



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS

ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA

MEMORIA 2021

1

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS
Casa de Los Morlanes
Plaza San Carlos, n.º 4
50001 – ZARAGOZA

INDICE

1	Los recursos	5
1.1	Los equipamientos.....	6
1.1.1	Centros Municipales de Servicios Sociales.....	6
1.1.2	Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas.....	6
1.1.3	Educación de Calle.....	7
1.1.4	Centros Municipales de Convivencia de Personas Mayores.....	7
1.2	Los recursos humanos.....	8
1.2.1	Plantilla Municipal.....	8
1.2.2	Recursos humanos vinculados a contrataciones municipales.....	8
1.3	El presupuesto.....	9
2	Primera atención	11
2.1	Servicio de primera atención en Centros Municipales de Servicios Sociales.....	13
2.1.1	El acceso. La línea 900.....	13
2.1.2	Unidades familiares atendidas.....	15
2.1.3	Intervenciones.....	17
2.1.4	Sistema de cita previa.....	18
2.2	Ayudas de urgencia.....	19
2.2.1	Ayudas de urgencia por conceptos.....	20
2.2.2	Volumen de atención por Centro Municipal De Servicios Sociales.....	21
2.2.3	Gestión por Centro Municipal de Servicios Sociales.....	23
3	Prevención e Inclusión social	25
3.1	Prestaciones económicas orientadas a la inclusión social.....	26
3.1.1	Ingreso Mínimo Vital.....	26
3.1.2	Ingreso Aragonés de inserción.....	27
3.1.3	Prestación complementaria del Ingreso Mínimo Vital.....	28
3.1.4	Ayuda de Integración Familiar.....	30
3.1.5	Bonificación transporte público por preceptor rentas de inserción.....	32
3.2	Programa de Inclusión.....	32
3.2.1	Programa de apoyo a la familia.....	32
3.2.2	Intervención grupal y comunitaria.....	34
3.3	Coordinación Vivienda.....	43
3.4	Protocolo de Coordinación SSC-Unidad de Protección Animal.....	43
4	Infancia	47
4.1	Promoción de los derechos de la infancia.....	48
4.1.1	Tiempo libre.....	48
4.2	Prevención de situaciones riesgo o conflicto social.....	59
4.2.1	Detección y estudio de situaciones de riesgo y maltrato infantil.....	59

4.2.2	Absentismo escolar.....	64
4.2.3	Educación de calle.....	67
4.3	Apoyo a la familia.....	70
4.3.1	Zaragalla.....	70
5	Autonomía y Cuidados	73
5.1	Prestaciones comunitarias de atención a la dependencia.....	74
5.1.1	Elaboración de planes individualizados de atención.....	74
5.1.2	Servicio de Ayuda a Domicilio.....	75
5.1.3	Servicio de Teleasistencia.....	79
5.1.4	Servicio de comida a domicilio.....	84
5.2	Oficina Técnica del Mayor.....	85

1. LOS RECURSOS

La memoria del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ofrece una visión de la actividad desarrollada en 2021. 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 2021 han sido 28 los centros donde se ha atendido a la población, centros que realizan la atención al público de forma diaria a través del sistema de cita previa y de igual manera en libre acceso.

Aunque el impacto de la pandemia y las diferentes medidas tomadas 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, 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 ha tenido en cuenta durante 2021 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

6

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.

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 vio 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 en 2020. 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, recuperándose la actividad habitual en 2021.

1.1.3 EDUCACIÓN DE CALLE.

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

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

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 30 centros de convivencia abiertos en 25 barrios o distritos. De estos, 18 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 tomado medidas específicas de protección a las personas que atienden, No obstante, a lo largo de 2021 se ha ido progresivamente recuperando la atención normalizada.

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 cerca 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

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 los servicios que incluyen el mayor numero de personas contratadas por empresas adjudicatarias de contratos de gestión o de prestación de servicios: Contratos Centros de Tiempo Libre, Contratos Programa de Educación de Calle, Prestaciones Sociales Domiciliarias,,Servicio de Teleasistencia, la liimpieza y atención bar Centros Convivencia Mayor y los Talleres de Centros Convivencia Mayor.

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 Acción Social y Familia los Servicios Sociales Comunitarios gestionan más de 50 millones de euros, destacando aplicaciones presupuestarias como la dirigida a la cobertura de las ayudas de urgente necesidad con 15.430.000.- €. 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 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 de 2020 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.

A lo largo del 2021 este servicio se ha encontrado activo de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas y atendido llamadas con demandas a diferentes servicios del Área de Acción Social y Familia: Centros Municipales de Servicios Sociales, Casa de las Culturas, Oficina de Atención a la ciudadanía y Buenas Prácticas, Oficina del Mayor y Zaragalla.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre se han atendido un total de 175.147 llamadas, procedentes de 107.332 llamantes/teléfonos diferentes.

Del total de llamadas atendidas, 43.994 correspondían a la plataforma Zaragoza Ayuda, consultas que no procedía su transferencia (certificados de empadronamiento; dudas por COVID-19, información de los números de teléfonos de las empresas del Servicio de Ayuda a Domicilio, de las juntas municipales, etc. que o bien se atienden o bien se remiten al servicio adecuado no perteneciente al Área), derivación de llamadas entre profesionales y llamadas repetidas o que son abortadas por el llamante en los segundos iniciales.

Por lo que las llamadas atendidas con temas relacionados con los servicios del Área de Acción Social y Familia han sido un total de 131.153, distribuidas de la siguiente forma:

Servicio relacionado	Número de llamadas atendidas	Porcentaje del total
CMSS: por demanda económica, solicitar o cambiar cita, consulta IMV y otros motivos (Información, Orientación y Asesoramiento, Desamparo, Siniestro, Fallecimiento, SAD, Teleasistencia, Alojamiento, Tarjeta autobús...)	126.972	96,81%
Casa de las Culturas	866	0,66%
Oficina de atención a la ciudadanía y Buenas prácticas	286	0,22%
Oficina del Mayor	2.033	0,55%
Zaragalla	996	0,76%
TOTAL	131.153	100,00

Gestión de las llamadas relacionadas con los servicios del Área de Acción Social y Familia:

Derivación de llamadas	Número	Porcentaje
Derivación a las Directoras Técnicas de los CMSS y Jefaturas de Sección de Servicios Sociales Comunitarios, a través del <i>“Reporte gestión diaria de llamadas derivadas por Línea 900 101 194”</i>	72.634	55,38%
Transferencia directa a los 15 CMSS, en horario de 9:00 a 14:00 horas.	53.100	40,49%
Resueltas por los profesionales que atienden la Línea 900 101 194 siguiendo las indicaciones de los/as técnicos municipales (Programas Hablar en Casa, Reactívale, Zaragalla y Servicios de Comedores).	4.391	3,35%
Derivadas a la Oficina Técnica del Mayor	2	0%
Derivadas a la Casa de las Culturas a través del <i>“Reporte gestión diaria de llamadas derivadas por Línea 900 101 194”</i> .	797	0,05%
Transferencia directa a la Casa de las Culturas	72	0,61%
Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas	157	0,12%
TOTAL	131.153	100,00

2.1.2 UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS

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

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

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Actur	4.400	1.439	260
Arrabal	5.793	1.743	347
Centro	4.393	1.629	403
Delicias 1	9.365	3.565	705
Delicias 2	9.086	3.235	706

Universidad	5.437	1.624	387
Casablanca	4.019	1.063	171
La Almozara	3.389	1.382	226
La Jota	3.353	1.268	195
Santa Isabel	1.150	375	64
Torrero	6.645	2.161	395
Las Fuentes	7.259	2.851	600
San Jose	12.245	4.255	738
Oliver	3.512	1.553	213
Valdefierro	1.315	539	101
Miralbueno	884	216	57
La Magdalena	4.595	1.982	304
San Pablo	5.581	2.044	304
Barrios Rurales	4.523	1.497	307
Total	96.944	34.421	6.483

C.M.S.S.	Registrados	Activos	Nuevos
Alfocea	20	6	2
Casetas	1.774	518	100
Garrapinillos	926	220	47
Juslibol	167	79	24
La Cartuja	204	86	15
Montañana	344	174	34
Monzalbarba	368	124	28
Movera	221	85	15
Peñaflor	123	60	10
San Juan	179	83	17
San Gregorio	54	28	3
T. de Valmadrid	0	0	0
Venta del Olivar	98	27	9
Villarrapa	45	7	3
Total	4.523	1.497	307

