

**SERVICIOS SOCIALES
COMUNITARIOS**

ÁREA DE POLÍTICAS SOCIALES

MEMORIA 2025

INDICE

1. LOS RECURSOS.....	3
1.1. LOS EQUIPAMIENTOS.....	4
1.1.1. CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.....	4
1.1.2. CENTROS MUNICIPALES DE TIEMPO LIBRE Y LUDOTECAS.....	4
1.1.3. EDUCACIÓN DE CALLE.....	4
1.2. LOS RECURSOS HUMANOS.....	5
1.2.1. PLANTILLA MUNICIPAL.....	5
1.2.2. RECURSOS HUMANOS VINCULADOS A CONTRATAS MUNICIPALES.....	5
1.3. EL PRESUPUESTO.....	5
2. PRIMERA ATENCIÓN.....	7
2.1. SERVICIO DE PRIMERA ATENCIÓN EN CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.....	8
2.1.1. EL ACCESO.....	8
2.1.2. UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS.....	10
2.1.3. INTERVENCIONES.....	11
2.1.4. SISTEMA DE CITA PREVIA.....	13
2.2. AYUDAS DE URGENCIA.....	14
2.2.1. AYUDAS DE URGENCIA POR CONCEPTOS.....	14
2.2.2. VOLUMEN DE ATENCIÓN POR CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.....	17
2.2.3. GESTIÓN POR CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.....	18
2.3. SÍNDROME DE DIÓGENES.....	20
3. PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL.....	23
3.1. UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS.....	24
3.2. PRESTACIONES ECONÓMICAS PERIÓDICAS ORIENTADAS A LA INCLUSIÓN SOCIAL.....	26
3.2.1. INGRESO MÍNIMO VITAL.....	26
3.2.2. PRESTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL INGRESO MÍNIMO VITAL.....	28
3.2.3. AYUDA DE INTEGRACIÓN FAMILIAR.....	31
3.3. PROGRAMAS DE INCLUSIÓN.....	33
3.3.1. PROGRAMA DE APOYO A LA FAMILIA.....	33
3.3.2. ITINERARIOS DE INCLUSIÓN.....	38
3.3.3. COORDINACIÓN VIVIENDA.....	54
3.3.4. PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CMSS-UNIDAD DE PROTECCIÓN.....	57
4. INFANCIA.....	63
4.1. PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA.....	64
4.1.1. TIEMPO LIBRE.....	64
4.1.2. PROYECTO DE INTEGRACIÓN DE ESPACIOS ESCOLARES (PIEE) EN COLEGIOS DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA.....	76
4.2. PREVENCIÓN DE SITUACIONES RIESGO O CONFLICTO SOCIAL.....	79
4.2.1. DETECCIÓN Y ESTUDIO DE SITUACIONES DE RIESGO Y MALTRATO INFANTIL.....	79
4.2.2. ABSENTISMO ESCOLAR.....	90

4.2.3 EDUCACIÓN DE CALLE.....	94
4.3. APOYO A LA FAMILIA.....	96
4.3.1. ZARAGALLA.....	97
5. AUTONOMÍA Y CUIDADOS.....	101
5.1 MARCO JURÍDICO.....	102
5.2 FORMAS DE GESTIÓN DE LAS PRESTACIONES.....	103
5.2.1. SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO.....	103
5.2.2. SERVICIO DE TELEASISTENCIA.....	103
5.2.3. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD).....	103
5.2.3.a. Condiciones económicas y duración.....	104
5.2.3.b. Mejoras incorporadas en el nuevo contrato.....	104
5.3. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.....	106
5.4. PROYECTOS DE ACCIÓN COMUNITARIA.....	106
5.5.GESTIÓN DE PRESTACIONES.....	107
5.5.1. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD).....	107
5.5.1.a Solicitudes SAD.....	108
5.5.1.b. Usuarios de SAD preventivo de alta a 31 de diciembre. Horas de los programas de Apoyo al Cuidador y a la Conciliación Familiar.....	109
5.5.1.c Usuarios de SAD esencial de alta a 31 de diciembre.....	110
5.5.1.d. Altas y bajas SAD Preventivo durante el 2025.....	111
5.5.1.e. Usuarios Atendidos SAD preventivo.....	112
5.5.2. SERVICIO DE TELEASISTENCIA.....	114
5.5.2.a Solicitudes de Teleasistencia.....	114
5.5.2.b Altas/bajas/usuarios en activo Teleasistencia preventiva a 31 de diciembre.....	115
5.5.2.c Usuarios Teleasistencia esencial Activos a 31 de diciembre.....	116
5.5.2.d. Motivos de baja del servicio de Teleasistencia preventiva.....	117
5.5.2.e Actuaciones realizadas ante las comunicaciones recibidas.....	118
5.5.2.f Actuaciones emitidas desde el centro de atención en Teleasistencia preventiva....	119
El volumen de 12.424 personas usuarias en activo, junto con 2.327 altas frente a 1.825 bajas, indica que el servicio continúa creciendo y consolidándose como una herramienta clave dentro de la red comunitaria. Distritos como San José, Delicias o Las Fuentes concentran un elevado número de personas usuarias.....	119
5.5.3. COMIDA A DOMICILIO.....	120
5.5.3.a Solicitudes de Comida a Domicilio.....	120
5.5.3.b. Usuarios de alta a 31 de diciembre.....	121
5.5.3.c. Menús prestados.....	122
SOLICITUDES.....	123

1. LOS RECURSOS

La memoria del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ofrece una visión de la actividad desarrollada en 2025. 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 2025 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.

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 que mantienen 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 más de 250 trabajadores.

Los perfiles son los correspondientes a los equipos multidisciplinares: trabajado social, educación social y psicología, más el resto del personal administrativo y técnico que posibilita la atención en todos los centros de la red y en las dependencias centrales técnicos auxiliares socioculturales, técnicos de administración general, administrativos, operarios, oficiales, y los cargos directivos correspondientes.

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 o Educación de Calle, 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 52 millones de euros, destacando aplicaciones presupuestarias como la dirigida a la cobertura de las ayudas de urgente necesidad con 14.150.000.-€. Además, la destinada a las prestaciones sociales domiciliarias con 24.240.000.-€ para SAD, 2.832.000€ para el Servicio de Teleasistencia y 845.000.- € del Servicio de Comida a Domicilio, la partida que engloba la financiación de los programas de infancia con 5.450.000€ 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 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 2025 ha sido de 115.790. 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.

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 2025 al 31 de diciembre de 2025:

Comunicaciones entrantes	
Llamadas respondidas	107.440
Buzones de voz	1.648
Correos electrónicos de usuarios/as	0
Total	109088

Comunicaciones salientes a usuarios	
Llamadas salientes	6.701
Correos electrónicos a usuarios/as	1
Total	6.702

Comunicaciones salientes a servicios municipales	
Derivación telefónica	13.179
Avisos por correo electrónico	3.214
Total	16.393

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

Llamadas atendidas consideradas especiales	
Violencia de género	42
violencia doméstica	56
Visual para personas con discapacidad auditiva o del habla	41
Atendidas en otros idiomas	Total 44
	- Árabe: 19
	- Francés: 2
	- Inglés: 9
	- Rumano: 5
	- Ruso: 7
	- Ucraniano: 2
Total	183

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

Citas	
Citas presenciales	33.400
citas telefónicas	251
Total	33.651

2.1.2 UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS

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

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

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Actur	4.570	1.837	391
Arrabal	7.067	2.073	445
Centro	6.394	2.405	562
Delicias 1	12.588	4.160	1.058
Delicias 2	9.326	3.599	879
Universidad	6.494	2.124	635
Casablanca	3.485	991	188
La Almozara	4.645	1.686	350
La Jota	4.009	1.568	328
Santa Isabel	1.203	431	97
Torrero	7.559	2.463	588
Las Fuentes	8.584	3.657	658
San Jose	12.772	4.941	942
Oliver	3.285	1.630	223
Valdefierro	1.509	639	140
Miralbueno	710	282	74
La Magdalena	4.680	2.065	386
San Pablo	5.972	2.052	528
Barrios Rurales	3.594	1.682	319
Total	108.446	40.285	8.791

Barrios Rurales	Registrados	Activos	Nuevos
Alfocea	17	12	1
Casetas	1.191	523	109
Garrapinillos	580	254	49
Juslibol	167	86	17
La Cartuja	259	140	19
Montañana	341	189	30
Monzalbarba	292	142	28
Movera	249	103	19
Peñaflor	105	45	4
San Juan	177	99	19
San Gregorio	79	43	12
T. de Valmadrid	3	3	0
Venta del Olivar	106	36	11
Villarrapa	28	7	1
Total	3.594	1.682	319

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 siguiente tabla 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	1.949	3,19	957	4,00
Arrabal	2.749	4,49	1.147	4,79
Centro	2.946	4,82	1.360	5,68
Delicias 1	5.710	9,33	2.538	10,60
Delicias 2	4.506	7,37	2.166	9,05
Universidad	2.500	4,09	1.225	5,12
Casablanca	2.205	3,60	620	2,59
La Almozara	2.090	3,42	957	4,00

La Jota	1.713	2,80	856	3,57
Santa Isabel	690	1,13	255	1,06
Torrero	2.601	4,25	1.348	5,63
Las Fuentes	4.592	7,51	2.012	8,40
San Jose	5.913	9,67	2.561	10,69
Oliver	5.843	9,55	1.306	5,45
Valdefierro	945	1,54	363	1,52
Miralbueno	522	0,85	178	0,74
La Magdalena	6.310	10,31	1.525	6,37
San Pablo	4.531	7,41	1.557	6,50
Barrios Rurales	2.861	4,68	1.015	4,23
Total	61.176	100,00	23.946	100,00

C.M.S.S. Rurales	Intervenciones	%	Unidades Familiares	%
Alfocea	19	0,03	8	0,03
Casetas	1.112	1,82	364	1,52
Garrapinillos	465	0,08	169	0,71
Juslibol	108	0,18	46	0,19
La Cartuja	217	0,35	78	0,33
Montañana	255	0,42	88	0,37
Monzalbarba	231	0,38	89	0,37
Movera	152	0,25	57	0,24
Peñaflor	30	0,05	14	0,06
San Juan	72	0,12	45	0,19
San Gregorio	104	0,17	26	0,11
T. de Valmadrid	2	0,00	1	0,00
Venta del Olivar	81	0,13	25	0,10
Villarrapa	13	0,02	5	0,02
Total	2.861	4,68	1.015	4,23

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	4.449	601	3.652	11	181	4
Arrabal	5.185	534	4.440	4	201	6
Centro	3.526	656	2.554	187	126	3
Delicias 1	15.543	1.442	13.699	5	334	63
Delicias 2	8.469	1.417	6.845	0	185	22
Universidad	4.774	781	3.701	12	278	2
Casablanca	3.388	197	2.626	261	290	14
La Almozara	7.502	609	6.730	13	149	1
La Jota	3.447	253	2.982	14	189	9
Santa Isabel	1.127	66	985	40	35	1
Torrero	5.658	688	4.695	13	239	23
Las Fuentes	6.343	611	5.341	6	370	15
San Jose	10.107	464	9.320	9	304	10
Oliver	7.735	367	7.164	9	189	6
Valdefierro	1.157	176	954	0	22	5
Miralbueno	650	60	579	0	11	0
La Magdalena	6.032	392	5.523	7	95	15
San Pablo	7.994	694	7.039	4	201	56
Barrios Rurales	4.088	316	3.667	10	95	0
Total	107.174	10.324	92.496	605	3.494	255

C.M.S.S. Rurales	Citas	Primera cita	Ordinarias	Seguimiento	Visitas	Urgencia
Alfocea	22	1	21	0	0	0
Casetas	1.473	106	1.329	9	29	0
Garrapinillos	638	46	572	1	19	0
Juslibol	191	21	164	0	6	0
La Cartuja	319	22	295	0	2	0
Montañana	428	33	375	0	20	0
Monzalbarba	351	23	324	0	4	0
Movera	216	13	199	0	4	0
Peñaflor	72	5	63	0	4	0
San Juan de Mozarrifar	99	23	71	0	5	0
San Gregorio	170	17	152	0	1	0
Torrecilla de Valmadrid	1	0	1	0	0	0
Venta del Olivar	91	5	85	0	1	0
Villarrapa	17	1	16	0	0	0
Total	4.088	316	3.667	10	95	0

2.2. AYUDAS DE URGENCIA

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.); 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	34.692	31.495	90,78	7.722.603	245,20	2.538	7,32	659
Alquiler vivienda	4.662	3.938	84,47	2.275.826	577,91	305	6,54	419
Arreglos hogar	10	8	80,00	13.692	1.711,50	2	20,00	0
Campamento	28	27	96,43	7.662	283,78	0	0,00	1
Comedor infantil	860	772	89,77	253.247	328,04	26	3,02	62
Desahucio	7	5	71,43	3.642	728,40	0	0,00	2
Electricidad	1.063	937	88,15	171.600	183,14	43	4,05	83

Electrodomés- ticos	510	425	83,33	156.500	368,24	37	7,25	48
Equipamiento hogar	113	72	63,72	26.863	373,10	6	5,31	35
Alojamiento desalojo	177	169	95,48	199.683	1.181,56	0	0,00	8
Alojamiento malos tratos	5	5	100,00	3.600	720,00	0	0,00	0
Alojamiento	113	109	96,46	79.246	727,03	0	0,00	4
Gas	361	321	88,92	61.627	191,98	17	4,71	23
Gastos comunidad	130	104	80,00	26.679	256,53	10	7,69	16
Guardería	155	149	96,13	63.259	424,56	2	1,29	4
Hipoteca	219	186	84,93	83.450	448,66	16	7,31	17
Limpieza	11	11	100,00	5.895	535,91	0	0,00	0
Material escolar	625	480	76,80	83.782	174,55	31	4,96	114
Mobiliario básico	411	340	82,73	147.474	433,75	22	5,35	49
Salud audífonos	84	68	80,95	119.867	1.762,75	7	8,33	9
Salud bucodental	908	689	75,88	578.549	839,69	81	8,92	138
Salud inespecífico	14	7	50,00	1.580	225,71	0	0,00	7
Salud ortopedia	15	10	66,67	1.785	178,50	3	20,00	2
Salud óptica	789	644	81,62	162.013	251,57	59	7,48	86
Traslado muebles	8	7	87,50	3.268	466,86	0	0,00	1
Vestido	263	238	90,49	45.130	189,62	4	1,52	21
Otros	145	121	83,45	89.125	736,57	4	2,76	20
TOTAL	46.378	41.337	89,13	12387647,00	299,67	3.213	6,93	1.828

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	1.033	2,23
Arrabal	1.996	4,30
Centro	1.918	4,14
Delicias 1	3.952	8,52
Delicias 2	3.406	7,34
Universidad	1.556	3,36
Casablanca	1.632	3,52
La Almozara	1.424	3,07
La Jota	1.054	2,27
Santa Isabel	524	1,13
Torrero	1.710	3,69
Las Fuentes	3.475	7,49
San Jose	4.266	9,20
Oliver	5.465	11,78
Valdefierro	743	1,60
Miralbueno	395	0,85
La Magdalena	5.675	12,24
San Pablo	3.889	8,39
Barrios Rurales	2.265	4,88
Total	46.378	100,00

CMSS Barrios Rurales	Tramitadas	%
Alfocea	11	0,02
Casetas	939	2,02
Garrapinillos	381	0,82
Juslibol	63	0,14
La Cartuja	167	0,36
Montañana	187	0,40
Monzalbarba	181	0,39
Movera	119	0,26
Peñaflor	24	0,05
San Juan	24	0,05
San Gregorio	84	0,18
T. de Valmadrid	0	0,00
Venta del Olivar	72	0,16
Villarrapa	13	0,03
Total	2.265	4,88

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	1.033	785	75,99	198.849	253,31	191	18,49	57	5,52
Arrabal	1.996	1.798	90,08	553.713	307,96	114	5,71	84	4,21
Centro	1.918	1.739	90,67	567.593	326,39	122	6,36	57	2,97
Delicias 1	3.952	3.447	87,22	996.753	289,17	319	8,07	186	4,71
Delicias 2	3.406	2.964	87,02	903.996	304,99	276	8,10	166	4,87
Universidad	1.556	1.491	95,82	445.276	298,64	22	1,41	43	2,76
Casablanca	1.632	1.381	84,62	424.945	307,71	138	8,46	113	6,92
La Almozara	1.424	1.383	97,12	413.521	299,00	16	1,12	25	1,76
La Jota	1.054	1.001	94,97	269.900	269,63	2	0,19	51	4,84
Santa Isabel	524	475	90,65	156.748	330,00	23	4,39	26	4,96
Torrero	1.710	1.552	90,76	509.017	327,98	87	5,09	71	4,15
Las Fuentes	3.475	2.456	70,68	789.493	321,45	845	24,32	174	5,01
San Jose	4.266	3.830	89,78	1.130.461	295,16	309	7,24	127	2,98
Oliver	5.465	5.000	91,49	1.509.373	301,87	281	5,14	184	3,37
Valdefierro	743	563	75,77	176.798	314,03	134	18,03	46	6,19
Miralbueno	395	359	90,89	111.316	310,07	22	5,57	14	3,54
La Magdalena	5.675	5.466	96,32	1.556.333	284,73	51	0,90	158	2,78
San Pablo	3.889	3.565	91,67	1.079.501	302,81	165	4,24	159	4,09
Barrios Rurales	2.265	2.082	91,92	594.058	285,33	60	2,65	87	3,84
Total	46.378	41.337	89,13	12.387.644	299,67	3.177	6,85	1.828	4,02

CMSS	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Alfocea	11	11	100,00	3.225	293,18		0,00	0	0,00
Casetas	939	898	95,63	257.440	286,68	23	2,45	18	1,92
Garrapinillos	381	354	92,91	117.314	331,39	15	3,94	12	3,15
Juslibol	63	58	92,06	13.960	240,70	4	6,35	1	1,59
La Cartuja	167	139	83,23	34.347	247,10	9	5,39	19	11,38
Montañana	187	170	90,91	51.542	303,19	13	6,95	4	2,14
Monzalbarba	181	159	87,85	40.622	255,48	12	6,63	10	5,52
Movera	119	103	86,55	25.154	244,21	7	5,88	9	7,56
Peñaflor	24	20	83,33	6.221	311,06	3	12,50	1	4,17
San Juan	24	23	95,83	7.917	344,22	1	4,17	0	0,00
San Gregorio	84	66	78,57	16.181	245,17	6	7,14	12	14,29
T. de	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00

Valmadrid									
Venta del Olivar	72	70	97,22	16.716	238,80	2	2,78	0	0,00
Villarrapa	13	11	84,62	3.419	310,84	1	7,69	1	7,69
Total	2.265	2.082	91,92	594.058	285,33	60	2,65	87	3,84

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 Secretaría de la jefatura de servicio, el día y hora que se va a proceder, al objeto de coordinar a los diferentes servicios que tienen que intervenir: policía, salud pública, limpieza pública y protección de animales, según el caso. Por previsión, también se cita al cerrajero.

A lo largo del año 2025 se intervino en 20 domicilios (frente a los 10 de 2024, duplicándose las intervenciones por este motivo); se contó con la colaboración del usuario en 17 casos, tan solo en tres de ellos fue preciso un auto judicial para poder realizar las labores necesarias.

