de 16 Grupos de teatro amateur vinculados a 12 Centros de Convivencia: Salvador Allende, Santa Isabel, Miralbueno, Delicias, San José, Laín Entralgo, Torrero, Río Ebro, Casablanca, Terminillo, la Jota y Juslibol. El día 21 se llevó a cabo para los grupos una clase magistral impartida por Rubén Martínez, actor y coach de interpretación de origen zaragozano. Se realizaron 16 funciones, de unos 20 minutos cada una, en el CCM Laín Entralgo el día 18, en CCM Delicias el día 19 y en CCM Rey Fernando el día 20 de abril.

Actividades lúdicas de fin de curso.

Con motivo de la finalización del curso se llevó a cabo una programación de 22 espectáculos musicales. Compartieron espectáculos los CCM Torrero, La Paz y San José y los CCM Laín Entralgo y Francisco Goya. En la programación participaron Zarabanda, Nuria y Chema, Ludmila Mercerón, Camerata Contrapunto, César Minguera, Tirachinas Teatro, Roberto Ciria, Ana Gallardo, Dúo Pirámide y Galaxia Espectáculos.

II Edición ciclo Noches del Laín:

Programación lúdica para el mes de junio en el jardín del Centro de Convivencia de Mayores Laín Entralgo, con el objetivo de hacer del jardín un lugar de encuentro y de fomento de las relaciones sociales. Se realizaron espectáculos musicales los días 1, 22 y 29 de junio. Programa: Bingo del domingo, La ranchera de la Magdalena y La copla de la Magdalena.

Actividades lúdicas fin de año

Con motivo de la finalización del año 2023, durante el mes de diciembre, en 23 de los centros de mayores (en 5 centros más que en 2022) se programaron espectáculos musicales, cómicos y teatrales que contaron con la participación total de socios. Los artistas contratados fueron Félix El Mago, Lola Moreno, Corazón de Jota, Teatro Tirachinas, Zarabanda, Quini y Serrucho, Dúo Cambalachee, Grupo Oropéndola, Nuria y Chema, Producciones Kinser, Roberto Ciria, Amor Sánchez, entre otros. La asistencia de socios/as superó los 1.500, con una evaluación muy positiva del público.

Programación de actividades fin de semana. Mayores con Ganas.

Mayores con ganas se presentó en octubre de 2023 como un nuevo programa de actividades lúdicas y culturales gratuitas diseñado desde el Servicio de Mayor para todas las personas socias de la Red municipal de Centros de Convivencia de Mayores.

Su objetivo es ampliar, principalmente durante los fines de semana, la oferta de actividades ya existente en los centros que conforman la Red, buscando dar respuesta a la demanda, cada

vez más creciente, de actividades de ocio por parte de este colectivo de ciudadanos.

La primera edición abarcó de octubre a diciembre de ese mismo año e incluyó un total de 17 actividades de baile, magia, cultura, teatro, cine y deporte que se realizan en diversos equipamientos municipales y espacios públicos de la ciudad, buscando descentralizar la oferta y hacer un uso activo de la localidad, dando sentido a la propuesta de que Zaragoza sea un espacio de disfrute para todos.

Educación para la Salud.

Las principales actuaciones en 2023 han sido:

- Participación en el programa de Salud en barrios (Ayuntamiento / DGA)
- Servicio de Asesoría Afectivo-Sexual para personas mayores, véase epígrafe 5.2.3. de la página 38.
- Servicio de Asesoría Psicológica para personas mayores, véase epígrafe 5.2.4.
- Programación multicomponente que se realiza con la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte de Huesca (UNIZAR) dirigida a personas mayores en situación de fragilidad o prefragilidad. Está implantada de manera piloto en los 3 centros de Delicias (Ciudad Jardín, Delicias y Terminillo) con un total de 6 grupos de personas mayores, alrededor de 120 personas.
- Formación de activos de salud, junto con el servicio del Salud en junio de 2023.

Intergeneracionales.

Los proyectos intergeneracionales, basados en el desarrollo de tareas entre personas mayores, población infantil y juvenil, compartiendo intereses comunes, a través de juegos, deportes, bailes, teatro, música, manualidades..., contribuyen a poner en valor la aportación y participación social de la persona mayor, promoviendo una imagen positiva.

Estas actividades se encuentran entre las más demandadas por las personas mayores y muchas de estas acciones tienen un ámbito territorial basado en la cercanía del distrito, coordinando actuaciones con Casas de Juventud, Centros escolares, etc.

En el ámbito de ciudad nos encontramos con tres proyectos, Canas y Canicas, Habil.Eedad.Es y Generando conexiones, en los que participan personas mayores voluntarias de distintos distritos de la ciudad.

CANAS Y CANICAS.

Canas y canicas da nombre a este proyecto intergeneracional donde personas mayores colaboran voluntariamente en el refuerzo del hábito de estudio a menores de distintos Centros Educativos. Es un proyecto de red de centros del DISTRITO DELICIAS (Delicias-Terminillo-Ciudad Jardín). La nueva edición del curso 23-24 comienza el 11 de diciembre y durará hasta el 31 de mayo. Se realiza en el CCM Terminillo y cuenta con 8 voluntarias, los lunes y martes de 16:30 a 18:00h. Se han formado dos grupos: el de pequeños, desde tercero de Infantil hasta 3º de Primaria y el de mayores, desde 3º a 6º de Primaria, y pueden acudir dos días. Los chicos y chicas vienen de los colegios Jose María Mir y Ciudad de Zaragoza. La sesión se organiza en dos

momentos: primero repaso y apoyo escolar y después juego programado.

HABIL.EDAD.ES.

Es un proyecto promovido por el Ayuntamiento de Zaragoza que pretende impulsar la integración sociolaboral de jóvenes con capacidades diferentes mediante su convivencia con personas mayores, favoreciendo el intercambio de experiencias y conocimientos. Está dirigido a jóvenes con discapacidad del grupo de Terapia Ocupacional de la Escuela Municipal de jardinería “El Pinar” y a personas mayores usuarias de los Centros de Convivencia de mayores del Ayuntamiento de Zaragoza.

GENERANDO CONEXIONES.

Proyecto aprendizaje servicio, realizado en colaboración con el área de educación del Ayuntamiento, el IES Miguel Catalán y la Unidad del Mayor. Va dirigido a personas mayores de Centros de Convivencia de Mayores y jóvenes del IES Miguel Catalán, con el objetivo de fomentar las relaciones intergeneracionales en parejas de dos: mayor-joven para conseguir aminorar la brecha digital de los primeros y fomentar las habilidades empáticas y de ciudadanía del alumnado de bachillerato de nuestra ciudad. En el curso 22-23 el proyecto se divide en 2 fases:

- 1ª fase: 15 y 16 de diciembre de 2022, se realizan las dos sesiones en el IES Miguel Catalán, de 11:00 a 12:30h para conocerse las personas mayores y los jóvenes participantes, así como comprobar la afinidad entre las parejas.
- 2ª fase: 17 y 24 de enero en el CCM Casablanca, 31 de enero en el IES Miguel Catalán y 7 y 14 de febrero en el IES Miguel Catalán. Se trabajan las competencias digitales, como WhatsApp, Google, Avanza, Salud Informa, redes sociales, etc.

