

# **SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS MEMORIA 2015**

## **ÁREA DE DERECHOS SOCIALES**



## INDICE

|          |                                                                                 |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Presentación</b>                                                             | <b>3</b>  |
| 1.2      | Los equipamientos                                                               | 4         |
| 1.3      | Los recursos humanos                                                            | 5         |
| <b>2</b> | <b>Acceso al Sistema de Servicios Sociales</b>                                  | <b>7</b>  |
| 2.1      | Servicio de información y orientación Centros Municipales de Servicios Sociales | 8         |
| 2.1.1    | Registro de expedientes                                                         | 8         |
| 2.1.2    | Sistema de cita previa                                                          | 10        |
| <b>3</b> | <b>Inclusión social</b>                                                         | <b>13</b> |
| 3.1      | Ayudas orientadas a la integración social                                       | 14        |
| 3.1.1    | Ayudas de urgencia                                                              | 14        |
| 3.1.2    | Comedores escolares                                                             | 17        |
| 3.1.3    | Ayudas al acceso al transporte público de diferentes colectivos                 | 18        |
| 3.2      | Ingreso Aragonés de Inserción                                                   | 18        |
| 3.2.1    | Solicitudes                                                                     | 18        |
| 3.2.2    | Planes de inserción                                                             | 19        |
| 3.2.3    | Seguimiento                                                                     | 20        |
| 3.3      | Programas de planes integrales                                                  | 23        |
| 3.3.1    | Plan Integral del Casco Histórico                                               | 23        |
| 3.3.2    | Plan Integral del Barrio Oliver                                                 | 26        |
| <b>4</b> | <b>Atención a la dependencia</b>                                                | <b>29</b> |
| 4.1      | Prestaciones comunitarias de atención a la dependencia                          | 30        |
| 4.1.1    | Elaboración de planes individualizados de atención                              | 30        |
| 4.1.2    | Prestaciones sociales domiciliarias                                             | 31        |
| 4.1.3    | Arreglo de viviendas de personas mayores                                        | 38        |
| 4.1.4    | Servicio de comida a domicilio                                                  | 38        |
| 4.2      | Centros Municipales de Convivencia de Personas Mayores                          | 41        |
| 4.2.1    | La red de centros municipales de convivencia                                    | 41        |
| 4.2.2    | Servicios estables en centros de convivencia                                    | 43        |
| 4.2.3    | Programa de actividades de tiempo libre. Centro Abierto                         | 45        |
| 4.2.4    | Zaragoza, ciudad amigable con las personas mayores                              | 46        |
| <b>5</b> | <b>Prevención en materia de menores</b>                                         | <b>53</b> |
| 5.1      | Promoción de los derechos de la infancia                                        | 54        |
| 5.1.1    | Tiempo libre                                                                    | 54        |
| 5.2      | Prevención de situaciones riesgo o conflicto social                             | 62        |
| 5.2.1    | Detección y estudio de situaciones de riesgo y maltrato infantil                | 62        |
| 5.2.2    | Absentismo escolar                                                              | 65        |
| 5.2.3    | Educación de calle                                                              | 68        |
| 5.3      | Apoyo a la familia                                                              | 70        |
| 5.3.1    | Programa de apoyo educativo a la familia                                        | 70        |
| 5.3.2    | Zaragalla                                                                       | 72        |
| 5.3.3    | Caixa Proinfancia                                                               | 73        |

# **1. PRESENTACIÓN**

La memoria del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ofrece una visión de todos los programas desarrollados en 2015. La estructura de este trabajo se articula en torno a los programas desarrollados : la acogida, la integración social, la prevención de situaciones de riesgo en los menores y la atención a la dependencia.

## 1.1. LOS EQUIPAMIENTOS

La red de centros vinculada al desarrollo de los programas incluidos en el ámbito de los servicios sociales municipales, no se corresponde en sentido estricto a la tipología de centros establecida en el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, aunque los servicios que se prestan en estos aparezcan incluidos en el mismo.

### **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.

Los centros existentes se organizan de acuerdo a la población de los diferentes distritos y barrios de la ciudad. En 2014 han sido **27** los centros donde se ha atendido a la población, **14** centros que realizan la atención al público de forma diaria a través del sistema de cita previa y **13** centros que atienden en días alternos en horario fijo y libre acceso.

### **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.

### **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.

### **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 consigan. El Servicio de servicios Sociales Comunitarios está compuesto por una plantilla de 262 trabajadores

### 1.2.1. Relación de Puestos de Trabajo

Aunque pendiente de la aprobación publicación de una nueva relación de puestos de trabajo, de acuerdo al decreto de organización y estructura de 30 de diciembre de 2015 se creó el Servicio de Servicio Sociales Comunitarios, su organización se caracteriza por la división en cuatro programas: información y orientación, inclusión social, infancia y prestaciones sociales y dependencia, con nivel de jefatura de sección y una oficina dedicada a la gestión de los centros municipales de convivencia de mayores, la existencia de una adjuntía a la jefatura de servicio y 14 Direcciones Técnicas de Centros Municipales de Servicios Sociales y dos secciones centrales: Administración y Asuntos Generales y Sistemas de Información.

### 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

| <b>Contrato</b>                                   | <b>Personal</b> |
|---------------------------------------------------|-----------------|
| Contratos Centros de Tiempo Libre                 | 126             |
| Contratos Programa de Educación de Calle          | 18              |
| P.S.D. 3 lotes: Sarquavita, S.A. y Clece, S.A.    | 615             |
| Servicio de Teleasistencia                        | 46              |
| Limpieza y atención bar Centros Convivencia Mayor | 95              |
| Talleres Centros Convivencia Mayor                | 11              |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>911</b>      |



## **2. ACCESO AL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES**

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 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN 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.

### 2.1.1 REGISTRO DE EXPEDIENTES

En 2011 se desarrolló y puso en marcha una aplicación informática de gestión nueva para la administración del conjunto de programas, prestaciones y servicios atribuidos a la red de Centros Municipales de Servicios Sociales.

Su aplicación ha supuesto cambios en algunos conceptos relacionados con la gestión de las historias sociales propias de cada centro y de las estadísticas correspondientes. Para una visión más acertada de los volúmenes de trabajo de estos recursos se ha considerado conveniente definir de nuevo que se entiende por expedientes que han sido atendidos en el periodo de referencia.

Así, a partir de ahora solo se van a dar como atendidos en el periodo aquellas personas o familias que han sido atendidas efectivamente lo que supone haber dado lugar a actividad del equipo correspondiente.

Para evitar equívocos y facilitar la comparación o apreciar la evolución, se incluirán las tablas de datos correspondientes a los años que la red de centros han utilizado esta herramienta informática.

#### - Expedientes que han recibido alguna intervención

Del total de expedientes existentes en el conjunto de centros se encuentran activos por haber recibido alguna intervención 22.574 historias sociales. Dichas intervenciones tienen por usuarios a 64.762 componentes de las familias afectadas.

La distribución de las personas atendidas por distritos y barrios es la siguiente:

| C.M.S.S.    | Expedientes | %     | Miembros | Intervenciones |
|-------------|-------------|-------|----------|----------------|
| Torrero     | 1.306       | 5,79  | 3.111    | 3.188          |
| Universidad | 1.079       | 4,78  | 1.850    | 2.211          |
| La Almozara | 1.344       | 5,95  | 2.921    | 4.587          |
| Delicias    | 4.447       | 19,70 | 9.507    | 12.241         |
| Casablanca  | 840         | 3,72  | 1.989    | 2.935          |

|                      |               |               |               |               |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Alfocea              | 2             | 0,01          | 16            | 11            |
| Casetas              | 287           | 1,27          | 731           | 836           |
| Garrapinillos        | 151           | 0,67          | 318           | 279           |
| Miralbueno           | 176           | 0,78          | 436           | 640           |
| Monzalbarba          | 65            | 0,29          | 144           | 195           |
| Venta del Olivar     | 20            | 0,09          | 69            | 55            |
| Villarrapa           | 7             | 0,03          | 14            | 14            |
| Centro               | 879           | 3,89          | 1.695         | 2.117         |
| Las Fuentes          | 1.317         | 5,83          | 3.099         | 3.056         |
| San José             | 2.304         | 10,21         | 5.255         | 5.913         |
| Actur                | 930           | 4,12          | 2.462         | 2.107         |
| Arrabal              | 1.459         | 6,46          | 3.394         | 4.315         |
| La Jota              | 826           | 3,66          | 1.720         | 1.851         |
| Juslibol             | 47            | 0,21          | 106           | 133           |
| La Cartuja           | 55            | 0,24          | 138           | 239           |
| Montañana            | 100           | 0,44          | 222           | 485           |
| Movera               | 62            | 0,27          | 111           | 249           |
| Peñaflor             | 38            | 0,17          | 72            | 172           |
| San Gregorio         | 18            | 0,08          | 24            | 111           |
| Santa Isabel         | 178           | 0,79          | 374           | 376           |
| San Juan             | 17            | 0,08          | 39            | 27            |
| Torrecilla Valmadrid | 1             | 0,00          | 1             | 2             |
| La Magdalena         | 1.062         | 4,70          | 2.367         | 3.659         |
| San Pablo            | 2.033         | 9,01          | 4.043         | 6.832         |
| Oliver               | 1.171         | 5,19          | 2.991         | 4.648         |
| Valdefierro          | 342           | 1,52          | 811           | 1.264         |
| Casa de la Mujer     | 11            | 0,05          | 16            | 14            |
| <b>TOTAL</b>         | <b>22.574</b> | <b>100,00</b> | <b>50.046</b> | <b>64.762</b> |

#### - Nuevos usuarios

Del total de expedientes en activo, 22.574, los nuevos, abiertos durante el año, son 5.556, con un total de 11.348 personas componentes de las unidades familiares atendidas.

En la siguiente tabla se expone su distribución de las personas atendidas por distritos y barrios es la siguiente:

| <b>C.M.S.S.</b> | <b>Expedientes</b> | <b>%</b> | <b>Miembros</b> |
|-----------------|--------------------|----------|-----------------|
| Torrero         | 343                | 6,16     | 694             |
| Universidad     | 369                | 6,63     | 667             |
| La Almozara     | 230                | 4,13     | 446             |
| Delicias        | 1.003              | 18,02    | 2.040           |
| Casablanca      | 239                | 4,29     | 534             |

|                      |              |               |               |
|----------------------|--------------|---------------|---------------|
| Alfocea              | 0            | 0,00          | 0             |
| Casetas              | 66           | 1,19          | 159           |
| Garrapinillos        | 63           | 1,13          | 96            |
| Miralbueno           | 47           | 0,84          | 99            |
| Monzalbarba          | 21           | 0,38          | 37            |
| Venta del Olivar     | 7            | 0,13          | 20            |
| Villarrapa           | 0            | 0,00          | 0             |
| Centro               | 282          | 5,07          | 529           |
| Las Fuentes          | 376          | 6,76          | 778           |
| San José             | 614          | 11,03         | 1.375         |
| Actur                | 280          | 5,03          | 707           |
| Arrabal              | 322          | 5,79          | 713           |
| La Jota              | 243          | 4,37          | 439           |
| Juslibol             | 31           | 0,56          | 44            |
| La Cartuja           | 17           | 0,31          | 39            |
| Montañana            | 23           | 0,41          | 34            |
| Movera               | 20           | 0,36          | 25            |
| Peñaflor             | 10           | 0,18          | 19            |
| San Gregorio         | 1            | 0,02          | 3             |
| Santa Isabel         | 68           | 1,22          | 136           |
| San Juan             | 14           | 0,25          | 25            |
| Torrecilla Valmadrid | 1            | 0,02          | 4             |
| La Magdalena         | 217          | 3,90          | 403           |
| San Pablo            | 398          | 7,15          | 685           |
| Oliver               | 158          | 2,84          | 342           |
| Valdefierro          | 97           | 1,74          | 241           |
| Casa de la Mujer     | 6            | 0,11          | 15            |
| <b>TOTAL</b>         | <b>5.566</b> | <b>100,00</b> | <b>11.348</b> |

### 2.1.2 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.

#### Citas

A continuación se exponen las citas totales por centro, desglosando las que se producen por iniciativa de usuario de las denominadas de seguimiento, concertadas por el equipo del centro para tareas vinculadas a las intervenciones en curso.

| <b>C.M.S.S.</b>      | <b>Citas</b>   | <b>Citas seguimiento</b> | <b>Total</b>   | <b>%</b>   |
|----------------------|----------------|--------------------------|----------------|------------|
| Actur                | 4.862          | 849                      | 5.711          | 4,09       |
| Alfocea              | 7              | 0                        | 7              | 0,01       |
| Arrabal              | 6.767          | 442                      | 7.209          | 5,16       |
| Casablanca           | 3.553          | 1.053                    | 4.606          | 3,30       |
| Casetas              | 2.097          | 1.083                    | 3.180          | 2,28       |
| Centro               | 4.416          | 511                      | 4.927          | 3,53       |
| Delicias             | 20.748         | 6.966                    | 27.714         | 19,83      |
| Ensanche/Universidad | 6.666          | 834                      | 7.500          | 5,37       |
| Garrapinillos        | 380            | 306                      | 686            | 0,49       |
| Juslibol             | 80             | 9                        | 89             | 0,06       |
| La Almozara          | 5.620          | 4.195                    | 9.815          | 7,02       |
| La Cartuja           | 322            | 6                        | 328            | 0,23       |
| La Jota              | 5.051          | 104                      | 5.155          | 3,69       |
| La Magdalena         | 4.917          | 1.066                    | 5.983          | 4,28       |
| Las Fuentes          | 7.819          | 2.513                    | 10.332         | 7,39       |
| Miralbueno           | 495            | 190                      | 685            | 0,49       |
| Montañana            | 545            | 40                       | 585            | 0,42       |
| Monzalbarba          | 205            | 156                      | 361            | 0,26       |
| Movera               | 353            | 15                       | 368            | 0,26       |
| Oliver               | 7.568          | 1.862                    | 9.430          | 6,75       |
| Peñaflor             | 160            | 6                        | 166            | 0,12       |
| S.J. Mozarrifar      | 64             |                          | 64             | 0,05       |
| San Gregorio         | 100            | 2                        | 102            | 0,07       |
| San José             | 9.516          | 2.264                    | 11.780         | 8,43       |
| San Pablo            | 8.386          | 1.563                    | 9.949          | 7,12       |
| Santa Isabel         | 860            | 61                       | 921            | 0,66       |
| Torrero              | 6.483          | 3.298                    | 9.781          | 7,00       |
| Valdefierro          | 1.788          | 452                      | 2.240          | 1,60       |
| Venta del Olivar     | 44             | 17                       | 61             | 0,04       |
| Villarrapa           | 9              | 24                       | 33             | 0,02       |
| <b>TOTAL</b>         | <b>109.881</b> | <b>29.887</b>            | <b>139.768</b> | <b>100</b> |

### Primeras citas

Este apartado incluye el listado de las personas que son citadas por primera vez a lo largo del año en cada uno de los centros

| <b>C.M.S.S.</b> | <b>Número</b> | <b>%</b> |
|-----------------|---------------|----------|
| Actur           | 383           | 4,00     |
| Alfocea         | 2             | 0,02     |
| Arrabal         | 563           | 5,89     |
| Casablanca      | 300           | 3,14     |
| Casetas         | 66            | 0,69     |
| Centro          | 399           | 4,17     |

|                      |              |            |
|----------------------|--------------|------------|
| Delicias             | 2.262        | 23,65      |
| Ensanche/Universidad | 547          | 5,72       |
| Garrapinillos        | 32           | 0,33       |
| Juslibol             | 11           | 0,12       |
| La Almozara          | 404          | 4,22       |
| La Cartuja           | 22           | 0,23       |
| La Jota              | 458          | 4,79       |
| La Magdalena         | 287          | 3,00       |
| Las Fuentes          | 873          | 9,13       |
| Miralbueno           | 34           | 0,36       |
| Montañana            | 38           | 0,40       |
| Monzalbarba          | 20           | 0,21       |
| Movera               | 25           | 0,26       |
| Oliver               | 413          | 4,32       |
| Peñaflor             | 6            | 0,06       |
| S.J. Mozarrifar      | 10           | 0,10       |
| San Gregorio         | 7            | 0,07       |
| San José             | 1.059        | 11,07      |
| San Pablo            | 602          | 6,29       |
| Santa Isabel         | 128          | 1,34       |
| Torrero              | 495          | 5,18       |
| Valdefierro          | 117          | 1,22       |
| Venta del Olivar     | 2            | 0,02       |
| Villarrapa           | 0            | 0,00       |
| <b>TOTAL</b>         | <b>9.565</b> | <b>100</b> |

### **3. INCLUSION 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 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.

#### **- 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: N° de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada concepto.
- Concedidas: N° 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             | 17.434        | 16.299        | 93,49        | 3.599.725        | 220,86        | 943          | 5,41        | 192          | 1,10        |
| Alquiler vivienda        | 7.243         | 6.733         | 92,96        | 3.126.861        | 464,41        | 311          | 4,29        | 199          | 2,75        |
| Arreglos hogar           | 33            | 24            | 72,73        | 11.374           | 473,92        | 4            | 12,12       | 5            | 15,15       |
| Campamento               | 12            | 12            | 100,00       | 4.387            | 365,58        | 0            | 0,00        | 0            | 0,00        |
| Comedor infantil         | 591           | 540           | 91,37        | 175.057          | 324,18        | 11           | 1,86        | 40           | 6,77        |
| Desahucio                | 1             | 1             | 100,00       | 2.160            | 2160,00       | 0            | 0,00        | 0            | 0,00        |
| Electricidad             | 4.972         | 4.737         | 95,27        | 602.143          | 127,11        | 123          | 2,47        | 112          | 2,26        |
| Electrodomésticos        | 858           | 784           | 91,38        | 218.350          | 278,51        | 42           | 4,90        | 32           | 3,72        |
| Equipamiento hogar       | 218           | 190           | 87,16        | 35.722           | 188,01        | 5            | 2,29        | 23           | 10,55       |
| Alojamiento desalojo     | 3             | 3             | 100,00       | 834              | 278,00        | 0            | 0,00        | 0            | 0,00        |
| Alojamiento malos tratos | 1             | 0             | 0,00         | 0                | 0,00          | 0            | 0,00        | 1            | 100,00      |
| Alojamiento              | 7             | 5             | 71,43        | 1.155            | 231,00        | 0            | 0,00        | 2            | 28,58       |
| Gas                      | 870           | 825           | 94,83        | 116.433          | 141,13        | 28           | 3,22        | 17           | 1,95        |
| Gastos de comunidad      | 154           | 143           | 92,86        | 60.467           | 422,85        | 7            | 4,55        | 4            | 2,60        |
| Guardería                | 34            | 32            | 94,12        | 12.859           | 401,84        | 0            | 0,00        | 2            | 5,88        |
| Hipoteca                 | 431           | 404           | 93,74        | 187.738          | 464,70        | 17           | 3,94        | 10           | 2,32        |
| Limpieza                 | 12            | 11            | 91,67        | 2.649            | 240,82        | 0            | 0,00        | 1            | 8,33        |
| Material escolar         | 786           | 754           | 95,93        | 99.451           | 131,90        | 9            | 1,15        | 23           | 2,92        |
| Mobiliario básico        | 727           | 664           | 91,33        | 153.145          | 230,64        | 15           | 2,06        | 48           | 6,61        |
| Salud audífonos          | 21            | 18            | 85,71        | 16.650           | 925,00        | 2            | 9,52        | 1            | 4,76        |
| Salud bucodental         | 359           | 314           | 87,47        | 183.951          | 585,83        | 28           | 7,80        | 17           | 4,73        |
| Salud inespecífico       | 12            | 11            | 91,67        | 2.681            | 243,73        | 0            | 0,00        | 1            | 8,33        |
| Salud ortopedia          | 18            | 18            | 100,00       | 2.900            | 161,11        | 0            | 0,00        | 0            | 0,00        |
| Salud óptica             | 556           | 511           | 91,91        | 69.339           | 135,69        | 26           | 4,68        | 19           | 3,41        |
| Traslado muebles         | 6             | 6             | 100,00       | 1.028            | 171,33        | 0            | 0,00        | 0            | 0,00        |
| Vestido                  | 35            | 33            | 94,29        | 5.768            | 174,79        | 1            | 2,86        | 1            | 2,86        |
| Otros                    | 55            | 51            | 92,73        | 13.064           | 256,20        | 2            | 3,64        | 2            | 3,64        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>35.449</b> | <b>33.123</b> | <b>93,44</b> | <b>8.705.891</b> | <b>262,84</b> | <b>1.574</b> | <b>4,44</b> | <b>752</b>   | <b>2,12</b> |

