

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS MEMORIA 2018

ÁREA DE PRESIDENCIA Y DERECHOS SOCIALES



INDICE

| | | |
|----------|--|----|
| 1 | Los recursos | 5 |
| 1.1 | Los equipamientos..... | 6 |
| 1.1.1 | Centros Municipales de Servicios Sociales..... | 6 |
| 1.1.2 | Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas..... | 6 |
| 1.1.3 | Educación de Calle..... | 7 |
| 1.1.4 | Centros Municipales de Convivencia de Personas Mayores..... | 7 |
| 1.2 | Los recursos humanos..... | 7 |
| 1.2.1 | Personal municipal..... | 7 |
| 1.2.2 | Recursos humanos vinculados a contrataciones municipales..... | 8 |
| 1.3 | El presupuesto..... | 8 |
| 2 | Primera atención | 9 |
| 2.1 | Servicio de información y orientación Centros Municipales de Servicios Sociales..... | 10 |
| 2.1.1 | Unidades familiares atendidas..... | 10 |
| 2.1.2 | Intervenciones..... | 11 |
| 2.1.3 | Sistema de cita previa..... | 13 |
| 2.2 | Ayudas de urgencia..... | 14 |
| 2.2.1 | Ayudas de urgencia por conceptos..... | 15 |
| 2.2.2 | Volumen de atención por Centro Municipal De Servicios Sociales..... | 16 |
| 2.2.3 | Gestión por Centro Municipal de Servicios Sociales..... | 17 |
| 3 | Prevención e Inclusión social | 19 |
| 3.1 | Ayudas orientadas a la integración social..... | 20 |
| 3.1.1 | Ingreso Aragonés de Inserción..... | 20 |
| 3.1.2 | Ayudas de Integración Familiar..... | 26 |
| 3.1.3 | Ayudas al acceso al transporte público de diferentes colectivos..... | 27 |
| 3.1.4 | Zaragoza Incluye..... | 28 |
| 3.2 | Programa de Apoyo Educativo a la Familia..... | 29 |
| 3.2.1 | Intervención Familiar..... | 29 |
| 3.2.2 | Intervención grupal y comunitaria..... | 30 |
| 3.3 | Programas de planes integrales..... | 34 |
| 3.3.1 | Plan Integral del Casco Histórico..... | 34 |
| 3.3.2 | Plan Integral del Barrio Oliver..... | 35 |
| 4 | Prevención en materia de Infancia | 37 |
| 4.1 | Promoción de los derechos de la infancia..... | 38 |
| 4.1.1 | Tiempo libre..... | 38 |
| 4.2 | Prevención de situaciones de riesgo o conflicto social..... | 48 |
| 4.2.1 | Detección y estudio de situaciones de riesgo y maltrato infantil..... | 48 |
| 4.2.2 | Absentismo escolar..... | 52 |
| 4.2.3 | Educación de calle..... | 55 |
| 4.3 | Apoyo a la familia..... | 57 |
| 4.3.1 | Zaragalla..... | 57 |
| 5 | Autonomía y Cuidados | 59 |

| | | |
|---------------|---|----|
| 5.1 | Prestaciones comunitarias de atención a la dependencia..... | 60 |
| 5.1.1 | Elaboración de planes individualizados de atención..... | 60 |
| 5.1.2 | Prestaciones sociales domiciliarias. Servicio de Ayuda a Domicilio..... | 62 |
| 5.1.3 | Prestaciones sociales domiciliarias. Servicio de Teleasistencia..... | 68 |
| 5.1.4 | Servicio de comida a domicilio..... | 71 |
| 5.2 | Oficina Técnica del Mayor..... | 74 |
| 5.2.1 | Zaragoza, ciudad amigable con las personas mayores..... | 74 |
| 5.2.2. | La red de centros municipales de convivencia..... | 74 |
| 5.2.3 | Los socios y socias de los centros de convivencia..... | 75 |
| 5.2.4 | Servicios y actividades de la red de centros..... | 76 |
| 5.2.5 | Actividades de centro abierto..... | 77 |
| 5.2.6 | Talleres de envejecimiento activo y talleres de la experiencia..... | 77 |
| 5.2.7 | Proyectos de envejecimiento activo..... | 78 |

1. LOS RECURSOS

La memoria del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ofrece una visión de la actividad desarrollada en 2018. 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 valoraciones para el Ingreso Aragonés de Inserción, prestaciones de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, y actuaciones de prevención e inclusión adecuadas a la problemática social de cada persona o unidad de convivencia.

El Plan de Mejora de los Centros de Servicios Sociales a tenido una especial incidencia en la mejora de las condiciones para la atención en la red de Centros Municipales de Servicios Sociales.

Es preciso destacar la apertura del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias 2 Alfredo Pérez Palacios que ha permitido desdoblarse la atención a las personas que habitan en el Distrito de Delicias y el traslado del Centro Municipal de Servicios Sociales de Centro a las dependencias municipales de la C/ Casa Jiménez donde se dispone de más espacio para las personas que trabajan en el mismo y unas mejores condiciones para la atención.

Así mismo se ha intervenido en los centros de La Magdalena, Actur, San Pablo, La Jota, Santa Isabel, San José, y en Montañana, Peñaflor y Casetas. También el Centro Municipal de Servicios Sociales de Arrabal se ha visto beneficiado por las obras de climatización en el Centro Tío Jorge.

Los centros existentes se organizan de acuerdo a la población de los diferentes distritos y barrios de la ciudad. En 2018 han sido 27 los centros donde se ha atendido a la población, 16 centros que realizan la atención al público de forma diaria a través del sistema de cita previa y 11 centros que atienden en días alternos en horario fijo y 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 43 centros ubicados en 27 distritos y barrios de la ciudad que mantienen un calendario de atención diario, salvo los incluidos en Ludoteca Ambulante. De ellos hay 28 que desarrollan programas dirigidos a niños y niñas de 6 a 14 años y 15 que atienden a la población de 3 a 6 años.

1.1.3 EDUCACIÓN DE CALLE.

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

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

1.1.4 CENTROS MUNICIPALES DE CONVIVENCIA DE PERSONAS MAYORES

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

En este momento se encuentran en funcionamiento 31 centros de convivencia abiertos en 25 barrios o distritos. De estos, 19 abren todos los días en jornada continua de mañana y tarde, dos en jornada partida y 10 en horario de tarde.

1.2. LOS RECURSOS HUMANOS

Los servicios sociales y la Acción Social 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 un total de 299 trabajadores.

A lo largo de 2018 en Servicios Sociales Comunitarios ha habido 26 incorporaciones de vacantes, 2 ceses, 11 jubilaciones y 6 traslados a otros Servicios. Por perfiles profesionales hemos tenido:

- Operarios. En 2018 hubo 5 incorporaciones y 3 traslados a otros servicios
- Oficial Mantenimiento: En 2018 hubo 1 incorporación.
- Técnicos Auxiliares Socioculturales: en 2018 hubo 3 incorporación y 1 cese.
- Trabajadores Sociales: En 2018 hubo 10 incorporaciones, 6 jubilaciones y 1 traslado.
- Técnicos Medios Educadores: En 2018 hubo 6 incorporaciones y 1 traslado a otro Servicio.
- Técnico Administración General: En 2018 hubo 1 incorporación y 1 cese.

En cuanto a las contrataciones por acumulo de tareas, en 2018 en Servicios Sociales Comunitarios ha habido 3 personas durante 12 meses. Por perfiles profesionales se han tenido:

- Operarios: En 2018 hubo 2 acumulos de 3 meses.
- Auxiliar administrativos: En 2018 hubo 1 acumulo de 6 meses.

En cuanto a las situaciones de incapacidad laboral transitoria 2018 de 19 personas que han estado en esa situación más de tres meses más de 3 meses; siendo sustituidas un total de 12

personas, más 4 excedencias.

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 diversos contratos de servicios , en los que existen diversos profesionales cuya aportación suma en los resultados finales alcanzados.

En el siguiente cuadro se recoge de forma esquemática el número de personas contratadas por empresas adjudicatarias de contratos de gestión o de prestación de servicios

| Contrato | Personal |
|---|-----------------|
| Contratos Centros de Tiempo Libre | 127 |
| Contratos Programa de Educación de Calle | 18 |
| P.S.D. 3 lotes: Domusvi, S.A. y Clece, S.A. | 841 |
| Servicio de Teleasistencia | 64 |
| Limpieza y atención bar Centros Convivencia Mayor | 91 |
| Talleres Centros Convivencia Mayor | 40 |
| TOTAL | 1.181 |

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 Presidencia y Derechos Sociales, los Servicios Sociales Comunitarios gestionan más de 39 millones de euros, destacando aplicaciones presupuestarias como la dirigida a la cobertura de las ayudas de urgente necesidad con 9.380.00.- €; la destinada a las prestaciones sociales domiciliarias con 17.975.000.- €, que incluye el Servicio de Ayuda a Domicilio y el Servicio de Teleasistencia; la partida que engloba la financiación de los programas de infancia con 5.200.000.- €; o la de 1.673.000.- € con que cuenta la Oficina del Mayor para todos los programas que gestiona.

Además, por el especial vínculo de los centros municipales de servicios sociales con los territorios donde hay implantados planes integrales y la colaboración en su gestión hay dos convenios de colaboración con entidades a destacar. 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 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 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.

A continuación se incluye la siguiente información:

- Registrados: El número total, de expedientes registrados en la red de centros y como se distribuyen entre los centros.
- Activos: Son aquellos que han recibido una intervención o mantienen una intervención abierta.
- Nuevos: Los expedientes abiertos a lo largo del año.

| C.M.S.S. | Registrados | % | Activos | | Nuevos | % |
|-------------|-------------|------|---------|------|--------|------|
| Actur | 6.237 | 4,98 | 3.920 | 4,39 | 275 | 3,86 |
| Arrabal | 7.643 | 6,10 | 5.177 | 5,80 | 370 | 5,19 |
| Centro | 6.287 | 5,02 | 3.550 | 3,98 | 500 | 7,01 |
| Delicias 1 | 11.823 | 9,44 | 8.472 | 9,49 | 699 | 9,80 |
| Delicias 2 | 10.908 | 8,71 | 7.748 | 8,68 | 601 | 8,43 |
| Universidad | 8.127 | 6,49 | 5.243 | 5,87 | 510 | 7,15 |
| Casablanca | 3.849 | 3,07 | 3.740 | 4,19 | 269 | 3,77 |
| La Almozara | 5.282 | 4,22 | 3.183 | 3,57 | 233 | 3,27 |
| La Jota | 5.288 | 4,22 | 3.449 | 3,86 | 356 | 4,99 |

| | | | | | | |
|-----------------|----------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|
| Santa Isabel | 1.465 | 1,17 | 1.410 | 1,58 | 108 | 1,51 |
| Torrero | 8.365 | 6,68 | 7.276 | 8,15 | 424 | 5,95 |
| Las Fuentes | 8.569 | 6,84 | 7.524 | 8,43 | 587 | 8,23 |
| San Jose | 13.475 | 10,75 | 9.687 | 10,85 | 717 | 10,06 |
| Oliver | 4.160 | 3,32 | 2.838 | 3,18 | 200 | 2,81 |
| Valdefierro | 2.052 | 1,64 | 1.504 | 1,68 | 97 | 1,36 |
| Miralbueno | 891 | 0,71 | 828 | 0,93 | 60 | 0,84 |
| La Magdalena | 5.846 | 4,67 | 3.632 | 4,07 | 326 | 4,57 |
| San Pablo | 8.682 | 6,93 | 5.716 | 6,40 | 384 | 5,39 |
| Barrios Rurales | 6.346 | 5,06 | 4.382 | 4,91 | 414 | 5,81 |
| Ciudad | 125.295 | | 89.279 | | 7.130 | |

| C.M.S.S. Rurales | Registrados | % | Activos | % | Nuevos | % |
|--------------------------|--------------------|-------------|----------------|-------------|---------------|-------------|
| Alfocea | 38 | 0,03 | 24 | 0,03 | 1 | 0,01 |
| Casetas | 1.803 | 1,44 | 1.490 | 1,67 | 114 | 1,60 |
| Garrapinillos | 1.446 | 1,15 | 1.327 | 1,49 | 83 | 1,16 |
| Juslibol | 462 | 0,37 | 119 | 0,13 | 28 | 0,39 |
| La Cartuja | 290 | 0,23 | 153 | 0,17 | 22 | 0,31 |
| Montañana | 517 | 0,41 | 250 | 0,28 | 47 | 0,66 |
| Monzalbarba | 579 | 0,46 | 412 | 0,46 | 33 | 0,46 |
| Movera | 398 | 0,32 | 189 | 0,21 | 34 | 0,48 |
| Peñaflor | 225 | 0,18 | 105 | 0,12 | 13 | 0,18 |
| San Juan | 261 | 0,21 | 131 | 0,15 | 17 | 0,24 |
| San Gregorio | 141 | 0,11 | 44 | 0,05 | 12 | 0,17 |
| Torrecilla. de Valmadrid | 4 | 0,00 | 4 | 0,00 | 1 | 0,01 |
| Venta del Olivar | 143 | 0,11 | 98 | 0,11 | 6 | 0,08 |
| Villarrapa | 39 | 0,03 | 36 | 0,04 | 3 | 0,04 |
| Total | 6.346 | 5,06 | 4.382 | 4,91 | 414 | 5,81 |

2.1.2 INTERVENCIONES

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

En la tabla que se expone a continuación se exponen los siguientes contenidos:

- Intervenciones: Se incluye el total de intervenciones abiertas o actualizadas a lo largo del pasado año.
- Expedientes: son las unidades familiares que han recibido las intervenciones

durante el año.

- Miembros: son las personas que componen las unidades familiares referidas

| C.M.S.S. | Intervenciones | % | Expedientes | % | Miembros |
|-----------------|-----------------------|----------|--------------------|----------|-----------------|
| Actur | 2.041 | 2,73 | 915 | 3,42 | 1.778 |
| Arrabal | 4.453 | 5,96 | 1.495 | 5,58 | 3.439 |
| Centro | 3.225 | 4,31 | 1.597 | 5,96 | 1.198 |
| Delicias | 8.786 | 11,75 | 4.051 | 15,12 | 5.127 |
| Delicias 2 | 4.793 | 6,41 | 1.938 | 7,23 | 2.980 |
| Universidad | 2.048 | 2,74 | 1.032 | 3,85 | 644 |
| Casablanca | 3.614 | 4,83 | 945 | 3,53 | 1.645 |
| La Almozara | 5.574 | 7,46 | 1.447 | 5,4 | 4.166 |
| La Jota | 2.256 | 3,02 | 913 | 3,41 | 1.147 |
| Santa Isabel | 760 | 1,02 | 275 | 1,03 | 333 |
| Torrero | 3.815 | 5,1 | 1.457 | 5,44 | 2.755 |
| Las Fuentes | 4.887 | 6,54 | 1.912 | 7,14 | 3.697 |
| San Jose | 7.355 | 9,84 | 2.665 | 9,95 | 5.034 |
| Oliver | 5.212 | 6,97 | 1.184 | 4,42 | 5.200 |
| Valdefierro | 1.333 | 1,78 | 379 | 1,41 | 1.465 |
| Miralbueno | 425 | 0,57 | 163 | 0,61 | 480 |
| La Magdalena | 5.501 | 7,36 | 1.429 | 5,33 | 3.593 |
| San Pablo | 5.856 | 7,83 | 2.004 | 7,48 | 4.548 |
| Barrios Rurales | 2.824 | 3,78 | 990 | 3,7 | 1.834 |
| Ciudad | 74.758 | | 26.791 | 0 | 51.063 |

| C.M.S.S. Rurales | Intervenciones | % | Expedientes | % | Miembros |
|-------------------------|-----------------------|----------|--------------------|----------|-----------------|
| Alfocea | 4 | 0,01 | 3 | 0,01 | 10 |
| Casetas | 1.006 | 1,35 | 302 | 1,13 | 818 |
| Garrapinillos | 387 | 0,52 | 154 | 0,57 | 265 |
| Juslibol | 195 | 0,26 | 82 | 0,31 | 147 |
| La Cartuja | 155 | 0,21 | 65 | 0,24 | 34 |
| Montañana | 400 | 0,54 | 112 | 0,42 | 200 |
| Monzalbarba | 187 | 0,25 | 87 | 0,32 | 66 |
| Movera | 147 | 0,2 | 62 | 0,23 | 91 |
| Peñaflor | 156 | 0,21 | 49 | 0,18 | 89 |
| San Juan | 77 | 0,1 | 31 | 0,12 | 49 |
| San Gregorio | 50 | 0,07 | 21 | 0,08 | 22 |

| | | | | | |
|-------------------------|-------|------|-----|------|-------|
| Torrecilla de Valmadrid | 4 | 0,01 | 2 | 0,01 | 2 |
| Venta del Olivar | 48 | 0,06 | 16 | 0,06 | 39 |
| Villarrapa | 8 | 0,01 | 4 | 0,01 | 2 |
| Total | 2.824 | 3,78 | 990 | 3,7 | 1.834 |

2.1.3 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 personas y familias atendidas de acuerdo a las visitas realizadas a los diferentes centros.

A continuación se expone el resultado de la actividad a lo largo del pasado año, considerando los siguientes contenidos

- Citas: El total de las citas realizadas por centro.
- Usuario: El total de las citas llevadas a cabo a petición de las personas o unidades familiares atendidas.
- Seguimiento: Las concertadas por el equipo del centro para tareas vinculadas a las intervenciones en curso.
- Primeras: Las correspondientes a las personas que acuden por primera vez a lo

| C.M.S.S. | Citas | % | Usuario | % | Seguimiento | % | Primeras | % |
|--------------|--------|-------|---------|-------|-------------|-------|----------|-------|
| Actur | 9.920 | 4,77 | 5.840 | 5,63 | 3296 | 3,67 | 784 | 5,41 |
| Arrabal | 12.814 | 6,16 | 6.806 | 6,57 | 4749 | 5,29 | 1.259 | 8,68 |
| Centro | 5.354 | 2,58 | 2.813 | 2,71 | 2030 | 2,26 | 511 | 3,52 |
| Delicias 1 | 29.007 | 13,96 | 11.119 | 10,73 | 15404 | 17,17 | 2.484 | 17,13 |
| Delicias 2 | 16.186 | 7,79 | 11.635 | 11,23 | 2657 | 2,96 | 1.894 | 13,06 |
| Universidad | 7.594 | 3,65 | 4.356 | 4,20 | 2502 | 2,79 | 736 | 5,08 |
| Casablanca | 6.641 | 3,20 | 3.647 | 3,52 | 2613 | 2,91 | 381 | 2,63 |
| La Almozara | 16.184 | 7,79 | 7.407 | 7,15 | 8230 | 9,17 | 547 | 3,77 |
| La Jota | 5.627 | 2,71 | 4.387 | 4,23 | 752 | 0,84 | 488 | 3,37 |
| Santa Isabel | 2.151 | 1,03 | 1.789 | 1,73 | 188 | 0,21 | 174 | 1,20 |
| Torrero | 14.527 | 6,99 | 7.396 | 7,14 | 6337 | 7,06 | 794 | 5,48 |
| Las Fuentes | 14.538 | 6,99 | 6.320 | 6,10 | 7495 | 8,35 | 723 | 4,99 |
| San Jose | 16.740 | 8,05 | 6.774 | 6,54 | 8186 | 9,13 | 1.780 | 12,28 |
| Oliver | 11.617 | 5,59 | 5.393 | 5,20 | 5969 | 6,65 | 255 | 1,76 |
| Valdefierro | 2.636 | 1,27 | 1.171 | 1,13 | 1320 | 1,47 | 145 | 1,00 |
| Miralbueno | 1.051 | 0,51 | 425 | 0,41 | 576 | 0,64 | 50 | 0,34 |
| La Magdalena | 11.642 | 5,60 | 4.503 | 4,34 | 6638 | 7,40 | 501 | 3,46 |

| | | | | | | | | |
|-----------------|----------------|------|----------------|------|---------------|------|---------------|------|
| San Pablo | 15.476 | 7,45 | 8.321 | 8,03 | 6539 | 7,29 | 616 | 4,25 |
| Barrios Rurales | 8.150 | 3,92 | 3.547 | 3,42 | 4226 | 4,71 | 377 | 2,60 |
| Ciudad | 207.855 | | 103.649 | | 89.707 | | 14.499 | |

| C.M.S.S. Rurales | Citas | % | Usuario | % | Seguimiento | % | Nuevas | % |
|-------------------------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------------|-------------|---------------|-------------|
| Alfocea | 6 | 0,00 | 6 | 0,01 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Casetas | 3.798 | 1,83 | 1.286 | 1,24 | 2380 | 2,65 | 132 | 0,91 |
| Garrapinillos | 1.251 | 0,60 | 520 | 0,50 | 678 | 0,76 | 53 | 0,37 |
| Juslibol | 303 | 0,15 | 182 | 0,18 | 106 | 0,12 | 15 | 0,10 |
| La Cartuja | 222 | 0,11 | 138 | 0,13 | 65 | 0,07 | 19 | 0,13 |
| Montañana | 729 | 0,35 | 481 | 0,46 | 209 | 0,23 | 39 | 0,27 |
| Monzalbarba | 650 | 0,31 | 242 | 0,23 | 379 | 0,42 | 29 | 0,20 |
| Movera | 379 | 0,18 | 183 | 0,18 | 160 | 0,18 | 36 | 0,25 |
| Peñaflor | 301 | 0,14 | 212 | 0,20 | 70 | 0,08 | 19 | 0,13 |
| San Juan | 155 | 0,07 | 100 | 0,10 | 37 | 0,04 | 18 | 0,12 |
| San Gregorio | 196 | 0,09 | 140 | 0,14 | 47 | 0,05 | 9 | 0,06 |
| T. de Valmadrid | 4 | 0,00 | 4 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Venta del Olivar | 108 | 0,05 | 41 | 0,04 | 63 | 0,07 | 4 | 0,03 |
| Villarrapa | 48 | 0,02 | 12 | 0,01 | 32 | 0,04 | 4 | 0,03 |
| Total | 8.150 | 3,92 | 3.547 | 3,42 | 4.226 | 4,71 | 377 | 2,60 |