En total participan 22 jóvenes de 1º de bachillerato del IES Miguel Catalán y 16 mayores del CCM Casablanca.

En total se llevaron a cabo 8 sesiones un día a la semana, de 90 minutos de duración.

Plan de lucha contra la brecha digital: Primavera digital 2023 y Otoño digital 2023

Tipos de talleres:

- Preinicios de informática (voluntarios y empresa)
- Manejo de Smartphone iniciación (voluntarios y empresa)
- Manejo de Smartphone medio (empresa)
- Manejo de tablets (empresa)
- Gestiones básicas a través de internet (empresa)

*** Primavera digital.**

Primavera Digital 2023	N.º actividades	N.º plazas
Preinicios de informática	5	44
Manejo de Smartphone iniciación	28	254
Manejo de Smartphone medio	26	260
Manejo de tablets	7	70
Gestiones básicas a través de internet	20	193
TOTALES	86	821

*** Otoño digital**

Otoño digital 2023	N.º de actividades	N.º plazas
Charlas Seguridad en internet	21	630
<u>Smartphone iniciación</u>	38	320
<u>Smartphone medio</u>	32	320
<u>Tablets</u>	10	100
<u>Preinicio a la informática</u>	8	66
Gestiones básicas a través de internet	19	181
Formación dinamizadores informáticos: • Actualización smartphone • Formador de formadores	2	24
TOTAL	130	1641

- Prevención en riesgos del hogar.

El objetivo general del proyecto es promover actitudes y hábitos que mejoren las condiciones de seguridad en la vivienda.

El Proyecto de Prevención de Riesgos en el Hogar, durante el curso 2022/23, se ha dividido en tres partes:

- Primer trimestre (de octubre a diciembre): Campaña de sensibilización de los mayores para conseguir un hogar seguro ofertando 4 Visitas al Museo del Fuego.
- Segundo trimestre (enero a marzo): Ciclo de Prevención. Realizado en 9 Centros: Casablanca, Rey Fernando, La Jota, San José, Goya, La Almozara, Terminillo, Estación del Norte y Salvador Allende. Ha sido impartido por 2 profesores de Ozanam. 12 sesiones de 1h de duración.
- Tercer trimestre: Abril: 2 Charlas de los Bomberos para afianzar los conocimientos adquiridos en el curso de Prevención. Resultado: unas 25 personas en cada charla. Talleres de la empresa Hogar más Vida: Son talleres gratuitos para sensibilizar a los mayores para tener una casa segura y adaptada a sus necesidades. Se programaron 7 talleres de 2 horas de duración que se llevaron a cabo durante el mes de abril.

- Nos gusta hablar.

Los objetivos del proyecto son:

- * Crear un espacio de referencia donde las personas mayores puedan acudir a conversar.
- * Contribuir a paliar estados de soledad y/o aislamiento social de las personas mayores.
- * Favorecer la convivencia entre iguales y con otras generaciones.

En el 2023 el Proyecto NGH se ha seguido desarrollando y afianzando en los siguientes centros de mayores: CCM Santa Isabel, CCM Terminillo, CCM Salvador Allende, CCM La Almozara, CCM Laín Entralgo, CCM Francisco Goya, CCM Oliver y CCM Torrero. Este año el proyecto NGH ha comenzado en octubre en 2 centros:

- CCM La Jota
- CCM Universidad

Próximos centros que contarán con este proyecto:

- CCM Ciudad Jardín
- CCM San Gregorio
- CCM Luis Buñuel

- Seguridad Vial.

En 2023 se puso en marcha la III Campaña “Mayores Activos y seguros” y se desarrollaron las siguientes actividades:

- 12 de enero y 13 de abril visitas a la Factoría de STELLANTIS Zaragoza, en Figueruelas.
- 3 de febrero y 23 de noviembre visita al Centro Zaragoza- Instituto de investigación sobre vehículos, S.A., en Pedrola
- 23 de febrero visita al Centro de Gestión de Tráfico Pirineos-Valle del Ebro de D.G.T. en el recinto Expo Zaragoza, organizada por el IASS.

-17 de marzo y 19 de octubre visita al Centro Experimental de Conducción de Fundación EDUCATRA- FIC, en Garrapinillos

-4 y 25 de mayo visita al Museo Mobility City en el Pabellón Puente, en el recinto EXPO de Zaragoza

Dentro de esta campaña de seguridad vial se convocan dos concursos:

- **Concurso de fotografía** cuyo tema fue “Mayores y seguridad vial”. Promovido por la Dirección General de Tráfico, convoca y organiza COAPEMA. Pone el foco de atención en el comportamiento vial y uno de los protagonistas de la fotografía deberá ser una persona mayor.
- **Concurso de relatos breves** cuyo tema fue “Transitando con seguridad en la vía pública”. Promovido por la Dirección General de Tráfico, convoca y organiza la Universidad Popular de Zaragoza.

- Asociacionismo y Participación.

En la actualidad existen 143 grupos de actividad guiados por personas voluntarias en 28 centros de mayores que abarcan diferentes ámbitos de actuación: comunicación y cultura, desarrollo y expresión artística y salud y calidad de vida. Existen por ejemplo grupos de senderismo, petanca, rondalla, grupos de teatro y variedades, ajedrez, tertulia literaria, conversación en inglés y francés, papiroflexia, club de lectura...

De los 28 centros que tienen grupos de actividad, el 75% tienen grupos de actividad en 2 ó más áreas, siendo los más numerosos los grupos de actividad de las áreas de Desarrollo y Expresión Artística y Salud y Calidad de Vida.

Grupos de actividad	Comunicación y cultura	Desarrollo y expresión artística	Salud y calidad de vida
Casablanca	1	0	2
Casco histórico	0	0	4
Casetas	0	0	1
Ciudad Jardín	1	2	0
Delicias	4	9	1
Estación del Norte	1	6	0
Francisco de Goya	1	3	1
Garrapinillos	0	1	0
Juslibol	0	2	0
La Almozara	2	1	1

La Jota	0	2	0
La Paz	0	1	1
Miralbueno	1	2	1
Montañana	1	1	2
Movera	0	0	1
Oliver	0	3	2
Pedro Laín Entralgo	2	8	1
Peñaflor	1	0	2
Rey Fernando	1	2	4
Río Ebro	0	3	1
Salvador Allende	2	8	5
San José	4	3	1
San Juan de Mozarrifar	0	0	2
Santa Isabel	2	4	2
Terminillo	1	2	2
Torrero	2	4	2
Universidad	2	1	2
Valdefierro	0	3	2
Total	29	71	43

5.2.-Proyectos de Centro.

Los proyectos de Centros de la Red de Centros de convivencia pretenden dar respuesta a necesidades y demandas vinculadas directamente al territorio de cada centro. Se trata en general de vincular el trabajo del centro a su entorno, partiendo de la participación activa de los mayores, ya que en la mayoría de los casos responde a necesidades y propuestas de las propias personas mayores.

CCM CASABLANCA

- Compartiendo Experiencias
- Generando conexiones
- El huerto del barrio

CCM DELICIAS

- Proyección Ciclo Cine Clásicos.
- Ciclo Cine de Zarzuela.
- Diviér -T – T.
- Ritosoterapia -Danzando
- Blog CCM Delicias.

