

**SERVICIOS SOCIALES
COMUNITARIOS**

ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES

MEMORIA 2024

ÍNDICE

1. LOS RECURSOS.....	3
1.1. LOS EQUIPAMIENTOS.....	3
1.1.1. CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.....	3
1.1.2. CENTROS MUNICIPALES DE TIEMPO LIBRE Y LUDOTECAS.....	3
1.1.3. EDUCACIÓN DE CALLE.....	4
1.2. LOS RECURSOS HUMANOS.....	4
1.2.1. PLANTILLA MUNICIPAL.....	4
1.2.2. RECURSOS HUMANOS VINCULADOS A CONTRATAS MUNICIPALES.....	4
1.3. EL PRESUPUESTO.....	5
2. PRIMERA ATENCIÓN.....	6
2.1. SERVICIO DE PRIMERA ATENCIÓN EN CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.....	6
2.1.1. EL ACCESO.....	6
2.1.2. UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS.....	8
2.1.3. INTERVENCIONES.....	9
2.1.4. SISTEMA DE CITA PREVIA.....	11
2.2. AYUDAS DE URGENCIA.....	12
2.2.1. AYUDAS DE URGENCIA POR CONCEPTOS.....	12
2.2.2. VOLUMEN DE ATENCIÓN POR CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.....	14
2.2.3. GESTIÓN POR CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.....	15
2.3. SÍNDROME DE DIÓGENES.....	16
3. PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL.....	18
3.1. PRESTACIONES ECONÓMICAS PERIÓDICAS ORIENTADAS A LA INCLUSIÓN SOCIAL.....	19
3.1.1. INGRESO MÍNIMO VITAL.....	19
3.1.2. PRESTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL INGRESO MÍNIMO VITAL.....	21
3.1.3. AYUDA DE INTEGRACIÓN FAMILIAR.....	23
3.2. PROGRAMAS DE INCLUSIÓN.....	24
3.2.1. PROGRAMA DE APOYO A LA FAMILIA.....	24
3.2.2. ITINERARIOS DE INCLUSIÓN.....	27
3.2.3. COORDINACIÓN VIVIENDA.....	39
3.2.4. PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CMSS-UNIDAD DE PROTECCIÓN ANIMAL.....	41
4. INFANCIA.....	43
4.1. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA.....	43
4.1.1. TIEMPO LIBRE.....	43
4.1.2. PROYECTO DE INTEGRACIÓN DE ESPACIOS ESCOLARES (PIEE) EN COLEGIOS DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA.....	54
4.2. PREVENCIÓN DE SITUACIONES RIESGO O CONFLICTO SOCIAL.....	56
4.2.1. DETECCIÓN Y ESTUDIO DE SITUACIONES DE RIESGO Y MALTRATO INFANTIL.....	56
4.2.2. ABSENTISMO ESCOLAR.....	66

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

4.2.3 EDUCACIÓN DE CALLE.....	70
4.3. APOYO A LA FAMILIA.....	72
4.3.1. ZARAGALLA.....	72
5. AUTONOMÍA Y CUIDADOS.....	76
5.1 PRESTACIONES COMUNITARIAS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.....	76
5.1.1 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.....	76
5.1.2 SERVICIO DE TELEASISTENCIA.....	82
5.1.3 SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO.....	87
5.1.4 MEDIDAS DE APOYO PARA LA DISCAPACIDAD.....	89

1. LOS RECURSOS

La memoria del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ofrece una visión de la actividad desarrollada en 2024. 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 2024 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 2024 destaca la ampliación del nuevo centro del Distrito Centro que ha mejorado las condiciones 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

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

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.

1.2. 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 250 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 del bar en Centros de SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas
Sociales Plaza San
Carlos, nº 4 50001 -

Convivencia del Mayor y los talleres de los Centros de Convivencia del 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.

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 que ha 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 2024 ha sido de **118.735**. 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 Zaragalla.

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

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 2024 al 31 de diciembre de 2024:

Comunicaciones entrantes	
Llamadas respondidas	110.069
Buzones de voz	2.414
Correos electrónicos de usuarios/as	4
Total	112.487

Comunicaciones salientes a usuarios	
Llamadas salientes	6.245
Correos electrónicos a usuarios/as	3
Total	6.248

Comunicaciones salientes a servicios municipales	
Derivación telefónica	15.339
Avisos por correo electrónico	2.595
Total	17.934

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

Llamadas atendidas consideradas especiales		
Violencia de género		33
Violencia doméstica		56
Visual para personas con discapacidad auditiva o del habla		47
Atendidas en otros idiomas	Total	58
	- Árabe:	17
	- Francés:	3
	- Inglés:	20
	- Rumano:	4
	- Ruso:	4
	- Ucraniano:	10
Total		194

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):

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS
 Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

Citas	
Citas presenciales	31.377
Citas telefónicas	352
Total	31.729

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 los que se mantienen activos y el de los nuevos expedientes abiertos este último año.

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Actur	4.464	1.774	402
Arrabal	6.779	2.037	484
Centro	6.160	2.314	744
Delicias 1	11.977	4.030	1.056
Delicias 2	9.003	3.531	944
Universidad	6.005	1.994	659
Casablanca	3.312	1.028	220
La Almozara	4.280	1.602	353
La Jota	3.806	1.536	389
Santa Isabel	1.105	425	97
Torrero	7.173	2.377	587
Las Fuentes	9.301	3.483	800
San Jose	11.953	4.941	1.122
Oliver	4.177	1.640	230
Valdefierro	1.686	590	107
Miralbueno	968	262	65
La Magdalena	4.391	2.012	391
San Pablo	5.513	2.006	519
Barrios Rurales	3.417	1.699	356
Total	105.470	39.281	9.525

Barrios Rurales	Registrados	Activos	Nuevos
Alfocea	16	13	2
Casetas	1.093	532	109
Garrapinillos	535	242	45
Juslibol	161	91	24
La Cartuja	242	130	38
Montañana	390	210	51
Monzalbarba	261	140	20
Movera	221	105	12
Peñaflor	126	50	12
San Juan	177	99	22
San Gregorio	67	39	7
T. de Valmadrid	3	1	0
Venta del Olivar	98	41	12
Villarrapa	27	6	2
Total	3.417	1.699	356

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	2.254	3,58	1.041	4,10
Arrabal	2.509	3,99	1.202	4,73
Centro	3.148	5,01	1.368	5,38
Delicias 1	5.591	8,89	2.649	10,42
Delicias 2	4.997	7,95	2.318	9,12
Universidad	2.345	3,73	1.220	4,80
Casablanca	2.764	4,40	729	2,87
La Almozara	1.954	3,11	960	3,78
La Jota	1.972	3,14	958	3,77

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

Santa Isabel	867	1,38	296	1,16
Torrero	2.911	4,63	1.407	5,54
Las Fuentes	4.936	7,85	2.231	8,78
San Jose	6.586	10,47	3.014	11,86
Oliver	6.070	9,65	1.297	5,10
Valdefierro	989	1,57	388	1,53
Miralbueno	481	0,76	185	0,73
La Magdalena	5.448	8,66	1.496	5,89
San Pablo	3.926	6,24	1.548	6,09
Barrios Rurales	3.138	4,99	1.105	4,34
Total	62.886	100,00	25.412	100,00

C.M.S.S. Rurales	Intervenciones	%	Unidades Familiares	%
Alfocea	18	0,03	7	0,03
Casetas	1.179	1,87	387	1,52
Garrapinillos	547	0,09	175	0,69
Juslibol	124	0,20	52	0,20
La Cartuja	234	0,37	82	0,32
Montañana	311	0,49	116	0,46
Monzalbarba	218	0,35	95	0,37
Movera	194	0,31	66	0,26
Peñaflor	61	0,10	22	0,09
San Juan	74	0,12	40	0,16
San Gregorio	66	0,10	23	0,09
T. de Valmadrid	2	0,00	1	0,00
Venta del Olivar	91	0,14	35	0,14
Villarrapa	19	0,03	4	0,02
Total	3.138	4,99	1.105	4,34

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	5.538	921	4.511	0	104	2
Arrabal	4.291	461	3.716	2	109	3
Centro	4.032	785	2.917	218	112	0
Delicias 1	15.816	1.660	13.847	14	240	55
Delicias 2	9.185	1.530	7.374	2	257	22
Universidad	4.346	712	3.383	28	218	5
Casablanca	4.791	442	3.414	673	245	17
La Almozara	6.342	724	5.472	2	142	2
La Jota	3.023	214	2.501	29	272	7
Santa Isabel	1.470	67	1.295	70	31	7
Torrero	5.497	653	4.651	11	171	11
Las Fuentes	6.479	861	5.240	14	323	41
San Jose	10.066	1.455	8.257	14	333	7
Oliver	7.981	250	7.544	4	180	3
Valdefierro	1.301	126	1.139	0	32	4
Miralbueno	696	66	620	0	10	0
La Magdalena	5.409	498	4.768	45	82	16
San Pablo	6.889	681	5.931	2	210	65
Barrios Rurales	4.331	339	3.890	15	85	2
Total	107.483	12.445	90.470	1.143	3.156	269

C.M.S.S. Rurales	Citas	Primera cita	Ordinarias	Seguimiento	Visitas	Urgencia
Alfocea	24	2	22	0	0	0
Casetas	1.663	105	1.521	11	25	1
Garrapinillos	637	43	589	3	1	1
Juslibol	137	20	111	0	6	0
La Cartuja	347	30	314	0	3	0
Montañana	397	48	327	0	22	0
Monzalbarba	413	20	388	0	5	0
Movera	292	14	270	0	8	0
Peñaflor	100	14	80	1	5	0
San Juan de Mozarrifar	105	18	84	0	3	0
San Gregorio	93	10	78	0	5	0
Torrecilla de Valmadrid	3	0	3	0	0	0
Venta del Olivar	104	14	88	0	2	0
Villarrapa	16	1	15	0	0	0
Total	4.331	339	3.890	15	85	2

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

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.);

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

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	34.272	31.769	92,70	7.907.888	248,92	2.003	5,84	500	1,46
Alquiler vivienda	5.130	4.541	88,52	2.539.850	559,32	358	6,98	231	4,5
Arreglos hogar	33	21	63,64	16.036	763,62	3	9,09	9	27,27
Campamento	28	22	78,57	7.180	326,36	0	0,00	6	21,43
Comedor infantil	1.039	965	92,88	294.151	304,82	36	3,46	38	3,66
Desahucio	12	11	91,67	15.090	1.371,82	0	0,00	1	8,33
Electricidad	945	844	89,31	138.795	164,45	47	4,97	54	5,71
Electrodomésticos	535	467	87,29	183.153	392,19	24	4,49	44	8,22
Eq. hogar	221	192	86,88	76.079	396,24	10	4,52	19	8,60

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

Aloj. desalojo	144	143	99,31	102.819	719,01	0	0,00	1	0,69
Aloj. malos tratos	4	4	100,00	3.150	787,50	0	0,00	0	0,00
Alojamiento	81	76	93,83	54.998	723,66	1	0,00	0	0,00
Gas	396	367	92,68	64.681	176,24	14	3,54	15	3,79

Gastos comunidad	161	126	78,26	33.684	267,33	23	14,29	12	7,45
Guardería	142	125	88,03	57.191	457,53	6	4,23	11	7,75
Hipoteca	287	258	89,90	122.407	474,45	13	4,53	16	5,57
Limpieza	6	6	100,00	3.659	609,83	0	0,00	0	0,00
Material escolar	645	570	88,37	100.339	176,03	22	3,41	53	8,22
Mobiliario básico	404	353	87,38	185.513	525,53	24	5,94	27	6,68
Salud audífonos	106	82	77,36	153.905	1.876,89	8	7,55	16	15,09
Salud bucodental	942	762	80,89	608.230	798,20	89	9,45	91	9,66
Salud inespecífico	6	5	83,33	1.824	364,80	0	0,00	1	16,67
Salud ortopedia	7	4	57,14	1.321	330,25	2	28,57	1	14,29
Salud óptica	760	659	86,71	161.619	245,25	46	6,05	55	7,24
Traslado muebles	20	18	90,00	10.728	596,00	1	0,00	1	5
Vestido	199	193	96,98	33.810	175,18	2	1,01	4	2,01
Otros	152	132	86,84	77.254	585,26	3	1,97	17	11,18
TOTAL	46.677	42.715	91,51	12.955.354	303,30	2.735	5,86	1.223	2,63

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	% sobre el total
Actur	1.242	2,66
Arrabal	1.601	3,43
Centro	2.184	4,68
Delicias 1	4.065	8,71
Delicias 2	3.712	7,95
Universidad	1.284	2,75
Casablanca	2.122	4,55
La Almozara	1.314	2,82
La Jota	1.240	2,66
Santa Isabel	699	1,50
Torrero	1.744	3,74
Las Fuentes	3.467	7,43
San Jose	4.245	9,09
Oliver	5.758	12,34
Valdefierro	762	1,63
Miralbueno	403	0,86
La Magdalena	4.986	10,68
San Pablo	3.347	7,17
Barrios Rurales	2.502	5,36
Total	46.677	100,00