2.2. AYUDAS DE URGENCIA

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

2.2.1 AYUDAS DE URGENCIA POR CONCEPTOS.

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

- La imposibilidad de continuar en el uso y disfrute de la vivienda habitual y de manera particular para afrontar los gastos que permitan conservar el derecho al uso de la misma, como pago de alquileres; pago de préstamos, 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: Nº de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada concepto.
- Concedidas: Nº 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 | 20.430 | 19215 | 94,05 | 4.413.865 | 229,71 | 1031 | 5,05 | 184 | 0,90 |
| Alquiler vivienda | 5561 | 5047 | 90,76 | 2.288.841 | 453,51 | 262 | 4,71 | 252 | 4,53 |
| Arreglos hogar | 58 | 47 | 81,03 | 20.535 | 436,91 | 0 | 0,00 | 11 | 18,97 |
| Campamento | 14 | 14 | 100,00 | 3.338 | 238,43 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Canguero/ A. hogar | 1 | 1 | 100,00 | 112 | 112,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Comedor infantil | 1304 | 1188 | 91,10 | 440.043 | 370,41 | 37 | 2,84 | 79 | 6,06 |
| Desahucio | 6 | 5 | 83,33 | 1.237 | 247,40 | 0 | 0,00 | 1 | 16,67 |
| Electricidad | 3040 | 2829 | 93,06 | 385.208 | 136,16 | 122 | 4,01 | 89 | 2,93 |
| Electrodoméstico | 1047 | 943 | 90,07 | 289.903 | 307,43 | 52 | 4,97 | 52 | 4,97 |
| Eq. hogar | 518 | 459 | 88,61 | 108.610 | 236,62 | 29 | 5,60 | 30 | 5,79 |
| Aloj Desalojo | 64 | 62 | 96,88 | 23.309 | 375,95 | 0 | 0,00 | 2 | 3,13 |
| Aloj. malos tratos | 3 | 2 | 66,67 | 1.900 | 950,00 | 0 | 0,00 | 1 | 33,33 |
| Alojamiento | 21 | 20 | 95,24 | 11.087 | 554,35 | 0 | 0,00 | 1 | 4,76 |
| Gas | 716 | 671 | 93,72 | 111.039 | 165,48 | 23 | 3,21 | 22 | 3,07 |
| Gast. comunidad | 201 | 172 | 85,57 | 62.953 | 366,01 | 8 | 3,98 | 21 | 10,45 |
| Guardería | 69 | 63 | 91,30 | 25.033 | 397,35 | 1 | 1,45 | 5 | 7,25 |

| | | | | | | | | | |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|------------------|---------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| Hipoteca | 326 | 303 | 92,94 | 124.198 | 409,89 | 16 | 4,91 | 7 | 2,15 |
| Limpieza | 14 | 14 | 100,00 | 4.632 | 330,86 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Material escolar | 1123 | 1038 | 92,43 | 188.092 | 181,21 | 31 | 2,76 | 54 | 4,81 |
| Mobiliario básico | 972 | 888 | 91,36 | 201.473 | 226,88 | 43 | 4,42 | 41 | 4,22 |
| Salud audífonos | 55 | 50 | 90,91 | 56.750 | 1135,00 | 1 | 1,82 | 4 | 7,27 |
| Salud bucodental | 954 | 850 | 89,10 | 580.368 | 682,79 | 46 | 4,82 | 58 | 6,08 |
| Salud Inespecífico | 26 | 24 | 92,31 | 7.631 | 317,96 | 0 | 0,00 | 2 | 7,69 |
| Salud ortopedia | 24 | 23 | 95,83 | 3.269 | 142,13 | 1 | 4,17 | 0 | 0,00 |
| Salud óptica | 883 | 824 | 93,32 | 133.209 | 161,66 | 16 | 1,81 | 43 | 4,87 |
| Traslado muebles | 9 | 7 | 77,78 | 4.784 | 683,43 | 0 | 0,00 | 2 | 22,22 |
| Vestido | 46 | 42 | 91,30 | 6.546 | 155,86 | 3 | 6,52 | 1 | 2,17 |
| Otros | 175 | 157 | 89,71 | 49.907 | 317,88 | 3 | 1,71 | 15 | 8,57 |
| TOTAL | 37660 | 34958 | 92,83 | 9.547.872 | 273,12 | 1725 | 4,58 | 977 | 2,59 |

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

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

| CMSS | Solicitudes registradas | % |
|-----------------|-------------------------|-------|
| Actur | 962 | 2,55 |
| Arrabal | 2.015 | 5,35 |
| Centro | 1.318 | 3,50 |
| Delicias 1 | 3.161 | 8,39 |
| Delicias 2 | 3.049 | 8,10 |
| Universidad | 898 | 2,38 |
| Casablanca | 1.218 | 3,23 |
| la Almozara | 1.689 | 4,48 |
| La Jota | 1.401 | 3,72 |
| Santa Isabel | 455 | 1,21 |
| Torrero | 2.085 | 5,54 |
| Las Fuentes | 2.432 | 6,46 |
| San Jose | 4.005 | 10,63 |
| Oliver | 3.623 | 9,62 |
| Valdefierro | 799 | 2,12 |
| Miralbueno | 243 | 0,65 |
| La Magdalena | 3.581 | 9,51 |
| San Pablo | 3.097 | 8,22 |
| Barrios Rurales | 1.629 | 4,33 |
| Ciudad | 37.660 | |

| CMSS Barrios rurales | Solicitudes registradas | % |
|-------------------------|-------------------------|------|
| Alfocea | 1 | 0,00 |
| Casetas | 655 | 1,74 |
| Garrapinillos | 212 | 0,56 |
| Juslibol | 100 | 0,27 |
| La Cartuja | 41 | 0,11 |
| Montañana | 294 | 0,78 |
| Monzalbarba | 82 | 0,22 |
| Movera | 57 | 0,15 |
| Peñaflor | 101 | 0,27 |
| San Juan de Mozarrifar | 32 | 0,08 |
| San Gregorio | 23 | 0,06 |
| Torrecilla de Valmadrid | 0 | 0,00 |
| Venta del Olivar | 25 | 0,07 |
| Villarrapa | 6 | 0,02 |
| Total | 1.629 | 4,33 |

2.2.3. GESTIÓN POR CENTRO MUNIICIPAL 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° de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada CMSS.
- Concedidas: N° 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 | 962 | 898 | 93,35 | 224.893 | 250,44 | 41 | 4,26 | 23 | 2,39 |
| Arrabal | 2.015 | 1.838 | 91,22 | 479.616 | 260,94 | 91 | 4,52 | 86 | 4,27 |
| Centro | 1.318 | 1.224 | 92,87 | 328.404 | 268,30 | 35 | 2,66 | 59 | 4,48 |
| Delicias 1 | 3.161 | 2.959 | 93,61 | 819.237 | 276,86 | 151 | 4,78 | 51 | 1,61 |
| Delicias 2 | 3.049 | 2.855 | 93,64 | 811.541 | 284,25 | 108 | 3,54 | 86 | 2,82 |
| Universidad | 898 | 823 | 91,65 | 249.388 | 303,02 | 29 | 3,23 | 46 | 5,12 |
| Casablanca | 1.218 | 1.151 | 94,50 | 345.130 | 299,85 | 18 | 1,48 | 49 | 4,02 |
| la Almozara | 1.689 | 1.666 | 98,64 | 502.335 | 301,52 | 11 | 0,65 | 12 | 0,71 |
| La Jota | 1.401 | 1.292 | 92,22 | 372.991 | 288,69 | 65 | 4,64 | 44 | 3,14 |
| Santa Isabel | 455 | 421 | 92,53 | 121.089 | 287,62 | 26 | 5,71 | 8 | 1,76 |
| Torrero | 2.085 | 1.989 | 95,40 | 530.077 | 266,50 | 60 | 2,88 | 36 | 1,73 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------|--------|--------|-------|-----------|--------|-------|-------|-----|------|
| Las Fuentes | 2.432 | 2.062 | 84,79 | 564.207 | 273,62 | 307 | 12,62 | 63 | 2,59 |
| San Jose | 4.005 | 3.643 | 90,96 | 1.030.386 | 282,84 | 245 | 6,12 | 117 | 2,92 |
| Oliver | 3.623 | 3.183 | 87,86 | 866.511 | 272,23 | 361 | 9,96 | 79 | 2,18 |
| Valdefierro | 799 | 683 | 85,48 | 173.023 | 253,33 | 84 | 10,51 | 32 | 4,01 |
| Miralbueno | 243 | 217 | 89,30 | 63.037 | 290,49 | 10 | 4,12 | 16 | 6,58 |
| La Magdalena | 3.581 | 3.516 | 98,18 | 912.991 | 259,67 | 21 | 0,59 | 44 | 1,23 |
| San Pablo | 3.097 | 2.964 | 95,71 | 745.603 | 251,55 | 45 | 1,45 | 88 | 2,84 |
| Barrios Rurales | 1.629 | 1.574 | 96,62 | 407.411 | 258,84 | 17 | 1,04 | 38 | 2,33 |
| Ciudad | 37.660 | 34.958 | 92,83 | 9.547.870 | 273,12 | 1.725 | 4,58 | 977 | 2,59 |

| CMSS Barrios Rurales | Tramitadas | Concedidas | % | € | Media | Denegadas | % | No resueltas | % |
|-------------------------|------------|------------|--------|---------|--------|-----------|------|--------------|------|
| Alfocea | 1 | 1 | 100,00 | 450 | 450,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Casetas | 655 | 632 | 96,49 | 163.783 | 259,15 | 4 | 0,61 | 19 | 2,90 |
| Garrapinillos | 212 | 206 | 97,17 | 51.982 | 252,34 | 0 | 0,00 | 6 | 2,83 |
| Juslibol | 100 | 94 | 94,00 | 24.840 | 264,26 | 3 | 3,00 | 3 | 3,00 |
| La Cartuja | 41 | 40 | 97,56 | 8.494 | 212,35 | 1 | 2,44 | 0 | 0,00 |
| Montañana | 294 | 286 | 97,28 | 75.199 | 262,93 | 3 | 1,02 | 5 | 1,70 |
| Monzalbarba | 82 | 81 | 98,78 | 21.016 | 259,46 | 0 | 0,00 | 1 | 1,22 |
| Movera | 57 | 53 | 92,98 | 14.775 | 278,77 | 4 | 7,02 | 0 | 0,00 |
| Peñaflor | 101 | 99 | 98,02 | 23.809 | 240,49 | 1 | 0,99 | 1 | 0,99 |
| San Juan | 32 | 31 | 96,88 | 7.511 | 242,29 | 0 | 0,00 | 1 | 3,13 |
| San Gregorio | 23 | 21 | 91,30 | 7.117 | 338,90 | 1 | 4,35 | 1 | 4,35 |
| Torrecilla de Valmadrid | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Venta del Olivar | 25 | 24 | 96,00 | 6.635 | 276,46 | 0 | 0,00 | 1 | 4,00 |
| Villarrapa | 6 | 6 | 100,00 | 1.800 | 300,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Total | 1.629 | 1.574 | 96,62 | 407.411 | 258,84 | 17 | 1,04 | 38 | 2,33 |

3. PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

La acción de inclusión social, entendida en sentido amplio, comprende un conjunto de prestaciones y servicios gestionados en los centros adscritos a los servicios sociales municipales. En el contexto actual, estos recursos tienen como gran objetivo prevenir que la precarización económica y el debilitamiento de los sistemas de protección social tengan como consecuencia la exclusión social de una parte importante de los ciudadanos.

Los servicios sociales, a través de diferentes programas, diseñados específicamente para problemáticas concretas, intentar dar una respuesta a diferentes aspectos (recursos económicos, información, habilidades sociales, apoyo social y familiar, apoyo mutuo y comunitario,....) que intervienen en la inclusión social de las personas, las familias y los grupos.

Teniendo en cuenta que todos estos programas tienen un mismo objetivo común se presentan agrupados de manera que se aprecie la diversidad de respuestas ofrecidas a las necesidades apreciadas y el esfuerzo realizado por los servicios sociales municipales en este ámbito.

3.1. AYUDAS 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 dirigidas a procurar el apoyo económico básico en el desarrollo de un proceso de inclusión social, en el caso de precisarlo, o para prevenir deterioros en su situación que propicien procesos de exclusión social.

3.1.1 INGRESO ARAGONÉS DE INSERCIÓN

Programa orientado a la normalización e integración de las personas que se encuentran en estado de necesidad, así como a la integración social de quienes padezcan situación de marginación. Comprende prestaciones económicas destinadas a garantizar los recursos mínimos de subsistencia y actuaciones dirigidas a lograr la plena integración social y laboral de sus beneficiarios.

El programa comprende:

- - Prestaciones económicas destinadas a garantizar los recursos mínimos de subsistencia.
- - Actuaciones dirigidas a lograr la plena integración social y laboral de sus beneficiarios.

Durante 2018 el programa ha continuado en los términos en los que se venía desarrollando desde los Servicios Sociales Municipales: recepción de solicitudes, tramitación de los expedientes al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución y seguimiento de los I.A.I concedidos.

Para exponer la actividad de los servicios sociales municipales respecto a este programa se ha optado por exponer de forma separada diferentes aspectos que se suceden secuencialmente en el proceso de gestión de este programa.

Las diferentes fases se desarrollan de forma independiente por considerarse contenidos y evitar la confusión que puede suponer que la agregación de los datos referidos a las propuestas y a las resoluciones no cuadren con las solicitudes por que pueden corresponder a años de tramitación diferentes debido a los plazos de tramitación entre la solicitud y la propuesta y entre la propuesta y la resolución.

a) Solicitudes.

Este apartado refleja el primer paso, la solicitud, separando las que son presentadas por primera vez de las renovaciones a realizar en el periodo.

| C.M.S.S. | Nueva | Renovación | Total | % |
|-------------|-------|------------|-------|-------|
| Actur | 76 | 149 | 225 | 3,28 |
| Arrabal | 135 | 258 | 393 | 5,74 |
| Centro | 70 | 106 | 176 | 2,57 |
| Delicias 1 | 262 | 476 | 738 | 10,77 |
| Delicias 2 | 264 | 439 | 703 | 10,26 |
| Universidad | 66 | 70 | 136 | 1,98 |
| Casablanca | 72 | 79 | 151 | 2,20 |
| La Almozara | 79 | 224 | 303 | 4,42 |

| | | | | |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|-------|
| La Jota | 79 | 124 | 203 | 2,96 |
| Santa Isabel | 21 | 31 | 52 | 0,76 |
| Torrero | 160 | 233 | 393 | 5,74 |
| Las Fuentes | 214 | 284 | 498 | 7,27 |
| San Jose | 251 | 417 | 668 | 9,75 |
| Oliver | 144 | 342 | 486 | 7,09 |
| Valdefierro | 46 | 67 | 113 | 1,65 |
| Miralbueno | 23 | 13 | 36 | 0,53 |
| La Magdalena | 200 | 319 | 519 | 7,57 |
| San Pablo | 244 | 535 | 779 | 11,37 |
| Barrios Rurales | 799 | 683 | 280 | 4,09 |
| Ciudad | 3.205 | 4.849 | 6.852 | |

| C.M.S.S. B. Rurales | Nueva | Renovación | Total | % |
|----------------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------|
| Alfocea | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Casetas | 45 | 61 | 106 | 1,54 |
| Garrapinillos | 25 | 22 | 47 | 0,68 |
| Juslibol | 4 | 13 | 17 | 0,25 |
| La Cartuja | 5 | 2 | 7 | 0,10 |
| Montañana | 12 | 17 | 29 | 0,42 |
| Monzalbarba | 11 | 17 | 28 | 0,41 |
| Movera | 7 | 6 | 13 | 0,18 |
| Peñaflor | 4 | 12 | 16 | 0,22 |
| San Juan de Mozarrifar | 1 | 5 | 6 | 0,08 |
| San Gregorio | 0 | 3 | 3 | 0,09 |
| Torrecilla de Valmadrid | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Venta del Olivar | 5 | 3 | 8 | 0,12 |
| Villarrapa | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Total | 119 | 161 | 280 | 4,09 |

b) Planes Individualizados de inserción.

El proceso de trabajo desarrollado con los solicitantes de esta prestación culmina con las propuestas que se envían al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución.

El sumatorio de estos expedientes no coincide con las solicitudes presentadas por dos motivos: En primer lugar, las propuestas pueden corresponder a solicitudes de años diferentes y, en segundo lugar, no todas las solicitudes se culminan con una propuesta, por diversas razones se procede a archivar solicitudes recibidas.

A continuación se expone el número de expedientes remitidos a este organismo con la propuesta realizada y el porcentaje de total de propuestas remitidas por cada CMSS.

| CMSS | Concesión | Denegación | Sin propuesta | Total | % |
|-----------------|--------------|------------|---------------|--------------|-------------|
| Actur | 225 | 2 | 1 | 228 | 3,39 |
| Arrabal | 376 | 5 | 4 | 385 | 5,72 |
| Centro | 167 | 6 | 3 | 176 | 2,61 |
| Delicias 1 | 694 | 19 | 4 | 717 | 10,65 |
| Delicias 2 | 688 | 10 | 2 | 700 | 10,40 |
| Universidad | 128 | 0 | 1 | 129 | 1,92 |
| Casablanca | 150 | 0 | 0 | 150 | 2,23 |
| La Almozara | 301 | 3 | 2 | 306 | 4,54 |
| La Jota | 184 | 6 | 0 | 190 | 2,82 |
| Santa Isabel | 50 | 0 | 1 | 51 | 0,76 |
| Torrero | 391 | 4 | 0 | 395 | 5,87 |
| Las Fuentes | 450 | 28 | 4 | 482 | 7,16 |
| San Jose | 619 | 9 | 3 | 631 | 9,37 |
| Oliver | 470 | 6 | 0 | 476 | 7,07 |
| Valdefierro | 112 | 6 | 1 | 119 | 1,77 |
| Miralbueno | 36 | 0 | 0 | 36 | 0,53 |
| La Magdalena | 513 | 3 | 0 | 516 | 7,66 |
| San Pablo | 767 | 7 | 6 | 780 | 11,58 |
| Barrios Rurales | 46 | 67 | 113 | 266 | 3,95 |
| Ciudad | 6.367 | 181 | 145 | 6.733 | 0,00 |

| CMSS B. Rurales | Concesión | Denegación | Sin propuesta | Total | % |
|------------------|------------|------------|---------------|------------|-------------|
| Alfocea | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Casetas | 100 | 1 | 0 | 101 | 1,50 |
| Garrapinillos | 46 | 1 | 0 | 47 | 0,70 |
| Juslibol | 16 | 0 | 0 | 16 | 0,24 |
| La Cartuja | 6 | 1 | 0 | 7 | 0,10 |
| Montañana | 25 | 0 | 0 | 25 | 0,37 |
| Monzalbarba | 26 | 0 | 0 | 26 | 0,39 |
| Movera | 13 | 0 | 0 | 13 | 0,19 |
| Peñaflor | 15 | 0 | 0 | 15 | 0,22 |
| San Juan | 6 | 0 | 0 | 6 | 0,09 |
| San Gregorio | 2 | 0 | 2 | 2 | 0,03 |
| Torrecilla | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Venta del Olivar | 8 | 0 | 0 | 8 | 0,12 |
| Villarrapa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Total | 263 | 3 | 2 | 266 | 3,95 |

c) Seguimiento

Esta fase corresponde al desarrollo del proceso de integración social incluido en el plan individualizado de inserción.

Para apreciar el volumen que significa, se exponen dos aspectos: el primero, las resoluciones comunicadas y registradas en la red de CMSS; el segundo, el movimiento de altas y bajas de expedientes en esta fase.

- Resoluciones.

Entre la remisión de la propuesta y la resolución se dan dilaciones que provocan el que estas puedan corresponder al año de la memoria o al inmediatamente anterior o que propuestas del año 2018 no hayan sido todavía resueltas.