CCM LA ALMOZARA

- Intergeneracional la voz senior.
- Cuídate en primavera.
- Ajedrezate

CCM LA PAZ

- Boletín informativo.

CCM REY FERNANDO

- Proyecto “ El Actur en femenino”
- Intergeneracional : “Convivencia y buenas maneras ”
- Proyecto: Ajedrez: Igualdad y memoria
- Proyecto: “Escucharte. La escucha activa como herramienta anti-soledad”
- Proyecto Leer para conversar
- Intergeneracional “ Los Reyes Magos llegan al Barrio”.

CCM RIO EBRO

- Zaragoza des-velada y reconocida.
- Paseos culturales por Zaragoza.

CCM SALVADOR ALLENDE

- Mujeres por la Igualdad.
- Muestra de actividad física intercentros (Torrero, La Paz, San José).
- Red de salud “Las Fuentes de Salud y Bienestar ”RED DE SALUD “LAS FUENTES DE SALUD Y BIENESTAR”.
- Combo musical.” Combo de Medianoche”

CCM SAN JOSÉ

- Ballet para la comunidad: personas mayores.
- Book-crossing o cruce de libros.

CCM SANTA ISABEL

- VII Jornadas de Igualdad.
- Jornadas de puertas abiertas (fin de curso)
- Activando la salud.

CCM TORRERO

- Huerto Intergeneracional.
- Ballet para personas mayores.

HOMENAJES (apartado nuevo)

- Bodas de Oro. 28 de febrero de 2023: Bodas de oro 1972-2022 (Décimo sexta Edición).
- Concierto Homenaje a las personas mayores. Se organizó el 29 de marzo en la Sala Mozart del Auditorio
- Día del Mayor. 2 de octubre de 2023 fue la celebración de la Gala del Día del Mayor en la Sala Mozart.
- *Gala de colaboradores. 21 de noviembre a las 17 horas, en la Sala Mozart del Auditorio de Zaragoza*

6.ACTIVIDADES GRUPALES Y COMUNITARIAS

Las actividades recogidas en este apartado no constituyen un programa separado de los demás sino que tiene un carácter transversal. Así encontraremos diferentes actuaciones de carácter grupal y comunitario dentro de los cada uno de los programas. del mismo modo que podremos encontrar que no afecten a un programa en concreto sino al centro mismo como agente en el territorio.

Las actuaciones grupales y comunitarias buscan el desarrollo de programas y actividades basadas en las capacidades de los individuos y grupos que conforman la comunidad, con el objetivo de empoderar a las personas, construir redes de promoción y protección y dar respuestas colectivas a objetivos comunes.

El propio Reglamento de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza recoge en diferentes partes referencias claras al desarrollo trabajo comunitario desde la red de centros.

El artículo 3 d) incluye entre los principios inspiradores de la regulación. En su apartado d) La promoción de la comunidad, como espacio privilegiado para el desarrollo de actuaciones potenciadoras de cohesión, de vecindad saludable y como sujeto colectivo generador de oportunidades de desarrollo social y de relaciones que facilitan la autonomía de conjunto.

Así mismo, en su Artículo 7, entre las funciones de los Centros Municipales de Servicios Sociales incluye el promover la participación social, el desarrollo comunitario y la organización de las personas en los asuntos que les afectan.

Por último, en el artículo 23. entre las características del modelo de intervención del centro municipal de Servicios Sociales se refiere que es un modelo ecológico y comunitario, en constante coordinación e interacción con el territorio, el entorno y el resto de agentes que participan en el mismo, participando, proponiendo y potenciando las dinámicas y estructuras comunitarias más próximas.

6.1 ACTIVIDADES GRUPALES.

En este apartado se exponen las diferentes actuaciones llevadas a cabo por los equipos de profesionales de los diferentes centros dirigidas a un grupo de personas dentro de su intervención.

CMSS: OLIVER – VALDEFIERRO – MIRALBUENO.

Grupo Competencias Parentales

Esta actividad se desarrolló en el CMSS Oliver como segunda edición del 3 de febrero al 17 de marzo de 2023 con la implicación de la psicóloga y tres educadores. La participación fue de 10 personas de los tres barrios, Oliver, Valdefierro y Miralbueno.

Tras las dos ediciones celebradas se ha valorado la necesidad de incluir una sesión específica de Igualdad.

El proyecto se dirigía a facilitar que los padres y madres u otros adultos con responsabilidades educativas famares adquieran estrategias personales, emocionales y educativas que les permitan implicarse de un modo eficaz en la construcción de una dinámica de convivencia familiar positiva y en el desarrollo de modelos parentales adecuados para los niños y jóvenes. Con ello se espera que las familias puedan prevenir y afrontar de modo constructivo sus problemas y conflictos cotidianos

Los objetivos son:

- Comprender el comportamiento humano para poder entender las relaciones que se establecen entre padres, madres e hijos.
- Reconocer los factores que afectan a las emociones y sentimientos de los hijos y de los padres y madres.
- Estimular el desarrollo personal de un modo efectivo.
- Contribuir a mejorar los procesos de comunicación entre padres y madres e hijos.
- Desarrollar habilidades de escucha, de resolución positiva de conflictos, de negociación, y de toma de decisiones.
- Aprender a prevenir problemas de comportamiento y disciplina.
- Aprender a prevenir y resolver problemas que suponen retos para los padres, madres e hijos.
- Población a la que se dirige Padres, madres y otros adultos con responsabilidades familiares, que tengan menores a cargo entre 3 y 18 años en sus unidades de convivencia.

Intervención social y Proyecto “Crear Comunidad” en Gabriela Mistral Bloques G2 y A3.

El objetivo general del Proyecto Crear Comunidad ha sido constituir las comunidades de propietarios del Grupo Gabriela Mistral Bloques A3 y G2 y se celebra en 2023 como segunda edición.

El Proyecto “Crear Comunidad” se enmarca dentro del Proyecto de Intervención en los Bloques de Gabriela Mistral G2 y A3 del Centro Municipal de Servicios Sociales (C.M.S.S.) “Oliver” desarrollado en colaboración con el proyecto de inserción laboral de “Fachadas” que lleva a cabo Consolida Oliver S.L. dentro del Plan Integral del Barrio Oliver.

Se trata de realizar intervenciones con las unidades familiares a través de procesos de

apoyo y seguimiento que posibiliten cambios que mejoren la sensación de calidad de vida a diferentes niveles: condiciones materiales, convivenciales e intrafamiliares. Partiendo de la mejora de las condiciones materiales de la comunidad (seguridad, iluminación, elementos comunes,...) para establecer cambios duraderos en la dinámica de relación de los vecinos y familiares, a través entre otras cosas de la constitución de ambas comunidades de vecinos. Una intervención holística, integral e integradora.

El número de participantes en el bloque G2 ha sido de las unidades familiares de 6 viviendas. En el A3, las unidades familiares de 8 viviendas.

