

**SERVICIOS SOCIALES  
COMUNITARIOS**

**ÁREA DE ACCIÓN SOCIAL Y FAMILIA**

**MEMORIA 2022**



## INDICE

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Los recursos</b> .....  | <b>5</b>  |
| 1.1      | Los equipamientos.....   | 6         |
| 1.1.1    | Centros Municipales de Servicios Sociales.....                                 | 6         |
| 1.1.2    | Centros Municipales de Tiempo Libre y Ludotecas.....                           | 6         |
| 1.1.3    | Educación de Calle.....  | 7         |
| 1.1.4    | Centros Municipales de Convivencia de Personas Mayores.....                    | 7         |
| 1.2      | Los recursos humanos.....  | 7         |
| 1.2.1    | Plantilla Municipal.....   | 7         |
| 1.2.2    | Recursos humanos vinculados a contrataciones municipales.....                  | 8         |
| 1.3      | El presupuesto.....  | 8         |
| <b>2</b> | <b>Primera atención</b> .....  | <b>9</b>  |
| 2.1      | Servicio de primera atención en centros municipales de servicios sociales..... | 10        |
| 2.1.1    | El acceso.....   | 10        |
| 2.1.2    | Unidades familiares atendidas.....   | 12        |
| 2.1.3    | Intervenciones.....  | 13        |
| 2.1.4    | Sistema de cita previa.....  | 14        |
| 2.2      | Ayudas de urgencia.....  | 16        |
| 2.2.1    | Ayudas de urgencia por conceptos.....  | 16        |
| 2.2.2    | Volumen de atención por Centro Municipal De Servicios Sociales.....            | 18        |
| 2.2.3    | Gestión por Centro Municipal de Servicios Sociales.....                        | 19        |
| 2.3      | Síndrome de Diógenes.....  | 20        |
| <b>3</b> | <b>Prevención e Inclusión social</b> .....                                     | <b>23</b> |
| 3.1      | Prestaciones económicas periódicas orientadas a la inclusión social.....       | 24        |
| 3.1.1    | Ingreso Mínimo Vital.....  | 24        |
| 3.1.2    | Prestación Complementaria del Ingreso Mínimo Vital.....                        | 26        |
| 3.1.3    | Ayuda de Integración Familiar.....   | 27        |
| 3.1.4    | Bonificación transporte público por perceptor rentas de inserción.....         | 28        |
| 3.2      | Programas de Inclusión.....  | 29        |
| 3.2.1    | Programa de Apoyo a la Familia.....  | 29        |
| 3.2.2    | Intervención grupal y comunitaria.....   | 31        |
| 3.3      | Coordinación Vivienda.....   | 32        |
| 3.4      | Protocolo de coordinación CMSS-Unidad de Protección animal.....                | 33        |
| <b>4</b> | <b>Infancia</b> .....  | <b>35</b> |
| 4.1      | Promoción de los derechos de la infancia.....                                  | 36        |
| 4.1.1    | Tiempo libre.....  | 36        |
| 4.2      | Prevención de situaciones de riesgo o conflicto social.....                    | 47        |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.2.1 | Detección y estudio de situaciones de riesgo y maltrato infantil..... | 47 |
| 4.2.2 | Absentismo escolar.....   | 53 |
| 4.2.3 | Educación de calle.....   | 56 |
| 4.3   | Apoyo a la familia.....   | 58 |
| 4.3.1 | Zaragalla.....  | 58 |
| 5     | <b>Autonomía y Cuidados</b> .....                                     | 61 |
| 5.1   | Prestaciones comunitarias de atención a la dependencia.....           | 62 |
| 5.1.1 | Servicio de Ayuda a Domicilio.....                                    | 62 |
| 5.1.2 | Servicio de Teleasistencia.....                                       | 69 |
| 5.1.3 | Servicio de comida a domicilio.....                                   | 72 |
| 5.2   | Oficina Técnica del Mayor.....  | 73 |
| 5.2.1 | Zaragoza, ciudad amigable con las personas mayores.....               | 73 |
| 5.2.2 | La red de centros de convivencia.....                                 | 75 |
| 5.2.3 | Los socios y socias de los centros de convivencia.....                | 75 |
| 5.2.4 | Servicios y actividades de la red de centros.....                     | 77 |

# 1. LOS RECURSOS

La memoria del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios ofrece una visión de la actividad desarrollada en 2022. 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 2022 han sido 28 los centros donde se ha atendido a la población, centros que realizan la atención al público de forma diaria a través del sistema de cita previa y de igual manera en libre acceso.

### **1.1.2 CENTROS MUNICIPALES DE TIEMPO LIBRE Y LUDOTECAS**

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

En la actualidad hay 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.

A partir de septiembre de 2021, 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. En 2022 se ha mantenido la normalidad en el funcionamiento de todos estos equipamientos

### **1.1.3 EDUCACIÓN DE CALLE.**

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

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

### **1.1.4 CENTROS MUNICIPALES DE CONVIVENCIA DE PERSONAS MAYORES**

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

En este momento se encuentran en funcionamiento 31 centros de convivencia abiertos en 25 barrios o distritos, salvo el de Casco Histórico ubicado en las dependencias de la Residencia Municipal Casa de Amparo, cerrado por prevención ante el contagio por Covid. De estos, 19 abren todos los días en jornada continua de mañana y tarde, dos en jornada partida y 10 en horario de tarde.

Sin duda, debido a la especial afectación del colectivo de personas mayores atendido en la red de centros municipales de convivencia, estos tomaron o medidas específicas de protección a las personas que atienden A lo largo de 2021 se ha fue progresivamente recuperando la atención normalizada hasta su total normalidad en 2022.

## **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.

Las personas que prestan sus servicios en los diferentes contratos gestionados por los Servicios Sociales Comunitarios: SAD, teleasistencia, Centros municipales de Tiempo libre, educación de calle, limpieza y atención bar Centros Convivencia Mayor y los talleres de los Centros Convivencia Mayor, entre otros, supera las 1.300, lo que da una idea del volumen de puestos de trabajo generados y el volumen de actividad alcanzado..

### **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 a la cobertura de las ayudas de urgente necesidad con 15.430.000 €; .- €. Destaca, además la destinada a las prestaciones sociales domiciliarias con 20.000.000.- €, para SAD y 2.8333.000.- para el Servicio de Teleasistencia; la partida que engloba la financiación de los programas de infancia con 5.250.000.- €; y 600.000 para el Programa Zagalla o los 2.449.600.- € 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.

El total de comunicaciones realizadas por el Servicio de Atención Telefónica durante el año 2022 ha sido de **128.413**. Este Servicio se ha gestionado a través de dos sistemas diferentes a lo largo del año, cuyos datos se detallan a continuación.

#### ➤ **Primer semestre: del 1 de enero al 30 de junio de 2022**

Durante este primer periodo, el acceso a los centros se realizaba a través de la conocida como 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.

Gestionado por la empresa Atenzia, que realizó la atención de la línea 900 101 194 mediante contrato de emergencia tras la declaración del Estado de Alarma en marzo de 2020, con el objetivo de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios sociales municipales.

Se han 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.

Horario de atención: de 8:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

Las llamadas atendidas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022 han sido un total de **66.535**, procedentes de 32.884 llamantes diferentes.

➤ **Segundo semestre: del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022**

Gestionado por la Fundación Dfa. A partir del 1 de julio de 2022, la Fundación DFA mediante contrato reservado a centros especiales de empleo, comienza a gestionar el Servicio de Atención Telefónica con un nuevo número de teléfono gratuito: 900 700 107.

Este servicio amplía significativamente los contenidos del anterior periodo; entre sus funciones se encuentran la recepción y derivación de llamadas, la gestión de cita previa y otras labores de tipo administrativo como la respuesta a consultas generales acerca de prestaciones sociales, así como la solicitud de documentación para subsanar los trámites.

