

**SERVICIOS SOCIALES
COMUNITARIOS
MEMORIA 2020**

ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA

INDICE

1	Los recursos	5
1.1	Los equipamientos	6
1.1.1	Centros Municipales de Servicios Sociales	6
1.1.2	Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas	7
1.1.3	Educación de Calle	8
1.1.4	Centros Municipales de Convivencia de Personas Mayores	8
1.2	Los recursos humanos	8
1.2.1	Plantilla municipal	8
1.2.2	Recursos humanos vinculados a contratas municipales	9
1.3	El presupuesto	10
2	Primera atención	11
2.1	Servicio de primera atención en Centros Municipales de Servicios Sociales	12
2.1.1	El acceso. La línea 900	12
2.1.2	Unidades familiares atendidas	15
2.1.3	Intervenciones	16
2.1.4	Sistema de cita previa	17
2.2	Ayudas de urgencia	18
2.2.1	Ayudas de urgencia por conceptos	18
2.2.2	Volumen de atención por Centro Municipal De Servicios Sociales	20
2.2.3	Gestión por Centro Municipal de Servicios Sociales	21
3	Prevención e Inclusión social	24
3.1	Ayudas orientadas a la inclusión social	25
3.1.1	Ingreso Aragonés de Inserción	26
3.1.2	Ayudas de Integración Familiar	32
3.1.3	Ayudas al acceso al transporte público	34
3.2	Programa de Apoyo Educativo a la Familia	35
3.2.1	Intervención Familiar	35
3.2.2	Intervención grupal y comunitaria	36
4	Infancia	40
4.1	Promoción de los derechos de la infancia	41
4.1.1	Tiempo libre	41
4.2	Prevención de situaciones riesgo o conflicto social	51
4.2.1	Detección y estudio de situaciones de riesgo y maltrato infantil	52
4.2.2	Absentismo escolar	56
4.2.3	Educación de calle	59
4.3	Apoyo a la familia	61
4.3.1	Zaragalla	61
5	Autonomía y Cuidados	64
5.1	Prestaciones comunitarias de atención a la dependencia	65

5.1.1	Elaboración de planes individualizados de atención.....	65
5.1.2	Servicio de Ayuda a Domicilio.....	66
5.1.3	Servicio de Teleasistencia.....	70
5.1.4	Servicio de comida a domicilio.....	74
5.2	Oficina Técnica del Mayor.....	75

1. LOS RECURSOS

La memoria del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ofrece una visión de la actividad desarrollada en 2019. No obstante, antes de explicar los datos de las actuaciones realizadas en cada programa, hay que comenzar con la exposición de los recursos disponibles.

1.1. LOS EQUIPAMIENTOS

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

1.1.1. CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES.

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

Los centros existentes se organizan de acuerdo a la población de los diferentes distritos y barrios de la ciudad . En 2020 han sido 28 los centros donde se ha atendido a la población, 1 centros que realizan la atención al público de forma diaria a través del sistema de cita previa y 11 centros que atienden en días alternos en horario fijo y libre acceso.

La organización de la atención ha evolucionado desde el inicio de esta crisis. Como ya se ha expuesto en diferentes ocasiones la organización ha variado de acuerdo a la situación y a los medidas sanitarias decretadas, pero es necesario señalar la implicación de los más de 200 trabajadores y trabajadoras que prestan sus servicios en estos equipamientos que ha posibilitado la atención de la población de todos los barrios en horario de mañana y tarde todos los días

El impacto de la pandemia y las diferentes medidas tomada a lo largo de 2020 por el Gobierno de España y los gobiernos autonómico y municipal han conducido a diferentes fases en la atención a la ciudadanía.

La organización de la atención ha evolucionado desde el 15 de marzo. Las tres primeras semanas se atendió desde 3 CMSS. Desde el 13 de abril hasta fin del estado de alarma se trabajó en **5 centros** de la red de Centros Municipales de Servicios Sociales.

- - Se prestó el servicio en horario de **mañana y tarde, de lunes a viernes**.
- - Se ofreció atención a la ciudadanía de **todos los barrios**.
- - Se contó con la implicación de **todos los profesionales, más de 200**, de todos los CMSS.
- - El trabajo se prestó de **forma presencial o teletrabajando** desde sus domicilios.

Desde el fin del Estado de Alarma, todos los CMSS de la ciudad están abiertos y en funcionamiento, y toda la plantilla del servicio se encuentra trabajando. La atención se combina entre lo presencial y la atención telefónica, siguiendo las medidas preventivas que se deben mantener por el COVID-19.

Este marco de actuación tiene en cuenta los siguientes elementos.

- El respeto y el apoyo al criterio profesional dirigida a conseguir una atención de calidad.
La necesaria adaptación a los espacios disponibles.
- El cumplimiento estricto de las indicaciones y los informes realizados por el Servicio de Prevención y salud Laboral.
- La combinación de la atención telefónica y presencial.
- La concreción de las indicaciones referidas a cada uno de los programas de intervención
- Evitar demoras en la atención en la medida de lo posible.

1.1.2 CENTROS MUNICIPALES DE TIEMPO LIBRE Y LUDOTECAS

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

En la actualidad hay 45 centros ubicados en 27 distritos y barrios de la ciudad. En 2020 se incorporaron dos: la Ludoteca El Óvalo, en Delicias, y la ludoteca ambulante incorporó actividades en el Barrio rural de Peñaflor de Gállego.

Se mantiene un calendario de atención diario, salvo los incluidos en Ludoteca Ambulante. De ellos hay 29 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.

La actividad de los Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas se ha visto afectada, al igual que muchos otros servicios municipales por las medidas adoptadas por el Ayuntamiento de Zaragoza tras la promulgación del decreto de Estado de Alarma. De hecho, se determinó su cierre desde el pasado 13 de marzo de 2020, limitándose la atención a la provisión de actividades a través de medios telemáticos.

En el verano de 2020, vista la necesidad de que los niños y niñas y sus familias contarán con actividades presenciales, se optó por la apertura de la red de CMTL con las necesarias medidas preventivas, se ofreció el programa Zaragalla y se programó la edición de Zaragalla de educación especial para el mes de agosto. Sin embargo, debido a la evolución de la pandemia y el decreto emitido por el Gobierno de Aragón se tuvieron que suspender todas las actividades a partir del 1 de agosto.

A partir de septiembre, la actividad se retomó de acuerdo a la normativa emitida por la consejería de Salud, abriendo de forma limitada la red de CMTL y manteniendo una atención a distancia las ludotecas.

1.1.3 EDUCACIÓN DE CALLE.

Aunque es un modelo de intervención socio-educativa que se desarrolla fundamentalmente en la calle por ser ésta una 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.

El efecto de la pandemia en este programa es menor debido al medio en el que se desarrolla la actividad, no obstante se vio afectado por situaciones similares a los centros municipales de tiempo libre.

1.1.4 CENTROS MUNICIPALES DE CONVIVENCIA DE PERSONAS MAYORES

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

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

Sin duda, debido a la especial afectación del colectivo de personas mayores atendido en la red de centros municipales de convivencia, estos han permanecido clausurados y no se ha podido realizar la atención directa. No obstante, el equipo humano que atiende habitualmente a este colectivo ha desarrollado estrategias de diferente índole, seguimiento de su situación a través del teléfono, oferta de actividad telemática y organización de servicios de atención directa como el de comida a domicilio

1.2. LOS RECURSOS HUMANOS

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

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

1.2.1. PLANTILLA MUNICIPAL

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

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

En 2020 se produjeron las siguientes contrataciones y accesos a puestos singularizados:

Acúmulo de tareas

- 5 Trabajadoras sociales
- 2 Técnicos auxiliares socioculturales
- 1 Psicóloga

Sustitución por funcionaria interina

- 3 Trabajadora social, por ILT.
- 3 TAS, por ILT
- 1 Técnico Medio Educador, por ILT
- 1 Psicóloga, por baja maternal
- 3 Operarios Oficina Técnica del Mayor.
- 2 Oficiales Oficina Técnica del Mayor.

Vacantes

- 1 Técnicos auxiliares socioculturales
- 1 TAG
- 2 auxiliares administrativos
- 2 operarios especialistas

Cobertura de puestos singularizados.

- 3 Jefatura de Sección
- 2 Dirección técnica de CMSS

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.

Como consecuencia del criterio seguido a lo largo del tiempo de pandemia y las diferentes medidas administrativas, la afección a la plantilla de las diferentes empresas proveedoras se ha visto afectada de la menor manera posible, Se han buscado fórmulas orientadas a mantener la actividad, bien sea a través de la modificación de contratos, de implantar fórmulas de atención telemática, siempre dentro de lo posible

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

Contrato	Personal
Contratos Centros de Tiempo Libre	131
Contratos Programa de Educación de Calle	18
P.S.D. 3 lotes: Domusvi, S.A. y Clece, S.A.	841
Servicio de Teleasistencia	64
Limpieza y atención bar Centros Convivencia Mayor	91

Talleres Centros Convivencia Mayor	40
TOTAL	1.185

1.3 EL PRESUPUESTO.

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

Dentro del Área de Presidencia y Derechos Sociales, los Servicios Sociales Comunitarios gestionan más de 47 millones de euros, destacando aplicaciones presupuestarias como la dirigida a la cobertura de las ayudas de urgente necesidad con 9.380.00.- €; ampliada a para atender el incremento de la demanda registrado por la afección de la pandemia hasta los 13.375.500.- €.

Destaca, además la destinada a las prestaciones sociales domiciliarias con 19.872.000.- €, para SAD y 2.300.000.- para el Servicio de Teleasistencia; la partida que engloba la financiación de los programas de infancia con 5.200.000.- €; y 520.000 para el Programa Zagalla o la de 2.400.000.- € con que cuenta la Oficina del Mayor para todos los programas que gestiona.

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

2. PRIMERA ATENCIÓN.

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

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

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

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

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

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

2.1.1 EL ACCESO. LA LINEA 900

La línea 900 se puso en marcha el pasado 17 de marzo como respuesta a la necesidad de establecer una vía de acceso ágil y sencilla a la atención de los servicios sociales comunitarios en uno de los momentos socialmente más complicados que ha vivido la sociedad zaragozana.

Desde su arranque se ha constituido en uno de los elementos más importantes en la respuesta municipal a las necesidades sociales derivadas del impacto de la pandemia, ofreciendo las siguientes mejoras:

- **Facilita y mejora el acceso a la red de centros, garantizando el acceso universal de la ciudadanía** y la atención por sus profesionales de referencia en los diferentes programas gestionados.
- Permite a los **profesionales de los centros** a los que se derivan las llamadas recibidas el atenderlas de inmediato y valorar, si lo consideran preciso, la idoneidad de la atención presencial o realizar la acción oportuna a través de teléfono de forma inmediata.
- **Constituye el primer paso del futuro call center** que operará vinculado a los servicios sociales comunitarios, como mejora sustancial en su gestión, herramienta demandada **por las entidades representativas del ámbito de los servicios sociales**, de acuerdo a las propuestas elaboradas por la comisión de Calidad del Consejo Sectorial de Acción Social.

Desde el inicio de la actividad de esta forma de acceso a la atención hasta el 31 de diciembre se han recibido **538.225 llamadas** que han sido realizadas por **59.972 personas diferentes**.

Teniendo en cuenta que una misma persona ha podido entrar en contacto en diferentes ocasiones con los servicios sociales a lo largo del periodo de funcionamiento de este servicio, el total de llamadas realizadas por personas diferentes ha sido de 273.251, que **han sido atendidas en su primer intento en un 8% de las ocasiones, resultando una cifra de 239.221 llamadas atendidas**.

De las 239.221 llamadas atendidas, en 151.972 ocasiones el motivo era la remisión de las situaciones a los Servicios Sociales Comunitarios, en 1.131 ocasiones el motivo era temas relacionados con la Casa de las Culturas del Ayuntamiento de Zaragoza, en 59 ocasiones el motivo eran temas relaciones con la Oficina de Atención a la Ciudadanía y, por último, se han incorporado las Asesorías, Psicológica, Jurídica y Afectivo-Sexual, gestionadas por la red De Centros municipales de Convivencia para Mayores y el proyecto Nos Gusta hablar en Casa que suman 95 llamadas.

El resto, 86.064 llamadas, la mayor parte recibidas en las primeras semanas, no eran pertinentes al servicio, como dudas sobre el Covid-19 que se remitieron a la línea específica, eran repetidas, o fueron abortadas por el llamante en los segundos iniciales.

Distribución semanal de las llamadas

Desde el inicio de la actividad las llamadas se han distribuido de la manera que se expone a continuación a lo largo de las semanas transcurridas en 2020.