## - Ayudas de urgencia por Centro Municipal de Servicios Sociales

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

- Tramitadas: Nº de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada CMSS
- Concedidas: Nº 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                   | 923           | 846           | 91,66        | 182.194          | 215,36        | 71          | 7,69        | 6            | 0,65        |
| Alfocea                 | 5             | 4             | 80           | 1.700            | 425,00        | 0           | 0,00        | 1            | 20,00       |
| Arrabal                 | 2.689         | 2.548         | 94,76        | 658.881          | 258,59        | 109         | 4,05        | 32           | 1,19        |
| Casablanca              | 799           | 760           | 95,12        | 206.808          | 272,12        | 23          | 2,88        | 16           | 2,00        |
| Casetas                 | 439           | 423           | 96,36        | 99.631           | 235,53        | 14          | 3,19        | 2            | 0,45        |
| Centro                  | 896           | 868           | 96,88        | 226.927          | 261,44        | 15          | 1,67        | 13           | 1,45        |
| Delicias                | 7.195         | 6.884         | 95,68        | 1.902.659        | 276,39        | 204         | 2,84        | 107          | 1,48        |
| Universidad             | 1.036         | 990           | 95,56        | 271.762          | 274,51        | 28          | 2,70        | 18           | 1,74        |
| Garrapinillos           | 98            | 92            | 93,88        | 23.139           | 251,51        | 6           | 6,12        | 0            | 0,00        |
| Juslibol                | 85            | 81            | 95,29        | 26.734           | 285,67        | 1           | 1,18        | 3            | 3,53        |
| La Almozara             | 2.743         | 2.699         | 98,40        | 735.932          | 272,67        | 22          | 0,80        | 22           | 0,80        |
| La Cartuja              | 161           | 148           | 91,93        | 40.718           | 275,12        | 9           | 5,59        | 4            | 2,48        |
| La Jota                 | 911           | 862           | 94,62        | 212.342          | 246,34        | 31          | 3,40        | 18           | 1,98        |
| La Magdalena            | 2.458         | 2.180         | 88,69        | 530.280          | 243,25        | 159         | 6,47        | 119          | 4,84        |
| Las Fuentes             | 1.638         | 1.467         | 89,56        | 450.708          | 307,23        | 127         | 7,75        | 44           | 2,69        |
| Miralbueno              | 213           | 197           | 92,49        | 47.958           | 174,39        | 11          | 5,16        | 5            | 2,35        |
| Montañana               | 316           | 275           | 87,03        | 84.005           | 305,47        | 28          | 8,86        | 13           | 4,11        |
| Monzalbarba             | 124           | 122           | 98,39        | 27.952           | 229,11        | 2           | 1,61        | 0            | 0,00        |
| Movera                  | 172           | 153           | 88,95        | 39.238           | 256,46        | 15          | 8,72        | 4            | 2,33        |
| Oliver                  | 2.927         | 2.567         | 87,70        | 619.599          | 241,37        | 244         | 8,34        | 116          | 3,96        |
| Peñaflor                | 106           | 98            | 92,45        | 27.745           | 283,11        | 5           | 4,72        | 3            | 2,83        |
| San Juan de Mozarrifar  | 11            | 11            | 100          | 3.129            | 284,45        | 0           | 0,00        | 0            | 0,00        |
| San Gregorio            | 79            | 64            | 81,01        | 19.318           | 301,84        | 12          | 15,19       | 3            | 3,80        |
| San José                | 3.141         | 2.943         | 93,70        | 821.874          | 244,24        | 136         | 4,33        | 62           | 1,97        |
| San Pablo               | 3.675         | 3.365         | 91,56        | 843.891          | 250,78        | 212         | 5,77        | 98           | 2,67        |
| Santa Isabel            | 214           | 208           | 97,20        | 46.573           | 223,91        | 1           | 0,47        | 5            | 2,34        |
| Torrecilla de Valmadrid | 1             | 1             | 100          | 144              | 144,00        | 0           | 0,00        | 0            | 0,00        |
| Torrero                 | 1.569         | 1.540         | 98,15        | 368.927          | 239,56        | 15          | 0,96        | 14           | 0,89        |
| Valdefierro             | 792           | 698           | 88,13        | 177.100          | 253,72        | 72          | 9,09        | 22           | 2,78        |
| Venta del Olivar        | 17            | 16            | 94,12        | 3.674            | 229,63        | 1           | 5,88        | 0            | 0,00        |
| Villarrapa              | 3             | 2             | 66,67        | 426              | 213,00        | 1           | 33,33       | 0            | 0,00        |
| Casa de la Mujer        | 13            | 11            | 84,62        | 3.923            | 356,64        | 0           | 0,00        | 2            | 7,69        |
| <b>TOTAL</b>            | <b>35.449</b> | <b>33.123</b> | <b>93,44</b> | <b>8.705.891</b> | <b>262,84</b> | <b>1574</b> | <b>4,44</b> | <b>752</b>   | <b>2,12</b> |

### **3.1.2 COMEDORES ESCOLARES.**

En el Plan de Lucha Contra la Exclusión 2015, se incluyó el programa de ayudas de comedor para complementar las becas que la Consejería de Educación convocó para este fin. Esta iniciativa se ha concretado en dos líneas de actuación:

#### **- Becas de comedor.**

Habida cuenta de las limitaciones del baremo económico planteado y de la necesidad de atender la demanda de las familias de Zaragoza capital, se decidió dedicar 1.000.000,00 de euros del presupuesto de 20145a este fin. Por ello, se incluyó en el Presupuesto General la partida económica para atender este gasto.

El Área de Derechos Sociales consideró tras un proceso de análisis y preparación del programa, que la forma posible de aplicar las ayudas era acordar con la Consejería de Educación del Gobierno de Aragón una colaboración administrativa que evitase duplicidades y permitiese una mínima colaboración entre ambas administraciones. Para ello se firmó un convenio entre las partes de la misma forma que se había hecho el año anterior para proceder a la concesión de las ayudas de comedor en las mismas condiciones de las becas que había otorgado la DGA.

Durante el mes de agosto hasta la primera mitad de septiembre, se elaboró un procedimiento para hacer operativas las ayudas a las familias. La Consejería de Educación facilitó los listados de las denegaciones de los centros escolares de Zaragoza capital, explicitando las rentas y las causas de denegación.

Para el curso 2015/2016 se tramitó a través del convenio de colaboración de cesión de datos con la Consejería de Educación del Gobierno de Aragón la ampliación de becas de comedor escolar para un máximo de 1.340 niños de 123 colegios de la ciudad, públicos y concertados.

Para la adjudicación de las becas se sigue rigurosamente el orden de denegación de las solicitudes presentadas a la convocatoria autonómica de becas según la orden del Gobierno de Aragón que fija la lista de aprobaciones y denegaciones y se armonizó con la ordenanza municipal de ayudas de urgencia, ampliando en 1.340 los casos atendidos y duplicando los niveles de renta hasta un máximo de 16.237,30 € en los casos de las unidades familiares de 4 solicitudes o niños.

Las familias cuya solicitud fue denegada por el Gobierno de Aragón por causas administrativas de cualquier índole fueron atendidas, siempre que lo soliciten, por los CMSS de los barrios en que viven. Estos casos suman más de 100 con una tramitación ordinaria de ayuda de urgencia por trimestre y niño. 9.750 euros que se abonaron a los 114 colegios públicos y concertados mediante transferencia.

#### **- Ayudas de urgencia para comedor escolar.**

En los casos que en el proceso de concesión de becas de comedor se había producido su denegación por otras causas se consideró que la opción factible era informar a los padres o tutores de los niños de qué debían, en caso de estar interesados, dirigirse a los Centros Municipales de Servicios Sociales de su barrio de residencia.

En estos casos, numerosas familias estaban ya en contacto con su CMSS puesto que ya tienen expediente social abierto. Se trata de ayudas de urgencia que se abonan por períodos mensuales con una cuantía máxima de 86.- € al mes, gestionadas de acuerdo al reglamento municipal de ayudas de urgencia y las directrices del servicio. En 2015 se han tramitado un total de 536 ayudas de comedor infantil a través de los expedientes correspondientes, por un importe total de 173.623.- €, aumentando en un 40% la cantidad concedida mediante esta prestación y concepto el año anterior.

### 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 2015 en los C.M.S.S.

| Abonos       | I.A.I.        | Familia numerosa | Total         |
|--------------|---------------|------------------|---------------|
| 30 días      | 1.253         | 699              | 10.224        |
| 90 días      | 9.525         | 610              | 10.135        |
| 365 días     | 892           | 64               | 956           |
| <b>TOTAL</b> | <b>11.670</b> | <b>1.373</b>     | <b>21.315</b> |

### 3.2 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 2014 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.

#### 3.2.1 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 | %    |
|-------------|-------|------------|-------|------|
| Torrero     | 131   | 42         | 173   | 4,09 |
| Universidad | 56    | 23         | 79    | 1,87 |
| La Almozara | 168   | 144        | 312   | 7,37 |

|                      |              |              |              |          |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|----------|
| Delicias             | 766          | 372          | 1.138        | 26,88    |
| Casablanca           | 58           | 27           | 85           | 2,01     |
| Alfocea              | 0            | 0            | 0            | 0,00     |
| Casetas              | 40           | 32           | 72           | 1,70     |
| Garrapinillos        | 12           | 6            | 18           | 0,43     |
| Miralbueno           | 12           | 5            | 17           | 0,40     |
| Monzalbarba          | 9            | 5            | 14           | 0,33     |
| Venta del Olivar     | 2            | 1            | 3            | 0,07     |
| Villarrapa           | 0            | 0            | 0            | 0,00     |
| Centro               | 79           | 22           | 101          | 2,39     |
| Las Fuentes          | 108          | 76           | 184          | 4,35     |
| San José             | 234          | 128          | 362          | 8,55     |
| Actur                | 62           | 39           | 101          | 2,39     |
| Arrabal              | 120          | 107          | 227          | 5,36     |
| La Jota              | 78           | 31           | 109          | 2,57     |
| Juslibol             | 12           | 1            | 13           | 0,31     |
| La Cartuja           | 2            | 1            | 3            | 0,07     |
| Montaña              | 8            | 3            | 11           | 0,26     |
| Movera               | 7            | 2            | 9            | 0,21     |
| Peñaflor             | 4            | 1            | 5            | 0,12     |
| San Gregorio         | 1            | 0            | 1            | 0,02     |
| Santa Isabel         | 13           | 7            | 20           | 0,47     |
| San Juan             | 0            | 1            | 1            | 0,02     |
| Torrecilla Valmadrid | 0            | 0            | 0            | 0,00     |
| La Magdalena         | 153          | 87           | 240          | 5,67     |
| San Pablo            | 347          | 200          | 547          | 12,92    |
| Oliver               | 170          | 133          | 303          | 7,16     |
| Valdefierro          | 49           | 37           | 86           | 2,03     |
| <b>TOTAL</b>         | <b>2.701</b> | <b>1.533</b> | <b>4.234</b> | <b>0</b> |

### 3.2.2. 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 | % |
|------|-----------|------------|---------------|-------|---|
|------|-----------|------------|---------------|-------|---|

|                      |              |           |            |              |       |
|----------------------|--------------|-----------|------------|--------------|-------|
| Torrero              | 163          | 1         | 1          | 165          | 4,07  |
| Universidad          | 67           | 0         | 6          | 73           | 1,80  |
| La Almozara          | 296          | 2         | 2          | 300          | 7,39  |
| Delicias             | 1031         | 12        | 76         | 1119         | 27,57 |
| Casablanca           | 73           | 1         | 5          | 79           | 1,95  |
| Alfocea              | 0            | 0         | 0          | 0            | 0,00  |
| Casetas              | 70           | 2         | 0          | 72           | 1,77  |
| Garrapinillos        | 14           | 4         | 0          | 18           | 0,44  |
| Miralbueno           | 13           | 0         | 1          | 14           | 0,34  |
| Monzalbarba          | 12           | 2         | 0          | 14           | 0,34  |
| Venta del Olivar     | 2            | 1         | 0          | 3            | 0,07  |
| Villarrapa           | 0            | 0         | 0          | 0            | 0,00  |
| Centro               | 87           | 1         | 9          | 97           | 2,39  |
| Las Fuentes          | 153          | 0         | 26         | 179          | 4,41  |
| San José             | 336          | 2         | 16         | 354          | 8,72  |
| Actur                | 71           | 3         | 21         | 95           | 2,34  |
| Arrabal              | 213          | 0         | 4          | 217          | 5,35  |
| La Jota              | 102          | 0         | 2          | 104          | 2,56  |
| Juslibol             | 12           | 0         | 0          | 12           | 0,30  |
| La Cartuja           | 2            | 0         | 0          | 2            | 0,05  |
| Montañana            | 10           | 0         | 0          | 10           | 0,25  |
| Movera               | 7            | 0         | 1          | 8            | 0,20  |
| Peñaflor             | 4            | 0         | 0          | 4            | 0,10  |
| San Gregorio         | 2            | 0         | 0          | 2            | 0,05  |
| Santa Isabel         | 20           | 0         | 0          | 20           | 0,49  |
| San Juan             | 2            | 0         | 0          | 2            | 0,05  |
| Torrecilla Valmadrid | 0            | 0         | 0          | 0            | 0,00  |
| La Magdalena         | 178          | 1         | 13         | 192          | 4,73  |
| San Pablo            | 488          | 4         | 37         | 529          | 13,03 |
| Oliver               | 259          | 5         | 28         | 292          | 7,19  |
| Valdefierro          | 67           | 1         | 15         | 83           | 2,04  |
| <b>TOTAL</b>         | <b>3.754</b> | <b>42</b> | <b>263</b> | <b>4.059</b> |       |

### 3.2.3. 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; 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 2015 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 2015, con independencia de la fecha de solicitud a la que se refiere la resolución.

| <b>C.M.S.S.</b>      | <b>Concesión</b> | <b>Denegación</b> | <b>Total</b> |
|----------------------|------------------|-------------------|--------------|
| Torrero              | 87               | 31                | 118          |
| Universidad          | 38               | 17                | 55           |
| La Almozara          | 187              | 60                | 247          |
| Delicias             | 499              | 213               | 712          |
| Casablanca           | 39               | 24                | 63           |
| Alfocea              | 0                | 0                 | 0            |
| Casetas              | 32               | 13                | 45           |
| Garrapinillos        | 4                | 4                 | 8            |
| Miralbueno           | 12               | 4                 | 16           |
| Monzalbarba          | 1                | 2                 | 3            |
| Venta del Olivar     | 3                | 0                 | 3            |
| Villarrapa           | 1                | 0                 | 1            |
| Centro               | 35               | 19                | 54           |
| Las Fuentes          | 107              | 29                | 136          |
| San José             | 161              | 41                | 202          |
| Actur                | 57               | 15                | 72           |
| Arrabal              | 142              | 28                | 170          |
| La Jota              | 47               | 16                | 63           |
| Juslibol             | 2                | 0                 | 2            |
| La Cartuja           | 0                | 1                 | 1            |
| Montañana            | 2                | 0                 | 2            |
| Movera               | 3                | 0                 | 3            |
| Peñaflor             | 3                | 0                 | 3            |
| San Gregorio         | 1                | 0                 | 1            |
| Santa Isabel         | 13               | 4                 | 17           |
| San Juan             | 0                | 0                 | 0            |
| Torrecilla Valmadrid | 0                | 0                 | 0            |
| La Magdalena         | 130              | 40                | 170          |
| San Pablo            | 270              | 102               | 372          |
| Oliver               | 169              | 53                | 222          |
| Valdefierro          | 48               | 11                | 59           |
| <b>TOTAL</b>         | <b>2.093</b>     | <b>727</b>        | <b>2.820</b> |

#### **- 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.

| <b>Mes</b>   | <b>Aprobación</b> | <b>Denegación</b> | <b>Total</b> |
|--------------|-------------------|-------------------|--------------|
| Enero        | 147               | 82                | 229          |
| Febrero      | 232               | 75                | 307          |
| Marzo        | 342               | 105               | 347          |
| Abril        | 1.123             | 190               | 1.313        |
| Mayo         | 619               | 177               | 796          |
| Junio        | 524               | 180               | 704          |
| Julio        | 218               | 71                | 289          |
| Agosto       | 262               | 95                | 357          |
| Septiembre   | 450               | 129               | 579          |
| Octubre      | 468               | 59                | 527          |
| Noviembre    | 598               | 61                | 679          |
| Diciembre    | 291               | 129               | 420          |
| <b>TOTAL</b> | <b>5.174</b>      | <b>1.373</b>      | <b>6.547</b> |

#### **- 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.

| <b>CMSS</b>   | <b>2014</b>  |              | <b>2015</b>  |              |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|               | <b>Altas</b> | <b>Bajas</b> | <b>Altas</b> | <b>Bajas</b> |
| Torrero       | 103          | 193          | 223          | 88           |
| Universidad   | 43           | 69           | 94           | 37           |
| La Almozara   | 188          | 332          | 419          | 184          |
| Delicias      | 551          | 987          | 1.317        | 510          |
| Casablanca    | 44           | 86           | 89           | 41           |
| Alfocea       | 0            | 0            | 0            | 0            |
| Casetas       | 32           | 54           | 59           | 36           |
| Garrapinillos | 5            | 9            | 13           | 5            |
| Miralbueno    | 12           | 20           | 21           | 10           |
| Monzalbarba   | 4            | 10           | 15           | 2            |
| Venta Olivar  | 3            | 1            | 3            | 3            |
| Villarrapa    | 1            | 2            | 1            | 1            |
| Centro        | 35           | 72           | 118          | 38           |

|              |              |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Las Fuentes  | 125          | 177          | 217          | 111          |
| San José     | 184          | 260          | 417          | 197          |
| Actur        | 64           | 84           | 123          | 62           |
| Arrabal      | 154          | 237          | 288          | 143          |
| La Jota      | 54           | 106          | 116          | 49           |
| Juslibol     | 2            | 4            | 2            | 2            |
| La Cartuja   | 0            | 2            | 4            | 1            |
| Montañana    | 0            | 11           | 13           | 2            |
| Movera       | 4            | 9            | 9            | 2            |
| Peñaflor     | 3            | 2            | 3            | 3            |
| San Gregorio | 1            | 5            | 1            | 0            |
| Santa Isabel | 19           | 25           | 22           | 13           |
| San Juan     | 0            | 1            | 2            | 1            |
| T. Valmadrid | 0            | 0            | 0            | 0            |
| La Magdalena | 156          | 242          | 261          | 136          |
| San Pablo    | 298          | 541          | 670          | 305          |
| Oliver       | 176          | 279          | 319          | 172          |
| Valdefierro  | 48           | 77           | 86           | 46           |
| <b>TOTAL</b> | <b>2.309</b> | <b>3.897</b> | <b>4.925</b> | <b>2.200</b> |

### 3.3. PROGRAMAS DE PLANES INTEGRALES.

Se incluyen en este apartado los programas desarrollados desde los centros municipales de Casco Histórico y Oliver que forman parte de los planes integrales del Casco Histórico y 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,. No obstante, debido a que algunos contenidos, como el Arreglo de renovación urbana y social. Arreglo de fachadas, viviendas y edificios públicos del Casco Histórico y el apoyo a la escolarización en el Casco Histórico han sido incluidos en el Plan de Lucha contra la Exclusión, es en ese apartado donde pasan a ser expuestos.

#### 3.3.1. PLAN INTEGRAL DEL CASCO HISTÓRICO.

##### A)PROYECTO DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA INTERCULTURAL. PICH.

El convenio para la implementación y desarrollo del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural de la Fundación Bancaria "la Caixa" fue suscrito por el Ayuntamiento de Zaragoza en diciembre de 2010 y se desarrolla en el Casco Histórico de Zaragoza hasta 2017 y en el barrio de Delicias desde verano de 2014 hasta 2017. La Fundación Bancaria "la Caixa" destina anualmente una cantidad aproximada de 155.000 euros al programa.

Desde el año 2010, la Obra Social "la Caixa" está impulsando el Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural en 16 barrios y municipios de España con la colaboración de diversas entidades sociales y de las corporaciones municipales. De entre ellos, en el Casco Histórico de Zaragoza. A partir del 2014 el proyecto se amplía para implementarse en otros 23 territorios nuevos, además de los 16 existentes, entre los que se encuentra el Distrito nº 3 Delicias, que se corresponde con la zona más deteriorada en términos sociourbanísticos y con la población con

mayores necesidades sociales. Se desarrolla en ambos barrios por la Fundación Federico Ozanam en convenio con el Ayuntamiento de Zaragoza a través del Área de Derechos Sociales.

La razón de ser del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural es la promoción de la convivencia y la cohesión social desde una perspectiva positiva y enriquecedora. Un trabajo que se realizara de forma lo más integral posible, pero priorizándose los ámbitos de Salud y Educación, y favoreciéndose la creación de oportunidades y de espacios de participación abiertos a toda la comunidad de los barrios y municipios donde se implementa. En Zaragoza, en el Casco Histórico desde 2010 y en Delicias desde 2014.