Resumen de actividad del Servicio de Atención Telefónica, en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2022:

| <b>Comunicaciones entrantes</b>     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| Llamadas respondidas                | 55.453        |
| Buzones de voz                      | 3.403         |
| Correos electrónicos de usuarios/as | 1             |
| <b>Total</b>                        | <b>55.857</b> |

| <b>Comunicaciones salientes</b>    |       |
|------------------------------------|-------|
| Llamadas salientes                 | 2.920 |
| Correos electrónicos a usuarios/as | 101   |
| Usuarios/as                        | 3.021 |

| <b>Llamadas atendidas consideradas especiales</b>           |    |
|---|----|
| Violencia de género   | 33 |
| violencia doméstica   | 35 |
| Svisual para personas con discapacidad auditiva o del habla | 13 |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| Atendidas en otros idiomas |           |
| - Árabe                    | 5         |
| - Inglés                   | 1         |
| - Rumano                   | 4         |
| <b>Total</b>               | <b>91</b> |

|                    |               |
|--------------------|---------------|
| <b>Citas</b>       |               |
| Citas presenciales | 10.782        |
| citas telefónicas  | 474           |
| <b>Total</b>       | <b>11.256</b> |

## 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.

| <b>C.M.S.S.</b> | <b>Registrados</b> | <b>Activos</b> | <b>Nuevos</b> |
|-----------------|--------------------|----------------|---------------|
| Actur           | 4.067              | 1.505          | 332           |
| Arrabal         | 5.894              | 1.789          | 466           |
| Centro          | 4.826              | 1.777          | 534           |
| Delicias 1      | 10.126             | 3.689          | 965           |
| Delicias 2      | 7.381              | 3.294          | 915           |
| Universidad     | 5.559              | 1.686          | 555           |
| Casablanca      | 3.027              | 1.064          | 251           |
| La Almozara     | 3.627              | 1.404          | 308           |
| La Jota         | 3.335              | 1.369          | 328           |
| Santa Isabel    | 927                | 376            | 63            |
| Torrero         | 6.587              | 2.179          | 534           |
| Las Fuentes     | 7.663              | 2.938          | 817           |
| San Jose        | 11.950             | 4.218          | 1.072         |

|                 |               |               |              |
|-----------------|---------------|---------------|--------------|
| Oliver          | 3.680         | 1.570         | 245          |
| Valdefierro     | 1.440         | 598           | 163          |
| Miralbueno      | 844           | 225           | 57           |
| La Magdalena    | 4.851         | 1.986         | 394          |
| San Pablo       | 4.996         | 1.923         | 385          |
| Barrios Rurales | 4.644         | 1.526         | 377          |
| <b>Total</b>    | <b>95.424</b> | <b>35.116</b> | <b>8.761</b> |

| <b>Barrios Rurales</b> | <b>Registrados</b> | <b>Activos</b> | <b>Nuevos</b> |
|------------------------|--------------------|----------------|---------------|
| Alfocea                | 3                  | 2              | 0             |
| Casetas                | 1.835              | 519            | 125           |
| Garrapinillos          | 926                | 224            | 65            |
| Juslibol               | 175                | 81             | 17            |
| La Cartuja             | 226                | 90             | 29            |
| Montañana              | 356                | 186            | 42            |
| Monzalbarba            | 373                | 126            | 28            |
| Movera                 | 233                | 92             | 32            |
| Peñaflor               | 125                | 60             | 12            |
| San Juan               | 191                | 83             | 20            |
| San Gregorio           | 52                 | 30             | 6             |
| T. de Valmadrid        | 0                  | 0              | 0             |
| Venta del Olivar       | 106                | 28             |               |
| Villarrapa             | 43                 | 5              | 1             |
| <b>Total</b>           | <b>4.644</b>       | <b>1.526</b>   | <b>377</b>    |

### 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 las unidades familiares de estas intervenciones.

| <b>C.M.S.S.</b> | <b>Intervenciones</b> | <b>%</b> | <b>Unidades familiares</b> | <b>%</b> |
|-----------------|-----------------------|----------|----------------------------|----------|
|-----------------|-----------------------|----------|----------------------------|----------|

|                 |               |       |               |       |
|-----------------|---------------|-------|---------------|-------|
| Actur           | 1.965         | 3,35  | 838           | 3,96  |
| Arrabal         | 2.238         | 3,81  | 970           | 4,58  |
| Centro          | 2.661         | 4,53  | 1.026         | 4,85  |
| Delicias 1      | 5.307         | 9,04  | 2.112         | 9,98  |
| Delicias 2      | 5.293         | 9,01  | 2.087         | 9,86  |
| Universidad     | 1.970         | 3,35  | 905           | 4,28  |
| Casablanca      | 2.647         | 4,51  | 756           | 3,57  |
| La Almozara     | 1.915         | 3,26  | 824           | 3,89  |
| La Jota         | 1.714         | 2,92  | 771           | 3,64  |
| Santa Isabel    | 683           | 1,16  | 210           | 0,99  |
| Torrero         | 2.586         | 4,4   | 1.225         | 5,79  |
| Las Fuentes     | 3.760         | 6,4   | 1.709         | 8,08  |
| San Jose        | 5.766         | 9,82  | 2.335         | 11,03 |
| Oliver          | 5.303         | 9,03  | 1.205         | 5,69  |
| Valdefierro     | 1.083         | 1,84  | 382           | 1,81  |
| Miralbueno      | 532           | 0,91  | 143           | 0,68  |
| La Magdalena    | 5.998         | 10,21 | 1.412         | 6,67  |
| San Pablo       | 3.770         | 6,42  | 1.282         | 6,06  |
| Barrios Rurales | 3.536         | 6,02  | 971           | 4,59  |
| <b>Total</b>    | <b>58.727</b> |       | <b>21.163</b> |       |

| <b>C.M.S.S. Rurales</b> | <b>Intervenciones</b> | <b>%</b> | <b>Expedientes</b> | <b>%</b> |
|-------------------------|-----------------------|----------|--------------------|----------|
| Alfocea                 | 10                    | 0,02     | 3                  | 0,01     |
| Casetas                 | 1.639                 | 2,79     | 358                | 1,69     |
| Garrapinillos           | 510                   | 0,87     | 157                | 0,74     |
| Juslibol                | 95                    | 0,16     | 42                 | 0,20     |
| La Cartuja              | 151                   | 0,26     | 56                 | 0,26     |
| Montañana               | 359                   | 0,61     | 101                | 0,48     |
| Monzalbarba             | 278                   | 0,47     | 87                 | 0,41     |
| Movera                  | 147                   | 0,25     | 50                 | 0,24     |
| Peñaflor                | 74                    | 0,13     | 29                 | 0,14     |
| San Juan                | 110                   | 0,19     | 41                 | 0,19     |
| San Gregorio            | 39                    | 0,07     | 17                 | 0,08     |
| T. de Valmadrid         | 0                     | 0        | 0                  | 0,00     |
| Venta del Olivar        | 119                   | 0,2      | 29                 | 0,14     |

|              |              |             |            |             |
|--------------|--------------|-------------|------------|-------------|
| Villarrapa   | 5            | 0,01        | 1          | 0,00        |
| <b>Total</b> | <b>3.536</b> | <b>6,02</b> | <b>971</b> | <b>4,59</b> |

## 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 punitades familiares atendidas de acuerdo a las visitas realizadas a los diferentes centros.