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	1.654	700
Arrabal	1.854	830
Centro	2.108	887
Delicias 1	4.461	1.826
Delicias 2	4.217	1.779
Universidad	1.807	831
Casablanca	2.389	713
La Almozara	1.574	766
La Jota	1.237	583
Santa Isabel	574	198
Torrero	2.257	1.070
Las Fuentes	3.201	1.440
San Jose	5.221	2.146
Oliver	4.300	1.125
Valdefierro	955	310
Miralbueno	483	144
La Magdalena	4.810	1.274
San Pablo	3.362	1.337
Barrios Rurales	2.831	817
Total	49.295	18.776

C.M.S.S. Rurales	Intervenciones	Expedientes
Alfocea	6	2

Casetas	1.436	328
Garrapinillos	451	138
Juslibol	63	31
La Cartuja	103	43
Montañana	247	88
Monzalbarba	188	66
Movera	100	37
Peñaflor	53	19
San Juan	67	30
San Gregorio	21	10
T. de Valmadrid	0	0
Venta del Olivar	92	22
Villarrapa	4	3
Total	2.831	817

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. Además se incluye el número de visitas a domicilio realizadas

C.M.S.S.	Citas	Primera cita	Ordinarias	Seguimiento	Visitas
Actur	6.534	353	6.126	6	49
Arrabal	7.990	589	6.931	281	189
Centro	4.124	387	3.185	179	373
Delicias 1	19.810	1.063	18.147	378	222
Delicias 2	13.041	981	11.693	134	233
Universidad	8.760	473	7.672	139	476
Casablanca	5.325	525	4.483	246	71
La Almozara	8.682	497	8.059	48	78
La Jota	3.862	151	2.054	1.523	134

Santa Isabel	1.473	83	856	521	13
Torrero	7.858	339	7.348	58	11
Las Fuentes	7.874	776	6.684	160	254
San Jose	11.738	986	9.447	1.071	234
Oliver	8.696	188	7.568	712	228
Valdefierro	1.647	49	1.553	11	34
Miralbueno	722	33	681	1	7
La Magdalena	6.916	440	5.799	504	173
San Pablo	9.058	670	7.919	217	252
Barrios Rurales	6.451	222	6.016	50	163
Total	140.561	8.805	122.221	6.239	3.194

C.M.S.S. Rurales	Citas	Primera cita	Ordinarias	Seguimiento	Visitas
Alfocea	11	0	9	0	2
Casetas	3.076	92	2.883	26	75
Garrapinillos	801	36	758	4	3
Juslibol	191	10	174	0	7
La Cartuja	313	8	291	8	6
Montañana	614	20	566	0	28
Monzalbarba	513	17	478	6	12
Movera	301	9	283	3	6
Peñaflor	169	10	153	0	6
San Juan de Mozarrifar	191	8	177	0	6
San Gregorio	122	2	107	2	11
Torrecilla de Valmadrid	0	0	0	0	0
Venta del Olivar	140	8	130	1	1
Villarrapa	9	2	7	0	0
Total	6.451	222	6.016	50	163

2.2. AYUDAS DE URGENCIA

Según el Reglamento Municipal vigente, se trata prestaciones económicas destinadas a resolver situaciones de emergencia que afecten a personas o familias a las que sobreviene una situación de necesidad, por la que se ven privados de los medios de vida primarios e

imprescindibles. La finalidad de las ayudas de urgencia es dispensar a estas familias una atención básica y urgente en el momento en que estas situaciones se produzcan.

2.2.1 AYUDAS DE URGENCIA POR CONCEPTOS.

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

La imposibilidad de continuar en el uso y disfrute de la vivienda habitual y de manera particular para afrontar los gastos que permitan conservar el derecho al uso de la misma, como pago de alquileres; pago de préstamos, letras, etc., para la adquisición de vivienda, y pago de gastos de comunidad.

La carencia de medios económicos para conservar las condiciones de habitabilidad o para adquirir el equipamiento de la vivienda habitual, como traslado de muebles enseres; luz, agua, gas; mobiliario básico (camas, mesas, sillas, etc.); electrodomésticos (frigorífico, lavadora, cocina, etc.); acondicionamiento sanitario (ducha, baño, calentador), y reparaciones necesarias en general.

Las necesidades consistentes en cubrir con carácter urgente las atenciones primarias del beneficiario o de la unidad familiar, como alimentación, vestido, cuidados sanitarios (cuando no se puedan cubrir con otros sistemas de protección).

Situaciones de necesidad originadas por circunstancias que ponen en peligro la convivencia en el núcleo familiar o la integración social del beneficiario o de algunos de sus miembros, y que no están comprendidas en los supuestos anteriores, ni cubiertas por otras prestaciones reguladas en el Decreto 48 de 1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, como canguros y/o amas de hogar, comedores infantiles (excepcionalmente), material escolar, participación en actividades sociales (colonias, campamentos, etcétera), y necesidades originadas por el desalojo de la vivienda habitual.

La imposibilidad de atender el endeudamiento contraído por alguna de las situaciones anteriormente descritas.

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

La información expuesta por cada concepto de gasto incluye

- Tramitadas: Nº de ayudas tramitadas a lo largo del año por cada concepto.
- Concedidas: Nº de ayudas concedidas por concepto, incluyendo el importe total de las ayudas que han sido pagadas en el periodo y el porcentaje que suponen sobre el total de ayudas tramitadas y su importe medio.
- Denegadas. Número de ayudas denegadas en el periodo y su porcentaje sobre el total de las tramitadas.
- No resueltas. Se agrupan bajo este epígrafe aquellas ayudas cuyo trámite no se ha culminado por diferentes causas: anulación, archivo, pendientes de completar documentación o en trámite en el momento de elaboración de este documento.

Concepto	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Alimentación	29.171	27.667	94,84	6.163.640	222,78	1.144	3,92	360	1,23
Alquiler vivienda	5.396	5.091	94,35	2.742.188	538,63	133	2,46	172	3,19
Arreglos hogar	19	15	78,95	11.841	789,40	0	0,00	4	21,05
Campamento	6	5	83,33	1.842	368,40	0	0,00	1	16,67
Comedor infantil	661	613	92,74	159.391	260,02	11	1,66	37	5,60
Desahucio	4	4	100,00	2.137	534,25	0	0,00	0	0,00
Electricidad	1.674	1.591	95,04	289.000	181,65	34	2,03	49	2,93
Electrodomésticos	624	579	92,79	207.802	358,90	20	3,21	25	4,01
Eq. hogar	177	141	79,66	57.093	404,91	13	7,34	23	12,99
Aloj. desalojo	65	64	98,46	49.264	769,75	0	0,00	1	1,54
Aloj. malos tratos	7	6	85,71	692	115,33	0	0,00	1	14,29
Alojamiento	23	23	100,00	21.876	951,13	0	0,00	0	0,00
Gas	565	542	95,93	91.893	169,54	9	1,59	14	2,48
Gastos comunidad	121	106	87,60	26.979	254,52	9	7,44	6	4,96
Guardería	60	54	90,00	21.688	401,63	3	5,00	3	5,00
Hipoteca	172	157	91,28	67.164	427,80	6	3,49	9	5,23
Limpieza	9	8	88,89	3.697	462,13	0	0,00	1	11,11
Material escolar	488	450	92,21	69.737	154,97	16	3,28	22	4,51
Mobiliario básico	479	428	89,35	165.698	387,14	23	4,80	28	5,85
Salud audífonos	46	40	86,96	61.757	1543,93	4	8,70	2	4,35
Salud bucodental	682	602	88,27	423.975	704,28	29	4,25	51	7,48
Salud inespecífico	9	7	77,78	1.398	199,71	1	11,11	1	11,10
Salud ortopedia	6	5	83,33	487	97,40	1	16,67	0	0,00
Salud óptica	515	479	93,01	86.175	179,91	8	1,55	28	5,44
Traslado muebles	17	15	88,24	9.118	607,87	0	0,00	2	11,76
Vestido	147	125	85,03	21.091	168,73	7	4,76	15	10,20
Otros	83	71	85,54	195.698	2756,31	1	1,20	11	0,13
TOTAL	41.226	38.888	94,33	10.953.321	281,66	1.472	3,57	866	2,10