Para ello, en junio de 2014 se firmó la segunda adenda del convenio que tiene por objeto prorrogar el Convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Zaragoza y la Fundación “la Caixa” en aras a sentar las bases de la segunda fase del Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural en el Casco Histórico de la ciudad de Zaragoza y poner en marcha el proyecto de Delicias mediante las siguientes actuaciones:

- Promover la consolidación de un marco estable de relaciones colaborativas entre los diversos agentes intervinientes en el territorio para la promoción de la convivencia y la cohesión social que garantice una actuación integral y transversal de dichos agentes; un óptimo trabajo en red que establezca sinergias de cooperación; un modelo de intervención estable y permanente; la creación de oportunidades y espacios de participación abiertos a toda la comunidad del territorio.
- Participar en el desarrollo de la Programación consensuada con la que concluyó la primera fase del Proyecto en el Casco Histórico.
- Estudiar la creación de una estructura local mancomunada para el desarrollo del Proyecto, que garantice la sostenibilidad del mismo.

En el Distrito Delicias, el proyecto en 2015 continuó con los trabajos de Conocimiento Compartido, para culminar con la realización de un Diagnóstico Comunitario y una programación comunitaria intercultural que pueda desembocar en un Plan de Barrio impulsado de forma coordinada por la ciudadanía, recursos técnicos y administraciones competentes en el desarrollo comunitario del distrito.

Se ha creado el Espacio Técnico de Relación y trabaja de forma constante el equipo Impulso organizado en torno a dos Comisiones de Trabajo estables que versan sobre Infancia y sobre Conocimiento Compartido. El equipo comunitario facilitador del proceso lo integran por el momento el equipo técnico de la Asociación de Vecinos de Delicias “Manuel Viola” y el equipo de Intervención Comunitaria Intercultural de la Fundación Federico Ozanam.

El trabajo compartido entre técnicos, administración y ciudadanía continua teniendo resultados tangibles en 2015. Pudieron verse en el Encuentro Comunitario realizado en diciembre de 2015 y en la reunión anual del Consejo Sectorial del Plan Integral del Casco Histórico. Continúa trabajándose de forma participativa y comunitaria en torno al Espacio Comunitario de Relación compuesto por las 6 Comisiones Intersectoriales (Música, Deporte, Socioeducativa, Participación Infantil, Medio ambiente y Limpieza, Casco Histórico Socialmente Responsable). Estructuradas en torno a un Equipo Comunitario del Casco Histórico -integrado por el Servicio de Mediación Social, el equipo de Intervención Comunitaria Intercultural y la Oficina del Plan Integral- que actúa como garante de la conexión y comunicación estable y de la metodología para fortalecer la participación comunitaria entre los tres protagonistas.

Esta “ingeniería organizativa” recoge lo expresado en la línea 1 del Plan Integral del Casco Histórico 2013-2020 de “Propuesta de Planificación y Organización de un Espacio Comunitario de Relación” por la cual se estructuran sobre la base del Espacio Comunitario de Relación 6 comisiones intersectoriales

En el Casco Histórico la organización comunitaria está consolidada. La Carrera del Gancho y el Festival de Circo que impulsa la Escuela de Circo Social son los proyectos emblemáticos que concitan mayor participación comunitaria. La gestión compartida del Solar de la Infancia, el Solar del Circo Social y el Huerto comunitario son ya dos modelos de gestión comunitaria compartida ya consolidados.

En el Distrito Delicias, se consolida progresivamente el proceso comunitario que protagonizan una buena parte de los recursos, entidades y administraciones del barrio. Se está impulsando el análisis y diagnóstico compartido de la realidad. “Delicias es Más, Delicias es Mar” fue la acción comunitaria y artística que el barrio desarrolló en 2015 impulsada por el proyecto ICI en el marco del proceso comunitario.

### **Casco Histórico socialmente responsable #CHSR**

El Casco Histórico de Zaragoza forma parte desde 2015 de la Red estatal RETOS de Territorios Socialmente Responsables que impulsa el Ministerio de Empleo y Seguridad Social a través de la subdirección general de Responsabilidad de las Empresas. Es el primer territorio de Aragón y uno de los 29 que integran la red. El concurso “Imagina tu barrio” Ideas y proyectos socialmente responsables para el Casco Histórico, fue la actividad destacada de 2015.

### **Escuela de circo social de Zaragoza @CIRCOSOCIALZGZ**

La Escuela de Circo Social de Zaragoza es un proyecto consolidado que nació en 2011 como resultado del proceso comunitario desarrollado en el Casco Histórico. En 2015, el Festival de Circo Social “De la Calle a la Pista” celebró su 4ª edición. Más de 100 niños y adolescentes participan de forma estable en las ofertas formativas a lo largo del año y son cada vez más las familias que eligen el circo como herramienta formativa y educativa. Además de Ceuta, la Escuela estuvo presente en Chile y Nicaragua apoyando en el impulso a proyectos colaborativos con organizaciones sociales de dichos territorios.

### **Carrera del Gancho @carreragancho.**

En 2015 se celebró la 12ª edición de la Carrera estuvo dedicada al “Pequeño Circo Planetario del Barrio” cosechando de nuevo un éxito rotundo de participación en el evento final y una implicación social de vecinos, entidades e instituciones. Más de 10.000 personas participaron a lo largo del proceso creativo y el evento final desarrollado en septiembre. En 2015, la Carrera es candidata al reconocimiento de Buenas Prácticas que convoca Unicef a través del Programa Ciudades Amigas de la Infancia en la categoría de Participación Infantil.

## **B) RENOVACION URBANA Y SOCIAL: EMPLEO DE INCLUSION. MICROACTUACION EN VIVIENDAS DE PERSONAS SIN RECURSOS EN EL CASCO HISTORICO DE ZARAGOZA.**

Proyecto de Inserción Socio-Laboral consolidado desde hace años en el Casco Histórico, naciendo con el primer Plan Integral del Casco Histórico 1997-2004 y desarrollado en convenio con la Fundación Federico Ozanam.

Se trata de un proyecto de inclusión social a través de formación-empleo dirigido a desempleados/as de larga duración, mayores de 45 años, jóvenes desempleados sin cualificación, personas con escasos recursos económicos y sociales y perceptores de Ingreso Aragonés de Inserción, unidades familiares monoparentales, inmigrantes, minorías étnicas y personas con disminuciones físicas y psicológicas.

Las personas que cumplen estos requisitos son propuestas desde los Centros Municipales de Servicios Sociales como beneficiarias del Proyecto.

Formar en 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 es uno de los objetivos de este programa, formalizando un

contrato de trabajo remunerado con una duración de un año.

A lo largo del año 2015 han participado en el Programa 103 personas: 8 Oficiales, 1 Almacenero, 1 Maestro, 1 Jefe de Obra, 1 Educadora, 1 Coordinador y 90 peones. De estos, 46 son hombres y 45 mujeres

El tramo de edad de 30 a 45 años es el predominante, 64 personas y en cuanto a la nacionalidades mayoritarias decir que el 48% son españoles y el 34% son magrebíes.

En el año se han llevado a cabo un total de 263 obras entre pintura, albañilería, fontanería y electricidad) y se ha intervenido:

Además de más de 200 intervenciones en viviendas de personas con escasos recursos, se han realizado las siguientes intervenciones singulares:

- Se ha reformado el comedor del colegio "la Anunciata"
- Se han hecho trabajos de pintura en varias Aulas, despachos y dependencias comunes del IES "Pedro de Luna"
- Se han rehabilitado los baños del colegio "El Carmen y San José"
- Se han pintado varias aulas del colegio "la Anunciata"
- Se han pintado varias aulas del colegio "El Carmen y San José"
- Se han pintado íntegramente los dos locales del CTL "Gusantina"
- Se ha intervenido de forma integral en un local de La asociación para personas sin techo "San Blas" en Paseo Echegaray, reconvirtiendo el local, totalmente diáfano a una zona de oficinas, despachos y usos múltiples, destinado a Centro de Día. En la intervención se han visto implicados los cuatro oficios del proyecto: albañilería, electricidad, fontanería y pintura.
- Se han reformado varias zonas del taller de música "Chicotén" perteneciente a la Escuela de municipal de Música y Danza
- Se ha pintado toda la planta interior del edificio "Luis Buñuel"
- Se han restaurado las paredes y pintado todo el Centro de Educación de Adultos de la Margen Izquierda.

Destacar en el 2015 la ampliación de la zona de actuación del proyecto a la Margen Izquierda, en su zona incluida en el Plan Integral del Casco Histórico, tanto del Arrabal con del barrio Jesús y la Jota.

### **3.3.2. PLAN INTEGRAL DEL BARRIO OLIVER.**

**Programa de Mantenimiento de viviendas, zonas ajardinadas, arreglo y pintura de fachadas y otras actuaciones.**

En el ámbito de este plan integral, se firma un convenio de colaboración con la empresa de inserción Consolida Oliver S.L.U. para la inserción laboral de personas en situación de exclusión y actuaciones de utilidad social y desarrollar las siguientes actuaciones:

- Inserción socio laboral a través del arreglo de viviendas de personas cuya situación socioeconómica sea más desfavorable.
- Inserción sociolaboral a través de la limpieza y arreglo de fachadas en bloques de Arzobispo Domenech.
- Inserción sociolaboral a través del mantenimiento de zonas ajardinadas.

- Inserción sociolaboral a través de la adecuación de edificios de titularidad pública municipal mediante acuerdo con sus propietarios.

#### - Rehabilitación y pintura de fachadas del Barrio Oliver

Este proyecto tiene tres objetivos prioritarios:

La mejora de las condiciones de habitabilidad de las viviendas y conservación del patrimonio inmobiliario a pesar de que éste no tenga valor arquitectónico.

Paliar la precarización y exclusión social creando proyectos de inserción a través de la formación de cualquier persona socialmente marginada o que se encuentre excluida del mercado laboral.

Mejora de la imagen del barrio mediante la limpieza y rehabilitación de las fachadas de los edificios más deteriorados

Para la consecución de los objetivos se contrata a usuarios del C.M.S.S. Oliver, seleccionando aquellos candidatos que cumplen el perfil tanto a nivel social como laboral para la ejecución de la obra de rehabilitación y limpieza de las fachadas. La contratación de los usuarios y la ejecución de la obra de rehabilitación y limpieza de las fachadas seleccionadas la ejecuta la empresa de inserción Consolida Oliver, realizando una programación específica.

La duración mínima de los contratos es de seis meses. En el año 2015, el periodo de contratación de usuarios para fachadas ha sido del 18 de mayo al 17 de noviembre. El grupo formado por los once participantes (nueve asignados a fachadas y dos asignados a obras menores) ha sido multicultural y mixto. Para el desarrollo y realización del proyecto se cuenta con dos oficiales. En el año 2015 la formación ha sido impartida por Consolida Oliver con el apoyo de un orientador de la empresa. El seguimiento del proyecto se hace de forma regular, tanto por parte de la empresa como por parte del CMSS. Las actividades realizadas sirven además para profundizar en hábitos y habilidades con los participantes, en una intervención educativa y formativa. Se han realizado las siguientes:

- Arreglo de las fachadas de dos bloques del grupo de viviendas Arzobispo Domenech,
- Trece obras menores en viviendas de Oliver-Valdefierro

#### - Mantenimiento de zonas ajardinadas y no pavimentadas

Este mismo convenio contempla el mantenimiento de zonas ajardinadas. Se han realizado actuaciones en sesenta y ocho ubicaciones. Para esta actividad han sido contratados cuatro usuarios durante todo el año.

Además, desde 2006 se cuenta con un orientador laboral que sigue el proceso y la evolución de cada participante con el objeto de que los mejor preparados, accedan a una empresa de trabajo normalizado. El orientador realiza un proceso de seguimiento individualizado con cada uno de los participantes: evaluación de competencias iniciales (personales, laborales y formativas), diseño de un itinerario de inserción y de formación, orientación sociolaboral, seguimiento del desempeño profesional y del itinerario formativo, prospección de empresas y asesoramiento en el proceso de búsqueda activa de empleo normalizado.



## **5. ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.**

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.

## **4.1. 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.

### **4.1.1 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 2015 incluyendo las siguientes informaciones:

- Los PIAS solicitados por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que en total fueron 2.579 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 1.861 y las cifras por cada centro y el porcentaje respecto al total de la ciudad.

| <b>CMSS</b> | <b>Solicitados IASS</b> | <b>%</b> | <b>Remitidos al IASS</b> | <b>%</b> |
|-------------|-------------------------|----------|--------------------------|----------|
| Torrero     | 157                     | 6,09     | 104                      | 5,59     |
| Universidad | 180                     | 6,98     | 161                      | 8,65     |
| La Almozara | 85                      | 3,30     | 60                       | 3,22     |
| Delicias    | 440                     | 17,06    | 322                      | 17,30    |

|                      |              |       |              |       |
|----------------------|--------------|-------|--------------|-------|
| Casablanca           | 134          | 5,20  | 81           | 4,35  |
| Alfocea              | 0            | 0     |              | 0     |
| Casetas              | 23           | 0,89  | 6            | 0,32  |
| Garrapinillos        | 73           | 2,83  | 41           | 2,20  |
| Miralbueno           | 13           | 0,50  | 8            | 0,43  |
| Monzalbarba          | 12           | 0,47  | 16           | 0,86  |
| Venta del Olivar     | 5            | 0,19  | 3            | 0,16  |
| Villarrapa           | 0            | 0,00  | 0            | 0     |
| Centro               | 150          | 5,82  | 131          | 7,04  |
| Las Fuentes          | 120          | 4,65  | 100          | 5,37  |
| San José             | 309          | 11,98 | 225          | 12,09 |
| Actur                | 164          | 6,36  | 131          | 7,04  |
| Arrabal              | 181          | 7,02  | 115          | 6,18  |
| La Jota              | 101          | 3,92  | 91           | 4,89  |
| Juslibol             | 23           | 0,89  | 16           | 0,86  |
| La Cartuja           | 13           | 0,50  | 2            | 0,11  |
| Montañana            | 16           | 0,62  | 8            | 0,43  |
| Movera               | 12           | 0,47  | 2            | 0,11  |
| Peñaflor             | 2            | 0,08  | 0            | 0     |
| San Gregorio         | 7            | 0,27  | 0            | 0     |
| Santa Isabel         | 67           | 2,60  | 44           | 2,36  |
| San Juan             | 7            | 0,27  | 1            | 0,05  |
| Torrecilla Valmadrid | 1            | 0,04  | 0            | 0     |
| La Magdalena         | 59           | 2,29  | 41           | 2,20  |
| San Pablo            | 106          | 4,11  | 75           | 4,03  |
| Oliver               | 67           | 2,60  | 44           | 2,36  |
| Valdefierro          | 52           | 2,02  | 33           | 1,77  |
| <b>TOTAL</b>         | <b>2.579</b> |       | <b>1.861</b> |       |

#### 4.1.2 PRESTACIONES SOCIALES DOMICILIARIAS.

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.

Las prestaciones sociales domiciliarias son, a partir de la aprobación de la ordenanza, las siguientes:

El Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio.

El Servicio Municipal de Teleasistencia Domiciliaria.

Así mismo, esta ordenanza, prepara los servicios municipales de Prestaciones Sociales Domiciliarias para que se puedan concertar plazas en el marco del Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia.

Por esta razón se determina que los las personas que tengan prescrito en su Programa Individual de Atención algún servicio domiciliario accederán directamente a las mismas.

No obstante, debido a que el desarrollo de este sistema se encuentra paralizado, no se ha puesto en marcha esta posibilidad y no hay alta alguna en estos servicios cuyo acceso se haya realizado por esta vía.

### **- Servicio de Ayuda a Domicilio.**

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.

Usuarios por prescripción en el Sistema Aragonés de Atención a la Dependencia (SAAD). Como se ha expuesto anteriormente no hay beneficiario alguno de este tipo.

Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), de carácter preventivo con una intensidad semanal máxima de 6 horas.

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 2015 fue la siguiente:

|                                 | <b>Servicio de Ayuda a Domicilio</b> | <b>SAAD y Cargas familiares</b> |
|---------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Usuarios a 1 de enero de 2015   | 4.689                                | 372                             |
| Altas                           | 738                                  | 218                             |
| Bajas                           | 710                                  | 263                             |
| Usuarios a 31 de diciembre 2105 | 4.717                                | 327                             |
| Usuarios totales de 2015        | 5.502                                | 625                             |
| Horas                           | 575.588                              | 81.098                          |

La distribución de los casos atendidos a 31 de diciembre de 2015 por centros municipales de servicios sociales es la siguiente:

|             |                                      |          |                                 |          |
|-------------|--------------------------------------|----------|---------------------------------|----------|
| <b>CMSS</b> | <b>Servicio de ayuda a domicilio</b> | <b>%</b> | <b>SAAD y Cargas familiares</b> | <b>%</b> |
|-------------|--------------------------------------|----------|---------------------------------|----------|

|                      |              |       |            |       |
|----------------------|--------------|-------|------------|-------|
| Torrero              | 321          | 6,81  | 19         | 5,81  |
| Universidad          | 305          | 6,47  | 8          | 2,45  |
| La Almozara          | 236          | 5,00  | 28         | 8,56  |
| Delicias             | 504          | 10,68 | 65         | 19,88 |
| Casablanca           | 70           | 1,48  | 10         | 3,06  |
| Alfocea              | 1            | 0,02  | 1          | 0,31  |
| Casetas              | 51           | 1,08  | 10         | 3,06  |
| Garrapinillos        | 9            | 0,19  | 5          | 1,53  |
| Miralbueno           | 21           | 0,45  | 1          | 0,31  |
| Monzalbarba          | 27           | 0,57  | 4          | 1,22  |
| Venta del Olivar     | 3            | 0,06  | 0          | 0     |
| Villarrapa           | 0            | 0     | 0          | 0     |
| Centro               | 296          | 6,28  | 20         | 6,12  |
| Las Fuentes          | 410          | 8,69  | 27         | 8,26  |
| San José             | 830          | 17,60 | 45         | 13,76 |
| Actur                | 166          | 3,52  | 5          | 1,53  |
| Arrabal              | 303          | 6,42  | 43         | 13,14 |
| La Jota              | 185          | 3,92  | 10         | 3,06  |
| Juslibol             | 20           | 0,42  | 1          | 0,31  |
| La Cartuja           | 14           | 0,30  | 3          | 0,92  |
| Montañana            | 43           | 0,91  | 2          | 0,61  |
| Movera               | 14           | 0,30  | 1          | 0,31  |
| Peñaflor             | 13           | 0,28  | 2          | 0,61  |
| San Gregorio         | 5            | 0,11  | 0          | 0     |
| Santa Isabel         | 54           | 1,14  | 2          | 0,61  |
| San Juan             | 24           | 0,51  | 0          | 0     |
| Torrecilla Valmadrid | 1            | 0,02  | 0          | 0     |
| La Magdalena         | 328          | 6,95  | 3          | 0,92  |
| San Pablo            | 245          | 5,19  | 3          | 0,92  |
| Oliver               | 150          | 3,18  | 5          | 1,53  |
| Valdefierro          | 68           | 1,44  | 3          | 0,92  |
| Albergue             | 0            | 0,00  | 1          | 0,31  |
| <b>TOTAL</b>         | <b>4.717</b> |       | <b>327</b> |       |

En el siguiente cuadro se expone el número de usuarios atendidos a lo largo de 2015:

| <b>CMSS</b> | <b>Servicio de ayuda a domicilio</b> | <b>SAAD y Cargas familiares</b> | <b>Total</b> | <b>%</b> |
|-------------|--------------------------------------|---------------------------------|--------------|----------|
| Torrero     | 383                                  | 47                              | 430          | 7,02     |
| Universidad | 353                                  | 19                              | 372          | 6,07     |
| La Almozara | 286                                  | 39                              | 325          | 5,30     |
| Delicias    | 603                                  | 102                             | 705          | 11,50    |
| Casablanca  | 81                                   | 17                              | 98           | 1,60     |

|                      |              |            |              |       |
|----------------------|--------------|------------|--------------|-------|
| Alfocea              | 2            | 1          | 3            | 0,05  |
| Casetas              | 61           | 18         | 79           | 1,29  |
| Garrapinillos        | 11           | 8          | 19           | 0,31  |
| Miralbueno           | 23           | 3          | 26           | 0,42  |
| Monzalbarba          | 32           | 7          | 39           | 0,64  |
| Venta del Olivar     | 3            | 0          | 3            | 0,05  |
| Villarrapa           | 0            | 0          | 0            | 0,00  |
| Centro               | 350          | 38         | 389          | 6,35  |
| Las Fuentes          | 477          | 57         | 534          | 8,71  |
| San José             | 947          | 78         | 1.025        | 16,73 |
| Actur                | 189          | 15         | 204          | 3,33  |
| Arrabal              | 366          | 91         | 457          | 7,46  |
| La Jota              | 218          | 16         | 234          | 3,82  |
| Juslibol             | 21           | 1          | 22           | 0,36  |
| La Cartuja           | 14           | 9          | 23           | 0,38  |
| Montañana            | 51           | 10         | 61           | 1,00  |
| Movera               | 17           | 2          | 19           | 0,31  |
| Peñaflor             | 15           | 4          | 19           | 0,31  |
| San Gregorio         | 6            | 0          | 6            | 0,10  |
| Santa Isabel         | 63           | 6          | 69           | 1,13  |
| San Juan             | 26           | 1          | 27           | 0,44  |
| Torrecilla Valmadrid | 1            | 0          | 1            | 0,02  |
| La Magdalena         | 380          | 12         | 392          | 6,40  |
| San Pablo            | 283          | 7          | 290          | 4,73  |
| Oliver               | 164          | 12         | 176          | 2,87  |
| Valdefierro          | 76           | 3          | 79           | 1,29  |
| Albergue             | 0            | 2          | 2            | 0,03  |
| <b>TOTAL</b>         | <b>5.502</b> | <b>625</b> | <b>6.128</b> |       |