A lo largo del año 2025 se han iniciado trámites de entrada por auto judicial en tres 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	1	0	1
Arrabal	3	0	3
Centro	0	0	0
Delicias 1	2	1	3
Delicias 2	1	1	2
La Almozara	0	0	0
La Jota	1	0	1
Santa Isabel	0	0	0
La Magdalena	2	0	2
Las Fuentes	1	0	1
Oliver	0	0	0

Valdefierro	0	0	0
Miralbueno	0	0	0
Barrios Rurales	2	0	2
San José	2	1	3
San Pablo	0	0	0
Torrero	2	0	2
Universidad	0	0	0
Casablanca	0	0	0
Total	17	3	20

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.

3.1 UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS

A continuación se exponen los expedientes de SSC que durante 2025 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	2025 %	Año anterior 2024 %	Diferencia 2024/2025
Actur	3.865	536	13,87	15,08	-1,21
Arrabal	5.468	885	16,19	13,58	2,61
Centro	5.241	1.014	19,35	5,27	14,08
Delicias 1	9.761	1.337	13,70	13,51	0,19
Delicias 2	9.399	850	9,04	10,08	-1,04
Universidad	5.743	452	7,87	7,69	0,18
Casablanca	2.928	381	13,01	15,34	-2,33
La Almozara	3.912	250	6,39	6,12	0,27
La Jota	3.634	323	8,89	8,11	0,78
Santa Isabel	1.204	122	10,13	8,06	2,07
Torrero	6.647	1.038	15,62	14,57	1,05
Las Fuentes	8.062	1.256	15,58	12,81	2,77
San Jose	11.830	1.329	11,23	11,23	0,00
Oliver	3.292	1.352	41,07	40,19	0,88
Valdefierro	1.403	316	22,52	23,20	-0,68
Miralbueno	716	89	12,43	13,68	-1,25
La Magdalena	4.638	1.645	35,47	27,18	8,29
San Pablo	5.051	1.876	37,14	37,01	0,13
Barrios Rurales	3.455	400	11,58	12,30	-0,72
TOTAL Ciudad	96.249	15.451	16,05	14,43	1,62

CMSS Barrios Rurales	EXPEDIENTES ACTIVOS	EXPEDIENTES PPI	2025 %	Año anterior 2024 %	Diferencia 2024/2025
Alfocea	19	2	10,53	6,25	4,28
Casetas	1.282	180	14,04	16,87	-2,83
Garrapinillos	381	76	19,95	16,48	3,47
Juslibol	157	14	8,92	11,27	-2,35
La Cartuja	262	18	6,87	5,88	0,99
Montañana	338	20	5,92	6,15	0,23
Monzalbarba	294	27	9,18	9,13	0,05
Movera	258	21	8,14	9,55	-1,41
Peñaflor	110	15	13,64	12,63	1,01
San Juan	176	12	6,82	4,61	2,21
Mozarrifar					
San Gregorio	77	5	6,49	6,06	0,43
Torrecilla	3	0	0,00	0,00	0,00
Valmadrid					
Venta del Olivar	80	7	8,75	7,07	1,68
Villarrapa	18	3	16,67	14,81	1,86
Total	3.455	400	11,58	12,30	-0,72

Se constata una evolución heterogénea del peso del programa de prevención e inclusión (PPI) dentro del total de expedientes activos en los distintos CMSS.

En relación con los incrementos más significativos, destaca de forma muy notable el CMSS de Centro, con un aumento muy acusado de +14,08 puntos porcentuales, lo que supone un cambio estructural en el peso del PPI en este centro. También sobresale el CMSS de La Magdalena (+8,29), que además ya partía de valores elevados, consolidando así una fuerte orientación hacia la inclusión. En un segundo nivel, presentan incrementos moderados pero relevantes Las Fuentes(+2,77) Arrabal (+2,61) y Santa Isabel (+2,07), reflejando una tendencia al alza sostenida en estos territorios.

En cuanto a los centros con mayor proporción de expedientes programa de prevención e inclusión en 2025, destacan claramente Oliver (41,07%), San Pablo (37,14%) y La Magdalena (35,47%), configurándose como los dispositivos con mayor especialización relativa en intervención de inclusión social. A cierta distancia se sitúan Valdefierro (22,52%) y Centro (19,35%), este último tras el fuerte incremento registrado en el periodo.

Por el contrario, se observan descensos en varios centros, siendo los más acusados Casablanca (-2,33), seguido de Miralbueno (-1,25), Actur (-1,21) y Delicias II (-1,04). También presentan ligeras disminuciones otros centros como Barrios Rurales, lo que podría indicar una menor presión relativa de expedientes de inclusión o un incremento de otras tipologías de intervención.

Se observa una evolución desigual del peso del programa de prevención e inclusión (PPI) dentro del total de expedientes activos en los distintos Centros Municipales de Servicios Sociales. En términos generales, la tabla refleja una polarización en la distribución del programa de prevención e inclusión (PPI), con centros que intensifican claramente su peso —especialmente aquellos con mayor vulnerabilidad social— frente a otros donde disminuye su proporción. Este comportamiento apunta a dinámicas territoriales diferenciadas, probablemente vinculadas tanto a la evolución de la demanda como a la focalización de las intervenciones en cada CMSS.

3.2 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.

3.2.1 INGRESO MÍNIMO VITAL

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

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

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

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

Los datos relativos a los certificados iniciales y de revisión anual emitidos desde los CMSS en 2025 para el IMV son los siguientes

CMSS	Certificados iniciales	Certificados anuales	Baja no existencia	Total CMSS
Actur	18	21	2	41
Arrabal	30	44	0	74
Centro	53	54	0	107
Delicias 1	118	133	1	252
Delicias 2	94	119	6	219
Universidad	46	38	0	84
Casablanca	16	18	0	34
La Almozara	46	38	0	84
La Jota	39	35	0	74
Santa Isabel	10	4	0	14
La Magdalena	77	51	0	128
Las Fuentes	62	103	2	167
Oliver	32	51	0	83
Miralbueno	3	5	0	8
Valdefierro	6	13	0	19
San José	64	104	0	168
San Pablo	93	75	0	168
Torrero	37	53	1	91
Rurales	37	24	1	62
Oficinas Centrales	0	0	218	218
TOTAL	881	983	231	2.095

Alfocea	2	0	0	2
Casetas	13	10	1	24
Garrapinillos	6	4	0	10
Juslibol	3	5	0	8
La Cartuja	1	1	0	2
Montañana	3	2	0	5
Monzalbarba	1	0	0	1
Peñaflor	1	1	0	2
San Gregorio	3	1	0	4
S.J. Mozarrifar	1	0	0	1
Venta del Olivar	3	0	0	3
TOTAL	37	24	1	62

Durante este periodo, los Centros Municipales de Servicios Sociales han tramitado un total de 2.095 certificados vinculados al Ingreso Mínimo Vital, de los cuales 881 corresponden a certificados iniciales, 983 a certificados anuales y 231 a bajas por no existencia.

La distribución de los certificados refleja un ligero predominio de las actuaciones de carácter anual sobre las iniciales, lo que evidencia la existencia de un volumen significativo de expedientes en fase de revisión periódica.

Desde el punto de vista territorial, la distribución de la carga de trabajo presenta diferencias relevantes entre centros. Los CMSS de Delicias 1, Delicias 2, San José, San Pablo y Las Fuentes concentran la mayor parte de la actividad, lo que se corresponde con áreas de mayor densidad poblacional y/o mayor incidencia de situaciones de vulnerabilidad social.

Por el contrario, centros como Miralbueno, Santa Isabel o Valdefierro presentan una menor carga de trabajo relativa, circunstancia que podría estar asociada a características sociodemográficas diferenciadas y a una menor demanda de prestaciones económicas.

En relación con las bajas por no existencia, destaca su alta concentración en las Oficinas Centrales, que acumulan la práctica totalidad de estos expedientes. Este hecho pone de manifiesto la existencia de una gestión centralizada de determinados procedimientos administrativos, lo que permite optimizar la intervención de los centros municipales, orientándolos prioritariamente a la atención directa y al seguimiento de casos.

En términos generales, los datos analizados confirman la relevancia del Ingreso Mínimo Vital como herramienta fundamental de protección social, así como la necesidad de adecuar los recursos profesionales y organizativos a la desigual distribución territorial de la demanda, reforzando especialmente aquellos centros con mayor presión asistencial.

3.2.2 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.

A continuación se desglosan los datos registrados en el aplicativo de forma acumulada en 2025:

C.M.S.S.	Trámite	Nómina	Suspendida/ Extinguida		Denegada/ Archivada/	TOTAL
Actur	0	0	0	0	0	0
Arrabal	0	1	0	2	0	3
Centro	0	1	0	0	2	3
Delicias1	0	0	2	0	0	2
Delicias 2	0	1	0	0	1	2
Universidad	0	0	0	0	0	0
Casablanca	0	0	0	0	0	0
La Almozara	0	0	1	0	0	1
La Jota	0	2	0	0	0	2
Santa Isabel	0	0	0	0	0	0
Torrero	0	1	0	0	0	1
Las Fuentes	0	0	0	0	1	1
San Jose	0	1	5	0	0	6
Oliver	0	3	6	1	0	10
Valdefierro	0	0	0	0	0	0
Miralbueno	0	0	1	0	0	1
La Magdalena	0	6	2	2	2	12
San Pablo	0	3	0	1	0	4
Barrios Rurales	0	0	0	1	0	1
Total	0	19	17	7	6	49

Durante el periodo de referencia, los Centros Municipales de Servicios Sociales han gestionado un total de **49 expedientes** correspondientes a la Prestación Aragonesa Complementaria al Ingreso Mínimo Vital.

La distribución de los expedientes según su situación administrativa es la siguiente:

- Expedientes en nómina:19
- Expedientes suspendidos o extinguidos:17
- Expedientes denegados o archivados: 7
- Otros estados administrativos: 6

El reducido número de expedientes activos en comparación con lo gestionado (se registra igualmente un volumen relevante de expedientes en situaciones de suspensión o extinción, así como resoluciones desfavorables) evidencia el carácter de alcance muy limitado de esta prestación dentro del sistema de garantía de ingresos.

La tramitación de esta prestación presenta una distribución desigual entre los distintos Centros Municipales de Servicios Sociales. Los centros con mayor volumen de expedientes gestionados son:

- La Magdalena (12 expedientes)
- Oliver (10 expedientes)
- San José (6 expedientes)
- San Pablo (4 expedientes)

Asimismo, otros centros como Arrabal y Centro registran una actividad moderada, con 3 expedientes cada uno.

Por el contrario, varios centros no presentan actividad en el periodo analizado (Actur, Universidad, Casablanca, Santa Isabel y Valdefierro), lo que refleja una implantación heterogénea de la prestación en el conjunto del territorio.

El volumen total de expedientes gestionados, así como la alta proporción de expedientes en situación de suspensión, extinción o con resolución desfavorable aconseja una reorientación de esta prestación.

La distribución de los expedientes muestra, además, una concentración de la gestión en determinados centros, coincidente con zonas de mayor intervención social.

3.2.3 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 término 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 2025

C.M.S.S.	CASOS NUEVOS AIF 2025	ACTIVOS	BAJAS
Actur	7	9	8
Arrabal	10	13	3
Centro	5	7	7
Delicias1	9	17	1
Delicias 2	8	3	2
Universidad	4	5	5
Casablanca	6	8	5
La Almozara	5	7	4
La Jota	3	2	1
Santa Isabel	2	1	1
Torrero	7	6	1
Las Fuentes	9	17	0
San Jose	6	11	12
Oliver	10	30	6
Valdefierro	2	6	1
Miralbueno	0	2	0
La Magdalena	11	38	10

San Pablo	1	45	2
Barrios Rurales	0	7	0
Total	105	234	69

Durante el ejercicio 2025 se han registrado 105 nuevos casos de Ayuda de Apoyo a la Integración Familiar (AIF), manteniéndose 234 expedientes activos y habiéndose producido 69 bajas a lo largo del año en los distintos Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS).

La distribución de los expedientes activos muestra una concentración en determinados centros con mayor intensidad de intervención social. Destacan especialmente:

- San Pablo, con 45 casos activos, el mayor volumen registrado.
- La Magdalena, con 38 casos activos.
- Oliver, con 30 casos activos.
- Delicias 1 y Las Fuentes, con 17 casos activos cada uno.

Otros centros con presencia relevante de expedientes activos son Arrabal (13), San José (11) y Actur (9).

Por el contrario, algunos centros presentan un volumen reducido de casos activos, como Santa Isabel (1) o La Jota (2), lo que refleja una implantación desigual de la prestación en el territorio.

En relación con los 105 nuevos expedientes iniciados en 2025, los centros con mayor número de incorporaciones han sido:

- La Magdalena (11 casos)
- Oliver (10 casos)
- Arrabal, Delicias 1 y Las Fuentes (9 casos cada uno)

Estos datos indican una dinámica constante de incorporación de nuevas familias al recurso, especialmente en territorios con mayor presencia de situaciones de vulnerabilidad socioeconómica.

Durante el año se han producido 69 bajas, destacando especialmente:

- San José, con 12 bajas
- La Magdalena, con 0 bajas
- Actur y Centro, con 8 y 7 bajas respectivamente

El volumen de bajas responde, en muchos casos, a la finalización del periodo de concesión de la ayuda o a cambios en la situación socioeconómica de las familias.

3.3 PROGRAMAS DE INCLUSIÓN

3.3.1 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 2025 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 valoración:

Tipo 1 INTERVENCIÓN FAMILIAR.

Tipo 2 INTERVENCIÓN FAMILIAR BREVE.

DATOS DE INTERVENCIÓN FAMILIAR TIPO 1

- **N.º Familias estudiadas en 2025:** Se obtendrán de los distintos expedientes que han tenido intervención abierta por estudio de PAF en el año correspondiente.
- **Casos Nuevos PAF anuales 2025:** Se obtendrán de los distintos expedientes que han tenido alta de PAF en el año correspondiente.
- **N.º Familias en alta 2025:** 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 2025:** 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	8	9	16	6	17	9	26
Arrabal	10	6	15	8	20	21	41
Centro	6	4	14	3	10	11	21
Delicias 1	18	12	23	12	19	24	43
Delicias 2	24	10	23	6	23	15	38
Universidad	40	4	9	4	9	8	17
Casablanca	47	7	15	6	14	14	28
La Almozara	13	8	16	9	12	20	32
La Jota	6	1	4	0	1	6	7
Santa Isabel	1	1	1	0	0	2	2
Torrero	8	6	10	4	12	10	22
Las Fuentes	6	6	16	6	16	13	29
San José	17	7	18	7	15	15	30
Oliver	4	6	19	7	17	17	34
Valdefierro	1	3	6	0	6	5	11
Miralbueno	0	3	5	2	8	5	13
La Magdalena	7	5	9	5	7	6	13
San Pablo	8	10	25	11	28	20	48
Barrios Rurales	10	7	12	3	12	13	25
Total	234	115	256	99	246	234	480

El programa presenta una **actividad consolidada y de elevada intensidad**, con los siguientes elementos destacables:

- 234 solicitudes recibidas, de las cuales 115 han sido estudiadas.
- 256 casos en intervención, lo que refleja continuidad de expedientes activos más allá del ejercicio.
- 99 nuevas altas, frente a un volumen significativamente superior de bajas (233), lo que indica una alta rotación del programa.
- Atención a 480 menores, con una distribución equilibrada por sexo.

Estos datos evidencian la función del PAF como un recurso de intervención socioeducativa continuada, con capacidad tanto de incorporación de nuevos casos como de cierre de procesos de intervención.

Los datos muestran un elevado volumen de actividad del programa, con un número importante de expedientes en seguimiento y una significativa rotación de casos a lo largo del año. El número de bajas supera al de altas, lo que refleja el carácter temporal de muchas intervenciones socioeducativas, orientadas a la consecución de objetivos concretos y al cierre de procesos cuando las situaciones familiares han mejorado o se ha alcanzado el nivel de autonomía previsto.

El número total de menores atendidos evidencia la intensidad de la intervención familiar, ya que cada expediente suele implicar la atención a varios menores dentro de la misma unidad familiar

La distribución de los casos presenta una concentración en determinados centros con mayor volumen de intervención social:

- San Pablo registra el mayor número de casos en intervención (25), con 48 menores atendidos.
- Delicias 1 y Delicias 2 contabilizan 23 casos cada uno, con 43 y 38 menores respectivamente.
- Oliver registra 19 casos, con 34 menores atendidos.
- San José y Las Fuentes presentan 18 y 16 casos, respectivamente.

Otros centros como La Almozara (16), Arrabal (15) o Centro (14) mantienen también una actividad relevante dentro del programa.

La distribución de casos adquiere especial relevancia cuando se analiza en relación con la dotación de educadoras/es sociales del programa:

- Delicias 1 y Delicias 2, que comparten 3 educadores, suman 46 casos en intervención, lo que supone aproximadamente 15 casos por educador.
- San Pablo, con 2 educadores, gestiona 25 casos, lo que implica una ratio aproximada de 12,5 casos por educador.
- Oliver, Valdefierro y Miralbueno, que comparten 3 educadores, suman 30 casos en intervención, lo que supone alrededor de 10 casos por educador.

Estas diferencias reflejan niveles distintos de presión asistencial, especialmente en los centros de Delicias y San Pablo, donde la carga de intervención es más elevada.

El programa ha permitido intervenir con 480 menores, con una distribución equilibrada por sexo (234 niños y 246 niñas). Destacan especialmente los centros con mayor número de menores atendidos:

- San Pablo (48)
- Delicias 1 (43)
- Arrabal (41)
- Delicias 2 (38)
- Oliver (34)

Este volumen confirma el papel del PAF como instrumento clave de intervención socioeducativa con familias con menores, orientado a mejorar las competencias parentales, fortalecer la dinámica familiar y prevenir situaciones de riesgo para la infancia.

El análisis de los datos evidencia que el Programa de Apoyo a la Familia mantiene en 2025 una elevada intensidad de intervención, tanto en número de casos como en menores atendidos. La concentración territorial en determinados centros coincide con áreas donde se registra mayor demanda de intervención social.

En conjunto, el PAF continúa consolidándose como uno de los instrumentos fundamentales de la intervención socioeducativa con familias en el ámbito de los servicios sociales comunitarios, contribuyendo a la prevención de situaciones de riesgo y al fortalecimiento de las capacidades familiares.

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.

La modalidad PAF Breve se configura como una intervención socioeducativa de carácter puntual y acotado en el tiempo, orientada a dar respuesta a situaciones familiares que requieren apoyo específico, pero que no precisan una intervención prolongada o de mayor intensidad.

N.º Familias en intervención breve durante el 2025: 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	1	0	1	1
Delicias 2	0	0	0	0
Universidad	1	1	0	1
Casablanca	1		1	1
La Almozara	1	1	0	1
La Jota	0	0	0	0
Santa Isabel	0	0	0	0
Torrero	0	0	0	0
Las Fuentes	0	0	0	0
San José	1	0	4	4
Oliver	3	2	5	7
Valdefierro	1	1	0	1
Miralbueno	1	0	1	1
La Magdalena	0	0	0	0
San Pablo	2	1	2	3
Barrios Rurales	0	0	0	0
Total	12	6	14	20

Durante el ejercicio 2025 se han registrado 12 intervenciones en la modalidad PAF Breve, con atención a un total de 20 menores, de los cuales 14 son niños y 6 niñas.

Distribución territorial de la intervención, la actividad se concentra en un número reducido de Centros Municipales de Servicios Sociales, con una distribución desigual entre territorios.