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

CMSS	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
Actur	1.255	1.108	88,29	276.137	249,22	127	10,12	20	2,39
Arrabal	1.439	1.317	91,52	361.468	274,46	92	6,39	30	2,08
Centro	1.618	1.447	89,43	402.209	277,96	48	1,27	26	1,61
Delicias 1	3.773	3.500	92,76	944.887	269,97	214	5,67	59	1,56
Delicias 2	3.541	3.405	96,16	940.602	276,24	81	2,29	55	1,55
Universidad	1.388	1.358	97,84	366.329	269,76	10	0,76	20	1,44
Casablanca	1.318	1.211	91,88	343.396	283,56	45	3,41	62	4,70
La Almozara	1.233	1.212	98,30	359.856	296,91	14	1,14	7	0,57
La Jota	1.044	1.016	97,32	273.241	268,94	18	1,72	10	0,96
Santa Isabel	502	479	95,42	146.776	306,42	14	2,79	9	1,79
Torrero	1.798	1.719	95,61	487.326	283,49	60	3,34	19	1,06
Las Fuentes	2.570	2.227	86,65	687.504	308,71	260	2,33	83	3,23
San Jose	4.191	4.097	97,76	1.154.459	281,78	23	0,55	71	1,69
Oliver	4.109	3.807	92,65	1.091.282	286,65	221	0,56	81	1,97
Valdefierro	861	747	86,76	201.842	270,20	82	9,52	32	3,72
Miralbueno	430	387	90,00	112.870	291,65	28	6,51	16	3,72
La Magdalena	4.533	4.446	98,08	1.186.559	266,88	31	0,68	67	1,48
San Pablo	3.091	2.942	95,18	795.876	270,52	82	2,65	67	2,17
Barrios Rurales	2.532	2.462	97,24	681.033	276,62	2	0,08	41	1,62
Total	41.226	38.887	94,33	10.813.652	278,08	1452	3,52	775	1,88

CMSS Barrios	Tramitadas	Concedidas	%	€	Media	Denegadas	%	No resueltas	%
--------------	------------	------------	---	---	-------	-----------	---	--------------	---

Rurales									
Alfocea	5	5	100,00	3.235	647,00	0	0,00	0	0,00
Casetas	1.339	1.320	98,58	372.980	282,56	6	0,45	7	0,52
Garrapinillos	405	390	96,30	108.957	279,38	2	0,49	13	3,21
Juslibol	46	43	93,48	9.321	216,77	1	2,17	2	4,35
La Cartuja	86	80	93,02	21.196	264,95	1	1,16	5	5,81
Montañana	203	198	97,54	53.284	269,11	2	0,99	3	1,48
Monzalbarba	166	160	96,39	42.975	268,59	0	0,00	6	3,61
Movera	82	79	96,34	16.932	214,33	0	0,00	3	3,66
Peñaflor	45	40	88,89	9.400	235,00	5	11,11	0	0,00
San Juan	50	45	90,00	12.073	268,29	4	8,00	1	2,00
San Gregorio	15	13	86,67	4.500	346,15	1	6,67	1	6,67
T. de Valmadrid	0	0	-	0	-	0	-	0	-
Venta del Olivar	90	89	98,89	26.180	294,16	0	0,00	0	0,00
Villarrapa	0	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	2.532	2.462	97,24	681.033		22	0,87	41	1,62

3. PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL

Este programa se sitúa dentro de la estructura organizada de los Centros de Servicios Sociales como recurso específico adecuado para intervenir en los procesos de incorporación social de las personas en situación riesgo y/o exclusión social. Tiene como finalidad prevenir y frenar el desarrollo de aquellos factores que propician esa situación de desventaja o desigualdad.

A través de itinerarios de inclusión se promueven intervenciones dirigidas a abordar estas situaciones de exclusión y/o riesgo social y a apoyar los procesos de desarrollo personales, grupales y comunitarios.

Basado en el reconocimiento del derecho a una relación de ayuda y a una atención social personalizada (además del derecho de acceso a la protección social), se establece un acompañamiento social dirigido a:

- a) La atención de necesidades, acceso a recursos y dispositivos sociales.
 - Atenciones de promoción personal (apoyo emocional, educativo y relacional) fortaleciendo la autonomía y mejora de la persona.
 - Acciones de recuperación del vínculo social de la persona y de ésta con sus redes.

Un acompañamiento social diseñado desde un proceso proactivo, de reducción de daños, de desarrollo (en la medida de lo posible) de potencialidades y capacidades de la persona para posibilitar una mejora en su situación personal y social.

3.1. PRESTACIONES ECONÓMICAS PERIÓDICAS ORIENTADAS A LA INCLUSIÓN SOCIAL

Los Centros Municipales de Servicios Sociales, de acuerdo a la valoración de la situación realizada a las personas atendidas gestionan una serie de prestaciones 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.

3.1.1 INGRESO MÍNIMO VITAL

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; una prestación dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que vivan solas o integradas en una unidad de convivencia, cuando se encuentren en una situación de vulnerabilidad por carecer de recursos económicos suficientes para la cobertura de sus necesidades básicas.

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

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

Con este procedimiento se garantiza la incorporación de los citados certificados a todos los expedientes del IMV que lo precisen para la resolución de la prestación.

Datos relativos a los certificados solicitados por el INSS y emitidos desde los CMSS en 2021 para el IMV

C.M.S.S.	2021
Actur	7

Arrabal	24
Centro	27
Delicias1	73
Delicias 2	56
Universidad - Casablanca	42
La Almozara	26
La Jota- Santa Isabel	26
Torrero	27
Las Fuentes	52
San Jose	55
Oliver - Valdefierro - Miralbueno	20
La Magdalena	43
San Pablo	70
Barrios Rurales	17
No certificados	63
Total	628

Durante este año y desde el programa de prevención e inclusión se han organizado, desde una perspectiva práctica, dos sesiones formativas sobre el IMV para las y los profesionales de los Centros Municipales de Servicios Sociales cuyo contenido se ha dirigido hacia temas relacionados con:

- Desarrollo normativo y encuadre institucional del Ingreso Mínimo Vital.
- Información básica acerca de la prestación: beneficiarios, titulares, unidades de convivencia, rentas y patrimonio, cuantías y obligaciones de las personas usuarias.
- Conocimientos mínimos para la atención directa desde un punto de información social: requisitos, documentación y solicitudes.

3.1.2 INGRESO ARAGONÉS DE INSERCIÓN

La puesta en marcha del IMV en Aragón, ha supuesto modificaciones en lo referido a prestaciones económicas autonómicas.

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.

Por tanto, los datos relativos a la prestación económica del Ingreso Aragonés de Inserción son las personas y familias a las cuales les fue prorrogada la prestación del IAI y por tanto con volumen muy reducido comparativamente a años anteriores.

En cuanto a los casos, se exponen las familias o personas individuales que han seguido manteniendo el Ingreso Aragonés de Inserción con fecha fin del 31 de marzo del 2022 y las bajas que se han producido a lo largo del 2021.

C.M.S.S.	2021 Beneficiarios con fecha fin marzo 2022	Bajas
Actur	6	120
Arrabal	10	164
Centro	3	65
Delicias1	34	184
Delicias 2	27	349
Universidad - Casablanca	3	147
La Almozara	10	122
La Jota- Santa Isabel	10	137
Torrero	18	236
Las Fuentes	17	160
San Jose	27	211
Oliver - Valdefierro - Miralbueno	19	484
La Magdalena	22	214
San Pablo	29	295
Barrios Rurales	21	83
Total	256	2.971

3.1.3 PRESTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL INGRESO MÍNIMO VITAL

El Gobierno de Aragón aprobó por el Decreto 161/2021, de 13 de octubre, la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital (PACIMV).

Esta prestación se subdivide, en dos prestaciones diferenciadas e incompatibles:

- *Prestación Aragonesa*: prestación de carácter económico para unidades de convivencia que no cumplen requisitos para el acceso al Ingreso Mínimo Vital, PACIMV. Se solicita en los Centros de Servicios Sociales municipales o comarcales.
- *Complemento Económico para titulares del Ingreso Mínimo Vital*, ICSS. Se solicita a través de la web del Gobierno de Aragón.

Las personas beneficiarias de la Prestación Aragonesa son las recogidas en el artículo 3 .2

del Decreto 161/2021, de 13 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital establecida por la Ley 3 / 2021, de 20 de mayo, en concreto las descritas en 6 únicas modalidades:

- Menores de 30 años independizados y con 9 meses de alta Seguridad Social.
- Solicitante de Asilo y Refugio.
- Jóvenes entre 18 y 22 años procedentes de Protección de Menores.
- Protección Internacional.
- Mujeres Víctimas Violencia.
- Menores emancipados que tengan a su cargo personas con discapacidad o en situación de dependencia.