Semana	Llamadas
17-22 marzo	6.527
23-29 marzo	30.274
30 marzo a 5 abril	11.088
6 a 12 abril	6.634
13 a 19 abril	17.521
20 a 26 abril	28.719
27 abril a 3 mayo	21.817
4 a 10 mayo	24.578
11 al 17 mayo	17.335
18 al 24 mayo	12.158
25 al 31 mayo	13.576

1 al 7 de junio	17.540
8 al 14 de junio	13.984
15 al 21 de junio	23.043
22 al 26 de junio	28.808
29 junio al 3 de julio	29.401
6 al 10 de julio	24.151
13 al 17 julio	15.113
20 al 24 julio	12.948
27 al 31 julio	12.164
3 al 7 agosto	11.722
10 al 14 agosto	11.984
17 al 21 agosto	8.038
24 al 28 agosto	8.574
31 agosto al 4 septiembre	13.881
7 al 11 septiembre	9.850
14 al 18 septiembre	9.579
21 al 25 septiembre	8.182
28 septiembre al 2 octubre	9.621
5 al 9 octubre	8.545
13 al 16 octubre	5.486
19 al 23 octubre	8.143
26 al 30 octubre	8.559
3 al 6 noviembre	8.537
9 al 13 noviembre	7.119
16 al 20 noviembre	6.542
23 al 27 noviembre	5.832
30 noviembre al 4 diciembre	6.355
9 al 11 diciembre	4.343
14 al 18 diciembre	5.324
21 al 24 diciembre	2.841
28 al 31 diciembre	2.629
Total	538.225

2.1.2 UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS

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

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

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Actur	6.503	3.994	252
Arrabal	7.961	5.091	311
Centro	6.724	3.538	439
Delicias 1	12.728	7.797	871
Delicias 2	11.641	8.372	762
Universidad	8.617	4.472	523
Casablanca	4.059	3.929	215
La Almozara	5.537	2.832	247
La Jota	5.584	3.105	264
Santa Isabel	1.558	977	79
Torrero	8.764	6.769	381
Las Fuentes	9.142	6.990	577
San Jose	14.523	10.517	1.065
Oliver	4.388	3.069	189
Valdefierro	2.141	1.592	85
Miralbueno	949	884	49
La Magdalena	6.232	3.947	369
San Pablo	9.058	5.204	438
Barrios Rurales	28.808	4.631	378
Total	154.917	87.710	7.494

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Alfocea	39	24	1
Casetas	1.907	1.584	107
Garrapinillos	1.517	1.396	63

Juslibol	469	131	16
La Cartuja	307	162	21
Montañana	561	274	41
Monzalbarba	612	447	33
Movera	420	173	24
Peñaflor	247	115	23
San Juan	289	131	30
San Gregorio	148	44	6
T. de Valmadrid	6	6	2
Venta del Olivar	150	105	8
Villarrapa	42	39	3
Total	6.714	4.631	378

2.1.3 INTERVENCIONES

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

En la tabla que se expone a continuación se exponen las intervenciones correspondientes a cada Centro Municipal de Servicios Sociales, incluyendo los usuarios de estas intervenciones. Es preciso señalar que se contabilizan los usuarios registrados por cada intervención, pudiendo haberse realizado más de una intervención por unidad familiar a largo del periodo analizado

Por último, se señalan los expedientes, unidades familiares, objeto de intervención y los miembros de estas.

C.M.S.S.	Intervenciones	%	Expedientes	%
Actur	3.002	4,18	986	3,95
Arrabal	3.870	5,39	1.252	5,01
Centro	2.507	3,49	1.164	4,66
Delicias 1	7.599	10,59	3.255	13,02
Delicias 2	4854	6,76	2.070	8,28
Universidad	2.601	3,62	1.196	4,79
Casablanca	3.048	4,25	853	3,41
La Almozara	3.451	4,81	1.313	5,25
La Jota	2.844	3,96	875	3,50
Santa Isabel	915	1,27	329	1,32
Torrero	3.442	4,79	1.408	5,63
Las Fuentes	4.510	6,28	1.702	6,81

San Jose	7.197	10,03	2.627	10,51
Oliver	5.450	7,59	1.140	4,56
Valdefierro	1.253	1,75	341	1,36
Miralbueno	436	0,61	134	0,54
La Magdalena	6.415	8,94	1.514	6,06
San Pablo	5.459	7,60	1.891	7,57
Barrios Rurales	2.931	4,08	941	3,77
Total	71.784	0	24.991	

C.M.S.S. Rurales	Intervenciones	%	Expedientes	%
Alfocea	5	0,01	5	0,02
Casetas	1.227	1,71	325	1,30
Garrapinillos	426	0,59	139	0,56
Juslibol	115	0,16	46	0,18
La Cartuja	98	0,14	46	0,18
Montañana	345	0,48	106	0,42
Monzalbarba	261	0,36	90	0,36
Movera	120	0,17	55	0,22
Peñaflor	144	0,20	53	0,21
San Juan	82	0,11	38	0,15
San Gregorio	45	0,06	20	0,08
T. de Valmadrid	3	0,00	2	0,01
Venta del Olivar	60	0,08	16	0,06
Villarrapa	0	0,00	0	0
Total	2.931	4,08	941	3,77

2.1.4 SISTEMA DE CITA PREVIA

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

A continuación se exponen las citas totales por centro, desglosando las que se producen por iniciativa de usuario, ordinarias, de las denominadas de seguimiento, concertadas por el equipo del centro para tareas vinculadas a las intervenciones en curso y las correspondientes a las personas que acuden por primera vez a lo largo del año a cada uno de los centros.

CMSS	Ordinarias	%	Seguimiento	%	Nuevas	%	Total	%
Actur	5.018	5,85	510	4,60	292	4,34	5.820	5,62
Arrabal	6.050	7,05	534	4,81	786	11,69	7.370	7,11
Centro	5.018	2,98	237	2,14	346	5,15	3.143	3,03
Delicias 1	6.050	12,29	843	7,60	629	9,36	12.012	11,60
Delicias 2	8.755	10,21	689	6,21	535	7,96	9.979	9,63
Universidad	4.413	5,15	498	4,49	406	6,04	5.317	5,13
Casablanca	2.821	3,29	91	0,82	365	5,43	3.277	3,16
La Almozara	5.829	6,80	397	3,58	250	3,72	6.476	6,25
La Jota	2.574	3,00	753	6,79	188	2,80	3.515	3,39
Santa Isabel	1.029	1,20	57	0,51	78	1,16	1.164	1,12
Torrero	3.871	4,51	665	5,99	322	4,79	4.858	4,69
Las Fuentes	4.928	5,75	923	8,32	609	9,06	6.460	6,24
San Jose	7.030	8,20	1.443	13,00	692	10,29	9.165	8,85
Oliver	3.704	4,32	665	5,99	211	3,14	4.580	4,42
Valdefierro	1.091	1,27	194	1,75	60	0,89	1.345	1,30
Miralbueno	461	0,54	50	0,45	41	0,61	552	0,53
La Magdalena	4.865	5,67	856	7,71	420	6,25	6.141	5,93
San Pablo	6.229	7,26	1.401	12,63	349	5,19	7.979	7,70
Barrios Rurales	3.998	4,66	291	2,62	144	2,14	4.433	4,28
Total	85.766		11.097		6.723		103.586	

2.2. AYUDAS DE URGENCIA

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

2.2.1 AYUDAS DE URGENCIA POR CONCEPTOS.

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

- La imposibilidad de continuar en el uso y disfrute de la vivienda habitual y de manera

particular para afrontar los gastos que permitan conservar el derecho al uso de la misma, como pago de alquileres; pago de prestamos, letras, etc., para la adquisición de vivienda, y pago de gastos de comunidad.

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

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

La información expuesta por cada concepto de gasto incluye

- Tramitadas: N° 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	39.874	38.226	95,87	8.603.992	225,08	1.327	3,33	321	0,81
Alquiler vivienda	3.125	2.841	90,91	1.613.294	567,86	120	3,84	164	5,25
Arreglos hogar	9	6	66,67	4.046	674,33	0	0,00	3	33,33
Campamento	3	3	100,00	804	268,00	0	0,00	0	0,00
Comedor infantil	445	385	86,52	111.814	290,43	13	2,92	47	10,56
Desahucio	3	2	66,67	960	480,00	0	0,00	1	33,33
Electricidad	1.063	970	91,25	172.916	178,26	26	2,45	67	6,30
Electrodomésticos	494	417	84,41	147.136	352,84	29	5,87	48	9,72

Eq. hogar	135	111	82,22	39.893	359,40	3	2,22	21	15,56
Aloj. desalojo	22	21	95,45	17.646	840,29	0	0,00	1	4,55
Aloj. malos tratos	9	9	100,00	3.682	409,11	0	0,00	0	0,00
Alojamiento	37	33	89,19	21.336	646,55	0	0,00	4	10,81
Gas	367	343	93,46	60.562	176,57	11	3,00	13	3,54
Gastos comunidad	91	76	83,52	20.932	275,42	2	2,20	13	14,29
Guardería	49	44	89,80	16.913	384,39	0	0,00	5	10,20
Hipoteca	104	93	89,42	41.252	443,57	5	4,81	6	5,77
Limpieza	13	11	84,62	4.916	446,91	0	0,00	2	15,38
Material escolar	531	471	88,70	76.629	162,69	5	0,94	55	10,36
Mobiliario básico	426	343	80,52	129.199	376,67	25	5,87	58	13,62
Salud audífonos	27	20	74,07	28.114	1405,70	2	7,41	5	18,52
Salud bucodental	327	257	78,59	189.379	736,88	15	4,59	55	16,82
Salud inespecífico	6	4	66,67	2.610	652,50	1	16,67	1	16,67
Salud ortopedia	7	3	42,86	483	161,00	0	0,00	4	57,14
Salud óptica	312	255	81,73	44.316	173,79	12	3,85	45	14,42
Traslado muebles	11	11	100,00	4.779	434,45	0	0,00	0	0,00
Vestido	35	27	77,14	2.892	107,11	1	2,86	7	20,00
Otros	54	42	77,78	16.444	391,52	1	1,85	11	20,37
TOTAL	47.579	45.024	94,63	11.376.939	252,69	1.598	3,36	957	2,01

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

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

CMSS	Solicitudes registradas	%
Actur	1.392	2,93
Arrabal	1.660	3,49
Centro	1.896	3,98
Delicias 1	4.695	9,87
Delicias 2	4.038	8,49
Universidad	2.086	4,38
Casablanca	1.242	2,61
La Almozara	1.774	3,73
La Jota	1.495	3,14
Santa Isabel	544	1,14
Torrero	2.353	4,95

Las Fuentes	2.996	6,30
San Jose	5.134	10,79
Oliver	3.900	8,20
Valdefierro	995	2,09
Miralbueno	394	0,83
La Magdalena	4.355	9,15
San Pablo	4.041	8,49
Barrios Rurales	2.589	5,46
Ciudad	47.579	0,00

CMSS Barrios rurales	Solicitudes registradas	%
Alfocea	9	0,02
Casetas	1.177	2,47
Garrapinillos	475	1,00
Juslibol	74	0,16
La Cartuja	87	0,18
Montañana	250	0,53
Monzalbarba	138	0,29
Movera	99	0,21
Peñaflor	57	0,12
San Juan de Mozarrifar	89	0,19
San Gregorio	31	0,07
Torrecilla de Valmadrid	0	0,00
Venta del Olivar	99	0,21
Villarrapa	4	0,01
Total	2.589	5,46

2.2.3. GESTIÓN POR CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES.

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

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

por diferentes causas: anulación, archivo, pendientes de completar documentación o en trámite.

CMSS	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Actur	1.392	1.245	89,44	295.371	237,25	116	8	31	2,23
Arrabal	1.660	1.539	92,71	388.192	252,24	80	4,82	41	2,47
Centro	1.896	1.755	92,56	419.148	238,83	41	2,16	100	5,27
Delicias 1	4.695	4.367	93,01	1.080.884	247,51	265	5,64	63	1,34
Delicias 2	4.038	3.861	95,62	965.150	249,97	108	2,67	69	1,71
Universidad	2.086	2.009	96,31	487.454	242,64	28	1,34	49	2,35
Casablanca	1.242	1.175	94,61	313.322	266,66	29	2,33	38	3,06
La Almozara	1.774	1.748	98,53	459.979	263,15	16	0,90	10	0,56
La Jota	1.495	1.401	93,71	341.055	243,44	72	4,82	22	1,47
Santa Isabel	544	490	90,07	122.534	250,07	41	7,54	13	2,39
Torrero	2.353	2.256	95,88	583.712	258,74	72	3,06	25	1,06
Las Fuentes	2.996	2.737	91,36	717.131	262,01	183	6,11	76	2,54
San Jose	5.134	5.012	97,62	1.256.727	250,74	38	0,74	84	1,64
Oliver	3.900	3.591	92,08	965.601	268,89	244	6,26	65	1,67
Valdefierro	995	885	88,94	217.592	245,87	65	6,53	45	4,52
Miralbueno	394	367	93,15	98.541	268,50	18	4,57	9	2,28
La Magdalena	4.355	4.224	96,99	1.089.918	258,03	59	1,35	72	1,65
San Pablo	4.041	3.856	95,42	924.531	239,76	84	2,08	101	2,50
Barrios Rurales	2.589	2.506	96,79	650.097	259,42	39	1,51	44	1,70
Total	47.579	45.024	94,63	11.376.939	252,69	1.598	3,36	957	2,01