A continuación se exponen las citas totales por centro, desglosando las que se producen por iniciativa de usuario de las denominadas de seguimiento, que son concertadas por el equipo del centro para tareas vinculadas a las intervenciones en curso y las correspondientes a las personas que acuden por primera vez a lo largo del año a cada uno de los centros. Así mismo se relacionan las visitas realizadas y las citas concertadas para hacer frente a una situación de urgencia.

| C.M.S.S.        | Citas  | Primera cita | Ordinarias | Seguimiento | Visitas | Urgencia |
|-----------------|--------|--------------|------------|-------------|---------|----------|
| Actur           | 6.394  | 571          | 5.751      | 2           | 68      | 2        |
| Arrabal         | 6.910  | 661          | 5.878      | 96          | 264     | 11       |
| Centro          | 3.927  | 519          | 2.981      | 177         | 249     | 1        |
| Delicias 1      | 19.973 | 1.933        | 17.479     | 187         | 361     | 13       |
| Delicias 2      | 11.223 | 1.158        | 9.824      | 18          | 216     | 7        |
| Universidad     | 6.900  | 640          | 5.946      | 49          | 257     | 8        |
| Casablanca      | 6.019  | 585          | 5.167      | 116         | 131     | 20       |
| La Almozara     | 7.917  | 688          | 7.011      | 7           | 210     | 1        |
| La Jota         | 3.247  | 126          | 2.791      | 85          | 245     | 0        |
| Santa Isabel    | 1.180  | 47           | 976        | 118         | 39      | 0        |
| Torrero         | 7.420  | 863          | 6.379      | 11          | 164     | 3        |
| Las Fuentes     | 6.958  | 848          | 5.661      | 88          | 320     | 41       |
| San Jose        | 10.875 | 1.642        | 8.791      | 103         | 329     | 10       |
| Oliver          | 7.785  | 245          | 7.287      | 22          | 230     | 1        |
| Valdefierro     | 1.598  | 158          | 1.380      | 8           | 44      | 8        |
| Miralbueno      | 669    | 47           | 604        | 0           | 18      | 0        |
| La Magdalena    | 6.734  | 554          | 5.987      | 83          | 89      | 21       |
| San Pablo       | 7.844  | 821          | 6.636      | 68          | 312     | 7        |
| Barrios Rurales | 5.895  | 329          | 5.334      | 15          | 217     | 0        |

|              |                |               |                |              |              |            |
|--------------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|------------|
| <b>Total</b> | <b>129.468</b> | <b>12.435</b> | <b>111.863</b> | <b>1.253</b> | <b>3.763</b> | <b>154</b> |
|--------------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|------------|

| <b>C.M.S.S. Rurales</b> | <b>Citas</b> | <b>Primera cita</b> | <b>Ordinarias</b> | <b>Seguimiento</b> | <b>Visitas</b> | <b>Urgencia</b> |
|-------------------------|--------------|---------------------|-------------------|--------------------|----------------|-----------------|
| Alfocea                 | 20           | 1                   | 16                | 0                  | 3              | 0               |
| Casetas                 | 2.602        | 104                 | 2.394             | 8                  | 96             | 0               |
| Garrapinillos           | 785          | 41                  | 738               | 0                  | 6              | 0               |
| Juslibol                | 157          | 20                  | 131               | 1                  | 5              | 0               |
| La Cartuja              | 302          | 27                  | 267               | 1                  | 7              | 0               |
| Montañana               | 582          | 43                  | 507               | 1                  | 31             | 0               |
| Monzalbarba             | 534          | 26                  | 490               | 3                  | 15             | 0               |
| Movera                  | 300          | 27                  | 270               | 0                  | 3              | 0               |
| Peñaflor                | 131          | 9                   | 114               | 0                  | 8              | 0               |
| San Juan de Mozarrifar  | 200          | 17                  | 156               | 0                  | 27             | 0               |
| San Gregorio            | 108          | 7                   | 94                | 0                  | 7              | 0               |
| Torrecilla de Valmadrid | 1            | 0                   | 1                 | 0                  | 0              | 0               |
| Venta del Olivar        | 157          | 5                   | 142               | 1                  | 9              | 0               |
| Villarrapa              | 16           | 2                   | 14                | 0                  | 0              | 0               |
| <b>Total</b>            | <b>5.895</b> | <b>329</b>          | <b>5.334</b>      | <b>15</b>          | <b>217</b>     | <b>0</b>        |

## 2.2. AYUDAS DE URGENCIA

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

### 2.2.1 AYUDAS DE URGENCIA POR CONCEPTOS.

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

- La imposibilidad de continuar en el uso y disfrute de la vivienda habitual y de manera particular para afrontar los gastos que permitan conservar el derecho al uso de la misma, como pago de alquileres; pago de prestamos, letras, etc., para la adquisición de vivienda, y pago de gastos de comunidad.
- La carencia de medios económicos para conservar las condiciones de habitabilidad o para



adquirir el equipamiento de la vivienda habitual, como traslado de muebles enseres; luz, agua, gas; mobiliario básico (camas, mesas, sillas, etc.); electrodomésticos (frigorífico, lavadora, cocina, etc.); acondicionamiento sanitario (ducha, baño, calentador), y reparaciones necesarias en general.

- Las necesidades consistentes en cubrir con carácter urgente las atenciones primarias del beneficiario o de la unidad familiar, como alimentación, vestido, cuidados sanitarios (cuando no se puedan cubrir con otros sistemas de protección).
- Situaciones de necesidad originadas por circunstancias que ponen en peligro la convivencia en el núcleo familiar o la integración social del beneficiario o de algunos de sus miembros, y que no están comprendidas en los supuestos anteriores, ni cubiertas por otras prestaciones reguladas en el Decreto 48 de 1993, de 19 de mayo, de la Diputación General de Aragón, como canguros y/o amas de hogar, comedores infantiles (excepcionalmente), material escolar, participación en actividades sociales (colonias, campamentos, etcétera), y necesidades originadas por el desalojo de la vivienda habitual.
- La imposibilidad de atender el endeudamiento contraído por alguna de las situaciones anteriormente descritas.

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

La información expuesta por cada concepto de gasto incluye

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

| Concepto          | Tramitadas | Concedidas | %     | €         | Media   | Denegadas | %    | No resueltas | %     |
|-------------------|------------|------------|-------|-----------|---------|-----------|------|--------------|-------|
| Alimentación      | 33.101     | 31352      | 94,68 | 7.591.265 | 241,92  | 1.443     | 4,37 | 314          | 0,95  |
| Alquiler vivienda | 6.457      | 5.904      | 91,44 | 3.065.062 | 519,15  | 291       | 4,51 | 262          | 4,06  |
| Arreglos hogar    | 34         | 23         | 67,65 | 18.281    | 794,83  | 3         | 8,82 | 8            | 23,53 |
| Campamento        | 14         | 13         | 92,86 | 4.866     | 374,31  | 0         | 0,00 | 1            | 7,14  |
| Comedor infantil  | 1.054      | 995        | 94,40 | 298.991   | 300,49  | 20        | 1,90 | 39           | 3,70  |
| Desahucio         | 5          | 4          | 80,00 | 4.979     | 1244,75 | 0         | 0,00 | 1            | 20,00 |
| Electricidad      | 2.178      | 2.021      | 92,79 | 384.576   | 190,29  | 75        | 3,44 | 82           | 3,76  |
| Electrodomésticos | 580        | 524        | 90,34 | 192.407   | 367,19  | 23        | 3,97 | 33           | 5,69  |