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:

| <b>CMSS</b>   | <b>SAD</b> | <b>%</b> | <b>Causas sobrevenidas</b> | <b>%</b> | <b>Cargas familiares</b> | <b>%</b> |
|---------------|------------|----------|----------------------------|----------|--------------------------|----------|
| Torrero       | 93         | 6,87     | 29                         | 12,18    | 0                        | 0,00     |
| Universidad   | 86         | 6,36     | 6                          | 2,52     | 1                        | 1,61     |
| La Almozara   | 63         | 4,66     | 13                         | 5,46     | 2                        | 3,23     |
| Delicias      | 248        | 18,33    | 4                          | 1,68     | 16                       | 25,81    |
| Casablanca    | 36         | 2,66     | 7                          | 2,94     | 3                        | 4,84     |
| Alfocea       | 0          | 0        | 0                          | 0,00     | 0                        | 0,00     |
| Casetas       | 14         | 1,03     | 8                          | 3,36     | 1                        | 1,61     |
| Garrapinillos | 7          | 0,52     | 6                          | 2,52     | 0                        | 0,00     |
| Miralbueno    | 6          | 0,44     | 0                          | 0,00     | 0                        | 0,00     |

|                      |              |          |            |       |           |       |
|----------------------|--------------|----------|------------|-------|-----------|-------|
| Monzalbarba          | 1            | 0,07     | 3          | 1,26  | 0         | 0,00  |
| Venta del Olivar     | 1            | 0,07     | 0          | 0,00  | 0         | 0,00  |
| Villarrapa           | 0            | 0        | 0          | 0,00  | 0         | 0,00  |
| Centro               | 66           | 4,88     | 13         | 5,46  | 0         | 0,00  |
| Las Fuentes          | 120          | 8,67     | 10         | 4,20  | 5         | 8,06  |
| San José             | 166          | 12,27    | 44         | 18,49 | 7         | 11,29 |
| Actur                | 104          | 7,96     | 8          | 3,36  | 3         | 4,84  |
| Arrabal              | 102          | 7,54     | 40         | 16,81 | 11        | 17,74 |
| La Jota              | 74           | 5,47     | 11         | 4,62  | 0         | 0,00  |
| Juslibol             | 0            | 0        | 1          | 0,42  | 0         | 0,00  |
| La Cartuja           | 4            | 0,30     | 6          | 2,52  | 1         | 1,61  |
| Montañana            | 11           | 0,81     | 4          | 1,68  | 1         | 1,61  |
| Movera               | 3            | 0,22     | 1          | 0,42  | 2         | 3,23  |
| Peñaflor             | 7            | 0,52     | 4          | 1,68  | 1         | 1,61  |
| San Gregorio         | 0            | 0        | 0          | 0,00  | 0         | 0,00  |
| Santa Isabel         | 10           | 0,74     | 5          | 2,10  | 0         | 0,00  |
| San Juan             | 3            | 0,22     | 0          | 0,00  | 0         | 0,00  |
| Torrecilla Valmadrid | 0            | 0        | 0          | 0,00  | 0         | 0,00  |
| La Magdalena         | 54           | 3,99     | 4          | 1,68  | 2         | 3,23  |
| San Pablo            | 35           | 2,59     | 4          | 1,68  | 2         | 3,23  |
| Oliver               | 25           | 1,85     | 5          | 2,10  | 4         | 6,45  |
| Valdefierro          | 14           | 1,03     | 2          | 0,84  | 0         | 0,00  |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1.353</b> | <b>0</b> | <b>238</b> |       | <b>62</b> |       |

### - Servicio de Teleasistencia.

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 movilizand o otros recursos humanos o materiales, propios del usuario o existentes en la comunidad. Va destinado a las personas que tengan una disminución física o sensorial, o sean personas en situación de riesgo, debido a su estado de salud; o bien tengan una edad muy avanzada y vivan solos.

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

El acceso a esta prestación se realiza de acuerdo a lo establecido en el capítulo correspondiente a admisión en la ordenanza municipal citada.

Desde 1994 hasta 2012 la gestión de este servicio se realizó a través de un convenio del Ayuntamiento de Zaragoza con el IMSERSO y la FEMP, adhiriéndose al contrato de gestión por el que se desarrollaba este servicio. A partir de 2013, el Ayuntamiento de Zaragoza asume la gestión de este servicio para su término municipal, contando con la ayuda financiera del 50% del Gobierno de Aragón.

El número de usuarios atendidos a 1 de enero de 2015 era de 8.953. Las bajas han sido

1.333 y las altas 1.446, de lo que resulta que el total de usuarios atendidos a 31 de diciembre es de 9.066. En el presente ejercicio ha sido posible atender hasta un máximo de 10.399 terminales de personas usuarias.

Usuarios del Servicio de Teleasistencia por Centro Municipal de Servicios Sociales:

| <b>CMSS</b>          | <b>Usuarios a 31/12/ 2015</b> | <b>Altas 2015</b> | <b>Bajas 201</b> | <b>atención 2015</b> |
|----------------------|-------------------------------|-------------------|------------------|----------------------|
| Torrero              | 708                           | 97                | 110              | 818                  |
| Universidad          | 553                           | 99                | 89               | 642                  |
| La Almozara          | 467                           | 62                | 71               | 538                  |
| Delicias             | 1.606                         | 270               | 259              | 1.865                |
| Casablanca           | 153                           | 25                | 17               | 170                  |
| Alfocea              | 4                             | 0                 | 0                | 4                    |
| Casetas              | 121                           | 21                | 17               | 138                  |
| Garrapinillos        | 37                            | 7                 | 11               | 48                   |
| Miralbueno           | 33                            | 4                 | 4                | 37                   |
| Monzalbarba          | 60                            | 3                 | 5                | 65                   |
| Venta del Olivar     | 7                             | 1                 | 0                | 7                    |
| Villarrapa           | 1                             | 1                 | 2                | 3                    |
| Centro               | 482                           | 93                | 67               | 549                  |
| Las Fuentes          | 795                           | 131               | 118              | 913                  |
| San José             | 1.314                         | 216               | 176              | 1.490                |
| Actur                | 402                           | 60                | 45               | 447                  |
| Arrabal              | 627                           | 110               | 90               | 717                  |
| La Jota              | 393                           | 64                | 59               | 452                  |
| Juslibol             | 26                            | 3                 | 1                | 27                   |
| La Cartuja           | 26                            | 4                 | 1                | 27                   |
| Montañana            | 61                            | 13                | 11               | 72                   |
| Movera               | 18                            | 4                 | 2                | 20                   |
| Peñaflor             | 27                            | 4                 | 1                | 28                   |
| San Gregorio         | 6                             | 0                 | 1                | 7                    |
| Santa Isabel         | 95                            | 9                 | 14               | 109                  |
| San Juan             | 23                            | 4                 | 5                | 28                   |
| Torrecilla Valmadrid | 0                             | 0                 | 0                | 0                    |
| La Magdalena         | 394                           | 59                | 68               | 462                  |
| San Pablo            | 313                           | 44                | 47               | 360                  |
| Oliver               | 221                           | 26                | 30               | 251                  |
| Valdefierro          | 93                            | 12                | 12               | 105                  |
| <b>TOTAL</b>         | <b>9.066</b>                  | <b>1.446</b>      | <b>1.333</b>     | <b>10.399</b>        |

Los solicitantes de este servicio han sido los siguientes durante 2015:

| <b>CMSS</b>          | <b>Solicitados</b> | <b>%</b> |
|----------------------|--------------------|----------|
| Torrero              | 87                 | 6,57     |
| Universidad          | 100                | 7,55     |
| La Almozara          | 68                 | 5,14     |
| Delicias             | 256                | 19,34    |
| Casablanca           | 41                 | 3,10     |
| Alfocea              | 0                  | 0,00     |
| Casetas              | 22                 | 1,66     |
| Garrapinillos        | 9                  | 0,68     |
| Miralbueno           | 5                  | 0,38     |
| Monzalbarba          | 2                  | 0,15     |
| Venta del Olivar     | 1                  | 0,08     |
| Villarrapa           | 0                  | 0,00     |
| Centro               | 60                 | 4,53     |
| Las Fuentes          | 116                | 8,76     |
| San José             | 163                | 12,31    |
| Actur                | 64                 | 4,83     |
| Arrabal              | 92                 | 6,95     |
| La Jota              | 65                 | 4,91     |
| Juslibol             | 1                  | 0,08     |
| La Cartuja           | 4                  | 0,30     |
| Montañana            | 10                 | 0,76     |
| Movera               | 3                  | 0,23     |
| Peñaflor             | 6                  | 0,45     |
| San Gregorio         | 0                  | 0,00     |
| Santa Isabel         | 12                 | 0,91     |
| San Juan             | 5                  | 0,38     |
| Torrecilla Valmadrid | 0                  | 0,00     |
| La Magdalena         | 56                 | 4,23     |
| San Pablo            | 37                 | 2,79     |
| Oliver               | 24                 | 1,81     |
| Valdefierro          | 15                 | 1,13     |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1.324</b>       |          |

#### 4.1.3 ARREGLO DE VIVIENDAS DE PERSONAS MAYORES.

Esta es una actuación orientada a la realización de pequeñas reparaciones y arreglos de pintura, albañilería, fontanería y electricidad para mejorar las condiciones de habitabilidad de viviendas de personas mayores con escasos recursos económicos, facilitando así la permanencia de éstos en su vivienda, mejorando su calidad de vida. Las obras son realizadas por empresas de Inserción Social a través de un convenio con la Fundación APIP-ACAM o a través de las ayudas de urgencia gestionadas en la red de CMSS

A continuación se exponen las cifras relativas a las viviendas en las que se han realizado intervenciones. Como se puede apreciar, no aparecen casos correspondientes a distritos de Casco Histórico y Oliver, puesto que estos barrios disponen de programas específicos en los correspondientes Planes Integrales actualmente en desarrollo.

| <b>C.M.S.S.</b> | <b>APIP</b> | <b>Ayudas de urgencia</b> |
|-----------------|-------------|---------------------------|
| Torrero         |             | 1                         |
| La Almozara     |             | 3                         |
| Delicias        |             | 4                         |
| Las Fuentes     |             | 3                         |
| San José        |             | 1                         |
| Actur           | 6           |                           |
| Arrabal         |             | 10                        |
| Juslibol        | 2           |                           |
| Movera          |             | 1                         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>8</b>    | <b>23</b>                 |

#### 4.1.4 SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

Entre los diferentes proyectos incluidos en el Plan de Lucha contra la Exclusión se encuentra el correspondiente a la ampliación a toda la ciudad del Servicio de comida a domicilio para personas mayores, dotado en 2015 con 595.000.- €, 195.000.- € correspondientes al territorio del PICH y 400.000.- € para el resto de la ciudad.

Hasta 2012 se ofrecía en el territorio PICH, que a efectos de este servicio incluye los Centros Municipales de San Pablo, La Magdalena y Arrabal. En 2013 se continuó prestando este servicio en el territorio PICH y 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 2015 ha sido de 580, 165 en el territorio PICH y 415 en el resto de la ciudad, con la siguiente distribución en la red de CMSS:

| <b>CMSS</b>          | <b>Personas atendidas</b> |
|----------------------|---------------------------|
| Torrero              | 69                        |
| Universidad          | 23                        |
| La Almozara          | 21                        |
| Delicias             | 61                        |
| Casablanca           | 15                        |
| Alfocea              | 0                         |
| Casetas              | 3                         |
| Garrapinillos        | 0                         |
| Miralbueno           | 1                         |
| Monzalbarba          | 6                         |
| Venta del Olivar     | 0                         |
| Villarrapa           | 0                         |
| Centro               | 47                        |
| Las Fuentes          | 58                        |
| San José             | 63                        |
| Actur                | 16                        |
| Arrabal              | 55                        |
| La Jota              | 13                        |
| Juslibol             | 0                         |
| La Cartuja           | 0                         |
| Montañana            | 1                         |
| Movera               | 0                         |
| Peñaflor             | 1                         |
| San Gregorio         | 0                         |
| Santa Isabel         | 3                         |
| San Juan             | 1                         |
| Torrecilla Valmadrid | 0                         |
| La Magdalena         | 60                        |
| San Pablo            | 50                        |
| Oliver               | 11                        |
| Valdefierro          | 2                         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>580</b>                |

Las comidas repartidas en este periodo han sido 123.852. En el territorio PICH 37.091 y 86.761 en el resto de la ciudad. La media diaria de comidas servidas es de 101,67 en territorio PICH y de 237,99 en el resto del término municipal. A continuación se exponen los datos de forma mensual distinguiendo las zonas de la ciudad ya mencionadas.

| <b>Zona</b>  | <b>Territorio PICH</b>  |                     | <b>Resto ciudad</b>     |                     |
|--------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|
| <b>Mes</b>   | <b>Comidas servidas</b> | <b>Media diaria</b> | <b>Comidas servidas</b> | <b>Media diaria</b> |
| Enero        | 3.230                   | 104,00              | 7.186                   | 232                 |
| Febrero      | 2.922                   | 104,00              | 7.602                   | 272                 |
| Marzo        | 3.381                   | 109,00              | 8.702                   | 281                 |
| Abril        | 3.241                   | 108,00              | 8.396                   | 280                 |
| Mayo         | 3.261                   | 105,00              | 7.130                   | 230                 |
| Junio        | 2.995                   | 100,00              | 6.995                   | 233                 |
| Julio        | 3.009                   | 97,00               | 7.121                   | 230                 |
| Agosto       | 2.806                   | 91,00               | 6.897                   | 222                 |
| Septiembre   | 2.766                   | 92,00               | 6.781                   | 226                 |
| Octubre      | 3.090                   | 100,00              | 6.893                   | 222                 |
| Noviembre    | 3.106                   | 104,00              | 6.583                   | 219                 |
| Diciembre    | 3.284                   | 106,00              | 6.475                   | 209                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>37.091</b>           | <b>101,67</b>       | <b>86761</b>            | <b>237,99</b>       |

## - Personas atendidas

Las personas que han sido atendidas a lo largo de 2015 han accedido al servicio por las causas que se exponen a continuación de acuerdo a las zonas.

| <b>Causa</b>                        | <b>Territorio PICH</b> | <b>Resto ciudad</b> |
|-------------------------------------|------------------------|---------------------|
| Movilidad reducida                  | 86                     | 300                 |
| Deterioro cognitivo                 | 20                     | 32                  |
| Limitación visual                   | 5                      | 16                  |
| Causas sobrevenidas                 | 14                     | 11                  |
| Falta de hábitos                    | 18                     | 38                  |
| Deterioro físico                    | 10                     | 2                   |
| Deterioro relaciones convivenciales | 1                      | 5                   |
| Imposibilidad del cuidador          | 0                      | 1                   |
| Problemas de salud                  | 0                      | 3                   |
| Gran deterioro                      | 0                      | 1                   |
| Edad avanzada                       | 4                      | 4                   |
| Discapacidad psíquica               | 5                      | 0                   |
| alimentación inadecuada             | 1                      | 1                   |
| Necesidad                           | 0                      | 1                   |
| No consta                           | 1                      | 0                   |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>165</b>             | <b>415</b>          |

La distribución porcentual por grupos de edad la siguiente:

| <b>Grupos de edad</b> | <b>Territorio PICH</b> | <b>Resto ciudad</b> |
|-----------------------|------------------------|---------------------|
| % Menos de 65 años    | 28                     | 59                  |
| % Entre 66 y 70 años  | 11                     | 21                  |
| % Entre 71y 75 años   | 14                     | 32                  |
| % Entre 76 y 80 años  | 19                     | 57                  |
| % Entre 81 y 85 años  | 40                     | 107                 |
| % Entre 86 y 90 años  | 36                     | 92                  |
| % Entre 91 y 95 años  | 14                     | 37                  |
| % 96 y más            | 3                      | 10                  |
| <b>TOTAL</b>          | <b>165</b>             | <b>415</b>          |

En cuanto al sexo, la distribución es esta

| <b>Sexo</b>  | <b>Territorio PICH</b> | <b>Resto ciudad</b> |
|--------------|------------------------|---------------------|
| Mujer        | 99                     | 259                 |
| Hombre       | 66                     | 156                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>15</b>              | <b>415</b>          |

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 |
|------------|-----------------|--------------|
| 0 €        | 15              | 46           |
| 35 €       | 44              | 48           |
| 65 €       | 73              | 182          |
| 120 €      | 29              | 113          |
| 210 €      | 4               | 26           |
| TOTAL      | 165             | 415          |

## 4.2. CENTROS MUNICIPALES DE CONVIVENCIA DE PERSONAS MAYORES

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.

### 4.2.1. LA RED DE CENTROS DE CONVIVENCIA

Las actividades y servicios destinados a los mayores se desarrollan fundamentalmente tomando como referencia los recursos y equipamientos de los Centros Municipales de Convivencia. No obstante existen también servicios y actividades de oferta general para los mayores de la ciudad, con independencia de la estructura de los Centros de Convivencia y de que los participantes sean socios o no de alguno de ellos.

Por otra parte, la pertenencia de Zaragoza a la Red de Ciudades Amigables con las personas mayores de la Organización Mundial de la Salud, ha impulsado programas y actividades con arreglo a los criterios propios de la Red, basados en que una ciudad amigable promueve el envejecimiento activo.

#### - Los equipamientos

Para el uso principal de los mayores la red de centros de convivencia cuenta con 31 Centros de Convivencia distribuidos en 20 en distritos urbanos y 11 en barrios rurales. Estos equipamientos, abiertos a su entorno, ofrecen a los mayores espacios de relación y convivencia:

Espacios de convivencia: salas de estar, cafetería, salas de lectura...

Espacios al aire libre y de juegos

Aulas de informática

Parques de Mayores

Los Centros de Convivencia cuentan con instalaciones de gestión propia en 19 casos, estando en el resto incluidos en los equipamientos de Centros Cívicos u otros equipamientos municipales.

En la actualidad hay 12 aulas de informática con conexión a Internet y con sistema operativo Linux. En el centro de mayores Goya disponen de 2 ordenadores para uso libre. Durante el año 2015, además de su uso libre para los socios y la celebración de sesiones de acercamiento a la informática por parte de los dinamizadores voluntarios de los centros, en el

último trimestre del año se ha programado un ciclo de 27 talleres de “Acércate a la informática y aplícala en tu vida diaria” en 10 de los centros con aula de informática , del que se beneficiaron un total de 229 alumnos y alumnas.

### - Los Socios

Los centros inscriben a aquellas personas mayores que desean ser socios de los Centros de Convivencia, la inscripción es gratuita y está regulada por el reglamento de los Centros aprobado por el Pleno Municipal el 5 de febrero de 2010.

El número de socios, al 31 de diciembre de 2015 es de 62.656, lo que representa un incremento neto de 2.260 socios respecto al año anterior.

A continuación se presenta el número de socios y socias por cada uno de los centros de convivencia:

| Centro                      | Socios        |
|-----------------------------|---------------|
| Alfocea                     | 35            |
| Casablanca ``Isaac Valero`` | 1.663         |
| Casco Histórico             | 850           |
| Casetas                     | 912           |
| Ciudad Jardín               | 1.265         |
| Delicias                    | 4.035         |
| Francisco de Goya           | 4.288         |
| Garrapinillos               | 404           |
| José María Castro Calvo     | 3.646         |
| Juslibol                    | 251           |
| La Almozara                 | 3.522         |
| La Cartuja Baja             | 290           |
| La Jota                     | 3.284         |
| La Paz                      | 1.113         |
| Laín Entralgo               | 6.004         |
| Miralbueno                  | 614           |
| Montañana                   | 464           |
| Monzalbarba                 | 269           |
| Movera                      | 173           |
| Oliver                      | 1.239         |
| Peñaflor                    | 220           |
| Rey Fernando                | 2.086         |
| Río Ebro                    | 2.949         |
| Salvador Allende            | 9.409         |
| San Gregorio                | 106           |
| San José                    | 2.520         |
| San Juan de Mozarrifar      | 250           |
| Santa Isabel                | 1.060         |
| Terminillo                  | 5.312         |
| Torrero                     | 3.334         |
| Valdefierro                 | 1.089         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>62.656</b> |

#### 4.2.2 SERVICIOS ESTABLES EN CENTROS DE CONVIVENCIA.

Estos servicios pretenden favorecer la relación entre los mayores, estimular la incorporación en otras actividades y favorecer una actitud activa.