Así, en el cuadro que sigue se exponen los datos referidos a las resoluciones emitidas por el IASS y comunicadas a los servicios sociales municipales a lo largo de 2018, con independencia de la fecha de solicitud a la que se refiere la resolución.

| C.M.S.S. | Concesión | Denegación | Total |
|-----------------|------------------|-------------------|--------------|
| Actur | 179 | 22 | 201 |
| Arrabal | 272 | 13 | 285 |
| Centro | 128 | 6 | 134 |
| Delicias 1 | 593 | 128 | 721 |
| Delicias 2 | 536 | 87 | 623 |
| Universidad | 102 | 8 | 110 |
| Casablanca | 112 | 4 | 116 |
| La Almozara | 271 | 29 | 300 |
| La Jota | 150 | 9 | 159 |
| Santa Isabel | 29 | 5 | 34 |
| Torrero | 305 | 11 | 316 |
| Las Fuentes | 364 | 16 | 380 |
| San Jose | 507 | 13 | 520 |
| Oliver | 359 | 3 | 362 |
| Valdefierro | 87 | 23 | 110 |
| Miralbueno | 28 | 3 | 31 |
| La Magdalena | 417 | 8 | 425 |
| San Pablo | 501 | 26 | 527 |
| Barrios Rurales | 112 | 6 | 1 |
| Ciudad | 5.052 | 420 | 5.355 |

| C.M.S.S. B. Rurales | Concesión | Denegación | Total |
|----------------------------|------------------|-------------------|--------------|
|----------------------------|------------------|-------------------|--------------|

| | | | |
|-------------------------|------------|----------|------------|
| Alfocea | 0 | 0 | 0 |
| Casetas | 43 | 0 | 43 |
| Garrapinillos | 16 | 2 | 18 |
| Juslibol | 14 | 1 | 15 |
| La Cartuja | 4 | 1 | 5 |
| Montañana | 22 | 3 | 25 |
| Monzalbarba | 10 | 0 | 10 |
| Movera | 9 | 1 | 10 |
| Peñaflor | 12 | 0 | 12 |
| San Juan de Mozarrifar | 6 | 0 | 6 |
| San Gregorio | 2 | 0 | 2 |
| Torrecilla de Valmadrid | 0 | 0 | 0 |
| Venta del Olivar | 4 | 0 | 4 |
| Villarrapa | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 142 | 8 | 150 |

- Aprobación de las resoluciones por meses

En la siguiente tabla se expone la evolución de las resoluciones dictadas por le Gobierno de Aragón por la fecha de su emisión agrupadas por meses respecto a las propuestas realizadas desde el ámbito municipal al órgano competente, Como se puede apreciar este factor tiene una notable influencia en los flujos de trabajo a desarrollar en la red de CMSS por los incrementos en determinados periodos de los casos a asumir en seguimiento.

| Mes | Aprobación | Denegación | Total |
|--------------|--------------|------------|--------------|
| Enero | 400 | 21 | 421 |
| Febrero | 486 | 45 | 528 |
| Marzo | 431 | 33 | 464 |
| Abril | 519 | 33 | 552 |
| Mayo | 561 | 39 | 600 |
| Junio | 541 | 45 | 586 |
| Julio | 445 | 46 | 491 |
| Agosto | 366 | 29 | 395 |
| Septiembre | 280 | 47 | 327 |
| Octubre | 393 | 28 | 421 |
| Noviembre | 341 | 31 | 372 |
| Diciembre | 322 | 25 | 347 |
| Total | 5.085 | 422 | 5.504 |

- Altas y bajas

El seguimiento es un proceso dinámico en cuanto a los casos, las familias o personas individuales con las que se trabaja, en cuanto que a lo largo del año se van sucediendo altas y bajas de los expedientes que se remiten a la red de centros de servicios sociales para hacer su seguimiento.

| C.M.S.S. | 2017 | | 2018 | |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Altas | Bajas | Altas | Bajas |
| Actur | 211 | 177 | 188 | 208 |
| Arrabal | 354 | 348 | 278 | 347 |
| Centro | 134 | 107 | 133 | 137 |
| Delicias 1 | 642 | 674 | 615 | 638 |
| Delicias 2 | 621 | 615 | 539 | 606 |
| Universidad | 108 | 108 | 104 | 103 |
| Casablanca | 123 | 113 | 114 | 124 |
| La Almozara | 319 | 395 | 276 | 306 |
| La Jota | 165 | 151 | 148 | 157 |
| Santa Isabel | 42 | 28 | 31 | 37 |
| Torrero | 330 | 295 | 320 | 317 |
| Las Fuentes | 390 | 300 | 358 | 383 |
| San Jose | 529 | 472 | 532 | 522 |
| Oliver | 397 | 396 | 370 | 393 |
| Valdefierro | 86 | 86 | 83 | 85 |
| Miralbueno | 27 | 28 | 28 | 27 |
| La Magdalena | 430 | 333 | 399 | 418 |
| San Pablo | 702 | 661 | 526 | 694 |
| Barrios Rurales | 189 | 182 | 146 | 181 |
| Ciudad | 5.799 | 5.469 | 5.188 | 5.683 |

| C.M.S.S. B. Rurales | 2015 | | 2016 | |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | Altas | Bajas | Altas | Bajas |
| Alfocea | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Casetas | 74 | 73 | 45 | 68 |
| Garrapinillos | 25 | 28 | 17 | 23 |
| Juslibol | 12 | 13 | 14 | 12 |
| La Cartuja | 1 | 2 | 4 | 1 |
| Montaña | 21 | 18 | 21 | 21 |
| Monzalbarba | 16 | 14 | 12 | 15 |
| Movera | 15 | 13 | 10 | 15 |
| Peñaflor | 11 | 8 | 11 | 11 |
| San Juan de Mozarrifar | 5 | 4 | 5 | 6 |

| | | | | |
|-------------------------|------------|------------|------------|------------|
| San Gregorio | 4 | 2 | 3 | 5 |
| Torrecilla de Valmadrid | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Venta del Olivar | 3 | 4 | 4 | 3 |
| Villarrapa | 2 | 3 | 0 | 1 |
| Total | 189 | 182 | 146 | 181 |

3.1.2 AYUDA DE INTEGRACION FAMILIAR

Las ayudas de integración familiar se orientan al apoyo a la integración familiar y tienen por objeto el mantenimiento de la unidad familiar con menores a su cargo, evitando el internamiento de éstos en centros especializados o la adopción de medidas externas de protección.

Aunque es una prestación del gobierno de Aragón, de manera similar al Ingreso Aragonés de Inserción, a partir de 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 y seguimiento de las concedidas.

A continuación se exponen las cifras relativas a las solicitudes registradas en la red de centros municipales de servicios sociales y las propuestas remitidas al IASS para la continuación de su trámite.

| CMSS | Solicitudes | % | Propuestas | % |
|--------------|--------------------|----------|-------------------|----------|
| Actur | 61 | 4,11 | 57 | 4,13 |
| Arrabal | 91 | 6,13 | 84 | 6,08 |
| Centro | 37 | 2,49 | 36 | 2,61 |
| Delicias 1 | 129 | 8,69 | 127 | 9,20 |
| Delicias 2 | 105 | 7,07 | 101 | 7,31 |
| Universidad | 47 | 3,16 | 41 | 2,97 |
| Casablanca | 49 | 3,30 | 49 | 3,55 |
| La Almozara | 59 | 3,97 | 56 | 4,06 |
| La Jota | 62 | 4,18 | 40 | 2,90 |
| Santa Isabel | 36 | 2,42 | 32 | 2,32 |
| Torrero | 81 | 5,45 | 78 | 5,65 |
| Las Fuentes | 173 | 11,65 | 169 | 12,24 |
| San Jose | 150 | 10,10 | 135 | 9,78 |
| Oliver | 95 | 6,40 | 88 | 6,37 |
| Valdefierro | 31 | 2,09 | 29 | 2,10 |
| Miralbueno | 6 | 0,40 | 6 | 0,43 |
| La Magdalena | 114 | 7,68 | 105 | 7,60 |
| San Pablo | 110 | 7,41 | 102 | 7,39 |

| | | | | |
|-----------------|--------------|------|--------------|------|
| Barrios Rurales | 49 | 3,30 | 46 | 3,33 |
| Ciudad | 1.485 | | 1.381 | |

| CMSS Barrios Rurales | Solicitudes | % | Propuestas | % |
|----------------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| Alfocea | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Casetas | 21 | 1,41 | 20 | 1,45 |
| Garrapinillos | 2 | 0,13 | 2 | 0,14 |
| Juslibol | 1 | 0,07 | 1 | 0,07 |
| La Cartuja | 1 | 0,07 | 1 | 0,07 |
| Montañana | 6 | 0,40 | 4 | 0,29 |
| Monzalbarba | 8 | 0,54 | 8 | 0,58 |
| Movera | 3 | 0,20 | 3 | 0,22 |
| Peñaflor | 3 | 0,20 | 3 | 0,22 |
| San Juan Mozarrifar | 1 | 0,07 | 1 | 0,07 |
| San Gregorio | 1 | 0,07 | 1 | 0,07 |
| Torrecilla Valmadrid | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Venta del Olivar | 1 | 0,07 | 1 | 0,07 |
| Villarrapa | 1 | 0,07 | 1 | 0,07 |
| Total | 49 | 3,30 | 46 | 3,33 |

3.1.3 AYUDAS AL ACCESO AL TRANSPORTE PÚBLICO

El Ayuntamiento de Zaragoza desde el año 1998 viene subvencionando los bonobuses adquiridos por los beneficiarios de I.A.I. Desde 2003, se amplió a las familias numerosas. y en 2006 a los perceptores de la Renta Activa de Inserción, todo ello financiado por el Área de Servicios Públicos. En el siguiente cuadro se exponen los abonos concedidos durante 2018.

| Abonos | I.A.I. | Familia numerosa | Total |
|-----------------|--------------|------------------|--------------|
| 30 días | 281 | 68 | 349 |
| 90 días | 649 | 103 | 752 |
| 365 días | 328 | 15 | 343 |
| Total | 1.258 | 186 | 1.444 |

3.1.4 ZARAGOZA INCLUYE.

Programa desarrollado por Zaragoza Dinámica en colaboración con los Centros Municipales de Servicios Sociales para la mejora de la inserción laboral de personas en situación de riesgo de exclusión a través del desarrollo de itinerarios personalizados.

A lo largo del año 2018 los centros han ido derivando personas en situaciones relacionada con la exclusión. De estas, se desarrolló la acogida inicial a 205, a las que hay que añadir el trabajo

con personas de programas anteriores, 93 personas. En total Zaragoza Incluye ha atendido individualmente a 298 personas. De estas, 160 han realizado itinerario completo, 29 han causado baja o por no acudir a la segunda cita o una vez que han comenzado el itinerario y 86 personas tienen el itinerario activo para continuarlo en el año 2019. A estas personas habría que añadir las 102 atendidas en los grupos prelaborales, lo que hace un total de 400 personas atendidas durante el programa Zaragoza Incluye 2018.

Las diferentes acciones desarrolladas en este programa son:

- **Acogida.** es la acción fundamental, fijando citas periódicas que se adaptan a la persona atendida, sus circunstancias personales y disponibilidad. Se han realizado 205 entrevistas de acogida 182 relacionadas con el itinerario y 745 de seguimiento.

- **Talleres.** Se han realizado 7 talleres formativos con 127 participantes en el Programa Zaragoza Incluye.

- **Acciones formativas complementarias,** realizadas a requerimiento de las empresas, tanto en las ofertas gestionadas por el programa como por las ofertas que las personas participantes pueden ver en otros medios. Se ha realizado 10 acciones diferentes en las que han tomado parte 104 personas.

- **Formación de Zaragoza Dinámica.** Han realizado, o están realizando, acciones formativas de Zaragoza Dinámica 10 personas.

- **Trabajo con empresas .** Se han realizado 229 actuaciones con empresas. Se han gestionado en Zaragoza Incluye 89 ofertas con 175 puestos de trabajo ofertados. Para estas ofertas, así como para las de Zona Empleo, se ha gestionado el envío de 544 personas. De las cuales ha habido 67 contrataciones de gestión directa, de las cuales 36 son de hombres y 31 de mujeres.

- **Acciones grupales,** realizados de forma conjunta por profesionales de los centros y de Zaragoza Incluye, e han desarrollado grupos en 9 centros: Actur; Magdalena; San Pablo; Oliver / Valdefierro / Miralbueno; La Jota / Santa Isabel; Arrabal; Universidad/Casablanca; Rurales y Las Fuentes. En total en estos talleres han participado 102 personas.

3.2 PROGRAMA DE APOYO EDUCATIVO 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.

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.

3.2.1 INTERVENCIÓN FAMILIAR

Familiar: desarrollando las 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 y menores con los que se ha trabajado en este programa a lo largo del año en los diferentes Centros Municipales de Servicios Sociales son los siguientes:

| CMSS | Familias estudiadas | Nº Menores | Familias intervenidas | Nº Menores |
|-----------------|---------------------|------------|-----------------------|------------|
| Actur | 10 | 19 | 13 | 19 |
| Arrabal | 7 | 18 | 7 | 12 |
| Centro | 9 | 19 | 15 | 29 |
| Delicias 1 | 35 | 66 | 25 | 53 |
| Delicias 2 | 33 | 67 | 19 | 39 |
| Universidad | 28 | 41 | 5 | 13 |
| Casablanca | 10 | 17 | 4 | 10 |
| La Almozara | 6 | 12 | 13 | 31 |
| La Jota | 10 | 16 | 8 | 15 |
| Santa Isabel | 4 | 9 | 4 | 8 |
| Torrero | 12 | 25 | 15 | 36 |
| Las Fuentes | 14 | 27 | 16 | 27 |
| San Jose | 12 | 22 | 13 | 27 |
| Oliver | 11 | 19 | 29 | 58 |
| Valdefierro | 2 | 1 | 8 | 12 |
| Miralbueno | 2 | 4 | 0 | 0 |
| La Magdalena | 5 | 4 | 10 | 29 |
| San Pablo | 10 | 18 | 21 | 42 |
| Barrios Rurales | 8 | 16 | 10 | 21 |
| Ciudad | 228 | 420 | 235 | 481 |

| CMSS Barrios rurales | Familias estudiadas | Nº Menores | Familias intervenidas | Nº Menores |
|----------------------|---------------------|------------|-----------------------|------------|
| Alfocea | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Casetas | 1 | 2 | 3 | 9 |
| Garrapinillos | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Juslibol | 0 | 0 | 0 | 0 |
| La Cartuja | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Montañana | 1 | 3 | 0 | 0 |
| Monzalbarba | 1 | 1 | 2 | 4 |

| | | | | |
|-----------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Movera | 2 | 3 | 2 | 5 |
| Peñaflor | 1 | 3 | 0 | 0 |
| San Juan Mozarrifar | 0 | 0 | 1 | 1 |
| San Gregorio | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Torrecilla Valmadrid | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Venta del Olivar | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Villarrapa | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 8 | 16 | 10 | 21 |

3.2.2 INTERVENCIÓN GRUPAL Y COMUNITARIA.

Aparte de la intervención sobre la unidad familiar se realizan dos tipos de actuaciones:

- Grupal: dando respuestas puntuales ante necesidades comunes de las familias en proceso de apoyo.
- Comunitario: fomentando la red de relaciones y recursos necesarios para las familias.

Estas son las desarrolladas en 2018 en los diferentes centros de la red:

CMSS Actur.

Se ha continuado con el grupo del taller de hábitos alimenticios. Fueron 12 participantes, perceptores de IA, con carácter multicultural. Comenzó en Septiembre de 2017 y acabó en Junio de 2018. Las sesiones duraban una media de 2-3 horas y se realizaban los miércoles.

CMSS Arrabal.

Desde 2016 se participa en las fiestas del barrio, en San Antón, en el Día de la Mujer, y en fechas señaladas en el barrio con actividades con los niños desde el CTL y la ludoteca. Se participa en todas las actividades a nivel ciudad, movilidad día sin coche, semana del juego y juguete, ciudad acogedora...y cualquier iniciativa.

La atención en grupo no está mecanizada como PAF, tan sólo está reservado el espacio de preparación y atención del taller en la agenda de la Educadora.

- Sesión de taller de renta de dos sesiones de duración. Explicar la necesidad a las familias de los beneficios de realizar la declaración de la renta.
- Participación activa en la organización del Día del Rabal II.
- Taller pre-laboral pre-lab, Se han realizado un grupo de una media de 18 personas, con éxito y en conjunto con el CMSS Rurales.

Continuación proyecto grupal para profesionales: Itinerario de recursos

Colaboración con la Universidad de Zaragoza, con la participación de dos alumnos de prácticas en el CMSS y para realizar un proyecto de investigación sobre la soledad o no existente en una parte del barrio que pertenece a la zona PICH

Inicio del proyecto Soledad y Cuidados, con los alumnos de prácticas, y supervisión del TFG de los mismos. Posteriormente se pretende poner en marcha un grupo de trabajo, de personas que les gusta trabajar en el mundo abuelo, y a las cuales habría que formar en el tema, para poder en un futuro iniciar la figura del asistente personal.

Taller de parentalidad, con padres de adolescentes. Con 10 sesiones de duración, charlas varias de temas varios que interesan a los padres, y que al trabajarlos de forma grupal se puede llegar a más familias, y con diferente metodología.

proyecto de cuidados para profesionales, taller de resolución de conflictos con Amediar. 9 sesiones de trabajo y dinámicas.

Proyecto de red de salud comunitaria.

Exposición de proyecto Pre-Lab en la jornada para profesionales que organizó la Oficina de buenas prácticas y en la jornada que organizó Zaragoza Incluye.

Huerto cooperativo. Actividad de infancia del barrio.

CMSS Delicias 1.

Programa de primera atención: 2 horas semanales cada uno. Sobre todo en periodo de escolarización , gestión becas y preparación de actividades de verano

Proyectos comunitarios

- Delicias mas limpio
- Huerto comunitario
- Colaboración en Plan Barrio Delicias

Otros:

- Plan Diversidad cultural: participación en sesiones
- Actividades Zaragoza agente Antirrumores.

CMSS Delicias 2.

Intervención familiar grupal: Colaboración en el Taller de Fogaral “Habilidades de la vida diaria” dando una sesión de habilidades parentales junto con la Educadora del CMSS San Pablo. El taller lo organiza Fogaral y las compañeras participan en alguna sesión, las participantes son mujeres que están siendo atendidas por Fogaral y desde el CMSS en programa de primera atención, prevención e inclusión, menores, y PAF.

CMSS Universidad Casablanca.

En este centro se realiza el estudio de casos del Programa de Prevención e Inclusión (PPI).

| CMSS | Familias estudiadas | Nº Menores | Familias intervenidas | Nº Menores |
|--------------------|----------------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|
| Universidad | 41 | 60 | PAF 5 | 13 |
| | | | PPI: 17 | 12 |
| Casablanca | 22 | 32 | PAF 4 | 10 |
| | | | PPI:4 | 6 |

De esta manera, a los datos del programa de PAF desde esta zona territorial señalan intervención del Educador Familiar con otras familias del Programa de Prevención e Inclusión.

- Intervención educador Universidad PPI:17 (12 menores).
- Intervención educador Casablanca PPI:4 (6 menores).

CMSS Torrero.

Se han realizado 2 grupos de apoyo escolar con 10 menores en cada grupo y dos grupos de clases de español para adultos: uno de iniciación al castellano para inmigrantes de 20 plazas y el otro de perfeccionamiento también con 20 plazas. Es el educador es quién coordina los cuatro grupos y las clases son gestionadas por Cruz Roja. Se han cubierto todas las plazas previstas.

CMSS Las Fuentes.

Desde el programa no se ha desarrollado ninguna intervención grupal, si dentro del ámbito comunitario junto a otros compañeros del CMSS:

- Fase inicial para la preparación del Festival de Arte Urbano Asalto.
- Preparación de un proyecto de participación vecinal destinado a los vecinos del Grupo Andrea Casamayor.

CMSS Oliver Valdefierro Miralbueno.

Durante el año 2018, se ha llevado a cabo el 1^{er} Taller de Competencias Prelaborales, en el que los educadores familiares han colaborado en su organización, desarrollo y coordinación, en colaboración con otros profesionales del CMSS y la Técnico de Empleo de Zaragoza Dinámica (Programa Zaragoza Incluye)

Han estado colaborando en la organización y desarrollo de los cursos de Informática (Básica, Práctica y relacionada con el Empleo) del Plan Integral del Barrio Oliver para usuarios de los CMSS de Oliver, Valdefierro y Miralbueno, y en la organización de los cursos de Español, y Formación Inicial para Personas Adultas (FIPA I y FIPA II), así como en el Curso de Auxiliar de Actividades de Comercio en colaboración con el CSL Valdefierro para usuarios del CMSS.

Han representado al CMSS en distintos foros comunitarios tales como los Consejos de Salud de Oliver y Miralbueno, siempre que se les ha requerido en las Mesas de Infancia y de Agentes del Barrio Oliver, y han coordinado reuniones de trabajo e intercambio de información con los Centros educativos del barrio y las trabajadoras sociales del CMSS.

Y además se han encargado de la organización, desarrollo y coordinación de varias sesiones de información del Bono Social Eléctrico en coordinación con la cooperativa Som Energía, tanto en el Barrio Oliver, Valdefierro y Miralbueno (2 sesiones en cada uno de los barrios).

CMSS La Magdalena.