|                           |               |               |              |                   |               |              |             |              |             |
|---------------------------|---------------|---------------|--------------|-------------------|---------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| <b>Eq. hogar</b>          | 174           | 144           | 82,76        | 54.840            | 380,83        | 13           | 7,47        | 17           | 9,77        |
| <b>Aloj. desalojo</b>     | 69            | 66            | 95,65        | 54.281            | 822,44        | 1            | 1,45        | 2            | 2,90        |
| <b>Aloj. malos tratos</b> | 11            | 11            | 100,00       | 8.575             | 779,55        | 0            | 0,00        | 0            | 0,00        |
| <b>Alojamiento</b>        | 89            | 87            | 97,75        | 42.255            | 485,69        | 0            | 0,00        | 2            | 2,25        |
| <b>Gas</b>                | 615           | 576           | 93,66        | 100.019           | 173,64        | 17           | 2,76        | 22           | 3,58        |
| <b>Gastos comunidad</b>   | 151           | 133           | 88,08        | 34.488            | 259,31        | 7            | 4,64        | 11           | 7,28        |
| <b>Guardería</b>          | 105           | 101           | 96,19        | 39.539            | 391,48        | 0            | 0,00        | 4            | 3,81        |
| <b>Hipoteca</b>           | 232           | 206           | 88,79        | 89.272            | 433,36        | 12           | 5,17        | 14           | 6,03        |
| <b>Limpieza</b>           | 12            | 11            | 91,67        | 5.756             | 523,27        | 0            | 0,00        | 1            | 8,33        |
| <b>Material escolar</b>   | 621           | 558           | 89,86        | 94.112            | 168,66        | 11           | 1,77        | 52           | 8,37        |
| <b>Mobiliario básico</b>  | 435           | 389           | 89,43        | 190.031           | 488,51        | 18           | 4,14        | 28           | 6,44        |
| <b>Salud audífonos</b>    | 73            | 61            | 83,56        | 112.918           | 1851,11       | 6            | 8,22        | 6            | 8,22        |
| <b>Salud bucodental</b>   | 757           | 640           | 84,54        | 490.466           | 766,35        | 52           | 6,87        | 65           | 8,59        |
| <b>Salud inespecífico</b> | 10            | 8             | 80,00        | 932               | 116,50        | 0            | 0,00        | 2            | 20,00       |
| <b>Salud ortopedia</b>    | 12            | 10            | 83,33        | 2.395             | 239,50        | 0            | 0,00        | 2            | 16,67       |
| <b>Salud óptica</b>       | 557           | 496           | 89,05        | 105.225           | 212,15        | 17           | 3,05        | 44           | 7,90        |
| <b>Traslado muebles</b>   | 10            | 10            | 100,00       | 6.456             | 645,60        | 0            | 0,00        | 0            | 0,00        |
| <b>Vestido</b>            | 224           | 214           | 95,54        | 37.718            | 176,25        | 2            | 0,89        | 8            | 3,57        |
| <b>Otros</b>              | 93            | 80            | 86,02        | 50.897            | 636,21        | 3            | 3,23        | 2            | 0,02        |
| <b>TOTAL</b>              | <b>47.673</b> | <b>44.637</b> | <b>93,60</b> | <b>13.080.602</b> | <b>293,01</b> | <b>2.014</b> | <b>4,23</b> | <b>1.022</b> | <b>2,15</b> |

## 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.

| <b>CMSS</b> | <b>Solicitudes registradas</b> | <b>%</b> |
|-------------|--------------------------------|----------|
| Actur       | 11416                          | 2,98     |
| Arrabal     | 1622                           | 3,41     |
| Centro      | 1978                           | 4,16     |
| Delicias 1  | 4.336                          | 9,11     |
| Delicias 2  | 4.470                          | 9,39     |
| Universidad | 1.377                          | 2,9      |
| Casablanca  | 1.999                          | 3,37     |

|                 |               |            |
|-----------------|---------------|------------|
| La Almozara     | 1.437         | 3,03       |
| La Jota         | 1.298         | 2,74       |
| Santa Isabel    | 698           | 1,27       |
| Torrero         | 1.846         | 3,88       |
| Las Fuentes     | 2.812         | 5,91       |
| San Jose        | 4.319         | 9,07       |
| Oliver          | 4.966         | 10,43      |
| Valdefierro     | 871           | 1,84       |
| Miralbueno      | 535           | 1,13       |
| La Magdalena    | 5.588         | 11,73      |
| San Pablo       | 3.437         | 7,22       |
| Barrios Rurales | 3.052         | 6,41       |
| <b>Ciudad</b>   | <b>47.673</b> | <b>100</b> |

| <b>CMSS Barrios rurales</b> | <b>Solicitudes registradas</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------|--------------------------------|-------------|
| Alfocea                     | 8                              | 0,02        |
| Casetas                     | 1.486                          | 3,12        |
| Garrapinillos               | 439                            | 0,92        |
| Juslibol                    | 66                             | 0,14        |
| La Cartuja                  | 115                            | 0,24        |
| Montañana                   | 303                            | 0,64        |
| Monzalbarba                 | 227                            | 0,48        |
| Movera                      | 127                            | 0,27        |
| Peñaflor                    | 56                             | 0,12        |
| San Juan de Mozarrifar      | 83                             | 0,17        |
| San Gregorio                | 31                             | 0,07        |
| Torrecilla de Valmadrid     | 0                              | 0,00        |
| Venta del Olivar            | 107                            | 0,22        |
| Villarrapa                  | 4                              | 0,01        |
| <b>Total</b>                | <b>3.052</b>                   | <b>6,41</b> |

## 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           | 1.422         | 1263         | 88,61        | 322.385           | 255,86        | 119         | 8,37        | 36           | 3,38        |
| Arrabal         | 1.628         | 1436         | 88,02        | 430.585           | 300,48        | 147         | 9,03        | 41           | 2,95        |
| Centro          | 1.984         | 1867         | 93,95        | 547.254           | 293,59        | 45          | 2,27        | 75           | 3,78        |
| Delicias 1      | 4.344         | 4026         | 92,61        | 1.165.632         | 289,74        | 258         | 5,94        | 57           | 1,45        |
| Delicias 2      | 4.476         | 4163         | 92,94        | 1.287.064         | 309,39        | 243         | 5,43        | 73           | 1,63        |
| Universidad     | 1.383         | 1329         | 95,95        | 379.426           | 285,93        | 27          | 1,68        | 29           | 2,10        |
| Casablanca      | 1.605         | 1509         | 93,89        | 432.031           | 286,68        | 16          | 1,00        | 71           | 5,11        |
| La Almozara     | 1.443         | 1432         | 98,89        | 430.882           | 301,95        | 11          | 0,76        | 5            | 0,35        |
| La Jota         | 1.304         | 1294         | 99,16        | 356.796           | 275,94        | 4           | 0,31        | 7            | 0,54        |
| Santa Isabel    | 604           | 594          | 97,85        | 189.379           | 320,44        | 7           | 1,16        | 6            | 0,99        |
| Torrero         | 1.852         | 1765         | 95,25        | 543.985           | 308,38        | 50          | 2,70        | 38           | 2,05        |
| Las Fuentes     | 2.818         | 2.291        | 81,30        | 711.785           | 310,69        | 413         | 1,77        | 95           | 4,05        |
| San Jose        | 4.325         | 4143         | 95,75        | 1.200.555         | 289,92        | 114         | 2,64        | 70           | 1,62        |
| Oliver          | 4.972         | 4.593        | 92,38        | 1.382.829         | 301,07        | 255         | 5,13        | 110          | 2,49        |
| Valdefierro     | 877           | 741          | 84,49        | 207.595           | 280,16        | 112         | 12,77       | 23           | 2,74        |
| Miralbueno      | 541           | 406          | 75,05        | 127.545           | 314,15        | 23          | 4,25        | 90           | 20,70       |
| La Magdalena    | 5.594         | 5488         | 98,05        | 1.559.885         | 284,39        | 56          | 1,00        | 53           | 0,95        |
| San Pablo       | 3.443         | 3.290        | 95,56        | 922.454           | 280,38        | 75          | 2,18        | 69           | 2,27        |
| Barrios Rurales | 3052          | 2.943        | 96,24        | 852.535           | 289,68        | 39          | 1,28        | 74           | 2,49        |
| <b>Total</b>    | <b>47.673</b> | <b>44573</b> | <b>93,43</b> | <b>13.050.602</b> | <b>293,02</b> | <b>2014</b> | <b>4,22</b> | <b>1022</b>  | <b>2,35</b> |