Los profesionales implicados han sido la dirección CMSS Oliver, 5 Trabajadores Sociales y 3 Educadores

Los objetivos planteados son los siguientes:

- Concienciar a los vecinos de la importancia y necesidad de constituirse como comunidad de propietarios.
- Conseguir que los propietarios dispongan de la información necesaria para constituirse como comunidad.
- Lograr que los propietarios elijan su Junta Directiva.
- Conseguir la autogestión de las comunidades.

Población a la que se dirige Propietarios de las viviendas de los Bloques G2 y A3 y personas que, en su caso, habitan las mismas en régimen de alquiler.

Fecha de realización 2023 (inicio en marzo 2022)

Días y horario 01/02/2023 Fin proyecto Intervención social en bloque G2.

08/02/2023 Fin proyecto Intervención social en bloque A3.

7 y 23/03/23-03/10/23: Reuniones Educadores coordinación/preparación.

18/05/23 Reunión con presidente comunidad G2.

31/05/23 Reunión con presidente comunidad A3.

13/07/23 Reunión con presidente comunidad G2.

CMSS ARRABAL

Fiesta de Reyes Magos

Esta actividad se dirige a las familias atendidas en el CMSS en situación de vulnerabilidad con niños y niñas de entre 3 y 9 años. La edición de este año, que es la séptima, se realizó del 14 de noviembre al 6 de enero con la implicación de siete profesionales del centro

El CMSS colabora con la Junta de Distrito del Rabal en su celebración anual de la Fiesta de los Reyes Magos, que se llevó a cabo en el Edificio Estación del Norte el día 6 de enero a las 12h.

La Junta Municipal organiza esta fiesta anualmente para las familias del barrio y más concretamente para la familias usuarias del Centro.

Sin embargo, no es el equipo profesional del CMSS quien hace las derivaciones sino que su función es más bien informativa, a través de cartelería y contacto con las familias usuarias) con un doble objetivo:

- Que las propias familias se encarguen de inscribirse por sí mismas en la actividad.
- Que participen en actividades donde no estén “etiquetadas” como familias vulnerables sino que están abiertas a toda la ciudadanía.

Los objetivos planteados son:

- Actuar como Centro de Información a las familias.
- Facilitar el contacto de las personas y familias con otros agentes del barrio.
- Potenciar la participación de las familias en el barrio.
- Favorecer que las familias sean activas en la atención de sus propias necesidades.
- Incrementar la vinculación de las personas y familias con las intervenciones de CMSS y sus profesionales.
- Disminuir la desigualdad socioeconómica de la infancia.
- Mejorar el clima emocional familiar y la ilusión de la infancia coincidiendo con fechas de notable carga social según los patrones normativos imperantes.

El resultado fue, en relación con las familias participantes, de sentimiento de satisfacción y gratitud expresado por las familias. En cuanto al CMSS, se produjo un incremento de la coordinación interprogramas y un incremento de la participación y apertura de las usuarias/os con otros agentes del barrio.

Cena de Navidad

Esta actividad se dirige a las familias atendidas en el CMSS en situación de vulnerabilidad. La edición de este año, que es la quinta, se realizó del 20 de noviembre al 24 de diciembre con la implicación del equipo del centro y la participación de 89 personas, 41 adultas y 49 niñas y niños de 23 familias diferentes.

El CMSS colabora con la Asociación de Vecinos Tío Jorge-Arrabal en su celebración anual de la Fiesta de los Reyes Magos, que se llevó a cabo en el Edificio Estación del Norte el día 6 de enero a las 12h.

La actividad consiste en la priorización por parte del equipo de profesionales del CMSS, educadoras sociales, trabajadoras sociales y psicóloga, de diferentes familias con intervención abierta en el Centro para acceder de modo gratuito a una cena y agüinaldo de Navidad.

Los objetivos planteados son los siguientes:

- Facilitar el contacto de las personas y familias con la asociación del barrio.

- Incrementar la vinculación de las personas y familias con las intervenciones de CMSS y sus profesionales.
- Apoyar económicamente a las familias en situación de vulnerabilidad, reduciendo así, aunque de forma puntual, desigualdades en la alimentación.
- Disminuir la vivencia de soledad en las personas mayores de núcleos familiares unipersonales.
- Mejorar el clima emocional familiar, coincidiendo con fechas de notable carga social según los patrones normativos imperantes.

El resultado fue, en relación con las familias participantes, de sentimiento de satisfacción y gratitud expresado por las familias. En cuanto al CMSS, se produjo un incremento de la coordinación interprogramas y un incremento de la participación y apertura de las usuarias/os con otros agentes del barrio.

Teatro Solidario.

Teatro Che y Moche en colaboración con la Universidad de San Jorge y la financiación del Ayuntamiento de Zaragoza, ofertó durante las jornadas del 12 y 13 de diciembre cuatro sesiones teatrales dirigidas a familias en situación de vulnerabilidad social.

La labor desde el CMSS consiste en hacer llegar la información a las familias con menores previamente seleccionadas por el equipo de profesionales del centro, explicándoles la actividad y dotándolas de entradas para el espectáculo. Desde el CMSS de Arrabal, se ofertaron un total de 70 entradas, que se repartieron su totalidad los días de celebración de las funciones.

Los objetivos planteados eran:

- Actuar como Centro de Información a las familias.
- Facilitar el contacto de las personas y familias vulnerables con actividades culturales a las que normalmente no tienen acceso.
- Incidir en la importancia de pasar tiempo de ocio familiar de calidad.
- Potenciar la responsabilidad y compromiso familiar haciendo uso efectivo de las entradas solicitadas.
- Potenciar la participación de las familias del barrio.
- Incrementar la vinculación de las personas y familias con las intervenciones de CMSS y sus profesionales.
- Disminuir la desigualdad socioeconómica de la infancia.
- Mejorar el clima emocional familiar y la ilusión de la infancia coincidiendo con fechas de notable carga social según los patrones normativos imperantes.

El resultado fue de sentimiento de satisfacción y gratitud expresado por las familias y el incremento de la participación social y cultural de las familias con menores del Centro.

Grupo Mujeres artesanas.

Este curso, el grupo motor de artesanas, compuesto por ocho mujeres, se planteó dos objetivos, seguir impartiendo talleres de artesanía en el CMSS y constituirse en Asociación.

En cuanto a los talleres de artesanía, que fueron la segunda edición, se dirigieron a mujeres en itinerarios de Inserción sociolaboral del programa de prevención e inclusión, con interés por la artesanía. Se impartieron tres talleres, con una media de 10 mujeres por taller.

En este apartado se implicaron trabajadoras sociales de todos los programas de intervención.

En cuanto al segundo contenido, la constitución en asociación, durante todo el año se tuvieron encuentros para darle forma a la Asociación de Artesanas. Se redactaron estatutos pero no se llegó a poner en marcha, tras varias sesiones de asesoramiento por un profesional, por entender que no respondía al momento del grupo.

Los objetivos eran los siguientes:

- Favorecer el emprendimiento de mujeres con interés en la artesanía tradicional
- Fomentar espacio de autoapoyo personal entre mujeres del Programa de Prevención e Inclusión
- Fomentar el asociacionismo.

CMSS DELICIAS 1

Teatro en familia: Locos por Disney.

Por cuarto año consecutivo se ha realizado una nueva edición de Teatro en familia en el Teatro de las Esquinas. Es una oportunidad para que los distintos miembros de la familia hagan una actividad distinta juntos. También facilita acudir al teatro ya que habitualmente no es fácil por razones económicas.