Desde CMSS Magdalena, y vinculado al Programa de Prevención e Inclusión se han desarrollado 2 intervenciones grupales en 2018:

- Formación en Competencias Parentales. Coordinado por una trabajadora social) y la educadora familiar, con la colaboración en algunas sesiones de la psicóloga y otras trabajadoras sociales del CMSS. 18 participantes
- Emplea-M, vinculado a la formación pre-laboral, en colaboración con Zaragoza Incluye). Coordinado por dos trabajadores sociales y con la colaboración en algunas sesiones de la psicóloga, educadora familiar y otras trabajadoras sociales del CMSS. 12 participantes

CMSS San Pablo

Durante el año 2018 se han llevado a cabo dos intervenciones grupales que forman parte de una propuesta global que no aísla las intervenciones grupales de las individuales ni de las estrategias generales del CMSS. Es otra manera de intervenir con determinadas familias a través de los participantes en estas acciones grupales, y que iniciamos con la intención de que nos lleve a mejorar y ampliar nuestras respuestas a las mismas.

Se aprovecha la estructura del Programa de Prevención e Inclusión para construir la propuesta que parte siempre del diagnóstico de un equipo y que forma parte del Itinerario Individualizado de Atención de cada persona o familia atendida.

- Itinerario de adquisición o recuperación de habilidades laborales en grupo Participantes: 11 hombres Duración: septiembre a noviembre de 2018
- Formación en competencias N1. Participantes: 13 Mujeres Duración: 26 octubre 2018 - 15 febrero 2019.

CMSS Barrios Rurales

Se han llevado a cabo tres grupos prelaborales

- Barrios Rurales Norte con CMSS Arrabal 2017-18. Finaliza en Enero de 2018. Terminan el programa 2 personas. Una de San Gregorio, otra de Movera.
- Barrios Rurales Norte con CMSS Arrabal 2018 Octubre a Diciembre + 1 sesión Enero 2019, con una participación de 8 personas: una de La Cartuja, una de Peñaflor y 6 de Montañana.
- Barrios Rurales Oeste. Abril a Junio de 2018: 9 participantes, 2 de Garrapinillos y 7 de Casetas.

Además se ha desarrollado un grupo de habilidades parentales y primera infancia en Juslibol, con 4 familias y 5 niños/as en edades de 0 a 3 años.

3.3. PROGRAMAS DE PLANES INTEGRALES.

Los servicios sociales municipales colaboran activamente en los diferentes proyectos vinculados a los planes de actuación del Casco Histórico y del Barrio Oliver en sus diferentes contenidos.

3.3.1 . PLAN INTEGRAL DEL CASCO HISTÓRICO.

Se incluyen en este apartado la colaboración desarrollada desde los centros municipales relacionados con los diferentes programas de este plan

Proyecto de inclusión sociolaboral. Gestionado por la Fundación Federico Ozanam Las personas atendidas son propuestas desde los Centros Municipales de Servicios Sociales. El objetivo es formar en trabajos de albañilería, pintura, y otras especialidades relacionadas con la construcción y la rehabilitación, con el fin de que personas con determinadas dificultades de acceso al empleo, puedan acceder al mercado laboral formalizando un contrato de trabajo remunerado con una duración de un año.

A lo largo del año 2018 han participado en el Programa 99 personas, de las cuales 43 son

mujeres y 56 hombres. En cuanto a la edad, 31 participantes su edad oscilaba entre los 18 y 35 años, 57 personas de 36 a 54 años, y 11 personas de 55 años. Respecto a la nacionalidad el país de origen predominante es España con 51 personas, siguiéndole Marruecos con 22 personas.

A lo largo del año se han realizado un total de 298 obras.

| | |
|--------------|-----|
| Albañilería | 92 |
| Pintura | 159 |
| Electricidad | 19 |
| Fontanería | 28 |

La Carrera del Gancho. se trata de un evento popular protagonizada por un barrio, sus vecinos/as, comerciantes, entidades, y profesionales. Una muestra creativa que pretende poner en valor el Barrio del Gancho a través de actividades en la calle. La XV edición ha tenido como concepto creativo “La Isla del Gancho”, un viaje para conocer a sus habitantes, sus costumbres y sus culturas. De Octubre a Noviembre se realizaron 5 talleres, con un total de 150 horas.

El 10 de Noviembre se celebró la fiesta final con una Gymcana y un Pasacalles, con gran participación tanto de vecinos y vecinas de El Gancho como de otros barrios de la ciudad.

Proyecto “Mimbres”. Es un programa de intervención comunitaria, de redes de apoyo y ayuda mutua que impulsa las redes de apoyo y ayuda mutua, como cargas familiares, refuerzos educativos, etc, que posibiliten la conciliación familiar, social y laboral de las familias, con especial incidencia en las familias monomarentales y es desarrollado por Gusantina Asociación Socioeducativa.

En total las personas beneficiarias directas del proyecto en el 2018 han sido 159 personas, niños y niñas, madres y padres trabajadores/as, cuidadoras y madres colaboradoras.

Comida a domicilio. Los datos correspondientes a este servicio se incluyen en el apartado referido al Programa de Autonomía y Cuidados gestionado por la Fundación La Caridad.

Centro de día La Caridad. Este centro se dirige a mantener las capacidades psíquicas y funcionales del usuario/a, retrasando en la medida de lo posible la enfermedad y facilitar la permanencia en el medio habitual de vida, prestando apoyo a las familias de estos usuarios/as. Durante el año 2018 ha sido atendidas en las distintas unidades 155 personas.

Programa de mediación social. El servicio gestionado por la asociación Amediar tiene como objetivo contribuir a unas relaciones personales colaborativas, no violentas promoviendo entre toda su población la práctica cotidiana de la mediación para gestionar la convivencia, en conflictos interpersonales, intergrupales y comunitarios de espacio público.

| Módulos | Intervenciones |
|--|----------------|
| 1. Gestión de conflictos | |
| - Conflictos Interpersonales e Intergrupales | 31 |
| - Conflictos en Comunidades de vecinos y vecinas | 25 |
| - Conflictos en el Espacio Público | 16 |

| | |
|---|----|
| 2.Actuaciones Preventivas, | 51 |
| 3. Medidas a favor de la Convivencia, | 31 |
| 4. Formación y Práctica de la Medicación, | 58 |

3.3.2. PLAN INTEGRAL DEL BARRIO OLIVER.

Los servicios sociales municipales colaboran activamente en los diferentes proyectos vinculados a estos planes de actuación sean de la índole que sean, y gestionan directamente algunos de ellos.

Programa comunitario de promoción de la salud y prevención de adicciones en Oliver-2018, desarrollado por el Centro Municipal de PRevención y Atención de las Adicciones del Servicio de Servicios Sociales Especializados.

A lo largo de 2018 se han llevado a cabo las siguientes actividades: encuentro de entidades y recursos del barrio Oliver. en el que participan 58 vecinos y vecinas del barrio, un - concurso de hashtags dirigido a los chicos y chicas de Oliver de entre 12 y 30 años, recogiendo 312 de 74 participantes, la elaboración del informe programa comunitario de promoción de la salud y prevención de las adicciones de Oliver- 2016-2022", i que recoge el análisis de la realidad y las propuestas de intervención del programa comunitario llevado a cabo desde su inicio hasta agosto de 2018. y la participación en las actividades organizadas en el barrio así como en sus estructuras de participación.

Consolida Oliver. Inserción y empleabilidad. Mejora de la habitabilidad y espacio público. Realizado en convenio con Adunare, comprende tres partes coordinadas: el apoyo a la inserción laboral a través de la empresa de economía social Consolida Oliver; la mejora de las prácticas formativas del Centro sociolaboral Oliver; la atención a la formación de adultos que son atendidos en el Centro de Servicios Sociales de Oliver con especial incidencia en la capacitación básica de personas inmigrantes.

Colonia de verano Centro de Tiempo Libre y Ludoteca Zardacho. La actividad de este centro en verano esta expuesta se incluye dentro del programa de infancia de esta memoria.

Centro Comunitario Oliver. El objetivo del Centro es impulsar procesos de integración comunitaria a través de promoción de los ciudadanos como elementos activos de la comunidad. Se ofrecen servicios de atención a las necesidades básicas y personales: comedor, duchas; de formación y participación, culturales, socioeducativas, de salud y actividad física, medioambientales, de animación comunitaria y de participación en el barrio. Lo gestiona mediante contrato la Fundación Adunare, con equipo propio de profesionales. En el 2018 el Centro Comunitario Oliver atendió a más de 400 personas en sus diferentes actividades de intervención comunitaria.

Mesa de infancia Barrio Oliver. Es un foro comunitario que tiene como objetivo general crear unas líneas de trabajo común en el que participemos todos los proyectos de infancia y adolescencia del Barrio Oliver, basadas en la reflexión y el análisis de la población infantil y adolescente desde una perspectiva comunitaria.

Durante el curso 2017-2018 el tema a trabajar ha sido el respeto y la convivencia. Se realizaron tres sesiones de formación sobre resolución de conflictos abierto a todos los profesionales del

barrio, el concurso de cartelería campaña “Respeta” , difusión de la misma y una actividad final de curso en el Parque Ciudad de Maska.

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.

Los C.M.T.L. y Ludotecas desarrollan su trabajo en dos campos de intervención: Infancia y Comunidad. Este trabajo se lleva a cabo dentro de tres apartados diferenciados: Encuentro y relación, Trabajo con grupos, y Dinamización. En cada centro de tiempo libre se desarrolla un Proyecto Educativo Anual que contempla los proyectos y actuaciones que responderán a estos campos de intervención.

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

Durante este periodo han prestados servicios de centros de tiempo libre y ludotecas un total de 43 centros ubicados en 27 distritos y barrios de la ciudad. Todos los centros mantienen un calendario de atención diario, salvo los incluidos en Ludoteca Ambulante. De ellos hay 28 que desarrollan programas dirigidos a niños y niñas de 6 a 14 años y 15 que atienden a la población de 3 a 6 años. El servicio ha sido prestado a través de la fórmula de contrato de prestación de servicios. Las entidades adjudicatarias de estos contratos mantienen una plantilla total de 127 educadores y educadoras o Técnicos Superiores.

En relación a la capacidad de esta red de centros, a lo largo del periodo estudiado, la capacidad máxima de los centros es de 1.745 menores por sesión.

En cuanto a la actividad, la participación en las diferentes actividades se realiza adquiriendo la condición de socio/a de un centro. Así, 3.420 niños y niñas se han dado de alta en el presente curso.

Durante el año analizado se han realizado un total de 10.792 sesiones. Por un lado, se realizaron 6.934 sesiones correspondientes a los meses de actividad lectiva, a las que acudieron un total de 179.854 menores (89.803 chicos y 90.051 chicas), siendo la media por sesión y centro de 26 participantes (63% de ocupación media). En cuanto a los periodos de vacaciones escolares (Navidad, Semana Santa y verano) en donde los centros de tiempo libre y ludotecas duplican sesiones abriendo mañana y tarde, las sesiones fueron un total de 3.858, con una asistencia 106.965, de los cuales 56.148 eran chicos y 50.817 eran chicas. La media de asistencia por sesión en estos periodos fue de 28 chavales por centro y la ocupación del 66% por término medio.

De forma extraordinaria se realizan diferentes salidas y excursiones. Las salidas pueden ser llevadas a cabo manteniendo el centro abierto o cerrado. Se han hecho un total de 426 salidas con una participación de 9.862 niños y niñas. También se desarrollaron 122 excursiones, fundamentalmente a destinos dentro de la propia Comunidad Autónoma y en mucha menor medida a Comunidades Autónomas colindantes.

En los meses de verano se realizan salidas a las piscinas municipales. Cerrando el centro se hicieron 413 en las que participaron 9.419 niños/as, lo que da una media de 23 personas. Con

el centro abierto, se realizaron 78 salidas a las piscinas, con una asistencia de 1.743 y una media de 20 chicos/as.

Dentro de la programación algunos centros, distinguen lo que se viene en llamar proyectos complementarios, que reúnen los que se realizan en los centros de forma complementaria a las actividades habituales de los mismos pero de forma igualmente estable en el tiempo y que van dirigidos a la comunidad escolar o al ámbito comunitario.

La red de centros ha llevado a cabo un total de 69 proyectos desarrollados en 1.278 sesiones en las que ha habido una asistencia de 34.406 menores, de los cuales 16.427 eran chicas y 18.159 eran chicos.

Por último, las animaciones y días de actividad especial realizadas han sido 188 en las que han tomado parte 17.148 personas.

- Centros, capacidad y número de socios.

| Centro | Barrio | Educadores | Capacidad | Socios | Nuevos socios |
|----------------------------|---------------|------------|-----------|--------|---------------|
| Voltereta CMTL | Universidad | 3 | 40 | 4.497 | 133 |
| Voltereta ludoteca | Universidad | 3 | 40 | | |
| Vendaval CMTL | La Almozara | 4 | 63 | 3.240 | 135 |
| Capuzón CMTL | Torrero | 4 | 60 | 2.235 | 146 |
| Capuzón ludoteca | Torrero | 3 | 36 | 1.800 | 157 |
| Trébol | Torrero | 4 | 60 | 610 | 36 |
| Musaraña CMTL | Delicias | 4 | 50 | 4.042 | 103 |
| El Cuco Zona Delicias CMTL | Delicias | 3 | 45 | 590 | 80 |
| Birabolos CMTL | Miralbueno | 3 | 40 | 1.214 | 122 |
| Birabolos | Miralbueno | 2 | 24 | 1.416 | 89 |
| Tragaldabas CMTL | Casablanca | 3 | 23 | 1.009 | 61 |
| Arianta CMTL | Casetas | 4 | 50 | 1.658 | 86 |
| Gusaramix CMTL | Monzalbarba | 3 | 50 | 591 | 53 |
| Saltapillos CMTL | Garrapinillos | 3 | 50 | 1.128 | 49 |
| Cantalobos CMTL | Las Fuentes | 4 | 66 | 3.958 | 175 |
| Escondrecucas ludoteca | Las Fuentes | 4 | 60 | 661 | 130 |
| El Dado CMTL | San José | 4 | 60 | 4.017 | 170 |
| La Hormiga ludoteca | San José | 3 | 36 | 3.944 | 97 |
| Pandora CMTL | San José | 3 | 44 | 682 | 66 |
| El Chiflo ludoteca | Centro | 3 | 36 | 2.728 | 179 |
| Barbol CMTL | Actur | 3 | 30 | 6.539 | 157 |
| Barbol ludoteca | Actur | 3 | 36 | | |
| Os Mesaches CMTL | Actur | 2 | 25 | 475 | 20 |
| Sin Mugas CMTL | Actur | 3 | 45 | 720 | 40 |
| Telaraña CMTL | Arrabal | 5 | 81 | 3.418 | 140 |
| Bolinche ludoteca | Arrabal | 3 | 27 | 1.815 | 102 |
| A Cotenás (Parque Goya) | Arrabal | 3 | 36 | 803 | 81 |

| | | | | | |
|----------------------------------|--------------|------------|--------------|---------------|--------------|
| Cometa ludoteca | La Jota | 3 | 36 | 1.139 | 91 |
| La Sabina CMTL | Santa Isabel | 3 | 37 | 1.861 | 129 |
| La Cigüeña CMTL | La Cartuja | 3 | 48 | 678 | 9 |
| Paniporta CMTL | Montañana | 2 | 30 | 538 | 33 |
| Zascandil CMTL | Barrio Jesús | 2 | 30 | 575 | 24 |
| Gamusinos CMTL | Valdefierro | 3 | 50 | 2.059 | 115 |
| Gamuisnos ludoteca | Valdefierro | 2 | 22 | 818 | 69 |
| Zardacho CMTL | Oliver | 3 | 50 | 1.665 | 82 |
| Zardacho ludoteca | Oliver | 3 | 36 | | |
| Gusantina CMTL | La Magdalena | 3 | 46 | 763 | 43 |
| Gusantina ludoteca | La Magdalena | 2 | 24 | | |
| Cadeneta CMTL | San Pablo | 3 | 45 | 776 | 95 |
| Cadeneta ludoteca | San Pablo | 3 | 48 | 494 | 64 |
| Ludoteca ambulante (*) | | 3 | 30 | | |
| - Ludoteca Ambulante San Juan | San Juan | | | 374 | 41 |
| - Ludoteca Ambulante Movera | Movera | | | 294 | 9 |
| -Ludoteca Ambulante San Gregorio | San Gregorio | | | 210 | 9 |
| Total | | 127 | 1.745 | 66.034 | 3.420 |

(*) El servicio se presta de forma rotatoria en los tres barrios señalados a lo largo de la semana.

- 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.

| Centro | Sesiones | Niños | Niñas | Total | Media de asistencia | % ocupación |
|----------------------------|----------|-------|-------|-------|---------------------|-------------|
| Voltereta CMTL | 177 | 1.745 | 1.727 | 3.472 | 20 | 49 |
| Voltereta ludoteca | 165 | 1.849 | 2.141 | 3.990 | 24 | 60 |
| Vendaval CMTL | 189 | 4.465 | 3.183 | 7.648 | 40 | 64 |
| Capuzón CMTL | 165 | 2.188 | 2.272 | 4.460 | 27 | 45 |
| Capuzón ludoteca | 142 | 1.469 | 1.255 | 2.724 | 19 | 53 |
| Trébol | 170 | 3.435 | 2.523 | 5.958 | 35 | 58 |
| Musaraña CMTL | 179 | 2.599 | 3.532 | 6.131 | 34 | 69 |
| El Cuco Zona Delicias CMTL | 177 | 3.442 | 3.612 | 7.054 | 40 | 89 |
| Birabolos CMTL | 171 | 2.327 | 1.984 | 4.311 | 25 | 63 |
| Birabolos ludoteca | 202 | 1.479 | 1.076 | 2.555 | 13 | 53 |
| Tragaldabas CMTL | 171 | 1.650 | 1.585 | 3.235 | 19 | 82 |
| Arianta CMTL | 158 | 2.091 | 3.804 | 5.895 | 37 | 75 |
| Gusaramix CMTL | 158 | 3.207 | 2.447 | 5.654 | 36 | 72 |
| Saltapillos CMTL | 171 | 2.250 | 2.385 | 4.635 | 27 | 54 |
| Cantalobos CMTL | 151 | 3.112 | 2.990 | 6.102 | 40 | 61 |
| Escondecucas ludoteca | 167 | 2.742 | 2.204 | 4.946 | 30 | 82 |

| | | | | | | |
|---------------------------------|--------------|---------------|---------------|----------------|-----------|-----------|
| El Dado CMTL | 171 | 3.488 | 3.718 | 7.206 | 42 | 70 |
| La Hormiga ludoteca | 173 | 2.030 | 1.860 | 3.890 | 22 | 62 |
| Pandora CMTL | 166 | 2.396 | 2.273 | 4.669 | 28 | 64 |
| El Chiflo ludoteca | 158 | 2.043 | 1.654 | 3.697 | 23 | 65 |
| Barbol CMTL | 165 | 1.071 | 1.689 | 2.760 | 17 | 56 |
| Barbol ludoteca | 139 | 1.264 | 1.698 | 2.962 | 21 | 59 |
| Os Mesaches CMTL | 179 | 1.837 | 1.130 | 2.967 | 17 | 66 |
| Sin Mugas CMTL | 151 | 3.363 | 3.432 | 6.795 | 45 | 100 |
| Telaraña CMTL | 186 | 2.961 | 3.102 | 6.063 | 33 | 40 |
| Bolinche ludoteca | 184 | 1.751 | 1.293 | 3.044 | 17 | 61 |
| A Cotenás | 173 | 2.777 | 2.650 | 5.427 | 31 | 68 |
| Cometa ludoteca | 172 | 1.090 | 1.047 | 2.137 | 12 | 35 |
| La Sabina CMTL | 165 | 2.314 | 2.192 | 4.506 | 27 | 72 |
| La Cigüeña CMTL | 170 | 1.423 | 1.320 | 2.743 | 16 | 36 |
| Paniporta CMTL | 172 | 947 | 1.165 | 2.112 | 12 | 41 |
| Zascandil CMTL | 171 | 1.103 | 1.739 | 2.842 | 17 | 55 |
| Gamusinos CMTL | 168 | 2.459 | 2.257 | 4.716 | 28 | 56 |
| Gamuisnos ludoteca | 169 | 1.471 | 1.378 | 2.849 | 17 | 77 |
| Zardacho CMTL | 168 | 2.629 | 3.465 | 6.094 | 36 | 73 |
| Zardacho ludoteca | 159 | 1.596 | 1.846 | 3.442 | 22 | 60 |
| Gusantina CMTL | 177 | 2.600 | 3.212 | 5.812 | 33 | 71 |
| Gusantina ludoteca | 187 | 1.320 | 2.116 | 3.436 | 18 | 77 |
| Cadeneta CMTL | 156 | 2.381 | 1.741 | 4.122 | 26 | 59 |
| Cadeneta ludoteca | 156 | 2.381 | 1.741 | 4.122 | 26 | 59 |
| Ludoteca Ambulante San Juan | 72 | 480 | 1.210 | 1.690 | 23 | 63 |
| Ludoteca Ambulante San Gregorio | 69 | 363 | 314 | 677 | 10 | 50 |
| Ludoteca Ambulante Movera | 45 | 215 | 89 | 304 | 7 | 20 |
| Total | 6.934 | 89.803 | 90.051 | 179.854 | 26 | 62 |

Actividad en vacaciones escolares.