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

CMSS Barrios Rurales	Tramitadas	%
Alfocea	15	0,03
Casetas	1039	0,00
Garrapinillos	438	0,94
Juslibol	78	0,17
La Cartuja	165	0,35
Montañana	210	0,45
Monzalbarba	193	0,41
Movera	151	0,32
Peñaflor	37	0,08
San Juan	39	0,08
San Gregorio	33	0,07
T. de Valmadrid	0	0,00
Venta del Olivar	87	0,19
Villarrapa	17	0,04
Total	2.502	5,36

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	1.242	1.067	85,9 1	282095	264,3 8	126	10,14	49	3,95
Arrabal	1.601	1.432	89,4 4	432.056	301,7 2	94	5,87	75	3,43
Centro	2.184	2.057	94,1 8	630.625	306,5 8	54	2,47	73	3,34
Delicias 1	4.065	3.602	88,6 1	1.069.980	297,0 5	326	8,02	136	3,35
Delicias 2	3.712	3.296	88,7 9	1.013.101	307,3 7	382	10,29	34	0,92
Universidad	1.284	1.183	92,1 3	353.728	299,0 1	52	4,05	49	3,82
Casablanca	2.122	1.929	90,9 0	580.294	300,8 3	79	3,72	112	5,28

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

La Almozara	1.314	1.269	96,5 8	374.655	295,2 4	26	1,98	19	1,45
La Jota	1.240	1.201	96,8 5	372.781	310,3 9	4	0,32	35	2,82
Santa Isabel	699	660	94,4 2	221.566	335,7 1	27	3,86	12	1,72

Torrero	1.744	1.610	92,32	530.703	329,63	92	5,28	42	2,41
Las Fuentes	3.467	2.779	80,16	915.312	329,37	605	17,45	83	2,39
San Jose	4.245	3.844	90,55	1.156.190	300,78	313	7,37	86	2,03
Oliver	5.758	5.407	93,90	1.680.069	310,72	184	3,20	165	2,87
Valdefierro	762	598	78,48	178.970	299,28	137	17,98	27	3,54
Miralbueno	403	377	93,55	115.140	305,41	7	1,74	19	4,71
La Magdalena	4.986	4.858	97,43	1.405.008	289,22	62	1,24	65	1,30
San Pablo	3.347	3.176	94,89	955.522	300,86	104	3,11	67	2,00
Barrios Rurales	2.502	2.370	94,72	687.559	290,11	60	2,40	75	3,00
Total	46.677	42.715	91,51	12.955.354	303,30	2.734	5,86	1.223	2,63

CMSS Barrios Rurales	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Alfocea	15	15	100,00	4.205	280,33	0	0,00	0	0,00
Casetas	1.039	1.004	96,63	304.826	303,61	17	1,64	18	1,73
Garrapinillos	438	424	96,80	125.895	296,92	4	0,91	10	2,28
Juslibol	78	71	91,03	17.795	250,63	4	5,13	3	3,85
La Cartuja	165	149	90,30	37.963	254,79		0,00	16	9,70
Montañana	210	192	91,43	55.647	289,83	14	6,67	4	1,90
Monzalbarba	193	177	91,71	49.739	281,01	7	3,63	9	4,66
Movera	151	134	88,74	34.995	261,16	7	4,64	10	6,62
Peñaflor	37	35	94,59	8.190	234,00	1	2,70	1	2,70
San Juan	39	36	92,31	11.608	322,44	2	5,13	1	2,56
San Gregorio	33	32	96,97	7.835	244,84	0	0,00	1	3,03
T. de Valmadrid	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Venta del Olivar	87	84	96,55	22.548	268,43	1	1,15	2	2,30
Villarrapa	17	17	100,00	6.313	371,35	0	0,00	0	0,00
Total	2.502	2.370	94,72	687.559	290,11	60	2,40	75	3,00

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 situación 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 alojar a la persona 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. Se concreta desde la

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

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, limpieza pública y protección de animales, según el caso. Por previsión, también se cita al cerrajero.

A lo largo del año 2024 se intervino en 10 domicilios, en todos ellos se contó con la colaboración del usuario. Se han iniciado trámites de entrada por auto judicial en dos domicilios, estando a la espera de las resoluciones por parte del Juzgado.

CMSS	Con autorización de la persona	Con auto judicial	Total Casos atendidos
Actur	0	0	0
Arrabal	1	0	1
Centro	2	0	2
Delicias 1	1	1	2
Delicias 2	0	0	0
La Almozara	0	0	0
La Jota	0	0	0
Santa Isabel	0	0	0
La Magdalena	1	0	1
Las Fuentes	0	0	0
Oliver	0	0	0
Valdefierro	0	0	0
Miralbueno	0	0	0
Barrios Rurales	1	0	1
San José	1	1	2
San Pablo	1	0	1
Torrero	0	0	0
Universidad	0	0	0
Casablanca	2	0	2
Total	10	2	12

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 2024 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	4118	621	15,08
Arrabal	6633	901	13,58
Centro	5821	307	5,27
Delicias 1	11582	1565	13,51
Delicias 2	8434	850	10,08
Universidad	5848	450	7,69
Casablanca	3291	505	15,34
La Almozara	4231	259	6,12
La Jota	3612	293	8,11
Santa Isabel	1117	90	8,06
Torrero	6974	1016	14,57
Las Fuentes	7917	1014	12,81
San Jose	11830	1329	11,23
Oliver	3053	1227	40,19
Valdefierro	1358	315	23,2

Miralbueno	636	87	13,68
------------	-----	----	-------

La Magdalena	4312	1172	27,18
San Pablo	5155	1908	37,01
Barrios Rurales	3237	398	12,3
TOTAL Ciudad	99159	14307	14,43
CMSS Barrios Rurales	EXPEDIENTES ACTIVOS	EXPEDIENTES PPI	%
Alfocea	16	1	6,25
Casetas	1073	181	16,87
Garrapinillos	534	88	16,48
Juslibol	142	16	11,27
La Cartuja	238	14	5,88
Montañana	309	19	6,15
Monzalbarba	263	24	9,13
Movera	220	21	9,55
Peñaflor	95	12	12,63
San Juan Mozarrifar	152	7	4,61
San Gregorio	66	4	6,06
Torrecilla Valmadrid	3	0	0
Venta del Olivar	99	7	7,07
Villarrapa	27	4	14,81
Total	3237	398	12,3

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

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

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 2024 para el IMV son los siguientes:

CMSS	Certificados iniciales	Certificados anuales
Actur	14	20
Arrabal	28	17
Centro	22	34
Delicias 1	51	72
Delicias 2	42	67
Universidad-Casablanca	29	30
La Almozara	21	29
La Jota-Sta Isabel	22	22
Torrero	25	34
Las Fuentes	43	54
San Jose	52	67
Oliver-Valdefierro-Miralbueno	33	24
La Magdalena	30	50
San Pablo	41	68
Barrios Rurales	16	16
Oficinas Centrales	50	0
Ciudad	519	604

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:

- Menores de 30 años independizados y con 9 meses de alta Seguridad Social.
- Solicitante de Asilo y Refugio.
- 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

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

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 2024:

C.M.S.S.	Trámite	Nómina	Suspendida/ Extinguida	Denegada/ Archivada/	TOTAL 2024
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 AIF por CMSS durante 2024

C.M.S.S.	CASOS NUEVOS AIF 2024	ACTIVOS	BAJAS
Actur	11	11	14
Arrabal	4	11	25
Centro	5	23	20
Delicias1	6	13	18
Delicias 2	6	23	52
Universidad	2	21	22
Casablanca	0	15	10
La Almozara	5	12	17
La Jota	0	9	10
Santa Isabel	0	5	7
Torrero	1	21	11
Las Fuentes	14	30	46
San Jose	16	31	45
Oliver	7	50	46
Valdefierro	2	7	13

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

Miralbueno	2	2	11
------------	---	---	----

La Magdalena	4	55	15
San Pablo	14	36	43
Barrios Rurales	4	13	27
Total	103	388	452

Total 2024	
N.º Nuevas Altas de Ayudas de Integración Familiar	103
N.º Bajas de Ayuda de Integración Familiar	452
N.º de casos Activos de Ayuda de Integración Familiar	388

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.

Las cifras relativas a las familias con los que se ha trabajado en este programa a lo largo del 2024 en los diferentes Centros Municipales de Servicios Sociales son los siguientes:

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

Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

valoración:

Tipo 1 INTERVENCIÓN FAMILIAR.

Tipo 2 INTERVENCIÓN FAMILIAR BREVE.

DATOS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR TIPO 1

- **N.º Familias estudiadas en 2024:** Se obtendrán de los distintos expedientes que han tenido intervención abierta por estudio de PAF en el año correspondiente.
- **Casos Nuevos PAF anuales 2024:** Se obtendrán de los distintos expedientes que han tenido alta de PAF en el año correspondiente.
- **N.º Familias en alta 2024:** 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 2024:** 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.

C.M.S.S.	Solicitudes PAF Estudiadas	PAF Casos Nuevos	PAF Alta	PAF Baja	Menores en PAF		
					Niños	Niñas	Total
Actur	5	1	7	9	3	7	10
Arrabal	9	4	13	6	12	20	32
Centro	3	4	12	2	11	7	18
Delicias 1	19	6	12	5	16	8	24
Delicias 2	26	10	20	10	17	14	31
Universidad	39	6	9	6	4	8	12
Casablanca	30	7	14	7	7	8	15
La Almozara	13	4	13	9	17	11	28
La Jota	5	0	6	3	7	8	15
Santa Isabel	2	0	1	1	1	2	3
Torrero	5	5	5	2	7	5	12
Las Fuentes	7	8	17	7	15	8	23
San José	8	5	13	4	11	13	24
Oliver	2	8	13	7	11	9	20
Valdefierro	0	2	3	1	3	3	6
Miralbueno	0	2	2	1	4	2	6
La Magdalena	7	5	6	3	3	6	9
San Pablo	9	5	25	8	33	29	62
Barrios Rurales	6	4	10	5	11	13	24

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

Total	195	86	201	96	193	181	374
-------	-----	----	-----	----	-----	-----	-----

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	2	2	5	3	5	9	14
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	0	1	1	1	1	2
Monzalbarba	1	0	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	0	0	0	0	0
San Gregorio	1	1	1	0	2	2	4
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	6	4	10	5	11	13	24

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 2024:** 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	0	0	0	0
Delicias 1	0	0	0	0
Delicias 2	0	0	0	0
Universidad	3	0	3	3
Casablanca	3	3	3	6
La Almozara	0	0	0	0
La Jota	0	0	0	0
Santa Isabel	0	0	0	0
Torrero	1	1	1	2
Las Fuentes	0	0	0	0
San José	0	0	0	0
Oliver	7	10	14	24
Valdefierro	0	0	0	0
Miralbueno	0	0	0	0
La Magdalena	0	0	0	0
San Pablo	4	6	3	9
Barrios Rurales	0	0	0	0
Total	18	20	24	44

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

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

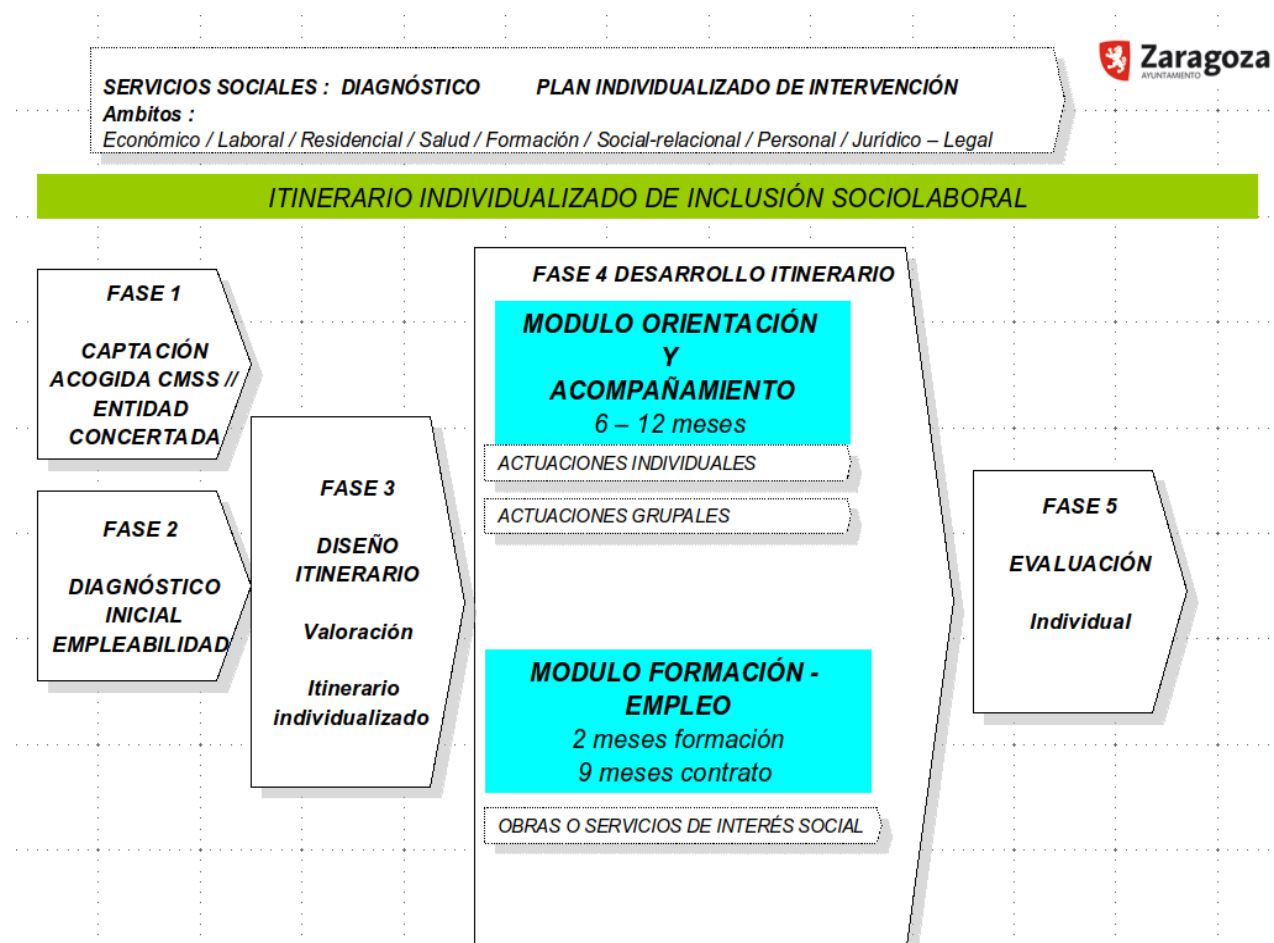
Carlos, nº 4 50001 -

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 sociolaboral 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.