Según lo establecido en normativa, la solicitud de la Prestación Aragonesa se formular exclusivamente por medios telemáticos y desde los Centro de Servicios Sociales a través de una aplicación informática que el IASS ha habilitado al efecto. Esta aplicación informática realiza una serie de controles automáticos que impiden la grabación de aquellas solicitudes que incumplen los requisitos objetivos, que no admiten margen de interpretación. Por tanto se exponen las solicitudes que han tendido entrada a través del aplicativo durante el 2021:

C.M.S.S.	Solicitudes 2021	Altas 2021
Actur	1	0
Arrabal	1	1
Centro	0	0
Delicias1	1	0
Delicias 2	4	1
Universidad - Casablanca	2	1
La Almozara	0	0
La Jota- Santa Isabel	0	0
Torrero	0	0
Las Fuentes	2	0
San Jose	3	1
Oliver - Valdefierro - Miralbueno	3	2
La Magdalena	1	0
San Pablo	0	0
Barrios Rurales	1	0
Total	19	6

3.1.4 AYUDA DE INTEGRACION FAMILIAR

Las Ayudas de Integración Familiar son prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales de carácter esencial y carácter periódico que tienen por objeto el mantenimiento de la unidad de convivencia con menores de edad a cargo, evitando el internamiento de estos en centros especializados o la adopción de medidas externas de protección y vinculadas a un programa familiar de atención social. Desde 2018 los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza asumen su gestión en el termino municipal. A través de la red de CMSS donde se hace la recepción de solicitudes, y la tramitación de los expedientes al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para su resolución.

Como consecuencia de la aparición del IMV y hasta la creación de la Prestación Aragonesa Complementaria, la Subdirección de Prestaciones del IASS realizó prórrogas automáticas en las Ayudas de Integración Familiar.

Tras la aprobación de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el Ingreso Mínimo Vital y la entrada en vigor del nuevo Complemento de Ayuda para la Infancia (API), se inicia un nuevo proceso de reordenación de la Ayuda de Apoyo a la Integración Familiar autonómica, regulada por el Decreto 191/2017, de 28 de noviembre, del Gobierno de Aragón.

A continuación se exponen las cifras registradas a fecha 31 de diciembre del 2021 en la red centros municipales de servicios sociales relacionadas con la tramitación de AIF durante el periodo 01/01/2021 a 31/12/2021

C.M.S.S.	Nuevas altas	bajas	Archivo	Trámite	Extinción	Fin	Pendiente completar	Total
Actur	9	13	4	0	4	0	0	30
Arrabal	9	34	1	19	0	0	1	64
Centro	10	25	2	0	0	0	0	37
Delicias 1	25	75	4	1	3	0	0	108
Delicias 2	14	69	9	21	0	0	2	115
Universidad - Casablanca	4	73	1	21	0	0	0	99
La Almozara	9	29	3	0	0	0	0	41
La Jota- Santa Isabel	0	42	1	6	0	0	0	49
Torrero	1	69	1	26	0	0	0	97
Las Fuentes	33	74	11	0	0	0	3	121
San Jose	6	98	3	0	0	0	3	110

Oliver - Valdefierro - Miralbueno	30	55	0	5	3	2	0	95
La Magdalena	1	55	1	17	0	0	0	74
San Pablo	0	64	6	33	0	0	0	103
Barrios Rurales	8	21	9	0	0	1	0	39
Total	159	796	56	149	10	3	9	1.182

Cómo el periodo máximo de concesión de esta ayuda es de dos años, se recogen las unidades familiares que a fecha 31 de diciembre aún eran beneficiarias de Ayuda de Apoyo a la Integración Familiar aunque su solicitud fuese anterior al 2021.

C.M.S.S.	Unidades familiares percibiendo AIF s 31/12/2021
Actur	34
Arrabal	71
Centro	31
Delicias 1	93
Delicias 2	73
Universidad - Casablanca	71
La Almozara	18
La Jota- Santa Isabel	24
Torrero	63
Las Fuentes	120
San Jose	109
Oliver - Valdefierro - Miralbueno	78
La Magdalena	66
San Pablo	69
Barrios Rurales	26
Total	946

3.1.5 BONIFICACIÓN TRANSPORTE PUBLICO POR PERCEPTOR RENTAS DE INSERCIÓN

El Ayuntamiento de Zaragoza desde el año 1998 viene subvencionando el transporte público para los beneficiarios del Ingreso Aragonés de Inserción. Desde 2003, también se incluye 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 2020 y 2021.

Abonos	I.A.I./RAI	
	2021	2020
30 días	4.356	627
90 días	3.333	3.845
365 días	184	1.682
Total	7.873	6.154

3.2 PROGRAMAS DE INCLUSIÓN

3.2.1 PROGRAMA DE APOYO A LA FAMILIA.

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

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

Desde los CMSS, se llevaron a cabo acciones de apoyo y seguimiento educativo a las familias, desarrollando sus capacidades y habilidades necesarias para enfrentarse de manera adecuada a sus problemas sin tener que depender sistemáticamente de los Servicios Sociales.

Las cifras relativas a las familias con los que se ha trabajado en este programa a lo largo

del 2021 en los diferentes Centros Municipales de Servicios Sociales son los siguientes:

CMSS	Familias en estudio	Familias en Alta	N Familias nuevas Alta en 2021	N Familias Baja en 2021	Menores en Alta	Familias Intervención Breve (menos de 3 meses durante 2021)	Familias Intervención breve 2021 (en alta durante solo 3 meses del 2021)	Menores Intervención breve en alta durante solo 3 meses del 2021
Actur	8	7	7	6	12	2	2	3
Arrabal	14	8	14	10	20	5	0	0
Centro	21	15	8	5	26	0	4	3
Delicias 1	9	12	11	5	19	0	0	0
Delicias 2	17	16	12	7	34	0	0	0
Universidad	16	6	4	4	9	2	5	11
Casablanca	17	4	4	4	8	4	5	15
La Almozara	10	11	7	5	16	0	0	0
La Jota	7	5	2	1	8	0	0	0
Santa Isabel		2	0	0	3	0	0	0
Torrero	14	14	10	6	24	0	0	0
Las Fuentes	1	19	5	6	30	0	0	0
San José	8	13	6	9	25	0	0	0
Oliver	6	21	4	6	51			
Valdefierro	3	7	2	2	15			
Miralbueno	1	1	1	0	2			
La Magdalena	6	11	3	4	23	0	0	0
San Pablo	11	24	11	10	53	3	3	3
Barrios Rurales	7	11	4	1	23	0	0	0

Ciudad	176	207	115	91	401	16	19	35
CMSS Barrios Rurales								
Alfocea								
Casetas	3	6	2	0	11	0	0	0
Garrapinillos	0	1	0	1	3	0	0	0
Juslibol								
La Cartuja								
Montañana	2	2	1	0	4	0	0	0
Monzalbarba	1	1	0	0	3	0	0	0
Movera								
Peñaflor								
San Juan	1	1	1	0	2	0	0	0
San Gregorio								
T. Valmadrid								
V. Olivar								
Villarrapa								
Barrios Rurales	7	11	4	1	23	0	0	0

3.2.2 INTERVENCIÓN GRUPAL Y COMUNITARIA.

Se incorpora la dinámica de grupos en los procesos de acompañamiento por ser un instrumento que permite un avance en el proceso de recuperación relacional y personal. Desde esta experimentación social se trabaja la recuperación de la pertenencia social, la relación entre

iguales, y ejercitar y reparar el vínculo social dañado por el proceso biográfico de la exclusión.

En este apartado se recogen las experiencias que se han realizado en el 2021 con esta herramienta dirigida a la recuperación personal y promoción de actitudes de autoayuda y solidaridad entre las personas afectadas por biografías de exclusión social (heteroayuda).

Por otra parte, también se recopilan otro tipo de actuaciones de carácter comunitario que fomentan la red de relaciones y recursos.

Estas son las desarrolladas en 2021 en los diferentes centros de la red:

Proyecto de formación y empleo de inclusión en el Casco Histórico de Zaragoza¹

Este proyecto de formación y empleo es financiado por el Área de Acción Social y Familia y se enmarca dentro de las actuaciones incluidas en el Plan Integral del Casco Histórico.

Se trata de un proyecto consolidado dentro de la intervención que desarrolla el Ayuntamiento de Zaragoza, desde su Área de Servicios Sociales. Con sus más de 25 años de trayectoria, el proyecto sigue respondiendo a sus objetivos iniciales de generar itinerarios de inserción socio-laboral, que permitan a las personas en situación de exclusión social, atendidas desde los Centros Municipales de Servicios Sociales, tener una experiencia en el ámbito formativo-laboral, que les ponga en un contexto de ciudadanos que obtienen una renta derivada de su trabajo y además participando de una labor en beneficio del conjunto de la comunidad.

Las personas participantes en este proyecto tienen un itinerario de inclusión personalizado vinculado a uno de los Centros del Casco Histórico zaragozano (San Pablo, Magdalena, Arrabal y la Jota). Todas se hallan en riesgo de exclusión social y/o laboral por diversos motivos (situación socioeconómica, laboral, cultural, etc.) y son propuestos por los correspondientes Centros Municipales de Servicios Sociales. Entre las personas que se encuentran en una o varias de estas circunstancias se realiza una selección previa por parte de los CMSS y estos candidatos deben superar una entrevista personal ante responsables del proyecto.