CMSS Barrios Rurales	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Alfocea	9	9	0,00	3.751	416,78	0	0,00	0	0,00
Casetas	1.177	1.147	97,45	301.049	262,47	6	0,51	24	2,04
Garrapinillos	475	464	97,68	128.333	276,58	2	0,42	9	1,89
Juslibol	74	72	97,30	17.708	245,94	0	0,00	2	2,70
La Cartuja	87	83	95,40	20.431	246,16	2	2,30	2	2,30
Montañana	250	233	93,20	56.263	241,47	14	5,60	3	1,20
Monzalbarba	138	132	95,65	35.148	266,27	6	4,35	0	0,00
Movera	99	95	95,96	21.323	224,45	1	1,01	3	3,03
Peñaflor	57	54	94,74	10.656	197,33	2	3,51	1	1,75
San Juan	89	85	95,51	18.215	214,29	4	4,49	0	0,00
San Gregorio	31	29	93,55	7.797	268,86	2	6,45	0	0,00
T. de Valmadrid	0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Venta del Olivar	99	99	100,00	28.523	288,11	0	0,00	0	0,00
Villarrapa	4	4	100,00	900	225,00	0	0,00	0	0,00

Total	2.589	2.506	96,79	650.097	259,42	39	1,51	44	1,70
--------------	-------	-------	-------	---------	--------	----	------	----	------

CMSS Barrios Rurales	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media		%	No resueltas	%
Alfocea	4	4	100,00	1.550	387,5	0	0,00	0	0,00
Casetas	858	846	293,75	224.147	261,24	0	0,00	12	1,40
Garrapinillos	288	279	387,50	79.990	277,74	1	0,35	8	2,78
Juslibol	72	69	115,00	16.339	226,93	2	2,78	1	1,39
La Cartuja	60	56	93,33	14.856	247,6	4	6,67	0	0,00
Montañana	255	244	95,69	61.758	242,19	3	1,18	8	0,00
Monzalbarba	146	145	99,32	39.231	268,71	1	0,68	0	0,00
Movera	61	57	93,44	12.562	205,93	2	3,28	2	3,28
Peñaflor	63	61	96,83	12.096	192	2	3,17	0	0,00
San Juan de Mozarrifar	42	42	100,00	9.429	224,5	0	0,00	0	0,00
San Gregorio	23	23	100,00	5.212	226,61	0	0,00	0	0,00
T. de Valmadrid	0	0	0,00	0	-	0	--	-	-
Venta del Olivar	46	46	100,00	13.051	283,72	0	0,00	0	0,00
Villarrapa	0	0	0,00	0	-	0	-	-	-
Total	1918	1872	97,60	490.221	261,87	15	0,78	31	1,62

3. PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

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

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

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

3.1. AYUDAS ORIENTADAS A LA INCLUSIÓN SOCIAL

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

Durante el año 2020 se produjo en España un cambio radical en lo referido a las ayudas a la integración social con la publicación del decreto relativo al Ingreso Mínimo Vital. La puesta en marcha por el Gobierno de España de un programa orientado a la garantía de unos ingresos mínimos a todas las unidades de convivencia en situación de necesidad ha supuesto la principal novedad en el ámbito de la Acción Social en los últimos años.

En Aragón su puesta en marcha ha supuesto un cambio en lo referido a las rentas básicas o de inserción.

El 1 de junio de 2020 se publica Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que establece el Ingreso Mínimo Vital.

En su artículo 1 se define su objeto: la creación y regulación del ingreso mínimo vital como prestación dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que vivan solas o integradas en una unidad de convivencia, cuando se encuentren en una situación de vulnerabilidad por carecer de recursos económicos suficientes para la cobertura de sus necesidades básicas.

En el Artículo 2. Concepto y naturaleza, lo configura como el derecho subjetivo a una prestación de naturaleza económica que garantiza un nivel mínimo de renta a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad económica, como prestación no contributiva de la Seguridad Social . Señala, así mismo, que se desarrolla sin perjuicio de las ayudas que puedan establecer las comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias.

El Gobierno de Aragón procedió a la aprobación urgente del Decreto-ley 5/2020, de 29 de junio, por el que se regula la **Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital** y el Servicio Público Aragonés de Inclusión Social, previendo la **derogación de la normativa relativa al Ingreso Aragonés de Inserción**, vigente hasta ese momento

Este Decreto-Ley se encuentra **en tramitación como Proyecto de Ley, de acuerdo con la resolución de 9 de julio de 2020 de las Cortes de Aragón**, por el que se ordena la publicación del acuerdo de convalidación y que determina finalmente que, de conformidad con el apartado 3 del artículo 44 del Estatuto de Autonomía, esa tramitación legislativa.

Como consecuencia el 3 de noviembre se publica el **proyecto de Decreto por el que se aprueban medidas urgentes para la aplicación de la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital** establecida por el Decreto-ley 5/2020, de 29 de junio, del Gobierno de Aragón. Así mismo, el día 5 de noviembre se publica la resolución de la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales por el que somete este borrador a información pública y se abre un plazo de presentación de alegaciones.

A 31 de diciembre el proceso de tramite en las Cortes de Aragón no ha finalizado todavía.

3.1.1 INGRESO ARAGONÉS DE INSERCIÓN

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

El programa comprende:

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

Durante 2016 el programa ha continuado en los términos en los que se venía desarrollando desde los Servicios Sociales Municipales: recepción de solicitudes, tramitación de los expedientes al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución y seguimiento de los I.A.I. concedidos.

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

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

a) Solicitudes.

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

- Solicitudes por CMSS

C.M.S.S.	Nueva	Renovación	Total	%
Actur	12	44	56	3,21
Arrabal	47	53	100	5,73
Centro	31	15	46	2,63
Delicias1	106	97	203	11,63
Delicias 2	45	70	115	6,59
Universidad	27	20	47	2,69
Casablanca	26	19	45	2,58

La Almozara	28	40	68	3,89
La Jota	20	18	38	2,18
Santa Isabel	4	7	11	0,63
Torrero	49	80	129	7,39
Las Fuentes	56	71	127	7,27
San Jose	58	84	142	8,13
Oliver	76	70	146	8,36
Valdefierro	21	5	26	1,49
Miralbueno	7	1	8	0,46
La Magdalena	59	87	146	8,36
San Pablo	105	110	215	12,31
Barrios Rurales	46	32	70	4,01
Total	823	923	1.746	
C.M.S.S. B. Rurales	Nueva	Renovación	Total	%
Alfocea	0	0	0	0,00
Casetas	15	15	30	1,72
Garrapinillos	9	9	18	1,03
Juslibol	3	2	5	0,29
La Cartuja	4	1	5	0,29
Montañana	2	0	2	0,11
Monzalbarba	4	3	0	0,00
Movera	6	0	6	0,34
Peñaflor	0	0	0	0,00
San Juan de Mozarrifar	0	0	0	0,00
San Gregorio	0	0	0	0,00
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0	0,00
Venta del Olivar	2	2	4	0,23
Villarrapa	1	0	0	0,00
Total	46	32	70	4,01

-Solicitudes por meses

Mes	Nuevas	Renovación	Total
Enero	176	321	497
Febrero	185	397	582
Marzo	90	199	289
Abril	77	2	79

Mayo	226	2	228
Junio	59	0	59
Julio	3	0	3
Agosto	1	0	1
Septiembre	2	0	2
Octubre	3	1	4
Noviembre	1	1	2
Diciembre	0	0	0
Total	823	923	1.746

b) Planes Individualizados de inserción.

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

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

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

CMSS	Concesión	Denegación	Sin propuesta	Total	%
Actur	56	0	0	56	3,17
Arrabal	93	3	0	96	5,43
Centro	46	0	0	46	2,60
Delicias 1	204	6	2	212	11,98
Delicias 2	109	4	0	113	6,39
Universidad	47	1	0	48	2,71
Casablanca	43	1	0	44	2,49
La Almozara	65	0	0	65	3,67
La Jota	34	2	0	36	2,04
Santa Isabel	12	0	0	12	0,68
Torrero	127	3	0	130	7,35
Las Fuentes	123	4	2	129	7,29
San Jose	152	3	1	156	8,82
Oliver	151	3	0	154	8,71
Valdefierro	26	0	0	26	1,47
Miralbueno	8	0	0	8	0,45

La Magdalena	141	0	0	141	7,97
San Pablo	212	1	0	213	12,04
Barrios Rurales	84	0	0	84	5,88
Total	1.733	31	5	1.769	0
CMSS B. Rurales	Concesión	Denegación	Sin propuesta	Total	%
Alfocea	0	0	0	0	0,00
Casetas	33	0	0	33	1,87
Garrapinillos	18	0	0	18	1,02
Juslibol	6	0	0	6	0,34
La Cartuja	5	0	0	5	0,28
Montañana	2	0	0	2	0,11
Monzalbarba	7	0	0	7	0,40
Movera	6	0	0	6	0,34
Peñaflor	1	0	0	1	0,06
San Juan	0	0	0	0	0,00
San Gregorio	0	0	0	0	0,00
Torrecilla	0	0	0	0	0,00
Venta del Olivar	5	0	0	5	0,28
Villarrapa	1	0	0	1	1,19
Total	84	0	0	84	5,88

c) Seguimiento

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

Para apreciar el volumen que significa, se exponen dos aspectos: el primero, las resoluciones comunicadas; 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 2016 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 2016, con independencia de la fecha de solicitud a la que se refiere la resolución.

C.M.S.S.	Concesión	Denegación	Total
Actur	80	3	83

Arrabal	69	4	73
Centro	56	1	57
Delicias 1	216	41	257
Delicias 2	149	14	163
Universidad	47	2	49
Casablanca	40	1	41
La Almozara	94	6	100
La Jota	56	8	64
Santa Isabel	17	2	19
Torrero	86	11	97
Las Fuentes	113	3	116
San Jose	180	9	189
Oliver	21	4	25
Valdefierro	20	0	20
Miralbueno			0
La Magdalena	148	5	153
San Pablo	143	7	150
Barrios Rurales	83	11	94
Total	1.618	132	1.750
C.M.S.S. B. Rurales	Concesión	Denegación	Total
Alfocea	0	0	0
Casetas	29	2	31
Garrapinillos	16	4	20
Juslibol	5	2	7
La Cartuja	3	1	4
Montañana	4	1	5
Monzalbarba	8	1	9
Movera	6	0	6
Peñaflor	5	0	5
San Juan de Mozarrifar	0	0	0
San Gregorio	0	0	0
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0
Venta del Olivar	6	0	6
Villarrapa	1	0	1
TOTAL	83	11	94

- Aprobación de las resoluciones por meses

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

Mes	Aprobación	Denegación	Total
Enero	428	18	446
Febrero	446	47	493
Marzo	356	12	368
Abril	207	4	211
Mayo	128	3	131
Junio	28	27	55
Julio	5	1	5
Agosto	3	1	4
Septiembre	2	11	13
Octubre	9	4	13
Noviembre	5	3	8
Diciembre	2	1	3
Total	1.619	132	1.750

- 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.

	2019		2020	
C.M.S.S.	Altas	Bajas	Altas	Bajas
Actur	218	201	89	120
Arrabal	295	297	84	164
Centro	109	131	55	65
Delicias 1	605	596	239	184
Delicias 2	488	533	172	349
Universidad	134	111	47	76

Casablanca	127	115	45	71
La Almozara	242	265	97	122
La Jota	172	155	55	113
Santa Isabel	36	35	18	24
Torrero	334	331	101	236
Las Fuentes	416	382	139	160
San Jose	530	517	186	211
Oliver	403	385	60	388
Valdefierro	76	81	28	74
Miralbueno	22	26	0	22
La Magdalena	453	415	166	214
San Pablo	561	576	182	295
Barrios Rurales	230	204	95	83
Total	5.451	5.356	1.858	2.971
	2019		2020	
C.M.S.S. B. Rurales	Altas	Bajas	Altas	Bajas
Alfocea	0	0	0	0
Casetas	89	74	33	33
Garrapinillos	43	41	19	12
Juslibol	14	10	6	8
La Cartuja	7	6	4	4
Montañana	24	26	5	8
Monzalbarba	19	19	8	6
Movera	11	8	6	1
Peñaflor	11	11	5	5
San Juan de Mozarrifar	4	4	2	2
San Gregorio	2	1		1
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0	0
Venta del Olivar	6	4	6	3
Villarrapa	0	0	1	0
TOTAL	230	204	95	83

Como ya se ha expuesto, esta prestación fue prorrogada a las personas y familias que la tenían concedida. Como resultado de esta situación, aunque las resoluciones se produjeron en un volumen muy reducido, el numero de unidades familiares en seguimiento, las que venía percibiendo la prestación fue de media de 5.229 cada mes.

3.1.2 AYUDA DE INTEGRACION FAMILIAR

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

Aunque es una prestación del gobierno de Aragón, de manera similar al Ingreso Aragonés de Inserción, a partir de 2018 los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza asumen su gestión en el término municipal a través de la red de CMSS donde se hace la recepción de solicitudes, y la tramitación de los expedientes al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución y seguimiento de las concedidas.