En este apartado se incluyen los datos referidos a la asistencia de niños y niñas en los periodos vacacionales de Navidad, Semana Santa y verano. En estos periodos los centros de tiempo libre y ludotecas pasan a duplicar las sesiones abriendo por la mañana y por la tarde.

| Centro | Sesiones | Niños | Niñas | Total | Media asistencia | Capacidad | % ocupación |
|--------------------|----------|-------|-------|-------|------------------|-----------|-------------|
| Voltereta CMTL | 107 | 1.474 | 1.109 | 2.583 | 24 | 40 | 60 |
| Voltereta ludoteca | 113 | 1.323 | 1.372 | 2.695 | 24 | 40 | 60 |
| Vendaval CMTL | 116 | 2.903 | 1.494 | 4.397 | 38 | 63 | 60 |
| Capuzón CMTL | 112 | 1.843 | 2.099 | 3.942 | 35 | 60 | 59 |

| | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------|---------------|---------------|----------------|-----------|-----------|-----------|
| Capuzón ludoteca | 110 | 1.523 | 1.583 | 3.106 | 28 | 36 | 78 |
| Trébol | 73 | 1.646 | 1.290 | 2.936 | 40 | 60 | 67 |
| Musaraña CMTL | 78 | 1.343 | 1.534 | 2.877 | 37 | 50 | 74 |
| El Cuco Zona Delicias CMTL | 43 | 894 | 827 | 1.721 | 40 | 45 | 89 |
| Birabolas CMTL | 63 | 1.034 | 892 | 1.926 | 31 | 40 | 76 |
| Birabolas ludoteca | 126 | 886 | 774 | 1.660 | 13 | 24 | 55 |
| Tragalabras CMTL | 104 | 1.629 | 860 | 2.489 | 24 | 23 | 100 |
| Arianta CMTL | 111 | 1.597 | 982 | 2.579 | 23 | 50 | 46 |
| Gusaramix CMTL | 79 | 1.322 | 1.045 | 2.367 | 30 | 50 | 60 |
| Saltapillos CMTL | 110 | 1.402 | 1.333 | 2.735 | 25 | 50 | 50 |
| Cantalobos CMTL | 99 | 2.507 | 2.424 | 4.931 | 50 | 66 | 75 |
| Escondecucas ludoteca | 110 | 1.682 | 1.378 | 3.060 | 28 | 60 | 77 |
| El Dado CMTL | 104 | 2.054 | 2.126 | 4.180 | 40 | 60 | 67 |
| La Hormiga ludoteca | 112 | 1.568 | 1.675 | 3.243 | 29 | 36 | 80 |
| Pandora CMTL | 31 | 811 | 668 | 1.479 | 48 | 44 | 100 |
| El Chiflo ludoteca | 96 | 1.196 | 1.120 | 2.316 | 24 | 36 | 67 |
| Barbol CMTL | 98 | 1.117 | 1.745 | 2.862 | 29 | 30 | 97 |
| Barbol ludoteca | 108 | 1.075 | 1.278 | 2.353 | 22 | 36 | 61 |
| Os Mesaches CMTL | 84 | 916 | 397 | 1.313 | 16 | 25 | 63 |
| Sin Mugas CMTL | 86 | 1.932 | 1.939 | 3.871 | 45 | 45 | 100 |
| Telaraña CMTL | 106 | 2.317 | 2.345 | 4.662 | 44 | 81 | 54 |
| Bolinche ludoteca | 126 | 1.419 | 1.061 | 2.480 | 20 | 27 | 73 |
| A Cotenás | 104 | 1.894 | 1.911 | 3.805 | 37 | 36 | 80 |
| Cometa ludoteca | 110 | 900 | 735 | 1.635 | 15 | 36 | 41 |
| La Sabina CMTL | 102 | 1.404 | 1.266 | 2.670 | 26 | 37 | 69 |
| La Cigüeña CMTL | 47 | 841 | 624 | 1.465 | 31 | 48 | 69 |
| Paniporta CMTL | 29 | 95 | 107 | 202 | 7 | 30 | 23 |
| Zascandil CMTL | 45 | 282 | 496 | 778 | 17 | 30 | 58 |
| Gamusinos CMTL | 72 | 967 | 765 | 1.732 | 24 | 50 | 48 |
| Gamuisnos ludoteca | 63 | 540 | 434 | 974 | 15 | 22 | 70 |
| Zardacho CMTL | 126 | 2.448 | 2.685 | 5.133 | 41 | 50 | 81 |
| Zardacho ludoteca | 126 | 2.048 | 1.527 | 3.575 | 28 | 36 | 79 |
| Gusantina CMTL | 95 | 1.231 | 1.388 | 2.619 | 28 | 46 | 60 |
| Gusantina ludoteca | 135 | 1.391 | 1.509 | 2.900 | 21 | 24 | 90 |
| Cadeneta CMTL | 98 | 936 | 762 | 1.698 | 17 | 45 | 48 |
| Cadeneta ludoteca | 116 | 1.341 | 880 | 2.221 | 19 | 48 | 43 |
| - L. Ambulante San Juan | 27 | 170 | 261 | 431 | 16 | 36 | 44 |
| - L. Ambulante San Gregorio | 26 | 107 | 56 | 163 | 6 | 20 | 30 |
| - L. Ambulante Movera | 32 | 140 | 61 | 201 | 6 | 36 | 17 |
| Total | 3.858 | 56.148 | 50.817 | 106.965 | 28 | 42 | 66 |

Salidas y excursiones.

En la siguiente tabla se exponen los datos referidos a las salidas y excursiones que se realizan, diferenciando las que tienen lugar dejando el centro cerrado y aquellas otras en las que el centro abierto permanece abierto. De igual manera se incluyen las salidas a las piscinas municipales que se hacen durante el verano con centro abierto o cerrado.

| Centro | Salidas cerrado | Piscina cerrado | Salidas abierto | Piscinas abierto | Excursiones | Total |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------|-------|
| Voltereta CMTL | 10 | 2 | 2 | 0 | 8 | 22 |
| Voltereta ludoteca | 1 | 7 | 0 | 0 | 6 | 14 |
| Vendaval CMTL | 5 | 10 | 4 | 0 | 1 | 20 |
| Capuzón CMTL | 9 | 6 | 0 | 4 | 2 | 21 |
| Capuzón ludoteca | 14 | 0 | 0 | 0 | 6 | 20 |
| Trébol | 18 | 5 | 5 | 7 | 4 | 39 |
| Musaraña CMTL | 3 | 11 | 10 | 3 | 5 | 32 |
| El Cuco Zona Delicias CMTL | 4 | 18 | 0 | 0 | 5 | 27 |
| Birabolos CMTL | 0 | 32 | 0 | 0 | 1 | 33 |
| Birabolos Ludoteca | 0 | 22 | 0 | 0 | 2 | 24 |
| Tragaldabas CMTL | 5 | 20 | 0 | 0 | 4 | 29 |
| Arianta CMTL | 1 | 11 | 0 | 0 | 4 | 16 |
| Gusaramix CMTL | 1 | 18 | 0 | 0 | 2 | 21 |
| Saltapillos CMTL | 16 | 22 | 0 | 0 | 3 | 41 |
| Cantalobos CMTL | 23 | 12 | 10 | 5 | 4 | 54 |
| Escondecucas ludoteca | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| El Dado CMTL | 9 | 10 | 4 | 1 | 6 | 30 |
| La Hormiga ludoteca | 2 | 10 | 0 | 0 | 1 | 13 |
| Pandora CMTL | 7 | 6 | 0 | 0 | 4 | 17 |
| El Chiflo ludoteca | 7 | 2 | 0 | 0 | 2 | 11 |
| Barbol CMTL | 11 | 10 | 2 | 9 | 2 | 34 |
| Barbol ludoteca | 3 | 5 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| Os Mesaches CMTL | 4 | 13 | 0 | 0 | 1 | 18 |
| Sin Mugas CMTL | 7 | 0 | 13 | 3 | 7 | 30 |
| Telaraña CMTL | 5 | 11 | 1 | 10 | 7 | 34 |
| Bolinche ludoteca | 3 | 3 | 0 | 0 | 4 | 10 |
| A Cotenás | 9 | 11 | 1 | 0 | 3 | 24 |
| Cometa CMTL | 14 | 1 | 1 | 0 | 0 | 16 |
| La Sabina CMTL | 5 | 7 | 0 | 0 | 5 | 17 |
| La Cigüeña CMTL | 3 | 9 | 0 | 0 | 1 | 13 |
| Paniporta | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Zascandil CMTL | 12 | 15 | 0 | 0 | 2 | 29 |
| Gamusinos CMTL | 24 | 40 | 0 | 0 | 2 | 66 |
| Gamuisnos ludoteca | 29 | 40 | 0 | 0 | 1 | 70 |

| | | | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|--------------|
| Zardacho CMTL | 6 | 4 | 5 | 18 | 2 | 35 |
| Zardacho ludoteca | 3 | 3 | 3 | 18 | 2 | 29 |
| Gusantina CMTL | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Gusantina ludoteca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cadeneta CMTL | 42 | 13 | 1 | 0 | 3 | 59 |
| Cadeneta ludoteca | 25 | 4 | 2 | 0 | 2 | 33 |
| - L. Ambulante San Juan | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| - L. Ambulante Movera | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| - L. Ambulante San Gregorio | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Total | 362 | 413 | 64 | 78 | 122 | 1.039 |

Participación infantil en salidas y excursiones.

En esta tabla se recogen los datos referidos al número de niños y niñas que han participado en las salidas y excursiones incluidas en la tabla anterior.

| Centro | Salidas cerrado | Piscina cerrado | Salidas abierto | Piscinas abierto | Excursiones | Total |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------|-------|
| Voltereta CMTL | 214 | 39 | 20 | 0 | 377 | 650 |
| Voltereta ludoteca | 21 | 168 | 0 | 0 | 339 | 528 |
| Vendaval CMTL | 130 | 308 | 54 | 0 | 34 | 526 |
| Capuzón CMTL | 251 | 215 | 0 | 64 | 106 | 636 |
| Capuzón ludoteca | 325 | 0 | 0 | 0 | 152 | 477 |
| Trébol | 415 | 160 | 127 | 112 | 187 | 1.001 |
| Musaraña CMTL | 96 | 321 | 326 | 149 | 199 | 1.091 |
| el Cuco Zona Delicias CMTL | 111 | 412 | 0 | 0 | 214 | 737 |
| Birabolos CMTL | 0 | 767 | 0 | 0 | 40 | 807 |
| Birabolos Ludoteca | 0 | 257 | 0 | 0 | 32 | 289 |
| Tragaldabas CMTL | 95 | 420 | 0 | 0 | 110 | 625 |
| Arianta CMTL | 40 | 331 | 0 | 0 | 160 | 531 |
| Gusaramix CMTL | 16 | 344 | 0 | 0 | 67 | 427 |
| Saltapillos CMTL | 399 | 518 | 0 | 0 | 105 | 1.022 |
| Cantalobos CMTL | 557 | 369 | 76 | 126 | 79 | 1.207 |
| Escondecucas ludoteca | 266 | 0 | 0 | 0 | 0 | 266 |
| El Dado CMTL | 217 | 232 | 20 | 24 | 246 | 739 |
| La Hormiga ludoteca | 17 | 195 | 0 | 0 | 27 | 239 |
| Pandora CMTL | 230 | 141 | 0 | 0 | 143 | 514 |
| El Chiflo ludoteca | 157 | 37 | 0 | 0 | 94 | 288 |
| Barbol CMTL | 241 | 266 | 22 | 206 | 56 | 791 |
| Barbol ludoteca | 44 | 87 | 0 | 0 | 53 | 184 |
| Os Mesaches CMTL | 49 | 206 | 0 | 0 | 24 | 279 |
| Sin Mugas CMTL | 191 | 0 | 412 | 64 | 237 | 904 |
| Telaraña CMTL | 100 | 440 | 23 | 206 | 393 | 1.162 |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Bolinche ludoteca | 72 | 54 | 0 | 0 | 124 | 250 |
| A Cotenás | 206 | 260 | 27 | 0 | 65 | 558 |
| Cometa | 332 | 24 | 23 | 0 | 0 | 379 |
| La Sabina CMTL | 126 | 168 | 0 | 0 | 181 | 475 |
| La Cigüeña CMTL | 62 | 216 | 0 | 0 | 36 | 314 |
| Paniporta | 400 | 0 | 0 | 0 | 0 | 400 |
| Zascandil CMTL | 197 | 209 | 0 | 0 | 91 | 497 |
| Gamusinos CMTL | 591 | 820 | 0 | 0 | 106 | 1.517 |
| Gamusinos ludoteca | 458 | 444 | 0 | 0 | 31 | 933 |
| Zardacho CMTL | 187 | 102 | 152 | 417 | 80 | 938 |
| Zardacho ludoteca | 103 | 67 | 80 | 375 | 46 | 671 |
| Gusantina CMTL | 0 | 0 | 0 | 0 | 132 | 132 |
| Gusantina ludoteca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cadeneta CMTL | 767 | 272 | 21 | 0 | 51 | 1.111 |
| Cadeneta Ludoteca | 607 | 550 | 53 | 0 | 55 | 1.265 |
| - L. Ambulante San Juan | 12 | 0 | 0 | 0 | 14 | 26 |
| - L. Ambulante Movera | 12 | 0 | 0 | 0 | 13 | 25 |
| - L. Ambulante San Gregorio | 12 | 0 | 0 | 0 | 20 | 32 |
| Total | 8.326 | 9.419 | 1.436 | 1.743 | 4.519 | 25.443 |

- 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 y que son estables en el tiempo. Dichos proyectos están dirigidos a la comunidad escolar o al ámbito comunitario.

| Centro | Proyectos | Sesiones | Niños | Niñas | Total |
|----------------------------|-----------|----------|-------|-------|-------|
| Voltereta CMTL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Voltereta ludoteca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vendaval CMTL | 1 | 50 | 633 | 626 | 1.259 |
| Capuzón CMTL | 2 | 50 | 739 | 766 | 1.505 |
| Capuzón ludoteca | 2 | 59 | 551 | 509 | 1.060 |
| Trébol | 1 | 29 | 701 | 558 | 1.259 |
| Musaraña CMTL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| El Cuco Zona Delicias CMTL | 2 | 40 | 502 | 492 | 994 |
| Birabolas CMTL | 2 | 26 | 295 | 306 | 601 |
| Birabolas Ludoteca | 2 | 50 | 505 | 480 | 985 |
| Tragalabras CMTL | 3 | 97 | 1.627 | 883 | 2.510 |
| Arianta CMTL | 4 | 35 | 1.489 | 395 | 1.884 |
| Gusaramix CMTL | 4 | 47 | 489 | 388 | 877 |
| Saltaojos CMTL | 4 | 85 | 1.290 | 1.160 | 2.450 |
| Cantalobos CMTL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Escondrecucas ludoteca | 4 | 35 | 434 | 429 | 863 |

| | | | | | |
|-----------------------------|-----------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| El Dado CMTL | 4 | 56 | 939 | 1.124 | 2.063 |
| La Hormiga ludoteca | 3 | 59 | 885 | 962 | 1.847 |
| Pandora CMTL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| El Chiflo ludoteca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Barbol CMTL | 1 | 4 | 62 | 44 | 106 |
| Barbol ludoteca | 1 | 41 | 832 | 859 | 1.691 |
| Os Mesaches CMTL | 1 | 4 | 37 | 36 | 73 |
| Sin Mugas CMTL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Telaraña CMTL | 1 | 36 | 407 | 421 | 828 |
| Bolinche ludoteca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| A Cotenás | 2 | 19 | 264 | 239 | 503 |
| Cometa ludoteca | 1 | 4 | 39 | 43 | 82 |
| La Sabina CMTL | 3 | 55 | 642 | 609 | 1.251 |
| La Cigüeña CMTL | 4 | 42 | 791 | 915 | 1.706 |
| Paniporta | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Zascandil CMTL | 1 | 22 | 171 | 236 | 407 |
| Gamusinos CMTL | 4 | 32 | 1.031 | 1.052 | 2.083 |
| Gamusinos ludoteca | 2 | 26 | 382 | 393 | 775 |
| Zardacho CMTL | 2 | 64 | 615 | 844 | 1.459 |
| Zardacho ludoteca | 3 | 59 | 796 | 771 | 1.567 |
| Gusantina CMTL | 4 | 148 | 963 | 676 | 1.639 |
| Gusantina ludoteca | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cadeneta CMTL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cadeneta ludoteca | 1 | 4 | 48 | 31 | 79 |
| - L. Ambulante San Juan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - L. Ambulante Movera | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| - L. Ambulante San Gregorio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 69 | 1.278 | 18.159 | 16.247 | 34.406 |

- Animaciones / Día especial.

| Centro | Animaciones | Asistencia total |
|----------------------------|-------------|------------------|
| Voltereta CMTL | 8 | 810 |
| Voltereta ludoteca | 11 | 580 |
| Vendaval CMTL | 2 | 176 |
| Capuzón CMTL | 3 | 212 |
| Capuzón ludoteca | 6 | 258 |
| Trébol | 6 | 1.836 |
| Musaraña CMTL | 1 | 111 |
| El Cuco Zona Delicias CMTL | 0 | 0 |
| Birabolas CMTL | 2 | 385 |
| Birabolas Ludoteca | 0 | 0 |
| Tragaldabas CMTL | 4 | 56 |

| | | |
|---------------------------------|------------|---------------|
| Arianta CMTL | 6 | 743 |
| Gusaramix CMTL | 2 | 450 |
| Saltapillos CMTL | 7 | 574 |
| Cantalobos CMTL | 7 | 400 |
| Escondecucas ludoteca | 4 | 109 |
| El Dado CMTL | 9 | 699 |
| La Hormiga ludoteca | 6 | 627 |
| Pandora CMTL | 0 | 0 |
| El Chiflo ludoteca | 12 | 564 |
| Barbol CMTL | 4 | 85 |
| Barbol ludoteca | 2 | 190 |
| Os Mesaches CMTL | 3 | 400 |
| Sin Mugas CMTL | 13 | 916 |
| Telaraña CMTL | 9 | 864 |
| Bolinche ludoteca | 7 | 1.652 |
| A Cotenás | 1 | 120 |
| Cometa ludoteca | 1 | 29 |
| La Sabina CMTL | 4 | 208 |
| La Cigüeña CMTL | 0 | 0 |
| Paniporta CMTL | 2 | 175 |
| Zascandil CMTL | 1 | 43 |
| Gamusinos CMTL | 3 | 840 |
| Gamuisnos ludoteca | 4 | 396 |
| Zardacho CMTL | 13 | 1.161 |
| Zardacho ludoteca | 9 | 956 |
| Gusantina CMTL | 1 | 65 |
| Gusantina ludoteca | 0 | 0 |
| Cadeneta CMTL | 9 | 208 |
| Cadeneta ludoteca | 6 | 250 |
| Ludoteca Ambulante San Juan | 0 | 0 |
| Ludoteca Ambulante Movera | 0 | 0 |
| Ludoteca Ambulante San Gregorio | 0 | 0 |
| Total | 188 | 17.148 |

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 ámbitos que pueden tener conocimiento de situaciones que puedan incluirse en la consideración de riesgo o maltrato, se realiza una comunicación al Centro Municipal de Servicios Sociales que recopila la información precisa y elabora un informe de acuerdo a la notificación recibida.

- Detección.

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

- Centro escolar.
- Personas conocidas de la familia.
- De oficio por el propio Centro Municipal de Servicios Sociales.
- Sistema de Justicia: Juzgados, Fiscalía.
- El/la propio/a 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/as.
- 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 de esta manera:

| Ámbitos de notificación | Notificaciones | Menores |
|-------------------------|----------------|---------|
| El/a menor | 4 | 6 |
| Entorno del/la menor | 75 | 122 |

| | | |
|--|------------|--------------|
| - Personas conocidas de la familia - Otros familiares - Padre/madre - Vecinos/as | | |
| Centros escolares | 168 | 318 |
| Servicios Sociales - C.M.S.S. - Otros departamentos - Tiempo libre - SS. Sociales Comunidad autónoma - SS. Sociales otra Comunidad Autónoma | 212 | 373 |
| Salud | 75 | 126 |
| Policía | 59 | 107 |
| Justicia | 7 | 11 |
| Anónima | 17 | 36 |
| Otros | 1 | 2 |
| TOTAL | 618 | 1.101 |

Del análisis de este cuadro se puede destacar que hay dos ámbitos principales de notificación: el sistema de servicios sociales y los colegios, que aportan 380 de las 618 notificaciones, el 61% de las notificaciones.

De acuerdo a la distribución de Centros Municipales de Servicios Sociales, los casos detectados son los siguientes:

| C.M.S.S. | Notificaciones | Menores |
|-----------------|-----------------------|----------------|
| Actur | 34 | 63 |
| Arrabal | 78 | 138 |
| Centro | 22 | 42 |
| Delicias 1 | 60 | 112 |
| Delicias 2 | 58 | 91 |
| Universidad | 36 | 58 |
| Casablanca | 24 | 44 |
| La Almozara | 27 | 49 |
| La Jota | 23 | 43 |
| Santa Isabel | 11 | 24 |
| Torrero | 40 | 92 |
| Las Fuentes | 36 | 60 |
| San José | 38 | 57 |
| Oliver | 33 | 49 |
| Valdefierro | 13 | 17 |
| Miralbueno | 11 | 17 |

| | | |
|-----------------|------------|--------------|
| La Magdalena | 40 | 79 |
| San Pablo | 45 | 69 |
| Barrios Rurales | 17 | 31 |
| Ciudad | 646 | 1.135 |

| C.M.S.S. B. Rurales | Notificaciones | Menores |
|----------------------------|-----------------------|----------------|
| Alfocea | 0 | 0 |
| Casetas | 8 | 17 |
| Garrapinillos | 2 | 5 |
| Juslibol | 1 | 1 |
| La Cartuja | 0 | 0 |
| Montañana | 2 | 2 |
| Monzalbarba | 0 | 0 |
| Movera | 1 | 1 |
| Peñaflor | 1 | 3 |
| San Juan de Mozarrifar | 1 | 1 |
| San Gregorio | 0 | 0 |
| Torrecilla de Valmadrid | 0 | 0 |
| Venta del Olivar | 1 | 1 |
| Villarrapa | 0 | 0 |
| Total | 17 | 31 |

- 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/a, trabajador/a social y educador/a.