Los objetivos perseguidos son:

- Realizar una actividad educativa y divertida en familia
- Ampliar la sensibilidad al plano de la educación musical
- Aprender a comportarse en un sitio público adecuadamente.

Que se realice en el teatro de las Esquinas es una oportunidad para el barrio ya que a muchas personas les cuesta salir del barrio sin embargo ahí se sienten más en casa. Estar situado en frente del CMSS también es una facilidad. A la función acudieron un total de 100 personas.

Escuela ciudadana de prevención de riesgos en el hogar.

Esta actividad que lleva a cabo el Servicio de Prevención de Incendios, Salvamento y Protección Civil, está planteada inicialmente para los colegios e institutos pero se acordó con el centro adecuarla a padres y madres.

El bombero explicó una serie de temas relacionados con la seguridad del hogar así como la forma mejor de actuar en las distintas situaciones de riesgo que se pueden ocasionar. utilizando medios audiovisuales y la intervención de los asistentes con sus preguntas y aclaraciones.

Objetivos

- Informar de posibles riesgos y peligros que se pueden dar en el hogar y la vida cotidiana
- Conocer las formas más adecuadas de enfrentarnos y superar las situaciones de peligro en el día a día de nuestras vidas,

En relación a esta actividad, a la que acudieron 13 personas el ponente menciona la diferencia con sus oyentes habituales ya que estas mujeres asistentes estaban mucho más implicadas e interesadas en saber cosas que los niños con los que interactuaba. Por lo que se sentía muy a gusto y se alargó bastante la sesión.

Conciertos pedagógicos. Opera Carmen.

Esta actividad se difundió a través del listado de solicitantes de becas y ex-participantes de Programa de Apoyo Familiar principalmente para que pudieran acceder al Auditorio las personas que normalmente no tenían facilidad para hacerlo.

Se acompañó a las 14 personas que se apuntaron El resultado fué muy satisfactorio para todos los asistentes del grupo

Los objetivos eran:

- Posibilitar el acceso a una actividad en el auditorium gratis
- Dar a conocer una pieza musical importante y una forma fácil de entender la música clásica

El espectáculo fue muy bueno para acercar la opera a todo el público. El que la mayor parte del auditorio fuera niños también le dió un carácter alegre y desenfadado haciéndolo más divertido todavía.

CMSS LA MAGDALENA

PrePICH

Es una actividad grupal destinada a mejorar el perfil de empleabilidad de usuarios del Centro Municipal de Servicios Sociales de La Magdalena de cara a su contratación de candidatos, en el proyecto de arreglo de viviendas, del Plan Integral del Casco Histórico (PICH),

La población a la que se dirige son usuarios del CMSS con dificultades para el acceso al empleo. En esta edición participaron 20 personas. En cuanto a los profesionales implicados fueron la directora, tres trabajadores sociales, una técnica auxiliar y una educadora.

Los objetivos planteados eran:

- Preparación entrevista de trabajo.
- Desarrollo de habilidades prelaborales.

El proyecto tenía una planificación de 5 sesiones de dos horas, incluyendo una sesión presentación mas 4 sesiones con contenido centrado principalmente en la preparación de la entrevista de trabajo para la contratación de los candidatos.

Dado el cambio que se ha producido del proyecto PICH 2023/24 el equipo entendió que no se daban las condiciones iniciales dado que no se producía la citada entrevista por lo que sólo se realizaron la sesión de presentación y la primera de las cuatro planificadas.

CMSS BARRIOS RURALES

Prevención de violencia de género

Dentro de las actividades programadas en Casetas por el Día Internacional Contra la Violencia de Género, el CMSS organizó la charla “Prevención contra la violencia de género” impartida por una profesional del Servicio de Igualdad y Mujer

Escuela de madres y padres

Se plantea la necesidad de una intervención grupal que refuerce y acompañe la tarea adulta de crianza en familias con hijos/as adolescentes. Se asume la actividad con presupuesto del centro y con la colaboración del centro “Marie Langer”.

“Chicas y chicos tienen la tarea de aprender a ser adultas y adultos y tienen toda una etapa para transitar este proceso y un mundo, una ciudad, un barrio, un vecindario... más allá de la familia, del que nutrirse. Miran el mundo y ¿qué encuentran? ¿Qué espacios les ofrece la ciudad? ¿Qué ideales les ofrece la sociedad de hoy? ¿Qué significa aprender? ¿Qué lugar tienen los estudios? Acompañar el proceso de crecer de los hijos e hijas tiene que ver con construir vínculos saludables pero también con contribuir a que el entorno que nos rodea sea más saludable, más solidario y más humano.”

La población a la que se dirigen padres y madres de hijos adolescentes de Barrios Rurales Oeste.

A través del formulario y contacto telefónico se recibieron 28 solicitudes de inscripción, de las que 26 eran mujeres y 2 hombres. Confirma la asistencia 24 personas. La asistencia media ha sido de 18 personas quedándose el grupo conformado en 20 participantes(

Los profesionales implicados son una educadora y la psicóloga del CMSS, en apoyo a la implementación y la profesional de la entidad que desarrolla la actividad.

Los objetivos son

- Crear un espacio de reflexión grupal.
- Abordar dificultades de la construcción de autonomía desde elementos de análisis que permitan elaborar criterios para ayudar a crecer.
- Desarrollar el protagonismo personal-social en la resolución de los conflictos y búsqueda de alternativas.

Los contenidos se imparten en seis talleres de dos horas de duración:

- Comunicación y vínculo de 12 a 18 años.
- Pubertad: todo cambia.
- La adolescencia: construyendo el proyecto vital.
- La convivencia. Límites y normas.
- El adentro y la construcción de autonomía.
- Los y las adolescentes en el afuera.

Se realizó encuesta de valoración de la actividad con resultados muy satisfactorios.

Reunión explicativa de programas experienciales

Se realiza convocatoria para poder explicar a varias chicas jóvenes de 16-20 años que no trabajan ni estudian en ese momento la convocatoria de Programas Experienciales de Inaem: requisitos, como inscribirse, etc .

Además se da información general sobre varios recursos de orientación laboral para jóvenes y se tantea la posibilidad de que participaran en un grupo pre-laboral para jóvenes en el barrio de Casetas, objetivo que se estaba valorando desde el Programa de Prevención por varios casos conocidos de este perfil.

Llevado a cabo por la educadora familiar, se convoca de forma directa a 4 jóvenes, y la Zona Joven de Casetas deriva a otras dos, siendo los participantes definitivos 5.

Los objetivos pretendidos eran:

- Dar a conocer los Programas Experienciales de Inaem (antes Escuelas Taller) y cómo acceder.
- Dar información general de recursos de orientación laboral para jóvenes.

CMSS TORRERO.

Alfabetización y habilidades sociales.

Esta actividad se desarrolló de septiembre de 2022 a junio de 2023 con una duración de 70 horas, en sesiones de 2 horas de duración, los martes de 9:30 a 11:30, siendo esta la decimoprimer edición. Se contó con la implicación de un educador del servicio y el responsable Cruz Roja, así como voluntarios de esta entidad. En la actividad participaron 15 mujeres

La motivación para la realización de este taller de aprendizaje de español y habilidades sociales es permitirles mejorar sus condiciones de vida en nuestro país y que puedan utilizar la actividad como un espacio de encuentro donde sean escuchadas y apoyadas en los aspectos cotidianos de la vida diaria de cada una de estas mujeres.