Destaca especialmente:

- Oliver, con 3 intervenciones y 7 menores atendidos, constituyéndose como el centro con mayor volumen de actuación en esta modalidad.
- San Pablo, con 2 intervenciones y 3 menores atendidos.
- Con 1 intervención se sitúan Delicias 1, Universidad, Casablanca, La Almozara, San José, Valdefierro y Miralbueno, si bien con distinto número de menores atendidos según cada caso.

En particular, San José, con una única intervención, concentra la atención de 4 menores, lo que evidencia que, aun tratándose de una modalidad breve, su intensidad puede variar en función de la composición y necesidades de cada unidad familiar.

Por el contrario, no se registran actuaciones en esta tipología en Actur, Arrabal, Centro, Delicias 2 La Jota, Santa Isabel, Torrero, Las Fuentes, La Magdalena y Barrios Rurales.

Desde el punto de vista de los menores atendidos, se observa una mayor presencia de niños (14) frente a niñas (6). Aunque el volumen total es reducido, esta diferencia pone de manifiesto una distribución no equilibrada por sexo en esta modalidad durante el ejercicio analizado.

El número limitado de intervenciones confirma el carácter selectivo y específico del PAF Breve, reservado para situaciones en las que resulta suficiente una actuación socioeducativa focalizada, con objetivos concretos y una temporalidad más corta que la del PAF ordinario.

Los datos permiten señalar que el PAF Breve mantiene un peso cuantitativo reducido dentro del conjunto del Programa de Apoyo Familiar, pero aporta una respuesta flexible y ajustada a determinadas necesidades familiares.

Su implantación desigual entre centros sugiere que esta modalidad se activa principalmente en aquellos territorios donde se detectan situaciones susceptibles de abordaje breve, o bien donde la organización de la intervención favorece este tipo de recurso como fórmula preventiva o de apoyo puntual.

En conjunto, el PAF Breve refuerza la capacidad del sistema municipal para adaptar la intensidad de la intervención socioeducativa a las características de cada caso, diversificando las respuestas profesionales y favoreciendo una atención más ajustada a las necesidades detectadas.

3.3.2 ITINERARIOS DE INCLUSIÓN

A) Servicio de Itinerarios Individualizados de Inclusión Sociolaboral

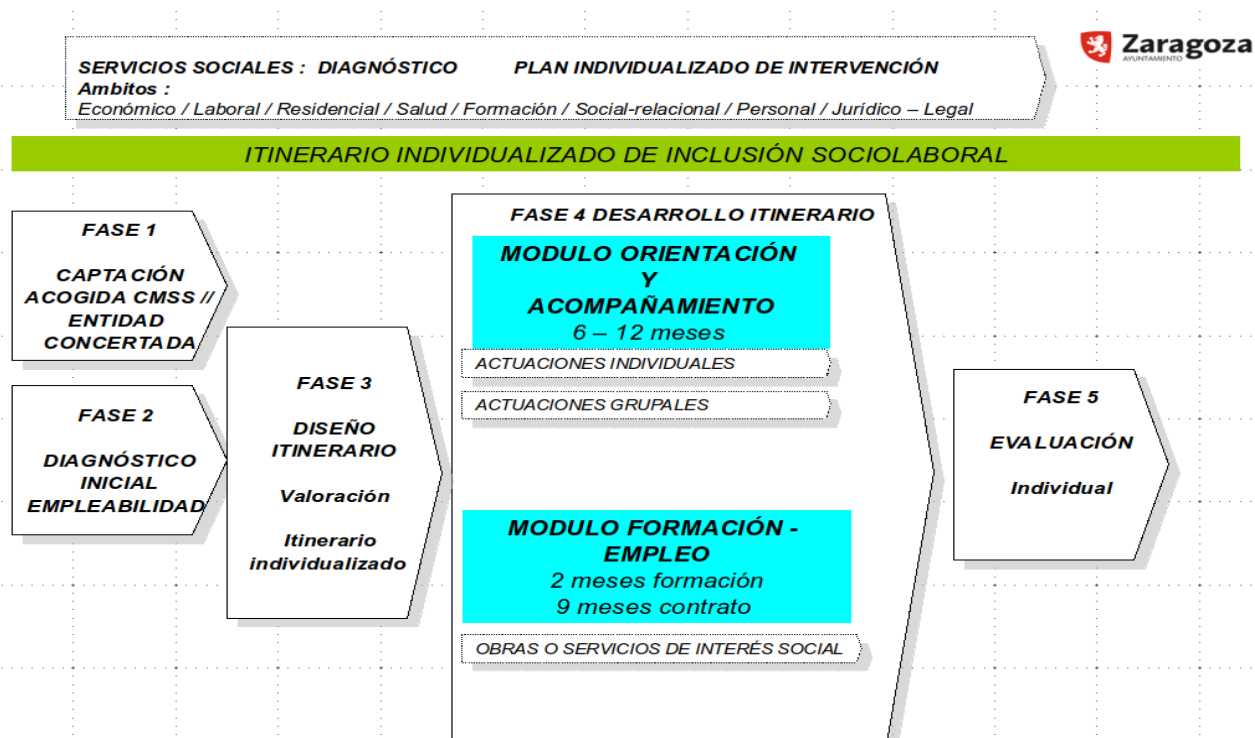
Este servicio consiste en un conjunto de actuaciones técnicas que tienen como objetivo la mejora de la inclusión socio-laboral de personas usuarias de los Servicios Sociales municipales,

para las que estas actuaciones pueden favorecer una inserción normalizada posterior en el mercado de trabajo y por extensión una mejora en su inclusión social.

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

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

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



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

RESUMEN DE ACTUACIONES EN 2025

ITINERARIO INDIVIDUALIZADO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL CMSS SAN PABLO-CMSS LA MAGDALENA-CMSS ARRABAL-CMSS LA JOTA-CMSS CENTRO 2025		
FASE 1 DETECCIÓN Y SELECCIÓN (LAS TRES PRIMERAS FASES HACEN REFERENCIA AL MÓDULO FORMACIÓN Y EMPLEO)		
Personas derivadas	80	Personas no seleccionadas 13
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	51	
Diagnósticos Oficio	51	
FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS Módulo orientación y acompañamiento		
N.º personas incorporadas	42	
Diagnósticos Empleabilidad	42	
Diseño de Itinerarios	42	
Perfil grupo	Mujeres	21
	Hombres	21
	Edad	DE 22 A 59 AÑOS
	Nacionalidad Española	13
	Nacionalidad Extranjera	29
FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS Módulo Formación Empleo		
N.º personas contratadas	50	
Perfil grupo	Mujeres	24
	Hombres	26
	Edad	DE 18 A 64 AÑOS
	Nacionalidad Española	21
	Nacionalidad Extranjera	29

OBRAS REALIZADAS:

Durante el período de tiempo de septiembre de 2024 a julio de 2025 hemos realizado un total de 157 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
6	5	71	6	64	5	157

OBRAS EN VIVIENDAS			
ARRABAL	LA JOTA	MAGDALENA	SAN PABLO
4	3	29	28

OTROS DATOS DE INTERÉS
ACCIONES REALIZADAS EN FORMACIÓN Y EMPLEO:

- Realización de la selección de personal a través de entrevistas de la responsable del Proyecto y las directoras de cada CMSS (Mayo- junio de 2024)
- Asignación a cada persona a los diferentes gremios: albañil, pintor, lampista
- Proceso formativo de los alumnos – trabajadores a nivel teórico y práctico utilizando para ello un aula destinada a taller realizando trabajos en local de prácticas, durante los meses de septiembre y octubre de 2024. Haciendo valoración y ajustes de los alumnos para que participen en el gremio que más se adapte a sus capacidades.
- En octubre, organización de los trabajos en obra a realizar y adaptación de estos a lo largo de toda la duración del programa .
- En noviembre de 2024 realización de los contratos de trabajo, con duración de tres meses e inicio de las obras que desde los diferentes entes derivantes (CMSS, oficina del Pich) nos han solicitado, En enero de 2025 prórroga de los contratos de trabajo. Durante la duración del contrato se compagina la realización de obras y en ocasiones puntuales prácticas en el Aula permanente que dispone la Fundación
- Entrevistas individuales a los alumnos – trabajadores por parte del educador para realizar el Diagnóstico de empleabilidad y detectar las necesidades que presentan y poder realizar asesoramiento y acompañamiento
- En Noviembre del 2024, elaboración por parte de los monitores del primer Diagnóstico para evaluar el desempeño laboral en el gremio de trabajo asignado.
- Entrevistas individuales a los alumnos – trabajadores por parte del educador para realizar el Diagnóstico de empleabilidad y detectar las necesidades que presentan y poder realizar asesoramiento y acompañamiento
- En Junio de 2025, elaboración por parte de los monitores de los segundos Diagnósticos para evaluar el desempeño laboral y evolución en el gremio de trabajo

- asignado.
- Actividades de orientación (individuales y mediante sesiones grupales) para una mejor inclusión sociolaboral, llevada a cabo por la Técnico de orientación laboral, realizándose durante todo el proceso con intensificación cercana a la finalización del proyecto
 - Evaluación final, por parte de todo el equipo, haciendo un resumen de la evolución de cada participante

ACCIONES REALIZADAS EN ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO:

- Durante toda la duración del programa los CMSS derivan a sus usuarios enviando un email a la responsable de dicho programa
- Se realiza entrevista individualizada por la responsable del programa y la orientadora laboral a cada una de las personas derivadas para detectar las necesidades formativas, de empleo o gestiones a realizar
- Elaboración de un diagnóstico de empleabilidad a cada participante en dos momentos, cuando inician el programa y a su finalización en julio de 2025
- Sesiones individuales por parte de la orientadora laboral, para que una vez detectada la necesidad se pueda ir valorando con cada usuario si necesita derivación a recursos formativos, orientación sobre programas de formación y capacitación profesional, apoyo en trámites administrativos on-line, apoyo para la búsqueda de empleo, apoyo en inscripción y seguimiento de ofertas de empleo.
- Acompañamientos para las gestiones con las administraciones o recursos de la ciudad
- Sesiones grupales, se iniciaron en febrero de 2025 en las que se abordan diferentes cuestiones necesarias para una búsqueda de empleo: currículum, contratos de trabajo, nóminas, convenios laborales, competencias digitales para el empleo, formas de contactar con las empresas. Dichas sesiones se hacen a lo largo de todo el programa para que tengan cabida todos los participantes derivados a lo largo del mismo
- En julio de 2025, la orientadora y la responsable del programa hacen valoración del proceso de cada participante para proponer a los CMSS los candidatos susceptibles de participar al año siguiente en el programa Formación y Empleo.

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:

Noviembre 2024	Junio 2025
----------------	------------

En el caso de la evaluación del módulo Orientación y Acompañamiento, 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 (ago'24). 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:

- De los 44 participantes en el Módulo Orientación y Acompañamiento que finalizó en julio de 2024, en enero de 2025 se encontraban trabajando 11 personas, de las cuales 4 estaban en el Módulo Formación y empleo

Respecto al módulo de Formación y Empleo se realiza un seguimiento de la situación de los participantes a los 6 meses de su finalización, por lo que los resultados corresponden también al grupo del curso 23/24:

- De los 50 participantes en el Módulo de Formación y Empleo que finalizó en julio de 2024, han trabajado en algún momento posterior a su salida del programa un 42% y un 35% se encontraban trabajando en el momento de la realización del seguimiento.

ITINERARIO INDIVIDUALIZADO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DEL BARRIO OLIVER
 Informe técnico: 1/09/2025 a 7/02/2026

FASE 1 DETECCIÓN Y SELECCIÓN

<p>Personas derivadas</p>	<p>64 personas a fecha 30 de mayo + 24 personas a partir de 1 de septiembre 88 personas</p>	<p>De las 64 personas, hay algunas derivaciones focalizadas en módulo u otro. También hay posibilidad de que se defina el módulo, tras la entrevista realizada.</p> <p>De las 64 personas, 6 han sido derivadas del módulo de Orientación y acompañamiento 24/25 a FyE del 25/26. 5 están incorporadas en la actualidad de este año a Formación y empleo.</p>
<p>Personas que rechazan</p>	<p>4 personas que rechazan explícitamente + 1 persona excluida por edad</p>	<p>La necesidad de atender todas las plazas del programa hace que se soliciten más derivaciones al CMSS para ambos módulos. El foco de atención está en OyA una vez más.</p> <p>De las 4 personas que rechazan, tres lo hacen por tener un puesto de trabajo. La otra persona, no desea participar en el programa, por las características de este.</p> <p>La persona excluida por edad se debe a tener 65 años. Tras la consulta con el CMSS Oliver, se contempla la opción, de manera excepcional, de ampliar el plazo de selección a la semana del 2 de febrero para cerrar la selección del módulo de OyA.</p>

FASE 2 DIAGNÓSTICO INICIAL		
<p>N.º Entrevistas realizadas1: 68 personas</p> <p>Grupo de FyE se termina de completar: 20 de octubre de 2025. Tras dos bajas señaladas en el grupo y plazas sin cubrir desde el inicio de septiembre por diversos motivos.</p> <p>Grupo de OyA se termina de completar el 2 de febrero de 2026.</p>	<p>39 para Formación y Empleo</p> <p>29 para Orientación y Acompañamiento.</p>	<p>Se recibe informe de derivación de cada participante desde CMSS, y se realizan las entrevistas según el modelo y metodología definidos en el Proyecto</p> <p>PERIODO DE ENTREVISTAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FyE: 9/junio a 19/septiembre de 2025 • OyA: 9/junio a 2/febrero de 2026
FASE 3 DIAGNÓSTICO DE EMPLEABILIDAD, DE OFICIO Y DISEÑO ITINERARIOS		
Diagnósticos Empleabilidad	<p>FyE: Puntuación promedio = 55</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FyE: 20 diagnósticos realizados. • Adicionalmente se realiza diagnóstico de Desempeño Laboral para FyE: se obtienen 49 puntos de promedio. • OyA: 17 diagnósticos realizados
	<p>OyA Puntuación promedio =51</p>	
Diagnósticos Oficio	<p>Albañilería: Puntuación promedio= 14</p> <p>Pintura: Puntuación promedio= 15</p>	<p>Diagnósticos de Oficio, realizados solo en FyE</p>
<p>Se excluye de este dato los 6 participantes derivados del curso anterior. El resto de personas que no han pasado por un proceso de entrevista se debe a no coger teléfono, o manifestar su rechazo al proceso de selección.</p> <p>Debido a las ultimas incorporaciones al programa, no se han podido realizar los diagnósticos correspondientes de empleabilidad al igual que el diseño del itinerario, puesto que requiere de varias tutorías donde llevar acabo este proceso con cada participante.</p>		

FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS
 Módulo Orientación y Acompañamiento

Nº PERSONAS INCORPORADAS: 20 personas en la actualidad (2 Miralbueno y 18 de Oliver)

Diagnósticos Empleabilidad	17	Proceso de incorporación progresiva, pero a un ritmo pausado, debido al perfil de las derivaciones. Se trabaja principalmente desde la atención individualizada, desde las tutorías. Flexibilidad y la adaptabilidad de las personas y sus circunstancias. Necesidad extraordinaria de ampliar plazos del proceso de selección, lo que lleva a que no puedan estar aun los 20 itinerarios diseñados.
Diseño de Itinerarios	15	

PERFIL GRUPO	Mujeres	16
	Hombres	4
	Edad	Entre 22 a 53 años Edad predominantes: 34, 35, 45 y 48 años.
	Nacionalidad Española	2 personas (ambas provienen de Mirabueno) <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de formación académica: 2 personas con Educación Secundaria Obligatoria finalizada. • 5 no han finalizado ni tienen una cualificación profesional. • Discapacidad: Una persona con el 36%. • A nivel Laboral, una de estas personas está trabajando relacionado con su perfil profesional, pero de forma precaria.
	Nacionalidad Extranjera	17 personas (1 Uruguay, 3 Marruecos, 2 Sahara Occidental, 2 Rumania, 2 Venezuela, 1 Senegal, 1 Argelia, 1 Nicaragua, 2 Gambia, 2 Guinea) 1 Persona derivada a programa INCORPORA 5 PERSONAS TRABAJANDO

FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS Módulo Formación Empleo		
N.º PERSONAS CONTRATADAS	20 Desde 1/11/25 19 personas en la actualidad	1/11/2025 al 07/01/2026. Causa baja voluntaria 1 persona por inserción laboral.
PERFIL GRUPO	Mujeres	12
	Hombres	8
	Edad	Entre 21 a 57 años3. Franja de edad predominante de 44 a 46 años con tres personas.
	Nacionalidad Española	10 personas (8 de ellos, etnia gitana)
	Nacionalidad	10 personas (1 Nigeria,1 Senegal, 1 Paraguay, 1 Nicaragua, 2 Marruecos)
	Otras cuestiones	<ul style="list-style-type: none"> • Sin amonestación ni sanción por el momento. • 1 baja por enfermedad común durante noviembre. • Bajo nivel formativo del grupo (más de tres cuartas partes del grupo no han superado estudios de secundaria. Solo 2 personas tienen nivel de N2). Hay 1 persona con estudios universitarios de su país de origen. • Se ha presentado 1 candidatura a empresas para procesos de selección buscando así la incorporación al mercado laboral. Por el momento sin respuesta.

OTROS DATOS DE INTERÉS

ACCIONES REALIZADAS EN FORMACIÓN Y EMPLEO:

- Respecto a las acciones formativas:
- Se han realizado 55 horas en Competencias Transversales en la fase de Formación
 - 1 visita a un recurso Casa de las culturas
- Se han realizado 21 horas en 8 sesiones formativas:
 - 4 Talleres de Habilidades personales para el empleo, DAPO
 - 1 Taller de competencias digitales
 - 1 Taller de trámites con la Adm. Publica
 - 1 Taller de orientación laboral
 - 1 Taller de técnicas BAE
- Además de realizar de manera extraordinaria:
 - FORMACIÓN RIESGOS LABORALES: 20 horas (nov'25)
 - FORMACIÓN DE TRABAJOS EN ALTURA: 8 horas (enero'26)
 - TUTORÍAS INDIV.: realizadas mínimo 2 tutorías por persona.
- Respecto a las acciones de obra:
- Se han realizado 15 partes de trabajo de obra horas en
 - 8 destinados a espacios municipales
 - 1 Comunidad de vecinos
 - 6 Viviendas particulares

ACCIONES REALIZADAS EN ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO:

Se han realizado 10,5 horas de Formación en el Módulo de Orientación y Acompañamiento: 6 sesiones: 3 sobre Habilidades personales para el empleo, (DAPO), 2 sobre BAE, y 1 de Competencias Digitales.