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.

Aunque todas las notificaciones recibidas en el Centro Municipal de Servicios Sociales son estudiadas, las cifras de notificaciones recibidas y las correspondientes a los casos valorados 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 | No riesgo | Seguimiento CMSS | Programa apoyo familiar | Notificación menores IASS |
|-----------------|---------------------|------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Actur | 36 | 8 | 12 | 4 | 12 |
| Arrabal | 76 | 9 | 32 | 19 | 16 |

| | | | | | |
|-----------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Centro | 12 | 4 | 4 | 0 | 4 |
| Delicias 1 | 57 | 14 | 22 | 7 | 14 |
| Delicias 2 | 41 | 14 | 8 | 12 | 7 |
| Universidad | 29 | 12 | 8 | 1 | 8 |
| Casablanca | 19 | 10 | 2 | 1 | 6 |
| La Almozara | 23 | 2 | 8 | 4 | 9 |
| La Jota | 17 | 5 | 4 | 2 | 6 |
| Santa Isabel | 9 | 1 | 5 | 0 | 3 |
| Torrero | 42 | 3 | 13 | 9 | 17 |
| Las Fuentes | 36 | 12 | 4 | 4 | 16 |
| San José | 43 | 7 | 18 | 5 | 13 |
| Oliver | 36 | 12 | 7 | 7 | 10 |
| Valdefierro | 14 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| Miralbueno | 14 | 10 | 3 | 0 | 1 |
| La Magdalena | 41 | 8 | 11 | 1 | 21 |
| San Pablo | 44 | 10 | 8 | 4 | 22 |
| Barrios Rurales | 24 | 7 | 11 | 2 | 4 |
| Total | 613 | 152 | 182 | 85 | 194 |

| C.M.S.S. Rurales | Valoraciones | No riesgo | Seguimiento CMSS | Programa apoyo familiar | Notificación menores IASS |
|-------------------------|---------------------|------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Alfocea | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Casetas | 11 | 3 | 5 | 2 | 1 |
| Garrapinillos | 4 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Juslibol | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| La Cartuja | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Montañana | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Monzalbarba | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Movera | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Peñaflor | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| San Juan | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| San Gregorio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Torrecilla | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Venta del Olivar | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Villarrapa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 24 | 7 | 11 | 2 | 4 |

4.2.2 ABSENTISMO ESCOLAR.

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

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

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

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

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

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

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

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

Centros educativos.

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

Comisiones de zona.

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

En el Programa de absentismo escolar se ha trabajado en este nivel con un total de 555 alumnos y alumnas, de los cuales 351 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 |
|--|--------------------|---------------|
| Torrero | 20 | 8 |
| Universidad | 59 | 51 |
| La Almozara | 20 | 15 |
| Delicias | 67 | 61 |
| Rurales Oeste | 38 | 34 |
| San José | 51 | 23 |
| Las Fuentes | 41 | 26 |
| Centro | 32 | 31 |
| Actur | 36 | 6 |
| Arrabal / La Jota | 56 | 10 |
| Rurales Norte | 28 | 14 |
| San Pablo / La Magdalena | 53 | 40 |
| Oliver / Valdefierro / Miralbueno | 54 | 32 |
| Total | 555 | 351 |

Comisión de coordinación.

Es el tercer nivel de intervención, compuesto por 9 profesionales de las tres instituciones firmantes. Se han trabajado desde este nivel con 162 expedientes desde las 13 Comisiones de zona de Zaragoza. De estos 162 expedientes 72 eran casos nuevos abiertos en el curso 2017 - 2018.

| Zonas | Expedientes | Nuevos |
|----------------------|--------------------|---------------|
| Torrero | 1 | 0 |
| Universidad | 11 | 11 |
| La Almozara | 3 | 0 |
| Delicias | 33 | 24 |
| Rurales Oeste | 18 | 6 |
| San José | 10 | 4 |
| Las Fuentes | 5 | 0 |
| Centro | 14 | 9 |

| | | |
|--|------------|-----------|
| Actur | 10 | 7 |
| Arrabal / La Jota | 21 | 6 |
| Rurales Norte | 2 | 0 |
| San Pablo / La Magdalena | 21 | 3 |
| Oliver / Valdefierro / Miralbueno | 13 | 2 |
| Total | 162 | 72 |

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 117 casos, de los cuales solo 7 han sido nuevos, con la distribución siguiente:

| Zonas | Expedientes | Nuevos |
|--|--------------------|---------------|
| Torrero | 27 | 0 |
| Universidad | 2 | 0 |
| La Almozara | 4 | 0 |
| Delicias | 6 | 0 |
| Rurales Oeste | 2 | 0 |
| San José | 7 | 0 |
| Las Fuentes | 14 | 2 |
| Centro | 6 | 2 |
| Actur | 6 | 0 |
| Arrabal / La Jota | 11 | 3 |
| Rurales Norte | 4 | 0 |
| San Pablo / La Magdalena | 22 | 0 |
| Oliver / Valdefierro / Miralbueno | 6 | 0 |
| Total | 117 | 7 |

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, niñas y adolescentes que están habitualmente en la calle y que las

conductas que desarrollan en este medio los sitúan en una situación de riesgo hacia su persona o de conflicto con la comunidad.

Las principales herramientas son, por un lado, el educador y la educadora como figuras de referencia e identificación para el/a 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 equipo educativo en los lugares de encuentro infante - juvenil del barrio, con el objetivo de establecer relaciones de aproximación a los y las menores que nos faciliten la intervención posterior.

Se incluyen en este apartado los y las menores que están en observación y que son susceptibles de una intervención futura y aquellos 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 | 6- 10 años | 11 - 14 años | Más de 14 años | Chicos | Chicas |
|-----------------|------------|------------|--------------|----------------|------------|------------|
| Torrero | 38 | 11 | 15 | 12 | 22 | 16 |
| Delicias | 6 | 5 | 0 | 1 | 3 | 3 |
| San José | 39 | 9 | 23 | 7 | 27 | 12 |
| Las Fuentes | 17 | 6 | 9 | 2 | 12 | 5 |
| Actur | 29 | 1 | 5 | 23 | 6 | 23 |
| Arrabal | 141 | 59 | 45 | 37 | 80 | 61 |
| Casco Histórico | 40 | 18 | 20 | 2 | 32 | 8 |
| Oliver | 101 | 29 | 32 | 33 | 62 | 39 |
| Valdefierro | 100 | 9 | 32 | 59 | 65 | 35 |
| TOTAL | 511 | 147 | 181 | 176 | 309 | 202 |

- 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 | 6- 10 años | 11 - 14 años | Más de 14 años | Chicos | Chicas |
|-----------------|-----------|------------|------------|--------------|----------------|------------|------------|
| Torrero | 6 | 25 | 7 | 10 | 8 | 10 | 15 |
| Delicias | 6 | 39 | 12 | 11 | 16 | 25 | 14 |
| San José | 5 | 59 | 12 | 34 | 13 | 46 | 13 |
| Las Fuentes | 5 | 25 | 10 | 15 | 0 | 20 | 5 |
| Actur | 6 | 80 | 44 | 14 | 22 | 33 | 47 |
| Arrabal | 6 | 82 | 56 | 18 | 8 | 54 | 28 |
| Casco Histórico | 5 | 55 | 31 | 22 | 2 | 39 | 16 |
| Oliver | 5 | 27 | 11 | 16 | 0 | 19 | 8 |
| Valdefierro | 2 | 8 | 0 | 8 | 0 | 4 | 4 |
| TOTAL | 46 | 400 | 183 | 148 | 69 | 250 | 150 |

- 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 menores que no están conectados con grupos de su edad.

| Barrio | Casos | 6- 10 años | 11 - 14 años | Más de 14 años | Chicos | Chicas |
|-----------------|-----------|------------|--------------|----------------|-----------|-----------|
| Torrero | 5 | 0 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| Delicias | 4 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| San José | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| Las Fuentes | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Actur | 10 | 6 | 3 | 1 | 4 | 6 |
| Arrabal | 3 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 |
| Casco Histórico | 3 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 |
| Oliver | 5 | 3 | 2 | 0 | 2 | 3 |
| Valdefierro | 7 | 0 | 4 | 3 | 5 | 2 |
| TOTAL | 40 | 13 | 16 | 11 | 26 | 14 |

Seguimiento.

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

| Barrio | Casos | 6- 10 años | 11 - 14 años | Más de 14 años | Chicos | Chicas |
|-----------------|------------|------------|--------------|----------------|------------|-----------|
| Torrero | 25 | 9 | 12 | 4 | 21 | 4 |
| Delicias | 20 | 1 | 5 | 14 | 14 | 6 |
| San José | 15 | 4 | 3 | 8 | 11 | 4 |
| Las Fuentes | 27 | 3 | 2 | 22 | 22 | 5 |
| Actur | 7 | 0 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| Arrabal | 65 | 11 | 19 | 35 | 39 | 26 |
| Casco Histórico | 5 | 0 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| Oliver | 5 | 0 | 2 | 3 | 5 | 0 |
| Valdefierro | 11 | 1 | 8 | 2 | 10 | 1 |
| TOTAL | 180 | 29 | 58 | 93 | 127 | 53 |

4.3. APOYO A LA FAMILIA.

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

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

4.3.1. ZARAGALLA.

El programa municipal “Zaragalla” es una actuación de apoyo a las familias en periodos vacacionales para conciliar la vida laboral y familiar, que ofrece un amplio programa lúdico-educativo.

Este año se ha desarrollado desde el 25 de junio al 31 de agosto, en nueve centros escolares y en el Parque de Atracciones, ofertando un total de 3.840 plazas. El Programa Zaragalla se desarrolló de lunes a viernes. Cada niña/o puede optar a las semanas que estime, pudiendo ser seguidas o alternas.

El programa Zaragalla se desarrolló en 2018 en tres modalidades:

- Zaragalla Pequeños: Dirigida a edades entre 3 y 8 años. Se ofrecen 36 plazas por centro y semana en siete colegios, cinco de ellos durante todas las semanas de vacaciones escolares y dos centros más en la primera mitad, hasta la última semana de julio.
- Zaragalla Mayores: Dirigida a edades entre 9 y 12 años. Se desarrolla en las instalaciones del Parque de Atracciones de Zaragoza. Con el mismo calendario que Zaragalla Pequeños, ofertándose 160 plazas en cada una de las cinco primeras semanas del 27 de junio a 29 de julio, y 80 plazas en cada una de las otras cinco semanas, 1 de agosto a 2 de septiembre. Se facilitó transporte gratuito desde cada uno de los colegios en los que se ha desarrollado el programa para los más pequeños hasta el Parque de Atracciones.
- Zaragalla Educación Especial: Dirigida a edades entre 3 y 21 años. Se desarrolló durante las cinco semanas del segundo periodo ya que el primero estaba cubierto por el Programa Abierto por Vacaciones realizado por el Departamento de Educación del Gobierno de Aragón, con una oferta de 60 plazas para cada una de las cinco semanas de duración. Se facilitó una ruta de autobús gratuita para acceder a cada uno de los dos centros en los que se ha realizado.

En esta edición se ha mantenido el número de plazas del año anterior y su extensión a todo el periodo vacacional, aunque el número de plazas disponible es superior en la primera mitad del verano, hasta el 27 de julio, que en el segundo periodo. A continuación se exponen las cifras de plazas disponibles y la ocupación registrada.

| Espaci | Primer periodo 25 junio - 27 julio | | Segundo periodo 30 julio - 31 de agosto | | Total | |
|-----------------------|---------------------------------------|--------------|--|--------------|--------------|--------------|
| | Plazas | Ocupadas | Plazas | Ocupadas | Plazas | Ocupadas |
| CEIP César Augusto | 240 | 228 | 180 | 183 | 420 | 411 |
| CEIP Andrés Manjón | 240 | 236 | 180 | 180 | 420 | 416 |
| CEIP Marie Curie | 240 | 222 | 180 | 184 | 420 | 406 |
| CEIP Las Fuentes | 180 | 180 | 180 | 181 | 360 | 361 |
| CEIP María Moliner | 180 | 180 | 180 | 180 | 360 | 360 |
| CEIP Luis Vives | 180 | 171 | | | 180 | 171 |
| CEIP Joaquín Costa | 180 | 183 | | | 180 | 183 |
| Parque de Atracciones | 800 | 803 | 400 | 411 | 1.200 | 1.214 |
| CEE Jean Piaget | | | 150 | 150 | 150 | 150 |
| CEE Parque Goya | | | 150 | 150 | 150 | 150 |
| Total | 2.240 | 2.203 | 1.600 | 1.619 | 3.840 | 3.822 |

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.

| Programa | Menores derivados | Participantes |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|
| CMSS | 479 | 280 |
| Servicio de Igualdad | 27 | 15 |
| Albergue Municipal | 1 | 1 |
| Residencias IASS | 8 | 8 |
| Otros | 8 | 8 |
| Total | 523 | 312 |

5. AUTONOMÍA Y CUIDADOS.

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

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

5.1. PRESTACIONES COMUNITARIAS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.

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

5.1.1 ELABORACIÓN DE PLANES INDIVIDUALIZADOS DE ATENCIÓN.

Las actuaciones derivadas de la puesta en marcha de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia se iniciaron a finales del año 2007.

Los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza, en virtud de la normativa de la Comunidad Autónoma que regula el desarrollo de la citada norma, tienen encomendadas las siguientes tareas.

- La información, el asesoramiento y apoyo para la tramitación de solicitudes; elaboración del informe social que debe contener:
- La valoración técnica para la elaboración del Plan Individualizado de Atención, de los servicios y prestaciones más adecuados a las necesidades y circunstancias del beneficiario a juicio del centro.
- Previa consulta al beneficiario y, en su caso, la elección entre las alternativas que le fueran propuestas, seguimiento en el domicilio.
- La realización de los informes y propuestas de Planes Individualizados de Atención (P.I.A.).

Por cada propuesta de PIA como mínimo se ha realizado una visita domiciliaria y una llamada telefónica para la concertación de la visita, y posteriormente se ha elaborado el correspondiente informe que se ha remitido al Gobierno de Aragón.

La actividad desarrollada por los centros municipales de servicios sociales para la consecución de las tareas encomendadas ha supuesto la realización de propuestas de PIAS.

En el cuadro siguiente se resume la actividad del año 2018 incluyendo las siguientes informaciones:

- Los PIAS solicitados por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que en total fueron 1.138 desglosados por centro y el porcentaje respecto al total de la ciudad.

- Los PIAS elaborados en la red de CMSS y remitidos al IASS, que fueron 2.617i las cifras por cada centro y el porcentaje respecto al total de la ciudad.

| C.M.S.S. | Solicitados IASS | % | Remitidos a IASS | % |
|----------|------------------|---|------------------|---|
|----------|------------------|---|------------------|---|

| | | | | |
|-----------------|--------------|-------------|--------------|----------|
| Actur | 99 | 8,70 | 160 | 6,11 |
| Arrabal | 65 | 5,71 | 211 | 8,06 |
| Centro | 94 | 8,26 | 211 | 8,06 |
| Delicias 1 | 133 | 11,69 | 274 | 10,47 |
| Delicias 2 | 136 | 11,95 | 219 | 8,37 |
| Universidad | 114 | 10,02 | 205 | 7,83 |
| Casablanca | 64 | 5,62 | 113 | 4,32 |
| La Almozara | 22 | 1,93 | 87 | 3,32 |
| La Jota | 33 | 2,90 | 80 | 3,06 |
| Santa Isabel | 15 | 1,32 | 55 | 2,10 |
| Torrero | 44 | 3,87 | 139 | 5,31 |
| Las Fuentes | 77 | 6,77 | 155 | 5,92 |
| San Jose | 89 | 7,82 | 255 | 9,74 |
| Oliver | 28 | 2,46 | 61 | 2,33 |
| Valdefierro | 14 | 1,23 | 41 | 1,57 |
| Miralbueno | 5 | 0,44 | 14 | 0,53 |
| La Magdalena | 43 | 3,78 | 88 | 3,36 |
| San Pablo | 24 | 2,11 | 100 | 3,82 |
| Barrios Rurales | 39 | 5,35 | 149 | 5,69 |
| Total | 1.138 | 0,00 | 2.617 | 0 |

| C.M.S.S. B. Rurales | Solicitados IASS | % | Remitidos a IASS | % |
|----------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| Alfocea | 0 | 0,07 | 0 | 0,00 |
| Casetas | 5 | 0,90 | 25 | 0,96 |
| Garrapinillos | 7 | 1,54 | 45 | 1,72 |
| Juslibol | 6 | 0,93 | 19 | 0,73 |
| La Cartuja | 3 | 0,07 | 7 | 0,27 |
| Montañana | 6 | 0,33 | 13 | 0,50 |
| Monzalbarba | 9 | 0,53 | 23 | 0,88 |
| Movera | 1 | 0,43 | 5 | 0,19 |
| Peñaflor | 0 | 0,13 | 4 | 0,15 |
| San Juan de Mozarrifar | 0 | 0,03 | 5 | 0,19 |
| San Gregorio | 1 | 0,03 | 3 | 0,11 |
| Torrecilla de Valmadrid | 1 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Venta del Olivar | 0 | 0,33 | 0 | 0,00 |
| Villarrapa | 0 | 0,03 | 0 | 0,00 |
| Total | 39 | 5,35 | 149 | 0,00 |

5.1.2 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

La entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía

Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y la gradual puesta en marcha del sistema de atención a las personas en situación de dependencia hizo que el Ayuntamiento de Zaragoza aprobara la Ordenanza de Prestaciones Domiciliarias para que las prestaciones dirigidas a la atención domiciliaria de las personas beneficiarias de esta ley se adaptaran a la nueva situación.