Está configurado como un itinerario formativo vinculado al trabajo real en la mejora del barrio por parte de sus vecinos con más dificultades de acceder al empleo. Esta formación se concreta en la restauración de fachadas, rehabilitación de viviendas y acondicionamiento de locales de uso social. A cada trabajador contratado, se le asigna un gremio (electricidad, fontanería, albañilería, pintura, almacén) en función de sus preferencias y capacidad. A lo largo del año 2021 han participado en el Programa 89 personas (41 mujeres y 48 hombres) de ellas 43 pertenecen a la plantilla que finalizó el 31 julio de 2021 y 46 a la que inició en septiembre de 2021. En cuanto a la edad, 28 participantes su edad oscilaba entre los 18 y 35 años, 55 personas de 36 a 54 años, y 6 personas mayores de 55 años.

Las obras a realizar se proponen desde los Centros Municipales de Servicios Sociales de San Pablo, La Magdalena, Arrabal, La Jota y Centro de su zona territorial que abarca el PICH.

¹ Proyecto de formación y empleo de inclusión Casco Histórico. Memoria 2021. Fundación Federico Ozanam.

Son intervenciones en viviendas de personas que tienen la necesidad de adecuarlas, pero carecen de medios para poder abordarlas.

Se completan con las propuestas por la Oficina del Plan Integral del Casco Histórico que se dirigen a fachadas y locales públicos entre las demandas que han recibido. Los trabajos a realizar son seleccionados, en función de las características del mismo, la capacidad del propio proyecto y el interés formativo que tiene su realización.

Actividad grupal “Pre-PICH- Proyecto de Fachadas”

Esta actividad es llevada a cabo desde el CMSS La Magdalena y sus objetivos son:

Informar acerca del proceso de selección, contratación y posterior desarrollo del proyecto de formación y empleo de inclusión en el Casco Histórico de Zaragoza:

- Facilitar al grupo de candidatas y candidatos competencias básicas para preparar el proceso de selección.
- Situar la responsabilidad del éxito o no en las personas candidatas que optan al proceso de selección.
- Aumentar el grado de motivación personal hacia la experiencia laboral.

En 2021 se desarrollo 1 sesión el 7 de mayo en la que participaron 27 personas (se intentó planificar un proyecto con más sesiones que requerían de espacios adecuados para un formato taller; si bien por las restricciones existentes en ese momento por el Covid-19 no se pudieron llevar a cabo).

Proyecto de “Promoción de la Inclusión sociolaboral para colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión”

Este proyecto se enmarca dentro del funcionamiento del convenio que forma parte del Plan Integral del Barrio Oliver y está relacionado con el diseño de los itinerarios sociolaborales y formativos de personas con las que se interviene desde el Centro Municipal de Servicios Sociales Oliver con el objeto de favorecer la inclusión y la mejora de la empleabilidad de las personas o colectivos de este barrio. El CMSS Oliver ha derivado en 2021 a las personas participantes en varias líneas de actuación:

- Desarrollo de competencias básicas. Se realizan dos grupos de aprendizaje de español (uno de alfabetización y otro de iniciación, 10 participantes en cada uno) y dos cursos de competencias digitales (uso del ordenador y el teléfono móvil) que ha contado con 5 participantes en cada convocatoria.
- Mejora de la empleabilidad. Formación orientada al empleo. Se ha realizado un curso de

formación ocupacional en jardinería (10 participantes) y un curso de obtención del certificado profesional en limpieza (10 participantes). También se realiza la preparación en competencias N2, requisito necesario para que puedan optar a otros certificados profesionales (10 participantes).

- Acciones de inserción laboral realizadas por la empresa de inserción Consolida Oliver. N.º contratos: 5 personas durante 12 meses y 9 personas 6 meses. Desde el CMSS se detectan las obras a realizar en viviendas del barrio.

El equipo del CMSS ha 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. Han participado en la organización de los cursos de Español Iniciación y Español Alfabetización y Competencias clave N2. 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.

Proyecto de intervención en el bloque G3 del grupo de viviendas “Gabriela Mistral”

El Centro Municipal de Servicios Sociales Oliver en el desarrollo de sus funciones ha elaborado en 2021 un proyecto piloto de intervención en el bloque G3 del grupo de viviendas “Gabriela Mistral” del barrio Oliver. En esta zona los indicadores sociales reflejan una de las mayores situaciones de pobreza tanto a nivel de Ciudad, Comunidad Autónoma y Estado.

En este proyecto se han conjugado intervenciones individuales, grupales y comunitarias realizadas a varios niveles y teniendo en cuenta los dos recursos con los que se contaba (equipo del CMSS Oliver y el proyecto de inclusión sociolaboral enmarcado en el PIBO)

- Ejecución de obras de mejora de las condiciones de la comunidad.
- Realización de un proceso de apoyo y seguimiento durante la obra que favoreciera cambios en la dinámica vecinal.
- Mejorando las intervenciones sociales ya en curso con las personas y familias de esa comunidad.

Proyecto Éxito educativo 2021

Este proyecto pretende contribuir al éxito escolar y educativo de niños y niñas del barrio 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.

Se articula en torno a diferentes acciones individuales y comunitarias que se van desarrollando en diferentes momentos del año del 2021:

- “Cuánto antes mejor”.
Dirigido a fomentar la escolarización temprana en la etapa 0-3 años.
Se analizaron los datos de tod@s los menores de 0-3 años con expediente abierto en el CMSS, y se han enviado 104 cartas por correo con plazos de escolarización, instrucciones e impreso de Escuela Infantil.
- “A los 3 empieza el cole”
Dirigido a fomentar la escolarización en 1º de Infantil, fomentando la escolarización temprana en Infantil, a pesar de tener carácter no obligatorio.
Se analizaron los datos de tod@s los menores nacidos en el año 2018, con expediente abierto en el CMSS.
En total 48 familias fueron informadas por teléfono de los plazos de escolarización, y además se buzonearon 64 cartas de motivación e instrucciones para solicitar plaza.
- “La mochila llena de libros”.
Uno de nuestros objetivos es que tod@s l@s niñ@s del barrio dispongan de libros de texto. Esta acción tiene lugar cuando sale la convocatoria de becas de libros.
En total se contactó de forma individual y telefónica con 56 familias.
- “Compartiendo con los coles”
Se mantiene una reunión mensual con los colegios e IES de la zona como acción complementaria a las realizadas a través de la Comisión de Absentismo. En total ha habido 16 reuniones realizadas durante el curso escolar, de forma presencial y telemática a partir de la crisis Covid 19.
- Comisión absentismo.
- Comisión de Infancia Magdalena:
De manera telemática se han realizado 7 reuniones en las cuales participa el CMSS.

Proyecto Rehabilitate con energia

Esta actividad grupal consistía en rehabilitar energeticamente un edificio aislando la fachada, realizar una obra de arte urbano en la fachada y mejorar el aspecto del barrio en zonas más deprimidas. El CMSS Delicias 1 participo en la búsqueda de 13 edificios aislados pero muy visibles donde se pueda realizar la intervención y a su vez investigando la propiedad o no de dichas viviendas en cada edificio para su planteamiento en dicho proyecto.

Se proporcionaron estos datos a la entidad social que iba a ejecutar el proyecto. Finalmente esta acción se adjudico a otro barrio zaragozano.

Actividad grupal Higiene del sueño. Como mejorar el rendimiento escolar

El CMSS Delicias 1 colaboro en esta actividad desarrollada por una entidad social y cuyo objetivo era concienciar a los padres de la importancia del sueño en la vida y rendimiento de sus hijos en edad escolar. Esta actividad estaba diseñada para los centros escolares pero por la situación socio-sanitaria COVID-19 se redirigió hacia familias atendidas desde servicios sociales de la zona. Se realizó una sesión el 14 de abril del 2021 a la que asistieron 12 participantes.

Actividad grupal Teatro en Familia 1 y 2

Los CMSS Delicias 1 y CMSS Delicias 2 colaboraron con la propuesta de Teatro Che y Moche "Ciclo familiar de Teatro Solidario". La compañía realiza varias representaciones de la obra "Las cuatro estaciones" para familias del barrio de Delicias que por su situación económicamente tendrían dificultades para ir al Teatro.

Los objetivos de la actividad son:

- Favorecer el acceso a la cultura y al arte de familias con pocos recursos económicos.
- Que familias desfavorecidas con pocos recursos puedan participar en actividades culturales junto con sus hijos.
- Generar un espacio de encuentro lúdico y cultural de distintas entidades sociales y sus usuarios con la comunidad.
- Dar a conocer el "Teatro de las Esquinas" como recurso integrado en la comunidad.