RESUMEN DE ACTUACIONES EN 2025

ITINERARIO INDIVIDUALIZADO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL CMSS SAN PABLO-CMSS LA MAGDALENA-CMSS ARRABAL-CMSS LA JOTA-CMSS CENTRO 2024		
FASE 1 DETECCIÓN Y SELECCIÓN (LAS TRES PRIMERAS FASES HACEN REFERENCIA AL MÓDULO FORMACIÓN Y EMPLEO)		
Personas derivadas	80	
Personas que rechazan	17	
FASE 2 DIAGNÓSTICO INICIAL		
N.º Entrevista realizadas	80	
FASE 3 DIAGNÓSTICO DE EMPLEABILIDAD, DE OFICIO Y DISEÑO ITINERARIOS		
Diagnósticos Empleabilidad	50	Pendiente la realización de los que se han incorporado en febrero
Diagnósticos Oficio	50	
FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS Módulo orientación y acompañamiento		
N.º personas incorporadas	28	
Diagnósticos Empleabilidad	21	
Diseño de Itinerarios	28	
Perfil grupo	Mujeres	11
	Hombres	17
	Edad	Entre 18 a 64 años
	Nacionalidad Española	9
	Nacionalidad Extranjera	19
FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS Módulo Formación Empleo		
N.º personas contratadas	54	
Perfil grupo	Mujeres	27
	Hombres	27
	Edad	Entre 19 a 63 años
	Nacionalidad Española	22
	Nacionalidad Extranjera	32

De septiembre a octubre 2024 se realizó la fase de preparación de la formación, de los diagnósticos, y de los módulos formativos a impartir.

En octubre se llevo a acabo la formación en los oficios y los diagnósticos.

De noviembre a diciembre se continuó con formación en los oficios y se inician las actuaciones en obra real.

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

OBRAS REALIZADAS:

Durante el período de tiempo de septiembre de 2023 a julio de 2024 hemos realizado un total de 232 obras en las que ha sido necesaria la intervención en trabajos de albañilería, fontanería, pintura y electricidad.

Centros Formación Colegios	Comunidades	Fachadas	Locales	Viviendas	Otros	Total
7	5	163	6	50	1	232

Se han realizado obras en 7 centros formativos del Casco Histórico: Colegio El Carmen y San José, CSL Casco Viejo, Colegio Cantín y Gamboa de Fundación La Caridad, Escuela de Adultos Gómez Lafuente y Concepción Arenal, Colegio Público Tenerías y Santo Domingo.

Las 5 comunidades han sido en el Barrio de San Pablo, realizando intervenciones en pintura, albañilería y electricidad.

En este período de tiempo se ha colaborado en la adecuación de 6 locales, (5 en el barrio de San Pablo y 1 en Magdalena): Gusantina, Cadeneta, Conferencias San Vicente de Paúl y, Calles de Miguel de Ara, San Pablo y Armas. Con intervenciones en electricidad y pintura.

Se han arreglado un total de 163 fachadas correspondientes a 19 calles del Casco Histórico.
 Su distribución por barrios es la siguiente.

De las intervenciones que no quedan incluidas en los apartados descritos anteriormente, se ha intervenido con pintura en los baños del parque Tío Jorge.

De las intervenciones en las 50 viviendas se han realizando un total de 73 trabajos, en 32 de ellas se ha intervenido en pintura, 8 en electricidad, 20 en fontanería, y 13 en albañilería. En el siguiente cuadro podemos observar el número de viviendas en las que se ha intervenido, según el barrio al que pertenece:

OBRAS EN 50 VIVIENDAS			
ARRABAL	LA JOTA	MAGDALENA	SAN PABLO
3	3	24	20

ITINERARIO INDIVIDUALIZADO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DEL BARRIO OLIVER
Inicio del programa 01/09/2024 // Fin del programa 31/08/2025
Informe técnico: 1/09/2024 a 7/02/2025

FASE 1 DETECCIÓN Y SELECCIÓN

Personas derivadas	79	De las personas que rechazan: - 4 personas seleccionadas para FYE no se incorporan: 3 de ellos por incorporación a empleo normalizado, 1 no aporta motivo - 3 personas incorporadas a FyE causan baja: 2 por motivos de salud y 1 por no conciliación - 2 personas rechazan
Personas que rechazan	9 personas que rechazan explícitamente	

FASE 2 DIAGNÓSTICO INICIAL

N.º Entrevistas realizadas	45 para Formación y Empleo 34 para Orientación y Acompañamiento. TOTAL: 79	Se recibe informe de derivación de cada participante desde CMSS, y se realizan las entrevistas según el modelo y metodología definidos en el Proyecto PERIODO DE ENTREVISTAS: - FyE: 27/jun a 14/oct de 2024 - OyA: 27/jun/2024 a 22/01/2025
----------------------------	--	--

FASE 3 DIAGNÓSTICO DE EMPLEABILIDAD, DE OFICIO Y DISEÑO ITINERARIOS

Diagnósticos Empleabilidad	FyE: Puntuación promedio = 58 OyA: Puntuación promedio = 60	- FyE: 20 diagnósticos realizados. ○ Respecto al Desempeño Laboral para FYE se obtienen 55 puntos de promedio. Este diagnóstico solo se realiza para FyE. - OyA: 21 diagnósticos realizados. - Diagnósticos de Oficio, realizados solo en FyE
Diagnósticos Oficio	Albañilería: Puntuación promedio = 11 Pintura: Puntuación promedio = 10	

FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS
Módulo orientación y acompañamiento

N.º personas incorporadas	23 personas (3)	Incorporación progresiva. Se detectan dificultades en la comprensión e interiorización de las personas derivadas, así como falta de adherencia al programa en los meses iniciales, sobre lo que ya se está trabajando. Se trabaja
---------------------------	-----------------	---

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

	renuncian tras la incorporación)	inicialmente a través de tutorías y sesiones individuales, desde la flexibilidad y adaptabilidad a las necesidades individuales para lograr la continuidad y el desarrollo de los itinerarios.
Diagnósticos Empleabilidad	21	

Diseño de Itinerarios	20	
Perfil grupo	Mujeres	15
	Hombres	5
	Edad	Entre 21 a 65 años Franjas de edad predominantes: 32 a 36 años, 48 a 50 años y 56 a 58 años.
	Nacionalidad Española	7 personas (2 de minoría étnica) - <u>Nivel de formación</u> : 2 personas con Educación Secundaria Obligatoria finalizada. 5 no han finalizado ni tienen una cualificación profesional. - <u>Discapacidad</u> : 1 - <u>Laboral</u> : a fecha 6/2/2025: 2 personas están trabajando con contratos temporales pero relacionados con su perfil profesional.
	Nacionalidad Extranjera	13 personas (Marruecos 2, Gambia 1, Costa de Marfil 1, Argelia 2, Senegal 1, Camerún 1, Nigeria 2, Rumanía 1, Cuba 1, Mauritania 1). - <u>Nivel de formación</u> : 7 personas con muy bajo nivel de español (4 personas en formación en español). - <u>Nivel académico</u> : estudios primarios en país de origen. 3 participantes con estudios superiores en su país de origen no homologados. - <u>Discapacidad</u> : 3 personas con discapacidad reconocida; 2 personas en proceso de valoración - <u>Laboral</u> : A fecha de 6/2/2025 se encuentran trabajando 5 personas. Trabajos precarios y temporales. Contrataciones inestables, que requieren de orientación laboral para la mejora de su situación, y, por tanto, permanecen en el programa. - 3 personas sin permiso de trabajo.
FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS		
Módulo Formación Empleo		
N.º personas contratadas	20 Desde 1/11/24 19 Desde 1/02/25	1/11/2023 al 31/07/2024 (9 meses) Periodo de prueba: del 1/11/2023 al 31/01/2024. - Propuesta de continuidad por CMSS OLIVER:20 - Propuesta de continuidad por Itinerarios PIBO: 20 - Excepción: Una persona renuncia a la prórroga del contrato y finaliza el 31 de enero de 2025. Motivación económica (incompatibilidad de ayudas sociales, y situación de salario percibido/ pago impuestos correspondientes)

		Otros datos: - 3 amonestaciones por uso indebido de los materiales de trabajo. - 1 sanción por absentismo laboral
--	--	--

		- 7 situaciones de baja laboral (corta duración): - o 6 bajas por ITL - o 1 baja in itinere - o Las 7 bajas concentradas en 5 personas - o A fecha de este informe, actualmente dos personas se encuentra de baja. En general hay un buen desarrollo del grupo y del módulo, respetando la normativa laboral.
Perfil grupo	Mujeres	9
	Hombres	11
	Edad	Entre 22 a 51 años. Franjas de edad predominantes: 34 a 36, 38 a 40 años y 46 a 48 años.
	Nacionalidad Española	14 personas - 10 personas procedencia etnia gitana - 1 persona en tramitación discapacidad
	Nacionalidad Extranjera	6 personas (2 Nigeria, 1 Marruecos, 1 Senegal, 1 Colombia, 1 Países Bajos) - 1 persona en tramitación discapacidad
		- Bajo nivel formativo del grupo (más de la mitad del grupo, 12 personas, no han cursado estudios de secundaria). - Se han presentado 3 candidaturas a empresas para procesos de selección buscando así la incorporación al mercado laboral.

OTROS DATOS DE INTERÉS

ACCIONES REALIZADAS EN FORMACIÓN Y EMPLEO:

- Se han realizado **48,5 horas en Competencias Transversales** en la fase de Formación
- Desde noviembre hasta fin de enero:
 - **17 actuaciones de obra** (ver tabla posterior)
 - Previsión de futuras actuaciones (ver tabla posterior)
 - **12 sesiones formativas, 26 horas:**
 - 1 Taller de Técnicas de Búsqueda activa de empleo y preparación de pruebas de selección
 - 1 Taller de Orientación Laboral
 - 5 Talleres de Habilidades personales para el empleo, DAPO
 - 2 Talleres de Trámites online
 - 1 Taller de Competencias Digitales
 - 1 Taller Buzón de sugerencias
 - 1 visita a un recurso Centro Comunitario
 - FORMACIÓN RIESGOS LABORALES: 20 horas
 - TUTORÍAS INDIVIDUALES: 113 tutorías, que hacen un total de 87,3horas.

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

ACCIONES REALIZADAS EN ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO:

- Se han realizado **18 horas de Formación** en el Módulo de Orientación y Acompañamiento:
- Desde noviembre hasta el 31 de enero:
 - **7 sesiones** sobre:
 - 2 talleres de Competencias Digitales Vinculadas con el Empleo
 - 3 talleres de Habilidades personales para el empleo, DAPO
 - 2 talleres de Presentación del programa donde se ha trabajado sobre todo el conocimiento mutuo de grupo.

PREVISIÓN DE EVALUACIONES DEL PROGRAMA:

A través de la herramienta de registro PUZLE se ha establecido la revisión de los itinerarios individuales y la evaluación de los objetivos planteados en las siguientes fechas:

31/01/25	15/04/25	18/07/25
----------	----------	----------

En el caso de la evaluación del módulo OYA, se realizará a los 6 meses de la incorporación de la persona al programa. **SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA ITINERARIOS 23/24:** Al inicio de este curso se establecieron diferentes contactos con los participantes del curso anterior. Se concretaron 2 periodos para realizar el seguimiento, a los 3 y 6 meses de haber finalizado (agosto 2024). Entendiendo las necesidades y particularidades de cada persona, se ha flexibilizado dicho seguimiento atendiendo las situaciones concretas. Esto ha permitido conocer los siguientes **resultados en el momento actual:**

Nov-2024: se consigue el objetivo de inserción del 35% de personas insertadas en el mercado laboral del módulo de Formación y Empleo

Ene-2025:

FyE : 8 inserciones laborales, **40%**

OyA: 7 inserciones laborales, **35%**; además de 3 personas que pasaron este curso a FyE, y se encuentran trabajando dentro de este Programa.

Se manifiestan diferentes cambios de empresa, como mejora de empleo

Desde el seguimiento conjunto con el CMSS, se ha derivado a 1 persona a centro de educación de personas

adultas de Fundación Adunare CODEF para realizar FIPA1 a inicio del 2025.