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:

31/01/26	30/04/26	31/07/26
----------	----------	----------

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 24/25: 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 (ago'25). 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:

Se alcanza el porcentaje de inserción del 35 % en los participantes del módulo de FyE en el mes de octubre, con 7 incorporaciones y una 8ª en el futuro próximo:

- S.S.: trabajando en Valento
- D.A.: pendiente de la aprobación de extranjería para incorporarse a una empresa.
- G.G.: Cepsa repartidor de butano. Actualmente en diciembre cambio de trabajo en We Logistic
- M.S.: trabajando en residencia virgen del Pilar
- S.C.: trabajando en Serveo
- D.R.: trabajando en FCC: Finalización contrato a mediados de octubre
- V.C.: finaliza en FCC en agosto
- T.G: finaliza en julio en Bugas

OBRAS REALIZADAS SERVICIO ITINERARIO LOTE 2

FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
3 Arreglos de vivienda particulares de bañera por plato de ducha	Modificación del arenero del colegio Fernando el Catolico	Muros exteriores del Fernando el Católico	Pintura pasillos del IES. Maria Moliner	Pintura Comedor del Fernando El Católico (última semana del mes)	Pintura pasillos del colegio Fernando el Catolico
Pintura del Centro Civico	Pintura de algunas estancias del CMSS	Pinturas en domicilios	Viviendas particulares de bañera		
1 comunidad de vecinos	1 comunidad de vecinos				
2 Pinturas en domicilios	2 Arreglos de viviendas particulares de bañera				

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

Área de Políticas Sociales

Plaza San Carlos, nº 4

50001 - ZARAGOZA

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. En 2025 se han realizado 496 derivaciones por CMSS a empresas de inserción para acceder a itinerarios personalizados de inserción laboral

DERIVACIONES 2025

C.M.S.S	A TODO TRAPO		CONSOLIDA		EZEQUIEL MORENO		INSERTA		LA ESTANCA		TOTALES
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	
Actur	3	1	0	0	0	0	1	1	0	0	
Arrabal	0	3	1	2	1	0	3	3	0	0	
Centro	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Delicias 1	2	1	0	2	2	1	0	3	0	0	
Delicias 2	10	2	0	2	0	0	0	5	0	0	
Universidad-Casablanca	5	0	0	0	0	0	0	5	0	0	
La Almozara	0	4	1	0	0	0	0	2	0	0	
La Jota-Sta Isabel	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	
Torrero	4	3	0	1	0	0	2	3	1	0	
Las Fuentes	1	0	0	2	0	2	0	0	0	0	
San Jose	4	1	0	2	1	1	1	1	1	0	
Oliver-Valdefierro-Miralbuen	2	1	0	4	0	0	0	0	0	0	
La Magdalena	3	2	0	1	0	0	1	4	0	0	
San Pablo	3	2	2	9	1	3	0	10	0	0	
Barrios Rurales	12	3	0	1	0	0	0	0	0	0	
Total	58	23	4	26	7	10	8	37	2	0	
Total	81		30		17		45		2		175
C.M.S.S	LE DAMOS LA VUELTA		MAPISER		REY ARDID		TRANVIASER		TINSER		TOTALES
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE	
Actur	1	0	0	1	3	5	0	0	0	0	
Arrabal	0	0	2	7	8	6	1	7	3	6	
Centro	1	0	0	1	4	4	1	0	1	1	
Delicias 1	0	0	0	1	9	2	1	3	2	4	
Delicias 2	0	1	1	2	25	3	2	3	2	1	
Universidad-Casablanca	0	0	2	1	9	4	1	2	0	1	
La Almozara	2	1	2	2	7	3	0	4	0	1	
La Jota-Sta Isabel	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	
Torrero	1	0	1	1	8	4	0	4	0	0	
Las Fuentes	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	
San Jose	0	0	1	1	3	2	0	3	4	5	
Oliver-Valdefierro-Miralbuen	1	0	0	4	3	7	0	7	0	0	
La Magdalena	0	0	4	2	12	3	0	1	0	0	
San Pablo	0	0	9	7	9	1	1	11	2	2	
Barrios Rurales	1	0	5	1	3	3	0	5	4	1	
Total	7	2	27	35	103	47	7	52	18	23	
Total	9		62		150		59		41		321
TOTALES											496

Se aprecia un volumen elevado y concentrado en determinadas empresas de inserción, destacando especialmente:

- Rey Ardid, que registra el mayor número total de derivaciones, con un peso muy significativo dentro del conjunto.
- A Todo Trapo, con un volumen también muy alto y claramente feminizado.

- MAPISER y INSERTA, con cifras relevantes y una distribución por sexo más equilibrada, aunque con cierta masculinización en algunos casos.
- Consolida, con un volumen más moderado pero marcadamente masculinizado.

En el extremo inferior se sitúan empresas con menor número de derivaciones como Le Damos la Vuelta, La Estanca o algunas líneas específicas de Tinser, que presentan cifras más reducidas y dispersas territorialmente.

Se observa una mayor presencia global de mujeres en el total de derivaciones, vinculadas a proyectos sociales con perfiles tradicionalmente feminizados, especialmente concentrada en:

- A Todo Trapo, donde las mujeres representan una clara mayoría.
- Rey Ardid, con un volumen muy significativo de mujeres derivadas.

Esto refleja la persistencia de la segmentación ocupacional por género, donde las mujeres acceden en mayor medida a itinerarios vinculados a sectores como textil, reciclaje, atención o servicios auxiliares.

Por el contrario, empresas como: Consolida, determinadas líneas de Tinser o parte de los itinerarios en Inserta o Mapiser; presentan una mayor proporción de hombres, lo que podría estar vinculado a perfiles profesionales más asociados a mantenimiento, logística, industria o actividades tradicionalmente masculinizadas.

En conjunto, aunque el volumen femenino es superior, persiste una clara segregación horizontal por tipo de empresa y sector de actividad.

Los CMSS con mayor volumen de derivaciones son:

- Delicias II
- Barrios Rurales
- San Pablo
- Centro
- Arrabal

Estos centros concentran una parte importante de las derivaciones, lo que puede correlacionarse con:

- Mayor volumen de expedientes de inclusión.
- Mayor intensidad de intervención sociolaboral.
- Mayor presencia de población en situación de vulnerabilidad.

Otros CMSS como La Jota–Santa Isabel, Las Fuentes o algunos centros con menor densidad poblacional presentan cifras más contenidas, lo que puede estar relacionado con menor demanda o con una estructura sociodemográfica distinta.

No todos los centros derivan a todas las empresas. Se observan:

- Centros con alta diversificación, que utilizan múltiples recursos de inserción.
- Otros con derivaciones más concentradas en una o dos entidades, lo que puede responder a:
 - Redes de coordinación consolidadas.
 - Adecuación del perfil de usuarios a determinadas empresas.
 - Proximidad territorial o especialización técnica.

Consideraciones técnicas:

1. Se confirma una alta actividad de derivación en el marco de los itinerarios de inclusión sociolaboral, lo que indica un uso activo de los recursos AREI.
2. Persiste una segmentación de género significativa, coherente con el mercado laboral de inserción.
3. Existen diferencias territoriales relevantes en volumen y diversificación de derivaciones.
4. Las empresas con mayor implantación (especialmente Rey Ardid y A Todo Trape) actúan como recursos estructurales del sistema de inclusión.

El sistema de derivaciones muestra un funcionamiento consolidado y una utilización intensiva de los recursos de inserción, especialmente en los centros con mayor carga de intervención social.

CONTRATACIONES EN EMPRESAS DE INSERCIÓN

EMPRESA	PUESTO	NUEVAS			RENOV.			TOTAL CONTRATACIONES
		M	H	NB	M	H	NB	
A TODO TRAPO ZARAGOZA SLU	Dependiente/a	4	0	0	16	0	0	37
	Conductor/a 1ª	0	0	0	1	0	0	
	Conductor/a almacenero/a	2	2	0	3	8	0	
	Almacenero/a	0	1	0	0	0	0	
CONSOLIDA OLIVER	Peón/a albañilería	0	0	0	5	0	0	17
	Peón/a jardinería	0	0	0	0	5	0	
	Peón/a limpieza	2	0	0	5	0	0	
EZEQUIEL MORENO	Operario/a textil	2	1	0	0	0	0	3
INSERTA	Maquinista confección industrial	2	0	0	1	1	0	19
	Peón/a carpintería aluminio	0	2	0	0	0	0	
	Peón/a carpintería madera	0	1	0	0	1	0	
	Peón/a de reformas	1	3	0	2	2	0	

	Peón/a mantenimiento	0	1	0	1	1	0	
INTEGRARDID S.L	Aux. servicio a domicilio	6	0	0	5	0	0	55
	Operario/a limpieza	24	0	0	7	2	0	
	Operario/a lectura contadores	3	2	0	1	3	0	
	Operario/a obras	0	1	0	1	0	0	
LA ESTANCA INSERCIÓN	Peón/a limpieza	1	0	0	0	0	0	1
LE DAMOS LA VUELTA	Auxiliar de ventas	2	0	0	1	0	0	3
MAPISER	Atención telefónica	1	0	0	1	0	0	15
	Ayudante camarero/a	1	1	0	1	1	0	
	Conductor/a	0	1	0	0	0	0	
	Operario/a mudanzas	0	1	0	0	0	0	
	Pintor/a	1	2	0	1	1	0	
	Técnico/a calidad	1	0	0	1	0	0	
TIEBEL	Peón/a textil	0	2	0	1	1	0	4
TRANVIASER	Carpintero/a	0	1	0	0	1	0	35
	Conductor/a	0	0	0	0	2	0	
	Operario/a limpieza	9	0	0	10	0	0	
	Peón/a	2	6	1	1	2	0	
TOTAL		13	15	1	34	19	0	183

Durante el ejercicio 2025, las empresas de inserción vinculadas al programa han realizado un total de 88 nuevas contrataciones y 98 renovaciones de contratos, lo que supone 186 contrataciones gestionadas a lo largo del año.

El análisis de los datos pone de manifiesto un ligero predominio de las renovaciones frente a las nuevas contrataciones, lo que indica continuidad en los procesos de inserción laboral de las personas participantes.

Las 98 renovaciones reflejan la consolidación de itinerarios de inserción en las empresas, permitiendo prolongar los procesos de capacitación y experiencia laboral de las personas trabajadoras. Por su parte, las 88 nuevas contrataciones evidencian la capacidad del programa para incorporar nuevos participantes procedentes de los itinerarios de inclusión sociolaboral.

Asimismo, en algunos casos se produce la circunstancia de que personas que han sido contratadas durante el año también han renovado su contrato en el mismo ejercicio, o incluso han experimentado más de una renovación, lo que incrementa el número total de movimientos contractuales registrados.

La actividad de contratación se concentra principalmente en determinadas empresas de inserción:

- INTEGRARDID S.L. presenta el mayor volumen de contratación, especialmente en los puestos de operario/a de limpieza y auxiliar del servicio de ayuda a domicilio, lo que refleja la relevancia de los sectores vinculados a servicios personales y limpieza como ámbitos de inserción laboral.
- A Todo Trapo Zaragoza S.L.U. registra un número significativo de contrataciones y renovaciones en los puestos de dependiente/a y conductor/a-almacenero, vinculados al sector de reutilización textil y logística.

- Consolida Oliver desarrolla contrataciones en jardinería, albañilería y limpieza, áreas vinculadas al mantenimiento urbano y servicios comunitarios.
- INSERTA mantiene actividad en distintos perfiles relacionados con carpintería, reformas y mantenimiento, diversificando las oportunidades laborales dentro del programa.

Otras empresas como MAPISER, TRANVIASER, TIEBEL Servicios de Inserción, Le Damos la Vuelta, La Estanca Inserción y Ezequiel Moreno Inserción presentan un volumen menor de contrataciones, pero contribuyen a ampliar la variedad de perfiles profesionales disponibles para las personas participantes.

Las contrataciones se concentran principalmente en ocupaciones operativas y de servicios, tales como:

- limpieza y mantenimiento,
- logística y almacén,
- jardinería y albañilería,
- actividades textiles y de reciclaje,
- atención comercial o administrativa.

Esta tipología responde al modelo de las empresas de inserción, orientado a facilitar el acceso al empleo a personas en situación o riesgo de exclusión social mediante puestos de trabajo con acompañamiento sociolaboral.

Las empresas de inserción continúan siendo un instrumento fundamental dentro de las políticas municipales de inclusión sociolaboral, permitiendo combinar la experiencia laboral real con procesos de acompañamiento y capacitación.

El equilibrio entre nuevas contrataciones y renovaciones refleja tanto la incorporación de nuevas personas a los itinerarios de inserción como la continuidad de los procesos de integración laboral, elementos ambos esenciales para favorecer la mejora de la empleabilidad y la progresiva incorporación al mercado laboral ordinario.

3.3.3. 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 2025 no se realizó procedimiento de Acceso Extraordinario a Vivienda Social Municipal.

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 2025	N.º de menores nuevos alojados en 2025
22	22	47	11	20

Módulos Familiares 2025	N.º Familias alojadas	N.º menores alojados	N.º Familias nuevas
	3	4	3

CMSS	CASOS 2025 ALOJAMIENTO TEMPORAL VIVIENDAS	CASOS 2025 ALOJAMIENTO TEMPORAL MÓDULOS	TOTAL
Actur	0	0	0
Arrabal	3	0	3
Centro	0	0	0
Delicias 1	0	0	0
Delicias 2	2	0	2
Universidad	0	0	0
Casablanca	0	0	0
La Almozara	0	0	0
La Jota	1	0	1
Santa Isabel	1	0	1
Torrero	0	0	0
Las Fuentes	0	0	0
San Jose	0	0	0
Oliver	0	0	0
Valdefierro	0	0	0

Miralbueno	0	0	0
La Magdalena	0	1	1
San Pablo	1	1	2
Barrios Rurales	0	1	1
TOTAL Ciudad	8	3	11

Durante el año 2025 el programa de alojamiento temporal ha contado con 22 viviendas destinadas a la atención de unidades familiares, en las que se han alojado 22 familias con un total de 47 menores. De estas, 11 familias y 20 menores corresponden a nuevos ingresos registrados durante el año, lo que refleja una renovación significativa de los casos atendidos y la persistencia de situaciones de necesidad residencial temporal en la ciudad. Paralelamente, el recurso de módulos familiares ha atendido a 4 familias con 3 menores, de las cuales 3 familias se incorporaron durante 2025, evidenciando el carácter complementario y de menor capacidad de este dispositivo dentro del sistema de alojamiento temporal. En conjunto, los Centros Municipales de Servicios Sociales derivaron 11 nuevos casos durante el año, con una distribución territorial desigual, concentrándose principalmente en los CMSS de Arrabal, Delicias II y San Pablo, lo que pone de manifiesto la diferente incidencia de las situaciones de vulnerabilidad residencial según zonas de la ciudad.

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 2025	N.º de casos nuevos 2025	N.º Casos Salida Definitiva
7	2	1 (Programa ALZA)

El Área de Políticas Sociales dispone de mecanismos para dar respuesta ante situaciones de pérdida o carencia de vivienda: el programa de alojamiento temporal para familias en situación de vulnerabilidad residencial y el protocolo de realojo por siniestros en vivienda. Ambos recursos

responden a situaciones de emergencia, aunque con naturaleza, volumen de intervención y dinámica de funcionamiento diferentes.

En 2025 el recurso de alojamiento temporal presenta una actividad significativamente mayor, con 22 familias alojadas y 47 menores atendidos, de las cuales 11 familias y 20 menores se incorporaron durante el año. Por su parte, el programa de realojos por siniestro registró 7 casos atendidos, con 2 nuevos casos durante el año y 1 salida definitiva hacia una solución residencial estable.

Esta diferencia de volumen responde a la distinta naturaleza de ambos programas: mientras el alojamiento temporal da respuesta a situaciones de vulnerabilidad socio-residencial detectadas por los Servicios Sociales, los realojos por siniestro se activan exclusivamente ante emergencias derivadas de incendios, derrumbes u otros incidentes que obligan al desalojo de la vivienda por razones de seguridad.

Los alojamientos temporales atiende principalmente a unidades familiares con menores, con una media aproximada de 2,1 menores por familia, lo que evidencia su papel como recurso de protección social dirigido a familias con responsabilidades de cuidado. Además, presenta una rotación significativa de casos, con un 50 % de nuevas familias incorporadas en 2025, lo que refleja una demanda constante de este tipo de recursos.

En cambio, los realojos derivados de siniestros suelen implicar intervenciones menos frecuentes pero de mayor complejidad técnica, ya que dependen de factores externos como los procesos de rehabilitación del inmueble, la resolución de seguros o la disponibilidad de soluciones habitacionales alternativas. Por este motivo, los casos tienden a prolongarse en el tiempo, registrándose una menor renovación anual (28,6 % de casos nuevos en 2025).

Ambos dispositivos cumplen funciones complementarias dentro del sistema municipal de atención a emergencias residencia.

3.3.4 PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CMSS-UNIDAD DE PROTECCIÓN

En 2021 se inició el protocolo de coordinación entre los Servicios Sociales Comunitarios y la Unidad de Protección Animal, con el objetivo de garantizar que los animales de los colectivos más vulnerables reciban una atención sanitaria adecuada. Se proporcionarán los tratamientos preventivos obligatorios, así como cualquier tratamiento veterinario paliativo o curativo que pueda ser atendido por la Unidad de Protección Animal y resulte esencial para mantener su buen estado sanitario. Por tanto, quedan atendidas aquellas situaciones en las que, debido a la vulnerabilidad económica y social, las familias tengan dificultades para cubrir las necesidades básicas de sus animales; correspondiendo al Servicio de Servicios Sociales Comunitarios (Área de Políticas Sociales) emitir la prescripción técnica sobre la situación de vulnerabilidad económica y social de la Unidad Familiar de Convivencia propietaria del animal y al Servicio Unidad de Protección Animal (Área de Medio Ambiente y Sostenibilidad) la prescripción técnica sobre la necesidad o no de los servicios básicos y veterinarios esenciales demandados y posterior ejecución y desarrollo de aquellos servicios y tratamiento prescritos y disponibles desde su servicio que actualmente son:

- Alimentación (y arena para gatos)
- Obligaciones: Implantación del microchip y expedición del pasaporte o cartilla sanitaria.
- Tratamientos básicos (desparasitación interna y externa y vacunación) y esterilización.
- Consultas y tratamientos de patologías ambulatorias susceptibles de ser atendidas por los técnicos veterinarios del CMPA (vómitos, diarreas, otitis, conjuntivitis, problemas de alergias y piel...).
- Cesión Temporal o Definitiva de la propiedad en determinados supuestos.
- Entrega por procedimientos judiciales.

ANUALIDAD	DEMANDAS								TOTAL
	ALIMENTACIÓN	CIRUGÍA URGENCIA	ENTREGA TEMPORAL	ENTREGA DEFINITIVA	ESTERILIZACIÓN	OBLIGACIONES	PATOLOGÍA AGUDA	TTO. BÁSICO	
2021	16	9	8	13	25	37	14	48	170
2022	41	6	1	6	13	12	16	18	113
2023	26	3	9	9	30	6	19	25	127
2024	31	0	4	3	23	7	18	37	123
2025	27	0	3	2	19	8	2	18	79
TOTAL	141	18	25	33	110	70	69	146	612

C.M.S.S	N.º Animales Derivados 2021	N.º Animales Derivados 2022	N.º Animales Derivados 2023	N.º Animales Derivados 2024	N.º Animales Derivados 2025	TOTALES
Actur	1	1	1	0	1	4
Arrabal	3	6	8	6	8	31
Centro	0	6	0	4	1	11
Delicias 1	11	4	11	13	14	53
Delicias 2	2	2	13	3	2	22
Universidad-Casablanca	11	3	8	6	3	31
La Almozara	2	1	2	2	0	7
La Jota-Sta Isabel	6	1	1	2	0	10
Torrero	2	0	4	1	3	10
Las Fuentes	16	21	13	12	3	65
San Jose	8	11	8	5	11	43

Oliver-Valdefierro_ Miralbueno	16	8	17	28	18	87
La Magdalena	29	17	20	13	12	91
San Pablo	3	2	5	0	0	10
Barrios Rurales	4	7	3	0	3	17
Total	114	90	114	95	79	492

ANUALIDADES	TIPO ATENCIONES				TOTALES
	SIN ESPECIFICAR	NORMALES	URGENTES	EXTREMAS	
2021	6	49	34	20	109
2022	3	42	25	14	84
2023	40	43	21	10	114
2024	31	0	4	3	38
2025	5	47	23	4	79
TOTAL	85	181	107	51	424
	DURACIÓN				TOTALES
	PUNTUAL	1 MES	3 MESES	6 MESES	
2021	63	3	12	9	87
2022	24	2	16	14	56
2023	84	3	1	26	114
2024	39	1	8	29	77
2025	35	2	2	22	61
TOTAL	245	11	39	100	395

El protocolo de coordinación entre los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS) y la Unidad de Protección Animal, iniciado en 2021, tiene como finalidad garantizar la atención básica y sanitaria de los animales pertenecientes a unidades familiares en situación de vulnerabilidad social y económica. Este mecanismo permite dar respuesta a situaciones en las que las familias presentan dificultades para cubrir las necesidades básicas de sus animales, mediante la prescripción técnica de los servicios sociales y la intervención veterinaria del servicio municipal competente.