| CMSS Barrios Rurales | Tramitadas | Concedidas | %      | €       | Media  | Denegadas | %    | No resueltas | %    |
|----------------------|------------|------------|--------|---------|--------|-----------|------|--------------|------|
| Alfocea              | 8          | 8          | 100,00 | 3.110   | 388,75 | 0         | 0,00 | 0            | 0,00 |
| Casetas              | 1486       | 1.452      | 97,52  | 430.488 | 296,48 | 8         | 0,54 | 26           | 1,95 |
| Garrapinillos        | 439        | 419        | 95,23  | 131.103 | 312,89 | 11        | 2,50 | 10           | 2,27 |

|                  |             |              |              |                |               |           |             |           |             |
|------------------|-------------|--------------|--------------|----------------|---------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Juslibol         | 66          | 65           | 98,48        | 15.722         | 241,88        | 0         | 0,00        | 1         | 1,52        |
| La Cartuja       | 115         | 110          | 95,65        | 29.921         | 272,01        | 1         | 0,87        | 4         | 3,48        |
| Montañana        | 303         | 287          | 94,41        | 80.712         | 281,23        | 10        | 3,29        | 7         | 2,30        |
| Monzalbarba      | 227         | 212          | 92,98        | 58.254         | 274,78        | 3         | 1,32        | 13        | 5,70        |
| Movera           | 127         | 123          | 96,85        | 28.855         | 234,59        | 0         | 0,00        | 4         | 3,15        |
| Peñaflor         | 56          | 53           | 94,64        | 10.760         | 203,02        | 2         | 3,57        | 1         | 1,79        |
| San Juan         | 83          | 79           | 95,18        | 18.281         | 231,41        | 3         | 3,61        | 1         | 1,20        |
| San Gregorio     | 31          | 29           | 93,55        | 10.075         | 347,41        | 1         | 3,23        | 1         | 3,23        |
| T. de Valmadrid  | 0           | -            | -            | -              | -             | -         | -           | -         | -           |
| Venta del Olivar | 107         | 102          | 95,33        | 34.334         | 336,61        | 0         | 0,00        | 5         | 4,67        |
| Villarrapa       | 4           | 4            | 100,00       | 920            | 230,00        | 0         | 0           | 0         | 0,00        |
| <b>Total</b>     | <b>3052</b> | <b>2.943</b> | <b>96,24</b> | <b>852.535</b> | <b>278,79</b> | <b>39</b> | <b>1,28</b> | <b>74</b> | <b>2,49</b> |

## 2.3 SINDROME DE DIOGENES

El síndrome de Diógenes describe un patrón de conducta caracterizado fundamentalmente por un extremo abandono del autocuidado, tanto la higiene como la alimentación y la salud (viviendo en condiciones higiénicas insalubres), acumulación de basuras y objetos inservibles, autonegligencia, marcado aislamiento social y sin conciencia de enfermedad.

En el caso de haber razones fundadas de tratarse de Diógenes, se solicita la orden judicial para acceder al domicilio, y, dado el caso, desalojarlo mientras se realizan las tareas de limpieza/desinfección y determinar dónde alojarle temporalmente. Una vez recibida la resolución judicial, se comunicará al usuario que, por orden judicial, se va a proceder a realizar la limpieza de la vivienda. Y, se informa a la Secretaría de la jefatura de servicio, el día y hora que se va a proceder al objeto de coordinar a los diferentes servicios que tienen que intervenir: policía, salud pública y limpieza pública. Por previsión, también se cita al cerrajero.

A lo largo del año pasado se intervino en 15 domicilios. Tres de estas intervenciones se realizaron por auto o autorización judicial de entrada al domicilio.

| CMSS       | Casos atendidos |
|------------|-----------------|
| Actur      | 3               |
| Arrabal    |                 |
| Centro     | 1               |
| Delicias 1 | 2               |
| Delicias 2 | 2               |

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>Universidad</b>     |           |
| <b>Casablanca</b>      |           |
| <b>La Almozara</b>     | <b>2</b>  |
| <b>La Jota</b>         |           |
| <b>Santa Isabel</b>    |           |
| <b>Torrero</b>         |           |
| <b>Las Fuentes</b>     |           |
| <b>San Jose</b>        | <b>1</b>  |
| <b>Oliver</b>          | <b>1</b>  |
| <b>Valdefierro</b>     |           |
| <b>Miralbueno</b>      |           |
| <b>La Magdalena</b>    | <b>1</b>  |
| <b>San Pablo</b>       | <b>1</b>  |
| <b>Barrios Rurales</b> | <b>1</b>  |
| <b>Total</b>           | <b>15</b> |

### **3. PREVENCIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL**

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

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

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

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

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

Durante el año 2020 se produjo en España un cambio en lo referido a las ayudas a la inclusión 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 requiere un certificado expedido por los servicios sociales competentes para acreditar el riesgo de exclusión social.

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

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

Los datos relativos a los certificados iniciales y de revisión anual emitidos desde los CMSS en 2022 para el IMV son los siguientes



| <b>CMSS</b>     | <b>Certificados iniciales</b> | <b>Certificados revisión anual</b> | <b>Total</b> |
|-----------------|-------------------------------|------------------------------------|--------------|
| Actur           | 13                            | 6                                  | 19           |
| Arrabal         | 18                            | 17                                 | 35           |
| Centro          | 17                            | 26                                 | 43           |
| Delicias 1      | 50                            | 44                                 | 94           |
| Delicias 2      | 46                            | 38                                 | 84           |
| Universidad     | 19                            | 16                                 | 35           |
| Casablanca      | 11                            | 6                                  | 17           |
| La Almozara     | 16                            | 22                                 | 38           |
| La Jota         | 19                            | 10                                 | 29           |
| Santa Isabel    | 4                             | 5                                  | 9            |
| Torrero         | 20                            | 15                                 | 35           |
| Las Fuentes     | 42                            | 39                                 | 81           |
| San Jose        | 52                            | 36                                 | 88           |
| Oliver          | 32                            | 13                                 | 45           |
| Valdefierro     | 4                             | 3                                  | 7            |
| Miralbueno      | 2                             | 0                                  | 2            |
| La Magdalena    | 33                            | 31                                 | 64           |
| San Pablo       | 45                            | 43                                 | 88           |
| Barrios Rurales | 11                            | 12                                 | 23           |
| <b>Ciudad</b>   | <b>454</b>                    | <b>382</b>                         | <b>836</b>   |

| <b>CMSS Barrios Rurales</b> | <b>Certificados iniciales</b> | <b>Certificados revisión anual</b> | <b>Total</b> |
|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------------|--------------|
| Alfocea                     | 0                             | 0                                  | 0            |
| Casetas                     | 0                             | 7                                  | 7            |
| Garrapinillos               | 1                             | 1                                  | 2            |
| Juslibol                    | 4                             |                                    | 4            |
| La Cartuja                  | 1                             | 1                                  | 2            |
| Montañana                   | 2                             |                                    | 2            |

|                      |    |    |    |
|----------------------|----|----|----|
| Monzalbarba          | 1  |    | 1  |
| Movera               | 0  | 1  | 1  |
| Peñaflor             | 1  | 2  | 3  |
| San Juan Mozarrifar  | 1  | 0  | 1  |
| San Gregorio         | 0  | 0  | 0  |
| Torrecilla Valmadrid | 0  | 0  | 0  |
| Venta del Olivar     | 0  | 0  | 0  |
| Villarrapa           | 0  | 0  | 0  |
| Total                | 11 | 12 | 23 |

Se han realizado 68 certificados comunicando que no existe con anterioridad, expediente municipal en los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza y por tanto; no puede acreditarse situación de riesgo de exclusión social como contempla el art. 9, de conformidad con lo previsto en el art. 21.10 de la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el Ingreso Mínimo Vital.