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

CMSS	Solicitudes	%	Propuestas	%
Actur	12	2,88	13	3,21
Arrabal	41	9,83	43	10,62
Centro	21	5,04	19	4,69
Delicias 1	27	6,47	32	7,90
Delicias 2	24	5,76	19	4,69
Universidad	11	2,64	11	2,72
Casablanca	18	4,32	17	4,20
La Almozara	12	2,88	14	3,46
La Jota	5	1,20	3	0,74
Santa Isabel	6	1,44	5	1,23
Torrero	25	6,00	24	5,93
Las Fuentes	55	13,19	51	12,59
San Jose	40	9,59	41	10,12
Oliver	28	6,71	23	5,68
Valdefierro	10	2,40	10	2,47
Miralbueno	10	2,40	10	2,47
La Magdalena	29	6,95	29	7,16
San Pablo	28	6,71	28	6,91
Barrios Rurales	15	3,60	13	3,21
Ciudad	417		405	

CMSS Barrios Rurales	Solicitudes	%	Propuestas	%
Alfocea	0	0,00	0	0,00
Casetas	7	1,68	7	1,73

Garrapinillos	4	0,96	3	0,74
Juslibol	1	0,24	0	0,00
La Cartuja	1	0,24	1	0,25
Montañana	0	0,00	0	0,00
Monzalbarba	2	0,48	2	0,49
Movera	0	0,00	0	0,00
Peñaflor	0	0,00	0	0,00
San Juan Mozarrifar	0	0,00	0	0,00
San Gregorio	0	0,00	0	0,00
Torrecilla Valmadrid	0	0,00	0	0,00
Venta del Olivar	0	0,00	0	0,00
Villarrapa	0	0,00	0	0,00
Total	15	3,6	13	3,21

A partir de 2018 los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza asumen su gestión en el termino municipal a través de la red de CMSS.

Lo expuesto respecto al IAI se puede aplicar a esta prestación ya que el Gobierno de Aragón dispuso en el decreto ley 5/2020, de 29 de junio, por el que se regula la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital y el Servicio Público Aragonés de Inclusión Social que las ayudas de integración familiar son subsidiarias del Ingreso Mínimo Vital y de la Prestación Aragonesa Complementaria, resultando incompatibles con dichas prestaciones por lo que para el trámite de esta prestación se requiere la denegación del IMV.

A lo largo de este periodo de pandemia se han tramitado un total de 417 expedientes. En el año inmediatamente anterior se tramitaron un total de 1.272. La red de Centros Municipales de Servicios Sociales continúan realizando la atención de 784 unidades familiares que reciben esta prestación, 139 de ellas de acuerdo a la prorroga establecida por el Gobierno de Aragón hasta el 31 de mayo.

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 2019 y 2020.

	I.A.I.		Familia numerosa		Total	
Abonos	2019	2020	2019	2020	2019	2020
30 días	1.861	627	855	453	2.716	1.080
90 días	5.137	3.845	2.908	1.598	8.045	5.443

365 días	4.042	1.682	535	292	4.577	1.974
total	11.040	6.154	4.298	2.343	15.338	8.497

3.2 PROGRAMA DE APOYO EDUCATIVO A LA FAMILIA.

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

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

El objetivo del programa es ayudar a las familias para que puedan cumplir las funciones que permitan a sus miembros un desarrollo adecuado cuando por diversos factores (sociales, psicológicos, económicos...) no puedan desempeñarlas por sus propios medios.

3.2.1 INTERVENCIÓN FAMILIAR

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

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

CMSS	Familias estudiadas	Familias Intervención	N Familias nuevas Intervención	Menores Intervención	Familias Intervención Breve	Familias nuevas Intervención Breve	Menores Intervención Breve
Actur	12	15	6	22	1	1	2
Arrabal	34	13	3	16	17	37	34
Centro	15	19	8	35	2	2	3
Delicias 1	12	11	3	21	1	1	2
Delicias 2	11	12	5	29	0	0	0
Universidad	15	8	3	10	18	4	30
Casablanca	18	7	4	16	14	6	28
La Almozara	9	10	4	14	0	0	0
La Jota	4	6	1	12	2	2	3
Santa Isabel	1	2	0	3	0	0	0

Torrero	13	13	7	22	4	3	8
Las Fuentes	8	19	8	34	1	1	1
San José	6	6	2	12	1	1	2
Oliver	3	21	4	60	71	71	114
Valdefierro	0	7	1	14	18	18	12
Miralbueno	1	1	0	2	3	3	4
La Magdalena	2	8	2	20		2	4
San Pablo	6	23	7	50	24	24	42
Barrios Rurales	2	12	2	30	1	0	2
Ciudad	172	213	70	422	178	176	291

CMSS Barrios Rurales	Familias estudiadas	Familias Intervención	Familias nuevas Intervención	Menores Intervención	Familias Intervención Breve	Familias nuevas Intervención Breve	Menores Intervención Breve
Alfocea	1	5	1	13	0	0	0
Casetas	1	1	1	3	1	0	2
Garrapinillos							
Juslibol	0	1	0	2			
La Cartuja	0	2	0	5			
Montañana	0	2	0	5			
Monzalbarba	0	1	0	2			
Movera							
Peñaflor							
San Juan							
San Gregorio							
T. Valmadrid							
V. Olivar							
Villarrapa							
Total	2	12	2	30	1	0	2

La situación de emergencia socio-sanitaria derivada de la pandemia de la covid-19 ha generado nuevas oportunidades de apoyo y seguimiento, en la cual las familias requerían de diferentes apoyos. Desde los CMSS, se llevaron a cabo acciones de apoyo y seguimiento educativo a las familias cuyo principal objetivo era abordar uno o unos objetivos concretos y específicos.

3.2.2 INTERVENCIÓN GRUPAL Y COMUNITARIA.

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

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

Estas son las desarrolladas en 2020 en los diferentes centros de la red:

CMSS Oliver - Valdefierro - Miralbueno

Durante el año 2020, los educadores familiares han apoyado y colaborado en la organización y desarrollo de los cursos de Informática inicial del Plan Integral del Barrio Oliver para usuarios del CMSS Oliver-Valdefierro-Miralbueno en tareas como selección de candidatos, gestión del espacio, control del acceso y apoyo en el desarrollo de la clase, así como en el curso de Jardinería. Han participado en la organización de los cursos de Español y alfabetización, Formación inicial para Personas Adultas (FIPA I y FIPA II), Competencias clave N2 y Talleres para la mejora de la búsqueda de empleo. Asimismo, han representado al CMSS en distintos foros comunitarios, como en el Programa Comunitario de Promoción de la salud y Prevención de las Adicciones del Barrio Oliver 2016-2022.

CMSS Delicias 1.

Apoyo y difusión desde el confinamiento

Difusión general del funcionamiento del banco de libros, ayudas de viviendas de alquiler; Zaragalla y otras actividades de Tiempo libre para familias usuarias del programa y otras con el programa ya cerrado, pero previsible mente con problemas

Han participado 10 familias de ese momento en PAF y de la lista de difusión de padres recopilada en el centro voluntariamente tras actividades de años anteriores, alrededor de 5).

Fomento de empleo verde y social para hacer frente a la pobreza energéticaF

Colaboración en la selección de 20 viviendas -en propiedad- para realizar diagnóstico energético con Ecodes

Teatro solidario y en Familia

Teatro Che y Moche presentó un ciclo familiar que acercó el teatro a las familias más desfavorecidas. La propuesta a las familias fue realizada en 2020 y participaron 170 personas.

Huerto comunitario

Constituye un recurso comunitario en el barrio de Delicias, del que se benefician vecinos y vecinas, entidades y proyectos. La actividad consiste en una visita para darlo a conocer. Tomaron parte 12 personas.

CMSS San Pablo

Competencias básicas en legua y matemáticas. Itinerario de trabajo en grupo

La intervención consiste en el acompañamiento en procesos formativos básicos a mujeres con intervención continuada anterior desde el Centro Municipal, que actualmente se dedican exclusivamente a la crianza o tareas domésticas y que tienen dificultad para iniciar o continuar itinerarios formativos. Son perceptoras de Ingreso Aragonés de Inserción y han tenido abandono escolar temprano. En este proyecto participaron 16 personas

CMSS Torrero

Alfabetización castellano y habilidades para mujeres

Dirigido a mujeres, la motivación para la realización de este taller de aprendizaje de español y habilidades sociales es permitirles mejorar sus condiciones de vida en nuestro país y que puedan utilizar la actividad como un espacio de encuentro donde sean escuchadas y apoyadas en los aspectos cotidianos de la vida diaria de cada una de estas mujeres. 8 participantes.

Castellano avanzado y habilidades para mujeres

Similar al anterior pero con un nivel de idioma más elevado. También para 8 personas.

Promoción del éxito escolar

Dirigido a niños de 1º a 5º de primaria, este proyecto trata de ser una iniciativa orientada a niños y niñas con dificultades de aprendizaje y que se encuentran en situación de desventaja social. Contó con 8 participantes.

Además hay otro grupo de 8 menores matriculados en 6º de primaria y hasta 4º de la ESO.

CMSS Barrios Rurales

Familias confinadas: Herramientas en las familias para el afrontamiento de la nueva realidad.

Dirigido al apoyo, tanto en la reflexión y elaboración de la situación vivida, en el aprendizaje de cara a la nueva normalidad y a posibles rebrotes, como a la adquisición de herramientas prácticas por medio del diálogo y el apoyo mutuo, como proyecto grupal breve.

La propuesta es de 5 sesiones de dos horas, que planteamos para el inicio de curso, Debido a las restricciones se propuso a los 5 colegios interesados el desarrollo de la actividad de forma telemática, pero no tuvo éxito

CMSS La Magdalena.

Que mamás

Espacio educativo compartido en familia, madres y padres que recientemente han

sido padres por primera vez (menores de 3 años), y que por tanto es su primera experiencia de paternidad/maternidad. En el que conectar y fortalecer el **vínculo** y el apego hacia los/as más pequeños/as, con los que compartimos las sesiones. Este proyecto contó con la participación de 28 participantes: 13 mujeres, 3 hombres y 12 bebés

PrePICH

Este proyecto se orienta a informar acerca del proceso de selección, contratación y posterior desarrollo del proyecto de fachadas PICH, facilitar competencias básicas para preparar el proceso de selección; situar la responsabilidad del éxito o no en las personas candidatas; motivar y planificar itinerarios individual y grupales. Se realizaron dos ediciones de 5 sesiones con un total de 40 participantes.

Éxito educativo 2020

Pretende contribuir al éxito escolar y educativo de niños y niñas de La Magdalena que se encuentran en situación de dificultad social, reduciendo los niveles de absentismo e incidiendo en los factores de índole personal y social que lo dificultan, articulándose en varias actividades:

- “Cuánto antes mejor”. Dirigido a fomentar la escolarización temprana en la etapa 0-3 años. Se informó a 31 familias.
- “A los 3 empieza el cole” Dirigido a fomentar la escolarización en 1º de Infantil, Se informó a 53 familias.
- “La mochila llena de libros”. Se se contactó de forma individual y telefónica con 92 familias, para mejorar los resultados en la convocatoria de becas de libros de texto.
- “Compartiendo con los coles” 19 reuniones realizadas durante el curso escolar, de forma presencial y telemática para mantener la coordinación con colegios e instituto.

4. INFANCIA.

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

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

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

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

4.1 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA.

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

4.1.1 TIEMPO LIBRE.

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

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

Durante este periodo han prestados servicios de centros de tiempo libre y ludotecas un total de 45 centros ubicados en 27 distritos y barrios de la ciudad. Todos los centros mantienen un calendario de atención diario, salvo los incluidos en Ludoteca Ambulante. De ellos hay 26 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 134 educadores y educadoras o Técnicos Superiores.

Destaca en el periodo la apertura de la Ludoteca El Óvalo de Delicias y la incorporación del barrio rural de Peñaflo de Gallego a las actividad de la Ludoteca Ambulante, junto a otros tres barrios rurales.

En relación a la capacidad de esta red de centros, a lo largo del periodo estudiado, la capacidad máxima de los centros es de 1.821 menores por sesión.

Durante el año analizado se han realizado un total de 10.792 sesiones. Por un lado, se realizaron 4.512 sesiones correspondientes a los meses de actividad lectiva, a las que acudieron un total de 111.297 menores, siendo la media por sesión y centro de 25 participantes (64% de ocupación media). En cuanto a los periodos de vacaciones escolares (Navidad, Semana Santa y verano), las sesiones fueron un total de 1.387, con una asistencia de 24.920, d. La media de asistencia por sesión en estos periodos fue de 18 chavales por centro y la ocupación del 46% por término medio.

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

En los meses de verano se realizan salidas a las piscinas municipales. Cerrando el centro se hicieron 156 en las que participaron 3.097 niños y niñas, lo que da una media de 20 personas. Con el centro abierto, se realizaron 54 salidas a las piscinas, con una asistencia de 890 y una media de 16 chicos chicas.

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 59 proyectos desarrollados en 743 sesiones en las que ha habido una asistencia de 17.516 menores,.

Por último, las animaciones y días de actividad especial realizadas han sido 126 en las que han tomado parte 16.501 personas.

- Centros, capacidad y número de socios.