Durante el ejercicio 2025 se han registrado 79 demandas, lo que supone un descenso respecto a años anteriores (123 en 2024 y 127 en 2023). En el periodo 2021-2025 se han atendido 612 demandas en el marco de este protocolo.

Las actuaciones más frecuentes en 2025 han sido:

- Alimentación para animales: 27 intervenciones
- Esterilización: 19 actuaciones
- Tratamientos básicos (vacunación y desparasitación): 18 actuaciones
- Obligaciones sanitarias (microchip y documentación): 8 actuaciones

En menor medida se han registrado intervenciones relacionadas con entregas temporales (3) y definitivas (2) de animales, así como patologías agudas (2). No se han registrado cirugías de urgencia durante el ejercicio analizado.

En 2025 los CMSS han derivado 79 animales a la Unidad de Protección Animal. Desde la puesta en marcha del protocolo en 2021 se han derivado 490 animales, con una media aproximada de 98 animales atendidos por año.

Los centros que han registrado mayor número de derivaciones en 2025 han sido:

- Oliver-Valdefierro-Miralbueno: 18 animales
- Delicias 1: 14 animales
- La Magdalena: 12 animales
- San José: 11 animales
- Arrabal: 8 animales

Estos datos reflejan una mayor actividad del protocolo en territorios donde se concentra una mayor intervención social.

En cuanto al tipo de intervención realizada en 2025:

- Atenciones normales: 47 casos
- Atenciones urgentes: 23 casos
- Atenciones extremas: 4 casos
- Sin especificar: 5 casos

La mayor parte de las actuaciones corresponden a intervenciones ordinarias, orientadas principalmente a garantizar el cuidado básico y la salud preventiva de los animales.

Respecto a la duración de las intervenciones realizadas en 2025:

- Actuaciones puntuales: 35 casos
- Intervenciones de 6 meses: 22 casos
- Intervenciones de 1 mes: 2 casos
- Intervenciones de 3 meses: 2 casos

La prevalencia de actuaciones puntuales confirma el carácter mayoritariamente preventivo y de apoyo inmediato de este protocolo, aunque también se registran intervenciones de mayor duración cuando las necesidades de la unidad familiar lo requieren.

El análisis de los datos evidencia que el protocolo de coordinación entre los servicios sociales municipales y la Unidad de Protección Animal constituye una herramienta útil para abordar situaciones de vulnerabilidad que afectan también al bienestar de los animales de compañía.

La intervención permite garantizar condiciones sanitarias adecuadas y prevenir situaciones de abandono o deterioro de la salud animal, contribuyendo al mismo tiempo a apoyar a las familias en situación de dificultad económica. Asimismo, la colaboración interdepartamental entre las áreas de políticas sociales y medio ambiente favorece una respuesta integral y coordinada ante este tipo de situaciones.

En conjunto, el protocolo continúa consolidándose como un recurso complementario dentro de la intervención social comunitaria, contribuyendo tanto a la protección animal como al acompañamiento de las personas y familias atendidas por los servicios sociales municipales.

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.

CIFRAS GLOBALES

N.º de Centros 50 (*)	N.º de Educadores	N.º de plazas por día	N.º Socios nuevos en 1 año
	143	2.016	

(*) San Juan, Movera, San Gregorio y Peñaflor forman parte del proyecto conjunto Ludoteca Ambulante, pero se contabilizan por separado

Horario ordinario	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	Ocupación en %
		Niños	Niñas	Total		
CMTL y Ludotecas	7.706	90.672	92.355	183.027	23	57

Horario en Vacaciones	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	Ocupación en %
		Niños	Niñas	Total		
CMTL y Ludotecas	4.185	56.472	49.861	104.926	25	65

Salidas y Excursiones	Número de actividades realizadas				Participación en las actividades N.º Niños/as			
	Salidas Ciudad	Salidas Piscina	Excursion es	Total	Salidas Ciudad	Salidas Piscina	Excursion es	Total
Todos los centros	374	645	119	1.138	7.881	13.439	3.107	24.427

Proyectos Complementarios	Nº Proyectos	Nº Sesiones	Asistencia		
			Niños	Niñas	Total
Todos los centros	130	3.133	21.707	22.122	43.829

Animaciones	N.º Animaciones	Asistencia total
Todos los centros	208	27.493

DATOS POR CENTROS (estos son los datos a rellenar para la memoria por los 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	Musaraña CMTL	Delicias	4	50
7	Musaraña Ludoteca	Delicias	2	24
8	El Cuco CMTL	Delicias	3	45
9	El Óvalo Ludoteca	Delicias	3	36
10	El Óvalo CMTL	Delicias	3	60
11	Birabolos CMTL	Miralbueno	3	40
12	Birabolos Ludoteca	Miralbueno	2	24
13	Tragaldabas CMTL	Casablanca	3	23
14	Arianta CMTL	Casetas	4	50
15	Gusaramix CMTL	Monzalbarba	3	50
16	Saltapillos CMTL	Garrapinillos	3	45
17	Cantalobos CMTL	Las Fuentes	4	66
18	Escondrecucas Ludoteca	Las Fuentes	3	36
19	El Dado CMTL	San José	4	60
20	La Hormiga Ludoteca	San José	3	36
21	Pandora CMTL	San José	3	44
22	El Chiflo Ludoteca	Centro	3	36
23	Barbol Ludoteca	Actur	3	30
24	Barbol CMTL	Actur	3	36
25	Os Mesaches CMTL	Actur	2	24
26	Sin Mugas CMTL	Actur	3	45
27	Telaraña CMTL	Arrabal	5	81
28	Bolinche Ludoteca	Arrabal	3	27
29	Cometa CMTL	La Jota	3	46
30	A Cotenos Ludoteca	Parque Goya	3	36
31	La Sabina CMTL	Santa Isabel	3	37

32	Rosales del Canal Ludoteca	Rosales del Canal	2	24
33	Rosales del Canal CMTL	Rosales del Canal	3	45
34	Actividades Socioeducativas Valdespartera	Valdespartera	2	30
35	Actividades Socioeducativas Arcosur	Arcosur	2	30
36	La Cigüeña CMTL	La Cartuja	3	45
37	Paniporta CMTL	Montañana	3	45
38	Zascandil CMTL	Barrio Jesús	2	24
39	Gamusinos CMTL	Valdefierro	3	45
40	Gamusinos Ludoteca	Valdefierro	2	22
41	Zardacho CMTL	Oliver	3	50
42	Zardacho Ludoteca	Oliver	3	36
43	Gusantina CMTL	La Magdalena	3	45
44	Gusantina Ludoteca	La Magdalena	2	24
45	Cadeneta Ludoteca	San Pablo	3	36
46	Cadeneta CMTL	San Pablo	3	48
	Ludoteca ambulante (*)		3	
47	Ludoteca Ambulante S. Juan	San Juan		36
48	Ludoteca Ambulante Movera	Movera		36
49	Ludoteca Ambulante S. Gregorio	San Gregorio		36
50	Ludoteca Ambulante Peñaflor	Peñaflor	3	36
	TOTAL		143	2016

* 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 Peñaflor 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	138	1.444	979	2.423	18	44
Voltereta Ludoteca	139	1.069	1105	2.174	16	43
Vendaval CMTL	166	4.834	4.106	8.940	53	90
Capuzón CMTL	168	2.714	2.377	5.091	30	76
Capuzón Ludoteca	164	1.616	1.473	3.089	19	52
Musaraña CMTL	173	3.273	4.492	7.765	45	90
Musaraña Ludoteca	251	1.950	2.181	4.131	16	67
El Cuco CMTL	171	4260	2782	7042	41	92
El Óvalo Ludoteca	208	1808	1833	3641	18	49
El Óvalo CMTL	158	2.262	2.245	4.507	29	48
Birabolos CMTL	175	2.036	1.802	3.838	22	49
Birabolos Ludoteca	206	1.393	1.402	2.795	14	57
Tragaldabas CMTL	173	1.300	1.236	2.536	15	64
Arianta CMTL	171	1.691	3.230	4.921	29	58
Gusaramix CMTL	170	2.037	2.413	4.450	26	58
Saltapillos CMTL	169	2.564	3.011	5.575	34	73
Cantalobos CMTL	133	3.494	3.870	7.364	55	64
Escondecucas Ludoteca	144	1.873	2.332	4.025	29	81
El Dado CMTL	158	3.936	2.035	5.971	29	48
La Hormiga Ludoteca	158	1.808	1.435	3.243	20	56
Pandora CMTL	168	2097	2326	4423	26	60
El Chiflo Ludoteca	138	1.007	1.314	2.321	17	47
Barbol Ludoteca	141	926	785	1.711	12	40
Barbol CMTL	179	856	1.157	2.013	12	39
Os Mesaches CMTL	179	1.019	878	1.897	11	46
Sin Mugas CMTL	148	3.268	2.631	5899	40	89
Telaraña CMTL	175	3.114	2.801	5.915	34	42
Bolinche Ludoteca	170	1.282	1.655	2.937	17	64

Cometa CMTL	170	1.756	1.976	3.732	22	48
A Cotenás Ludoteca	160	595	1.349	1.944	12	34
La Sabina CMTL	169	1.933	1.603	3.536	21	62
Rosales del Canal Ludoteca	173	700	1.489	2.189	13	42
Rosales del Canal CMTL	173	700	1.489	2.189	15	33
Actividades Valdespartera	64	199	75	274	4	18
Actividades Arcosur	62	284	690	974	16	65
La Cigüeña CMTL	175	1.164	589	1.753	10	28
Paniporta CMTL	167	1.048	1.578	2.626	16	44
Zascandil CMTL	170	1.887	1.058	2.945	17	72
Gamusinos CMTL	168	1.754	2.908	4.662	28	62
Gamusinos Ludoteca	163	1.185	1.113	2.298	14	70
Zardacho CMTL	172	3.439	3.437	6.876	40	80
Zardacho Ludoteca	170	1.908	2.480	4.388	26	72
Gusantina CMTL	166	4.246	4.232	8.478	51	113
Gusantina Ludoteca	156	2.190	1.930	4.120	26	110
Cadeneta Ludoteca	145	981	1.243	2.224	15	43
Cadeneta CMTL	144	1.696	1.478	3.174	22	49
Ludoteca Ambulante S. Juan	64	946	687	1.633	26	72
Ludoteca Ambulante Movera	60	533	419	1.121	19	53
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	57	68	44	142	2	6
Ludoteca Ambulante Peñaflor	67	529	602	1.131	17	47
TOTAL	7.706	90.672	92.355	183.046	23	57

- 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	1288	1174	2462	27	68
Voltereta Ludoteca	90	899	757	1656	18	51
Vendaval CMTL	88	1661	1103	2764	31	52
Capuzón CMTL	92	1785	1214	2999	33	81
Capuzón Ludoteca	105	1779	1162	2941	28	78
Musaraña CMTL	109	2248	2370	4618	42	85
Musaraña Ludoteca	78	657	637	1294	17	69
El Cuco CMTL	38	904	678	1582	42	93
El Óvalo Ludoteca	131	1213	1247	2460	19	57
El Óvalo CMTL	88	1129	601	1800	20	34
Birabolas CMTL	99	1044	837	1881	19	42
Birabolas Ludoteca	87	226	296	522	10	44
Tragaldabas CMTL	96	919	914	1813	19	83
Arianta CMTL	129	2675	2387	5050	39	78
Gusaramix CMTL	53	931	1253	2184	41	92
Saltapillos CMTL	57	1020	1303	2323	40	89
Cantalobos CMTL	91	2007	1889	3696	43	65
Escondecucas Ludoteca	67	739	710	1449	22	60
El Dado CMTL	112	2479	1851	4330	38	48
La Hormiga Ludoteca	112	1614	1264	2878	25	25
Pandora CMTL	31	1179	619	560	38	86
El Chiflo Ludoteca	91	346	276	622	7	17
Barbol Ludoteca	91	788	595	1383	15	51
Barbol CMTL	98	669	755	1424	15	48
Os Mesaches CMTL	91	803	587	1392	16	67
Sin Mugas CMTL	38	545	441	986	26	58

Telaraña CMTL	108	2617	1781	4398	41	50
Bolinche Ludoteca	115	1209	1487	2696	23	87
Cometa CMTL	96	904	1065	1969	21	45
A Cotenás Ludoteca	109	822	1130	1952	18	50
La Sabina CMTL	100	1598	869	2467	25	73
Rosales del Canal Ludoteca	109	1044	713	1757	16	67
Rosales del Canal CMTL	91	1186	1472	2658	29	97
Actividades Valdespartera	40	628	671	1299	32	135
Actividades Arcosur	38	739	788	1527	40	167
La Cigüeña CMTL	130	395	293	676	5	14
Paniporta CMTL	52	463	663	1129	21	59
Zascandil CMTL	42	821	433	1254	30	124
Gamusinos CMTL	89	1068	902	1970	22	49
Gamusinos Ludoteca	97	699	773	1472	15	76
Zardacho CMTL	95	1701	1476	3177	33	67
Zardacho Ludoteca	95	990	940	1930	20	56
Gusantina CMTL	129	3392	3458	6850	53	118
Gusantina Ludoteca	107	1433	1408	2841	27	111
Cadeneta Ludoteca	85	998	835	1833	22	60
Cadeneta CMTL	89	1475	1050	2525	28	63
Ludoteca Ambulante S. Juan	26	178	224	402	15	41
Ludoteca Ambulante Movera	30	216	133	349	11	30
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	29	39	43	82	3	5
Ludoteca Ambulante Peñaflores	32	310	334	644	20	58
TOTAL	4.185	56.472	49.861	104.926	25	65

- Salidas y excursiones

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

CENTRO	N.º Salidas ciudad	N.º niños/as participantes Salidas	N.º Salidas Piscina	N.º niños/as participantes Piscina	N.º Excursiones	N.º niños/as participantes Excursiones
Voltereta CMTL	7	159	19	386	2	76
Voltereta Ludoteca	6	129	19	284	2	54
Vendaval CMTL	10	254	32	426	1	30
Capuzón CMTL	11	273	19	469	2	76
Capuzón Ludoteca	10	238	5	87	1	32
Musaraña CMTL	11	466	0	0	3	120
Musaraña Ludoteca	12	216	9	129	2	56
El Cuco CMTL	4	120	20	599	5	155
El Óvalo Ludoteca	3	107	21	441	3	83
El Óvalo CMTL	31	303	18	464	0	0
Birabolos CMTL	2	60	31	816	2	58
Birabolos Ludoteca	0	0	30	194	2	24
Tragaldabas CMTL	4	78	18	342	3	101
Arianta CMTL	0	0	18	715	2	80
Gusaramix CMTL	10	177	10	148	3	73
Saltapillos CMTL	1	23	18	534	3	86
Cantalobos CMTL	15	361	19	418	2	77
Escondecucas Ludoteca	16	306	10	237	5	213
El Dado CMTL	2	62	9	196	1	26
La Hormiga Ludoteca	3	59	9	153	4	114
Pandora CMTL	10	263	6	123	5	154
El Chiflo Ludoteca	17	366	0	0	0	0
Barbol Ludoteca	14	231	21	292	8	157
Barbol CMTL	17	299	21	453	7	131
Os Mesaches CMTL	6	127	15	254	0	0
Sin Mugas CMTL	0	0	1	40	1	40
Telaraña CMTL	7	282	19	567	4	148
Bolinche Ludoteca	1	24	1	18	0	0

Cometa CMTL	0	0	18	432	0	0
A Cotenás Ludoteca	4	95	4	59	0	0
La Sabina CMTL	3	69	20	523	1	27
Rosales del Canal Ludoteca	1	15	9	71	1	15
Rosales del Canal CMTL	2	57	9	220	1	30
Actividades Valdespartera	0	0	0	0	0	0
Actividades Arcosur	0	0	0	0	0	0
La Cigüeña CMTL	0	0	16	105	0	0
Paniporta CMTL	0	0	16	185	1	30
Zascandil CMTL	12	225	8	149	1	21
Gamusinos CMTL	12	360	29	655	4	64
Gamusinos Ludoteca	0	0	31	341	2	41
Zardacho CMTL	1	19	11	311	13	418
Zardacho Ludoteca	1	19	6	208	11	224
Gusantina CMTL	0	0	26	618	0	0
Gusantina Ludoteca	0	0	0	0	0	0
Cadeneta Ludoteca	47	801	11	340	2	43
Cadeneta CMTL	45	1.157	10	424	1	30
Ludoteca Ambulante S. Juan	5	7	1	2	4	0
Ludoteca Ambulante Movera	3	35	1	9	0	0
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	3	19	0	0	4	0
Ludoteca Ambulante Peñaflor	5	20	1	2	0	0
TOTAL	374	7.881	645	13.439	119	3.107

- 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	42	401	293	694
Voltereta Ludoteca	3	98	890	882	1.772
Vendaval CMTL	4	173	724	1.019	1.743
Capuzón CMTL	4	327	1.060	978	2.038
Capuzón Ludoteca	2	184	430	380	810
Musaraña CMTL	3	110	1.077	1.287	2.364
Musaraña Ludoteca	5	45	299	298	597
El Cuco CMTL	4	89	440	383	823
El Óvalo Ludoteca	2	28	272	264	536
El Óvalo CMTL	4	89	440	383	823
Birabolos CMTL	3	110	87	211	298
Birabolos Ludoteca	4	59	387	371	758
Tragaldabas CMTL	3	53	685	702	1.387
Arianta CMTL	3	26	473	510	983
Gusaramix CMTL	6	34	403	835	1.238
Saltapillos CMTL	4	40	484	686	1.170
Cantalobos CMTL	4	75	1.017	1.118	2.135
Escondecucas Ludoteca	4	74	825	859	1.684
El Dado CMTL	4	36	805	586	1.391
La Hormiga Ludoteca	3	56	654	572	1.226
Pandora CMTL	0	0	0	0	0
El Chiflo Ludoteca	0	0	0	0	0
Barbol Ludoteca	3	79	504	510	1.014
Barbol CMTL	3	88	297	410	707
Os Mesaches CMTL	1	30	180	193	373
Sin Mugas CMTL	0	0	0	0	0
Telaraña CMTL	3	312	1.227	1.145	2.372
Bolinche Ludoteca	3	8	73	82	155