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

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

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

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

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

Estos dos últimos servicios son gestionados de forma conjunta por las empresas proveedoras des esta prestación. La evolución de las principales magnitudes de estos servicios durante 2018 fue la siguiente:

El movimiento de altas y bajas altas producido en los diferentes CMSS a lo largo de 2018 es el que se refleja en el siguiente cuadro:

Las altas registrada en este periodo son las siguientes:

| CMSS | SAD Preventivo | SAD Dependencia | SAAD y Cargas |
|-------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| Actur | 62 | 30 | 18 |
| Arrabal | 104 | 60 | 13 |
| Centro | 77 | 64 | 4 |
| Delicias | 193 | 192 | 9 |
| Universidad | 63 | 63 | 11 |

| | | | |
|-----------------|--------------|------------|------------|
| Casablanca | 18 | 28 | 12 |
| La Almozara | 76 | 21 | 7 |
| La Jota | 48 | 20 | 2 |
| Santa Isabel | 7 | 7 | 0 |
| Torrero | 106 | 57 | 23 |
| Las Fuentes | 106 | 32 | 23 |
| San Jose | 170 | 75 | 28 |
| Oliver | 37 | 7 | 11 |
| Valdefierro | 33 | 2 | 9 |
| Miralbueno | 10 | 2 | 0 |
| La Magdalena | 63 | 20 | 0 |
| San Pablo | 85 | 12 | 0 |
| Barrios Rurales | 53 | 35 | 23 |
| Ciudad | 1.311 | 727 | 193 |

| CMSS Barrios Rurales | SAD Preventivo | SAD Dependencia | SAAD y Cargas |
|----------------------|----------------|-----------------|---------------|
| Alfocea | 1 | 0 | 1 |
| Casetas | 13 | 6 | 7 |
| Garrapinillos | 3 | 3 | 3 |
| Juslibol | 1 | 1 | 3 |
| La Cartuja | 3 | 3 | 0 |
| Montañana | 15 | 9 | 5 |
| Monzalbarba | 3 | 0 | 2 |
| Movera | 4 | 3 | 0 |
| Peñaflor | 6 | 3 | 0 |
| San Juan Mozarrifar | 4 | 6 | 0 |
| San Gregorio | 0 | 1 | 0 |
| Torrecilla Valmadrid | 0 | 0 | 10 |
| Venta del Olivar | 0 | 0 | 2 |
| Villarrapa | 0 | 0 | 0 |
| Total | 53 | 35 | 23 |

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

| CMSS | SAD Preventivo | SAD Dependencia | SAAD y Cargas |
|----------|----------------|-----------------|---------------|
| Actur | 41 | 19 | 18 |
| Arrabal | 63 | 33 | 16 |
| Centro | 50 | 42 | 8 |
| Delicias | 114 | 95 | 17 |

| | | | |
|-----------------|------------|------------|------------|
| Universidad | 63 | 16 | 9 |
| Casablanca | 14 | 7 | 15 |
| La Almozara | 58 | 16 | 6 |
| La Jota | 28 | 19 | 5 |
| Santa Isabel | 4 | 4 | 0 |
| Torrero | 64 | 30 | 25 |
| Las Fuentes | 60 | 33 | 22 |
| San Jose | 118 | 63 | 23 |
| Oliver | 22 | 9 | 8 |
| Valdefierro | 10 | 3 | 8 |
| Miralbueno | 3 | 7 | 2 |
| La Magdalena | 60 | 13 | 21 |
| San Pablo | 48 | 8 | 14 |
| Barrios Rurales | 36 | 16 | 23 |
| Ciudad | 856 | 433 | 240 |

| CMSS Barrios Rurales | SAD Preventivo | SAD Dependencia | SAAD y Cargas |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| Alfocea | 2 | 0 | 0 |
| Casetas | 6 | 4 | 6 |
| Garrapinillos | 1 | 1 | 2 |
| Juslibol | 2 | 0 | 3 |
| La Cartuja | 3 | 0 | 0 |
| Montañana | 9 | 2 | 2 |
| Monzalbarba | 2 | 3 | 5 |
| Movera | 2 | 3 | 1 |
| Peñaflor | 3 | 1 | 2 |
| San Juan Mozarrifar | 6 | 2 | 0 |
| San Gregorio | 0 | 0 | 0 |
| Torrecilla Valmadrid | 0 | 0 | 1 |
| Venta del Olivar | 0 | 0 | 1 |
| Villarrapa | 0 | 0 | 0 |
| Total | 36 | 16 | 23 |

El total de caso atendidos a lo largo del pasado año

| CMSS | SAD Preventivo | SAD Dependencia | SAAD y Cargas | Total | % |
|-------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------------|----------|
| Actur | 222 | 93 | 24 | 339 | 4,12 |

| | | | | | |
|-----------------|--------------|--------------|------------|--------------|-------|
| Arrabal | 407 | 142 | 24 | 573 | 6,96 |
| Centro | 353 | 169 | 12 | 534 | 6,48 |
| Delicias | 676 | 479 | 47 | 1.202 | 14,59 |
| Universidad | 353 | 130 | 18 | 501 | 6,08 |
| Casablanca | 92 | 50 | 17 | 159 | 1,93 |
| La Almozara | 302 | 73 | 21 | 396 | 4,81 |
| La Jota | 216 | 62 | 5 | 283 | 3,44 |
| Santa Isabel | 56 | 17 | 1 | 74 | 0,90 |
| Torrero | 425 | 150 | 42 | 617 | 7,49 |
| Las Fuentes | 483 | 136 | 43 | 662 | 8,04 |
| San Jose | 936 | 234 | 53 | 1.223 | 14,85 |
| Oliver | 174 | 36 | 15 | 225 | 2,73 |
| Valdefierro | 100 | 21 | 13 | 134 | 1,63 |
| Miralbueno | 30 | 16 | 2 | 48 | 0,58 |
| La Magdalena | 391 | 59 | 31 | 481 | 5,84 |
| San Pablo | 322 | 58 | 18 | 398 | 4,83 |
| Barrios Rurales | 265 | 84 | 39 | 388 | 4,71 |
| Ciudad | 5.803 | 2.009 | 425 | 8.237 | |

| CMSS Barrios Rurales | SAD Preventivo | SAD Dependencia | SAAD y Cargas | Total | % |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------------|-------------|
| Alfocea | 2 | 1 | 1 | 4 | 0,05 |
| Casetas | 62 | 19 | 12 | 93 | 1,13 |
| Garrapinillos | 14 | 9 | 4 | 27 | 0,33 |
| Juslibol | 18 | 1 | 5 | 24 | 0,29 |
| La Cartuja | 17 | 8 | 0 | 25 | 0,3 |
| Montañana | 57 | 16 | 5 | 78 | 0,95 |
| Monzalbarba | 27 | 8 | 6 | 41 | 0,5 |
| Movera | 17 | 6 | 1 | 24 | 0,29 |
| Peñaflor | 20 | 4 | 3 | 27 | 0,33 |
| San Juan Mozarrifar | 24 | 8 | 0 | 32 | 0,39 |
| San Gregorio | 5 | 2 | 0 | 7 | 0,08 |
| Torrecilla Valmadrid | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Venta del Olivar | 2 | 2 | 2 | 6 | 0,07 |
| Villarrapa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Total | 265 | 84 | 39 | 388 | 4,71 |

Los evolución de los casos atendidos desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 ha sido la

siguiente:

| CMSS | SAD preventivo | | SAD dependencia | | SAAD y cargas | |
|-----------------|----------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|
| | 1 enero | 31 diciembre | 1 enero | 31 diciembre | 1 enero | 31 diciembre |
| Actur | 160 | 181 | 63 | 74 | 6 | 6 |
| Arrabal | 303 | 343 | 82 | 109 | 11 | 8 |
| Centro | 276 | 304 | 105 | 127 | 8 | 4 |
| Delicias | 483 | 562 | 287 | 378 | 38 | 30 |
| Universidad | 290 | 290 | 67 | 113 | 7 | 9 |
| Casablanca | 74 | 78 | 22 | 44 | 5 | 2 |
| La Almozara | 226 | 244 | 52 | 58 | 14 | 15 |
| La Jota | 168 | 188 | 42 | 43 | 3 | 0 |
| Santa Isabel | 49 | 52 | 10 | 13 | 1 | 1 |
| Torrero | 319 | 361 | 93 | 120 | 19 | 17 |
| Las Fuentes | 377 | 423 | 104 | 103 | 20 | 21 |
| San Jose | 766 | 818 | 159 | 171 | 25 | 30 |
| Oliver | 137 | 152 | 29 | 28 | 4 | 7 |
| Valdefierro | 67 | 90 | 19 | 17 | 4 | 7 |
| Miralbueno | 20 | 27 | 14 | 10 | 2 | 0 |
| La Magdalena | 328 | 331 | 39 | 47 | 9 | 13 |
| San Pablo | 237 | 274 | 46 | 51 | 5 | 5 |
| Barrios Rurales | 212 | 229 | 49 | 68 | 10 | 11 |
| Ciudad | 4.492 | 4.947 | 1.282 | 1.574 | 191 | 186 |

| CMSS Barrios Rurales | SAD preventivo | | SAD dependencia | | SAAD y cargas | |
|----------------------|----------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|
| | 1 enero | 31 diciembre | 1 enero | 31 diciembre | 1 enero | 31 diciembre |
| Alfocea | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Casetas | 49 | 56 | 13 | 15 | 5 | 6 |
| Garrapinillos | 11 | 13 | 6 | 8 | 1 | 2 |
| Juslibol | 17 | 16 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| La Cartuja | 14 | 14 | 5 | 9 | 0 | 0 |
| Montañana | 42 | 48 | 7 | 13 | 0 | 0 |
| Monzalbarba | 24 | 25 | 8 | 6 | 4 | 1 |
| Movera | 13 | 15 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Peñaflor | 14 | 17 | 1 | 2 | 0 | 0 |

| | | | | | | |
|----------------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| San Juan Mozarrifar | 20 | 18 | 2 | 5 | 0 | 0 |
| San Gregorio | 5 | 5 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| Torrecilla Valmadrid | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Venta del Olivar | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| Villarrapa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 212 | 229 | 49 | 68 | 10 | 11 |

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

| CMSS | SAD preventivo | % | Causas sobrevenidas | % | Cargas familiares | % |
|-----------------|-----------------------|----------|----------------------------|----------|--------------------------|----------|
| Actur | 83 | 4,15 | 7 | 3,66 | 11 | 10,48 |
| Arrabal | 108 | 5,41 | 1 | 0,52 | 15 | 14,29 |
| Centro | 120 | 6,01 | 4 | 2,09 | 1 | 0,95 |
| Delicias 1 | 209 | 10,46 | 11 | 5,76 | 3 | 2,86 |
| Delicias 2 | 155 | 7,76 | 4 | 2,09 | 1 | 0,95 |
| Universidad | 100 | 5,01 | 10 | 5,24 | 2 | 1,90 |
| Casablanca | 40 | 2,00 | 15 | 7,85 | 4 | 3,81 |
| La Almozara | 76 | 3,80 | 8 | 4,19 | 2 | 1,90 |
| La Jota | 114 | 5,71 | 2 | 1,05 | 1 | 0,95 |
| Santa Isabel | 20 | 1,00 | 1 | 0,52 | 0 | 0,00 |
| Torrero | 135 | 6,76 | 18 | 9,42 | 7 | 6,67 |
| Las Fuentes | 317 | 15,87 | 18 | 9,42 | 8 | 7,62 |
| San Jose | 224 | 11,21 | 22 | 11,52 | 16 | 15,24 |
| Oliver | 61 | 3,05 | 7 | 3,66 | 5 | 4,76 |
| Valdefierro | 40 | 2,00 | 6 | 3,14 | 6 | 5,71 |
| Miralbueno | 14 | 0,70 | 2 | 1,05 | 0 | 0,00 |
| La Magdalena | 54 | 2,70 | 22 | 11,52 | 9 | 8,57 |
| San Pablo | 58 | 2,90 | 11 | 5,76 | 5 | 4,76 |
| Barrios Rurales | 70 | 3,50 | 22 | 11,52 | 9 | 8,57 |
| Ciudad | 1.998 | | 191 | | 105 | |

| CMSS Barrios Rurales | SAD preventivo | % | Causas sobrevenidas | % | Cargas familiares | % |
|-----------------------------|-----------------------|----------|----------------------------|----------|--------------------------|----------|
| Alfocea | 0 | 0,00 | 1 | 0,52 | 0 | 0,00 |
| Casetas | 11 | 0,55 | 9 | 4,71 | 2 | 1,90 |
| Garrapinillos | 5 | 0,25 | 0 | 0,00 | 3 | 2,86 |

| | | | | | | |
|----------------------|-----------|-------------|-----------|--------------|----------|-------------|
| Juslibol | 11 | 0,55 | 4 | 2,09 | 0 | 0,00 |
| La Cartuja | 2 | 0,10 | 2 | 1,05 | 0 | 0,00 |
| Montañana | 12 | 0,60 | 3 | 1,57 | 1 | 0,95 |
| Monzalbarba | 5 | 0,25 | 2 | 1,05 | 0 | 0,00 |
| Movera | 5 | 0,25 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Peñaflor | 9 | 0,45 | 1 | 0,52 | 0 | 0,00 |
| San Juan Mozarrifar | 4 | 0,20 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| San Gregorio | 3 | 0,15 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Torrecilla Valmadrid | 1 | 0,05 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Venta del Olivar | 2 | 0,10 | 0 | 0,00 | 3 | 2,86 |
| Villarrapa | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| Total | 70 | 3,50 | 22 | 11,52 | 9 | 8,57 |

5.1.3 SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

El Servicio Municipal de Telesistencia Domiciliaria es Ordenanza de Prestaciones Domiciliaria y consiste en la prestación de un servicio que a través de la línea telefónica y con un equipamiento de comunicaciones e informático específico ubicado en un centro de atención que permite a los usuarios desde su domicilio ponerse en contacto con el centro de atención durante las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año y ser atendidos por personal específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la necesidad presentada, bien por sí mismo o movilizando otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad. Va destinado a las personas que tengan una disminución física o sensorial, o sean personas en situación de riesgo, debido a su estado de salud; o bien tengan una edad muy avanzada y vivan solos.

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

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

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

El número de domicilios atendidos a 1 de enero de 201 era de 7843 en la modalidad preventiva y de 1.154 en la de dependencia.. Las bajas a lo largo de 2018 han sido 1.316 en preventivo y 382 en dependencia. Las altas han sido 1723 y 1.107 respectivamente.

El total de hogares atendidos a 31 de diciembre de 2018 es de 10.129. A lo largo de este año ha sido posible atender hasta un máximo de 11.827 terminales instalados.

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

| C.M.S.S. | Altas | | | Atendidos a 31 de diciembre | | | Personas atendidas en 2018 | | |
|-----------------|------------|-------------|-------|-----------------------------|-------------|--------|----------------------------|-------------|--------|
| | Preventivo | Dependencia | Total | Preventivo | Dependencia | Total | Preventivo | Dependencia | Total |
| Actur | 77 | 54 | 131 | 376 | 94 | 470 | 431 | 109 | 540 |
| Arrabal | 89 | 70 | 159 | 547 | 117 | 664 | 653 | 148 | 801 |
| Centro | 76 | 101 | 177 | 389 | 156 | 545 | 456 | 184 | 640 |
| Delicias 1 | 185 | 177 | 362 | 821 | 240 | 1.061 | 970 | 299 | 1.269 |
| Delicias 2 | 163 | 97 | 260 | 660 | 194 | 854 | 765 | 231 | 996 |
| Universidad | 101 | 91 | 192 | 487 | 132 | 619 | 579 | 151 | 730 |
| Casablanca | 29 | 35 | 64 | 146 | 45 | 191 | 172 | 52 | 224 |
| La Almozara | 85 | 29 | 114 | 416 | 65 | 481 | 490 | 86 | 576 |
| La Jota | 58 | 31 | 89 | 342 | 54 | 396 | 392 | 69 | 461 |
| Santa Isabel | 23 | 10 | 33 | 92 | 14 | 106 | 101 | 15 | 116 |
| Torrero | 118 | 65 | 183 | 638 | 131 | 769 | 732 | 155 | 887 |
| Las Fuentes | 186 | 86 | 272 | 786 | 165 | 951 | 886 | 194 | 1.080 |
| San Jose | 222 | 131 | 353 | 1.211 | 231 | 1.442 | 1.370 | 277 | 1.647 |
| Oliver | 55 | 19 | 74 | 183 | 35 | 218 | 209 | 42 | 251 |
| Valdefierro | 37 | 11 | 48 | 106 | 21 | 127 | 119 | 23 | 142 |
| Miralbueno | 13 | 3 | 16 | 37 | 8 | 45 | 43 | 8 | 51 |
| La Magdalena | 79 | 36 | 115 | 355 | 61 | 416 | 423 | 78 | 501 |
| San Pablo | 61 | 25 | 86 | 283 | 49 | 332 | 335 | 59 | 394 |
| Barrios Rurales | 66 | 36 | 102 | 375 | 67 | 442 | 440 | 81 | 521 |
| Total | 2.830 | 1.107 | 2.830 | 8.250 | 1.879 | 10.129 | 9.566 | 2.261 | 11.827 |

| C.M.S.S. Barrios Rurales | Altas | | | Atendidos a 31 de diciembre | | | Personas atendidas en 2018 | | |
|-----------------------------|------------|-------------|-------|-----------------------------|-------------|-------|----------------------------|-------------|-------|
| | Preventivo | Dependencia | Total | Preventivo | Dependencia | Total | Preventivo | Dependencia | Total |
| Alfocea | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 |
| Casetas | 5 | 5 | 10 | 92 | 13 | 105 | 107 | 16 | 123 |
| Garrapinillos | 4 | 2 | 6 | 30 | 9 | 39 | 37 | 9 | 46 |
| Juslibol | 4 | 3 | 7 | 24 | 3 | 27 | 29 | 3 | 32 |
| La Cartuja | 8 | 5 | 13 | 33 | 6 | 39 | 38 | 6 | 44 |
| Montañana | 18 | 7 | 25 | 63 | 9 | 72 | 72 | 13 | 85 |
| Monzalbarba | 6 | 6 | 12 | 46 | 9 | 55 | 56 | 12 | 68 |
| Movera | 6 | 2 | 8 | 23 | 5 | 28 | 25 | 5 | 30 |
| Peñaflor | 8 | 2 | 10 | 29 | 4 | 33 | 35 | 5 | 40 |
| San Juan | 5 | 3 | 8 | 19 | 4 | 23 | 24 | 7 | 31 |
| San Gregorio | 1 | 0 | 1 | 7 | 1 | 8 | 7 | 1 | 8 |
| Torrecilla | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Venta del Olivar | 0 | 0 | 0 | 6 | 2 | 8 | 6 | 2 | 8 |
| Villarrapa | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| Total | 66 | 36 | 102 | 375 | 67 | 442 | 440 | 81 | 521 |

Los solicitantes de este servicio han sido los siguientes durante 2018:

| C.M.S.S. | Solicitudes | % |
|-----------------|--------------------|----------|
| Actur | 98 | 3,66 |
| Arrabal | 147 | 5,48 |
| Centro | 215 | 8,02 |
| Delicias 1 | 335 | 12,50 |
| Delicias 2 | 236 | 8,80 |
| Universidad | 160 | 5,97 |
| Casablanca | 68 | 2,54 |
| La Almozara | 96 | 3,58 |
| La Jota | 105 | 3,92 |
| Santa Isabel | 28 | 1,04 |
| Torrero | 177 | 6,60 |
| Las Fuentes | 333 | 12,42 |
| San Jose | 309 | 11,52 |
| Oliver | 70 | 2,61 |
| Valdefierro | 34 | 1,27 |
| Miralbueno | 15 | 0,56 |
| La Magdalena | 71 | 2,65 |
| San Pablo | 81 | 3,02 |
| Barrios Rurales | 103 | 3,84 |
| Total | 2.681 | |

| C.M.S.S. | Solicitudes | % |
|------------------------|--------------------|----------|
| Alfocea | 1 | 0,04 |
| Casetas | 18 | 0,66 |
| Garrapinillos | 8 | 0,30 |
| Juslibol | 13 | 0,47 |
| La Cartuja | 7 | 0,26 |
| Montañana | 20 | 0,75 |
| Monzalbarba | 8 | 0,30 |
| Movera | 9 | 0,34 |
| Peñaflor | 9 | 0,34 |
| San Juan de Mozarrifar | 4 | 0,15 |

| | | |
|-------------------------|------------|-------------|
| San Gregorio | 4 | 0,15 |
| Torrecilla de Valmadrid | 1 | 0,04 |
| Venta del Olivar | 1 | 0,04 |
| Villarrapa | 0 | 0,00 |
| Total | 103 | 3,84 |

5.1.3 SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO.

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

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

Aunque no se establece como requisito edad mínima alguna, el cálculo del coste del servicio se realiza sobre la pensión o los ingresos del solicitante. El procedimiento de solicitud se realiza en los Centros Municipales de Servicios Sociales coordinados con la Fundación La Caridad, que gestiona este servicio de comidas. En los dos convenios suscritos entre Ayuntamiento y la Fundación La Caridad rige el mismo protocolo de actuación para todos los centros municipales y para todos los solicitantes.

- Servicios prestados.

El total de personas atendidas en toda la ciudad durante 2018 ha sido de 672. 202 en el territorio PICH y 470 en el resto de la ciudad, con la siguiente distribución en la red de CMSS:

Las comidas repartidas en este periodo han sido 134.395. En el territorio PICH 43.180 y 114.771 en el resto de la ciudad.

| C.M.S.S. | Personas atendidas | % |
|--------------------------|---------------------------|----------|
| Actur | 25 | 3,72 |
| Arrabal | 73 | 10,86 |
| Centro | 38 | 5,65 |
| Delicias | 94 | 13,99 |
| Universidad - Casablanca | 53 | 7,89 |
| La Almozara | 19 | 2,83 |
| La Jota - Santa Isabel | 16 | 2,38 |
| Torrero | 65 | 9,67 |
| Las Fuentes | 72 | 10,71 |
| San Jose | 57 | 8,48 |

| | | |
|----------------------------------|------------|-------|
| Oliver- Valdefierro - Miralbueno | 20 | 2,98 |
| La Magdalena | 92 | 13,69 |
| San Pablo | 37 | 5,51 |
| Barrios Rurales | 11 | 1,64 |
| Total | 672 | |

- Personas atendidas.

Las personas que han sido atendidas a lo largo de 2018 han accedido al servicio por las causas que se exponen a continuación de acuerdo a las zonas.

| Causa | Territorio PICH | Resto ciudad | Total | % |
|-------------------------------------|-----------------|--------------|------------|-------|
| Movilidad reducida | 120 | 323 | 443 | 65,92 |
| Deterioro cognitivo | 22 | 42 | 64 | 9,52 |
| Limitación visual | 10 | 18 | 28 | 4,17 |
| Causas sobrevenidas | 21 | 20 | 41 | 6,10 |
| Falta de hábitos | 9 | 38 | 47 | 6,99 |
| Deterioro físico | 6 | 5 | 11 | 1,64 |
| Deterioro relaciones convivenciales | 1 | 5 | 6 | 0,89 |
| Imposibilidad del cuidador | 4 | 6 | 10 | 1,49 |
| Edad avanzada | 3 | 8 | 11 | 1,64 |
| Discapacidad psíquica | 5 | 4 | 9 | 1,34 |
| alimentación inadecuada | 1 | 1 | 2 | 0,30 |
| TOTAL | 202 | 470 | 672 | |

La distribución porcentual por grupos de edad la siguiente:

| Grupos de edad | Territorio PICH | Resto ciudad | Total | % |
|----------------------|-----------------|--------------|------------|-------|
| % Menos de 65 años | 32 | 75 | 107 | 15,92 |
| % Entre 66 y 70 años | 21 | 33 | 54 | 8,04 |
| % Entre 71y 75 años | 23 | 38 | 61 | 9,08 |
| % Entre 76 y 80 años | 17 | 51 | 68 | 10,12 |
| % Entre 81 y 85 años | 34 | 111 | 145 | 21,58 |
| % Entre 86 y 90 años | 51 | 117 | 168 | 25 |
| % Entre 91 y 95 años | 19 | 40 | 59 | 8,78 |
| % 96 y más | 5 | 5 | 10 | 1,49 |
| Total | 202 | 470 | 672 | |

En cuanto al sexo, la distribución es esta

| Sexo | Territorio PICH | Resto ciudad | Total | |
|--------------|-----------------|--------------|------------|-------|
| Mujer | 136 | 287 | 423 | 62,95 |
| Hombre | 66 | 183 | 249 | 37,05 |
| Total | 189 | 470 | 672 | |

En cuanto a la aportación que realizan los usuarios del servicio, que depende de sus ingresos, esta es la distribución de la misma:

| Aportación | Territorio PICH | Resto ciudad | Total | % |
|--------------|-----------------|--------------|------------|-------|
| 0 € | 37 | 63 | 100 | 14,88 |
| 35 € | 31 | 78 | 109 | 16,22 |
| 65 € | 98 | 234 | 332 | 49,4 |
| 120 € | 32 | 84 | 116 | 17,26 |
| 210 € | 4 | 11 | 15 | 2,23 |
| Total | 202 | 470 | 672 | |

5.2 OFICINA TECNICA DEL MAYOR.

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

5.2.1 ZARAGOZA, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES.

En España son 167 Ayuntamientos los que se han incorporado a la Red, lo que supone un incremento de 58 ayuntamientos nuevos incorporados a la red a lo largo del año 2018, un 34,73% de aumento en el número de ayuntamientos adheridos a la red de ciudades amigables.