Centro	Barrio	Educadores	Capacidad	N.º Socios
Voltereta CMTL	Universidad	3	40	4.890
Voltereta ludoteca	Universidad	3	40	
Infancia Sur		2	12	75
Vendaval CMTL	La Almozara	4	60	3.346
Capuzón CMTL	Torrero	4	60	2.370
Capuzón ludoteca	Torrero	3	36	1.931
Trébol	Torrero	4	60	693
Musaraña CMTL	Delicias	4	50	815
El Cuco Zona Delicias CMTL	Delicias	3	45	738
Birabolas CMTL	Miralbueno	3	36	1.214
Birabolas Ludo	Miralbueno	2	24	1.493
Tragaldabas CMTL	Casablanca	3	23	1.009
Arianta CMTL	Casetas	4	60	1.732
Gusaramix CMTL	Monzalbarba	3	50	637
Salta pillos CMTL	Garrapinillos	3	50	1.181
Cantalobos CMTL	Las Fuentes	4	66	4.086
Escondrecucas ludoteca	Las Fuentes	3	36	791
El Dado CMTL	San José	4	60	1.050
La Hormiga ludoteca	San José	3	36	
Pandora CMTL	San José	3	44	783
El Chiflo ludoteca	Centro	3	36	2.914
Barbol Ludoteca	Actur	3	30	6.827
Barbol CMTL	Actur	3	36	
Os Mesaches CMTL	Actur	2	24	495

Sin Mugas CMTL	Actur	3	45	750
Telaraña CMTL	Arrabal	5	81	3.616
Bolinche ludoteca	Arrabal	3	27	1.899
Cometa ludoteca	La Jota	3	46	907
A Cotenás (Parque Goya)	Arrabal	3	36	1.222
La Sabina CMTL	Santa Isabel	3	37	1.980
La Cigüeña CMTL	La Cartuja	3	45	701
Paniporta CMTL	Montañana	2	30	579
Zascandil CMTL	Barrio Jesús	2	24	598
Gamusinos CMTL	Valdefierro	3	45	2.189
Gamuínos ludoteca	Valdefierro	2	22	2.509
Zardacho CMTL	Oliver	3	50	1.788
Zardacho ludoteca	Oliver	3	36	
Gusantina CMTL	La Magdalena	3	45	1.826
Gusantina ludoteca	La Magdalena	2	21	
Cadeneta ludoteca	San Pablo	3	36	871
Cadeneta CMTL	San Pablo	3	48	579
Ludoteca ambulante (*)				
	San Juan	3	54	417
	Movera	3	54	304
	San Gregorio	3	25	213
	Peñaflor	3	40	101
Total		134	1.821	62.119

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

- Actividad ordinaria.

En este apartado se incluyen los datos referidos a la asistencia de niños y niñas en el horario habitual de apertura de los centros de tiempo libre y ludotecas.

Centro	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	Ocupación en %
		Niños	Niñas	Total		
Voltereta CMTL	138	927	1111	2038	12	30 %
Voltereta ludoteca	138	942	771	1713	10	25 %
Infancia Sur	62	308	314	622	10	84 %
Vendaval CMTL	111	2451	1562	4013	36	60 %
Capuzón CMTL	107	1800	2060	3860	36	69 %
Capuzón ludoteca	108	1239	977	2216	21	57 %
Trébol	110	1717	2008	3725	34	56 %
Musaraña CMTL	111	2.144	1.909	4.053	37	73 %

El Cuco Delicias CMTL	115	2.556	2.171	4.727	41	91 %
Birabolas CMTL	74	469	325	794	11	30 %
Birabolas Ludo	71	388	410	798	11	47 %
Tragaldabas CMTL	112	808	779	1.587	14	62 %
Arianta CMTL	112	2.002	1.808	3.810	34	57 %
Gusaramix CMTL	94	1.938	1.855	3.793	40	81 %
Saltapillos CMTL	125	1.511	1.588	3.099	25	50 %
Cantalobos CMTL	99	2.106	2.568	4.674	47	72 %
Escondecucas ludoteca	106	1.378	1.539	2.917	28	76 %
El Dado CMTL	110	2.292	1.869	4.161	38	63 %
La Hormiga ludoteca	109	863	1.109	1.972	18	50 %
Pandora CMTL	109	1.881	1.089	2.970	27	62 %
El Chiflo ludoteca	104	1.072	1.008	2.080	20	56 %
Barbol Ludoteca	111	1.000	1.206	2.206	20	55 %
Barbol CMTL	110	506	1.110	1.616	15	42 %
Os Mesaches CMTL	119	860	826	1.686	14	59 %
Sin Mugas CMTL	99	2.213	2.199	4.412	45	99 %
Telaraña CMTL	129	2.486	2.042	4.528	35	43 %
Bolinche ludoteca	107	828	841	1.669	16	58 %
Cometa ludoteca	113	1.714	1.723	3.437	31	66 %
A Cotenass	112	949	879	1.828	16	45 %
La Sabina CMTL	108	1.093	1.376	2.469	23	62 %
La Cigüeña CMTL	110	1.059	709	1.768	16	32 %
Paniporta CMTL	110	627	682	1.309	12	50 %
Zascandil CMTL	109	398	1.442	1.840	17	70 %
Gamusinos CMTL	96	1.595	1.028	2.623	27	61 %
Gamuisnos ludoteca	34	123	187	310	9	46 %
Zardacho CMTL	112	2.284	2.575	4.859	43	87 %
Zardacho ludoteca	107	1.024	1.307	2.331	22	73 %
Gusantina CMTL	86	631	1.332	1.963	23	51 %
Gusantina ludoteca	106	1.027	905	1.932	18	76 %
Cadeneta ludoteca	122	1.161	995	2.156	18	49 %
Cadeneta CMTL	103	1.339	1.222	2.561	25	52 %
Ludo Ambulante San Juan	47	479	781	1.260	27	50 %
Ludo Ambulante Movera	44	400	320	720	16	30 %
Ludo Ambulante S. Gregorio	45	214	95	309	7	27 %
Ludo Ambulante Peñafior	48	916	967	1.883	39	98 %
Total	4.512	55.718	55.579	111.297	25	64 %

Actividad en vacaciones escolares.

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

Centro	Sesiones	Asistencia			Media Asistencia	% Ocupación	
		Niños	Niñas	Total			
Voltereta CMTL	33	259	234	493	15	38	%
Voltereta ludoteca	33	340	200	540	16	40	%
Infancia Sur	8	94	67	161	20	168	%
Vendaval CMTL	34	471	288	759	22	37	%
Capuzón CMTL	37	278	283	561	15	29	%
Capuzón ludoteca	29	206	191	397	14	38	%
Trébol	31	338	458	796	26	43	%
Musaraña CMTL	30	356	382	738	25	49	%
El Cuco Delicias CMTL	25	300	269	569	23	51	%
Birabolas CMTL	6	23	4	27	5	13	%
Birabolas Ludo	13	12	41	53	4	17	%
Tragaldabas CMTL	32	285	267	552	17	75	%
Arianta CMTL	26	191	71	262	10	17	%
Gusaramix CMTL	34	198	137	335	10	20	%
Salta pillos CMTL	34	342	399	741	22	44	%
Cantalobos CMTL	30	562	464	1026	34	52	%
Escondrecucas ludoteca	30	240	349	589	20	55	%
El Dado CMTL	54	398	393	791	15	24	%
La Hormiga ludoteca	52	162	339	501	10	27	%
Pandora CMTL	30	457	221	678	23	51	%
El Chiflo ludoteca	29	246	186	432	15	41	%
Barbol Ludoteca	32	327	197	524	16	45	%
Barbol CMTL	32	223	357	580	18	40	%
Os Mesaches CMTL	40	191	168	359	9	37	%
Sin Mugas CMTL	73	1328	1477	2805	38	85	%
Telaraña CMTL	34	496	557	1053	31	38	%
Bolinche ludoteca	31	260	237	497	16	59	%
Cometa ludoteca	16	160	128	288	18	39	%
A Cotenás	32	256	214	470	15	41	%
La Sabina CMTL	37	286	368	654	18	48	%
La Cigüeña CMTL	28	195	161	356	13	25	%
Paniporta CMTL	3	3	2	5	2	7	%

Zascandil CMTL	24	141	211	352	15	61	%
Gamusinos CMTL	30	170	150	320	11	24	%
Gamusinos ludoteca	0	0	0	0	0	0	%
Zardacho CMTL	44	580	398	978	22	44	%
Zardacho ludoteca	58	498	770	1268	22	73	%
Gusantina CMTL	58	442	509	951	16	36	%
Gusantina ludoteca	28	251	179	430	15	64	%
Cadeneta ludoteca	59	260	320	580	10	27	%
Cadeneta CMTL	54	530	483	1013	19	39	%
Ludo Ambulante San Juan	13	34	61	95	7	14	%
Ludo Ambulante Movera	12	53	48	101	8	16	%
Ludo Ambulante S. Gregorio	7	19	11	30	4	17	%
Ludo Ambulante Peñaflor	12	82	128	210	18	44	%
Total	1.387	12.543	12.377	24.920	18	46	%

Salidas y excursiones.

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

Centro	Salidas cerrado	Piscina cerrado	Salidas abierto	Piscinas abierto	excursiones	Total
Voltereta CMTL	5	7	0	1	1	14
Voltereta ludoteca	0	0	0	0	0	0
Infancia Sur	0	0	0	0	0	0
Vendaval CMTL	2	0	2	0	1	5
Capuzón CMTL	8	6	0	0	4	18
Capuzón ludoteca	4	0	0	0	0	4
Trébol	0	0	8	8	0	16
Musaraña CMTL	4	0	3	0	1	8
El Cuco Delicias CMTL	0	0	0	0	1	1
Birabolas CMTL	0	0	0	0	0	0
Birabolas Ludo	0	0	0	0	0	0
Tragaldabas CMTL	0	2	4	0	2	8
Arianta CMTL	0	9	0	0	2	11
Gusaramix CMTL	1	7	0	0	1	9
Saltapilllos CMTL	2	0	0	6	1	9

Cantalobos CMTL	9	0	5	4	2	20
Escondecucas ludoteca	1	0	0	0	0	1
El Dado CMTL	0	0	0	0	1	1
La Hormiga ludoteca	0	0	0	0	1	1
Pandora CMTL	4	0	0	0	1	5
El Chiflo ludoteca	3	0	0	0	1	4
Barbol Ludoteca	2	0	0	0	1	3
Barbol CMTL	3	0	0	0	1	4
Os Mesaches CMTL	7	2	0	0	1	10
Sin Mugas CMTL	0	0	7	0	1	8
Telaraña CMTL	0	0	0	6	2	8
Bolinche ludoteca	2	0	0	0	0	2
Cometa ludoteca	2	4	0	0	0	6
A Cotenás	0	0	0	0	0	0
La Sabina CMTL	0	8	0	0	1	9
La Cigüeña CMTL	2	8	0	0	0	10
Paniporta CMTL	0	0	0	0	0	0
Zascandil CMTL	8	1	0	0	0	9
Gamusinos CMTL	3	6	0	0	1	10
Gamusinos ludoteca	0	0	0	0	0	0
Zardacho CMTL	1	0	0	0	0	1
Zardacho ludoteca	1	0	0	0	0	1
Gusantina CMTL	0	0	0	0	0	0
Gusantina ludoteca	0	0	0	0	0	0
Cadeneta ludoteca	8	0	0	0	2	10
Cadeneta CMTL	14	0	0	0	2	16
Ludo Ambulante San Juan	0	0	0	0	1	1
Ludo Ambulante Movera	0	0	0	0	1	1
Ludo Ambulante San Gregorio	0	0	0	0	1	1
Ludo Ambulante Peñaflores	0	0	0	0	0	0
Total	96	60	29	25	35	245

Participación infantil en salidas y excursiones.

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

Centro	Salidas cerrado	Piscina cerrado	Salidas abierto	Piscinas abierto	Excursiones	Total
Voltereta CMTL	110	94	0	10	32	246
Voltereta ludoteca	0	0	0	0	0	0

Infancia Sur	0	0	0	0	0	0
Vendaval CMTL	65	0	24	0	12	101
Capuzón CMTL	204	46	0	0	105	355
Capuzón ludoteca	91	0	0	0	0	91
Trébol	0	0	123	177	0	300
Musaraña CMTL	147	0	52	0	40	239
El Cuco Delicias CMTL	0	0	0	0	36	36
Birabolas CMTL	0	0	0	0	0	0
Birabolas Ludo	0	0	0	0	0	0
Tragaldabas CMTL	0	23	85	0	44	152
Arianta CMTL	0	48	0	0	69	117
Gusaramix CMTL	8	74	0	0	22	104
Salta pillos CMTL	60	0	0	51	30	141
Cantalobos CMTL	252	0	76	96	60	484
Escondrecucas ludoteca	24	0	0	0	0	24
El Dado CMTL	0	0	0	0	30	30
La Hormiga ludoteca	0	0	0	0	18	18
Pandora CMTL	135	0	0	0	35	170
El Chiflo ludoteca	71	0	0	0	48	119
Barbol Ludoteca	27	0	0	0	50	77
Barbol CMTL	62	0	0	0	22	84
Os Mesaches CMTL	92	10	0	0	20	122
Sin Mugas CMTL	0	0	117	0	15	132
Telaraña CMTL	0	0	0	79	150	229
Bolinche ludoteca	48	0	0	0	0	48
Cometa ludoteca	67	72	0	0	0	139
A Cotenás	0	0	0	0	0	0
La Sabina CMTL	0	110	0	0	59	169
La Cigüeña CMTL	36	33	0	0	0	69
Paniporta CMTL	0	0	0	0	0	0
Zascandil CMTL	170	21	0	0	0	191
Gamusinos CMTL	33	96	0	0	27	156
Gamusinos ludoteca	0	0	0	0	0	0
Zardacho CMTL	29	0	0	0	0	29
Zardacho ludoteca	17	0	0	0	0	17
Gusantina CMTL	0	0	0	0	0	0
Gusantina ludoteca	0	0	0	0	0	0
Cadeneta ludoteca	144	0	0	0	30	174
Cadeneta CMTL	278	0	0	0	54	332

Ludo Ambulante San Juan	0	0	0	0	6	6
Ludo Ambulante Movera	0	0	0	0	10	10
Ludo Ambulante San Gregorio	0	0	0	0	10	10
Ludo Ambulante Peñaflores	0	0	0	0	0	0
Total	2.170	627	477	413	1.034	4.721

- Proyectos complementarios.