##### - Servicios diarios

Estos servicios, con carácter general, se prestan en los Centros de Convivencia durante 344 días al año en horario de 10 a 21h, no obstante los centros ubicados en barrios rurales adaptan su horario de apertura a la dinámica mas apropiada para los mayores del barrio. Los Centros de Convivencia ofrecen en sus estancias de cafetería, sala de estar y tv y sala de juegos, un aforo total de 3.444 plazas para la realización de estos servicios permanentes.

La máxima afluencia de usuarios a estas zonas de los Centros se ha contabilizado en 3458 personas diferentes que, simultáneamente, han hecho uso de estos servicios, por lo que podemos decir que el 97% de las plazas han sido ocupadas en algún momento puntual. Estos momentos de máxima afluencia suelen coincidir con horas de la tarde.

En el siguiente cuadro se señala la máxima asistencia de usuarios a los servicios permanentes de cafetería, y salas de televisión, lectura y juegos por centro a las mañanas y las tardes:

| Centro                 | Mañana       | Tarde |
|------------------------|--------------|-------|
| Casablanca             | 65           | 92    |
| Casco Histórico        | 35           | 60    |
| Casetas                | 12           | 36    |
| Ciudad Jardín          | 53           | 76    |
| Delicias               | 120          | 220   |
| Francisco de Goya      | 127          | 222   |
| Garrapinillos          | 15           | 80    |
| Estación del Norte     | 87           | 102   |
| Juslibol               | 25           | 25    |
| La Almozara            | 113          | 202   |
| La Cartuja Baja        | 17           | 20    |
| La Jota                | 250          | 310   |
| La Paz                 | 100          | 115   |
| Miralbueno             | 30           | 60    |
| Montañana              | Sin servicio | 67    |
| Monzalbarba            | Sin servicio | 12    |
| Movera                 | Sin servicio | 76    |
| Oliver                 | 70           | 180   |
| Pedro Laín Entralgo    | 210          | 269   |
| Peñaflor               | 4            | 38    |
| Rey Fernando           | 74           | 103   |
| Río Ebro. Ed. J. Martí | 85           | 95    |
| Salvador Allende       | 208          | 376   |
| San Gregorio           | Sin servicio | 60    |
| San José               | 197          | 192   |

|                             |       |       |
|-----------------------------|-------|-------|
| <b>S Juan de Mozarrifar</b> | 7     | 15    |
| <b>Santa Isabel</b>         | 84    | 92    |
| <b>Terminillo</b>           | 74    | 77    |
| <b>Torrero</b>              | 89    | 117   |
| <b>Valdefierro</b>          | 55    | 69    |
| <b>TOTALES</b>              | 2.206 | 3.458 |

En cuanto a las actividades y servicios de asistencia, que incluye el programa de talleres, el uso de las aulas de informática, el servicio de información y los comedores de los Centros de Convivencia, una media de 2.646 personas hacen uso cada día de los mismos.

En el siguiente cuadro se señalan los usos diarios de los servicios señalados por cada uno de los centros de convivencia:

| <b>Centro</b>                 | <b>información</b> | <b>Talleres</b> | <b>Aula informática</b> | <b>Comedor</b> |
|-------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| <b>Casablanca</b>             | 15,4               | 58,02           | 2,12                    |                |
| <b>Casco Histórico</b>        | 2,08               | 46,9            | 2,25                    | 40,44          |
| <b>Casetas</b>                | 20                 | 32              |                         |                |
| <b>Ciudad Jardín</b>          | 12,94              | 55,67           |                         |                |
| <b>Delicias</b>               | 54,32              | 162,58          |                         | 19,28          |
| <b>Francisco de Goya</b>      | 48,73              | 133,73          |                         |                |
| <b>Garrapinillos</b>          | 0,57               | 33,68           |                         |                |
| <b>Estación del Norte</b>     | 10,34              | 52,65           | 3,3                     |                |
| <b>Juslibol</b>               | 0,34               | 12,83           |                         |                |
| <b>La Almozara</b>            | 10,09              | 140,22          |                         | 21,44          |
| <b>La Cartuja Baja</b>        | 1,2                | 9,62            |                         |                |
| <b>La Jota</b>                | 11,57              | 131             | 8,05                    | 31,44          |
| <b>La Paz</b>                 | 5,87               | 47,43           | 10,42                   |                |
| <b>Miralbueno</b>             | 1,71               | 41,97           | 2,4                     |                |
| <b>Montañana</b>              | 2,69               | 21,02           |                         |                |
| <b>Monzalbarba</b>            | 2                  | 18              |                         |                |
| <b>Movera</b>                 | 0,7                | 7,3             |                         |                |
| <b>Oliver</b>                 | 12,14              | 52,27           | 6,5                     |                |
| <b>Pedro Laín Entralgo</b>    | 10,83              | 155,54          | 10,92                   | 41,16          |
| <b>Peñaflor</b>               | 0,12               | 14,59           |                         |                |
| <b>Rey Fernando</b>           | 37,84              | 53,04           |                         | 27,14          |
| <b>Río Ebro. Ed. J. Martí</b> | 9,68               | 68,07           |                         |                |
| <b>Salvador Allende</b>       | 15,16              | 320,57          | 5,27                    |                |
| <b>San Gregorio</b>           | 2                  | 7,95            |                         |                |
| <b>San José</b>               | 4,4                | 79,58           | 2,33                    |                |
| <b>S Juan de Mozarrifar</b>   | 0                  | 17,23           |                         |                |
| <b>Santa Isabel</b>           | 2,49               | 41,4            | 3,18                    |                |
| <b>Terminillo</b>             | 13,29              | 115,57          | 6,35                    |                |
| <b>Torrero</b>                | 1,41               | 74,57           |                         |                |
| <b>Valdefierro</b>            | 5,66               | 82,3            |                         |                |
|                               |                    |                 |                         |                |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>315,57</b>      | <b>2087,3</b>   | <b>63,09</b>            | <b>180,9</b>   |

#### - Servicio de comedor

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.

El Ayuntamiento de Zaragoza dispone en estos momentos de 6 comedores que están ubicados en los siguientes centros : Rey Fernando, La Jota, Casco Histórico, La Almozara, Pedro Laín Entralgo y Delicias.

Cada Centro dispone de 48 plazas, excepto Delicias que tiene 24, si bien pueden ser ampliadas en momentos de mayor demanda. El número de plazas disponibles cada día es de 264.

El número de usos en el 2015 asciende a 40.705, 537 más que el año anterior.

En cuanto al perfil de los usuarios, el 65,88 % de los mismos fueron hombres y el 34,12 % mujeres. Destaca el grupo de hombres de edad comprendida entre los 80 y 89 años, que suponen el 34,15 % del total de usuarios. Por otra parte, el porcentaje de usuarios viudos, divorciados y solteros supone un 50,76% del total.

El precio de los comedores es de 3,5 € (IVA incluido) y lleva sin aumentarse desde el año 2008 en que se inauguró el primer comedor en el Centro de Mayores de La Jota. Como novedad el año 2015 se atendió a la demanda de los propios usuarios al aumentar el período de reserva de comedor hasta un máximo de cinco días.

#### 4.2.3. PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE OCIO Y TIEMPO LIBRE. CENTRO ABIERTO

Con este epígrafe se hace referencia a las actividades de convivencia, ocio y tiempo libre y culturales. Desde los centros de Convivencia se organizan actividades de carácter general, destinadas a todos los socios que deseen participar y orientadas a favorecer la participación de los mayores, la divulgación e información de temas de interés para éstos así como la convivencia, el ocio activo y las actividades culturales.

Estas actividades son de diversa tipología en función de los objetivos y características de las mismas. En el siguiente cuadro se resume la oferta habida el pasado año y los usos contabilizados:

| Actividad                       | Nº Actividades | Participación |
|---------------------------------|----------------|---------------|
| Aire libre y excursiones        | 26             | 2.009         |
| Cine                            | 28             | 2.014         |
| Conferencias y actos culturales | 69             | 2.133         |
| Danza y bailes                  | 224            | 39.739        |
| Deporte                         | 105            | 2.903         |
| Exposiciones y museos           | 111            | 9.306         |
| Fiestas                         | 59             | 5.068         |
| Música                          | 97             | 11.324        |
| Teatro                          | 55             | 6.543         |
| Visitas turísticas              | 79             | 2.307         |
| Total                           | 853            | 83.346        |

Durante el 2015 se realizaron 1185 actividades puntuales en las que participaron 98.061 usuarios, siendo el Centro de Mayores Pedro Laín Entralgo y el Centro Salvador Allende los centros que tuvieron una mayor oferta para los mayores de la ciudad.

#### **4.2.4. ZARAGOZA, CIUDAD AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES**

La ciudad de Zaragoza forma parte de la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, un proyecto promovido por la Organización Mundial de la Salud, en el marco del programa de Envejecimiento y Ciclo de Vida, que ha ido cobrando cada vez más relevancia a escala global. El proyecto cuenta con la implicación de 287 ciudades en 33 países, cubriendo una población total de 113 millones de personas.

Los objetivos generales que pretende son generar procesos de participación comunitaria, y mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, así como aprovechar el potencial que representan las personas mayores en la vida ciudadana. La implicación de Zaragoza en la Red compromete a que todas sus políticas y proyectos en torno a las personas mayores sigan los criterios y protocolos compartidos por las ciudades miembros. La experiencia pionera de Zaragoza ha conseguido que la Ciudad esté representada en el grupo de expertos que a nivel nacional asesora sobre el programa.

Todas las actividades dirigidas a los mayores derivadas de las propuestas realizadas por los participantes en la investigación cualitativa se agrupan en diferentes ejes de actuación, como la participación y el Reconocimiento Social, la promoción del ocio y el tiempo libre para un envejecimiento autónomo y saludable o la información y las TIC's.

##### **a) PARTICIPACIÓN Y RECONOCIMIENTO SOCIAL**

###### **- Programa de participación social y asociacionismo**

###### **Grupos de actividad**

Junto con el trabajo de apoyo y colaboración con asociaciones que se realiza desde cada centro y desde la propia delegación del Mayor, se promueve además la creación y el funcionamiento de grupos de actividad. En la actualidad existen 147 grupos de actividad en 26 centros de mayores que abarcan diferentes ámbitos de actuación: lúdico, cultural, deportivo, artístico... Existen por ejemplo 13 grupos de senderismo, 13 grupos de rondalla y 10 de teatro.

Junto a la tarea de apoyo y seguimiento de los grupos desde los centros de mayores se programan otras actividades de red que tienen como objetivo la promoción de estos grupos, como es la muestra de teatro "MAYORES CON TABLAS". Mayores con Tablas se programó como muestra de teatro de los grupos de los Centros de Convivencia con el objeto de dinamizar la participación, posibilitar la convivencia entre grupos y proyectar una imagen positiva de los mayores. Se realizó del 24 al 27 de marzo en 4 centros distintos (CC. Teodoro Sanchez Punter, Sala Venecia, CC Salvador Allende y CM Lain Entralgo), participaron 14 grupos de teatro de 11 centros distintos. A la muestra asistieron 532 personas.

###### **Participación y colaboración en centros de convivencia**

Uno de los objetivos de la actuación de los Centros Municipales es fomentar la participación social de las personas mayores. en los centros que se ha desarrollado con la inclusión de socios colaboradores en la realización de determinadas actividades, como modelo de participación organizada.

A partir de la puesta en marcha de este programa se ha creado una base de datos que recoge la información sobre más de 400 colaboradores que realizan sus tareas en los diversos programas del mayor.

Durante el año 2015 se ha hecho una labor de difusión y reconocimiento de las tareas desempeñadas por los colaboradores mediante las siguientes acciones:

- Gala homenaje a los colaboradores de los centros. Se reunió a los más de 400 colaboradores de los centros, y a sus acompañantes, en la Sala Mozart del Auditorio de Zaragoza, el día 25 de Noviembre, para rendirles un merecido homenaje por su labor y favorecer el intercambio de experiencias.
- Jornadas de formación. Con el objetivo de aprender técnicas y habilidades sociales con el fin de mejorar la participación como voluntarios/as y por supuesto conocer y compartir experiencias con otras personas mayores de la Red de Centros de Convivencia, se organizaron las Primeras Jornadas de Formación para los Colaboradores de los Centros de Convivencia, los días 21 y 22 de Diciembre, en los centros de Goya y Rey Fernando. Un total de **104** personas mayores se beneficiaron de esta acción formativa.

### **Talleres de la experiencia**

Este programa tiene como objetivos favorecer el desarrollo personal de las personas mayores colaboradoras que imparten estos talleres, aumentando su autoestima y autonomía, transmitir conocimientos valiosos de unos a otros usuarios y complementar la oferta de actividades de los centros.

Son 336 los talleres con los que cuenta el programa, distribuidos por los 31 centros de la red, que generan un total de 5879 plazas. Se ha contado con más de 150 colaboradores entre los socios de los Centros de Convivencia para desarrollarlos, abarcando temáticas tan variadas como el bricolaje, los idiomas, labores textiles, pintura, baile y folclore, etc...

### **- Programa de integración y reconocimiento social**

#### **Programas intergeneracionales para toda la ciudad.**

En primer lugar hay que mencionar el programa "Canas y Canicas" programa intergeneracional donde mayores de la ciudad, de forma voluntaria, refuerzan el hábito de estudio a menores de distintos Centros Educativos, teniendo además estos menores distintas procedencias, con lo cual la experiencia supone además de un encuentro intergeneracional un acercamiento entre diferentes culturas. Al mismo tiempo conviven con personas mayores que les transmiten experiencias, habilidades y conocimientos a los que muchos de ellos no tienen acceso por carecer de familia extensa en la ciudad.

Mayores y niños comparten experiencias en horario de 17 a 18,30 horas en los espacios municipales del Centro de Mayores Terminillo en el barrio de Delicias, lunes y miércoles en el grupo de pequeños, y los lunes el grupo de mayores. La duración de las sesiones es de una hora y media, dedicando los últimos 30 minutos al juego.

El número de niños participantes ha sido de 17 de 1º, 2º y 3º de primaria aunque con asistencia de una manera continuada por parte de 10 niños. De 5º y 6º de primaria han sido 5 niños y 295 usos. El perfil de las personas mayores voluntarias es el siguiente: 7 mujeres y 3 hombres con una media de edad de 64,7 años y diversos grados de formación (4 licenciaturas, 1 ciclo de grado superior, 1 ciclo de grado medio, 2 certificados de escolaridad,...)

En segundo lugar esta el programa - Habil.e.dades, que es un proyecto que pretende impulsar la integración Socio-laboral de jóvenes con discapacidad mediante su convivencia con personas mayores y favoreciendo el intercambio de experiencias y conocimientos. Va dirigido a jóvenes con discapacidad psíquica, del Grupo de Terapia Ocupacional de la E.M.J. "El Pinar" y a personas mayores, usuarios de los Centros de Convivencia del Ayuntamiento de Zaragoza.

En el programa han participado:

- Curso 2.014 -15: 11 personas mayores (5 hombres y 6 de mujeres), con una edad media de 70

años y actividades laborales anteriores como: maestra, amas de casa, empresarios, electricistas o funcionarios. De las 11 personas participantes, 5 ya participaron en el curso pasado 2.013-14.

- Curso 2.015-16: 10 personas mayores (5 hombres y 5 mujeres), con una edad media de 70 años y actividades laborales anteriores como: amas de casa, empresarios, oficios varios. Las 10 personas participantes, ya habían participado el curso anterior en el programa.

### Intergeneracionales por distrito

Los proyectos intergeneracionales, basados en el desarrollo de tareas entre personas mayores, jóvenes y/o niños, compartiendo intereses comunes, a través de juegos, deportes, bailes, teatro, música, manualidades..., contribuyen a poner en valor la aportación y participación social de la persona mayor, promoviendo una imagen positiva. Siendo una de las actividades más demandadas por los mayores, muchas de estas acciones tienen un ámbito territorial basado en la cercanía del distrito, coordinando actuaciones con Casas de Juventud, Centros Escolares, etc... Recogemos en el siguiente listado los proyectos de este tipo que tuvieron lugar en 2015 en la Red de Centros de Convivencia:

| Centro             | Nombre de la acción intergeneracional                                             | Número de usuarios y usos.                                                                         |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valdefierro        | Danza intergeneracional (unidos por el baile).                                    | 75 niños<br>+ 60 mayores =<br>135 persona                                                          |
| Valdefierro        | Paseos familia                                                                    | 455 personas.<br>26 niños.                                                                         |
| Valdefierro        | Concurso: Como quiero una ciudad amiga para los mayores.<br>Noviembre- diciembre. | 180 niños<br>32 mayores                                                                            |
| Valdefierro        | Feria de abril en valdefierro                                                     | 350 asistentes.                                                                                    |
| Valdefierro        | Muestra mudejar. Titeres sin cabeza                                               | 600 asistente.                                                                                     |
| Valdefierro        | Fiesta flamenca intergeneracional.                                                | 100 niños<br>30 mayores                                                                            |
| Estación del Norte | Pepin Banzo intergeneracional                                                     | Usuarios: 180<br>Niños: 15                                                                         |
| Estación del Norte | Colegio Marie Curie/ bailes en línea                                              | Usuarios: 200<br>Niños: 75                                                                         |
| Estación del Norte | Coral                                                                             | Usuarios: 120<br>Niños: 35                                                                         |
| Montañana          | Huerto colgante                                                                   | Aprox. 5 mayores y $\frac{3}{4}$ jóvenes                                                           |
| Peñaflor           | Huerto escolar                                                                    | Aprox. 4 mayores y unos 35-45 niños                                                                |
| Peñaflor           | Juegos tradicionales                                                              | Unas 75 personas entre mayores, padres, madres y tutores de los niños-as, profesores-as, niños-as. |
| Delicias           | Generacoral                                                                       | Usos 128<br>Detallados fueron: 30 niños, 26 mayores y 72 asistentes                                |

|                            |                                                                                                                                                                       |                                                                 |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Delicias                   | Papel y navidad                                                                                                                                                       | Usos 86<br>Detallados fueron:<br>17 niños, 16 mayores           |
| La Jota                    | Exhibición de actividades                                                                                                                                             |                                                                 |
| Lain Entralgo              | Interconectando sentidos                                                                                                                                              |                                                                 |
| Lain Entralgo              | 1 2 3 4...                                                                                                                                                            |                                                                 |
| Lain Entralgo y F. de Goya | Encuentro intergeneracional<br>Actividades: exposición fotografía y pintura, batukada, bailes, taller goma eva<br>Fin de fiesta: coreografía conjunta mayores-jóvenes | 94 mayores de grupos<br>20 jóvenes de grupos<br>50 espectadores |
| Rey Fernando               | “ajedrez para todos”                                                                                                                                                  | Usuarios: 13<br>Usos: 58                                        |
| Oliver                     | Fiesta de otoño                                                                                                                                                       | Usos : 35                                                       |
| Oliver                     | Sensibilización con las personas mayores                                                                                                                              | Usos: 50                                                        |
| La Almozara                | Guiñotada                                                                                                                                                             |                                                                 |
| La Paz                     | Diviertete y aprende con los mayores del barrio                                                                                                                       | 140 niños<br>40 mayores                                         |
| Salvador Allende           | Cuentacuentos                                                                                                                                                         | 600 niños<br>4 mayores                                          |
| Salvador allende           | Reyes magos en el centro de mayores                                                                                                                                   | 40 mayores y 25 niños                                           |
| Salvador allende           | Juegos tradicionales y ajedrez gigante                                                                                                                                | 60 niños<br>40 mayores                                          |

### **Bodas de Oro**

El 9 de Febrero de 2015 tuvo lugar la décima edición del Homenaje Bodas de Oro de aquellas parejas empadronadas en Zaragoza que cumplieron los 50 años de convivencia en 1964. Un total de 211 parejas se inscribieron para el acto.

Las actividades realizadas en esta ocasión fueron:

Recepción en el hall del teatro Principal por parte del Alcalde, del Consejero de Acción Social y Deportes y de la Concejal Delegada de Acción Social y Mayor de las parejas homenajeadas y entrega de una figura conmemorativa.

Actuación del grupo “Zarcillo” y de Paco Calonge, con un espectáculo de humor y canción.

Fiesta de celebración en la Sala Mozart con actuación del grupo “Trazos”, el grupo ganador de la edición de 2014 de “Nuestros Mayores Talentos” (Grupo de Sevillanas Olé Olé) y para cerrar el Teatro Lírico de Zaragoza presentando la Zarzuela “Gigantes y Cabezudos”.