A la primera actividad realizada el 27 enero del 2021 asistieron 105 personas y en la sesión del 16 diciembre participaron 83.

Actividad grupal "Tejiendo nidos de crianza"

Esta actividad fue llevada a cabo por el CMSS La Magdalena y sus objetivos fueron:

- Generación de conocimiento común sobre pautas de crianza.
- Establecimiento red de apoyo entre las integrantes.

El formato es reducido y el perfil de las 5 participantes es el siguiente:

- Mamás entre 20 y 30 años
- Que estén realizando su rol de cuidadoras en solitario
- Con inestabilidad vital

- Con procesos migratorios realizados, de origen latino
- Con unos maternajes propios complicados (desapego, violencia, pobreza extrema...)

El contenido de trabajo es generar un conocimiento común alrededor de las necesidades infantiles más importantes para el completo desarrollo de las y los menores, evocado desde nuestra propia experiencia de desarrollo.

- Presentación: de las participantes y del proyecto, mostrando los contenidos que vamos a abordar en forma de pirámide de necesidades emocionales
- Estabilidad: cómo afecta nuestra estabilidad vital al desarrollo de nuestras hijas/os. Estrategias y herramientas para generar seguridad.
- Seguridad: normas y límites. Riesgos, A.S.I., castigo físico. Un niño/a seguro/a desarrollará su confianza de forma adecuada.
- Confianza: el juego, las emociones, las HHSS.. y por último la autoestima como los medios a través de los que la infancia desarrolla su identidad.
- Identidad: identidad de género, violencia de género, relaciones interpersonales, educación en igualdad
- Evolución-Evaluación: reforzar ideas fuerza, devolver y evaluar el proceso de forma individual, desde las profesionales y entre ellas mismas.

Se realizaron 6 sesiones de 2 horas de duración (11, 18 y 25 de mayo. 1, 8 y 15 de junio en horario de 16 a 18h).

Proyecto Comer para Crecer

Desde el CMSS Delicias 1 y CMSS Delicias 2 de abril a diciembre de 2021 se colaboró con una entidad social del barrio en un proyecto cuyo objetivo es garantizar el consumo de alimentación fresca de acuerdo a las cantidades recomendadas por edad y sexo.

Se trata de una distribución de alimentación fresca a 25 familias en riesgo de exclusión familias atendidas en CMSS y en programas de la entidad. Las compras se realizaban en comercios de proximidad del territorio a través de una aplicación móvil informática diseñada a tal efecto. Esta acción se completa con talleres de formación relacionados con alimentación.

Actividad grupal Navidad Arrabal

Los técnicos municipales del CMSS Arrabal colaboran con la Asociación de Vecinos para la realización de las actividades llevadas a cabo en el barrio durante las fiestas navideñas.

Los objetivos de esta intervención son:

- Facilitar el contacto de familias con diferentes Asociaciones y recursos comunitarios.

- Disminuir vivencia de soledad en personas mayores con núcleos unipersonales.
- Incrementar vinculación de las familias con la intervención desde diferentes programas de Centro Municipal.
- Apoyar económicamente a familias en situación de vulnerabilidad, reduciendo así, aunque de forma puntual, desigualdades en alimentación.
- Mejorar, a través de vías indirectas, el clima emocional familiar, coincidiendo con fechas de notable carga social según patrones normativos imperantes.

Las fechas de realización fueron del 20 al 24 diciembre de 2021 y en la que participaron 45 personas.

Actividad Proyecto Comunitario de Prima Angelica

Surge del proyecto de Intervención Comunitaria llevado a cabo por el CMSS Universidad-Casablanca en el año 2019, por el que se iniciaron una serie de actividades con las familias residentes en los 44 miniapartamentos en la c/ Prima Angelica, 8, 26 y 40 del barrio de Casablanca donde viven personas mayores y/o discapacitadas con situaciones de vulnerabilidad socio-económica. En diciembre del 2021 se organiza y se desarrolla una actividad lúdico festiva con la idea de seguir favoreciendo esa conexión intervecinal que fomente los cuidados entre las personas convivientes potenciando el mayor bienestar posible para las personas vulnerables de la comunidad de Prima Angélica. Se llevo a cabo por los profesionales del CMSS Casablanca y la colaboración de los alumnos de la Escuela de Jardinería El Pinar

La actividad se realizó mediante visita domiciliaria individualizada con cada vecino para comprobar los servicios y recursos disponibles y volviendo a establecer lazos y coordinación con CMSS de zona. La acción se concretó en un 20 de Diciembre y aprovechando la festividad navideña se hizo entrega de un obsequio (planta de la Escuela de Jardinería El Pinar).

Se beneficiaron las unidades familiares de los 44 apartamentos de Comunidad de Prima Angelica.

Grupo de Trabajo sobre Violencia y Abuso, Plan Integral del Casco Histórico

El Centro Municipal de Servicios Sociales de San Pablo participa desde 2015 en el Grupo de Trabajo sobre Violencia y Abuso, dentro de la Comisión Socioeducativa de la Organización Comunitaria del Plan Integral del Casco Histórico.

Sus objetivos generales son abordar la violencia y el abuso en las familias y relaciones sociales, identificando también respuestas desde los distintos ámbitos de actuación profesional, en el Casco Histórico.

Como objetivos específicos, se proponen:

- Conectarnos los profesionales con motivación a profundizar activamente en este tema y abordar conjuntamente situaciones sobre las que trabajamos distintos grupos de profesionales para realizar una intervención más integral.
- Proponer formación para profesionales de la organización comunitaria del Plan Integral del Casco Histórico con personas expertas en violencia y abuso.
- Creación de herramientas pedagógicas para difundir, sensibilizar creativamente y trabajar las formas alternativas a la violencia en las relaciones humanas.

En el 2021 este Grupo compuesto por profesionales del Centro Municipal de Servicios Sociales San Pablo, Centro de Salud San Pablo, Escuela Segunda Oportunidad de Ozanam, Casa de Juventud Casco Viejo, Casa de Juventud San Pablo, PIEE y Trabajo Social del IES Ramón y Cajal, Cáritas, CMSS La Magdalena y Zaragoza Vivienda; se ha reunido en nueve ocasiones para abordar diferentes temáticas.

Como actividades formativas programadas, y en base a la detección de necesidades en la población infantil y adolescente, se han realizado:

- Formación sobre Juventud, apuestas y juegos de azar, impartida por Policía Nacional, participación ciudadana (17 de febrero)
- Formación sobre prevención del suicidio, impartida por AFDA (2 sesiones en junio).

Grupo Covid y Seguir Viviendo, CMSS San Pablo-Consejo de Salud

El Centro Municipal de Servicios Sociales de San Pablo participa activamente en las actividades del Consejo de Salud San Pablo.

Se ha participado en el Grupo Covid y Seguir Viviendo, propuesta del Consejo de Salud del Barrio de San Pablo, para reflexionar y conocer la salud emocional del barrio, a través del "Semáforo de Salud Emocional". Este cuestionario es un punto de partida, para abordar la incertidumbre y los miedos, fomentar la comunicación y los vínculos, la convivencia, la vida cotidiana en el barrio, lo emocional y como recuperar una vida más o menos normal equilibrándola con las medidas de prevención Covid19 que todavía nos acompañarán durante un tiempo.

El grupo de Infancia, Salud y participación lo integran Entidades del barrio, Colegios, Programa de Educación de calle, Piee , CMTL y Ludoteca y el CMSS San Pablo. Durante el año 2021 se han realizado diversas reuniones para preparar una encuesta de salud emocional dirigida a la Infancia y Adolescencia con el fin de recoger la situación tras el periodo de pandemia.

Los resultados de la encuesta se presentaron en una Jornada Comunitaria denominada Vínculos que se celebró el 19 de noviembre. En dicha Jornada el CMSS San Pablo expuso el proceso de la Encuesta de Salud Emocional a Infancia y Adolescencia. La participación de entidades e instituciones de San Pablo fue muy importante y se recogieron propuestas y

conclusiones muy valiosas para concretar los próximos objetivos de trabajo del Consejo.

3.3. COORDINACIÓN VIVIENDA

Desde el año 2016 se trabaja coordinadamente SSC, SSE y Zaragoza Vivenda. Actualmente se ha incrementado la actividad de la mesa de coordinación, ya que las situaciones de precariedad e inexistencia de alojamiento con los que nos encontramos en la Ciudad de Zaragoza son mas diversas. Las solicitudes han aumentado a raíz de las nuevas necesidades de alojamiento derivadas de la crisis socio-sanitaria COVID-19 y las dificultades de acceso a vivienda libre.

Los protocolos de actuación son los siguientes:

Alojamiento Definitivo

- Protocolo de coordinación para el acceso extraordinario a vivienda social municipal de alquiler.