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

Centro	Proyectos	Sesiones	Asistencia		
			Niños	Niñas	Total
Voltereta CMTL	0	0	0	0	0
Voltereta ludoteca	1	57	664	590	1254
Infancia Sur	0	0	0	0	0
Vendaval CMTL	1	23	236	230	466
Capuzón CMTL	2	22	219	255	474
Capuzón ludoteca	2	9	122	83	205
Trébol	1	20	236	234	470
Musaraña CMTL	0	0	0	0	0
El Cuco Delicias CMTL	2	21	228	205	433
Birabolos CMTL	2	44	287	205	492
Birabolos Ludo	1	1	11	5	16
Tragaldabas CMTL	3	42	331	350	681
Arianta CMTL	4	22	2009	164	2173
Gusaramix CMTL	3	35	319	345	664
Salta pillos CMTL	4	16	210	296	506
Cantalobos CMTL	0	0	0	0	0
Escondrecucas ludoteca	0	0	0	0	0
El Dado CMTL	3	29	295	331	626
La Hormiga ludoteca	2	33	381	421	802
Pandora CMTL	0	0	0	0	0
El Chiflo ludoteca	0	0	0	0	0
Barbol Ludoteca	1	36	654	615	1269
Barbol CMTL	0	0	0	0	0
Os Mesaches CMTL	1	15	106	126	232
Sin Mugas CMTL	0	0	0	0	0
Telaraña CMTL	1	13	251	269	520

Bolinche ludoteca	0	0	0	0	0
Cometa ludoteca	3	34	503	504	1007
A Cotenás	1	6	54	52	106
La Sabina CMTL	3	32	285	241	526
La Cigüeña CMTL	3	29	382	194	576
Paniporta CMTL	0	0	0	0	0
Zascandil CMTL	1	23	128	183	311
Gamusinos CMTL	2	9	274	274	548
Gamusinos ludoteca	1	59	79	0	79
Zardacho CMTL	3	46	571	509	1080
Zardacho ludoteca	3	25	283	254	537
Gusantina CMTL	3	39	651	527	1178
Gusantina ludoteca	0	0	0	0	0
Cadeneta ludoteca	1	10	129	101	230
Cadeneta CMTL	1	3	34	21	55
Ludo Ambulante San Juan	0	0	0	0	0
Ludo Ambulante Movera	0	0	0	0	0
Ludo Ambulante San Gregorio	0	0	0	0	0
Ludo Ambulante Peñaflores	0	0	0	0	0
Total	59	753	9.932	7.584	17.516

- Animaciones / Día especial.

Centro	Animaciones	Asistencia total
Voltereta CMTL	1	266
Voltereta ludoteca	0	0
Infancia Sur	2	1.290
Vendaval CMTL	1	50
Capuzón CMTL	3	1.010
Capuzón ludoteca	2	824
Trébol	4	1.507
Musaraña CMTL	1	95
El Cuco Delicias CMTL	0	0
Birabolás CMTL	0	0
Birabolás Ludo	0	0
Tragaldabas CMTL	0	0
Arianta CMTL	10	1.904
Gusaramix CMTL	6	565
Salta pillos CMTL	44	570

Cantalobos CMTL	6	621
Escondecucas ludoteca	5	332
El Dado CMTL	1	71
La Hormiga ludoteca	1	53
Pandora CMTL	0	0
El Chiflo ludoteca	1	37
Barbol Ludoteca	1	480
Barbol CMTL	0	0
Os Mesaches CMTL	2	489
Sin Mugas CMTL	6	567
Telaraña CMTL	2	298
Bolinche ludoteca	3	592
Cometa ludoteca	1	98
A Cotenás	1	36
La Sabina CMTL	1	185
La Cigüeña CMTL	2	452
Paniporta CMTL	7	1.895
Zascandil CMTL	1	36
Gamusinos CMTL	0	0
Gamusinos ludoteca	0	0
Zardacho CMTL	1	740
Zardacho ludoteca	1	745
Gusantina CMTL	0	0
Gusantina ludoteca	0	0
Cadeneta ludoteca	4	319
Cadeneta CMTL	5	374
Ludo Ambulante San Juan	0	0
Ludo Ambulante Movera	0	0
Ludo Ambulante San Gregorio	0	0
Ludo Ambulante Peñaflores	0	0
Total	126	16.501

4.2. PREVENCIÓN DE SITUACIONES RIESGO O CONFLICTO SOCIAL.

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

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

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

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

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

- Detección.

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

Ámbitos de notificación	Notificaciones	Menores
El propio menor	7	8
Entorno del menor - Conocidos de la familia - Otros familiares - Padre/madre - Vecinos	47	70
Centros escolares	109	205
Servicios Sociales - C.M.S.S. - Otro departamento - Tiempo libre - SS. Sociales Comunidad autónoma - SS. Sociales otra comunidad autónoma	154	295
Salud	96	158
Policía	58	95
Justicia	8	13
Anónimo	25	40
TOTAL	504	884

Del análisis de este cuadro se puede destacar que hay tres ámbitos principales de notificación: el sistema de servicios sociales, los colegios y salud, que aportan el 70% de las notificaciones.

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

C.M.S.S.	Notificaciones	Menores
Actur	36	63
Arrabal	64	127
Centro	18	21
Delicias 1	43	82
Delicias 2	50	85
Universidad	24	49
Casablanca	20	42
La Almozara	23	39
La Jota	22	41
Santa Isabel	9	15
Torrero	48	93

Las Fuentes	31	60
San José	43	68
Oliver	19	42
Valdefierro	3	4
Miralbueno	8	11
La Magdalena	28	57
San Pablo	37	50
Barrios Rurales	15	31
Total	541	980

C.M.S.S. B. Rurales	Notificaciones	Menores
Alfocea	1	4
Casetas	5	11
Garrapinillos	2	5
Juslibol	1	1
La Cartuja	1	3
Montañana	0	0
Monzalbarba	0	0
Movera	0	0
Peñaflor	0	0
San Juan de Mozarrifar	3	4
San Gregorio	1	2
Torrecilla de Valmadrid	0	0
Venta del Olivar	1	1
Villarrapa	0	0
Total	15	31

- Estudio, valoración y diagnóstico.

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

C.M.S.S.	Valoraciones	No riesgo	Seguimiento CMSS	Programa apoyo familiar	Notificación menores IASS
Actur	21	4	10	3	5
Arrabal	56	8	35	3	10
Centro	15	7	2	2	4
Delicias 1	41	10	15	5	11
Delicias 2	47	18	9	4	16
Universidad	18	5	5	2	6
Casablanca	24	9	5	2	8
La Almozara	23	6	6	5	6
La Jota	11	5	2	0	4
Santa Isabel	5	1	4	0	0
Torrero	36	12	10	4	10
Las Fuentes	30	8	17	0	4
San José	27	5	16	0	6
Oliver	12	1	2	3	6
Valdefierro	4	1	2	1	0
Miralbueno	8	6	0	1	1
La Magdalena	25	7	7	0	11
San Pablo	29	4	16	3	6
Barrios Rurales	15	4	5	3	3
Total	447	121	168	41	117

C.M.S.S. Rurales	Valoraciones	No riesgo	Seguimiento CMSS	Programa apoyo familiar	Notificación menores IASS
Alfocea	1	0	1	0	0
Casetas	5	1	3	1	0
Garrapinillos	2	0	0	1	1

C.M.S.S. Rurales	Valoraciones	No riesgo	Seguimiento CMSS	Programa apoyo familiar	Notificación menores IASS
Juslibol	1	1	0	0	0
La Cartuja	1	0	0	0	1
Montañana	0	0	0	0	0
Monzalbarba	0	0	0	0	0
Movera	0	0	0	0	0
Peñaflor	0	0	0	0	0
San Juan	3	1	0	1	1
San Gregorio	1	0	1	1	0
Torrecilla	0	0	0	0	0
Venta del Olivar	1	1	0	0	0
Villarrapa	0	0	0	0	0
Total	15	4	5	4	3

4.2.2 ABSENTISMO ESCOLAR.

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

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

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

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

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

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

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

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

Centros educativos.

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

Comisiones de zona.

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

En el Programa de absentismo escolar se ha trabajado en este nivel con un total de 466 alumnos y alumnas, de los cuales 320 son casos nuevos. De las trece comisiones de zona, los servicios sociales municipales de Zaragoza realizan la coordinación en prácticamente todas ellas.

Zonas	Expedientes	Nuevos
Torrero	25	15
Universidad	56	41
La Almozara	17	14
Delicias	34	29
Rurales Oeste	20	16
San José	52	41
Las Fuentes	20	17
Centro	22	19
Actur	25	17
Arrabal / La Jota	58	39

Rurales Norte	29	17
San Pablo / La Magdalena	49	34
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	59	21
Total	466	320

Comisión de coordinación.

Es el tercer nivel de intervención, compuesto por 9 profesionales de las tres instituciones firmantes. Se han trabajado desde este nivel con 117 expedientes desde las 13 Comisiones de zona de Zaragoza. De estos 117 expedientes 15 eran casos nuevos abiertos en el curso 2020 - 2021.

Zonas	Expedientes	Nuevos
Torrero	2	0
Universidad	10	1
La Almozara	3	0
Delicias	8	1
Rurales Oeste	4	0
San José	9	1
Las Fuentes	8	0
Centro	5	0
Actur	12	4
Arrabal / La Jota	19	5
Rurales Norte	2	0
San Pablo / La Magdalena	19	1
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	16	2
Total	117	15

Fiscalía de menores.

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

Desde las 13 Zonas de Zaragoza capital se han derivado a Fiscalía de Menores 69 casos, de los cuales solo 3 han sido nuevos, con la distribución siguiente:

Zonas	Expedientes	Nuevos
Torrero	2	0
Universidad	3	0
La Almozara	2	0
Delicias	4	0
Rurales Oeste	3	0
San José	0	0
Las Fuentes	4	0
Centro	2	0
Actur	2	0
Arrabal / La Jota	19	2
Rurales Norte	2	0
San Pablo / La Magdalena	18	0
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	8	1
Total	69	3

4.2.3 EDUCACIÓN DE CALLE.

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

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

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

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

- Observación y contacto.

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

Se incluyen en este apartado los y las menores que están en observación y que son

susceptibles de una intervención futura y aquellos con los que se mantiene un contacto más o menos estable, pero que no forman parte de ningún proyecto de intervención grupal o individual.

Barrio	Casos	8-10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	17	0	5	12	11	6
Delicias	36	16	14	6	21	15
San José	30	6	17	7	26	4
Las Fuentes	18	8	6	4	11	7
Actur	24	12	7	5	14	10
Arrabal	29	12	11	6	18	11
C. Histórico	24	6	14	4	11	13
Oliver	74	15	21	38	47	27
Valdefierro	38	5	5	28	30	8
Total	290	80	100	110	189	101

- Intervención.

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

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

Barrio	Grupos	Miembros	8- 10 años	11-14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	7	33	7	20	6	22	11
Delicias	4	19	7	12	0	6	13
San José	7	46	7	21	18	36	10
Las Fuentes	3	20	2	13	5	12	8
Actur	7	66	31	29	6	33	33
Arrabal	3	36	9	21	6	19	17
C. Histórico	6	50	17	28	5	25	20
Oliver	7	27	13	8	6	18	9
Valdefierro	2	13	3	3	7	9	4
Total	46	310	96	155	59	180	125

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

Barrio	Casos	6- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	7	1	4	2	4	3
Delicias	1	0	1	0	1	0
San José	0	0	0	0	0	0
Las Fuentes	2	0	1	1	2	0

Actur	10	6	4	0	8	2
Arrabal	3	1	2	0	2	1
C. Histórico	2	0	1	1	2	0
Oliver	2	0	1	1	2	0
Valdefierro	4	1	2	1	4	0
Total	31	9	16	6	25	6

Seguimiento.

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

Barrio	Casos	8- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	10	0	0	10	10	0
Delicias	25	0	8	17	19	6
San José	21	0	0	21	18	3
Las Fuentes	20	0	3	17	9	11
Actur	4	0	3	1	1	3
Arrabal	23	2	7	14	16	7
C. Histórico	13	0	7	6	9	4
Oliver	5	0	1	4	5	0
Valdefierro	3	0	0	3	3	0
Total	124	2	29	93	90	34

4.3. APOYO A LA FAMILIA.

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

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

4.3.1. ZARAGALLA.

El programa municipal “Zaragalla” 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.