Cometa CMTL	3	190	784	918	1.702
A Cotenás Ludoteca	1	9	58	126	184
La Sabina CMTL	2	45	323	268	591
Rosales del Canal Ludoteca	2	23	214	224	438
Rosales del Canal CMTL	2	5	61	124	185
Actividades Valdespartera	1	7	80	80	160
Actividades Arcosur	1	8	88	89	177
La Cigüeña CMTL	4	109	466	309	775
Paniporta CMTL	2	7	150	154	304
Zascandil CMTL	2	93	868	443	1.311
Gamusinos CMTL	4	44	977	998	1.975
Gamusinos Ludoteca	4	30	325	335	660
Zardacho CMTL	6	75	943	846	1.789
Zardacho Ludoteca	6	75	674	739	1.413
Gusantina CMTL	3	114	1.270	1.262	2.532
Gusantina Ludoteca	0	0	0	0	0
Cadeneta Ludoteca	1	11	117	92	209
Cadeneta CMTL	1	23	175	158	333
Ludoteca Ambulante S. Juan	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante Movera	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	0	0	0	0	0
Ludoteca Ambulante Peñaflor	0	0	0	0	0
TOTAL	130	3.133	21.707	22.122	43.829

-Animaciones

Centro	Animaciones	Asistencia total
Voltereta CMTL	4	1.471
Voltereta Ludoteca	3	467
Vendaval CMTL	7	476
Capuzón CMTL	5	2.250
Capuzón Ludoteca	4	253
Musaraña CMTL	1	170
Musaraña Ludoteca	1	39
El Cuco CMTL	6	260
El Óvalo Ludoteca	0	0
El Óvalo CMTL	0	0
Birabolas CMTL	31	298
Birabolas Ludoteca	2	455
Tragaldabas CMTL	2	563
Arianta CMTL	12	1.175
Gusaramix CMTL	6	519
Saltapillos CMTL	1	225
Cantalobos CMTL	8	3.192
Escondecucas Ludoteca	3	1000
El Dado CMTL	5	535
La Hormiga Ludoteca	5	559
Pandora CMTL	4	147
El Chiflo Ludoteca	10	246
Barbol Ludoteca	0	0
Barbol CMTL	0	0
Os Mesaches CMTL	0	0
Sin Mugas CMTL	4	325
Telaraña CMTL	4	1.231
Bolinche Ludoteca	2	933
Cometa CMTL	0	0
A Cotenás Ludoteca	1	200
La Sabina CMTL	3	559

Rosales del Canal Ludoteca	1	502
Rosales del Canal CMTL	2	577
Actividades Valdespartera	1	502
Actividades Arcosur	0	0
La Cigüeña CMTL	1	75
Paniporta CMTL	9	1.721
Zascandil CMTL	0	0
Gamusinos CMTL	8	1.846
Gamusinos Ludoteca	8	1.846
Zardacho CMTL	4	940
Zardacho Ludoteca	3	694
Gusantina CMTL	0	0
Gusantina Ludoteca	35	794
Cadeneta Ludoteca	1	224
Cadeneta CMTL	1	224
Ludoteca Ambulante S. Juan	-	-
Ludoteca Ambulante Movera	-	-
Ludoteca Ambulante S. Gregorio	-	-
Ludoteca Ambulante Peñaflor	-	-
TOTAL	208	27.493

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,...
- 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			
		NIÑOS	NIÑAS	3 A 6 AÑOS	6 A 8 AÑOS	8 A 10 AÑOS	10 A 12 AÑOS
CEIP Jerónimo Blancas	420	221	199	86	96	125	113
CEIP Fernando el Católico	220	116	104	66	41	57	56
CEIP Ramiro Solans	365	193	172	125	75	87	78
CEIP Tenerías	357	180	177	102	81	83	91
CEIP Santo Domingo	151	82	69	40	29	37	45
C.C Carmen y San José	285	137	148	62	50	40	133
Totales	1.798	929	869	481	372	429	516
		52%	48%	27%	21%	24%	29%

ACTIVIDADES INFANCIA

CENTRO		N.º GRUPOS	PARTICIPANTES	SEXO		EDADES				ACTIVIDADES
				NIÑOS	NIÑAS	3 a 6 AÑOS	6 a 8 AÑOS	8 a 10 AÑOS	10 a 12 AÑOS	
CEIP Jerónimo Blancas	Servicios	10	973	486	487	38	277	335	323	304
	Actividades por centros de interés	19	454	270	184	10	188	159	99	554
CEIP Fernando el Católico	Servicios	15	1.566	827	739	315	326	493	432	264
	Actividades por centros de interés	17	1.491	821	670	228	245	464	227	556
CEIP Ramiro Solans	Servicios	10	412	193	219	28	60	186	138	256
	Actividades por centros de interés	18	484	229	255	33	113	205	133	143
CEIP Tenerías	Servicios	6	2.121	1.119	1.002	918	558	324	321	755
	Actividades por centros de interés	23	774	393	381	129	234	228	183	654
CEIP Santo Domingo	Servicios	7	611	320	291	131	135	139	206	58
	Actividades por centros de interés	21	1.114	577	537	101	310	341	362	677
C.C Carmen y San José	Servicios	8	3.943	1.706	2.237	0	1.107	1.179	1.657	603
	Actividades por centros de interés	24	1.071	493	578	144	243	282	402	648
Totales		178	15.014	7.434	7.580	2.075	3.796	4.335	4.483	5.472

ACTIVIDADES FAMILIARES, COMUNITARIAS Y DÍAS SEÑALADOS

CENTRO	NÚMERO DE ACTIVIDADES	
	ACTIVIDADES FAMILIARES	ACTIVIDADES COMUNITARIAS Y DÍAS SEÑALADOS
CEIP Jerónimo Blancas	34	22
CEIP Fernando el Católico	15	109
CEIP Ramiro Solans	16	92
CEIP Tenerías	6	18
CEIP Santo Domingo	22	27
C.C Carmen y San José	4	22
Totales	97	290

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 contextos 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, estudia el caso y elabora un informe de acuerdo a la notificación recibida.

Desde el año 2020 se ha duplicado el número de notificaciones sin que eso haya supuesto un incremento de personal. Así mismo, como puede observarse en la tabla, el número de estudios que se realizan cada año (valoraciones terminadas) es significativamente inferior a las notificaciones recibidas, lo que pone de manifiesto una demora en la realización de los estudios y valoración, y en la respuesta a la posible situación de desprotección.

	Notificaciones recibidas	Valoraciones terminadas
Año 2020	504	447
Año 2021	747	670
Año 2022	799	669
Año 2023	851	730
Año 2024	909	806
Año 2025	1.009	779

Por esta razón, y con el objetivo de reforzar el trabajo de los equipos de los Centros Municipales de Servicios Sociales, a finales el año 2025 se ha puesto en marcha un Plan especial de empleo, a través de la contratación de tres equipos completos de profesionales formados por los perfiles de Psicología, Trabajo Social y Educación Social.

- Notificaciones por CMSS

C.M.S.S.	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
Actur	44	37	32	69
Arrabal	54	52	54	106
Centro	29	20	36	56
Delicias 1	111	90	108	198
Delicias 2	78	56	58	114
Universidad	53	31	42	73
Casablanca	58	35	36	71
La Almozara	49	41	26	67
La Jota	46	29	44	73
Santa Isabel	10	10	6	16
Torrero	77	50	66	116

Las Fuentes	93	72	70	142
San José	87	62	64	126
Oliver	48	55	42	97
Valdefierro	16	20	9	29
Miralbueno	13	15	6	21
La Magdalena	31	24	20	44
San Pablo	70	72	58	130
Barrios Rurales	42	38	34	72
TOTAL	1.009	809	811	1.620

C.M.S.S. B. Rurales	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
Alfocea	2	0	3	3
Casetas	11	12	7	19
Garrapinillos	4	4	5	9
Juslibol	2	0	2	2
La Cartuja	5	5	4	9
Montañana	3	3	2	5
Monzalbarba	3	3	2	5
Movera	3	1	4	5
Peñaflor	2	2	2	4
San Juan de Mozarrifar	3	4	0	4
San Gregorio	3	0	3	3
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0	0
Venta del Olivar	1	4	0	4
Villarrapa	0	0	0	0
TOTAL	42	38	34	72

- Detección.

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

- Centro escolar.
- Miembros de la familia, conocidos, entorno.
- De oficio por el propio Centro Municipal de Servicios Sociales.

- Sistema de Justicia: Juzgados, Fiscalía.
- El propio menor.
- Notificación anónima.
- Otro departamento de servicios sociales.
- Otros familiares.
- Padre o madre.
- Policía.
- Profesionales del tiempo libre.
- Servicios sociales especializados de la comunidad autónoma.
- Servicios sociales de otra comunidad autónoma.
- Servicios de salud.
- Vecinos.
- Otros.

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

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	2	0	2	2
Entorno del/la menor - Conocidos de la familia - Otros familiares - Padre/madre - Vecinos	64	47	47	94
Centros escolares	262	223	229	452
Servicios Sociales - C.M.S.S. - Otro departamento - Tiempo libre - SS. Sociales Comunidad Autónoma - SS. Sociales otra comunidad autónoma	214	166	193	359
Salud	144	106	104	210
Policía	258	215	187	402
Justicia	21	17	13	30
Anónimo	44	35	36	71
Total	1009	809	811	1620

El análisis de la distribución de las notificaciones según su procedencia muestra que el ámbito educativo constituye la principal vía de detección y comunicación de posibles situaciones de desprotección infantil (26%). A continuación, destacan las notificaciones realizadas por los cuerpos policiales (25,5%) y por los servicios sociales (21%), situándose en un plano posterior las procedentes de los servicios sanitarios.

Estos datos evidencian la relevancia del sistema educativo como agente clave en la detección de posibles situaciones de desprotección, dada su posición de observación directa y continuada sobre la realidad de los y las menores. Del mismo modo, la presencia significativa de notificaciones procedentes de los cuerpos policiales y de los servicios sociales, así como de Salud pone de relieve la importancia de los mecanismos de coordinación y derivación entre los distintos sistemas de protección.

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

CMSS Actur					CMSS Arrabal				
Ámbito notificación	Número	Menores			Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total			Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0	El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	1	1	1	2	Entorno del/la menor	1	1	1	2
Centros escolares	11	8	6	14	Centros escolares	16	21	14	25
Servicios Sociales	14	11	18	29	Servicios Sociales	12	9	15	24
Salud	8	6	5	11	Salud	10	6	8	14
Policía	10	11	2	13	Policía	8	9	9	18
Justicia	0	0	0	0	Justicia	0	0	0	0
Anónimo	0	0	0	0	Anónimo	7	6	7	13
TOTAL	44	37	32	69	TOTAL	54	52	54	96

CMSS La Jota Santa Isabel				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	1	0	1	1
Entorno del/la menor	5	3	5	8
Centros escolares	15	7	17	24
Servicios Sociales	10	8	7	15
Salud	7	4	8	12

CMSS Delicias 1				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	6	9	4	5
Centros escolares	39	76	32	44
Servicios Sociales	23	41	20	21
Salud	8	18	8	10

Policía	15	15	11	26
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	3	2	1	3
TOTAL	56	39	50	89

Policía	25	34	16	18
Justicia	5	12	7	5
Anónimo	5	8	3	5
TOTAL	111	198	90	108

CMSS Delicias 2				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	2	2	1	3
Centros escolares	28	23	21	44
Servicios Sociales	14	8	15	23
Salud	5	2	4	6
Policía	29	21	17	38
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	0	0	0	0
TOTAL	78	56	58	114

CMSS Oliver Valdefierro Miralbueno				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	4	6	6	12
Centros escolares	14	21	9	30
Servicios Sociales	23	26	14	40
Salud	9	11	7	18
Policía	20	24	13	37
Justicia	2	1	1	2
Anónimo	5	1	7	8
TOTAL	77	90	57	147

CMSS Universidad Casablanca				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	6	2	6	8
Centros escolares	24	20	18	38
Servicios Sociales	28	14	26	40
Salud	25	14	16	30
Policía	20	9	9	18
Justicia	3	0	1	1
Anónimo	5	7	2	9
TOTAL	111	66	78	144

CMSS Barrios Rurales				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	4	4	1	5
Centros escolares	10	8	10	18
Servicios Sociales	9	11	6	17
Salud	10	11	5	16
Policía	9	4	12	16
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	0	0	0	0
TOTAL	42	38	34	72

CMSS San Pablo				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	7	6	4	10
Centros escolares	14	13	14	27
Servicios Sociales	19	22	17	39
Salud	4	5	4	9
Policía	24	23	17	40
Justicia	1	1	0	1
Anónimo	1	2	2	4
TOTAL	70	72	58	130

CMSS La Magdalena				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	0	0	0	0
Centros escolares	12	8	8	16
Servicios Sociales	6	4	4	8
Salud	5	5	1	6
Policía	6	5	6	11
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	2	2	1	3
TOTAL	31	24	20	44

CMSS Centro				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	0	0	0	0
Centros escolares	7	6	10	16
Servicios Sociales	8	3	11	14
Salud	5	1	6	7
Policía	4	4	5	9
Justicia	2	2	1	3
Anónimo	3	4	3	7
TOTAL	29	20	36	56

CMSS La Almozara				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	9	8	4	12
Centros escolares	15	8	10	18
Servicios Sociales	4	4	4	8
Salud	6	3	2	5
Policía	15	18	6	24
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	0	0	0	0
TOTAL	49	41	26	67

CMSS San José				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	1	0	1	1
Entorno del/la menor	14	8	9	17
Centros escolares	19	16	13	29
Servicios Sociales	11	5	12	17
Salud	11	8	6	14
Policía	29	25	21	46
Justicia	0	0	0	0
Anónimo	2	0	2	2
TOTAL	87	62	64	126

CMSS Torrero				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	0	0	0	0
Centros escolares	20	15	19	34
Servicios Sociales	11	5	11	16
Salud	14	10	10	20
Policía	21	12	19	31
Justicia	5	3	4	7
Anónimo	6	5	3	8
TOTAL	77	50	66	116

CMSS Las Fuentes				
Ámbito notificación	Número	Menores		
		Niños	Niñas	Total
El o la propia menor	0	0	0	0
Entorno del/la menor	5	2	4	6
Centros escolares	18	17	16	33
Servicios Sociales	22	16	12	28
Salud	17	12	12	24
Policía	23	19	22	41
Justicia	3	3	1	4
Anónimo	5	3	3	6
TOTAL	93	70	72	142

- 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	51	41	41	82
Arrabal	45	32	40	72
Centro	29	22	36	58
Delicias 1	94	81	86	167
Delicias 2	58	53	42	95
Universidad	23	14	18	32
Casablanca	25	15	19	34
La Almozara	35	38	29	67
La Jota	22	15	17	32
Santa Isabel	11	8	7	15
Torrero	68	73	50	123
Las Fuentes	63	51	53	104
San José	87	61	87	148
Oliver	21	25	14	39
Valdefierro	7	8	5	13
Miralbueno	9	12	6	18
La Magdalena	38	39	22	61
San Pablo	60	51	47	98
Barrios Rurales	33	27	30	57
Total	779	666	649	1.315

C.M.S.S. Barrios Rurales	Valoraciones concluidas	Menores		
		Niños	Niñas	Total
Alfocea	2	0	3	3
Casetas	10	10	6	16
Garrapinillos	4	4	3	7
Juslibol	1	0	1	1
La Cartuja	3	3	3	6
Montañana	2	1	2	3
Monzalbarba	3	1	2	3
Movera	3	1	4	5
Peñaflor	2	2	2	4
San Juan de Mozarrifar	2	3	0	3
San Gregorio	2	0	2	2
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0	0
Venta del Olivar	1	4	0	4
Villarrapa	0	0	0	0
Total	35	29	28	57

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	Nº	Niño	Niña	Total	Nº	Niño	Niña	Total	Nº	Niño	Niña	Total	Nº	Niño	Niña	Total
Actur	6	3	3	6	21	16	15	31	8	9	4	13	15	13	18	31	1	0	1	1
Arrabal	20	14	17	31	14	12	16	28	4	1	3	4	5	2	3	5	2	3	1	4
Centro	13	11	14	25	1	2	1	3	1	1	1	2	1	0	1	1	13	8	19	27
Delicias 1	32	29	23	52	16	14	16	30	12	14	10	24	32	23	34	57	2	1	3	4
Delicias 2	21	26	17	43	11	12	4	16	7	5	3	8	9	5	9	14	10	5	9	14
Universidad	11	4	12	16	4	3	4	7	1	0	1	1	3	3	1	4	4	4	0	4
Casablanca	12	5	9	14	3	2	2	4	4	3	4	7	5	3	3	6	1	2	1	3
La Almozara	14	19	9	28	3	4	2	6	10	9	11	20	6	6	4	10	2	1	2	3
La Jota	5	1	7	8	9	6	6	12	4	2	2	4	2	4	2	6	2	2	0	2
Santa Isabel	7	7	3	10	2	0	2	2	1	0	2	2	1	1	0	1	0	0	0	0
Torrero	22	24	12	36	19	15	15	30	8	7	9	16	19	27	14	41	0	0	0	0
Las Fuentes	8	8	5	13	35	26	30	56	5	3	5	8	7	7	4	11	8	7	9	16
San José	54	35	54	89	13	14	12	26	3	3	3	6	17	9	18	27	0	0	0	0
Oliver	3	4	2	6	4	6	1	7	7	8	5	13	7	7	6	13	0	0	0	0
Valdefierro	3	1	3	4	0	0	0	0	2	3	1	4	2	4	1	5	0	0	0	0
Miralbueno	5	6	3	9	3	5	2	7	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Magdalena	10	8	7	15	13	12	6	18	2	1	2	3	13	17	7	24	0	0	0	0
San Pablo	16	16	8	24	12	11	14	25	12	10	11	21	13	10	7	17	7	4	7	11
Barrios Rural	19	15	15	30	6	4	7	11	2	1	4	5	6	7	4	11	0	0	0	0
Total	281	236	223	459	189	164	155	319	94	81	82	163	163	148	136	284	52	37	52	89

C.M.S.S.	No riesgo				Seguimiento CMSS				Programa apoyo familiar				Notificación menores IASS				Otros			
	Nº	Niño	Niña	Total	Nº	Niño	Niña	Total	Nº	Niño	Niña	Total	Nº	Niño	Niña	Total	Nº	Niño	Niña	Total
Alfocea	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2	0	0	0	0
Casetas	3	2	2	4	2	3	0	3	1	1	3	4	4	5	2	7	0	0	0	0
Garrapinillos	3	3	2	5	1	1	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juslibol	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
La Cartuja	2	1	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	0	0	0	0
Montañana	2	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Monzalbarba	2	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Movera	1	1	0	1	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Peñaflor	2	2	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Juan M.	2	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Gregorio	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0
Torrecilla	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta Olivar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	4	0	0	0	0
Villarrapa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	19	15	15	30	6	4	7	11	2	1	4	5	8	11	5	16	0	0	0	0

4.2.2 ABSENTISMO ESCOLAR

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

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

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

Con el nuevo modelo se descarta el cómputo mensual de las faltas de asistencia a clase existente hasta la fecha, apostando por un nuevo control diario, que obliga a realizar al personal

de los Centros Docentes un sumatorio continuado de las faltas de asistencia no justificadas de los/as alumnos/as, de tal modo, que el absentismo se comunicará en Zona una vez el/a menor haya superado un número concreto de días en un menor espacio de tiempo.