La Ciudad de Zaragoza forma parte de la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, un proyecto promovido por la Organización Mundial de la Salud, en el marco del programa de Envejecimiento y Ciclo de Vida, que ha ido cobrando cada vez más relevancia a escala global.

La **evaluación final del plan de acción** pretende medir la amigabilidad de la ciudad, mediante la evaluación del nivel de consecución de los objetivos definidos y las medidas propuestas.

Como resumen de la evaluación podemos señalar las siguientes cuestiones:

- La incorporación del Programa de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la O.M.S., ha supuesto una orientación de las actuaciones de envejecimiento activo hacia la participación, la coordinación y la mejora de los proyectos ya existentes, además de la puesta en marcha de otros nuevos.
- La participación de las personas mayores se ha visto incrementada de forma cualitativa y cuantitativa, no solo por su implicación en la fase de diagnóstico, si no también en la de desarrollo de actuaciones, siendo las personas mayores protagonistas de la acción en

- muchas ocasiones.
- Se ha promocionado una imagen y un concepto diferente del envejecimiento activo, como algo necesario para toda la ciudadanía como fórmula para mejorar la calidad de vida.
 - Se ha dado respuesta a la casi totalidad de las acciones solicitadas en la fase de diagnóstico, quedando algunas de ellas pendientes de alcanzar pero que actualmente ya están incluidas en proyectos específicos de actividades.
 - Se han generado nuevos proyectos, que han sido capaces de dar respuesta a las propuestas del diagnóstico y lo que es más importante han generado dinámicas y proyectos que pueden ser mantenidos en el tiempo.

5.2.2. LA RED DE CENTROS DE CONVIVENCIA.

La Red de Centros de Convivencia para uso de las personas mayores cuenta con un total de 31 Centros, 20 ubicados en distritos urbanos y 11 en barrios rurales.

Los Centros disponen de los siguientes tipos de espacios:

- Espacios de convivencia: Son los espacios de cafetería, sala de lectura y TV y sala de juegos. El aforo total de estos espacios en toda la Red es de 3.570 plazas. Estos servicios pretenden favorecer la relación entre las personas mayores, estimular la incorporación a otras actividades y promover una vida activa. Con carácter general, se prestan en los Centros de Convivencia durante 340 días al año en horario de 10 a 21 h, no obstante los centros ubicados en barrios rurales adaptan su horario de apertura a la dinámica más apropiada para las personas mayores del barrio.
- Espacios dedicados a desarrollar programas y actividades, ya sean estables o puntuales. Son distintos espacios que podemos clasificar dependiendo del tipo de actividad a la que están destinados:
 - Aulas: destinadas a la impartición de diversos cursos, reuniones, asambleas, conferencias, etc.
 - Salas de dinámica: destinadas principalmente a los talleres de salud y calidad de vida.
 - Talleres: se utilizan principalmente para impartir actividades de expresión plástica al contar con el equipamiento necesario (lavabos, caballetes, etc.)
 - Aulas de informática: destinadas tanto al uso libre como a la impartición de cursos de informática básica, smartphones y TICs.
 - Espacios destinados a prestar el servicio de información a los usuarios.
 - Comedores de los Centros de Convivencia: espacios destinados a prestar el servicio de comedor.
 - Salones de Actos: espacios destinados a espectáculos, fiestas y diversos eventos dirigidos a un público amplio.
- Parques de Mayores: Zaragoza cuenta con 37 parques de mayores, 12 de ellos ubicados en los mismos Centros de Convivencia, donde practicar ejercicio físico al aire libre.

5.2.3 LOS SOCIOS Y SOCIAS DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA.

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

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

El total de Socios y Socias de la Red a 31 de diciembre de 2018 es de 69.016, lo que representa un incremento neto de 2.626 socios/as respecto al año anterior.

| Centro | Socios |
|-----------------------------|---------------|
| Alfocea | 30 |
| Casablanca ``Isaac Valero`` | 1.924 |
| Casco Histórico | 1.037 |
| Casetas | 930 |
| Ciudad Jardín | 1.230 |
| Delicias | 4.981 |
| Francisco de Goya | 4.928 |
| Garrapinillos | 416 |
| José María Castro Calvo | 3.871 |
| Juslibol | 249 |
| La Almozara | 3850 |
| La Cartuja Baja | 317 |
| La Jota | 3.506 |
| La Paz | 1.183 |
| Laín Entralgo | 6.544 |
| Miralbueno | 724 |
| Montañana | 493 |
| Monzalbarba | 266 |
| Movera | 191 |
| Oliver | 1.355 |
| Peñaflor | 217 |
| Rey Fernando | 2.439 |
| Río Ebro | 3.287 |
| Salvador Allende | 10.051 |
| San Gregorio | 110 |
| San José | 2.905 |
| San Juan de Mozarrifar | 282 |
| Santa Isabel | 1.199 |
| Terminillo | 5.737 |

| | |
|--------------|---------------|
| Torrero | 3.593 |
| Valdefierro | 1.171 |
| TOTAL | 69.016 |

5.2.4 . SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE LA RED DE CENTROS.

- **Cafetería y salas de estar.** Aunque el número de socios se incrementa en un 4% respecto al año anterior, desciende el uso de estos servicios. Estos datos reflejan una nueva tendencia en la forma de utilización de los centros por parte de las personas mayores, entendiendo estos más como espacios de actividad y participación que como espacios de “estar”.

-**Acceso a Internet:** puntos La Red de Centros de Convivencia dispone de 13 aulas de informática número total de puestos disponibles en los centros de convivencia de personas mayores es de 140, con 22.587 usos libres a lo largo del año 2018 (usos individuales no incluidos en cursos de formación), lo que supone un incremento de 3.719 respecto del año anterior.

Comedores. El servicio de comedor para mayores pretende proporcionar comidas equilibradas y adecuadas a sus necesidades nutricionales mejorando su calidad de vida y favoreciendo su permanencia en el entorno habitual.

En el año 2018 se han servido 54.077 menús en los 7 comedores de la Red de Centros, lo que supone un incremento de 1.465 menús respecto de los servidos el año anterior.

Asesoría jurídica. Este servicio tiene como finalidad la orientación jurídica a personas mayores en aspectos de importancia para su vida diaria.

La distribución por tipo de asuntos esta año ha sido la siguiente:

- 50% herencias, cómo otorgar testamento, discrepancias respecto a la aceptación de la herencia, derechos que como herederos les corresponden,...
- 25% consultas sobre arrendamientos y propiedades.
- 10% Sobre pensiones por jubilación, de derecho matrimonial (divorcios, pensiones de alimentos...).
- 15% sobre diversos asuntos: embargos, catastros,...

Asesoría sexológica. Este servicio atendido por profesionales de la medicina y la psicología se engloba dentro del Programa de Salud y que se desarrolla en los Centros de convivencia de mayores y se puso en marcha el 13 de Diciembre de 2018. Han sido atendidas un total de 8 personas en dos sesiones hábiles.

5.2.5 ACTIVIDADES DE CENTRO ABIERTO.

Como actividades de Centro Abierto entendemos todas aquellas abiertas a la participación de todos los socios y socias, habitualmente programadas por la unidad técnica del centro y en la mayoría de las ocasiones realizadas en las dependencias del propio centro.

Durante el año 2018 se llevaron a cabo 929 actividades puntuales en las que participaron 80.914 usuarios y usuarias.

Entre las actividades incluidos se pueden mencionar las actividades aire libre y excursiones, ferias y fiestas, exposiciones, deporte, conferencias cine, actividades deportivas y otras. Destacan en volumen las actividades culturales relacionadas con la música

5.2.6 . TALLERES DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO Y TALLERES DE LA EXPERIENCIA.

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

Los talleres de la experiencia son talleres de diferentes temáticas impartidos por personas mayores. Además de los objetivos de los talleres, en este caso se pretende también favorecer el desarrollo personal de las personas mayores colaboradoras que imparten estos talleres, transmitiendo sus conocimiento a otras personas mayores y complementando la oferta de actividades de los centros.

Para el curso 2017/18 se ofertaron un total de 14.779 plazas correspondientes a 773 talleres y para el curso 2018/19 se ofertaron 15.256 plazas en 795 talleres, lo que supone un incremento de 477 plazas y 22 talleres respecto del curso anterior. Estos 22 talleres de incremento corresponden a 4 talleres de la experiencia y 18 talleres de envejecimiento activo.

Talleres y plazas ofertadas por curso:

| Por Áreas | | Curso 17 - 18 | | Curso 18 - 19 | |
|---------------------------------------|-------------------------|---------------|--------|---------------|--------|
| | | Talleres | Plazas | Talleres | Plazas |
| Cursos de Envejecimiento Activo. | Comunicación y cultura | 44 | 904 | 50 | 1.054 |
| | Expresión artística | 137 | 2.136 | 136 | 2.073 |
| | Salud y calidad de vida | 233 | 5.414 | 246 | 5.788 |
| Total Cursos de Envejecimiento Activo | | 414 | 8.454 | 432 | 8.915 |
| Talleres de la Experiencia | | 359 | 6.325 | 363 | 6.341 |

ara el curso 2017/18 se ofertaron un total de 14.779 plazas correspondientes a 773 talleres y para el curso 2018/19 se ofertaron 15.256 plazas en 795 talleres, lo que supone un incremento de 477 plazas y 22 talleres respecto del curso anterior. Estos 22 talleres de incremento corresponden a 4 talleres de la experiencia y 18 talleres de envejecimiento activo.

| | Curso 17 - 18 | Curso 18 - 19 |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| Solicitantes | 11.218 | 14.237 |
| Solicitudes | 21.194 | 23.573 |
| Solicitantes con plaza | 10.083 | 12.278 |
| Porcentaje de Solicitantes con plaza | 89,90% | 92,10% |

5.2.7. PROYECTOS DE ENVEJECIMIENTO ACTIVO.

a) Proyectos de Red.

Estos proyectos son organizados de forma centralizada en coordinación con los centros de la red y ofrecidos a todos los socios de la ciudad

Actividades de ocio y tiempo libre. Este proyecto consiste en la realización de una serie de actividades de carácter recreativo a iniciativa de las propias personas mayores con objeto de ocupar el tiempo libre en actividades que estimulen la actividad física y mental, como pueden ser bailes, juegos,...

- Día de las personas mayores. El evento “Mayores en Marcha” convocó en el Parque Delicias a un número elevado de socios de la Red con distintos centros de interés en torno a la música, el baile y pintura rápida.

- Mayores con tablas. En la 4ª muestra de Teatro de la Red de Centros participaron 188 personas de 14 grupos de teatro de 11 centros distintos. A la muestra asistieron 500 personas. Para la clausura del curso escolar 2017-2018 se programaron actuaciones en 24 centros a los que asistieron 2.126 personas. 2.262 personas asistieron a los festivales de navidad (diciembre 2018) que se celebraron en 25 centros.

Comercios amigables, Dentro del Plan de Zaragoza como Ciudad Amigable se desarrolla este proyecto contando con 13 personas mayores voluntarias.

A lo largo de este año se han adherido a la red 184 comercios, siendo el número total de comercios amigables a 31 de diciembre de 2018 de 538 comercios.

Educación para la Salud. El proyecto de Educación para la Salud, pretende empoderar a los adultos mayores en el cuidado de su salud y de la salud comunitaria, facilitando información, formación y recursos y, lo que es más importante, fomentando la cooperación activa en todos los procesos que se generen, que en 218 has sido seis actividades distintas.

Intergeneracionales.

- Canas y canicas. Es un proyecto intergeneracional donde personas mayores colaboran voluntariamente en el refuerzo del hábito de estudio a menores de distintos Centros Educativos. En el curso 17 - 18 se ha contado con la participación de 14 personas mayores voluntarias y 22 niños y niñas, divididos por edades en 2 grupos. En el curso 18 19 se cuenta con 18 voluntarios y 20 niños y niñas.

- Habil.E.dades. Grupos de edad para la integración sociolaboral”. Está dirigido a jóvenes con discapacidad del grupo de Terapia Ocupacional de la Escuela Municipal de jardinería “El Pinar” y a personas mayores usuarias de los Centros de Convivencia de mayores del Ayuntamiento de Zaragoza. Dos grupos de 9 y 6 personas mayores han desarrollado 18 sesiones.

Más Mayores en Red. 43 personas voluntarias colaboran dando dos tipos de cursos de informática, el primero de iniciación a la informática básica y el segundo de manejo de teléfono móvil inteligente. A lo largo del año 2018 se han hecho un total de 40 ediciones de preinicio a la informática y 59 ediciones de manejo de Smartphone, con un total de 306 y 387 plazas respectivamente.

Prevención de riesgos del hogar. Durante el curso 2017-2018 se ha trabajado con 458 alumnos y alumnas.

Por otra parte, el área de Derechos Sociales en colaboración con el Servicio de Prevención y extinción de incendios ha puesto en marcha en el último trimestre del año la campaña “los detectores salvan vidas”. En la campaña desarrollada los meses de octubre a diciembre se hicieron 20 charlas en 20 centros de convivencia de mayores y se han instalado 591 detectores de humo en tantos hogares de personas mayores.

Nos gusta hablar. El proyecto se realiza en los Centros de convivencia de Santa Isabel, y desde el mes de noviembre de 2018 también en los centros de Terminillo en el barrio de Delicias y de Salvador Allende en el barrio de las Fuentes.

| Centro | Usos en sesiones dinamizadas | Usos en sesiones libres |
|------------------|------------------------------|-------------------------|
| Santa Isabel | 960 | 3.600 |
| Terminillo | 455 | |
| Salvador Allende | 345 | |

Igualdad y género. Desde una metodología participativa se trabaja con 30 personas delegadas de igualdad activas pertenecientes a 14 centros, de ellos 7 hombres y 23 mujeres con el objetivo de impregnar toda la vida de los centros desde lo cotidiano hasta lo extraordinario. A lo largo del año estas personas delegadas de igualdad han recibido formación y sensibilización en materia de igualdad de género.

Seguridad Vial. El pasado año se trabajó en sentar las bases para desarrollar esta actividad en 2019. Se pusieron en marcha varias charlas en colaboración con Tranvías de Zaragoza sobre educación y seguridad vial.

Asociacionismo y Participación. En la actualidad existen 151 grupos de actividad guiados por personas voluntarias en 25 centros de mayores que abarcan diferentes ámbitos de actuación: comunicación y cultura, desarrollo y expresión artística y salud y calidad de vida. Existen por ejemplo 28 grupos de senderismo, 13 grupos de petanca, 17 grupos de rondalla, 13 grupos de teatro y variedades,...

Voluntariado de los Centros de Convivencia. A partir de la puesta en marcha de este modelo de participación organizada se han incorporado más de 600 colaboradores y colaboradoras que realizan sus tareas en los diversos programas como son los Talleres de la Experiencia, Grupos de Actividad, Proyectos variados como Habil.e.dades, Canas y Canicas, Comercios amigables, dinamización de aulas de informática, etc.

Bodas de Oro. El pasado año tuvo lugar la décimo segunda edición del Homenaje. Un total de 158 parejas se inscribieron para el acto.

Viajes. Dirigidos a promocionar el ocio y la convivencia entre las personas mayores de los socios, favoreciendo la autonomía y la vida activa.. Se organizaron 10 viajes priorizándose los destinos de interior y duración 3 días,y los destinos de playa con una duración de 7 días.

En bici sin edad. Realizada en en colaboración con el Plan Integral Casco Histórico y La Ciclería se han realizado 76 salidas desde 6 centros de convivencia.

b) Proyectos de centro

A continuación se expone la relación de los centros y los proyectos llevados en el ámbito de la comunidad en la que se incluye el centro municipal de convivencia.

| Centro de convivencia | Participantes |
|--|---------------|
| Valdefierro | |
| Los hombres también pueden cocinar | 20 |
| VII Encuentro Chikung, gimnasia de mantenimiento, yoga, danzaterapia con CCM Valdefierro, Oliver, Miralbueno, Delicias y Terminillo. | 200 |
| VII Encuentro Baile en línea Valdefierro – Oliver. 5 grupos. | 110 |
| II Encuentro flamenco Valdefierro – Oliver. 5 grupos | 90 |

| | |
|--|-----|
| Ciclo cultural por la ciudad. | 140 |
| XI Aquagim senior Valdefierro – Oliver. | 120 |
| Jornada de la mujer en Valdefierro. | 300 |
| Paseos en familia. Se realizaron 13 | 455 |
| Huerto con centro sociolaboral Taoval. | 4 |
| Petanca con centro sociolaboral Taoval. | 50 |
| Un abrazo entre culturas. Participantes: 20 niños y niñas del Colegio Público César Chávez Elementary School de la ciudad de Santa Fé. Nuevo Mexico EE.UU. | 32 |
| IV Edición. Concurso de redacción sobre los abuelos y abuelas entre alumnado de 3º a 6º de primaria.Coelgio Jerónimo Blancas | 300 |
| VII Muestra mudéjar. | 600 |
| Unidos por la danza. VII Edición. Las personas mayores junto con los niños y niñas | 125 |
| Mayores inquietudes. proyecto comunitario. P | 10 |
| Taller veraniego Globoflexia. actividad conjunta entre abuelo/as y nietos/as | 32 |
| Delicias | |
| Mantén la actividad física en Verano. | 40 |
| No te quedes solo, ven con nosotros | 128 |
| Estación del Norte | |
| Concurso de nuevas letras de jotas | 192 |
| Intervención intergeneracional bosque de siluetas | 48 |
| La Almozara | |
| Convivencia y buenas maneras | 92 |
| La Jota | |
| Concurso microrrelato. | 108 |
| Conoce lo que hacemos los mayores. Con el Colegio Público La Jota | 150 |
| La Paz | |
| Diviértete y aprende con los mayores del barrio. Con el CEIP Ramón Sainz de Varanda | 105 |
| Semana del Deporte CEIP Ramón Sainz de Varanda | 40 |
| Juslibol | |
| Taller de maquillaje. | 12 |
| San Gregorio | |
| Taller intergeneracional de adornos navideños. | 22 |
| Montañana | |
| Huerto colgante. Usuarios/as del Centro de Mayores y de la Casa de Juventud | |
| Movera | |
| ¿Te gusta pintar? Proyecto intergeneracional con la casa de juventud | 18 |

| | |
|--|-----|
| Casco Histórico | |
| Recordando nuestras tradiciones. | 10 |
| Oliver | |
| IV feria de restauración de muebles. | 900 |
| Pedro Laín Entralgo | |
| Creación orquesta laudística | 15 |
| Rey Fernando | |
| Los mayores reyes magos llegan al barrio. | 66 |
| Yayicuentos. Proyecto de colaboración con la Biblioteca Benjamín Jarnés | 14 |
| Convivencia y buenas maneras | 57 |
| Salvador Allende | |
| Jornada de puertas abiertas | 350 |
| Jornadas sobre Ricardo Magdalena | |
| San José | |
| Arte comunitario intergeneracional "Aún aprendo" | |
| Como suena mi barrio. Grupo de teatro con el Instituto del barrio | 9 |
| Orquesta escuela. Himno de Harinera. Colegio María Auxiliadora con grupo de Actividad de Rondalla. | 3 |
| Recreando estudio: Mural artístico colaborativo con desechos | 20 |
| Juego de cartas. CEIP Basilio Paraíso con los talleres de cultura, gimnasia y teatro, | 8 |
| Curso corto de Juego terapia. | 70 |
| Santa Isabel | |
| Mayores y mujer. | 340 |
| Encuentro de guiñote intergeneracional. | 40 |
| Ciclo salud y calidad de vida. | 48 |
| Mayores vs. la violencia de género. | 199 |
| Encuentro de petanca intergeneracional | 27 |
| Casetas | |
| Generación 00. Colaboración con la Junta Vecinal y la Casa de Juventud | 50 |
| Torrero | |
| Convivencia y buenas maneras. | 75 |
| Proyecto intergeneracional "A qué suena mi barrio" | 18 |
| Mural artístico colaborativo con desechos. | |
| Protagonistas: los mayores | 360 |
| Tertulia amigable. | 600 |