### 3.1.2 PRESTACIÓN COMPLEMENTARIA DEL INGRESO MÍNIMO VITAL

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

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

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

Las personas beneficiarias de la Prestación Aragonesa son las recogidas en el artículo 3.2 del Decreto 161/2021, de 13 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Prestación Aragonesa Complementaria del Ingreso Mínimo Vital establecida por la Ley 3 / 2021, de 20 de mayo, en concreto las descritas en 6 únicas modalidades:

- Menores de 30 años independizados y con 9 meses de alta Seguridad Social.
- Solicitante de Asilo y Refugio.
- Jóvenes entre 18 y 22 años procedentes de Protección de Menores.
- Protección Internacional.
- Mujeres Víctimas Violencia.

- Menores emancipados que tengan a su cargo personas con discapacidad o en situación de dependencia.

Según lo establecido en normativa, la solicitud de la Prestación Aragonesa se formula exclusivamente por medios telemáticos y desde los Centro de Servicios Sociales a través de una aplicación informática que el IASS ha habilitado al efecto. Esta aplicación informática realiza una serie de controles automáticos que impiden la grabación de aquellas solicitudes que incumplen los requisitos objetivos, que no admiten margen de interpretación. Por tanto se exponen las solicitudes registradas en el aplicativo a fecha 31 de diciembre del 2022:

### 3.1.3 AYUDA DE INTEGRACIÓN FAMILIAR

Las Ayudas de Integración Familiar son prestaciones económicas del Sistema Público de Servicios Sociales de carácter esencial y carácter periódico que tienen por objeto el mantenimiento de la unidad de convivencia con menores de edad a cargo, evitando el internamiento de estos en centros especializados o la adopción de medidas externas de protección y vinculadas a un programa familiar de atención social. Desde 2018 los servicios sociales del Ayuntamiento de Zaragoza asumen su gestión en el 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 re-ordenación de la Ayuda de Apoyo a la Integración Familiar autonómica, regulada por el Decreto 191/2017, de 28 de noviembre, del Gobierno de Aragón.

A continuación se exponen las cifras registradas a fecha 31 de diciembre del 2022 en la red centros municipales de servicios sociales relacionadas con la tramitación de AIF durante el periodo 01/01/2022 a 31/12/2022

| <b>CMSS</b> | <b>En alta en 2022</b> |
|-------------|------------------------|
| Actur       | 22                     |
| Arrabal     | 9                      |
| Centro      | 23                     |
| Delicias 1  | 57                     |

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Delicias 2      | 24         |
| Universidad     | 9          |
| Casablanca      | 2          |
| La Almozara     | 17         |
| La Jota         | 0          |
| Santa Isabel    | 1          |
| Torrero         | 10         |
| Las Fuentes     | 50         |
| San Jose        | 43         |
| Oliver          | 21         |
| Valdefierro     | 3          |
| Miralbueno      | 2          |
| La Magdalena    | 5          |
| San Pablo       | 1          |
| Barrios Rurales | 13         |
| <b>Ciudad</b>   | <b>312</b> |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>CMSS Barrios Rurales</b> |    |
| Alfocea                     | 0  |
| Casetas                     | 11 |
| Garrapinillos               | 1  |
| Juslibol                    | 1  |
| La Cartuja                  | 0  |
| Montañana                   | 0  |
| Monzalbarba                 | 0  |
| Movera                      | 0  |
| Peñaflor                    | 0  |
| San Juan Mozarrifar         | 0  |
| San Gregorio                | 0  |
| Torrecilla Valmadrid        | 0  |
| Venta del Olivar            | 0  |
| Villarrapa                  | 0  |
| Total                       | 13 |

### **3.1.4 BONIFICACIÓN TRANSPORTE PÚBLICO 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, se incluye a los perceptores de la Renta Activa de Inserción, todo ello financiado por el Área de Servicios Públicos. El Gobierno de Zaragoza, en su reunión del 30 de diciembre de 2021, tomó el acuerdo de aprobar la incorporación como personas beneficiarias de la bonificación las personas o unidades familiares beneficiarias del Ingreso Mínimo Vital y la Prestación Aragonesa complementaria del mismo.

Teniendo en cuenta que el carácter técnico del IMA va referido a la garantía de rentas más que a una ayuda a un proceso de inclusión, se entendió que la normalización se llevara a cabo de manera que la empresa concesionaria del servicio de transporte público gestionara esta ayuda directamente con necesidad de pasar por la red de CMSS y así se realiza actualmente.

## **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 2022 en los diferentes Centros Municipales de Servicios Sociales son los siguientes:

| CMSS                        | Solicitudes Nuevas | En Estudio | Solicitudes estudiadas y archivadas en 2022 | Familias nuevas Alta en 2022 | Familias en Alta | Familias Baja en 2022 | Menores en Alta | Familias en Intervención breve en alta durante solo 3 meses del 2022 |
|-----------------------------|--------------------|------------|---|------------------------------|------------------|-----------------------|-----------------|--|
| Actur                       | 13                 | 13         | 0   | 1                            | 1                | 7                     | 2               | 0  |
| Arrabal                     | 14                 | 0          | 5   | 9                            | 24               | 11                    | 41              | 3  |
| Centro                      | 9                  | 13         | 3   | 5                            | 16               | 5                     | 25              | 8  |
| Delicias 1                  | 18                 | 8          | 9   | 6                            | 6                | 13                    | 10              | 0  |
| Delicias 2                  | 16                 | 20         | 2   | 9                            | 18               | 11                    | 30              | 0  |
| Universidad                 | 20                 | 6          | 8   | 6                            | 16               | 9                     | 30              | 5  |
| Casablanca                  | 27                 | 7          | 14  | 7                            | 15               | 4                     | 34              | 9  |
| La Almozara                 | 5                  | 5          | 1   | 4                            | 10               | 7                     | 15              | 0  |
| La Jota                     | 7                  | 2          | 4   | 4                            | 6                | 2                     | 14              | 0  |
| Santa Isabel                | 1                  | 1          | 0   | 0                            | 0                | 2                     | 0               | 0  |
| Torrero                     | 6                  | 15         | 9   | 6                            | 14               | 7                     | 23              | 0  |
| Las Fuentes                 | 16                 | 7          | 6   | 4                            | 16               | 6                     | 31              | 0  |
| San José                    | 14                 | 0          | 6   | 8                            | 13               | 6                     | 19              | 1  |
| Oliver                      | 9                  | 3          | 1   | 8                            | 13               | 10                    | 26              | 1  |
| Valdefierro                 | 3                  | 1          | 0   | 3                            | 6                | 2                     | 11              | 1  |
| Miralbueno                  | 0                  | 0          | 0   | 1                            | 2                | 0                     | 5               | 0  |
| La Magdalena                | 6                  | 1          | 0   | 4                            | 11               | 5                     | 23              | 1  |
| San Pablo                   | 13                 | 0          | 0   | 13                           | 27               | 9                     | 54              | 3  |
| <b>Barrios Rurales</b>      | 5                  | 0          | 2   | 5                            | 15               | 7                     | 27              | 0  |
| <b>Ciudad</b>               | <b>202</b>         | <b>102</b> | <b>70</b>                                   | <b>103</b>                   | <b>229</b>       | <b>123</b>            | <b>420</b>      | <b>32</b>  |
| <b>CMSS Barrios Rurales</b> |                    |            |   |                              |                  |                       |                 |  |
| Alfocea                     | 0                  | 0          | 0   | 0                            | 0                | 0                     | 0               | 0  |
| Casetas                     | 2                  | 0          | 0   | 2                            | 8                | 4                     | 16              | 0  |
| Garrapinillos               | 2                  | 0          | 0   | 2                            | 2                | 0                     | 2               | 0  |
| Juslibol                    | 0                  | 0          | 0   | 0                            | 0                | 0                     | 0               | 0  |
| La Cartuja                  | 0                  | 0          | 0   | 0                            | 0                | 0                     | 0               | 0  |
| Montañana                   | 0                  | 0          | 0   | 0                            | 2                | 1                     | 5               | 0  |
| Monzalbarba                 | 1                  | 0          | 2   | 1                            | 2                | 1                     | 4               | 0  |

|              |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Movera       | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Peñaflor     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| San Juan     | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| San Gregorio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| T. Valmadrid | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| V Olivar     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Villarrapa   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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