OBRAS REALIZADAS SERVICIO ITINERARIO LOTE 2

ACTUACIÓN	INICIO	FIN	Nº TRAB.	OBSERVACIONES
OBRA (24.14) Pintar piso y cambio de bañera por ducha de Madre Barat	05/02/2025	14/02/2025	11	Derivada por CMSS VIVIENDA PARTICULAR
OBRA (25.09) Pintar piso de Maestro Tellería 12	03/02/2025	07/02/2025	9	Derivada por CMSS VIVIENDA PARTICULAR
OBRA (24.28) Lijar las puertas y barnizarlas en la escuela infantil de "LOS IBONES".	03/02/2025	11/02/2025	11	Derivada por PIBO ESPACIO MUNICIPAL
OBRA (24.17) Arreglo de humedades y pintar piso, junto a cambio lavabo y wc	27/01/2025	31/01/2025	8	Derivada por CMSS VIVIENDA PARTICULAR
OBRA (23.23) Pintura exterior La reina 9	20/01/2025	31/01/2025	16	Derivada por CMSS COMUNIDAD DE VECINOS
OBRA (23.22) Pintura INTERIOR_ Patios C/ La Reina	13/01/2025	24/01/2025	16	Derivada por CMSS COMUNIDAD DE VECINOS
OBRA (24.19) Arreglo baño Pintor Stroll 9	07/01/2025	17/01/2025	4	Derivada por CMSS VIVIENDA PARTICULAR
OBRA (24.18) Pintar piso paredes, techos y puertas Maestro Telleria 16	16/12/2024	20/12/2024	11	Derivada por CMSS VIVIENDA PARTICULAR

OBRA (24.27) Pintar vivienda Comunitario (C/ANTONIO LEYVA 92) Apart 3 1	10/12/2024	16/12/2024	4	Derivada por CMSS VIVIENDA PARTICULAR
OBRA (24.26) Pintar vivienda Comunitario (C/ANTONIO LEYVA 92) Apart 2 10	10/12/2024	16/12/2024	4	Derivada por CMSS VIVIENDA PARTICULAR
OBRA (24.25) Pintar centros mayores, biblioteca, escaleras, zona billar, pasillo, barandilla y despacho dirección.	10/12/2024	13/12/2024	12	Derivada por PIBO ESPACIO MUNICIPAL
OBRA (24.24) Bajar a cota 0 rampa del Centro Comunitario	02/12/2024	05/12/2024	5	Derivada por PIBO ESPACIO MUNICIPAL
OBRA (24.13) Sustitución de baldosas de cerámica en el baño de Mariano Nipho, 22, parcela.	25/11/2024	29/11/2024	4	Derivada por CMSS VIVIENDA PARTICULAR
OBRA (24.23) Pintura de los pasillos y escaleras de las viviendas sociales (Zaragoza Vivienda) del centro comunitario (Antonio Leyva 92)	19/11/2024	05/12/2024	20	Derivada por PIBO ESPACIO MUNICIPAL
OBRA (24.09) Sustitución de baldosas en cocina de Fray Luis de León.	18/11/2024	19/11/2024	3	Derivada por CMSS VIVIENDA PARTICULAR
OBRA (24.21) Pintura del Centro Municipal de Tiempo Libre del barrio Oliver. Concretamente se comienza a pintar la sala del Interacciónate. En fase2, se continua con la cocina y sala de ordenadores.	13/11/2024	09/05/2025	20	Derivada por PIBO ESPACIO MUNICIPAL
OBRA (24.22) Pintura del Centro Cívico del barrio Oliver.	11/11/2024	18/11/2024	20	Derivada por PIBO ESPACIO MUNICIPAL

FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Pintura y arreglo baño Madre Barat	Comunidad Gab. Mistral H2	Exterior IES.M.M (23.2)	Pintura CTL (sala may).	Arreglo baños centro de mayores	
Arreglo cocina F. Ruesta	Arreglos baños Espacio Oliver	Pintura CTL sala ludo	Arreglo suelo Calle Espronceda	Pintura Escuela "Los IBONES"	
Pintura del CMSS exterior	Pintura comunidad vecinos Gab. Mistral F4				
Pintura vivienda Copérnico					
Pintura pasillos IES.M.M					
Arreglo baño P. Aranda					

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. Desde esta colaboración durante el 2024 se han gestionado varios puestos de trabajo de diferentes empresas de inserción con un resultado total de contrataciones.

En 2024 se han realizado 135 derivaciones por CMSS.

C.M.S.S	N.º Personas derivadas a entrevista Empresa de Inserción	MUJER	HOMBRE
Actur	1	0	1
Arrabal	19	8	11
Centro	2	1	1
Delicias 1	0	0	0
Delicias 2	13	9	4
Universidad-Casablanca	10	5	5
La Almozara	5	1	4
La Jota-Sta Isabel	1	0	1
Torrero	22	13	9
Las Fuentes	8	3	5

San Jose	9	5	4
Oliver-Valdefierro-Miralbueno	26	16	10
La Magdalena	6	1	5
San Pablo	15	8	7
Barrios Rurales	3	2	1
Total	140	72	68

EMPRESA DE INSERCIÓN	PUESTO	N.º PERSONAS CONTRATADAS	OBSERVACIONES
INSERCIÓN Y TRABAJO S.L.	PEÓN MAQUINISTA CONFECCIÓN	2	CMSS ALMOZARA Y CMSS LA MAGDALENA. UNO DE ELLOS SE REINTEGRA POR FRACASO EN EL PROCESO ANTERIOR DE INSERCIÓN
INSERCIÓN Y TRABAJO S.L.	PEÓN REFORMAS	2	CMSS TORRERO Y CMSS SAN PABLO
INSERCIÓN Y TRABAJO S.L.	PEÓN CARPINTERÍA DE MADERA	1	CMSS UNIVERSIDAD
INSERCIÓN Y TRABAJO S.L.	PEÓN MANTENIMIENTO	2	CMSS ALMOZARA Y CMSS ARRABAL
INSERCIÓN Y TRABAJO S.L.	PEÓN CARPINTERÍA DE ALUMINIO	1	DERIVADO DESDE PROTECCIÓN MENORES DE GOBIERNO DE ARAGÓN.
CONSOLIDA OLIVER	PEÓN/A JARDINERÍA	8	CONTRATACIONES NUEVAS
CONSOLIDA OLIVER	PEÓN/A LIMPIEZA	4	CONTRATACIONES NUEVAS
CONSOLIDA OLIVER	PEÓN/A ALBAÑILERÍA	8	CONTRATACIONES NUEVAS
FADE INTEGRA	OPERARIO/A LIMPIEZA	19	
INTEGRARDID	OPERARIO/A LAVANDERÍA	1	
INTEGRARDID	AUX SAD	8	
INTEGRARDID	OPERARIO/A LIMPIEZA	3	
INTEGRARDID	JARDINERO/A	2	
A TODO TRAPO ZARAGOZA SLU	CONDUCTOR-A / ALMACENERO-A	6	NUEVAS CONTRATACIONES
A TODO TRAPO ZARAGOZA SLU	DEPENDIENTE-A	6	NUEVAS CONTRATACIONES
A TODO TRAPO ZARAGOZA SLU	ADMINISTRATIVO	1	NUEVAS CONTRATACIONES
A TODO TRAPO ZARAGOZA SL	CONDUCTOR-A / ALMACENERO-A	6	RENOVACIONES

A TODO TRAPO ZARAGOZA SLU	DEPENDIENTE-A	6	RENOVACIONES
TINSER_ARROPA2	PEONES/AS TEXTILES	2	CMSS OLIVER. CMSS LAS FUENTES
EZEQUIEL MORENO	TEXTIL	1	CMSS CENTRO
TRANVIASER	OPERARIA LIMPIEZA	19	10 NUEVAS Y 9 RENOVACIONES
TRANVIASER	ENCARGADA	2	1 NUEVA Y 1 RENOVACIÓN
TRANVIASER	PEON ALMACEN	6	2 NUEVOS Y 4 RENOVACIONES
MAPISER	OPERARIO MUDANZAS	7	2 CMSS LA MAGDALENA 2 CMSS LA ALMOZARA 1 CMSS ACTUR 1 CMSS DELICIAS 1 CMSS LAS ARMAS
MAPISER	OPERARIA MANIPULADO	3	2 CMSS DELICIAS 1 CMSS ARRABAL
MAPISER	OPERARIO PINTURA	1	1 CMSS LAS ARMAS
MAPISER	ATENCIÓN TELEFÓNICA	2	1 CMSS DELICIAS 1 CMSS TORRERO
MAPISER	CONDUCTOR MUDANZAS	4	4 CMSS LA MAGDALENA
MAPISER	AYTE CAMARERO	3	1 CMSS ARRABAL 1 CMSS LA JOTA 1 CMSS LA MAGDALENA
TOTAL PERSONAS CONTRATADAS 2024		136	

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 2024 no se realizó procedimiento de Acceso Extraordinario a Vivienda Social Municipal.

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

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 2024	N.º de menores nuevos alojados en 2024
21	26	59	11	16

Módulos Familiares	N.º Familias alojadas	N.º menores alojados	N.º Familias nuevas en 2024	N.º de menores nuevos alojados en 2024
	7	8	4	5

CMSS	CASOS 2024 ALOJAMIENTO TEMPORAL VIVIENDAS	CASOS 2024 ALOJAMIENTO TEMPORAL MÓDULOS	TOTAL
Actur	0	0	0
Arrabal	1	0	1
Centro	2	0	2
Delicias 1	1	1	2
Delicias 2	3	0	3
Universidad	3	0	3
Casablanca	0	0	0
La Almozara	0	0	0
La Jota	3	1	4
Santa Isabel	1	0	1
Torrero	2	0	2
Las Fuentes	4	2	6
San Jose	2	1	3
Oliver	1	2	3
Valdefierro	0	0	0
Miralbueno	0	0	0

La Magdalena	2	0	2
San Pablo	1	0	1
Barrios Rurales	0	0	0
Total Ciudad	26	7	33

- 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 2024	N.º de casos nuevos en 2024
10	1 (en lista de espera 3)

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 2024 se han realizado 95 atenciones a animales domésticos (perros

y gatos). A continuación se proporcionan las derivaciones por CMSS en

C.M.S.S	N.º Animales
Actur ²⁰²⁴	0
Arrabal	6
Centro	4
Delicias 1	13

Delicias 2	3
Universidad-Casablanca	6
La Almozara	2
La Jota-Sta Isabel	2
Torrero	1
Las Fuentes	12
San Jose	5
Oliver-Valdefierro-Miralbueno	28
La Magdalena	13
San Pablo	0
Barrios Rurales	0
Total	95

En cuanto a las demandas y el tipo de atenciones que se han derivado durante el 2024

DEMANDAS							
ALIMENTACIÓN	CIRUGÍA URGENCIA	ENTREGA TEMPORAL	ENTREGA DEFINITIVA	ESTERILIZACIÓN	OBLIGACIONES	PATOLOGÍA AGUDA	TRATAMIENTO BÁSICO
31	0	4	3	23	7	18	37

TIPO ATENCIONES			
SIN ESPECIFICAR	NORMALES	URGENTES	EXTREMAS
3	50	35	7
DURACIÓN			
PUNTUAL	1 MES	3 MESES	6 MESES
39	1	8	29

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 2023-2024 es decir de septiembre del 2023 hasta septiembre del 2024.