El objetivo general es la capacitación de las asistentes para un uso efectivo del español como vehículo de comunicación, siendo los específicos los siguientes:

- Promover el acercamiento entre nuestra cultura y sociedad y la de los países de origen de las participantes.
- Favorecer que el espacio de relaciones humanas que supone la asistencia a clase sea para los participantes una vía de socialización.
- Preparar a las participantes para su integración en la sociedad española

Promoción del éxito escolar.

Se trata de una iniciativa realizada en colaboración con la Cruz Roja, dirigida a menores matriculados de 1ª a 5º de primaria. Esta actividad se desarrolló de septiembre de 2022 a junio de 2023 con una duración de 70 horas, en sesiones de 2 horas de duración, los martes de 17:30 a 19:30, siendo esta la decimoprimer edición. Se contó con la implicación de un educador del servicio y el responsable Cruz Roja, así como voluntarios de esta entidad. En la actividad participaron 10 niños y niñas.

Este proyecto de promoción del éxito escolar, trata de ser una iniciativa orientada a niños y niñas con dificultades de aprendizaje y que se encuentran en situación de desventaja social. Lo que les ocurre a los menores acaba, antes o después repercutiendo de manera inevitable en el resto de la sociedad, por eso cualquier intervención social en pro de favorecer su bienestar se constituye como fundamental, y en particular aquellas destinadas a asegurar el éxito educativo de los niños y niñas entendiendo la educación como pilar básico que conformará su personalidad y su capacidad de defensa y desarrollo en nuestra sociedad de futuro.

Se trata de un proyecto mediante el cual se proveen a niños y niñas de 3 a 16 años que pertenecen a familias en situación de riesgo, de apoyo escolar y actividades relacionadas con su proceso de escolarización.

El objetivo general es ofrecer un soporte socioeducativo en aquellas familias que no

disponen de recursos personales suficientes con el fin de incrementar el éxito escolar. Los objetivos específicos son los siguientes:

- Reforzar, mediante actividades de apoyo escolar, el papel educativo de los centros escolares y la familia, en colaboración con entidades del tercer sector.
- Favorecer el desarrollo de la infancia y su adaptación al grupo logrando la adquisición de hábitos, valores y conductas positivas respecto a la vida grupal y la convivencia.
- Favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral de los padres

Castellano avanzado y habilidades sociales

Esta actividad se desarrolló de septiembre de 2022 a junio de 2023 con una duración de 70 horas, en sesiones de 2 horas de duración, los martes de 9:30 a 11:30, siendo esta la decimoprimer edición. Se contó con la implicación de un educador del servicio y el responsable Cruz Roja, así como voluntarios de esta entidad. En la actividad participaron 15 mujeres.

La motivación para la realización de este taller de aprendizaje de español y habilidades sociales es permitirles mejorar sus condiciones de vida en nuestro país y que puedan utilizar la actividad como un espacio de encuentro donde sean escuchadas y apoyadas en los aspectos cotidianos de la vida diaria de cada una de estas mujeres.

El objetivo general es la capacitación de las asistentes para un uso efectivo del español como vehículo de comunicación, siendo los específicos los siguientes:

- Promover el acercamiento entre nuestra cultura y sociedad y la de los países de origen de las participantes.
- Favorecer que el espacio de relaciones humanas que supone la asistencia a clase sea para los participantes una vía de socialización.
- Preparar a las participantes para su integración en la sociedad española

6.2. ACTIVIDADES COMUNITARIAS

Las actividades llevadas a cabo con representantes en el territorio de otros sistemas de protección social, con otras entidades y asociaciones a lo largo del pasado año han sido las que se detallan a continuación.

CMSS LA MAGDALENA

Ole ole, vamos al cole

Actividad comunitaria que se realiza el primer día del curso escolar para poner en valor la educación, y evitar el absentismo escolar

Los objetivos planteados son:

- Reducir absentismo escolar.
- Fomentar la implicación de ellas familias en el proceso educativo de sus hijos.

La actividad, que se celebró el 7 de septiembre por cuarto año, se dirige a las niñas y niños de 3 a 12 años, y sus familias. Los participantes son toda la población infantil del barrio

La implicación del equipo del CMSS es de una en la preparación y de todo el equipo en su ejecución

CMSS SAN PABLO

Acciones comunitarias en torno a la brecha digital

Desde el CMSS se viene participando activamente en el Consejo de Salud del barrio desde hace varios años. Anualmente se decide una línea de intervención, en este caso la Brecha Digital, sobre la que desarrollar diferentes acciones.

El Consejo de Salud San Pablo lleva tiempo preocupado por el problema de la **brecha digital** y sus consecuencias sobre la población del barrio, especialmente la más vulnerable. Durante la pandemia este problema emergió con fuerza y fuimos testigos de las dificultades que generó la brecha digital en muchas de las personas que viven en el barrio. Se sabe que muchos hogares, carecen de dispositivos, conectividad, conocimientos y capacidades para manejarse adecuadamente en estas nuevas tecnologías. Asimismo, vimos como durante la pandemia muchos servicios públicos y administraciones limitaron la posibilidad de acceso presencial, siendo imprescindible para acceder una cita previa obtenida solamente vía telefónica o telemática, o eliminando simplemente la opción presencial para realizar muchos trámites administrativos. Trámites en ocasiones tan complicados que son irrealizables sin ayuda por gran parte de la población, especialmente la más vulnerable. Tras la pandemia muchos de los circuitos presenciales no se han recuperado y sentimos que las Administraciones se han alejado de la población existiendo barreras que dificultan el acceso a derechos y servicios a una parte amplia de la población.

Objetivos

- Conocer mejor la situación de la brecha digital en el barrio.
- Identificar dificultades de acceso de la población a diferentes servicios de la Administración

- Identificar trámites digitales especialmente dificultosos para la población
- Explorar la preferencia de la población entre la presencialidad y la vía digital en relación con diferentes variables.
- Identificar los aspectos que valoran más las personas en la atención presencial.

Para ello se diseñan dos acciones para el año 2023:

1.- La realización de un cuestionario con el objetivo de profundizar en la realidad preguntando directamente a la población de San Pablo.

Desde la inquietud de conocer en mayor profundidad la situación de la brecha digital en el barrio y la opinión de sus habitantes respecto a este nuevo escenario en el que la no presencialidad va ganando terreno a los circuitos presenciales tradicionales, se decidió realizar un cuestionario en el que se preguntaba sobre distintos aspectos relacionados con la brecha digital y la presencialidad versus la digitalización progresiva de muchos circuitos y trámites.

Una comisión delegada del Consejo de Salud San Pablo, de la que forma parte el CMSS San Pablo, diseñó el cuestionario. Dicho diseño fue presentado al Consejo de Salud y con las aportaciones realizadas al mismo se cerró el diseño definitivo. Posteriormente se distribuyó a través de las distintas entidades y colectivos que participan en el Consejo de salud, para así intentar llegar a población de distintos perfiles y características. Se creó también un formulario online que fue distribuido a través de redes sociales.