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

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

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

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

POR NIVELES DE INTERVENCIÓN:

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 N.º total de menores atendidos en el Programa de Absentismo Escolar en Zaragoza Ciudad y Barrios Rurales: es el que se señala en el siguiente cuadro

Zonas	Expedientes
Actur	119
La Almozara	55
Arrabal	153
Barrios rurales Norte	49
Barrios rurales Sur	125
Casco Histórico	159
Centro	78
Delicias	141

Las Fuentes	116
Oliver	124
Valdefierro Miralbueno	98
San José	72
Torrero	166
Universidad	108
Casablanca distrito Sur	25
Total	1588

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 770 alumnos y alumnas, de los cuales 430 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
Actur	53	27	28	25
La Almozara	20	13	9	11
Arrabal	53	26	29	24
Barrios rurales Norte	32	19	13	19
Barrios rurales Sur	98	41	45	53
Casco Histórico	45	35	21	24
Centro	34	27	15	19
Delicias	81	66	43	38
Las Fuentes	53	24	25	28
Oliver	74	25	42	32
Valdefierro-Miralbueno	37	15	17	20
San José	32	22	20	12
Torrero	53	31	40	13
Universidad	89	51	54	35
Casablanca distrito Sur	16	8	3	13
Total	770	430	404	366

Comisión de coordinación.

Es el tercer nivel de intervención, compuesto por 7 profesionales de las tres instituciones firmantes. Se han trabajado desde este nivel con 190 expedientes desde las 13 Comisiones de zona de Zaragoza. De estos 190 expedientes 32 eran casos nuevos abiertos en el curso 2024 – 2025.

Zonas	Expedientes	Nuevos	Hombres	Mujeres
Actur	15	4	6	9
La Almozara	12	4	4	8
Arrabal	10	3	0	10
Barrios rurales Norte	4	0	2	2
Barrios rurales Sur	13	2	4	9
Casco Histórico	39	2	16	23
Centro	9	1	1	8
Delicias	13	4	2	11
Las Fuentes	7	0	2	5
Oliver	20	2	9	11
Valdefierro Miralbueno	6	1	6	0
San José	9	2	6	3
Torrero	23	2	17	6
Universidad	7	5	3	4
Casablanca distrito Sur	3	0	1	2
Total	190	32	79	111

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 13 Zonas de Zaragoza capital se han derivado a Fiscalía de Menores 101 casos, de los cuales 2 han sido nuevos, con la distribución siguiente:

Zonas	Expedientes	Nuevos	Hombres	Mujeres
Actur	19	1	11	8
La Almozara	4	0	2	2
Arrabal	12	0	4	8
Barrios rurales Norte	5	0	3	2
Barrios rurales Sur	4	0	3	1
Casco Histórico	6	0	2	4
Centro	3	0	1	2
Delicias	7	0	4	3
Las Fuentes	3	0	3	1
Oliver	20	0	11	8
Valdefierro Miralbueno	4	0	2	2
San José	2	0	2	0
Torrero	10	1	7	3
Universidad	0	0	0	0
Casablanca distrito Sur	2	0	0	2
Total	101	2	55	46

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	42	2	22	18	27	15
Delicias	22	1	17	4	15	7
San José	27	6	14	7	12	15
Las Fuentes	31	5	8	18	15	16
Actur	93	10	51	32	50	43
Arrabal	26	9	11	6	17	9
C. Histórico	74	27	28	19	51	23
Oliver	96	12	15	69	66	30
Valdefierro	27	6	20	1	18	9
TOTAL 2025	438	78	186	174	271	167

- 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	50	3	29	18	41	9
Delicias	5	23	1	16	6	9	14
San José	4	43	4	37	2	35	8
Las Fuentes	5	49	16	22	11	30	19
Actur	7	64	24	23	17	46	18
Arrabal	5	57	11	24	22	40	17
Casco Histórico	5	33	10	22	1	23	10
Oliver	9	40	16	19	5	15	25
Valdefierro	5	25	1	18	6	22	3
TOTAL 2025	52	384	86	210	88	261	123

- 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	3	0	0	3	1	2
Delicias	1	0	0	1	1	0
San José	0	0	0	0	0	0
Las Fuentes	2	0	1	1	0	2
Actur	3	2	1	0	1	2
Arrabal	2	1	1	0	1	1
Casco Histórico	2	0	0	2	0	2
Oliver	1	1	0	0	1	0
Valdefierro	3	1	2	0	2	1
TOTAL 2025	17	5	5	7	7	10

- 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	11	0	0	11	5	6
Delicias	8	0	2	6	7	1
San José	23	0	0	23	17	6
Las Fuentes	38	0	8	30	23	15
Actur	7	0	0	7	0	7
Arrabal	27	3	9	15	17	10
Casco Histórico	41	6	8	27	33	8
Oliver	22	0	7	15	17	5
Valdefierro	11	1	0	10	10	1
TOTAL 2025	188	10	34	144	129	59

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 a 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 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). Miralbueno y Valdefierro solamente las primeras 5 semanas.
- 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.

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 2.359, lo que representa el 98,29 % 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 1.490, lo que representa el 99,33 % de las plazas.

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 250, es decir un 83,33 % 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” (56 plazas) y C.E.E. “Rincón de Goya” (30 plazas).

Fechas: desde el 29 de julio, hasta el 30 de agosto.

Plazas ofertadas:

- Un número máximo de 86 participantes por semana (entre los dos colegios).

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

Se ofertaban 430 plazas durante el mes de agosto, distribuidas en 86 plazas semanales por los dos centros y se cubrieron todas las semanas, es decir el 100%

PLAZAS:

El total de plazas en las colonias de Zaragalla asciende a 4.630, y el total de plazas ocupadas durante todo el periodo suma 4.536. Lo que supone una ocupación del 97,96 %.

Las colonias urbanas Zaragalla 2.025 registraron 12.006 solicitudes de preinscripción, un volumen algo superior al año pasado. 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 1473 niños/as distintos. para las 4.630 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, 457 niños y niñas han sido becados en esta edición, lo que representa un 31,03%, frente al 22,08% del año pasado.

SERVICIOS SOCIALES	Plazas solicitadas	Con Plaza	Sin Plaza
Residencias DGA	4	4	0
CMSS:	453	329	124
Actur	18	16	2
Almozara	18	15	3
Arrabal	52	42	10
Centro	17	10	7
Delicias 1	18	16	2
Delicias 2	26	11	15
La Jota-Sta. Isabel	13	11	2
Las Fuentes	14	11	3
La Magdalena	50	32	18
Oliver	10	9	1
San José	56	36	20
San Pablo	42	23	19
Torrero	34	25	9
Univ. -Casablanca	56	45	11
Rurales Oeste	2	0	2
Valdefierro-Miralbueno	23	23	0
Total	457	333	124

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.

El Programa de Autonomía y Cuidados regula el conjunto de prestaciones sociales domiciliarias de titularidad municipal, así como aquellas gestionadas en virtud de la encomienda de gestión con el Gobierno de Aragón.

Estas prestaciones se fundamentan en el principio de permanencia de las personas en su entorno habitual, priorizando la atención en el propio domicilio frente a otros recursos más institucionalizados, siempre que la situación personal y familiar lo permita. Este enfoque se alinea con lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

5.1 MARCO JURÍDICO

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. Esta ordenanza está siendo actualizada actualmente.

La Orden de 29 de abril de 2013, del Departamento de Sanidad y Bienestar Social y Familia, de Desarrollo del Servicio Ayuda a Domicilio y del Servicio de Teleasistencia expresa en su art 3.b que podrán ser personas destinatarias del Servicio de Ayuda a Domicilio personas solicitantes de valoración de la dependencia, pendientes de resolución o de aplicación efectiva del recurso que les corresponda.

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.

La Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón en su capítulo IV, bajo el epígrafe “Especialidades en materia competencial”, en su artículo 33 relativo a Servicios Sociales establece que corresponde al municipio de Zaragoza, en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales, la “Elaboración y aprobación de los planes, programas y catálogo de servicios sociales y demás instrumentos necesarios para la ordenación de sus servicios sociales, de acuerdo con los criterios establecidos en los instrumentos aprobados por el Gobierno de Aragón, y participación, cuando proceda, en la elaboración de los planes de actuación autonómicos”. En el artículo 33.c), se le atribuye competencia en la “Gestión de las prestaciones básicas de información, valoración, diagnóstico y orientación social, de ayuda a domicilio y teleasistencia de naturaleza complementaria, [...]”.

En cumplimiento a las obligaciones legales de esta última ley y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 del Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, el Gobierno de Zaragoza en sesión de 11 de marzo de 2022 aprobó el Catálogo de servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

En dicho catálogo se incluyen la siguientes prestaciones sociales domiciliarias.

Ayuda a domicilio:

- Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Servicio de Comida a Domicilio.

Prestaciones tecnológicas:

- Servicio de Teleasistencia

5.2 FORMAS DE GESTIÓN DE LAS PRESTACIONES

El Programa de Autonomía y Cuidados se articula a través de distintas modalidades de gestión, combinando la gestión directa, indirecta y la acción concertada, como alternativa a la contratación tradicional, permitiendo una mayor flexibilidad en la prestación de los servicios y una mejor adaptación a las necesidades de la población atendida.

5.2.1. SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

El Servicio de Comida a Domicilio se gestiona mediante la modalidad de acción concertada.

El acuerdo de formalización se suscribió el 1 de agosto de 2023 con la entidad SERCOPE, estableciéndose las siguientes condiciones:

- Duración inicial: cuatro años desde el inicio de la prestación.
- Prórrogas: posibles por períodos no superiores a la duración inicial.
- Duración máxima total: diez años, incluyendo la duración inicial y las prórrogas.

Este servicio resulta fundamental para garantizar una correcta alimentación a personas con dificultades para la elaboración de comidas, contribuyendo a su permanencia en el domicilio.

5.2.2. SERVICIO DE TELEASISTENCIA

El Servicio de Teleasistencia fue adjudicado mediante contrato a la empresa ATENZIA, con fecha 23 de febrero de 2023.

- Duración inicial del contrato: tres años.
- Prórrogas: dos períodos de un año cada uno.
- Duración máxima total prevista: cinco años.

La teleasistencia constituye un recurso esencial para la detección precoz de situaciones de riesgo, proporcionando seguridad y apoyo tanto a las personas usuarias como a sus familias.

5.2.3. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

Con fecha 1 de junio de 2025, entra en vigor el nuevo contrato del Servicio de Ayuda a Domicilio, Expediente 0028994/2024, manteniendo la estructura de tres lotes, adjudicados en esta ocasión a dos empresas, con una nueva redistribución territorial, especialmente en los barrios rurales.

- Lote 1: SENIOR
- Lote 2: SANIVIDA
- Lote 3: SENIOR

Distribución territorial:

- SENIOR (Lote 1): Actur, Arrabal, La Jota, Santa Isabel, San Pablo, La Magdalena, Centro, Juslibol, Montañana, Movera, Peñaflor, San Gregorio y San Juan de Mozarrifar.
- SANIVIDA (Lote 2): Delicias 1 y 2, La Almozara, Oliver, Valdefierro, Miralbueno, Universidad, Casablanca, Casetas, Garrapinillos, Alfocea, Monzalbarba, Venta del Olivar y Villarrapa.
- SENIOR (Lote 3): Las Fuentes, San José, Torrero, La Cartuja y Torrecilla de Valmadrid.

5.2.3.a. Condiciones económicas y duración

- Importe total anual de licitación (IVA incluido): 30.896.034,63 €.
- Precio hora diurno en distrito urbano (95,18 % del total del servicio): incremento de 19,77 €/hora a 25,75 €/hora.
- Duración inicial del contrato: tres años desde el 1 de junio de 2025.
- Prórrogas: dos prórrogas consecutivas de un año.
- Duración máxima total: cinco años.

Este incremento económico responde a la necesidad de mejorar las condiciones del servicio y garantizar una atención de mayor calidad.

5.2.3.b. Mejoras incorporadas en el nuevo contrato

El nuevo contrato incorpora mejoras comunes a los tres lotes, entre las que destacan:

Limpiezas extraordinarias en domicilios: 3000 horas ofertadas por licitación. Durante el año 2025 estas son las horas que se realizaron por lote.

- Lote 1: 6 usuarios 84 horas.
- Lote 2; 4 usuarios 64,50 horas
- Lote 3: 5 usuarios 103 horas

Préstamo de ayudas técnicas: Durante el año 2025 estas son los préstamos que se realizaron por lote.

- Lote 1: 5 préstamos (grúas y sillas)
- Lote 2: 3 préstamos (grúa, silla de ruedas, andador de calle)
- Lote 3: 2 préstamos grúas eléctricas.

Dotación de material de uso individual: Durante el año 2025 estas son las dotaciones que se realizaron:

- Lote 1: 4 dotaciones (sillas y elevadores).
- Lote 2; 2 dotaciones (sillas de ducha)
- Lote 3: 2 dotaciones (sillas de ducha)

Implantación de un sistema integrado de información en tiempo real: 600 licencias por licitación

- Lote 1: 20 altas.
- Lote 2; 10 altas
- Lote 3: 14 altas

Realización de actividades comunitarias, reforzando el enfoque preventivo y comunitario del servicio. Lote 2: realizó los siguientes talleres comunitarios

- Actividad Casablanca;

Este proyecto se realiza en colaboración con el taller de Jardinería de Garrapinillos de personas con diversidad funcional. Se lleva a cabo con fecha 9-12-2025, se realiza con el fin de mejorar las relaciones sociales en el centro comunitario de Valdespartera donde conviven personas de tercera edad principalmente

- Actividad Oliver

Este proyecto fue elaborado junto con educadora de los PIES, en el Colegio Público Fernando el Católico del Barrio Oliver, con el fin de favorecer la convivencia entre las personas del Servicio de ayuda a domicilio con los niños del colegio.

La actividad se realizó el día 5/12/2025, asistieron siete usuarios del SAD y con la clase de 3º de primaria del Colegio Fernando el Católico. En este colegio existe un alto porcentaje de población inmigrante, y con riesgo de exclusión social.

- Actividad Delicias 1

El día 12 de diciembre de 2025 se realizó la actividad intercomunitaria en el distrito de Delicias 1, en ella, participaron 10 usuarios del servicio de Ayuda a Domicilio y una veintena de jóvenes del Centro Socio Laboral de la Fundación Adunare, también acudieron la trabajadora social y el técnico del Centro Municipal de Servicios Sociales de Delicias

La actividad se organizó en conjunto con los profesionales que trabajan en el Centro Socio laboral, con el objetivo de fomentar una relación intergeneracional entre los usuarios del SAD y los chicos y chicas del centro.

-Actividad Delicias 2

Este proyecto se fraguó en una reunión mensual conjunta con La Trabajadora Social y la directora del CMSS de Delicias 2 valorando las distintas actividades a realizar con los usuarios del barrio. Se decidió conjuntamente una charla informativa sobre robos y estafas ya que en nuestro barrio se observaba un alto índice de delitos de esta índole. Se dio una charla informativa para usuarios de SAD con la colaboración de Policía Nacional y así informar sobre prevención de robos, llamadas telefónicas, etc. la forma de actuar ante cualquier situación de riesgo.

El 10/12/2025 fue el primer encuentro y asistieron once mayores a los cuales el Inspector de Policía Nacional de la Comisaria de General Mayandía les explicó de manera muy sencilla y sin alarmarles la forma de actuar para la prevención de dichos delitos.

5.3. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La atención a personas con discapacidad o con falta de autonomía implica un seguimiento continuado, que en numerosos casos requiere una estrecha coordinación con otras entidades sociales, sanitarias y judiciales.

Desde la entrada en vigor de la Ley 8/2021, de apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, se ha producido un incremento significativo de los informes remitidos a la Fiscalía, así como del seguimiento especializado de estos colectivos.

Durante el año 2025, se remitieron 33 informes a la Fiscalía.

5.4. PROYECTOS DE ACCIÓN COMUNITARIA

Además del mantenimiento de las prestaciones domiciliarias, el programa integra diversos proyectos de acción comunitaria, desarrollados en los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS), que complementan la intervención individual y fomentan la participación, la prevención y el apoyo comunitario.

Estos Proyectos en muchos casos están intercomunicados y guardan relación con el resto de los programas.

5.5.GESTIÓN DE PRESTACIONES

5.5.1. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

Es una prestación de servicio de los servicios generales del Sistema Público de Servicios Sociales, que proporciona un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado. Está dirigido a personas o unidades de convivencia domiciliadas en el término municipal de Zaragoza para las que, de acuerdo con la propuesta de valoración técnica y el procedimiento establecido, desde los Servicios Sociales Municipales suponga un recurso idóneo de atención.

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 Apoyo a la conciliación familiar. Servicio temporal máximo de 220 horas anuales, dirigido a menores de 12 años. El programa tiene como finalidad principal favorecer la autonomía personal, prevenir y retrasar situaciones de dependencia, y garantizar una atención integral y continuada a las personas con discapacidad o con pérdida de autonomía funcional, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y la de sus cuidadores.
- Programa de apoyo al cuidador por causas sobrevenidas desde la entrada en vigor de la ordenanza, las condiciones son iguales que el Programa de conciliación familiar, pero destinado a mayores con alguna situación sobrevenida que le dificulta la realización de las actividades de la vida diaria.

Número de usuarios de alta a 31 de diciembre de 2025

SAD preventivo	6.838
SAD esencial	2.237

5.5.1.a Solicitudes SAD

CMSS	Solicitudes SAD
Actur	430
Alfocea	2
Arrabal	342
Casablanca	138
Casetas	68
Centro	395
Delicias 1	644
Delicias 2	397
Ensanche/ Universidad	432
Garrapinillos	34
Juslibol	23
La Almozara	266
La Cartuja	24
La Jota	301
La Magdalena	208
Las Fuentes	471
Miralbueno	55
Montañana	35
Monzalbarba	24
Movera	18
Oliver	113
Peñaflor	2
S.J. Mozarrifar	24
San Gregorio	7
San José	668
San Pablo	203
Santa Isabel	74
T. de Valmadrid	2
Torrero	410
Valdefierro	94
Venta del Olivar	4
TOTAL	5.908

5.5.1.b. Usuarios de SAD preventivo de alta a 31 de diciembre. Horas de los programas de Apoyo al Cuidador y a la Conciliación Familiar

CMSS	USUARIOS ALTA A 31/12/2025	%	APOYO AL CUIDADOR HORAS	APOYO A LA CONCILIACIÓN FAMILIAR HORAS
Actur	341	4,99 %	18	861
Arrabal	450	6,58 %	187	658
Centro	396	5,79 %	0	0
Delicias 1	533	7,79 %	0	102
Delicias 2	462	6,76 %	26	0
Universidad	294	4,30 %	292	24
Casablanca	88	1,29 %	0	534
La Almozara	255	3,73 %	0	125
La Jota	321	4,69 %	0	0
Santa Isabel	93	1,36 %	42	0
Torrero	522	7,63 %	157	48
Las Fuentes	687	10,05 %	0	202
San Jose	1.081	15,81 %	128	90
Oliver	174	2,54 %	16	55
Valdefierro	98	1,43 %	0	0
Miralbueno	27	0,39 %	0	0
La Magdalena	395	5,78 %	984	884
San Pablo	261	3,82 %	935	253
Barrios Rurales	360	5,26 %	917	337
TOTAL Ciudad	6.838 usuarios	100,00 %	3.159 horas	4.173 horas
CMSS Barrios Rurales	ALTA A 31/12/2025	%	APOYO AL CUIDADOR HORAS	APOYO A LA CONCILIACION FAMILIAR HORAS
Alfocea	1	0,28 %	0	0
Casetas	86	23,89 %	54	337
Garrapinillos	35	9,72 %	829	0
Juslibol	19	5,28 %	0	0
La Cartuja	34	9,44 %	0	0
Montañana	61	16,94 %	0	0
Monzalbarba	32	8,89 %	31	0
Movera	21	5,83 %	0	0
Peñaflor	18	5,00 %	0	0
S.J. Mozarrifar	43	11,94 %	0	0
San Gregorio	9	2,50 %	0	0
T. Valmadrid	0	0,00 %	0	0
Venta del Olivar	0	0,00 %	0	0
Villarrapa	0	0,00 %	0	0
TOTAL	360 usuarios	100,00 %	914 horas	337 horas

5.5.1.c Usuarios de SAD esencial de alta a 31 de diciembre.