El pasado año se desarrolló desde el 29 de junio al 28 de agosto. Con la declaración de medidas especiales publicadas en la orden SAN/642/2020 de la Consejería de Sanidad que establecía que “no cabrá realizar actividades de tiempo libre dirigidas a la población infantil y juvenil a partir del 1 de agosto” el programa de Zaragalla tuvo que finalizar el 31 de julio.

El Programa Zaragalla se desarrolló de lunes a viernes. Cada niña/o puede optar a las semanas que estime, pudiendo ser seguidas o alternas.

El programa Zaragalla se desarrolló en 2020 en cuatro modalidades:

- **Zaragalla Pequeños:** Dirigida a edades entre 3 y 8 años. Se ofrecen 40 plazas por centro y semana en 8 colegios de educación infantil y primaria.
- **Zaragalla Medianos:** Dirigida a edades entre 9 y 10 años. Se desarrolla en las instalaciones del Parque deportivo Ebro, ofreciendo 60 plazas semanales. Se facilitó transporte gratuito.
- **Zaragalla Mayores:** Dirigida a edades entre 11 y 12 años. Se desarrolla en las instalaciones del Parque de Atracciones de Zaragoza, ofreciendo 60 plazas semanales. Se facilitó transporte gratuito desde cada uno de los colegios
- **Zaragalla Educación Especial:** Dirigida a edades entre 3 y 21 años. Estaba prevista que se desarrollara desde el 29 de julio al 30 de agosto, con una oferta de 60 plazas por semana, distribuidas en dos centros, Se facilitaba transporte gratuito. No se realizó esta actividad por la suspensión decretada.

En esta edición la situación de pandemia diferenció esta edición de todas las anteriores, produciéndose cambios tanto en la logística, elección de espacios, ratios y actividades.

Plazas ofertadas

Colegio / semana	Jun	Julio				Agosto				Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Margarita Salas	40	40	40	40	40	40	40	40	40	360
Juan XXIII	40	40	40	40	40	40	40	40	40	360
Domingo Miral	40	40	40	40	40	40	40	40	40	360
Valdespartera III	40	40	40	40	40	40	40	40	40	360
Marcos Frechín	40	40	40	40	40	40	40	40	40	360
Rio Ebro	40	40	40	40	40	40	40	40	40	360
José M.^a Mir	40	40	40	40	40					200
La Estrella	40	40	40	40	40					200
Parque Deportivo Ebro	60	60	60	60	60	60	60	60	60	540
Parque Atracciones	60	60	60	60	60	60	60	60	60	540
E.E. Jean Piaget						35	35	35	35	140
E.E. Rincón de Goya						20	20	20	20	80

Total	440	440	440	440	440	415	415	415	415	3.860
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

Para Educación Especial ofertamos 220 plazas en agosto, puesto que en el mes de julio esa demanda estaba cubierta por el programa Abierto en Vacaciones de la DGA.

Del resto de las plazas, 540 fueron para niños y niñas de 11 a 12 años, 540 para niños y niñas 9 a 10 años, y 2.560 estaban dirigidas a los más pequeños, niños y niñas de 3 a 8 años.

Plazas ocupadas

Colegio / semana	Jun	Julio					Total
	1	2	3	4	5		
Margarita Salas(	27	36	31	31	26	151	
Juan XXIII (	38	40	38	40	36	192	
Domingo Miral (	25	33	36	37	31	162	
Valdespartera III	21	32	33	28	26	140	
M Frechín (	39	39	39	37	37	191	
Rio Ebro	39	40	39	39	39	196	
José M.ª Mir	29	35	38	38	34	174	
La Estrella	34	38	35	30	31	168	
Parque Deportivo Ebro	60	59	59	50	54	282/	
Parque Atracciones	60	62	64	52	46	284	
TOTAL	372	414	412	382	360	1.940	

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

Programa	Menores derivados	Participantes
CMSS	317	228
Servicio de Igualdad	14	8
Albergue Municipal	11	11
Residencias IASS	25	18
Total	367	265

5. AUTONOMÍA Y CUIDADOS.

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

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

5.1. PRESTACIONES COMUNITARIAS DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.

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

5.1.1 ELABORACIÓN DE PLANES INDIVIDUALIZADOS DE ATENCIÓN.

De acuerdo a la La orden CDS/456/2019, de 17 de abril, por la que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia de las personas y el acceso a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de Aragón, aparte de la información sobre el el sistema de atención a las personas en situación de dependencia, 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 siguiente cuadro se relacionan los planes individualizados de atención realizados por los diferentes CMSS.

C.M.S.S.	PIAS elaborados	%
Actur	7	4,61
Arrabal	10	6,58
Centro	11	7,24
Delicias 1	15	9,87
Delicias 2	5	3,29
Universidad	8	5,26
Casablanca	8	5,26
La Almozara	9	5,92
La Jota	10	6,58
Santa Isabel	7	4,61
Torrero	11	7,24
Las Fuentes	14	9,21
San Jose	18	11,84
Oliver	3	1,97
Valdefierro	1	0,66
Miralbueno	3	1,97
La Magdalena	1	0,66
San Pablo	6	3,95
Barrios Rurales	5	3,30
Total	152	

C.M.S.S. B. Rurales	Remitidos a IASS	%
Alfocea		0,00
Casetas	2	1,32
Garrapinillos		0,00
Juslibol		0,00
La Cartuja		0,00
Montañana		0,00
Monzalbarba	1	0,66
Movera	1	0,66
Peñaflor		0,00
San Juan de Mozarrifar		0,00
San Gregorio		0,00
Torrecilla de Valmadrid		0,00
Venta del Olivar	1	0,66
Villarrapa		0,00
Total	5	3,30

5.1.2 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.

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

Estos dos últimos servicios son gestionados de forma conjunta por las empresas proveedoras des esta prestación. La evolución de las principales magnitudes de estos servicios durante 2019 fue la siguiente:

El movimiento de altas y bajas altas producido en los diferentes CMSS a lo largo de 2020

es el que se refleja en el siguiente cuadro:

Las altas registradas en este periodo son las siguientes:

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas
Actur	35	13	8
Arrabal	69	31	9
Centro	66	36	7
Delicias 1	59	42	7
Delicias 2	81	40	13
Universidad	58	46	4
Casablanca	19	10	5
La Almozara	50	27	5
La Jota	34	18	7
Santa Isabel	10	1	3
Torrero	88	41	6
Las Fuentes	77	24	19
San Jose	146	41	37
Oliver	11	9	13
Valdefierro	8	12	12
Miralbueno	10	2	0
La Magdalena	58	15	16
San Pablo	58	30	17
Barrios Rurales	37	7	19
Ciudad	974	445	207

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

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas
Actur	44	23	5
Arrabal	64	27	15
Centro	55	41	7
Delicias 1	48	38	14
Delicias 2	61	40	8
Universidad	55	31	7
Casablanca	16	11	6
La Almozara	47	20	10
La Jota	32	20	10

Santa Isabel	2	3	1
Torrero	76	41	13
Las Fuentes	60	26	18
San Jose	111	49	32
Oliver	16	10	10
Valdefierro	9	7	4
Miralbueno	3	7	2
La Magdalena	48	16	16
San Pablo	53	15	17
Barrios Rurales	5	13	5
Ciudad	805	438	200

El total de caso atendidos a lo largo del pasado año

CMSS	SAD Preventivo	SAD Dependencia	SAAD y Cargas	Total	%
Actur	191	88	3	282	3,91
Arrabal	372	127	5	504	7,00
Centro	310	141	6	457	6,34
Delicias 1	327	173	12	512	7,11
Delicias 2	299	159	15	473	6,57
Universidad	301	128	9	438	6,08
Casablanca	85	42	2	129	1,80
La Almozara	254	63	10	327	4,54
La Jota	191	60	6	257	3,58
Santa Isabel	51	15	2	68	0,94
Torrero	375	118	5	498	6,91
Las Fuentes	500	108	17	625	8,68
San Jose	964	204	19	1.187	16,49
Oliver	151	25	20	196	2,73
Valdefierro	91	22	19	132	1,83
Miralbueno	30	6	1	37	0,51
La Magdalena	336	43	29	408	5,68
San Pablo	273	65	12	350	4,90
Barrios Rurales	267	42	5	314	4,40

Ciudad	5.368	1.629	197	7.198	100
---------------	--------------	--------------	------------	--------------	------------

La evolución de los casos atendidos desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 ha sido la siguiente:

CMSS	SAD preventivo		SAD dependencia		SAAD y cargas	
	1 enero	31 diciembre	1 enero	31 diciembre	1 enero	31 diciembre
Actur	184	183	79	76	6	3
Arrabal	375	360	114	109	8	4
Centro	309	306	131	122	4	10
Delicias 1	327	314	178	198	18	11
Delicias 2	299	277	167	154	12	15
Universidad	293	293	128	126	9	10
Casablanca	85	81	45	45	2	2
La Almozara	247	247	65	61	15	10
La Jota	190	187	56	55	0	4
Santa Isabel	52	50	15	20	2	1
Torrero	373	373	121	120	17	5
Las Fuentes	447	437	103	103	21	14
San Jose	830	820	180	175	30	15
Oliver	149	147	28	30	7	10
Valdefierro	91	89	18	22	7	3
Miralbueno	20	27	15	10	2	0
La Magdalena	341	341	47	45	14	7
San Pablo	281	279	66	65	6	5
Barrios Rurales	250	263	73	69	17	17
Ciudad	5.143	5.074	1.629	1.605	197	146

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

CMSS	SAD preventivo	%	Causas sobrevenidas	%	Cargas familiares	%
Actur	44	4,13	5	3,81	4	5,47
Arrabal	39	3,66	2	1,52	11	15,06
Centro	74	6,94	4	3,05	0	0

Delicias 1	83	7,79	6	4,58	5	6,84
Delicias 2	95	8,91	18	13,74	1	1,36
Universidad	83	7,79	10	7,63	2	2,73
Casablanca	25	2,34	7	5,34	1	1,36
La Almozara	49	4,60	3	2,29	0	0
La Jota	45	4,22	6	4,58	4	5,47
Santa Isabel	24	2,25	2	1,52	1	1,36
Torrero	92	8,63	6	4,58	3	4,10
Las Fuentes	102	9,60	6	4,58	11	15,06
San José	137	12,85	19	14,50	12	16,43
Oliver	25	2,34	6	4,58	4	5,47
Valdefierro	11	1,03	6	4,58	1	1,36
Miralbueno	8	0,75	3	2,29	0	0,00
La Magdalena	47	4,40	7	5,34	8	10,95
San Pablo	23	2,15	6	4,58	2	2,73
Barrios Rurales	60	5,62	9	6,87	3	4,10
Ciudad	1.066	100	131		73	100

5.1.3 SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

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

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

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

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

- Preventiva: Según lo establecido en el capítulo correspondiente a admisión en la ordenanza municipal de prestaciones sociales domiciliarias.
- Dependencia. El Ayuntamiento de Zaragoza asume la gestión de esta prestación en los casos

atendidos por el sistema de atención a las personas en situación de dependencia a las que les haya sido prescrito este servicio

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

C.M.S.S.	Altas			Atendidos a 31 de diciembre			Personas atendidas en 2020		
	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total
Actur	77	54	131	376	94	470	431	109	540
Arrabal	89	70	159	547	117	664	653	148	801
Centro	76	101	177	389	156	545	456	184	640
Delicias 1	185	177	362	821	240	1.061	970	299	1.269
Delicias 2	163	97	260	660	194	854	765	231	996
Universidad	101	91	192	487	132	619	579	151	730
Casablanca	29	35	64	146	45	191	172	52	224
La Almozara	85	29	114	416	65	481	490	86	576
La Jota	58	31	89	342	54	396	392	69	461
Santa Isabel	23	10	33	92	14	106	101	15	116
Torrero	118	65	183	638	131	769	732	155	887
Las Fuentes	186	86	272	786	165	951	886	194	1.080
San Jose	222	131	353	1.211	231	1.442	1.370	277	1.647
Oliver	55	19	74	183	35	218	209	42	251
Valdefierro	37	11	48	106	21	127	119	23	142
Miralbueno	13	3	16	37	8	45	43	8	51
La Magdalena	79	36	115	355	61	416	423	78	501
San Pablo	61	25	86	283	49	332	335	59	394
Barrios Rurales	66	36	102	375	67	442	440	81	521
Total	2.830	1.107	2.830	8.250	1.879	10.129	9.566	2.261	11.827

C.M.S.S. Barrios Rurales	Altas			Atendidos a 31 de diciembre			Personas atendidas en 2020		
	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total	Preventivo	Dependencia	Total
Alfocea	1	1	2	3	1	4	4	1	5
Casetas	5	5	10	92	13	105	107	16	123
Garrapinillos	4	2	6	30	9	39	37	9	46
Juslibol	4	3	7	24	3	27	29	3	32
La Cartuja	8	5	13	33	6	39	38	6	44
Montañana	18	7	25	63	9	72	72	13	85
Monzalbarba	6	6	12	46	9	55	56	12	68
Movera	6	2	8	23	5	28	25	5	30
Peñaflor	8	2	10	29	4	33	35	5	40
San Juan	5	3	8	19	4	23	24	7	31