2.- realización de la jornada **“Abordando la brecha digital en el Barrio de San Pablo”**

El 16 de noviembre se celebra la Jornada con los siguientes contenidos:

17,00 Acogida y dinamización: Teatro Indigesto

17.20 Conferencia a cargo de D.José Ramón Ubieta

“Presencialidad y virtualidad: aspectos relacionales y vínculos en este nuevo escenario”

18.15 Presentación de Resultados: Encuesta sobre la brecha digital en el barrio de San Pablo.

19.00 Proyección del cortometraje “Cita Previa”

19.15 Mesa de experiencias:

Ciudadanas Afectadas por la brecha digital / Fractal Strategy, diseño centrado en las personas / Civio, periodismo y acción.

20.30 Clausura de la Jornada

En dicha jornada participaron varias vecinas que a su vez son usuarias del CMSS y en ella pudieron compartir las dificultades, situaciones personales, y reflexiones en torno a la brecha digital. En la Jornada se recogieron conclusiones e ideas para seguir trabajando.

La población general que residen en San Pablo. El número de participantes en torno a la encuesta realizada fue de 500 personas. Los participantes en la Jornada sobre brecha digital fueron 90 personas. El profesional implicado del CMSS fue uno de los educadores familiares

El cuestionario y la explotación de datos durante todo el año 2023, la jornada se celebró el

jueves 16 de noviembre. Tras la Jornada y con las conclusiones del cuestionario se va a continuar trabajando en el año 2024 para concretar que intervenciones se pueden realizar desde cada dispositivo para mejorar las consecuencias de la brecha digital.

Grupo de Trabajo sobre Violencia y Abuso. Comisión Socioeducativa – Organización Comunitaria. Plan Integral de Casco Histórico

Los objetivos generales de este grupo son abordar la violencia y el abuso en la familias y relaciones sociales, identificando también respuestas desde los distintos ámbitos de actuación profesional, en el Casco Histórico. Como objetivos específicos, se proponen:

- Conectarnos los profesionales con motivación a profundizar activamente en este tema y **abordar conjuntamente** situaciones sobre las que trabajamos distintos grupos de profesionales para realizar una **intervención más integral**.
- Proponer **formación** para profesionales de la organización comunitaria del Plan Integral del Casco Histórico con personas expertas en violencia y abuso
- Creación de **herramientas pedagógicas** para difundir, sensibilizar creativamente y trabajar las formas alternativas a la violencia en las relaciones humanas.

El grupo, por el perfil de sus miembros, está orientado a infancia, adolescencia y juventud. La representante del CMSS es su psicóloga. Además componen este grupo el Centro de Salud San Pablo, Escuela Segunda Oportunidad de Ozanam, Casa de Juventud Casco Viejo, Casa de Juventud San Pablo, PIEE y Trabajo Social del IES Ramón y Cajal, CMSS La Magdalena, Zaragoza Vivienda, AFDA

En 2023 se realizaron 9 reuniones con periodicidad mensual, salvo el verano, abordándose los siguientes contenidos:

- Puesta en común de actividades de las instituciones participantes, con programación de reuniones en diferentes espacios para conocer en profundidad los recursos;
- Información sobre actividades formativas externas en relación a nuestras inquietudes y necesidades detectadas así como otras actividades comunitarias del barrio; bandas juveniles;
- Formación sobre salud y sexualidad en Zona Salud Joven Amparo Poch;
- Casos comunes de ciudadanos en los que intervienen diferentes profesionales y valoración de situaciones que se dan en espacios públicos del barrio.;
- Detección de problemáticas en jóvenes relacionadas con la salud mental (trastornos de la conducta alimentaria);

CMSS DELICIAS 1 Y CMSS DELICIAS 2.

Foro de Salud Comunitaria.

En enero de 2022 se reunieron las entidades del barrio para conocer como estamos las entidades y la población tras la pandemia: nueva situación social, de salud, nuevas

problemáticas... Realizamos un breve estudio sobre las consecuencias de la pandemia y posibles soluciones, queremos compartir el impacto de la pandemia en nuestra intervención. Tras varios talleres en mayo se acuerda constituir el foro de salud comunitaria de Delicias con el objetivo de compartir información, y seguir manteniendo de una forma estable conexión entre las diferentes entidades que intervenimos en el territorio.

Entidades participantes : Centros Municipales de Servicios Sociales, Centros Salud, Centro de Salud Mental, Centro Sociolaboral, Instituto de Educación Secundaria, ceip, Centros Municipales de Convivencia, Asapme, Ymca, Aldeas Infantiles, Asociaciones de Vecinos, Cáritas, Salud Mental Inocencio Jiménez, Centro Salud Mental Delicias.

El objetivo planteado era el mapeo de activos de salud de Delicias. En su desarrollo participaron las direcciones técnicas de los dos CMSS del Distrito en reuniones de dos horas un día al mes.

CMSS BARRIOS RURALES

Salud en red de Casetas.

Dentro de la iniciativa Salud en los barrios este año que se trata de mantener activa, este año se han realizado dos propuestas:

- Por un lado, dado que una de las líneas de trabajo era la igualdad y equidad, se propone retomar una idea anterior de poder realizar una programación conjunta en torno al 25 de Noviembre Día Internacional de la erradicación de la violencia contra la mujer.

- * Se realiza una reunión de la Red donde se ponen en común ideas, se continúa trabajando por el grupo de whatsapp de la red y por correo electrónico.

- * Se coordinan desde cada centro las propuestas: desde el CMSS Casetas se propone un Taller de autodefensa para mujeres y una charla de la Casa de la Mujer-Servicio de Igualdad.

- * Se realiza un video conjunto que se difunde en redes sociales del barrio de Casetas donde se vean los diferentes centros del barrio y quienes trabajan allí, con el objetivo de que resulten más cercanas a las personas que puedan sufrir violencia de género y se acerquen a ellos.

- Por otro lado, en la misma reunión de la Red se reserva un espacio para la presentación del Proyecto "Activando Salud" de Farmamundi. Se acuerda apoyar su desarrollo en el barrio de Casetas y animar desde los diferentes recursos a posibles participantes. El 6 de Noviembre realizarán la presentación del proyecto a los interesados/as, y se desarrollará hasta final de año.

Los objetivos son:

- Sensibilizar a la población acerca de la violencia de género y la igualdad, así como mostrar los recursos cercanos a los que se puede acudir en casos de violencia de género.
- Colaborar en el análisis de activos de salud del barrio.

Población a la que se dirige: Población en general.

N.º participantes

Profesionales En representación del CMSS: educadora social Programa de Prevención.

Participan en la Red de salud: Hogar de Mayores del IASS, centro de Salud de Casetas, Zona Joven, Asociación de Vecinos de Casetas, Farmacia Azagra, Centro Cívico de Casetas, Consejo de Salud de Casetas, junta Vecinal de Casetas.

CMSS LAS FUENTES

Colaboración profesional en el proyecto europeo GrowH!

El proyecto europeo GrowH! ha animado a un grupo de chic@s de los colegios Marcos Frechín y Julián Sanz Ibáñez a que trabajen juntos y participen en la creación de soluciones para promover comportamientos saludables entre sus compañeros.