CMSS	TOTAL	%
Actur	144	6,44 %
Arrabal	171	7,64 %
Casablanca	73	3,26 %
Casetas	24	1,07 %
Centro	24	1,07 %
Delicias 1	225	10,06 %
Delicias 2	133	5,95 %
Ensanche/Universidad	147	6,57 %
Garrapinillos	7	0,31 %
Juslibol	4	0,18 %
La Almozara	103	4,60 %
La Cartuja	8	0,36 %
La Jota	97	4,34 %
La Magdalena	70	3,13 %
Las Fuentes	173	7,73 %
Miralbueno	11	0,49 %
Montañana	7	0,31 %
Monzalbarba	3	0,13 %
Movera	5	0,22 %
Oliver	31	1,39 %
Peñaflor	1	0,04 %
San Gregorio	1	0,04 %
San José	302	13,50 %
San Pablo	102	4,56 %
Santa Isabel	18	0,80 %
S.J. Mozarrifar	4	0,18 %
T. de Valmadrid	4	0,18 %
Torrero	216	9,66 %
Valdefierro	27	1,21 %
Venta del Olivar	1	0,04 %
Villarrapa	1	0,04 %
TOTAL	2.237	100%

5.5.1.d. Altas y bajas SAD Preventivo durante el 2025

CMSS	ALTAS	BAJAS
Actur	81	79
Alfocea	0	0
Arrabal	120	118
Casablanca	27	27
Casetas	34	32
Centro	86	85
Delicias 1	206	205
Delicias 2	103	105
Ensanche Universidad	57	59
Garrapinillos	18	18
Juslibol	0	3
La Almozara	62	60
La Cartuja	5	5
La Jota	70	72
La Magdalena	84	86
Las Fuentes	166	164
Montañana	7	15
Monzalbarba	13	5
Movera	9	9
Oliver	31	33
San Gregorio	2	3
San José	228	231
San Pablo	70	70
Santa Isabel	19	18
S.J. Mozarrifar	12	12
Torrero	153	152
Valdefierro	34	32
Venta del Olivar	2	2
TOTAL ALTAS	1.722	1.719

5.5.1.e. Usuarios Atendidos SAD preventivo

CMSS	USUARIOS ATENDIDOS	%
Actur	4.150	8,19 %
Arrabal	5.446	10,74 %
Casablanca	1.067	2,10 %
Casetas	1.033	2,04 %
Centro	1.497	2,95 %
Delicias 1	6.563	12,95 %
Delicias 2	4.937	9,74 %
Ensanche Universidad	3.581	7,06 %
Garrapinillos	434	0,86 %
Juslibol	58	0,11 %
La Almozara	3.156	6,23 %
La Cartuja	54	0,11 %
La Jota	3.856	7,61 %
La Magdalena	4.735	9,34 %
Las Fuentes	8.669	17,10 %
Miralbueno	322	0,64 %
Montañana	781	1,54 %
Monzalbarba	401	0,79 %
Movera	257	0,51 %
Oliver	2.108	4,16 %
Peñaflor	33	0,07 %
San Gregorio	112	0,22 %
San José	13.522	26,68 %
San Pablo	3.197	6,31 %
Santa Isabel	1.122	2,21 %
S.J Mozarrifar	463	0,91 %
T. Valmadrid	0	0,00 %
Torrero	6.665	13,15 %
Valdefierro	1.178	2,32 %
TOTAL	50.689	100,00 %

A 31 de diciembre de 2025 el Servicio de Ayuda a Domicilio Preventivo cuenta con 6.838 personas usuarias activas, lo que refleja una elevada implantación del servicio en el conjunto de la ciudad. La distribución territorial muestra diferencias significativas entre centros municipales de servicios sociales (CMSS), relacionadas con el tamaño poblacional y las características sociodemográficas de cada zona.

Mayor concentración de usuarios en determinados distritos;

Los CMSS con mayor número de usuarios en alta son San José (15,81 %), Las Fuentes (10,05 %), Delicias 1 (7,79 %) y Torrero (7,63 %). Estos distritos concentran una parte importante de la atención del servicio, lo que puede relacionarse con su mayor densidad de población y con la presencia de un mayor número de personas mayores o en situación de dependencia.

Uso diferenciado de los programas de Apoyo al Cuidador y Conciliación Familiar (antiguo programa respiro y cargas familiares);

Durante 2025 se han realizado 3.159 horas de apoyo al cuidador y 4.173 horas de apoyo a la conciliación familiar. La distribución territorial es desigual, destacando especialmente los CMSS La Magdalena, San Pablo y Barrios Rurales en apoyo al cuidador, mientras que en conciliación familiar destacan La Magdalena, Actur y Casablanca. Esto evidencia que las necesidades de respiro familiar y conciliación varían según el contexto social y familiar de cada zona.

Peso específico de los barrios rurales:

Los barrios rurales cuentan con 360 usuarios en alta, lo que supone alrededor del 5,26 % del total municipal. En estos territorios destaca la prestación de 914 horas de apoyo al cuidador, concentradas principalmente en Garrapinillos y Casetas, lo que indica una especial relevancia del apoyo a las familias cuidadoras en entornos con menor disponibilidad de recursos cercanos.

El análisis de las altas y bajas registradas en 2025 muestra una evolución relativamente equilibrada del servicio en la mayoría de los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS), con cifras muy próximas entre incorporaciones y finalizaciones del servicio. Este hecho es producto de dar altas por bajas, una manera de controlar el presupuesto anual.

En términos generales, los datos reflejan una dinámica de rotación propia del servicio, con variaciones moderadas entre centros, manteniéndose en conjunto una situación de estabilidad en la evolución de personas usuarias a lo largo del año.

Elevado volumen de personas atendidas a lo largo del año;

El servicio ha atendido a 50.689 personas a lo largo de 2025, lo que evidencia la amplia capacidad de intervención del SAD y su papel fundamental dentro del sistema municipal de atención a la dependencia y apoyo a la autonomía personal.

Necesidad de seguir reforzando el servicio;

Los datos reflejan que el SAD constituye un recurso esencial para favorecer la permanencia de las personas en su domicilio, apoyar a las familias cuidadoras y prevenir situaciones de institucionalización.

5.5.2. SERVICIO DE TELEASISTENCIA

Es un servicio municipal, de atención personalizada que, a través de un dispositivo o terminal de telefonía fijo o de telefonía móvil con sistema de telelocalización, permite que los usuarios, ante situaciones de emergencia, pueden entrar en contacto las 24 horas del día y los 365 días del año, con una central atendida por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada.

El total de usuarios titulares o domicilios atendidos en este período es de 14.249, habiendo causado baja 1.825 de ellos, por lo que al final del período permanecen 12.424 en activo. Al incluir los usuarios con segundo pulsador de alarma y los convivientes se atiende a 14.988 personas diferentes, cifra superior a las 14.438 del año anterior.

Situación a 31 de diciembre de 2025

Teleasistencia preventiva	12.424
Teleasistencia esencial	5.947

5.5.2.a Solicitudes de Teleasistencia

CMSS	Solicitudes Teleasistencia
Actur	358
Alfocea	1
Arrabal	259
Casablanca	110
Casetas	60
Centro	448
Delicias 1	587
Delicias 2	378
Ensanche/Universidad	349
Garrapinillos	30
Juslibol	11
La Almozara	251
La Cartuja	14
La Jota	230
La Magdalena	199
Las Fuentes	413
Miralbueno	47
Montañana	26

Monzalbarba	19
Movera	13
Oliver	108
San Gregorio	5
San José	616
San Pablo	167
Santa Isabel	58
S.J. Mozarrifar	17
Torrero	308
Valdefierro	71
Venta del Olivar	2
TOTAL	5.156

5.5.2.b Altas/bajas/usuarios en activo Teleasistencia preventiva a 31 de diciembre

CMSS	ALTAS	BAJAS	USUARIOS EN ACTIVO
Actur	126	106	661
Almozara	130	98	635
Arrabal	108	77	669
Alfocea	1	0	3
Casetas	25	18	124
Garrapinillos	17	8	69
Jusibol	2	0	35
La Cartuja	5	8	51
Montañana	11	13	73
Monzalbarba	10	3	43
Movera	10	3	34
Peñaflor	0	3	19
San Gregorio	3	2	16
San Juan de Mozarrifar	6	4	44
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0
Venta del Olivar	1	0	10
Villarrapa	0	0	1
Arcosur	0	0	2
Casablanca	28	21	143
Montecanal	4	0	8
Rosales del Canal	3	1	12
Valdespartera	10	13	73
Centro	195	113	729

Magdalena	109	67	480
San Pablo	82	67	314
Delicias 1	243	220	1.191
Delicias II	189	161	1.116
Ensanche	166	114	675
La Jota	108	76	604
Las Fuentes	170	165	1.184
Miralbueno	24	10	83
Oliver	45	36	270
San Jose	315	244	1.840
Santa Isabel	11	13	133
Torrero	136	130	887
Valdefierro	34	24	163
TOTAL	2.327	1.825	12.424

5.5.2.c Usuarios Teleasistencia esencial Activos a 31 de diciembre.

CMSS	TOTAL	%
Actur	403	6,78 %
Alfocea	1	0,02 %
Arrabal	401	6,74 %
Casablanca	158	2,66 %
Casetas	40	0,67 %
Centro	482	8,10 %
Delicias 1	649	10,91 %
Delicias 2	393	6,61 %
Ensanche/Universidad	407	6,84 %
Garrapinillos	29	0,49 %
Juslibol	17	0,29 %
La Almozara	268	4,51 %
La Cartuja	15	0,25 %
La Jota	253	4,25 %
La Magdalena	181	3,04 %
Las Fuentes	480	8,07 %
Miralbueno	39	0,66 %
Montañana	29	0,49 %

Monzalbarba	10	0,17 %
Movera	13	0,22 %
Oliver	91	1,53 %
Peñaflor	6	0,10 %
San Gregorio	2	0,03 %
San José	805	13,54 %
San Pablo	191	3,21 %
Santa Isabel	55	0,92 %
S.J. Mozarrifar	14	0,24 %
Torrero	409	6,88 %
Valdefierro	103	1,73 %
Venta del Olivar	3	0,05 %
TOTAL	5.947	100%

5.5.2.d. Motivos de baja del servicio de Teleasistencia preventiva

CONCEPTO	BAJAS	%
Cambio a Dependencia	622	32%
Derivado a otra empresa/Entidad	0	0%
Fallecimiento	539	27%
Ingreso en centro residencial	481	24%
Petición del interesado	150	8%
Cambio de circunstancia que no requieren la prestación	2	0%
Superar el máximo de Baja temporal	13	1%
Traslado de domicilio	136	7%
Traslado del domicilio fuera del municipio	5	0%
Finalización del periodo de la concesión del servicio	0	0%
Incompatibilidad con otra preselección/servicio	1	0%
Resolución de expediente sancionador que causa baja	0	0%
Baja automática	9	0%
otros	16	1%
TOTAL	1.974	100%

5.5.2.e Actuaciones realizadas ante las comunicaciones recibidas

CONCEPTO	TOTAL	%
Respuesta verbal desde el Centro de atención		
Atención personal por emergencia	29.108	9%
Dar información solicitada	24.290	8%
Recoger información ofrecida	23787	8%
Atención personal por no emergencia	110.231	35%
Atención personal por avisos provocados por inactivación del sistema	83.249	27%
Subtotal	270.665	86 %
Respuesta verbal con movilización de recursos propios/ajenos al domicilio de la persona usuaria		
Movido de la unidad móvil	8.780	3%
Movilización d recursos propios de la persona usuaria; familiares/vecinos/amigos	9.824	3%
Movilización de Servilos sociales comunitarios	36	0%
Movilización Recursos sanitarios	12.692	4%
Movilización de Policía	12	0%
Movilización de Bomberos	39	0%
Movilización de C.Z	6572	2%
Movilización de técnicos de Servicio de TA	4.874	2%
Otros	3.745	1%
Subtotal	43.251	14%
Número total se actuaciones	313.916	100%

5.5.2.f Actuaciones emitidas desde el centro de atención en Teleasistencia preventiva

CONCEPTO	TOTAL	%
Por actuaciones ante llamadas reaseguramiento de la atención	31.818	7
Por actuaciones ante llamadas. Movilización de recursos.	43.016	10
Avisos de agenda	16.357	4
Llamadas de cortesía	222.271	51
Llamadas de seguimiento (agenda)	84.280	19
Llamadas confirmación de situaciones especiales	13.680	3
Llamadas a petición de la persona usuaria (agendas)	4.987	1
Otras	20.035	5
Total de llamadas emitidas	434.444	100

El volumen de 12.424 personas usuarias en activo, junto con 2.327 altas frente a 1.825 bajas, indica que el servicio continúa creciendo y consolidándose como una herramienta clave dentro de la red comunitaria. Distritos como San José, Delicias o Las Fuentes concentran un elevado número de personas usuarias.

Los motivos de baja también ofrecen una lectura social relevante: el 32% corresponde a paso a situación de dependencia, el 27% a fallecimientos y el 24% a ingresos en centros residenciales. Esto demuestra que la teleasistencia preventiva actúa muchas veces como una etapa intermedia, acompañando a la persona en su proceso de envejecimiento hasta que su situación requiere apoyos más intensivos. Es, por tanto, un recurso que prolonga la autonomía y retrasa institucionalizaciones, contribuyendo a una mejor calidad de vida.

El dato más significativo quizá sea el volumen de actividad: más de 313.000 actuaciones realizadas y 434.444 llamadas emitidas. Llama especialmente la atención que el 51% de las llamadas sean de cortesía. Este dato rompe la idea de que la teleasistencia solo actúa ante emergencias; en realidad, su función preventiva y relacional es fundamental. La escucha, el seguimiento y el contacto periódico combaten la soledad no deseada y refuerzan la sensación de seguridad.

Asimismo, la movilización de recursos sanitarios y familiares demuestra que el servicio no trabaja de forma aislada, sino coordinado con el entorno social y comunitario.

5.5.3. COMIDA A DOMICILIO

Es un servicio, que consiste en la prestación de reparto a domicilio de comida preparada dirigida a personas mayores de 65 años, con carácter preferente, que además puedan tener dificultades de movilidad, permanente o temporal, o sean personas con deterioro cognitivo, limitaciones visuales, o personas y/o unidades familiares que por causas sobrevenidas o limitaciones temporales, no pueden cubrir esta necesidad. Los menús serán adecuados a las diferentes necesidades nutricionales que se puedan contemplar.

A fecha 31 de diciembre de 2025, el servicio de comida a domicilio cuenta con un total de 733 personas usuarias activas.

En relación con la modalidad del servicio contratado, la distribución es la siguiente:

- 143 personas usuarias reciben exclusivamente el servicio de comida .
- 589 personas usuarias tienen contratado el menú completo, que incluye comida y cena.

Asimismo, el número total de domicilios atendidos asciende a 663, lo que refleja la implantación territorial y la cobertura efectiva del servicio.

Estos datos ponen de manifiesto una elevada demanda del menú completo, representando la modalidad mayoritaria dentro del conjunto de personas usuarias atendidas.

5.5.3.a Solicitudes de Comida a Domicilio

CMSS	Solicitudes Comida a Domicilio
Actur	33
Arrabal	17
Casablanca	14
Casetas	4
Centro	45
Delicias 1	60
Delicias 2	26
Ensanche/ Universidad	43
Garrapinillos	4
Juslibol	1
La Almozara	17
La Cartuja	4

La Jota	24
La Magdalena	39
Las Fuentes	21
Miralbueno	6
Montañana	1
Monzalbarba	1
Movera	2
Oliver	7
Palacio de los Morlanes	1
San José	97
San Pablo	21
Santa Isabel	7
S.J. Mozarrifar	1
Torrero	18
Valdefierro	3
TOTAL	517

5.5.3.b. Usuarios de alta a 31 de diciembre

CMSS	TOTAL	%
Actur	22	3,00 %
Arrabal	33	4,50 %
Casablanca	6	0,82 %
Casetas	5	0,68 %
Centro	54	7,37 %
Delicias 1	80	10,91 %
Delicias 2	25	3,41 %
Ensanche/ Universidad	70	9,55 %
Garrapinillos	6	0,82 %
Juslibol	2	0,27 %
La Almozara	29	3,96 %
La Cartuja	2	0,27 %
La Jota	17	2,32 %
La Magdalena	61	8,32 %
Las Fuentes	38	5,18 %

Miralbueno	4	0,55 %
Monzalbarba	2	0,27 %
Movera	3	0,41 %
Oliver	16	2,18 %
San Gregorio	1	0,14 %
San José	92	12,55 %
San Pablo	34	4,64 %
Santa Isabel	6	0,82 %
Torrero	55	7,50 %
Valdefierro	4	0,55 %
TOTAL CMSS	667	91,00 %
Piso de convalecientes. Casa de la Mujer	66	9,00 %
TOTAL USUARIOS	733	100 %

5.5.3.c. Menús prestados

CMSS	NÚMERO DE MENÚS	%
Actur	8.232	2,64 %
Arrabal	15.198	4,88 %
Casablanca	9.734	3,13 %
Casetas	3.420	1,10 %
Centro	21.131	6,79 %
Delicias 1	23.376	7,51 %
Delicias 2	25.159	8,08 %
Ensanche/ Universidad	19.288	6,20 %
Garrapinillos	3.481	1,12 %
Juslibol	730	0,23 %
La Almozara	7.409	2,38 %
La Jota	7.785	2,50 %
La Magdalena	34.329	11,03 %
Las Fuentes	17.710	5,69 %
Miralbueno	1.796	0,58 %

Montañana	368	0,12 %
Monzalbarba	1.238	0,40 %
Movera	846	0,27 %
Oliver	5.404	1,74 %
San Gregorio	730	0,23 %
San José	53.729	17,26 %
San Pablo	16.453	5,28 %
Santa Isabel	5.840	1,88 %
Torrero	26.436	8,49 %
Valdefierro	1.524	0,49 %
TOTAL	311.346	100 %

SOLICITUDES

- La demanda está muy concentrada en pocos centros.
- Los 5 CMSS con mayor volumen acumulan el 56,75 % del total.

Centros con mayor presión de demanda

CMSS	Personas	%
San José	42	16,22 %
Actur	40	15,44 %
Delicias 1	28	10,81 %
La Almozara	20	7,72 %
Centro	17	6,56 %

San José y Actur concentran casi un tercio de toda la lista (31,66 %).

Centros con demanda media (entre 5 % y 6 %)

- La Jota (5,41 %)
- San Pablo (5,41 %)
- Las Fuentes (5,02 %)