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

### 3.2.2 INTERVENCIÓN GRUPAL Y COMUNITARIA.

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS  
 Área de Acción Social y Familia  
 Plaza San Carlos, n.º 4  
 50001 - ZARAGOZA

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 2022, dirigidas a la recuperación personal y promoción de actitudes de auto ayuda y solidaridad entre las personas afectadas por biografías de exclusión social.

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

Estas son las desarrolladas en 2022 en los diferentes centros de la red:

| <b>CMSS</b>                     | <b>Actividad</b>  |
|---------------------------------|---|
| Actur                           | Taller para menores con conductas de riesgo   |
| Delicias 1 y 2                  | Soledad no deseada  |
|                                 | Foro salud comunitaria  |
| Delicias 1                      | Taller para familias, educar en salud.<br>A.VV Delicias y CEMAPA                                    |
|                                 | Al teatro en familia -colaboración - Teatro comunitario   |
| La Almozara                     | Quedamos  |
| La Magdalena                    | Actividad PrePich   |
|                                 | Éxito educativo   |
| Las Fuentes                     | Red Salud Comunitaria Las Fuentes   |
| Barrios Rurales                 | Primera alianza: Programa de fortalecimiento del apego en primera infancia en familias vulnerables. |
|                                 | Refuerzo educativo en Montañana y La Cartuja  |
|                                 | Grupo de autoestima para mujeres  |
| Oliver, Valdefierro, Miralbueno | Grupo de competencias parentales  |
| San José                        | Barrios amigos en san José  |
| San Pablo                       | Grupo de Trabajo sobre Violencia y Abuso. Comisión Socioeducativa – Organización Comunitaria. PICH  |
| Torrero                         | Promoción del éxito 1   |
|                                 | Alfabetización y habilidades sociales   |
| Universidad Casablanca          | Intervención comunitaria proactiva erl Prima Angélica   |



### 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 más 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.

En 2022 se realizó 1 procedimiento de Acceso Extraordinario a Vivienda Social Municipal, con un total de 6 viviendas adjudicadas a personas o familias atendidas desde los Centros Municipales de Servicios Sociales.

#### Alojamiento Temporal

- ➔ Protocolo de Actuación y Acompañamiento al realojo temporal por pérdida de alojamiento en situación de riesgo o en exclusión social. Son objeto de intervención en este protocolo familias con menores, excluidas o en riesgo de exclusión social que por privación de su vivienda por causa de fuerza mayor, esto es, por sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables y sin ningún recurso habitacional a corto plazo para resolver esta situación. Estas familias se encuentran enmarcadas voluntariamente en un Itinerario de Acompañamiento Social orientado a la normalización de la convivencia familiar y al acceso a un alojamiento definitivo.

| N.º vivienda para U.F con menores | N.º Familias alojadas | N.º menores alojados | N.º Familias nuevas en 2022 | N.º de menores nuevos alojados en 2022 |
|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|--|
| 24                                | 32                    | 69                   | 11                          | 24                                     |

- ➔ Protocolo de coordinación en emergencias residenciales derivadas de siniestros en la vivienda. Son objeto de intervención en este protocolo aquellas situaciones en las que, tras acaecer un siniestro en una vivienda y/o edificio y detectarse una situación de riesgo inminente para las personas que habitan en el mismo, se determine por parte de los técnicos pertinentes del Ayuntamiento de Zaragoza el desalojo de dicha vivienda/edificio

debido a las condiciones de no habitabilidad. El objetivo de la intervención será el realojo de las unidades de convivencia afectadas en una vivienda de las gestionadas por Zaragoza Vivienda, bien de forma temporal mientras persistan las circunstancias que impiden la vuelta a la vivienda, bien con carácter definitivo en caso que la situación lo requiera y así sea valorado conjuntamente.

| <b>N.º de casos atendidos en 2022</b> | <b>N.º de casos nuevos en 2022</b> |
|---------------------------------------|------------------------------------|
| 7                                     | 1                                  |

### **3.4 PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CMSS-UNIDAD DE PROTECCIÓN ANIMAL**

En 2021 comenzó 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.

En 2022 se han realizado 90 atenciones a animales domésticos (47 perros y 28 gatos). A continuación se proporcionan las derivaciones por CMSS en 2022

| <b>C.M.S.S</b>         | <b>N.º Animales</b> |
|------------------------|---------------------|
| Actur                  | 1                   |
| Arrabal                | 6                   |
| Centro                 | 6                   |
| Delicias 1             | 4                   |
| Delicias 2             | 2                   |
| Universidad-Casablanca | 3                   |
| La Almozara            | 1                   |
| La Jota-Sta Isabel     | 1                   |
| Torrero                | 0                   |
| Las Fuentes            | 21                  |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| San Jose                   | 11        |
| Olive-Valdemoro-Miralbueno | 8         |
| La Magdalena               | 17        |
| San Pablo                  | 2         |
| Barrios Rurales            | 7         |
| <b>Total</b>               | <b>90</b> |

En cuanto a las demandas y el tipo de atenciones que se han derivado durante el 2022

| <b>DEMANDAS</b>     |                         |                         |                           |                       |                     |                        |                           |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------|------------------------|---------------------------|
| <b>ALIMENTACIÓN</b> | <b>CIRUGÍA URGENCIA</b> | <b>ENTREGA TEMPORAL</b> | <b>ENTREGA DEFINITIVA</b> | <b>ESTERILIZACIÓN</b> | <b>OBLIGACIONES</b> | <b>PATOLOGÍA AGUDA</b> | <b>TRATAMIENTO BÁSICO</b> |
| 41                  | 6                       | 1                       | 6                         | 13                    | 12                  | 16                     | 18                        |

| <b>TIPO ATENCIONES</b> |                 |                 |                 |
|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| <b>SIN ESPECIFICAR</b> | <b>NORMALES</b> | <b>URGENTES</b> | <b>EXTREMAS</b> |
| 3                      | 42              | 25              | 14              |
| <b>DURACIÓN</b>        |                 |                 |                 |
| <b>PUNTUAL</b>         | <b>1 MES</b>    | <b>3 MESES</b>  | <b>6 MESES</b>  |
| 24                     | 2               | 16              | 14              |



## 4. INFANCIA.

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

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

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

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

## 4.1 PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA.

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

### 4.1.1 TIEMPO LIBRE.

Sugerencias a poner en la introducción o no (sin redactar)

- El Óvalo se inauguro el 7 de septiembre de 2020 por tanto se inaugura en tema indicadores.
- Arianta ha pasado de admitir a 60 niños a admitir a 50. Ha bajado la capacidad en 10 niños en relación al año anterior.
- El que no coincidan el número de sesiones entre centros similares se puede deber a muchas causas, por ejemplo han podido hacer actividades especiales, cambiando aforo por trasladarse a otros equipamientos con lo que no figuran las sesiones como horario ordinario o vacacional, o salidas con centro cerrado a piscina que unos programan y otros no, etc.
- Los datos corresponden al curso 2021-22