CIFRAS GLOBALES

N.º de Centros	N.º de Educadores	N.º de plazas por día	N.º Socios nuevos en 1 año
51 (*)	144	2.066	

(*) 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	8.219	94.796	97.016	192.169	24,41	63,86

Horario en Vacaciones	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	Ocupación en %
		Niños	Niñas	Total		
CMTL y Ludotecas	4.441	46.201	44.726	91.647	19,13	47,5

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	364	771	127	1.262	7.265	14.319	4.019	25.603

Proyectos Complementarios	Nº Proyectos	Nº Sesiones	Asistencia		
			Niños	Niñas	Total
Todos los centros	128	3.404	24.519	23.234	48.482

Animaciones	N.º Animaciones	Asistencia total
Todos los centros	210	52.646

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

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

7	Musaraña CMTL	Delicias	4	50
8	Musaraña Ludoteca	Delicias	2	24

9	El Cuco CMTL	Delicias	3	45
10	El Óvalo Ludoteca	Delicias	3	36
11	El Óvalo CMTL	Delicias	3	50
12	Birabolas CMTL	Miralbueno	3	40
13	Birabolas Ludoteca	Miralbueno	2	24
14	Tragaldabas CMTL	Casablanca	3	23
15	Arianta CMTL	Casetas	4	50
16	Gusaramix CMTL	Monzalbarba	3	50
17	Saltapilllos CMTL	Garrapinillos	3	45
18	Cantalobos CMTL	Las Fuentes	4	66
19	Escondrecucas Ludoteca	Las Fuentes	3	36
20	El Dado CMTL	San José	4	60
21	La Hormiga Ludoteca	San José	3	36
22	Pandora CMTL	San José	3	44
23	El Chiflo Ludoteca	Centro	3	36
24	Barbol Ludoteca	Actur	3	30
25	Barbol CMTL	Actur	3	36
26	Os Mesaches CMTL	Actur	2	24
27	Sin Mugas CMTL	Actur	3	45
28	Telaraña CMTL	Arrabal	5	81
29	Bolinche Ludoteca	Arrabal	3	27
30	Cometa CMTL	La Jota	3	46
31	A Cotenás Ludoteca	Parque Goya	3	36
32	La Sabina CMTL	Santa Isabel	3	37
33	Rosales del Canal Ludoteca	Rosales del Canal	2	24
34	Rosales del Canal CMTL	Rosales del Canal	3	45
35	Actividades Socioeducativas Valdespartera	Valdespartera	2	30
36	Actividades Socioeducativas Arcosur	Arcosur	2	30
37	La Cigüeña CMTL	La Cartuja	3	45
38	Paniporta CMTL	Montañana	3	45
39	Zascandil CMTL	Barrio Jesús	2	24
40	Gamusinos CMTL	Valdefierro	3	45
41	Gamusinos Ludoteca	Valdefierro	2	22
42	Zardacho CMTL	Oliver	3	50
43	Zardacho Ludoteca	Oliver	3	36
44	Gusantina CMTL	La Magdalena	3	45
45	Gusantina Ludoteca	La Magdalena	2	24
46	Cadeneta Ludoteca	San Pablo	3	36
47	Cadeneta CMTL	San Pablo	3	48

	Ludoteca ambulante (*)		3	
48	Ludoteca Ambulante S. Juan	San Juan		36
49	Ludoteca Ambulante Movera	Movera		36
50	Ludoteca Ambulante S. Gregorio	San Gregorio		36
51	Ludoteca Ambulante Peñaflo	Peñaflo	3	36
	Total		144	2066

* 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	176	985	924	1.909	11	27
Voltereta Ludoteca	145	1.162	1379	2.541	18	49
Vendaval CMTL	176	5.399	3.905	9.304	53	75
Capuzón CMTL	173	2.460	2.596	5.056	29	49
Capuzón Ludoteca	168	1.314	1.517	2.871	17	47
Trébol CMTL	183	2.915	3.577	6.492	35	59
Musaraña CMTL	177	3.086	3.841	6.927	39	78
Musaraña Ludoteca	247	1.697	2.224	3.921	16	67
El Cuco CMTL	169	3.785	3.113	6.896	41	91
El Óvalo Ludoteca	205	2.293	1.799	4.092	30	82
El Óvalo CMTL	277	2.068	1.919	3.987	14	24
Birabolos CMTL	178	1.920	1.689	3.609	20	45
Birabolos Ludoteca	210	1.486	1.559	3.045	15	60
Tragaldabas CMTL	178	1.619	1.337	2.956	17	72
Arianta CMTL	175	1.823	3.014	4.836	45	90
Gusaramix CMTL	182	2.045	2.276	4.321	24	48
Saltapillos CMTL	178	2.920	3.195	6.115	34	75
Cantalobos CMTL	143	3.565	4.343	7.908	55	83
Escondrecucas Ludoteca	113	1.565	1.569	3.134	28	77
El Dado CMTL	178	5.822	6.534	12.356	35	58
La Hormiga Ludoteca	178	1.365	1.625	2.990	21	58
Pandora CMTL	171	1.877	1.857	3.734	22	50

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

El Chiflo Ludoteca	144	1.422	1.240	2.662	18	51
Barbol Ludoteca	141	960	1.309	2.269	16	54
Barbol CMTL	177	780	1.400	2.180	12	41
Os Mesaches CMTL	176	866	728	1.594	9	38
Sin Mugas CMTL	148	26	22	48	39	81
Telaraña CMTL	172	3.570	3.535	7.105	41	51
Bolinche Ludoteca	172	1.358	1.338	2.696	16	58
Cometa CMTL	182	2.308	2.660	4.968	27	59
A Cotenás Ludoteca	165	685	1.166	1.851	11	31
La Sabina CMTL	174	2.216	1.857	4.073	23	69
Rosales del Canal Ludoteca	58	513	582	1.095	19	79
Rosales del Canal CMTL	281	1.164	1.655	2.819	10	33
Actividades Valdespartera	39	393	207	600	15	62
Actividades Arcosur	36	548	787	1.335	37	100
La Cigüeña CMTL	179	1.355	678	2.033	17	38
Paniporta CMTL	174	1.696	2.164	3.860	22	55
Zascandil CMTL	172	2.029	1.124	3.153	18	76
Gamusinos CMTL	173	2.330	2.468	4.798	28	62
Gamusinos Ludoteca	211	1.228	1.164	2.392	11	57
Zardacho CMTL	169	3.962	3.757	7.719	46	91
Zardacho Ludoteca	171	2.037	2.457	4.494	26	73
Gusantina CMTL	131	3.197	3.187	6.384	49	108
Gusantina Ludoteca	153	1.467	1.654	3.121	20	85
Cadeneta Ludoteca	207	2.027	1.336	3.363	16	45
Cadeneta CMTL	158	1.495	1.875	3.370	21	47
Ludoteca Ambulante S. Juan	72	938	1.112	2.050	28	78
Ludoteca Ambulante Movera	71	389	337	727	10	28
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	63	147	146	293	4	12
Ludoteca Ambulante Peñaflores	70	519	658	1.177	17	47
Total	8.219	94.796	97.016	192.169	24,41	61,03

- 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	90	365	440	805	9	22
Voltereta Ludoteca	89	501	448	949	11	30
Vendaval CMTL	82	1589	977	2566	31	52
Capuzón CMTL	103	1685	1333	3018	29	49
Capuzón Ludoteca	111	879	716	1595	14	40
Trébol CMTL	135	2284	2199	4483	33	55
Musaraña CMTL	94	1548	1587	3135	33	67
Musaraña Ludoteca	93	700	832	1532	16	67
El Cuco CMTL	42	992	774	1766	42	93
El Óvalo Ludoteca	141	879	789	2366	16	44
El Óvalo CMTL	138	1792	1592	3384	25	41
Birabolas CMTL	109	575	502	1077	10	22
Birabolas Ludoteca	96	306	211	517	5	22
Tragaldabas CMTL	101	798	539	1337	13	58
Arianta CMTL	130	1223	1390	2613	20	43
Gusaramix CMTL	55	836	851	1714	31	69
Saltafillos CMTL	64	1126	1369	2495	39	87
Cantalobos CMTL	83	1958	1777	3735	45	68
Escondecucas Ludoteca	76	656	596	1252	32	13
El Dado CMTL	248	3950	4406	8356	41	69
La Hormiga Ludoteca	248	3193	3602	6795	19	60
Pandora CMTL	32	683	553	1.236	41	92
El Chiflo Ludoteca	91	412	228	640	7	20
Barbol Ludoteca	94	585	762	1347	14	48
Barbol CMTL	91	835	956	1791	20	66
Os Mesaches CMTL	91	494	350	844	9	39
Sin Mugas CMTL	38	26	22	48	43	89
Telaraña CMTL	107	1695	1256	2951	28	34
Bolinche Ludoteca	133	826	645	1469	11	41
Cometa CMTL	104	1339	1537	2876	28	60

A Cotenos Ludoteca	109	376	516	892	8	23
La Sabina CMTL	101	969	449	1418	14	41
Rosales del Canal Ludoteca	16	143	118	261	16	68
Rosales del Canal CMTL	98	295	342	637	7	23
Actividades Valdespartera	9	70	50	120	13	54
Actividades Arcosur	9	74	131	205	23	95
La Cigüeña CMTL	125	256	64	320	3	7
Paniporta CMTL	88	322	424	746	8	21
Zascandil CMTL	49	135	76	211	4	18
Gamusinos CMTL	96	519	392	911	9	21
Gamusinos Ludoteca	89	154	136	290	3	16
Zardacho CMTL	105	1912	2071	3983	38	76
Zardacho Ludoteca	101	1181	1288	2469	24	68
Gusantina CMTL	125	3453	3381	6834	55	121
Gusantina Ludoteca	134	1486	1633	3119	23	97
Cadeneta Ludoteca	103	1015	800	1815	18	49
Cadeneta CMTL	94	1223	1157	2380	25	56
Ludoteca Ambulante S. Juan	38	77	103	180	5	14
Ludoteca Ambulante Movera	36	77	61	135	5	14
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	35	91	31	122	4	10
Ludoteca Ambulante Peñaflo	33	98	129	227	7	21
Total	4.441	46.201	44.726	91.647	19	47,50

- 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 participant es Salidas	N.º Salidas Piscina	N.º niños/as participant es Piscina	N.º Excursiones	N.º niños/as participant es Excursiones
Voltereta CMTL	9	234	27	295	1	49
Voltereta Ludoteca	9	235	15	233	1	47
Vendaval CMTL	5	118	20	534	1	42
Capuzón CMTL	13	174	29	561	3	112
Capuzón Ludoteca	14	274	12	85	1	41
Trébol CMTL	0	0	14	314	22	353
Musaraña CMTL	11	364	11	387	2	80
Musaraña Ludoteca	9	160	8	113	7	121

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

El Cuco CMTL	11	323	19	569	5	169
El Óvalo Ludoteca	3	66	19	413	0	0
El Óvalo CMTL	21	367	20	483	0	0
Birabolas CMTL	5	155	30	636	5	155
Birabolas Ludoteca	2	32	17	182	1	16
Tragaldabas CMTL	4	46	29	374	2	55
Arianta CMTL	0	0	38	760	2	76
Gusaramix CMTL	1	28	20	383	4	100
Saltapillos CMTL	3	75	11	565	3	85
Cantalobos CMTL	7	285	33	639	2	715
Escondecucas Ludoteca	7	113	5	65	2	178
El Dado CMTL	4	82	29	446	0	0
La Hormiga Ludoteca	2	22	20	175	1	43
Pandora CMTL	7	182	6	144	5	171
El Chiflo Ludoteca	12	338	0	0	0	0
Barbol Ludoteca	12	92	30	271	5	75
Barbol CMTL	23	255	30	434	5	63
Os Mesaches CMTL	9	198	5	90	5	88
Sin Mugas CMTL	20	36	8	40	3	48
Telaraña CMTL	2	36	19	527	6	245
Bolinche Ludoteca	1	24	0	0	0	0
Cometa CMTL	1	24	19	192	2	50
A Cotenás Ludoteca	9	208	4	53	0	0
La Sabina CMTL	2	60	20	491	4	97
Rosales del Canal Ludoteca	1	16	20	130	0	0
Rosales del Canal CMTL	2	29	20	268	0	0
Actividades Valdespartera	3	58	0	0	0	0
Actividades Arcosur	3	50	0	0	0	0
La Cigüeña CMTL	1	10	17	155	0	0
Paniporta CMTL	1	20	3	152	1	19
Zascandil CMTL	10	214	6	66	1	19
Gamusinos CMTL	9	245	32	765	2	78
Gamusinos Ludoteca	4	98	30	357	1	24
Zardacho CMTL	10	300	14	397	5	165
Zardacho Ludoteca	10	217	14	291	6	154
Gusantina CMTL	1	23	20	490	2	176
Gusantina Ludoteca	6	98	12	268	1	10
Cadeneta Ludoteca	21	422	8	211	2	33
Cadeneta CMTL	42	1.091	8	315	2	53

Ludoteca Ambulante S. Juan	1	12	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante Movera	0	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	1	2	0	0	4	14
Ludoteca Ambulante Peñaflores	0	0	0	0	0	0
Total	364	7.265	771	14.319	127	4.019

- 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	3	38	397	359	756
Voltereta Ludoteca	3	78	738	729	1.467
Vendaval CMTL	6	191	925	853	1.778
Capuzón CMTL	4	322	1.066	947	2.013
Capuzón Ludoteca	2	189	527	525	1.052
Trébol CMTL	1	62	680	474	1.154
Musaraña CMTL	1	110	1.114	1.391	2.505
Musaraña Ludoteca	6	70	420	402	822
El Cuco CMTL	2	72	1.124	946	2.070
El Óvalo Ludoteca	2	33	274	270	544
El Óvalo CMTL	4	68	486	439	925
Birabolos CMTL	4	128	482	482	964
Birabolos Ludoteca	4	67	487	480	967
Tragalabras CMTL	2	69	797	808	1.605
Arianta CMTL	3	28	208	373	581
Gusaramix CMTL	4	38	334	379	713
Salta pillos CMTL	4	55	713	838	1.551
Cantalobos CMTL	3	85	718	843	1.561
Escondrecas Ludoteca	1	16	226	234	460
El Dado CMTL	3	167	1.314	1.193	2.507
La Hormiga Ludoteca	3	231	1.302	1.336	2.638
Pandora CMTL	0	0	0	0	0
El Chiflo Ludoteca	0	0	0	0	0
Barbol Ludoteca	4	27	248	284	532
Barbol CMTL	4	74	326	458	784
Os Mesaches CMTL	4	32	187	232	419
Sin Mugas CMTL	4	13	26	22	48