De finales del 2020 hasta diciembre del 2021 se realizaron 2 procedimientos de Acceso Extraordinario a Vivienda Social Municipal, con un total de 10 viviendas adjudicadas a personas o familias atendidas desde los Centros Municipales de Servicios Sociales.

Alojamiento Temporal

- Protocolo de coordinación en emergencias residenciales derivadas de siniestros en la vivienda
- ➔ Protocolo de Actuación y Acompañamiento al realojo temporal por pérdida de alojamiento en situación de riesgo o en exclusión social.

De las 59 viviendas cedidas por Zaragoza Vivienda en 2021 estaban alojadas 153 personas, de las cuales hay 31 unidades familiares con menores (63 menores en total).

3.4 PROTOCOLO DE COORDINACIÓN SSC-UNIDAD DE PROTECCIÓN ANIMAL

En 2021 dió comienzo el protocolo de coordinación de Servicios Sociales Comunitarios y la Unidad de Protección Animal para contribuir a que los animales de los colectivos más vulnerables tengan una adecuada asistencia sanitaria proporcionando aquellos tratamientos preventivos que fueran declarados obligatorios, así como cualquier tipos de tratamiento veterinario paliativo o curativo que sea esencial para mantener su buen estado sanitario. Se tratara de atender situaciones detectadas y valoradas por Servicios Sociales Comunitarios en las que la falta de ingresos económicos esté dificultando cubrir unas determinadas demandas básicas de sus animales.

Se han atendido a 66 propietarios de animales domésticos (81 perros y 33 gatos). A continuación se proporcionan las derivaciones por CMSS en 2021

C.M.S.S	N.º Animales
Actur	1
Arrabal	3
Centro	0
Delicias 1	11
Delicias 2	2
Universidad-Casablanca	11
La Almozara	2
La Jota-Sta Isabel	6
Torrero	2
Las Fuentes	16
San Jose	8
Oliver-Valdefierro-Miralbueno	16
La Magdalena	29
San Pablo	3
Barrios Rurales	4
Total	114

En cuanto a las demandas y el tipo de atenciones que se han derivado durante el 2021

DEMANDAS							
ALIMENTACIÓN	CIRUGÍA URGENCIA	ENTREGA TEMPORAL	ENTREGA DEFINITIVA	ESTERILIZACIÓN	OBLIGACIONES	PATOLOGÍA AGUDA	TRATAMIENTO BÁSICO
16	9	8	13	25	37	14	48

TIPO ATENCIONES				
SIN ESPECIFICAR	NORMALES	URGENTES	EXTREMAS	
6	49	34	20	
DURACIÓN				
PUNTUAL	1 MES	3 MESES	6 MESES	
63	3	12	9	

Con este protocolo de coordinación los servicios sociales comunitarios contribuyen a alcanzar la finalidad de la Ordenanza reguladora de la protección, tenencia y venta de animales del Ayuntamiento de Zaragoza BOPZ nº 290 19 diciembre 2013, en cuanto a la protección y bienestar de los animales, garantizar una tenencia responsable y la máxima reducción de las pérdidas y los abandonos de animales, fomentar la participación ciudadana en la defensa y protección de los animales.

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.

- b) El seguimiento de la escolarización, con especial atención a la prevención del absentismo escolar.
- c) La promoción de la salud infantil.
- d) El fomento de la inserción social.
- e) La colaboración en la detección de situaciones de riesgo o desamparo.
- f) La prevención de las situaciones de conflicto social.
- g) La colaboración en el seguimiento de la ejecución tanto de las medidas de protección como de las impuestas por los Juzgados de Menores.
- h) El desarrollo de una red de equipamientos y servicios, de base municipal, dirigidos a la atención primaria de la infancia, adolescencia y familia.
- i) 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 Peñafior 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
Saltapillos CMTL	Garrapinillos	3	50	1.181
Cantalobos CMTL	Las Fuentes	4	66	4.086
Escondecucas 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
Gamuisnos ludoteca	Valdefierro	2	22	2.509
Zardacho CMTL	Oliver	3	50	
Zardacho ludoteca	Oliver	3	36	1.788
Gusantina CMTL	La Magdalena	3	45	
Gusantina ludoteca	La Magdalena	2	21	1.826
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 %
Birabolos CMTL	74	469	325	794	11	30 %
Birabolos 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 Cotenás	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 Peñaflor	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 %
Saltapillos 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 Cotenas	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
Saltapillos 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 Peñaflor	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
Saltapillos CMTL	60	0	0	51	30	141
Cantalobos CMTL	252	0	76	96	60	484
Escondecucas 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 Peñaflor	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
Birabolas CMTL	2	44	287	205	492
Birabolas 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
Saltapillos CMTL	4	16	210	296	506
Cantalobos CMTL	0	0	0	0	0
Escondecucas 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 Peñaflor	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
Birabolas CMTL	0	0
Birabolas Ludo	0	0
Tragaldabas CMTL	0	0
Arianta CMTL	10	1.904
Gusaramix CMTL	6	565
Saltapillos CMTL	44	570
Cantalobos CMTL	6	621
Escondrecucas 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 Peñaflor	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	2	4
Entorno del menor <ul style="list-style-type: none"> - Conocidos de la familia - Otros familiares - Padre/madre 	56	82

- Vecinos		
Centros escolares	151	255
Servicios Sociales - C.M.S.S. - Otro departamento - Tiempo libre - SS. Sociales Comunidad autónoma - SS. Sociales otra comunidad autónoma	226	409
Salud	138	262
Policía	96	180
Justicia	10	15
Anónimo	32	60
TOTAL	711	1267

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 72% 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	54	88
Arrabal	69	120
Centro	18	26
Delicias 1	82	157
Delicias 2	75	133
Universidad	30	40
Casablanca	22	39
La Almozara	17	30
La Jota	29	67
Santa Isabel	12	25
Torrero	46	73
Las Fuentes	43	79
San José	79	129
Oliver	30	54
Valdefierro	9	17
Miralbueno	6	11

La Magdalena	52	117
San Pablo	47	81
Barrios Rurales	27	44
Total	747	1.330

C.M.S.S. B. Rurales	Notificaciones	Menores
Alfocea	1	1
Casetas	10	13
Garrapinillos	6	12
Juslibol	0	0
La Cartuja	3	5
Montañana	4	6
Monzalbarba	2	5
Movera	0	0
Peñaflor	0	0
San Juan de Mozarrifar	0	0
San Gregorio	0	0
Torreçilla de Valmadrid	0	0
Venta del Olivar	0	0
Villarrapa	1	2
Total	27	44

- 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	63	14	30	8	11
Arrabal	97	8	44	13	16
Centro	27	13	2	5	7
Delicias 1	65	17	15	7	26
Delicias 2	66	32	7	7	20
Universidad	37	15	8	3	10
Casablanca	14	7	1	2	5
La Almozara	26	12	6	6	2
La Jota	29	14	6	3	6
Santa Isabel	12	5	5	0	2
Torrero	55	13	18	8	16
Las Fuentes	26	4	16	1	5
San José	40	22	3	15	0
Oliver	28	5	8	5	10
Valdefierro	6	2	0	3	1
Miralbueno	7	2	2	0	3
La Magdalena	47	7	21	3	16
San Pablo	43	17	3	7	16
Barrios Rurales	22	6	10	0	6
Total	710	215	205	96	178

C.M.S.S. Rurales	Valoraciones	No riesgo	Seguimiento CMSS	Programa apoyo familiar	Notificación menores IASS
Alfocea	1	0	1	0	0
Casetas	8	4	3	0	1
Garrapinillos	4	1	2	0	1
Juslibol	0	0	0	0	0

C.M.S.S. Rurales	Valoraciones	No riesgo	Seguimiento CMSS	Programa apoyo familiar	Notificación menores IASS
La Cartuja	2	0	1	0	1
Montañana	4	0	2	0	2
Monzalbarba	2	1	1	0	0
Movera					
Peñaflor					
San Juan					
San Gregorio					
Torrecilla					
Venta del Olivar	0	0	0	0	0
Villarrapa	1				1
Total	22	6	10	0	6

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 795 alumnos y alumnas, de los cuales 559 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	51	26
Universidad	71	59
La Almozara	28	20
Delicias	63	55
Rurales Oeste	29	21
San José	61	39

Las Fuentes	44	27
Centro	30	27
Actur	51	40
Arrabal / La Jota	122	105
Rurales Norte	36	23
San Pablo / La Magdalena	71	43
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	138	74
Total	795	559

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 110 expedientes desde las 13 Comisiones de zona de Zaragoza. De estos 110 expedientes 32 eran casos nuevos abiertos en el curso 2020 - 2021.