## **b) PROMOCIÓN DEL OCIO Y TIEMPO LIBRE PARA UN ENVEJECIMIENTO AUTÓNOMO Y SALUDABLE**

### **- Programa de envejecimiento activo**

El objetivo general de este programa es promover el envejecimiento activo de los mayores atendiendo a aspectos relacionados con lo físico, cognitivo, psicológico y social con el objeto de desarrollar habilidades y potenciar las capacidades existentes contribuyendo a la mejora de su autonomía personal en la vida diaria. El programa se divide en las siguientes temáticas:

**Área de Salud y Calidad de Vida**, que incluye talleres para el mantenimiento y mejora de las capacidades cognitivas y psicosociales de los mayores y talleres dirigidos al mantenimiento de sus capacidades físicas: *Memoria y Actividad mental, Gimnasia de Mantenimiento, Psicomotricidad, etc...*

**Área de Comunicación y Cultura**, que incluye talleres como *Cultura básica y avanzada, Historia de Aragón, Teatro, Música, etc...*

**Área de Plástica y Expresión Artística**, que comprende todos aquellos talleres como *Introducción al Dibujo, Modelado, Esmaltes, Encuadernación, etc...*

Para el curso 2015/16, el número de talleres ofertados se ha incrementado en 14 y el de plazas en 172.

El siguiente cuadro nos aporta los datos sobre el proceso de inscripción en el curso de talleres que finalizó en 2015:

|                                    |                                | <b>2014/15</b> |        | <b>2015/16</b> |              |
|------------------------------------|--------------------------------|----------------|--------|----------------|--------------|
|                                    |                                | Talleres       | Plazas | Talleres       | Plazas       |
| <b>Curso envejecimiento activo</b> | <b>Comunicación y Cultura</b>  | 49             | 1.023  | 54             | <b>1.121</b> |
|                                    | <b>Expresión artística</b>     | 165            | 2.681  | 139            | <b>2.142</b> |
|                                    | <b>Salud y calidad de vida</b> | 206            | 4.772  | 213            | <b>4.924</b> |
| <b>Talleres de al experiencia</b>  |                                | 302            | 5.261  | 330            | <b>5.722</b> |

|                                                 |               |
|-------------------------------------------------|---------------|
| Número de Solicitantes                          | <b>10.029</b> |
| Número de Solicitudes                           | <b>19.153</b> |
| Número de solicitantes con plaza (1 o más)      | <b>9258</b>   |
| Porcentaje de solicitantes que obtuvieron plaza | <b>92,3%</b>  |
| Plazas ocupadas                                 | <b>13.001</b> |
| Porcentaje de plazas ocupadas                   | <b>93,47%</b> |

#### **- Apoyo en el hogar**

Existen una serie de amenazas y peligros que atentan contra la seguridad de los mayores en sus propios domicilios así como en la calle, que se comenzaron a abordar desde el año 2014 en colaboración con la Policía Nacional y el Plan Mayor Seguridad del Ministerio del Interior. Este año 2015 el ciclo informativo se ha dirigido a informar a los mayores sobre timos y estafas más frecuentes con el objetivo de mejorar la seguridad y el bienestar de las personas mayores en su entorno habitual.

Se realizaron 5 charlas en Centros de Mayores que contaron con la asistencia de 231 personas mayores. EL 70,66% consideraron que este tipo de informaciones eran de gran utilidad para su vida diaria y al 100% les gustaría que se realizaran actividades similares a lo largo del año.

#### **- Viajes de tiempo libre**

Durante el año 2013 se formó una Comisión dependiente del Consejo del Mayor para estudiar la posibilidad de organizar viajes desde los Centros de Convivencia del Ayuntamiento de

Zaragoza. El objetivo era promocionar el ocio y la convivencia entre los mayores ,favoreciendo la autonomía y la vida activa. Además se sostuvo que esta actividad contribuía a mejorar la salud y la calidad de vida de la población mayor, permitiendo el contacto con el medio ambiente, el ejercicio físico y el conocimiento del medio natural y del patrimonio paisajístico y cultural. La Comisión decidió establecer un programa de viajes que cumplieran con todos estos objetivos, en el marco de la pertenencia de Zaragoza a la Red de Ciudades Amigables con las personas mayores de la OMS, que plantea como objetivo el promocionar recursos, servicios y actividades que contribuyan a un envejecimiento autónomo y saludable. Para lograrlo se cuenta además, metodológicamente, con la participación y las demandas de los propios usuarios.

Para la ejecución de ese programa, durante el año 2014 la Oficina Técnica del Mayor elaboró el documento “Catálogo de Viajes de los Centros de Convivencia para Mayores” para que sirva de base a las empresas del mercado de agencias de viaje a la hora de realizar sus ofertas . En él se establece un catálogo cerrado de viajes y los requisitos necesarios para que sean admitidas las ofertas , además de los criterios de valoración de las mismas. El proceso de adjudicación concluyó con la admisión de hasta 44 ofertas diferentes que abarcan desde los viajes culturales por gran parte de la geografía nacional hasta aquellos centrados en la salud (balnearios, centros termales), incluyendo también destinos internacionales.

El objetivo de este Catálogo es disponer de un número suficiente de ofertas, con el precio más ajustado posible para el usuario final (ya que el programa será íntegramente financiado por los propios usuarios), que cumplan con los objetivos establecidos y se asegure un adecuado nivel de calidad y servicio en la actividad. Para tal fin se realizó también un protocolo para la organización de estos viajes desde los Centros de Convivencia.

A partir del año pasado 2015 pudieron empezar a realizarse los viajes, efectuándose un total de 10. Se realizó en Septiembre una evaluación sobre los seis que se habían realizado hasta la fecha siendo los resultados satisfactorios. El nivel de satisfacción por parte de los usuarios encuestados fue de un 8,4 sobre 10.

### **c) ACCESIBILIDAD Y TRANSPORTE**

#### **- Recorre y descubre una ciudad segura y accesible**

Con este proyecto se pretende mejorar la accesibilidad de la ciudad para las personas mayores. En el año 2014 se colaboró con el Instituto Tecnológico Aragonés en un proyecto europeo para el desarrollo de una aplicación para el móvil y un entorno web que facilite la movilidad urbana de las personas mayores de 65 años. Finalizada la participación en este proyecto europeo, en el año 2015, se inicia un proceso de colaboración con la Web municipal del Ayuntamiento de Zaragoza y la Universidad Autónoma de Madrid para desarrollar una app similar. A través de la participación de los ciudadanos y ciudadanas mayores se registrarán aquellas necesidades que consideren oportunas para hacer de su entorno un espacio seguro y accesible en relación a aseos públicos, baños, rebajes de aceras... Al mismo tiempo les permitirá obtener información sobre algunos puntos de interés como la ubicación de los parques de mayores distribuidos por la ciudad.

#### **- Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores**

El proyecto “Comercios Amigables de los Mayores” propone una serie de buenas prácticas a bajo coste o sin coste a los comerciantes de la ciudad, de modo que puedan atraer a los clientes de mayor edad. Se pretende de esta manera, mejorar la atención comercial a las personas mayores, a la vez que apoyar el comercio de proximidad.

Para ello se facilita un catálogo de medidas para adaptar su negocio a los mayores y junto con el compromiso de mejorar su amigabilidad facilitamos la inclusión en la “*Red de Comercios Amigables con las personas Mayores*” que se difunde en los Centros de Convivencia de la ciudad. Estos comercios están georeferenciados en la web municipal.

Para llevar este proyecto adelante se cuenta con un equipo de 20 personas socias de nuestros centros de convivencia que visitan a los comercios que han mostrado su interés por pertenecer a la Red, informando y motivando a los comerciantes.

El 27 de octubre se presentó la Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores, con la asistencia de la Concejala Delegada de Educación e Inclusión y la Coordinadora del Programa de Ciudades Amigables del IMSERSO, contando con la participación de personas mayores colaboradoras del proyecto y asociaciones de comerciantes.

#### **- Prevención de Riesgos en el Hogar.**

Un accidente doméstico puede motivar una disminución de la autonomía personal de los mayores en las actividades de la vida diaria. En muchas ocasiones, sencillos y pequeños cambios en el hogar o en las costumbres del día a día contribuyen a crear un hogar seguro.

Tras recibir formación por parte de Servicios de Teleasistencia S.T, el personal municipal impartió durante el año 2015 sesiones informativas a las personas mayores que están inscritas en los talleres impartidos por los monitores municipales de la Red de Centros de Convivencia. EL 95,05 % creen que esta información recibida es muy útil o bastante útil para su vida diaria y el 91% les gustaría recordar esta información anualmente.

#### **d) INFORMACIÓN Y TIC'S**

##### **- Protocolo de información y puntos de información.**

Los objetivos de estos dos proyectos son: adaptar los soportes de información a las necesidades de las personas mayores y facilitar el acceso de las mismas a la información de su interés. Para cumplir estos objetivos, se ha elaborado una carpeta gráfica (en papel), para responder a las preguntas más frecuentes de las personas mayores sobre: actividades, la Red de Centros y recursos y trámites más comunes: (tarjeta ciudadana, título de transporte gratuito, estacionamiento para personas discapacitadas, registro de parejas estables, bonificación en la tasa del agua, etc...)

Todos las conserjerías de los Centros de Convivencia con personal adscrito a la Oficina Técnica del Mayor cuentan con la Carpeta. Además, se colocaron vinilos o similares con la palabra "*Información*" en las Conserjerías de esos mismos Centros. Por otra parte se habilitaron puntos de información con ordenadores en conserjerías de 7 Centros.

##### **- Más mayores en la red.**

Uno de los objetivos de este programa es acercar las Tecnologías de la Información y Comunicación a las personas mayores con el fin de disminuir la llamada brecha digital. Para ello el Ayuntamiento de Zaragoza cuenta con 13 aulas de Informática en los Centros de Convivencia donde acuden a diario a realizar consultas por Internet o a poner en práctica sus habilidades informáticas al mismo tiempo que comparten experiencias y conocimientos con otros usuarios y usuarias.

Una parte fundamental del programa +Mayores en la Red son las personas mayores dinamizadoras de las aulas que de manera voluntaria motivan y enseñan a otros mayores a perder el miedo al ordenador y a conocer las principales utilidades para su vida diaria. Estos mayores han realizado 27 talleres de inicio "Acércate a la informática y aplícala en tu vida diaria" en 10 de los centros con aula de informática, del que se beneficiaron un total de 229 alumnos y alumnas. En dichos talleres se entrega un manual de Inicio a la Informática a los alumnos y alumnas cuya revisión fue realizada por el grupo de colaboradores para lograr un manual de uso sencillo y accesible. El número de usos del aula libre en las aulas de informática de la Red de Centros de Convivencia es 21.198.

## **5. PREVENCIÓN EN MATERIA DE MENORES.**

De acuerdo a la Ley 12/2001 del a 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 de los menores 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 mas 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.

## **5.1 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

### **5.1.1 TIEMPO LIBRE.**

Los C.M.T.L. 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.

Aunque estos centros se encuentran abiertos todo el año, los proyectos que desarrollan son elaborados de acuerdo al curso escolar. Por esta razón, los datos que se recogen en esta memoria se refieren a la anualidad de curso 2014-15

Durante este periodo han prestados servicios de centro de tiempo libre y ludotecas un total de 43 centros ubicados en 26 distritos y barrios de la ciudad. Este curso se ha cerrado el CMTL de Juslibol de la Ludoteca Ambulante por no cumplir unos mínimos de asistencia. Todos los centros mantienen un calendario de atención diario, salvo los incluidos en Ludoteca Ambulante. De ellos hay 27 que desarrollan programas dirigidos a niños y niñas de 6 a 14 años y 16 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 126 educadores y educadoras o Técnicos Superiores.

En cuanto a la capacidad de esta red de centros, a lo largo del periodo estudiado, la capacidad máxima de los centros es de 1.709 personas. .

En cuanto a la actividad, la participación en las diferentes actividades se realiza adquiriendo la condición de socio de un centro. 4.800 niños/as se han dado de alta en el presente curso 2014-15, 1.128 niños y niñas más que el curso pasado

Durante el año analizado se han realizado un total de 11.671 sesiones a las que acudieron un total de 319.285 chicos y chicas, siendo la media por sesión y centro de 27

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 399 salidas cerrando el centro a las que fueron 10.702 niños. La media de asistencia es de 27. Manteniendo el centro abierto se han realizado 103, con una asistencia de 1.780 y una media de 18 niños y niñas.

En los meses de verano se realizan salidas en las mismas condiciones a las piscinas municipales. Cerrando el centro se hicieron 400 en las que participaron 8.797 niños/as lo que da una media de 22 personas. Con el centro abierto se hicieron 42, con una asistencia de 850 y una media de 20 chicos y chicas. También se desarrollaron 118 excursiones, fundamentalmente a destinos dentro de la propia Comunidad Autónoma y en mucha menor medida a Comunidades Autónomas colindantes. La asistencia a excursiones fue de 3.970 niños/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 65 proyectos desarrollados en 1.020 sesiones en las que ha habido 28.902 participantes

Por último, las animaciones realizadas han sido 124 en las que han tomado parte 13.508 asistentes

| Centro                     | Barrio        | Educadores | Capacidad | Socios | Nuevos socios |
|----------------------------|---------------|------------|-----------|--------|---------------|
| Voltereta CMTL             | Universidad   | 3          | 40        | 3865   | 375           |
| Voltereta ludoteca         | Universidad   | 3          | 40        |        |               |
| Vendaval CMTL              | La Almozara   | 4          | 63        | 2.825  | 219           |
| Capuzón CMTL               | Torrero       | 4          | 60        | 1.786  | 138           |
| Capuzón ludoteca           | Torrero       | 3          | 36        | 1.353  | 163           |
| Trébol                     | Torrero       | 4          | 60        | 495    | 83            |
| Musaraña CMTL              | Delicias      | 4          | 50        |        | 165           |
| El Cuco Zona Delicias CMTL | Delicias      | 3          | 45        | 343    | 131           |
| Birabolos CMTL             | Miralbueno    | 3          | 40        | 868    | 78            |
| Birabolos                  | Miralbueno    | 2          | 24        | 1.098  | 100           |
| Tragaldabas CMTL           | Casablanca    | 3          | 23        | 819    | 64            |
| Arianta CMTL               | Casetas       | 4          | 50        | 1.413  | 137           |
| Gusaramix CMTL             | Monzalbarba   | 3          | 50        | 495    | 35            |
| Saltapilllos CMTL          | Garrapinillos | 3          | 50        | 957    | 47            |
| Cantalobos CMTL            | Las Fuentes   | 4          | 66        | 3.503  | 120           |
| Escondrecucas ludoteca     | Las Fuentes   | 3          | 36        | 554    | 390           |
| El Dado CMTL               | San José      | 4          | 60        | 2.414  | 106           |
| La Hormiga ludoteca        | San José      | 3          | 36        | 3.558  | 146           |
| Pandora CMTL               | San José      | 3          | 44        | 440    | 64            |
| El Chiflo ludoteca         | Centro        | 3          | 50        | 2.239  | 179           |
| Barbol CMTL                | Actur         | 3          | 30        | 6.040  | 220           |
| Barbol ludoteca            | Actur         | 3          | 36        |        |               |
| Os Mesaches CMTL           | Actur         | 2          | 25        | 363    | 79            |
| Sin Mugas CMTL             | Actur         | 3          | 45        | 605    | 40            |
| Telaraña CMTL              | Arrabal       | 5          | 81        | 3.975  | 340           |
| Bolinche ludoteca          | Arrabal       | 3          | 27        | 1.481  | 130           |
| Cometa ludoteca            | La Jota       | 3          | 48        | 715    | 134           |
| A Cotenás (Parque Goya)    | Arrabal       | 3          | 36        | 877    | 100           |
| La Sabina CMTL             | Santa Isabel  | 3          | 38        | 1.380  | 119           |
| La Cigüeña CMTL            | La Cartuja    | 3          | 45        | 634    | 17            |
| Paniporta CMTL             | Montañana     | 2          | 30        | 424    | 29            |
| Zascandil CMTL             | Barrio Jesús  | 2          | 30        | 505    | 23            |
| Gamusinos CMTL             | Valdefierro   | 3          | 50        | 1.704  | 129           |
| Gamuismos ludoteca         | Valdefierro   | 2          | 22        | 624    | 222           |
| Zardacho CMTL              | Oliver        | 3          | 50        | 1.367  | 155           |

|                              |              |            |              |     |              |
|------------------------------|--------------|------------|--------------|-----|--------------|
| Zardacho ludoteca            | Oliver       | 3          | 36           |     |              |
| Gusantina CMTL               | La Magdalena | 3          | 32           | 553 | 62           |
| Gusantina ludoteca           | La Magdalena | 2          | 24           | 345 | 51           |
| Cadeneta ludoteca            | San Pablo    | 3          | 36           | 535 | 82           |
| Cadeneta CMTL                | San Pablo    | 3          | 45           | 207 | 47           |
| Ludoteca ambulante (*)       |              | 3          | 20           |     |              |
| Ludoteca Ambulante San Juan  | San Juan     |            |              | 293 | 35           |
| Ludoteca Ambulante Movera    | Movera       |            |              | 283 | 30           |
| Ludoteca Ambula San Gregorio | San Gregorio |            |              | 243 | 16           |
|                              |              |            |              |     |              |
| <b>Total</b>                 |              | <b>126</b> | <b>1.709</b> |     | <b>4.800</b> |

\* Se presta el servicio de forma rotatoria a lo largo de la semana en los cuatro barrios señalados

### - Actividad ordinaria

En este apartado se incluyen los datos referidos a la asistencia de niños y niñas en el horario habitual de apertura de los centros de tiempo libre y ludotecas, (incluidos sábados y vacaciones escolares)

| Centro                     | Sesiones | Asistencia | Media     |
|----------------------------|----------|------------|-----------|
| Voltereta CMTL             | 315      | 6.198      | <b>20</b> |
| eta ludoteca               | 317      | 6.922      | <b>22</b> |
| Vendaval CMTL              | 305      | 11.468     | <b>38</b> |
| Capuzón CMTL               | 270      | 11.214     | <b>42</b> |
| Capuzón ludoteca           | 311      | 6.884      | <b>22</b> |
| Trébol                     | 253      | 10.615     | <b>42</b> |
| Musaraña CMTL              | 282      | 10.728     | <b>38</b> |
| El Cuco Zona Delicias CMTL | 237      | 7.845      | <b>33</b> |
| Birabolas CMTL             | 295      | 6.639      | <b>23</b> |
| Birabolas                  | 224      | 2.779      | <b>12</b> |
| Tragaldabas CMTL           | 275      | 4.666      | <b>17</b> |
| Arianta CMTL               | 303      | 9.124      | <b>30</b> |
| Gusaramix CMTL             | 287      | 9.917      | <b>35</b> |
| Saltapilllos CMTL          | 279      | 7.967      | <b>29</b> |
| Cantalobos CMTL            | 288      | 12.308     | <b>43</b> |
| Escondecucas ludoteca      | 336      | 9.880      | <b>29</b> |
| El Dado CMTL               | 278      | 11.434     | <b>41</b> |
| La Hormiga ludoteca        | 324      | 7.724      | <b>24</b> |
| Pandora CMTL               | 198      | 6.321      | <b>32</b> |
| El Chiflo ludoteca         | 315      | 8.725      | <b>28</b> |
| Barbol CMTL                | 278      | 6.731      | <b>24</b> |
| Barbol ludoteca            | 290      | 7.074      | <b>24</b> |
| Os Mesaches CMTL           | 274      | 5.138      | <b>19</b> |
| Sin Mugas CMTL             | 233      | 10.718     | <b>46</b> |
| Telaraña CMTL              | 300      | 15.011     | <b>50</b> |
| Bolinche ludoteca          | 309      | 5.267      | <b>17</b> |

|                                 |               |                |           |
|---------------------------------|---------------|----------------|-----------|
| Cometa ludoteca                 | 282           | 9.511          | <b>34</b> |
| A Cotenás                       | 331           | 6.348          | <b>19</b> |
| La Sabina CMTL                  | 264           | 5.897          | <b>22</b> |
| La Cigüeña CMTL                 | 224           | 6.251          | <b>28</b> |
| Paniporta CMTL                  | 203           | 2.142          | <b>11</b> |
| Zascandil CMTL                  | 238           | 4.430          | <b>19</b> |
| Gamusinos CMTL                  | 260           | 6.763          | <b>26</b> |
| Gamuínos ludoteca               | 294           | 4.329          | <b>15</b> |
| Zardacho CMTL                   | 280           | 9.789          | <b>35</b> |
| Zardacho ludoteca               | 332           | 8.898          | <b>27</b> |
| Gusantina CMTL                  | 365           | 11.719         | <b>32</b> |
| Gusantina ludoteca              | 403           | 9.305          | <b>23</b> |
| Cadeneta ludoteca               | 291           | 4.319          | <b>15</b> |
| Cadeneta CMTL                   | 267           | 5.443          | <b>20</b> |
| Ludoteca Ambulante San Juan     | 88            | 2.222          | <b>25</b> |
| Ludoteca Ambulante Movera       | 92            | 1.686          | <b>18</b> |
| Ludoteca Ambulante San Gregorio | 81            | 936            | <b>12</b> |
| <b>Total</b>                    | <b>11.671</b> | <b>319.285</b> | <b>27</b> |