Telaraña CMTL	4	298	650	650	1.300
Bolinche Ludoteca	4	7	92	75	167
Cometa CMTL	3	174	1.081	1.131	2.212
A Cotenás Ludoteca	1	6	53	87	140
La Sabina CMTL	4	47	372	394	766
Rosales del Canal Ludoteca	1	25	352	354	706
Rosales del Canal CMTL	1	12	10	15	25
Actividades Valdespartera	Contabilizado	Y ludoteca			
Actividades Arcosur	en CTL	Rosales			
La Cigüeña CMTL	4	105	692	278	970
Paniporta CMTL	3	5	125	137	262
Zascandil CMTL	3	107	1.056	594	1.650
Gamusinos CMTL	4	44	977	998	1.975
Gamusinos Ludoteca	4	31	315	321	636
Zardacho CMTL	3	77	1.050	886	1.936
Zardacho Ludoteca	3	73	611	809	1.420
Gusantina CMTL	3	62	714	685	1.399
Gusantina Ludoteca	0	0	0	0	0
Cadeneta Ludoteca	1	32	554	524	1.078
Cadeneta CMTL	1	36	696	728	1.424
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	
Ludoteca Ambulante Peñaflores	0	0	0	0	0
Total	128	3.404	24.519	23.234	48.482

Animaciones

Centro	Animaciones	Asistencia total
Voltereta CMTL	0	0
Voltereta Ludoteca	2	217
Vendaval CMTL	2	149
Capuzón CMTL	8	8.269
Capuzón Ludoteca	6	1.716
Trébol CMTL	2	277
Musaraña CMTL	6	220
Musaraña Ludoteca	0	0
El Cuco CMTL	5	299
El Óvalo Ludoteca	7	159

El Óvalo CMTL	2	199
Birabolas CMTL	5	854
Birabolas Ludoteca	2	470
Tragaldabas CMTL	8	6.910
Arianta CMTL	5	585
Gusaramix CMTL	4	460
Salta pillos CMTL	4	492
Cantalobos CMTL	9	1.191
Escondecucas Ludoteca	11	678
El Dado CMTL	11	7.040
La Hormiga Ludoteca	11	7.040
Pandora CMTL	2	657
El Chiflo Ludoteca	9	618
Barbol Ludoteca	0	0
Barbol CMTL	0	0
Os Mesaches CMTL	0	0
Sin Mugas CMTL	2	45
Telaraña CMTL	5	973
Bolinche Ludoteca	3	322
Cometa CMTL	1	271
A Cotenás Ludoteca	3	840
La Sabina CMTL	5	1.316
Rosales del Canal Ludoteca	0	0
Rosales del Canal CMTL	0	0
Actividades Valdespartera	0	0
Actividades Arcosur	0	0
La Cigüeña CMTL	1	66
Paniporta CMTL	7	1.162
Zascandil CMTL	0	0
Gamusinos CMTL	7	1.694
Gamusinos Ludoteca	6	1.313
Zardacho CMTL	4	1.783
Zardacho Ludoteca	4	1.783
Gusantina CMTL	0	0
Gusantina Ludoteca	35	2.166
Cadeneta Ludoteca	3	206
Cadeneta CMTL	3	206
Ludoteca Ambulante S. Juan	0	0
Ludoteca Ambulante Movera	0	0

Ludoteca Ambulante S. Gregorio	0	0
Ludoteca Ambulante Peñaflores	0	0
Total	210	52.646

4.1.2 PROYECTO DE INTEGRACIÓN DE ESPACIOS ESCOLARES (PIEE) EN COLEGIOS DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA

El Proyecto de Integración de Espacios Escolares (PIEE) en Colegios de Educación Infantil y Primaria, se configura como espacio de intervención socio-educativa, por un lado destinado 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; y por otro lado, partiendo de la corresponsabilidad social, pretende dinamizar la comunidad escolar, dirigiendo así sus actuaciones a la infancia, profesorado, familias y también al territorio dónde está ubicado el centro educativo.

El PIEE es un recurso municipal que tiene como finalidad dinamizar a la comunidad escolar a través de diferentes actividades de cara a complementar la formación del alumnado en un ambiente preferentemente extraescolar.

La oferta municipal va dirigida a la población infantil de entre 3 y 12 años de los centros de Educación Infantil y Primaria ubicados en territorios donde se están desarrollando Planes Integrales:

Territorio PICH (Tres centros de Educación Infantil y Primaria del Casco Histórico):

C.E.I.P. Santo Domingo (Barrio de San Pablo)

C. Nuestra Señora del Carmen y San José (Barrio de San Pablo)

C.E.I.P. Tenerías (Barrio Magdalena)

Territorio PIBO (Tres centros de Educación Infantil y Primaria del Barrio Oliver y Valdefierro):

C.E.I.P. Fernando El Católico (Barrio Oliver)

C.E.I.P. Ramiro Solans (Barrio Oliver)

C.E.I.P. Jerónimo Blancas (Barrio Valdefierro)

La tipología de actividades que se han desarrollado en cada uno de los centros es muy amplia e incluye:

- Una amplia oferta de actividades extraescolares por grupos de edad y/o intereses, del tipo de: deportes, música, danza y expresión, artes plásticas y manualidades, audiovisuales y ocio digital, Naturaleza y Medio Ambiente,...

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

- Ludoteca, salidas y excursiones.
- Préstamo de recursos.
- Actividades para la prevención del absentismo escolar.
- Actividades con padres y madres, comunitarias, intercentros,...
- Actividades especiales: como la celebración del Día de los Derechos de la Infancia, del Día de la Paz, etc.

Respecto a la participación en cada centro escolar:

PARTICIPACIÓN niños/as distintos/as en actividades extraescolares

CENTRO	PARTICIPANTES	SEXO		EDADES				POBLACIÓN GITANA	ORIGEN INMIGRANTE	OTROS
		NIÑOS	NIÑAS	3 a 6 AÑOS	6 a 8 AÑOS	8 a 10 AÑOS	10 a 12 AÑOS			
CEIP Jerónimo Blancas	449	234	215	98	129	98	125	28	118	303
CEIP Fernando el Católico	222	118	104	70	41	51	60	108	106	8
CEIP Ramiro Solans	337	165	172	102	82	91	62			
CEIP Tenerías	400	200	200	117	84	87	112	95	110	195
CEIP Santo Domingo	164	83	81	43	39	36	46	21	140	3
C.C Carmen y San José	283	140	143	54	41	38	150	47	209	27
Totales	1855	940	915	484	416	401	555	299	683	536
		50,67%	49,33%	26,09%	22,43%	21,62%	29,92%			

PARTICIPACIÓN en actividades FAMILIARES, COMUNITARIAS Y DÍAS SEÑALADOS

CENTRO	PARTICIPANTES	
	ACTIVIDADES FAMILIARES	ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DÍAS SEÑALADOS
CEIP Jerónimo Blancas	1.055	6.620
CEIP Fernando el Católico	1.649	3.542

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

CEIP Ramiro Solans	405	4.456
CEIP Tenerías	514	5.390
CEIP Santo Domingo	206	1.899
C.C Carmen y San José	597	3.579
Totales	4.426	25.486

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.

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

- 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	8	16	6	22
Entorno del/la menor - Conocidos de la familia - Otros familiares - Padre/madre - Vecinos	37	29	31	60
Centros escolares	252	207	222	429
Servicios Sociales - C.M.S.S. - Otro departamento - Tiempo libre - SS. Sociales Comunidad Autónoma - SS. Sociales otra comunidad autónoma	209	182	182	364
Salud	138	103	122	369
Policía	217	196	173	369
Justicia	14	15	12	27
Anónimo	33	28	23	51
Total	908	776	771	1.547

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

Actur

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	2	3	0	3
Centros escolares	17	14	15	29
Servicios Sociales	14	9	15	24
Salud	5	1	6	7

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS
 Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

Policía	6	3	4	7
Justicia	1	3	1	4
Anónimo	1	0	1	1
Total	46	33	42	75

Arrabal

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	2	1	2	3
Entorno del/la menor	3	1	2	3
Centros escolares	18	8	17	25
Servicios Sociales	5	2	6	8
Salud	15	6	16	22
Policía	15	13	12	25
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	2	1	3	4
Total	60	32	58	90

La Jota Santa Isabel

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	0	0	0	0
Centros escolares	11	9	5	14
Servicios Sociales	6	4	6	10
Salud	8	6	3	9
Policía	6	7	4	11
Justicia	1	1	0	1
Anónimo	1	0	1	1
Total	33	27	19	46

Barrios Rurales

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	1	0	1	1
Centros escolares	11	8	17	25
Servicios Sociales	13	11	8	19
Salud	8	8	7	15
Policía	5	6	4	10
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	2	1	1	2
Total	40	34	38	72

Delicias 1

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	2	0	4	4
Centros escolares	37	27	30	57
Servicios Sociales	16	12	12	24
Salud	9	6	10	16
Policía	34	23	27	50
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	5	4	2	6
Total	103	72	85	157

Delicias 2

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	1	1	1	2
Centros escolares	30	25	22	47

Servicios Sociales	19	14	13	27
Salud	9	12	7	19
Policía	33	28	25	53
Justicia	1	1	0	1
Anónimo	1	1	0	1
Total	94	82	68	150

Oliver Valdefierro Miralbueno

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	0	0	0	0
Centros escolares	10	10	8	18
Servicios Sociales	17	20	11	31
Salud	7	6	7	13
Policía	5	9	0	9
Justicia	3	2	1	3
Anónimo	0	0	0	0
Total	42	47	27	74

Universidad Casablanca

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	1	3	1	4
Entorno del/la menor	6	6	4	10
Centros escolares	14	10	14	24
Servicios Sociales	21	14	21	35
Salud	16	11	11	22
Policía	12	7	12	19
Justicia	1	1	1	2
Anónimo	4	3	3	6
Total	75	55	67	122

La Almozara

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	1	0	1	1
Entorno del/la menor	1	1	2	3
Centros escolares	10	12	6	18
Servicios Sociales	5	6	7	13
Salud	5	3	3	6
Policía	5	4	6	10
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	1	1	0	1
Total	28	27	25	52

La Magdalena

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	3	2	4	6
Centros escolares	16	17	17	34
Servicios Sociales	27	23	21	44
Salud	11	11	12	23
Policía	16	25	10	35
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	1	0	2	2
Total	74	78	66	144

San Pablo

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	4	2	2	4
Entorno del/la menor	3	2	2	4
Centros escolares	13	7	13	20

Servicios Sociales	15	21	18	39
Salud	4	3	1	4
Policía	15	15	14	29
Justicia	2	1	1	2
Anónimo	2	1	3	4
Total	58	52	54	106

Centro

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	1	0	1	1
Centros escolares	9	7	7	14
Servicios Sociales	6	6	6	12
Salud	7	3	6	9
Policía	3	3	4	7
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	4	4	2	6
Total	30	23	26	49

Torrero

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	2	1	2	3
Centros escolares	15	20	14	34
Servicios Sociales	14	12	9	21
Salud	12	8	12	20
Policía	17	19	10	29
Justicia	2	2	2	4
Anónimo	7	10	3	13
Total	69	72	52	124

Las Fuentes

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	5	2	3	5
Centros escolares	13	12	12	24
Servicios Sociales	23	21	19	40
Salud	9	9	11	20
Policía	24	17	23	40
Justicia	3	4	6	10
Anónimo	0	0	0	0
Total	77	65	74	139

San José

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	7	10	5	15
Centros escolares	28	21	25	46
Servicios Sociales	8	7	10	17
Salud	13	10	10	20
Policía	21	17	18	35
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	2	2	2	4
Total	79	67	70	137

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	50	43	43	86
Arrabal	49	36	49	85
Centro	31	20	26	46
Delicias 1	94	99	74	173
Delicias 2	76	70	84	154
Universidad	42	40	33	73
Casablanca	46	42	45	87
La Almozara	29	27	24	51
La Jota	21	15	17	32
Santa Isabel	9	10	6	16
Torrero	59	50	48	98
Las Fuentes	75	54	56	110
San José	42	38	24	62
Oliver	30	38	30	68
Valdefierro	15	10	11	21
Miralbueno	11	12	10	22
La Magdalena	49	73	61	134
San Pablo	53	45	41	86
Barrios Rurales	27	26	24	50
Total	808	748	706	1.454
C.M.S.S. Barrios Rurales	Valoraciones concluidas	Menores		
		Niños	Niñas	Total
Alfocea	0			
Casetas	9	8	8	16
Garrapinillos	7	3	7	10
Juslibol	2	1	1	2
La Cartuja	1	1	0	1
Montañana	1	3	1	4
Monzalbarba	5	8	6	14
Movera	2	2	1	3
Peñaflor	0			

San Juan de Mozarrifar	0			
San Gregorio	0			
Torrecilla de Valmadrid	0			
Venta del Olivar	0			
Villarrapa	0			
Total	27	26	24	50