El consorcio europeo GrowH! está formado por seis institutos de investigación asociados basados en Bélgica, Alemania, Países Bajos, y España, y dos institutos de investigación colaboradores en Bélgica y Canadá.

En España, el Grupo de Investigación Crecimiento, Ejercicio, Nutrición y Desarrollo (Growth, Exercise, NUtrition and Development / GENUD) de la Universidad de Zaragoza es el encargado del proyecto en barrio de Las Fuentes de Zaragoza.

Forma parte de la iniciativa europea Joint Programming Initiative on a Healthy Diet for a Healthy Life (JPI HDHL) y colaboramos con la Organización Mundial de la Salud (OMS). Cuenta con el apoyo de los departamentos de Sanidad y Educación, Universidad, Cultura y Deporte del Gobierno de Aragón.

Las conclusiones del taller se utilizarán para desarrollar estrategias futuras para la prevención de la obesidad y se incluirá en un informe científico destinado a publicación en medios de comunicación y científicos.

El Objetivo general del proyecto es ayudar a prevenir la obesidad infantil en el barrio de Las Fuentes de Zaragoza. Los Objetivos específicos para los profesionales del CMSS fueron los siguientes:

- Conectar con numerosos profesionales del barrio de Las Fuentes en Zaragoza para crear sinergias y colaboraciones para proyectos futuros.
- Contribuir a la mejora de la comunidad al promocionar comportamientos y barrios saludables en la ciudad de Zaragoza.
- Colaborar en la prevención de la obesidad infantil en el barrio de Las Fuentes
- Formar parte de un equipo de trabajo de una investigación de carácter europeo.

El proyecto europeo se dirige al alumnado de los colegios Marcos Frechín y Julián Sanz Ibáñez

Por parte del CMSS han participado 2 profesionales del equipo de infancia del centro: una trabajadora social y una psicóloga

La actividad se ha desarrollado en dos cursos escolares :21/22 y 22/23, en varias reuniones. La actividad del CMSS ha sido la siguiente:

- Reuniones /talleres con profesionales del ámbito educativo formal e informal (educación de calle), sanitario, de servicios sociales y del sector alimenticio privado donde se analizan los factores determinantes a nivel local que afectan a los comportamientos relacionados con la salud de los niños, además de establecer las prioridades y aclarar las dudas que surjan entre las distintas entidades locales.
- Aportación profesional desde CMSS Las Fuentes en relación a: contexto local del barrio de Las Fuentes y de la ciudad de Zaragoza, información de primera mano sobre qué factores afectan los comportamientos relacionados con la salud de los niños, identificar mecanismos que ayuden o dificulten las soluciones y recursos necesarios para apoyar las soluciones desarrolladas durante el proyecto
- Colaboración del proyecto europeo GrowH! con la elaboración de un audiovisual explicativo a la I Feria de Salud en Red las Fuentes.

I Feria de salud Comunitaria “Las Fuentes de Salud y Bienestar”

El grupo motor de *Salud en red Las Fuentes*, propone la I Feria de Salud Comunitaria en el barrio de las Fuentes, abierta a la participación de la población del barrio y de otros activos en salud.

Se trata de una jornada, en la que la salud es concebida en términos positivos, implicando a la comunidad en aumentar el control sobre su salud, rompiendo con los esquemas tradicionales unidireccionales y pasivos sobre la salud. Un encuentro con la ciudadanía en torno a un eje común centrado en la mejora del bienestar.

Este es un proyecto innovador, con sistemática y coherencia, flexible y replicable a otros territorios, que parte de una necesidad sentida tanto por la vecindad como por los profesionales

Es una iniciativa de alianzas, motivadora y con efecto multiplicador; mejora en la calidad de atención por parte de los servicios que intervienen en el barrio de las Fuentes y cuenta con el respaldo de instituciones públicas y sociales.

El CMSS Las Fuentes ha formado parte tanto en el diseño, planificación, desarrollo y evaluación de la Feria, así como en las actividades concretas que ha propuesto. La preparación se realizó de enero a junio, la Feria se celebró el 9 de junio de las 10 de la mañana a las 8 de la tarde y la evaluación se realizó entre junio y septiembre

Objetivos

- Dar a conocer el grupo motor de Salud en Red en Las Fuentes a la población.
- Potenciar y facilitar espacios de trabajo conjunto, fortaleciendo el proceso

comunitario en el que se engloba la iniciativa.

- Favorecer el entendimiento de la salud y el bienestar desde una perspectiva global.
- Visibilizar activos comunitarios del barrio de las Fuentes.
- Dar a conocer iniciativas relacionadas con el bienestar en el barrio.
- Involucrar a los ciudadanos en la participación de activos disponibles en el barrio.
- Evaluar las necesidades de salud comunitaria de la población.

La población a la que se dirige la actividad es la vecindad del barrio de las Fuentes. El número de participantes se elevó a 700 personas

La implicación de los profesionales de CMSS fue de 2 trabajadoras sociales y la dirección técnica en el Grupo Motor y de todo el equipo durante la celebración de la Feria

El CMSS organizó 10 diferentes talleres y actividades desarrollados por diferentes servicios municipales, centros de tiempo libre y ludotecas de los servicios sociales comunitarios, empresas gestoras de servicios y otras entidades

Co-diseño y formación sobre derecho a una Alimentación Saludable y Sostenible

Cerai y Mensa Cívica como Secretaría Técnica de Comisión de Alimentación Sostenible y Saludable, proponen al CMSS Las Fuentes ser experiencia piloto en el barrio de las Fuentes la formación y codiseño de acciones dirigidas a personas vulnerables.

Los bloques de formación han sido:

- Salud, sostenibilidad, alimentación y derechos humanos. ¿De qué estamos hablando?
- ¿Cómo comemos y qué influencia tiene en nuestra salud?
- ¿Es la alimentación una cuestión de género?
- Políticas de alimentarias para el cambio (de lo global a lo local)

Los bloques de Codiseño han sido:

- Indagación de la realidad de las personas usuarias
- Posibles acciones piloto pueden ser de impacto en el barrio.
- Concreción de propuestas en el barrio de las Fuentes.

Objetivos

- Identificar los problemas relacionados con la nutrición y alimentación de las personas vulnerables con las que trabajan las personas participantes.
- Analizar las causas de esos problemas y relacionarlas con la capacidad de acción desde los CMSS y el tejido asociativo/de cuidados/de salud del barrio.
- Establecer las bases de los proyectos piloto a ejecutar en cada barrio.

Las propuestas de acción en el barrio de las Fuentes se desarrollarán en el año 2024 si es respaldado desde el Servicio de Medio Ambiente de Ayuntamiento de Zaragoza a través de la

Secretaría técnica.

Esta actividad se dirigió a profesionales del CMSS Las Fuentes, profesionales de Salud en Red Las Fuentes y entidades y asociaciones que trabajan y/o representan colectivos vulnerables en el barrio.

El número de participantes en las 4 sesiones de 3 horas llevadas a cabo entre abril y mayo de 2023 fueron 19. Del CMSS participaron 13 profesionales de todos los perfiles y puestos.