San Gregorio	1	0	1	7	1	8	7	1	8
Torrecilla	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Venta del Olivar	0	0	0	6	2	8	6	2	8
Villarrapa	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Total	66	36	102	375	67	442	440	81	521

Los solicitantes de este servicio han sido los siguientes durante 2020

C.M.S.S.	Solicitudes	%
Actur	140	4,95
Arrabal	114	4,03
Centro	188	6,65
Delicias 1	381	13,48
Delicias 2	334	11,81
Universidad	194	6,86
Casablanca	51	1,80
La Almozara	134	4,74
La Jota	84	2,97
Santa Isabel	27	0,96
Torrero	196	6,93
Las Fuentes	202	7,15
San Jose	415	14,68
Oliver	45	1,59
Valdefierro	36	1,27
Miralbueno	8	0,28
La Magdalena	85	3,01
San Pablo	93	3,29
Barrios Rurales	99	3,51
Total	2.826	0

C.M.S.S.	Solicitudes	%
Alfocea	0	0,00
Casetas	32	1,13
Garrapinillos	12	0,42
Juslibol	10	0,35

La Cartuja	9	0,32
Montañana	15	0,53
Monzalbarba	5	0,18
Movera	3	0,11
Peñaflor	3	0,11
San Juan de Mozarrifar	9	0,32
San Gregorio	0	0,00
Torrecilla de Valmadrid	1	0,04
Venta del Olivar	0	0,00
Villarrapa	0	0,00
Total	99	3,51

Los solicitantes de este servicio han sido los siguientes durante 2020

C.M.S.S.	Solicitudes	%
Actur	140	4,95
Arrabal	114	4,03
Centro	188	6,65
Delicias 1	381	13,48
Delicias 2	334	11,81
Universidad	194	6,86
Casablanca	51	1,80
La Almozara	134	4,74
La Jota	84	2,97
Santa Isabel	27	0,96
Torrero	196	6,93
Las Fuentes	202	7,15
San Jose	415	14,68
Oliver	45	1,59
Valdefierro	36	1,27
Miralbueno	8	0,28
La Magdalena	85	3,01
San Pablo	93	3,29
Barrios Rurales	99	3,51
Total	2.826	0

C.M.S.S.	Solicitudes	%
Alfocea	0	0,00
Casetas	32	1,13
Garrapinillos	12	0,42
Juslibol	10	0,35
La Cartuja	9	0,32
Montañana	15	0,53
Monzalbarba	5	0,18
Movera	3	0,11
Peñaflor	3	0,11
San Juan de Mozarrifar	9	0,32
San Gregorio	0	0,00
Torrecilla de Valmadrid	1	0,04
Venta del Olivar	0	0,00
Villarrapa	0	0,00
Total	99	3,51

5.1.4 SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO.

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

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

Aunque no se establece como requisito edad mínima alguna, el cálculo del coste del servicio se realiza sobre la pensión o los ingresos del solicitante. El procedimiento de solicitud se realiza en los Centros Municipales de Servicios Sociales coordinados con la Fundación La Caridad, que gestiona este servicio de comidas.

En 2020 este servicio ha incorporado la atención a personas afectas por el cierre de los comedores de los centros de convivencia de personas mayores y de la iniciativa Vamos Zaragoza, desarrollada para atender a personas mayores en situación de necesidad provocada por el confinamiento y la pandemia sufrida.

- Servicios prestados.

Por esta razón se incorporan a partir de marzo numerosas personas hasta alcanzar en 2020 los **2.462 usuarios** con un total de **316.715 comidas repartidas**

Se produce por tanto un importa número de usuarios diferentes que reciben el servicio y

lógicamente del número de comidas repartidas respecto a 2019

	Personas atendidas	Comidas servidas
2020	2.462	316.715
2019	833	195.826

5.2 OFICINA TÉCNICA DEL MAYOR.

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

La declaración de la pandemia en marzo de 2020, dado que las personas mayores son el colectivo social de mayor riesgo, provocó el cierre de los centros de convivencia, incluso con antelación a la declaración del estado de alarma.

Con el cierre de los centros, se planteó desde el inicio dar alternativas a las personas mayores en la medida de lo posible, teniendo en cuenta la situación sanitaria y las medidas de prevención existentes en cada momento, así como las necesidades existentes o generadas por la nueva situación, intentando priorizar las mismas

De esta forma las actividades y servicios ofertados a las personas mayores, han intentado ajustarse a las diferentes situaciones sanitarias que se han producido, y las consecuencias más importantes de las mismas respecto a las personas mayores.

De esta forma podemos diferenciar 3 momentos diferentes desde el cierre de los centros:

1.- Las primeras semanas de declaración del estado de alarma y confinamiento domiciliario de la población.

En estas primeras semanas se pretendía:

- dar alternativa al servicio de comida de los centros de convivencia
- apoyar a las personas mayores a mantener el confinamiento domiciliario, facilitando y apoyando en gestiones esenciales
- facilitar información, y apoyar emocionalmente a las personas mayores confinadas en el domicilio

Para ello se pusieron en funcionamiento las siguientes actuaciones:

- a) **servicio de comida a domicilio**: inicialmente para los usuarios habituales de los comedores y posteriormente a las personas mayores que requerían de este apoyo para mantener el confinamiento o cuando menos aminorar los riesgos
- b) **gestiones a domicilio**: citas médicas, compra de medicamentos y alimentación...
- c) **llamadas telefónicas** a las personas mayores, socias de los centros, para informar, apoyar y detectar necesidades

2.- Últimas semanas del estado de alarma hasta unas semanas después el levantamiento del confinamiento domiciliario

Conforme los días de confinamiento fueron aumentando, se detectó el incremento de problemas emocionales, algunos derivados y agudizados por situaciones anteriores y otros derivados directamente del confinamiento.

Igualmente las situaciones de falta de actividad empezaban a detectarse entre las personas mayores, la falta de actividad física y cognitiva o la falta de relación con otras personas, generaban situaciones que estaban agravando el riesgo de problemas físicos, mentales y agudizando situaciones de soledad.

Se trataba en esta fase de ofertar en la medida de lo posible apoyos y alternativas para aminorar estas situaciones.

Se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Puesta en marcha de la **asesoría psicológica** para personas mayores, atendida por los psicólogos municipales de Servicios Sociales Comunitarios.
- b) Oferta de **actividades cognitivas y físicas en la web municipal**, incluyendo videos, documento..., para el desarrollo de actividades en el domicilio por las personas mayores
- c) **Refuerzo del seguimiento telefónico** de aquellas personas mayores que en una primera ronda de llamadas se había detectado situaciones de riesgo y soledad.

DATOS CUANTITATIVOS DE LA ACTIVIDAD EN ESTE PERIODO:

Del periodo inicial de la pandemia se han facilitado a la comisión datos en más de una ocasión, en cualquier caso los datos más destacados serían:

- 56.528 llamadas telefónicas realizadas.
- 1.117 usuarios de comida a domicilio
- 65 solicitudes de gestiones a domicilio

- 142 casos atendidos de apoyo psicológico
- 50 actividades ofertadas en la web, con 21959 visitas

3.- Nuevo confinamiento, en este caso municipal.

A pesar de la inicial mejora de la situación sanitaria y del levantamiento del confinamiento, la situación existente no hacía recomendable la apertura de los centros de convivencia.

Señalar que la actividad mayoritaria de los Centros de Convivencia se basa en la creación de espacios de relación personal y de convivencia, actividades grupales y formación de grupos de actividad y amistad.

La situación sanitaria de esos momentos permitía la salida del domicilio, lo que suponía la normalización de muchas de las tareas básicas que en las fases de confinamiento no era posible, como realizar la compra o preparar la comida en el domicilio, acudir a gestiones necesarias de forma autónoma...

Así por ejemplo en este periodo los propios usuarios del servicio de comida a domicilio, prestado durante la fase de confinamiento, fueron causando baja, bien por solicitud directa o incluso muchos de ellos por trasladar su domicilio a otras localidades

Por ello desde el inicio de este periodo hasta la fecha actual, además de mantener para los casos necesarios el servicio de comida a domicilio, las actividades ofertadas se han orientado a:

- ofrecer actividades para realizar en el domicilio
- prestar servicios de apoyo emocional
- paliar en la medida de los posibles situaciones de soledad no deseada.

Así la oferta realizada sería:

- a) Refuerzo y mejora del la **oferta de actividades en la web municipal**, tanto en numero como en tipo de actividades.
- b) Mantenimiento de forma permanente del servicio de **asesoría psicológica y** reactivación de las asesorías legal y sexológica.
- c) Adecuación de nuevas formas de gestión del **proyecto Nos Gusta Hablar**, como forma de apoyo a las situaciones de soledad.
- d) **Seguimiento telefónico** de las personas mayores de los centros de convivencia detectadas como situaciones de mayor riesgo y/o soledad.
- e) Mantenimiento del servicio de comida a domicilio.

En cuanto a las actividades en la web, señalar que:

Se ha creado una nueva imagen del portal de mayores, y semanalmente (excepto semanas de Navidad) se ofertan actividades nuevas diseñadas específicamente, como son:

1. Programa de actividad física. Serie de vídeos diseñados desde la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte (Huesca) de la Universidad de Zaragoza.
2. Programa de salud, con información sobre nutrición así como la organización de las

jornadas virtuales de salud.

3. Actividades de ocio. Que incluye actividades de juegos, e información sobre rutas de senderismo y naturaleza, así como videos de recomendaciones.
4. Mayores en la red. Con manuales de manejo de ordenadores y teléfonos así como videos de ciber seguridad.
5. Programa nos gusta hablar... por teléfono. Este proyecto se reforzó entre el 24 de diciembre y el 1 de enero.
6. Proyecto de prevención de riesgos en el hogar.
7. Programa de actividades plásticas. Curso en vídeo elaborado por los trabajadores municipales de los centros.
8. Programa de actividades mentales, documentos y ejercicios para realizar en casa, elaborado por los trabajadores municipales de los centros.
9. Programa de actividades culturales, elaborado por los trabajadores municipales de los centros.
10. Información de Asesorías: psicológica, sexológica y legal.

Datos de actividad en la web:

- hasta la fecha se han “colgado” en la web entre vídeos, documentos, recomendaciones... más de 60 nuevos elementos.
- según los últimos datos facilitados por la web municipal (20 diciembre) se ha producido más de 3000 visitas (noviembre y mitad diciembre).

No obstante, teniendo en cuenta las limitaciones de acceso a la web para las personas mayores, esta semana se ha iniciado el envío de actividades en papel a los domicilio de las personas mayores. Los primeros envíos se realizan a los socios de los centros que a criterio de los directores de los mismos se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad, y a los usuarios de comida a domicilio. Lo envíos serán semanales, al menos a unos 1.500 usuarios.

En cuanto al proyecto Nos Gusta Hablar.

Se ha ofertado la versión de NGH a través del teléfono, que fue reforzado durante la semana de Navidad.

Se esta trabajando en un acuerdo con la Universidad de Zaragoza para crear una versión del proyecto a través de tablets.

En cuanto a llamadas telefónicas:

Se realiza seguimiento telefónico de las personas mayores que en cada centro se considera que tienen situaciones de mayor vulnerabilidad. (8.000 casos)

En cuanto al servicio de comida a domicilio:

Actualmente son 368 usuarios de COVID los que mantienen el servicio (de 1.117 usuarios torales desde marzo). Estos 368 se unen a los 497 de convenio (Total 865).

Otras actuaciones realizadas de formas específica para el periodo navideño, y como ya se informo a una pregunta del grupo municipal de PSOE de la comisión de diciembre, fueron:

Además se esta organizando en colaboración con la fundación FUNDAZ una comida especial para el día de reyes (200 servicios) junto con una campaña de difusión orientada a sensibilizar sobre el valor de la solidaridad y el apoyo a las personas mayores, que tan afectadas están siendo en esta situación sanitaria.

Igualmente se esta ofertando a las personas, la realización de paseos en bicicleta por la ciudad y especialmente por las zonas con adornos navideños. Esta actividad realizada dentro del proyecto “EnbicisinEdad” que se desarrolla en colaboración con la Ciclería, ofrece, con todas las medidas de seguridad sanitaria, realizar un recorrido en bici por la zona centro (se adjunta recorrido).

PREVISIONES PARA LOS CENTROS DE CONVIVENCIA

Actualmente la red de centros de convivencia permanece cerrada. Hasta la fecha no ha mejorado la crisis sanitaria hasta un nivel adecuado como para hacer aconsejable la apertura de estos centros. Así por ejemplo, centros de mayores que al finalizar el primer estado de alarma abrieron algunos de sus espacios, debieron volver a cerrarlos posteriormente.

En estos momentos, en que nos encontramos en la tercera ola, con datos de contagios preocupantes, entendemos que debemos mantener los centros cerrados, prestando los apoyos y servicios posibles sin la utilización de los mismos.

Será necesario esperar la evolución de la pandemia y del plan de vacunación, con el fin de iniciar el proceso de apertura de los centros. Con la información que se dispone actualmente, cuando la situación sanitaria mejore, entendemos que la apertura deberá hacerse de forma gradual y con todas las medidas de protección y prevención necesarias, empezando por el servicio de comedor, las actividades de apoyo para los grupos de mayores más vulnerables y las actividades destinadas a paliar la soledad.