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	8	4	12	20	17	20	37	5	6	1	7	12	10	16	26	3	2	2	4
Arrabal	18	11	17	28	19	16	16	32	6	2	5	7	4	5	8	13	2	2	3	5
Centro	28	17	21	38	0	0	0	0	2	3	4	7	1	0	1	1	0	0	0	0
Delicias 1	33	33	21	54	19	26	15	41	14	15	13	28	24	24	23	47	4	1	2	3
Delicias 2	30	25	32	57	17	19	20	39	8	8	7	15	16	15	20	35	5	3	5	8
Universidad	26	19	23	42	3	5	0	5	4	3	3	6	7	10	6	16	2	3	1	4
Casablanca	18	17	22	39	14	12	12	24	7	5	5	10	7	7	7	14	0	0	0	0
La Almozara	16	11	17	28	3	2	2	4	3	3	3	5	7	11	3	14	0	0	0	0
La Jota	8	6	4	10	9	5	12	17	0	0	0	0	3	3	1	4	1	1	0	1
Santa Isabel	3	3	2	5	4	5	2	7	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2
Torrero	22	19	13	32	14	17	12	29	5	2	5	7	18	12	18	30	0	0	0	0
Las Fuentes	8	5	4	9	38	28	30	68	6	5	9	14	21	14	12	26	2	2	1	3
San José	31	27	24	51	13	9	8	17	2	2	2	4	11	11	10	21	16	10	6	16
Oliver	10	11	8	19	7	11	13	24	2	1	2	3	9	13	7	20	2	2	0	2
Valdefierro	6	3	5	8	2	2	1	3	4	2	4	6	3	3	1	4	0	0	0	0
Miralbueno	8	7	6	13	0	0	0	0	2	2	3	5	1	3	1	4	0	0	0	0
Magdalena	29	25	25	50	12	13	9	22	2	2	2	4	21	32	24	56	1	1	1	2
San Pablo	21	18	12	30	13	10	10	20	4	2	2	4	15	17	15	32	0	0	0	0
Barrios Rural	13	10	12	22	5	7	4	11	2	4	2	6	3	2	3	5	3	4	3	7
Total	338	275	272	547	212	204	186	400	78	67	72	138	184	193	177	370	42	32	25	57

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																				
Casetas	3	3	1	4	2	1	1	2	2	4	2	6	1	0	1	1	1	0	2	2
Garrapinillos	5	1	5	6	1	2	1	3	0					0			0			
Juslibol	2	1	1	2																
La Cartuja													1	1	0	1				
Montañana	1	1	1	2	1	3	1	4												
Monzalbarba	1	3	3	6	0				0				1	1	2	3	2	4	1	5
Movera	1	1	1	2	1	1	1	2												
Peñaflor	0																			
San Juan M.	0																			
San Gregorio	0																			
Torrecilla	0																			
Venta Olivar	0																			
Villarrapa	0																			
Total	13	10	12	22	5	7	4	11	2	4	2	6	3	2	3	5	3	4	3	7

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

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

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.

El número total de menores atendidos en el Programa de Absentismo Escolar en Zaragoza Ciudad y Barrios Rurales:

Zonas	Total Expedientes
Torrero	184
Universidad/ Casablanca/ Distrito	164
La Almozara	56
Delicias	118
Rurales Oeste	99
San José	65
Las Fuentes	114
Centro	59
Actur	106
Arrabal / La Jota	187
Rurales Norte	81
San Pablo / La Magdalena	168
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	211
Total	1.612

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

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	72	43	46	26
Universidad/ Casablanca/ Distrito	79	58	43	36
La Almozara	20	14	7	13
Delicias	65	45	31	34
Rurales Oeste	31	14	10	21
San José	35	26	21	14
Las Fuentes	77	54	33	44
Centro	36	26	12	24
Actur	57	47	25	32
Arrabal / La Jota	69	31	28	41
Rurales Norte	17	9	8	9
San Pablo / La Magdalena	63	44	36	27
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	63	30	36	27
Total	684	441	336	348

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	10	5	5	5
Universidad	8	4	4	4
La Almozara	3	0	2	1
Delicias	9	4	6	3
Rurales Oeste	3	1	2	1

San José	7	2	4	3
Las Fuentes	6	1	4	2

Centro	6	1	0	6
Actur	6	0	4	2
Arrabal / La Jota	9	1	2	7
Rurales Norte	5	3	3	2
San Pablo / La Magdalena	16	3	6	10
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	23	5	13	10
Total	111	30	55	56

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	2	0	0	2
Universidad	0	0	0	0
La Almozara	2	0	0	2
Delicias	1	0	0	1
Rurales Oeste	2	0	1	1
San José	0	0	0	0
Las Fuentes	4	0	3	1
Centro	2	0	1	1
Actur	1	0	1	0
Arrabal / La Jota	5	0	1	4
Rurales Norte	0	0	0	0
San Pablo / La Magdalena	0	0	0	0
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	5	0	2	3
Total	24	0	9	15

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/a como figura de referencia e identificación para el/la 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/a 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 que están en observación y que son susceptibles de una intervención futura y aquellos otros, 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	32	6	18	8	21	11
Delicias	37	7	18	12	22	15
San José	11	3	7	1	3	8
Las Fuentes	28	9	8	11	16	12
Actur	67	15	33	19	36	31
Arrabal	26	9	11	6	17	9
Casco Histórico	88	35	33	20	45	43
Oliver	156	37	40	79	104	51+ 1 otro género
Valdefierro	71	18	18	35	54	17
Total 2024	516	139	186	191	318	198

- 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	40	2	17	21	27	13
Delicias	5	25	2	11	12	15	10
San José	6	45	10	31	4	32	13
Las Fuentes	6	49	12	26	11	29	20
Actur	6	61	18	19	24	32	29
Arrabal	5	57	12	23	22	40	17
Casco Histórico	5	31	11	15	5	20	11
Oliver	5	40	16	14	10	25	15
Valdefierro	3	32	16	13	3	25	7
Total 2023	48	380	99	169	112	245	135

- Proyecto de Intervención Individual: Dirigida 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 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			2	1	1
Delicias	1			1	1	
San José	0	0	0	0	0	0
Las Fuentes	2		1	1		2
Actur	2			2	2	
Arrabal	1	1	0	0	0	1
Casco Histórico	4	0	1	3	2	2
Oliver	3	0	3	0	1	2
Valdefierro	4	2	1	1	3	1
Total 2024	19	3	6	10	10	9

- Seguimiento

Al ser una intervención socioeducativa en la que el peso de la intervención está en la relación que se establece con los chavales, es frecuente que una vez terminada la intervención no se corte el contacto con los chicos y que éstos acudan al educador en momentos de dificultad, lo que implica seguimiento de la evolución de estos 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	12		2	10	6	6
Delicias	6			6	4	2
San José	21	0	0	21	16	5
Las Fuentes	27		4	23	21	6
Actur	5		1	4	1	4
Arrabal	27	3	9	15	17	10
Casco Histórico	35	0	2	33	29	6
Oliver	6	0	2	4	4	2
Valdefierro	13	0	0	13	12	1
Total 2024	152	3	20	129	110	42

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 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** (colonias urbanas) depende del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, dentro del Área de Políticas Sociales. 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 de calidad donde sus hijos e hijas se encuentren debidamente atendidos.

La demanda de las colonias urbanas Zaragalla entre los zaragozanos ha ido creciendo en los últimos años. Los meses de verano alrededor de **1.500 niños y niñas** han podido disfrutar de este programa, cifra que ha ido creciendo progresivamente desde el año 2017.

Destacar que en la edición de este año 2024 se ha llevado a cabo con las siguientes características:

- Las actuaciones para las edades entre 3 8 años se siguieron desarrollando **en los Centros Deportivos Municipales (piscinas)**, se descartó, como el año pasado, el uso del C.D.M. "Perico Fernández" al contar con una zona de comedor más pequeña, menor espacio exterior y muy poca instalación deportiva. En su lugar se optó por el C.D.M. "Gran Vía", con mayor espacio y capacidad, más instalaciones

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

deportivas y sombras para poder desarrollar mejor el servicio.

- Se ha mantenido la oferta dirigida expresamente a la población **adolescente** (de 13 a 14 años) y que se desarrolló en los Centros Deportivos Municipales “Gran Vía” y “La

Granja" durante el primer periodo.

- Se ha vuelto a utilizar el espacio del Parque de Atracciones para las edades entre 9 a 12 con su gran piscina y con el uso de las atracciones los viernes. El transporte a dicha instalación se lleva a cabo desde todos los C.D.M. y está incluido en el precio.
- El Ayuntamiento ha vuelto a congelar las **tarifas de años anteriores**, que se adaptan a los recursos económicos de cada familia. La tabla de precios oscila entre un máximo de 100 euros por semana, a un mínimo de 10 euros, con comedor y entre 60 euros y 6 euros sin el servicio comedor.
- **Para la formalización de la preinscripción, matrícula y pago** de las familias, además de poder realizarla a través de la web municipal, se volvió a ofertar la posibilidad de apoyo para aquellas familias que no dispongan de medios telemáticos o tengan dificultades en su manejo, solicitando cita en el 900 700 107.
- Se ha habilitado, por primera vez, el **envío de documentación vía telemática** para agilizar su entrega durante el proceso de preinscripción y de matrícula.

1.- 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) y disponen de servicio gratuito de transporte desde todos los C.D.M.
- 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.).

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 24 de junio hasta el 30 de agosto.

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 2.365**, lo que representa el **98,54 %** de las plazas.

Para participantes de 9 a 11 años:

Ubicación: Parque de Atracciones.

Fechas: desde el 24 de junio hasta el 30 de agosto.

Plazas ofertadas por semana:

- Un número máximo de 200 participantes por semana desde el 24 de junio hasta el 28 de julio.
- Un número máximo de 100 participantes por semana desde el 29 de julio hasta el 30 de agosto.

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 1.486, lo que representa el 99,06**

Para participantes de 12 a 14 años:

Ubicación: Centros Deportivos Municipales Gran Vía y La Granja

Fechas: desde el 24 de junio hasta el 26 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 225, es decir un 75 % de ocupación.**

2.- Programa Municipal de Colonias Urbanas Zaragalla para Educación Especial de 3 a 21 años.

(nacidos entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2002)

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 29 de julio, hasta el 30 de agosto.

Plazas ofertadas:

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

- 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**

PLAZAS:

El total de plazas en las colonias de Zaragalla asciende a 4.600, y el total de plazas ocupadas durante todo el periodo suma 4.476. Lo que supone una ocupación del 97,30 %.

Las colonias urbanas Zaragalla 2024 registraron 11.928 solicitudes de preinscripción, un volumen algo inferior 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 3.037 niños/as distintos, un 11,27% menos que el pasado verano. Podría deberse a que este año por primera vez era obligatorio presentar la documentación para justificar la situación laboral y económica. De ellos, han obtenido plaza 1.488 menores (11 menos que el año pasado), 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, 331 niños y niñas han sido becados en esta edición.**

Servicios Sociales	Plazas solicitadas	Con Plaza	Sin Plaza
CMSS	363	292	71
Casa de la Mujer	17	16	1
Casa de las Culturas	12	11	1
Albergue Mpal.	0	0	0
SEM y otros	12	4	8
Residencias DGA	9	8	1
Total	413	331	82

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

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 en el año 2009 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, pero esta ordenanza necesita una actualización

A partir de agosto de 2016 se inicia la prestación de estas prestaciones de dependencia 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 (SAD preventivo)
- 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 SAD. 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

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas

Sociales Plaza San

Carlos, nº 4 50001 -

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, las condiciones

son iguales que el Programa de Cargas familiares pero destinado a mayores con alguna situación sobrevenida que le dificulta la realización de las actividades de la vida diaria.

Estos dos últimos servicios son gestionados de forma conjunta por las empresas proveedoras de esta prestación. La evolución de estos servicios durante 2024 fue la siguiente;

Las altas producidas durante el año 2024 fueron las siguientes:

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAD y Cargas
Actur	92	25	3
Arrabal	100	48	3
Centro	112	21	5
Delicias 1	198	53	2
Delicias 2	88	16	6
Universidad	85	34	5
Casablanca	21	12	2
La Almozara	53	17	2
La Jota	67	24	2
Santa Isabel	24	7	0
Torrero	131	53	3
Las Fuentes	202	46	2
San Jose	260	67	11
Oliver	49	3	2
Valdefierro	28	4	1
Miralbueno	8	2	1
La Magdalena	98	22	10
San Pablo	66	23	13
Barrios Rurales	80	22	4
Total	1.762	499	77

CMSS Barrios Rurales	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAD y Cargas
Alfocea	0	0	0
Casetas	18	5	2
Garrapinillos	9	2	1
Juslibol	11	2	0
La Cartuja	8	1	0
Montañana	14	1	0
Monzalbarba	5	1	1
Movera	5	2	0

Peñaflor	1	1	0
San Juan Mozarrifar	6	2	0
San Gregorio	3	2	0
Torrecilla Valmadrid	0	0	0
Venta del Olivar	0	2	0
Villarrapa	0	1	0
Total	80	22	4

Las bajas producidas durante el año 2024 fueron las siguientes:

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAD y Cargas
Actur	92	17	5
Arrabal	92	34	6
Centro	94	23	5
Delicias 1	134	52	6
Delicias 2	87	38	8
Universidad	75	31	6
Casablanca	24	15	5
La Almozara	53	11	2
La Jota	58	24	1
Santa Isabel	21	6	0
Torrero	96	38	3
Las Fuentes	168	58	8
San Jose	192	55	15
Oliver	32	7	5
Valdefierro	25	13	3
Miralbueno	8	1	2
La Magdalena	80	14	15
San Pablo	66	17	7
Barrios Rurales	78	16	11
Ciudad	1.475	470	113

CMSS Barrios Rurales	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAD y Cargas
Alfocea	0	0	0
Casetas	18	5	3
Garrapinillos	7	0	1
Juslibol	14	2	0
La Cartuja	4	1	1
Montañana	10	0	1
Monzalbarba	5	4	2

Movera	6	2	1
Peñaflor	7	0	0
San Juan Mozarrifar	4	2	1
San Gregorio	2	0	0
Torrecilla Valmadrid	1	0	0
Venta del Olivar	0	0	1
Villarrapa	0	0	0
Total	78	16	11