### - Salidas y excursiones

En la siguiente tabla se exponen los datos referidos a las salidas del centro organizadas diferenciando las que se realizan dejando el centro cerrado y aquellas en las que mantiene el centro abierto. De igual manera se relacionan las salidas a las piscinas municipales durante el verano con centro abierto o cerrado.

| Centro                     | Salidas cerrado | Piscina cerrado | Salidas abierto | Piscinas abierto | excursiones | Total     |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|
| Voltereta CMTL             | 2               | 8               | 0               | 0                | 6           | <b>16</b> |
| Voltereta ludoteca         | 7               | 0               | 6               | 0                | 4           | <b>17</b> |
| Vendaval CMTL              | 4               | 8               | 2               | 0                | 3           | <b>17</b> |
| Capuzón CMTL               | 19              | 12              | 0               | 0                | 2           | <b>33</b> |
| Capuzón ludoteca           | 6               | 0               | 3               | 0                | 2           | <b>11</b> |
| Trébol                     | 8               | 8               | 4               | 8                | 5           | <b>33</b> |
| Musaraña CMTL              | 0               | 10              | 11              | 9                | 5           | <b>35</b> |
| El Cuco Zona Delicias CMTL | 3               | 22              | 0               | 0                | 5           | <b>30</b> |
| Birabolás CMTL             | 7               | 20              | 0               | 0                | 3           | <b>30</b> |
| Birabolás                  | 0               | 0               | 0               | 0                | 1           | <b>1</b>  |
| Tragaldabas CMTL           | 0               | 22              | 8               | 0                | 5           | <b>35</b> |
| Arianta CMTL               | 2               | 12              | 0               | 7                | 3           | <b>24</b> |
| Gusaramix CMTL             | 1               | 20              | 0               | 0                | 4           | <b>25</b> |
| Salta pillos CMTL          | 6               | 25              | 0               | 0                | 3           | <b>34</b> |
| Cantalobos CMTL            | 16              | 12              | 5               | 10               | 3           | <b>46</b> |
| Escondrecucas ludoteca     | 3               | 0               | 0               | 0                | 0           | <b>3</b>  |
| El Dado CMTL               | 9               | 8               | 2               | 0                | 3           | <b>22</b> |
| La Hormiga ludoteca        | 1               | 8               | 0               | 0                | 0           | <b>9</b>  |
| Pandora CMTL               | 12              | 6               | 0               | 0                | 3           | <b>21</b> |

|                              |            |            |            |           |            |              |
|------------------------------|------------|------------|------------|-----------|------------|--------------|
| El Chiflo ludoteca           | 9          | 2          | 0          | 0         | 1          | 12           |
| Barbol CMTL                  | 30         | 3          | 0          | 0         | 0          | 33           |
| Barbol ludoteca              | 4          | 6          | 0          | 0         | 2          | 12           |
| Os Mesaches CMTL             | 1          | 15         | 0          | 0         | 2          | 18           |
| Sin Mugas CMTL               | 10         | 1          | 5          | 0         | 2          | 18           |
| Telaraña CMTL                | 6          | 8          | 1          | 8         | 6          | 29           |
| Bolinche ludoteca            | 3          | 2          | 0          | 0         | 6          | 11           |
| Cometa CMTL                  | 3          | 23         | 0          | 0         | 4          | 30           |
| A Cotenás                    | 4          | 0          | 0          | 0         | 0          | 4            |
| La Sabina CMTL               | 13         | 8          | 0          | 0         | 11         | 32           |
| La Cigüeña CMTL              | 2          | 10         | 2          | 0         | 3          | 17           |
| Paniporta                    | 7          | 0          | 10         | 0         | 0          | 17           |
| Zascandil CMTL               | 11         | 0          | 0          | 0         | 1          | 12           |
| Gamusinos CMTL               | 13         | 32         | 0          | 0         | 2          | 47           |
| Gamuinos ludoteca            | 6          | 15         | 0          | 0         | 2          | 23           |
| Zardacho CMTL                | 2          | 19         | 3          | 0         | 4          | 28           |
| Zardacho ludoteca            | 8          | 1          | 11         | 0         | 3          | 23           |
| Gusantina CMTL               | 67         | 10         | 0          | 0         | 4          | 81           |
| Gusantina ludoteca           | 67         | 12         | 0          | 0         | 1          | 80           |
| Cadeneta ludoteca            | 21         | 10         | 3          | 0         | 4          | 38           |
| Cadeneta CMTL                | 6          | 22         | 27         | 0         | 0          | 55           |
| Ludoteca Ambulante San Juan  | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0            |
| Ludoteca Ambulante Movera    | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0            |
| Ludoteca Ambula San Gregorio | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          | 0            |
|                              |            |            |            |           |            | 0            |
| <b>Total</b>                 | <b>399</b> | <b>400</b> | <b>103</b> | <b>42</b> | <b>118</b> | <b>1.062</b> |

## - Participación en las salidas

En esta tabla se relaciona refleja la participación en las salidas y excursiones incluidas en el cuadro anterior

| Centro                     | Salidas cerrado | Piscina cerrado | Salidas abierto | Piscinas abierto | excursiones | Total |
|----------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------|-------|
| Voltereta CMTL             | 77              | 204             | 0               | 0                | 244         | 525   |
| Voltereta ludoteca         | 156             | 0               | 137             | 0                | 191         | 484   |
| Vendaval CMTL              | 158             | 256             | 0               | 35               | 94          | 543   |
| Capuzón CMTL               | 661             | 340             | 0               | 0                | 106         | 1.107 |
| Capuzón ludoteca           | 144             | 0               | 72              | 0                | 94          | 310   |
| Trébol                     | 248             | 247             | 92              | 128              | 260         | 975   |
| Musaraña CMTL              | 0               | 31              | 192             | 136              | 160         | 519   |
| el Cuco Zona Delicias CMTL | 87              | 464             | 0               | 0                | 175         | 726   |
| Birabolas CMTL             | 99              | 435             | 0               | 0                | 88          | 622   |
| Birabolas                  | 0               | 0               | 0               | 0                | 16          | 16    |
| Tragaldabas CMTL           | 0               | 470             | 35              | 0                | 152         | 657   |
| Arianta CMTL               | 80              | 368             | 0               | 215              | 85          | 748   |
| Gusaramix CMTL             | 25              | 413             | 0               | 0                | 127         | 565   |

|                                 |               |              |              |            |              |               |
|---------------------------------|---------------|--------------|--------------|------------|--------------|---------------|
| Saltapillos CMTL                | 142           | 595          | 0            | 0          | 74           | 811           |
| Cantalobos CMTL                 | 433           | 364          | 87           | 157        | 114          | 1.155         |
| Escondecucas ludoteca           | 72            | 0            | 0            | 0          | 0            | 72            |
| El Dado CMTL                    | 213           | 213          | 33           | 0          | 116          | 575           |
| La Hormiga ludoteca             | 18            | 166          | 0            | 0          | 0            | 184           |
| Pandora CMTL                    | 338           | 142          | 0            | 0          | 100          | 580           |
| El Chiflo ludoteca              | 190           | 43           | 0            | 0          | 50           | 283           |
| Barbol CMTL                     | 516           | 55           | 0            | 0          | 0            | 571           |
| Barbol ludoteca                 | 86            | 82           | 0            | 0          | 53           | 221           |
| Os Mesaches CMTL                | 16            | 252          | 0            | 0          | 29           | 297           |
| Sin Mugas CMTL                  | 340           | 45           | 105          | 0          | 60           | 550           |
| Telaraña CMTL                   | 192           | 297          | 22           | 179        | 209          | 899           |
| Bolinche ludoteca               | 63            | 32           | 0            | 0          | 169          | 264           |
| Cometa ludoteca                 | 36            | 418          | 0            | 0          | 141          | 595           |
| A Cotenás                       | 94            | 0            | 0            | 0          | 0            | 94            |
| La Sabina CMTL                  | 313           | 192          | 0            | 0          | 349          | 854           |
| La Cigüeña CMTL                 | 52            | 240          | 50           | 0          | 121          | 463           |
| Paniporta                       | 290           | 0            | 164          | 0          | 0            | 454           |
| Zascandil CMTL                  | 203           | 0            | 0            | 0          | 4            | 243           |
| Gamusinos CMTL                  | 367           | 803          | 0            | 0          | 119          | 1.289         |
| Gamuisnos ludoteca              | 172           | 343          | 0            | 0          | 32           | 547           |
| Zardacho CMTL                   | 50            | 447          | 38           | 0          | 115          | 650           |
| Zardacho ludoteca               | 171           | 7            | 216          | 0          | 47           | 441           |
| Gusantina CMTL                  | 2.324         | 309          | 0            | 0          | 150          | 2.783         |
| Gusantina ludoteca              | 1.720         | 12           | 0            | 0          | 48           | 1.780         |
| Cadeneta ludoteca               | 456           | 178          | 52           | 0          | 78           | 764           |
| Cadeneta CMTL                   | 100           | 334          | 485          | 0          | 0            | 919           |
| Ludoteca Ambulante San Juan     | 0             | 0            | 0            | 0          | 0            | 0             |
| Ludoteca Ambulante Movera       | 0             | 0            | 0            | 0          | 0            | 0             |
| Ludoteca Ambulante San Gregorio | 0             | 0            | 0            | 0          | 0            | 0             |
| <b>Total</b>                    | <b>10.702</b> | <b>8.797</b> | <b>1.780</b> | <b>850</b> | <b>3.970</b> | <b>26.135</b> |

### - 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 estable en el tiempo dirigidos a la comunidad escolar o al ámbito comunitario

| Centro             | Proyectos | Sesiones | Asistencia total |
|--------------------|-----------|----------|------------------|
| Voltereta CMTL     | 0         | 0        | 0                |
| Voltereta ludoteca | 0         | 0        | 0                |
| Vendaval CMTL      | 0         | 0        | 0                |
| Capuzón CMTL       | 2         | 28       | 908              |
| Capuzón ludoteca   | 2         | 29       | 681              |
| Trébol             | 1         | 24       | 1.229            |
| Musaraña CMTL      | 0         | 0        | 0                |

|                                 |           |              |               |
|---------------------------------|-----------|--------------|---------------|
| El Cuco Zona Delicias CMTL      | 2         | 38           | 974           |
| Birabolas CMTL                  | 4         | 40           | 690           |
| Birabolas                       | 3         | 53           | 1.202         |
| Tragaldabas CMTL                | 4         | 84           | 2.063         |
| Arianta CMTL                    | 3         | 85           | 2.659         |
| Gusaramix CMTL                  | 4         | 83           | 1.978         |
| Salta pillos CMTL               | 4         | 40           | 2.199         |
| Cantalobos CMTL                 | 0         | 0            | 0             |
| Escondecucas ludoteca           | 4         | 11           | 623           |
| El Dado CMTL                    | 4         | 66           | 1.882         |
| La Hormiga ludoteca             | 3         | 78           | 1.912         |
| Pandora CMTL                    | 0         | 0            | 0             |
| El Chiflo ludoteca              | 0         | 0            | 0             |
| Barbol CMTL                     | 1         | 1            | 17            |
| Barbol ludoteca                 | 2         | 72           | 2.002         |
| Os Mesaches CMTL                | 1         | 15           | 359           |
| Sin Mugas CMTL                  | 0         | 0            | 0             |
| Telaraña CMTL                   | 0         | 0            | 0             |
| Bolinche ludoteca               | 0         | 0            | 0             |
| Cometa ludoteca                 | 2         | 23           | 736           |
| A Cotenás                       | 1         | 5            | 152           |
| La Sabina CMTL                  | 3         | 31           | 684           |
| La Cigüeña CMTL                 | 4         | 41           | 1.083         |
| Paniporta                       | 0         | 0            | 0             |
| Zascandil CMTL                  | 1         | 27           | 503           |
| Gamusinos CMTL                  | 3         | 34           | 1.703         |
| Gamuismos ludoteca              | 2         | 28           | 923           |
| Zardacho CMTL                   | 1         | 22           | 495           |
| Zardacho ludoteca               | 4         | 62           | 1.245         |
| Gusantina CMTL                  | 0         | 0            | 0             |
| Gusantina ludoteca              | 0         | 0            | 0             |
| Cadeneta ludoteca               | 0         | 0            | 0             |
| Cadeneta CMTL                   | 0         | 0            | 0             |
| Ludoteca Ambulante San Juan     | 0         | 0            | 0             |
| Ludoteca Ambulante Movera       | 0         | 0            | 0             |
| Ludoteca Ambulante San Gregorio | 0         | 0            | 0             |
| <b>Total</b>                    | <b>65</b> | <b>1.020</b> | <b>28.902</b> |

### Animaciones / Día especial

| Centro             | Animaciones | Asistencia total |
|--------------------|-------------|------------------|
| Voltereta CMTL     | 1           | 40               |
| Voltereta ludoteca | 0           | 0                |
| Vendaval CMTL      | 2           | 188              |
| Capuzón CMTL       | 4           | 184              |

|                                 |            |               |
|---------------------------------|------------|---------------|
| Capuzón ludoteca                | 1          | 33            |
| Trébol                          | 7          | 2.077         |
| Musaraña CMTL                   | 2          | 62            |
| El Cuco Zona Delicias CMTL      | 0          | 0             |
| Birabolas CMTL                  | 7          | 427           |
| Birabolas                       | 2          | 48            |
| Tragaldabas CMTL                | 1          | 10            |
| Arianta CMTL                    | 6          | 757           |
| Gusaramix CMTL                  | 2          | 550           |
| Saltapilllos CMTL               | 1          | 33            |
| Cantalobos CMTL                 | 7          | 481           |
| Escondecucas ludoteca           | 3          | 894           |
| El Dado CMTL                    | 2          | 227           |
| La Hormiga ludoteca             | 2          | 133           |
| Pandora CMTL                    | 6          | 803           |
| El Chiflo ludoteca              | 4          | 125           |
| Barbol CMTL                     | 1          | 250           |
| Barbol ludoteca                 | 1          | 200           |
| Os Mesaches CMTL                | 5          | 594           |
| Sin Mugas CMTL                  | 13         | 1.034         |
| Telaraña CMTL                   | 3          | 653           |
| Bolinche ludoteca               | 8          | 886           |
| Cometa ludoteca                 | 2          | 93            |
| A Cotenás                       | 0          | 0             |
| La Sabina CMTL                  | 1          | 30            |
| La Cigüeña CMTL                 | 0          | 0             |
| Paniporta CMTL                  | 0          | 0             |
| Zascandil CMTL                  | 1          | 71            |
| Gamusinos CMTL                  | 5          | 1.271         |
| Gamuisnos ludoteca              | 1          | 380           |
| Zardacho CMTL                   | 4          | 192           |
| Zardacho ludoteca               | 10         | 348           |
| Gusantina CMTL                  | 0          | 0             |
| Gusantina ludoteca              | 0          | 0             |
| Cadeneta ludoteca               | 7          | 389           |
| Cadeneta CMTL                   | 2          | 45            |
| Ludoteca Ambulante San Juan     | 0          | 0             |
| Ludoteca Ambulante Movera       | 0          | 0             |
| Ludoteca Ambulante San Gregorio | 0          | 0             |
| <b>Total</b>                    | <b>124</b> | <b>13.508</b> |

## **5.2. 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

### **5.2.1 DETECCIÓN Y ESTUDIO DE SITUACIONES DE RIESGO Y MALTRATO INFANTIL.**

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

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

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

#### **- Detección.**

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

- Centro escolar
- Conocidos de la familia
- De oficio por el propio Centro Municipal de Servicios Sociales
- Sistema de Justicia: Juzgados, Fiscalía
- El propio menor
- Notificación anónima
- Otro departamento de servicios sociales
- Otros familiares
- Padre o madre
- Policía
- Profesionales del tiempo libre
- Servicios sociales especializados de la comunidad autónoma
- Servicios sociales de otra comunidad autónoma
- Servicios de salud
- Vecinos
- Otros

El pasado año las denuncias 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 propio menor                        | 3              | 5          |
| Entorno del menor                      | 79             | 129        |
| - Conocidos de la familia              | 6              | 10         |
| - Otros familiares                     | 18             | 24         |
| - Padre/madre                          | 44             | 67         |
| - Vecinos                              | 11             | 28         |
| Centros escolares                      | 79             | 130        |
| Servicios Sociales                     | 139            | 265        |
| - C.M.S.S.                             | 88             | 168        |
| - Otro departamento                    | 28             | 44         |
| - Tiempo libre                         | 8              | 18         |
| - SS. Sociales Comunidad autónoma      | 8              | 18         |
| - SS. Sociales otra comunidad autónoma | 7              | 17         |
| Salud                                  | 41             | 63         |
| Policía                                | 52             | 84         |
| Justicia                               | 14             | 26         |
| Anónimo                                | 13             | 21         |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>420</b>     | <b>723</b> |

Del análisis de este cuadro se puede destacar que hay cuatro ámbitos principales de notificación: la propia familia y su entorno más cercano, el sistema de servicios sociales, los colegios y la policía que aportan 349 de 398, el 94,76% 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 |
|------------------|----------------|---------|
| Torrero          | 23             | 39      |
| Universidad      | 14             | 19      |
| La Almozara      | 14             | 30      |
| Delicias         | 59             | 99      |
| Miralbueno       | 4              | 5       |
| Venta del Olivar | 1              | 1       |
| Garrapinillos    | 0              | 0       |
| Monzalbarba      | 0              | 0       |
| Alfocea          | 0              | 0       |
| Casetas          | 1              | 1       |
| Villarrapa       | 0              | 0       |
| Casablanca       | 7              | 15      |
| San José         | 53             | 102     |
| Las Fuentes      | 38             | 75      |
| Centro           | 9              | 14      |
| Actur            | 24             | 42      |
| Arrabal          | 72             | 116     |

|              |            |            |
|--------------|------------|------------|
| La Jota      | 26         | 37         |
| La Cartuja   | 0          | 0          |
| San Gregorio | 0          | 0          |
| San Juan     | 0          | 0          |
| Juslibol     | 0          | 0          |
| Santa Isabel | 1          | 2          |
| Movera       | 1          | 1          |
| Peñaflor     | 1          | 2          |
| Montañana    | 1          | 1          |
| San Pablo    | 27         | 41         |
| La Magdalena | 20         | 31         |
| Oliver       | 16         | 34         |
| Valdefierro  | 8          | 16         |
| <b>TOTAL</b> | <b>420</b> | <b>723</b> |

#### - Estudio, valoración y diagnóstico.

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

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 la correspondiente a los casos estudiados no son iguales porque se trata de un trabajo continuado en el tiempo y las notificaciones recibidas a final de año son estudiadas a principios del año siguiente.

| <b>C.M.S.S.</b>  | <b>Valoraciones</b> | <b>No riesgo</b> | <b>Seguimiento CMSS</b> | <b>Programa apoyo familiar</b> | <b>Notificación menores IASS</b> |
|------------------|---------------------|------------------|-------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Torrero          | 27                  | 14               | 4                       | 2                              | 7                                |
| Universidad      | 15                  | 5                | 4                       | 3                              | 3                                |
| La Almozara      | 13                  | 2                | 6                       | 2                              | 3                                |
| Delicias         | 36                  | 12               | 10                      | 5                              | 9                                |
| Miralbueno       | 2                   | 2                | 0                       | 0                              | 0                                |
| Venta del Olivar | 1                   | 0                | 1                       | 0                              | 0                                |
| Garrapinillos    | 0                   | 0                | 0                       | 0                              | 0                                |
| Monzalbarba      | 0                   | 0                | 0                       | 0                              | 0                                |
| Alfocea          | 0                   | 0                | 0                       | 0                              | 0                                |

|              |            |           |            |           |           |
|--------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|
| Casetas      | 2          | 0         | 1          | 0         | 1         |
| Villarrapa   | 1          | 0         | 1          | 0         | 0         |
| Casablanca   | 6          | 3         | 2          | 1         | 0         |
| San José     | 51         | 2         | 29         | 5         | 15        |
| Las Fuentes  | 17         | 2         | 6          | 3         | 6         |
| Centro       | 8          | 3         | 1          | 0         | 4         |
| Actur        | 25         | 8         | 7          | 0         | 10        |
| Arrabal      | 72         | 10        | 46         | 4         | 12        |
| La Jota      | 21         | 1         | 17         | 0         | 3         |
| La Cartuja   | 0          | 0         | 0          | 0         | 0         |
| San Gregorio | 0          | 0         | 0          | 0         | 0         |
| San Juan     | 0          | 0         | 0          | 0         | 0         |
| Juslibol     | 0          | 0         | 0          | 0         | 0         |
| Santa Isabel | 1          | 0         | 0          | 1         | 0         |
| Movera       | 1          | 0         | 0          | 0         | 1         |
| Peñaflor     | 0          | 0         | 0          | 0         | 0         |
| Montañana    | 1          | 1         | 0          | 0         | 0         |
| San Pablo    | 27         | 6         | 7          | 1         | 13        |
| La Magdalena | 17         | 6         | 2          | 1         | 8         |
| Oliver       | 7          | 2         | 0          | 2         | 3         |
| Valdefierro  | 4          | 2         | 1          | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>355</b> | <b>81</b> | <b>145</b> | <b>31</b> | <b>98</b> |

### 5.2.2 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 para este 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

alumnos/as, de tal modo, que el absentismo se comunicará en Zona una vez el menor haya superado un número concreto de días en un menor espacio de tiempo.