Zonas	Expedientes	Nuevos
Torrero	1	1
Universidad	10	4
La Almozara	3	1
Delicias	3	1
Rurales Oeste	3	0
San José	11	3
Las Fuentes	4	0
Centro	5	1
Actur	12	4
Arrabal / La Jota	17	7
Rurales Norte	5	1
San Pablo / La Magdalena	22	8
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	14	1
Total	110	32

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 17 casos, de los cuales solo 0 han sido nuevos, con la distribución siguiente:

Zonas	Expedientes	Nuevos
Torrero	2	0
Universidad	2	0
La Almozara	0	0
Delicias	0	0
Rurales Oeste	0	0
San José	0	0
Las Fuentes	0	0
Centro	0	0
Actur	0	0
Arrabal / La Jota	0	0
Rurales Norte	2	0
San Pablo / La Magdalena	1	0
Oliver / Valdefierro / Miralbueno	10	0
Total	17	0

4.2.3 EDUCACIÓN DE CALLE.

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

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

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

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

- Observación y contacto.

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

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

Barrio	Casos	8-10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	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
Casco Histórico	24	6	14	4	11	13
Oliver	74	15	21	38	47	27
Valdefierro	38	5	5	28	30	8
TOTAL 2021	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
Casco 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 2021	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 chavales que no están conectados con grupos de su edad.

Barrio	Casos	6- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	7	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
Casco Histórico	2	0	1	1	2	0
Oliver	2	0	1	1	2	0
Valdefierro	4	1	2	1	4	0
TOTAL 2021	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 chavales, es frecuente que una vez terminada la intervención no se corte el contacto con los chicos y que éstos acudan al educador en momentos de dificultad, lo que implica seguimiento de la evolución de estos menores una vez finalizada la intervención propiamente dicha y en ocasiones intervenciones o acompañamientos puntuales.

Barrio	Casos	8- 10 años	11 - 14 años	Más de 14 años	Chicos	Chicas
Torrero	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
Casco Histórico	13	0	7	6	9	4
Oliver	5	0	1	4	5	0
Valdefierro	3	0	0	3	3	0
TOTAL 2021	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 de evitar el deterioro del entorno familiar y dar los apoyos necesarios para cubrir las necesidades básicas de los niños y adolescentes.

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

4.3.1. ZARAGALLA.

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

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	40	360
Juan XXIII	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	360
Domingo Miral	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	360
Valdespartera III	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	360
Marcos Frechín	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	360
Rio Ebro	40	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	60	540
Parque Atracciones	60	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 registrada 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 2021 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.

A lo largo de 2021 los hogares que han sido atendidos por Cada Centro Municipal de Servicios sociales son los siguientes:

CMSS	Hogares atendidos	Comidas servidas
Actur	17	4.018
La Almozara	15	4.123
Arrabal	44	11.155
Centro	38	9.537
Delicias	78	18.515
La Jota - Santa isabel	16	4.324
Las Fuentes	73	18.285
La Magdalena	79	16.717
Oliver Valdefierro	18	4.319
San José	79	15.874
San Pablo	39	9.565

Torrero	50	11.689
Universidad casablanca	56	15.353
Barrios Rurales	8	1.929
Otros	36	2.883
Total	646	148.286

5.2 OFICINA TECNICA DEL MAYOR.

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.

A 31 de diciembre de 2021 se encuentran en funcionamiento **30** 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.

Desde marzo 2020 y hasta el segundo trimestre de 2021 los Centros de Convivencia de Personas Mayores permanecieron cerrados debido a la epidemia mundial por Coronavirus Covid-19. Durante el tiempo que permanecieron los centros cerrados desde la Unidad del Mayor tuvieron que realizarse diversos ajustes en su oferta de Servicios y Actividades, cambiando muchos de ellos la presencialidad por servicios telemáticos o suspendidos temporalmente, en su caso. Entre otros:

- *Servicios generales de información en centros de convivencia.* Pasaron de ser un servicio presencial a ser un servicio telefónico.
- *Servicio de Comedor en los centros de convivencia de personas mayores.* Fue sustituido por el servicio de comida a domicilio realizado por Fundación la caridad.
- *Asesoría Jurídica para personas mayores.* Pasó de ser presencial o telefónica a ser exclusivamente atención telefónica.
- *Asesoría afectivo-sexual para personas mayores.* Pasó de ser presencial a ser exclusivamente atención telefónica.
- *Asesoría psicológica para personas mayores.* Servicio de nueva creación, se presta de manera telefónica.
- *Programa de dinamización tecnológica.* Suspendido temporalmente.
- *Programa de talleres de envejecimiento activo y de la experiencia.* Suspendidos temporalmente, sustituidos por el programa “Reactívate” de la web municipal.
- *Programa NGH.* Suspendido temporalmente, sustituido por el programa “NGH

también desde casa”.

- *Programa de voluntariado.* Suspendido temporalmente.

Servicios ampliados:

- *Llamadas telefónicas a personas vulnerables:* Durante el año 2020 se realizaron más de 56.000 llamadas telefónicas a personas vulnerables; en el año 2021 se ha continuado haciendo seguimiento de estas llamadas realizando 9.140 llamadas a personas socias de los centros de convivencia.
- *Contenidos del portal de mayores “Reactíivate”.* Semanalmente se suben contenidos a la web de los ámbitos: Salud (salud física, nutrición, salud psicosocial y actividad mental), Cultura y expresión artística, Prevención de riesgos en el hogar, Naturaleza, Juegos, Tics, Asesorías y NGH también desde casa.
- Del 15 al 30 de septiembre se celebró el “Reto Cultural” sobre los contenidos subidos al programa “Reactíivate”, dentro del ámbito “Cultura”, que versaban sobre la figura de Miguel Servet y la Zaragoza del Siglo XVI.

Sin duda, debido a la especial afectación del colectivo de personas mayores atendido en la red de centros municipales de convivencia, estos han tomado medidas específicas de protección a las personas que atienden, No obstante, a lo largo de 2021 se ha ido progresivamente recuperando la atención normalizada.

Los principales datos de actividad de 2021 son los siguientes:

Accesos a la web

- Accesos al portal de Mayores de la web municipal. Año 2021: 173.324 accesos
- Accesos al “Reactíivate” del portal de mayores. Año 2021: 79.241 accesos
- Documentos subidos a “Reactíivate” del portal de mayores: 248 documentos

9.140 llamadas a personas socias de los centros de convivencia.

Centros auxiliares de vacunación Covid. 3 centros. 103.470 usos en 2 centros (Sin datos de usos de Delicias).

Talleres de recuperación post-covid. 239 talleres, 1939 participantes.

- Actividad física: 100 talleres, 638 participantes
- Espacios Nos Gusta Hablar al aire libre: 20 grupos, 193 participantes
- Actividad mental: 63 talleres, 585 participantes
- Apoyo emocional: 56 talleres, 523 participantes

Centros: 30

Personas socias: 64.777

Presupuesto

- Presupuesto consignado: 2.333.000,00 €
- Presupuesto ejecutado: 1.645.775,24 €

Personal municipal: 67 personas

SIBdeV. Nos Gusta Hablar también online. 36 personas participantes, 6 meses.

Servicio de Comedor. 6 comedores. 15.587 menús servidos, de éstos, 2.725 para diabéticos.

Servicio de Asesorías para personas mayores

- As. Jurídica: 172 personas atendidas.
- As. Afectivo-sexual: 55 citas
- As. Psicológica: 137 personas atendidas.

Actividades de centro abierto. 76 actividades, 2.666 participantes.

Programación cultural de otoño. 639 participantes. 9 tipos de actividades.

Talleres de envejecimiento activo. 464 talleres, 7.101 plazas. 10.980 solicitudes, 5.584 solicitantes, de éstos, 4.929 solicitantes con plaza.

- Comunicación y cultura: 51 talleres, 861 plazas
- Desarrollo y expresión artística: 98 talleres, 1.091 plazas.
- Salud y Calidad de Vida: 315 talleres, 5.149 plazas.

Programas de red

- Programación de Navidad. 15 actuaciones, 852 participantes.
- Jornadas de la Salud. VI edición, 100 participantes.
- Habil.E.dades. 3 reuniones online, 1 reunión presencial, 8 personas voluntarias.
- Prevención de riesgos en el hogar. 15 charlas. 346 asistentes.
- Seguridad Vial. 2 sesiones. 2 centros. 54 participantes.
- Grupos de actividad. 93 grupos autónomos de actividad.
- Proyecto Maximiliana. 3 reuniones presenciales, 21 terminales maximiliana entregados.

Proyectos de centro. 5

- Concurso de microrrelatos de la Jota, VIII edición, 75 participantes.