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

Diferencia Altas-Bajas 2024	Preventivo			Dependencia		
	altas	bajas	diferencia	Altas	Bajas	diferencia
Actur	92	92	0	25	17	8
Arrabal	100	92	8	48	34	14
Centro	112	94	18	21	23	-2
Delicias 1	198	134	64	53	52	1
Delicias 2	88	87	1	16	38	-22
Universidad	85	75	10	34	31	3
Casablanca	21	24	-3	12	15	-3
La Almozara	53	53	0	17	11	6
La Jota	67	58	9	24	24	0
Santa Isabel	24	21	3	7	6	1
Torrero	131	96	35	53	38	15
Las Fuentes	202	168	34	46	58	-12
San Jose	260	192	68	67	55	12
Oliver	49	32	17	3	7	-4
Valdefierro	28	25	3	4	13	-9
Miralbueno	8	8	0	2	1	1
La Magdalena	98	80	18	22	14	8
San Pablo	66	66	0	23	17	6
Barrios Rurales	80	78	2	22	16	6
Total	1.762	1.475	287	499	470	29

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAD y Cargas
Actur	0	8	-2
Arrabal	8	14	-3
Centro	18	-2	0
Delicias 1	64	1	-4

Delicias 2	1	-22	-2
Universidad	10	3	-1
Casablanca	-3	-3	-3
La Almozara	0	6	0
La Jota	9	0	1
Santa Isabel	3	1	0
Torrero	35	15	0
Las Fuentes	34	-12	-6
San Jose	68	12	-4
Oliver	17	-4	-3
Valdefierro	3	-9	-2
Miralbueno	0	1	-1
La Magdalena	18	8	-5
San Pablo	0	6	6
Barrios Rurales	2	6	-7
Total	287	0	-36

El total de casos atendidos a fecha 31 de diciembre de 2024

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAD y Cargas	Total
Actur	334	82	7	423
Arrabal	423	117	6	546
Centro	370	102	2	474
Delicias 1	525	184	0	709
Delicias 2	399	102	1	502
Universidad	293	115	3	411
Casablanca	83	51	1	135
La Almozara	251	61	2	314
La Jota	298	65	0	363
Santa Isabel	85	14	0	99
Torrero	537	142	9	688
Las Fuentes	714	130	10	854
San Jose	1089	225	1	1315
Oliver	165	24	1	190
Valdefierro	91	19	0	110
Miralbueno	25	9	0	34
La Magdalena	355	44	22	421
San Pablo	252	71	4	327
Barrios Rurales	351	58	13	422
Total	6.640	1.615	82	8.337

CMSS Barrios Rurales	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAD y Cargas	Total
Alfocea	1	0	0	1
Casetas	83	22	4	109
Garrapinillos	31	8	3	42
Juslibol	27	5	0	32
La Cartuja	30	3	1	34
Montañana	58	5	1	64
Monzalbarba	33	5	0	38
Movera	23	4	2	29
Peñaflor	24	1	0	25
San Juan Mozarrifar	30	3	1	34
San Gregorio	9	1	0	10
Torrecilla Valmadrid	1	0	0	1
Venta del Olivar	1	1	1	3
Villarrapa	0	0	0	0
Total	351	58	13	442

En cuanto a las solicitudes recibidas en la red de centros municipales de servicios sociales, en la siguiente tabla se expone el número de éstas.

CMSS	SAD preventivo	SAD dependencia	Causas sobrevenidas y cargas familiares
Actur	167	109	6
Arrabal	137	141	5
Centro	134	102	7
Delicias 1	302	194	3
Delicias 2	247	91	7
Universidad	169	111	6
Casablanca	26	53	2
La Almozara	131	84	2
La Jota	165	103	2
Santa Isabel	42	26	1
Torrero	170	155	3
Las Fuentes	321	160	1
San Jose	453	255	14
Oliver	54	23	3
Valdefierro	39	18	1
Miralbueno	14	6	1
La Magdalena	105	53	10

San Pablo	92	56	15
Barrios Rurales	140	58	4
Total	2.908	1.798	93

5.1.2 SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El Servicio Municipal de Teleasistencia Domiciliaria es una 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 movilizándolo 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.

Este año el número de altas en dependencia ha sido mayor que en preventivo. En preventivo se han dado **3.287** y en dependencia **4.210**. Las bajas han sido mucho más numerosas en preventivo, **3.307** que en dependencia, **876**. El aumento tan notorio de bajas en preventivo ha sido porque muchas de estas bajas han sido altas en el servicio de la Dependencia.

A fecha 31 de diciembre hay **11.922** usuarios de alta en preventivo y **5.866** en dependencia. Los usuarios totales atendidos durante todo el año en preventivo han sido **15.229** y en dependencia **6.742** usuarios.

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 2024			Atendidos a 31 de diciembre 2024		
	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total
Actur	191	280	471	639	369	1.008
Arrabal	128	271	399	636	395	1.031
Centro	180	343	523	643	469	1.112
Delicias 1	308	419	727	1.168	617	1.785
Delicias 2	302	269	571	1.094	407	1.501
Universidad	216	293	509	625	428	1.053
Casablanca	58	101	159	229	152	381
La Almozara	143	175	318	605	247	852
La Jota	176	186	362	570	246	816
Santa Isabel	47	43	90	135	57	192
Torrero	209	300	509	881	393	1.274
Las Fuentes	352	337	689	1.181	452	1.633
San Jose	499	612	1111	1.770	838	2.608
Oliver	66	67	133	259	98	357
Valdefierro	60	79	139	152	108	260
Miralbueno	26	32	58	69	38	107
La Magdalena	92	124	216	441	173	614
San Pablo	99	140	239	328	191	519
Barrios Rurales	135	139	274	497	188	685
Total	3.287	4.210	7.497	11.922	5.866	17.788

C.M.S.S. Barrios Rurales	Altas 2024			Atendidos a 31 de diciembre 2024		
	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total
Alfocea	4	0	4	2	2	4
Casetas	29	36	65	144	56	200
Garrapinillos	25	20	45	75	30	105
Juslibol	11	13	24	51	20	71
La Cartuja	16	9	25	61	15	76
Montañana	19	23	42	97	35	132
Monzalbarba	5	8	13	43	15	58
Movera	4	11	15	36	14	50
Peñaflor	2	5	7	32	8	40
San Juan	12	7	19	41	15	56
San Gregorio	4	3	7	4	13	17

Torrecilla	0	0	0	1	0	1
Venta del Olivar	4	4	8	10	6	16
Villarrapa	0	0	0	1	0	1
Total	135	139	274	619	220	827

Las bajas del servicio de Teleasistencia han sido las siguientes;

C.M.S.S.	Bajas 2024		
	Preventivo	Dependencia	Total
Actur	185	39	224
Arrabal	184	44	228
Centro	186	80	266
Delicias 1	345	106	451
Delicias 2	247	80	327
Universidad	166	55	221
Casablanca	63	20	83
La Almozara	150	45	195
La Jota	125	38	163
Santa Isabel	29	6	35
Torrero	271	46	317
Las Fuentes	336	70	406
San Jose	534	120	654
Oliver	70	16	86
Valdefierro	68	17	85
Miralbueno	17	7	24
La Magdalena	102	24	126
San Pablo	107	31	138
Barrios Rurales	122	32	154
Total	3.307	876	4.183

Diferencia Altas-Bajas 2024	Preventivo			Dependencia		
	Altas	Bajas	Diferencia	Altas	Bajas	Diferencia
Actur	191	185	6	280	39	241
Arrabal	128	184	-56	271	44	227
Centro	180	186	-6	343	80	263
Delicias 1	308	345	-37	419	106	313
Delicias 2	302	247	55	269	80	189
Universidad	216	166	50	293	55	238

Casablanca	58	63	-5	101	20	81
La Almozara	143	150	-7	175	45	130
La Jota	176	125	51	186	38	148
Santa Isabel	47	29	18	43	6	37
Torrero	209	271	-62	300	46	254
Las Fuentes	352	336	16	337	70	267
San Jose	499	534	-35	612	120	492
Oliver	66	70	-4	67	16	51
Valdefierro	60	68	-8	79	17	62
Miralbueno	26	17	9	32	7	25
La Magdalena	92	102	-10	124	24	100
San Pablo	99	107	-8	140	31	109
Barrios Rurales	135	122	13	139	32	107
Total	3.287	3.307	-20	4.210	876	3.334

Si tenemos en cuenta todos los **casos que han sido atendidos** durante el año 2024:

C.M.S.S.	Personas atendidas en 2024		
	Preventivo	Dependencia	Total
Actur	824	408	1.232
Arrabal	820	439	1.259
Centro	829	549	1.378
Delicias 1	1513	723	2.236
Delicias 2	1341	487	1.828
Universidad	791	483	1.274
Casablanca	292	172	464
La Almozara	755	292	1.047
La Jota	695	284	979
Santa Isabel	164	63	227
Torrero	1152	439	1.591
Las Fuentes	1517	522	2.039
San Jose	2304	958	3.262
Oliver	329	114	443
Valdefierro	220	125	345
Miralbueno	86	45	131
La Magdalena	543	197	740
San Pablo	435	222	657
Barrios Rurales	619	220	839
Total	15.229	6.742	21.971

C.M.S.S. rurales	Personas atendidas en 2024		
	Preventivo	Dependencia	Total
Alfocea	2	2	4
Casetas	144	156	300
Garrapinillos	75	30	105
Juslibol	51	20	71
La Cartuja	61	15	76
Montañana	97	35	132
Monzalbarba	43	15	58
Movera	36	14	50
Peñaflor	32	8	40
San Juan	48	15	63
San Gregorio	18	4	22
Torrecilla	1	0	1
Venta del Olivar	10	6	16
Villarrapa	1	0	1
Total	619	220	839

En cuanto a las solicitudes recibidas en los CMSS durante todo el año 2024 se muestra la distribución por CMSS

CMSS	Teleasistencia preventiva	Teleasistencia dependencia
Actur	205	346
Arrabal	145	338
Centro	200	436
Delicias 1	339	536
Delicias 2	321	331
Universidad	241	385
Casablanca	62	135
La Almozara	167	219
La Jota	184	242
Santa Isabel	47	55
Torrero	231	377
Las Fuentes	387	430
San José	581	742
Oliver	69	85
Valdefierro	66	100
Miralbueno	26	38
La Magdalena	105	163

San Pablo	119	182
Barrios Rurales	156	184
Total	3.651	5.324

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 del 1 de agosto de 2023 se firmó acuerdo de acción concertada con la entidad **SERCOPED**. El acuerdo de acción concertada tendrá una vigencia de cuatro años contados desde la fecha de inicio de la prestación, pudiendo prorrogarse por periodos no superiores a la duración inicial hasta un máximo de **diez años**, incluidas prórrogas y duración inicial.

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 418 casos que se refleja en el cuadro inferior hacen referencia a hogares atendidos, pero en alguno de los hogares hay más de un beneficiario, por lo que la cantidad exacta de beneficiarios es de **489**.

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	19
La Almozara	8
Arrabal	28
Centro	29
Delicias 1	28
Delicias 2	35
La Jota - Santa Isabel	9
Las Fuentes	38
La Magdalena	47
Oliver	3
Valdefierro	4
San José	61

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas
 Sociales Plaza San
 Carlos, nº 4 50001 -

San Pablo	22
Torrero	34
Universidad	18
Casablanca	13
Miralbueno	1
Barrios Rurales	16
Total	419

C.M.S.S.	Hogares atendidos
Alfocea	0
Casetas	4
Garrapinillos	4
Juslibol	1
La Cartuja	1
Montañana	2
Monzalbarba	1
Movera	2
Peñaflor	0
San Juan de Mozarrifar	0
San Gregorio	1
Torrecilla de Valmadrid	0
Venta del Olivar	0
Villarrapa	0
Total	16

Los usuarios atendidos a lo largo del 2024 han sido:

CMSS	Usuarios atendidos
Actur	21
La Almozara	9
Arrabal	33
Centro	32
Delicias 1	32
Delicias 2	42
La Jota	11
Santa Isabel	6
Las Fuentes	44
La Magdalena	55

Oliver	4
Miralbueno	1
Valdefierro	6
San José	74
San Pablo	26
Torrero	39
Universidad	21
Casablanca	14
Barrios Rurales	19
Total	489

C.M.S.S.	Hogares atendidos
Alfocea	0
Casetas	4
Garrapinillos	4
Juslibol	1
La Cartuja	2
Montañana	3
Monzalbarba	2
Movera	2
Peñaflor	0
San Juan de Mozarrifar	0
San Gregorio	1
Torrecilla de Valmadrid	0
Venta del Olivar	0
Villarrapa	0
Total	19

5.1.4 MEDIDAS DE APOYO PARA LA DISCAPACIDAD

La distribución de los informes de medidas de apoyo para la discapacidad por barrios ha sido la siguiente:

CMSS	Informes
Actur	2
Arrabal	1
Centro	3
Delicias 1	2

Delicias 2	6
Universidad-Casablanca	13
La Almozara	0
La Jota	1
Santa Isabel	0
Torrero	1
Las Fuentes	4
San Jose	5
Oliver	1
Valdefierro	1
Miralbueno	0
La Magdalena	0
San Pablo	6
Barrios Rurales	1
Total	47