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

|                    | <b>Primaria</b> | <b>1º E.S.O.</b> | <b>2º, 3º y 4º E.S.O.</b> |
|--------------------|-----------------|------------------|---------------------------|
| Primer mes         | 4               | 4                | 4                         |
| Hasta 31 diciembre | 8               | 10               | 15                        |
| A lo largo del año | 15              | 25               | 25                        |

Con este nuevo sistema de cómputo, se dejó atrás la referencia del 20% de faltas de asistencia permitidas en educación primaria y del 30% de faltas de asistencia toleradas en educación secundaria, que durante más de 10 años ha servido como piloto rojo para entender que el absentismo escolar de un alumno/a debía ser notificado en Zona.

A continuación se señalan los aspectos más significativos del trabajo realizado en el último año 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 181, 118 públicos y 62 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 421 alumnos y alumnas, lo que han supuesto 90 reuniones. De las trece comisiones de zona, los servicios sociales municipales de Zaragoza realizan la coordinación en ocho

| <b>Zonas</b>             | <b>Expedientes</b> |
|--------------------------|--------------------|
| Torrero                  | 25                 |
| Universidad              | 40                 |
| La Almozara              | 3                  |
| Delicias                 | 24                 |
| Rurales Oeste            | 20                 |
| San José                 | 38                 |
| Las Fuentes              | 43                 |
| Centro                   | 22                 |
| Actur                    | 20                 |
| Arrabal / La Jota        | 62                 |
| Rurales Norte            | 12                 |
| San Pablo / La Magdalena | 35                 |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| Oliver / Valdefierro / Miralbueno | 77         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>421</b> |

### **Comisión de coordinación.**

Es el tercer nivel de intervención, compuesto por 6 profesionales de las tres instituciones firmantes, dos por cada una de ellas. Se han trabajado desde este nivel con 177 expedientes desde las 13 Comisiones de zona de Zaragoza. De esos 177 expedientes 50 eran casos nuevos abiertos en este curso 2014 -15.

| Zonas                             | Expedientes | Nuevos    |
|-----------------------------------|-------------|-----------|
| Torrero                           | 18          | 4         |
| Universidad                       | 7           | 4         |
| La Almozara                       | 2           | 0         |
| Delicias                          | 18          | 6         |
| Rurales Oeste                     | 11          | 3         |
| San José                          | 10          | 0         |
| Las Fuentes                       | 20          | 3         |
| Centro                            | 5           | 3         |
| Actur                             | 14          | 4         |
| Arrabal / La Jota                 | 18          | 7         |
| Rurales Norte                     | 5           | 0         |
| San Pablo / La Magdalena          | 22          | 7         |
| Oliver / Valdefierro / Miralbueno | 20          | 9         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>170</b>  | <b>50</b> |

### **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, informándoles de sus obligaciones legales como padres o tutores.

Desde las 13 Zonas de Zaragoza capital se han derivado a Fiscalía de Menores 42 casos con la distribución siguiente:

| Zonas         | Expedientes |
|---------------|-------------|
| Torrero       | 7           |
| Universidad   | 3           |
| La Almozara   | 0           |
| Delicias      | 5           |
| Rurales Oeste | 1           |
| San José      | 8           |
| Las Fuentes   | 15          |
| Centro        | 1           |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| Actur                             | 0         |
| Arrabal / La Jota                 | 0         |
| Rurales Norte                     | 2         |
| San Pablo / La Magdalena          | 2         |
| Oliver / Valdefierro / Miralbueno | 8         |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>52</b> |

### **Denuncias ante los Juzgados de lo Penal.**

Se han derivado a la Fiscalía de Menores para que tramite las correspondientes denuncias en 20 expedientes. Se distribuyen de la siguiente manera.

| <b>Zonas</b>                      | <b>Expedientes</b> |
|-----------------------------------|--------------------|
| Torrero                           | 4                  |
| Universidad                       | 0                  |
| La Almozara                       | 0                  |
| Delicias                          | 0                  |
| Rurales Oeste                     | 0                  |
| San José                          | 6                  |
| Las Fuentes                       | 5                  |
| Centro                            | 2                  |
| Actur                             | 1                  |
| Arrabal / La Jota                 | 0                  |
| Rurales Norte                     | 1                  |
| San Pablo / La Magdalena          | 0                  |
| Oliver / Valdefierro / Miralbueno | 1                  |
| <b>TOTAL 2014</b>                 | <b>20</b>          |

### **5.2.3 EDUCACIÓN DE CALLE.**

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

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

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

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

#### **- Observación y contacto.**

Constituye la primera fase de la intervención y la esencia misma del trabajo de calle. Consiste en la presencia del educador en los lugares de encuentro infante - juvenil del barrio, con

el objetivo de establecer relaciones de aproximación a los menores que nos faciliten la intervención posterior con los mismos.

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

| Barrio          | Casos      | 6- 10 años | 11 - 14 años | Más de 14 años | Chicos     | Chicas     |
|-----------------|------------|------------|--------------|----------------|------------|------------|
| Torrero         | 36         | 12         | 20           | 4              | 16         | 20         |
| Delicias        | 24         | 0          | 22           | 2              | 22         | 2          |
| San José        | 61         | 13         | 29           | 19             | 40         | 21         |
| Las Fuentes     | 17         | 3          | 6            | 8              | 11         | 6          |
| Actur           | 119        | 68         | 30           | 21             | 74         | 45         |
| Arrabal         | 175        | 58         | 39           | 78             | 104        | 71         |
| Casco Histórico | 40         | 21         | 9            | 10             | 24         | 16         |
| Oliver          | 6          | 3          | 2            | 1              | 3          | 3          |
| Valdefierro     | 10         | 1          | 8            | 1              | 1          | 9          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>488</b> | <b>179</b> | <b>165</b>   | <b>144</b>     | <b>295</b> | <b>193</b> |

#### - 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         | 8         | 57         | 4          | 47           | 6              | 35         | 22         |
| Delicias        | 5         | 51         | 4          | 44           | 3              | 45         | 6          |
| San José        | 4         | 45         | 12         | 28           | 5              | 38         | 7          |
| Las Fuentes     | 3         | 26         | 4          | 15           | 7              | 18         | 8          |
| Actur           | 5         | 55         | 23         | 22           | 10             | 33         | 22         |
| Arrabal         | 3         | 50         | 9          | 19           | 22             | 41         | 9          |
| Casco Histórico | 7         | 37         | 9          | 19           | 9              | 18         | 19         |
| Oliver          | 4         | 22         | 5          | 17           | 0              | 14         | 8          |
| Valdefierro     | 2         | 22         | 4          | 18           | 0              | 21         | 1          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>41</b> | <b>365</b> | <b>74</b>  | <b>229</b>   | <b>62</b>      | <b>263</b> | <b>102</b> |

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

| Barrio          | Casos     | 6- 10 años | 11 - 14 años | Más de 14 años | Chicos    | Chicas    |
|-----------------|-----------|------------|--------------|----------------|-----------|-----------|
| Torrero         | 7         | 2          | 3            | 2              | 5         | 2         |
| Delicias        | 2         | 0          | 2            | 0              | 2         | 0         |
| San José        | 1         | 0          | 1            | 0              | 1         | 0         |
| Las Fuentes     | 3         | 0          | 3            | 0              | 2         | 1         |
| Actur           | 6         | 2          | 1            | 3              | 3         | 3         |
| Arrabal         | 3         | 1          | 2            | 0              | 3         | 0         |
| Casco Histórico | 2         | 1          | 1            | 0              | 1         | 1         |
| Oliver          | 10        | 6          | 4            | 0              | 5         | 5         |
| Valdefierro     | 12        | 4          | 6            | 2              | 9         | 3         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>46</b> | <b>16</b>  | <b>23</b>    | <b>7</b>       | <b>31</b> | <b>15</b> |

## Seguimiento.

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

| Barrio          | Casos      | 6- 10 años | 11 - 14 años | Más de 14 años | Chicos    | Chicas    |
|-----------------|------------|------------|--------------|----------------|-----------|-----------|
| Torrero         | 15         | 1          | 9            | 5              | 9         | 6         |
| Delicias        | 15         | 0          | 3            | 12             | 4         | 11        |
| San José        | 12         | 0          | 0            | 12             | 12        | 0         |
| Las Fuentes     | 14         | 4          | 6            | 4              | 9         | 5         |
| Actur           | 9          | 0          | 5            | 4              | 5         | 4         |
| Arrabal         | 61         | 7          | 28           | 26             | 49        | 12        |
| Casco Histórico | 14         | 1          | 9            | 4              | 9         | 5         |
| Oliver          | 1          | 0          | 1            | 0              | 1         | 0         |
| Valdefierro     | 1          | 0          | 1            | 0              | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>142</b> | <b>13</b>  | <b>62</b>    | <b>67</b>      | <b>99</b> | <b>43</b> |

## 5.3. APOYO A LA FAMILIA.

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

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

### 6.3.1 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.

Las actuaciones se realizarán en tres ámbitos:

- Familiar: desarrollando las capacidades y habilidades necesarias para enfrentarse de manera adecuada a sus problemas sin tener que depender sistemáticamente de los Servicios Sociales.

- 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.

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:

| <b>C.M.S.S.</b>  | <b>Familias estudiadas</b> | <b>Nº Menores</b> | <b>Familias intervenidas</b> | <b>Nº Menores</b> | <b>Familias en alta 31/12/2015</b> |
|------------------|----------------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| Torrero          | 15                         | 35                | 15                           | 35                | 9                                  |
| Universidad      | 12                         | 15                | 7                            | 7                 | 5                                  |
| La Almozara      | 7                          | 24                | 7                            | 24                | 4                                  |
| Delicias         | 61                         | 105               | 50                           | 92                | 26                                 |
| Miralbueno       | 0                          | 0                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| Venta del Olivar | 0                          | 0                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| Garrapinillos    | 0                          | 0                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| Monzalbarba      | 0                          | 0                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| Alfocea          | 0                          | 0                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| Casetas          | 3                          | 4                 | 2                            | 3                 | 2                                  |
| Villarrapa       | 0                          | 0                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| Casablanca       | 9                          | 14                | 7                            | 8                 | 3                                  |
| San José         | 5                          | 7                 | 13                           | 30                | 7                                  |
| Las Fuentes      | 25                         | 48                | 17                           | 35                | 14                                 |
| Centro           | 7                          | 12                | 7                            | 12                | 2                                  |
| Actur            | 4                          | 6                 | 8                            | 14                | 7                                  |
| Arrabal          | 10                         | 20                | 11                           | 23                | 9                                  |
| La Jota          | 1                          | 1                 | 6                            | 11                | 3                                  |
| La Cartuja       | 0                          | 0                 | 1                            | 2                 | 0                                  |
| San Gregorio     | 0                          | 0                 | 1                            | 1                 | 1                                  |
| San Juan         | 0                          | 0                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| Juslibol         | 0                          | 0                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| Santa Isabel     | 3                          | 5                 | 2                            | 4                 | 2                                  |
| Movera           | 0                          | 0                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| Peñaflor         | 0                          | 0                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| Montañana        | 1                          | 2                 | 0                            | 0                 | 0                                  |
| San Pablo        | 14                         | 34                | 19,5                         | 35,5              | 12                                 |
| La Magdalena     | 29                         | 55                | 13,5                         | 61,5              | 9                                  |
| Oliver           | 25                         | 48                | 23                           | 48                | 13                                 |
| Valdefierro      | 11                         | 20                | 10                           | 20                | 5                                  |
| <b>TOTA</b>      |                            |                   |                              |                   |                                    |

**Educación familiar en grupo.**

#### Modulo I: “Habilidades Sociales” (del 16-02-2015 al 27-04-2015)

Participantes CMSS San Pablo: 9 madres

Menores CMSS San Pablo: 27 menores

Participantes CMSS Magdalena: 6 madres

Menores CMSS Magdalena: 14 menores

Total participantes Sección: 15 madres

Total menores Sección: 41 menores

#### Modulo II: “Educación de los Hijos” (del 19-10-2015 al 8-02-2016)

Participantes CMSS San Pablo: 8 madres

Menores CMSS San Pablo: 24 menores

Participantes CMSS Magdalena: 5 madres

Menores CMSS Magdalena: 12 menores

Total participantes Sección: 13 madres

Total menores Sección: 36 menores

Personas de ambos grupos participaron en un curso de introducción a la informática y competencias básicas para gestiones en la Administración. En total fueron 20 personas y se desarrolló del 26 de mayo al 6 de julio de 2015

### **6.3.2 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, ubicado en centros públicos, para que los niños y niñas se diviertan.

Con la crisis económica, las solicitudes de participación en las que ambos progenitores trabajan (o solo el cabeza de familia si es monoparental), solo alcanzan el 50% del total, en cambio se han ido incrementando año a año las solicitudes procedentes de Servicios Sociales, hasta tal punto que el Programa Zaragalla ha subido a un 20 % las plazas de asignación directa para ellos. También se ha ampliado la oferta en 2 colegios más (36 plazas cada uno, es decir 72) y 20 más semanales en el Gran Capitán. La elección de uno de estos colegios (Santo Domingo) quiso dar respuesta a un colectivo que se quedaba en situación precaria tras el cierre de los comedores escolares.

El programa va dirigido a todos los niñas y niños de 3 a 12 años, empadronados en Zaragoza y aquellos de Educación Especial entre 3 y 21 años, cuyos padres o tutores legales trabajaran. Se desarrolló desde el 3 hasta el 28 de agosto, de lunes a viernes. El horario ofrecido abarcaba de las 7,30 h hasta las 17 h, pudiendo optar las familias entre: horario de mañana, hasta las 13,30h, o completo, incluyendo servicio de comedor, y dando opción a salir a las 15h o a las 17h. En el caso de la colonia de Educación Especial se contaba adicionalmente con un servicio de transporte público gratuito.

El tipo de actividades que se han realizado es muy variado e incluye: talleres, juegos, ludoteca, deportes, piscina, animaciones, asambleas, salidas y excursiones.

Se ofertaron 36 plazas por centro y semana en los colegios de educación infantil y primaria

mencionados y 50 inicialmente en el colegio de Educación Especial Jean Piaget que finalmente se ampliaron a 60, 100 plazas en la finca del Gran Capitán.

| Centro                          | Plazas ofertadas | Plazas solicitadas | Plazas ocupadas | %     |
|---------------------------------|------------------|--------------------|-----------------|-------|
| Colegio César Augusto           | 144              | 264                | 117             | 81,25 |
| Colegio Cortes de Aragón        | 144              | 229                | 139             | 96,53 |
| Colegio José M <sup>a</sup> Mir | 144              | 301                | 124             | 86,11 |
| Colegio Las Fuentes             | 144              | 266                | 136             | 94,44 |
| Colegio Santo Domingo           | 144              | 210                | 119             | 82,64 |
| Colegio La Jota                 | 144              | 96                 | 65              | 45,14 |
| Finca del Gran Capitán          | 400              | 656                | 363             | 90,75 |
| C.E.Especial Jean Piaget        | 240              | 269                | 232             | 96,67 |
| <b>Total</b>                    | <b>1.504</b>     | <b>2.291</b>       | <b>1.295</b>    |       |

1) Plazas ofertadas: en colegios, 36 plazas semanales x 4 semanas. En Finca 100 plazas semanales x 4 semanas. En Educación Especial 60 plazas semanales x 4 semanas.

2) Plazas solicitadas: total de semanas solicitadas en cada uno de los centros

3) Plazas ocupadas: asistencia real.

4) % : nivel de ocupación real de las plazas.

Este programa reserva plazas para familias que participan en programas de los servicios sociales, previa valoración de la idoneidad del recurso para su situación concreta. En 2015 un total de 339 solicitudes llegaron procedentes de Servicios Sociales, entre el sorteo ordinario y las plazas de asignación directa se atendieron un total de 245 con al menos 1 semana.

| Programa                                  | solicitudes | atendidas |
|-------------------------------------------|-------------|-----------|
| Centros Municipales de Servicios Sociales | 286         | 197       |
| Programas de Mujer                        | 35          | 30        |
| Programa Erradicación Chabolismo          | 3           | 3         |
| Residencias IASS                          | 15          | 15        |
|                                           | 339         | 245       |

### 5.3.3. PROGRAMA CAIXAPROINFANCIA

El Programa CaixaProinfancia, suscrito de 18 de mayo de 2012, que se ratificó a finales de 2013, continuando en 2014 en vigor y con previsiones de que lo haga al menos hasta 2017. Caixa destina anualmente al programa en Zaragoza capital 2,5 millones de euros a través de la entidades sociales que lo gestionan. Durante el año se atienden más de mil familias de la ciudad.

La Fundación La Caixa desarrolla el programa denominado CaixaProinfancia centrado en la ayuda las familias con menores entre los 0 y los 18 años en proceso de atención social público o privado o susceptibles de estarlo y con necesidades sociales no suficientemente cubiertas por los servicios públicos de los núcleos urbanos con los índices de pobreza más elevados.

Entre los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento de Zaragoza en el convenio celebrado para colaborar en este programa se encuentra el "apoyar a las entidades no lucrativas responsables de la ejecución del proyecto en el municipio de Zaragoza, en lo que se refiere al establecimiento de contactos y redes y a la coordinación con el personal público referente, a nivel local, en los tres ámbitos prioritarios desde los que se desarrolla: acción social, educativo y sanitario".

Durante 2015 se continuó desarrollando la experiencia piloto que se ha puso en marcha en 2013 en el ámbito territorial de atención del Centro Municipal de Servicios Sociales de Arrabal como evolución del propio programa CaixaProinfancia en lo que se refiere a este compromiso. La experiencia piloto de Arrabal ha supuesto la creación de una mesa de la infancia en la que los diferentes agentes implicados en la atención a niños y niñas en situación de vulnerabilidad y a sus familias desarrollan su trabajo en red como estrategia de trabajo colaborativo estable y sistemático que contribuya a maximizar el impacto de las acciones y los proyectos que desarrolla cada uno de los que toman parte en la misma. La experiencia de Arrabal ha sido puesta a disposición de todas las zonas y en 2015 se comenzó a trasvasar esta mejora metodológica mediante la coordinación técnica a los CMSS de Casco Histórico y Delicias.

CaixaProinfancia tiene como fin facilitar a la infancia afectada por una situación de pobreza y vulnerabilidad social su desarrollo integral e incrementar sus oportunidades, promoviendo la mejora de su situación y la de su familia y promoviendo el desarrollo de las competencias y el compromiso que han de permitirles asumir con autonomía dicho proceso de mejora. Para conseguirlo el programa pretende desarrollar un modelo de acción que incide en las dimensiones sociales, educativas, psicológicas y sanitarias de las familias que acceden al programa.

Los elementos clave del programa son la atención integral, la perspectiva familiar, el desarrollo de competencias personales y sociales y el compromiso con y del beneficiario o destinatario del programa.

El programa se dirige a niños, niñas y adolescentes de entre 0 y 18 años cuyas familias, en situación de pobreza económica relativa o extrema, son susceptibles de estar o están en proceso de atención y/o acompañamiento social y presentan carencias en sus necesidades sociales.

La permanencia en el programa debe ajustarse a una evaluación de necesidades y a la disponibilidad para asumir la participación en los propios cambios por parte de los interesados.

- Nº de entidades colaboradoras a lo largo de 2015: 29

- Grado de cobertura de la pobreza: 25.60%

El grado de cobertura de la pobreza se calcula dividiendo el parque activo de niños/as del programa en cada una de las ciudades entre la estimación de menores en situación de pobreza de cada una de ellas y su área metropolitana (fuente INE: Menores de 0 a 18 años por población \* % de pobreza de la Comunidad Autónoma).

- Nº de familias activas: 1.673

De las cuales:

- un 41.83% son familias numerosas
- un 46.11% son familias monoparentales
- un 59.21% son familias desocupadas
- un 27.74% son familias en precariedad laboral

- Nº de niños activos: 3.074.

- Un 42% de los padres son españoles
- Un 58% de los padres son extranjeros
- Un 79% de los niños son españoles
- Un 21% de los niños son extranjeros
- Nº de niños beneficiarios solo de bienes 545, 17,73% del total
- Nº de niños beneficiarios solo de servicios 1367, 44.47% del total
- Nº de niños beneficiarios de bienes y servicios 1162, 37.80% del total

Detalle de niños por subprograma:

- N° de niños perceptor de algún tipo de servicio de Atención terapéutica: 40.
- N° de niños perceptor de algún tipo de bien o servicio de refuerzo escolar: 2.254
- N° de niños perceptor de algún tipo de servicio de tiempo libre: 1.540
- N° de niños perceptor de algún tipo de bien promoción de la salud: 402