### CIFRAS GLOBALES

|                |                   |                       |                            |
|----------------|-------------------|-----------------------|----------------------------|
| N.º de Centros | N.º de Educadores | N.º de plazas por día | N.º Socios nuevos en 1 año |
| 45 (*)         | 138               | 1828                  | 2242 (**)                  |

(\*) 4 de ellos: San Juan, Movera, San Gregorio y Peñaflor forman parte del proyecto conjunto Ludoteca Ambulante  
 (\*\*) No están incluidos los de Os Mesaches

### Cifras Globales (Sin los datos de Os Mesaches)

| Horario ordinario | Sesiones | Asistencia |        |           | Media Asistencia | Ocupación en % |
|-------------------|----------|------------|--------|-----------|------------------|----------------|
|                   |          | Niños      | Niñas  | Total     |                  |                |
| CMTL y Ludotecas  | 7.263    | 70.780     | 68.992 | 1.397.727 | 852              | 47 %           |

| Horario en Vacaciones | Sesiones | Asistencia |         |        | Media Asistencia | Ocupación en % |
|-----------------------|----------|------------|---------|--------|------------------|----------------|
|                       |          | Niños      | Niñas   | Total  |                  |                |
| CMTL y Ludotecas      | 3.622    | 105.885    | 101.987 | 68.138 | 790              | 43 %           |

| Salidas y | Número de actividades realizadas |                |  |  | Participación en las actividades |                |        |  |
|-----------|----------------------------------|----------------|--|--|----------------------------------|----------------|--------|--|
|           | Centro Cerrado                   | Centro Abierto |  |  | Centro Cerrado                   | Centro Abierto | Excur- |  |
|           |                                  |                |  |  |                                  |                |        |  |

| Excursiones       | Salidas | Piscina | Salidas | Piscina | Total | Salidas | Piscina | Salidas | Piscina | siones | Total |       |
|-------------------|---------|---------|---------|---------|-------|---------|---------|---------|---------|--------|-------|-------|
|                   |         |         |         |         |       |         |         |         |         |        |       |       |
| Todos los centros | 285     | 473     | 59      | 79      | 77    | 949     | 5539    | 9983    | 963     | 14344  | 2379  | 20298 |

| Proyectos Complementarios | Proyectos | Sesiones | Asistencia |        |        |
|---------------------------|-----------|----------|------------|--------|--------|
|                           |           |          | Niños      | Niñas  | Total  |
| Todos los CMTL y Ludos    | 104       | 3.341    | 22.443     | 21.255 | 43.688 |

| Animaciones            | N.º animaciones | Asistencia total |
|------------------------|-----------------|------------------|
| Todos los CMTL y Ludos | 168             | 15.190           |

| Centro                     | Barrio        | Educadores | Capacidad |
|----------------------------|---------------|------------|-----------|
| Voltereta CMTL             | Universidad   | 3          | 40        |
| Voltereta ludoteca         | Universidad   | 3          | 40        |
| Vendaval CMTL              | La Almozara   | 4          | 60        |
| Capuzón CMTL               | Torrero       | 4          | 60        |
| Capuzón ludoteca           | Torrero       | 3          | 36        |
| Trébol                     | Torrero       | 4          | 60        |
| Musaraña CMTL              | Delicias      | 4          | 50        |
| El Cuco Zona Delicias CMTL | Delicias      | 3          | 45        |
| El Óvalo ludoteca          | Delicias      | 3          | 36        |
| Birabolas CMTL             | Miralbueno    | 3          | 40        |
| Birabolas Ludo             | Miralbueno    | 2          | 24        |
| Tragaldabas CMTL           | Casablanca    | 3          | 23        |
| Arianta CMTL               | Casetas       | 4          | 50        |
| Gusaramix CMTL             | Monzalbarba   | 3          | 50        |
| Saltapillos CMTL           | Garrapinillos | 3          | 45        |
| Cantalobos CMTL            | Las Fuentes   | 4          | 66        |
| Escondecucas ludoteca      | Las Fuentes   | 3          | 36        |
| El Dado CMTL               | San José      | 4          | 60        |
| La Hormiga ludoteca        | San José      | 3          | 36        |
| Pandora CMTL               | San José      | 3          | 44        |
| El Chiflo ludoteca         | Centro        | 3          | 36        |
| Barbol Ludoteca            | Actur         | 3          | 30        |

|                            |              |            |              |
|----------------------------|--------------|------------|--------------|
| Barbol CMTL                | Actur        | 3          | 36           |
| Os Mesaches CMTL           | Actur        | 2          | 24           |
| Sin Mugas CMTL             | Actur        | 3          | 45           |
| Telaraña CMTL              | Arrabal      | 5          | 81           |
| Bolinche ludoteca          | Arrabal      | 3          | 27           |
| Cometa ludoteca            | La Jota      | 3          | 46           |
| A Cotenás (Parque Goya)    | Arrabal      | 3          | 36           |
| La Sabina CMTL             | Santa Isabel | 3          | 37           |
| La Cigüeña CMTL            | La Cartuja   | 3          | 45           |
| Paniporta CMTL             | Montañana    | 2          | 10           |
| Zascandil CMTL             | Barrio Jesús | 2          | 24           |
| Gamusinos CMTL             | Valdefierro  | 3          | 45           |
| Gamusinos ludoteca         | Valdefierro  | 2          | 22           |
| Zardacho CMTL              | Oliver       | 3          | 50           |
| Zardacho ludoteca          | Oliver       | 3          | 36           |
| Gusantina CMTL             | La Magdalena | 3          | 45           |
| Gusantina ludoteca         | La Magdalena | 2          | 24           |
| Cadeneta ludoteca          | San Pablo    | 3          | 36           |
| Cadeneta CMTL              | San Pablo    | 3          | 48           |
| Ludoteca ambulante (*)     |              |            |              |
| Ludoteca Ambulante S.Juan  | San Juan     | 3          | 36           |
| Ludoteca Ambulante Movera  | Movera       | 3          | 36           |
| Ludoteca Ambu. S. Gregorio | San Gregorio | 3          | 36           |
| Ludoteca Ambula Peñaflo    | Peñaflo      | 3          | 36           |
| <b>TOTAL</b>               |              | <b>138</b> | <b>1.828</b> |

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

#### - Actividad ordinaria

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

| Centro             | Sesiones | Asistencia |       |       | Media Asistencia | Ocupación en % |
|--------------------|----------|------------|-------|-------|------------------|----------------|
|                    |          | Niños      | Niñas | Total |                  |                |
| Voltereta CMTL     | 175      | 1.062      | 998   | 2.060 | 12               | 29 %           |
| Voltereta ludoteca | 154      | 1.079      | 814   | 1.893 | 12               | 34 %           |



|                        |     |       |       |       |    |       |
|------------------------|-----|-------|-------|-------|----|-------|
| Vendaval CMTL          | 175 | 2.541 | 2.382 | 4.923 | 28 | 47 %  |
| Capuzón CMTL           | 175 | 2.185 | 1.484 | 3.669 | 21 | 35 %  |
| Capuzón ludoteca       | 176 | 1.452 | 1.121 | 2.573 | 15 | 41 %  |
| Trébol                 | 180 | 1.747 | 1.790 | 3.537 | 20 | 23 %  |
| Musaraña CMTL          | 177 | 3.333 | 2.684 | 6.017 | 34 | 68 %  |
| El Cuco Delicias CMTL  | 178 | 2.858 | 2.796 | 5.656 | 32 | 71 %  |
| El Óvalo ludoteca      | 213 | 1.632 | 1.086 | 2.718 | 13 | 35 %  |
| Birabolas CMTL         | 178 | 1.287 | 1.220 | 2.507 | 14 | 35 %  |
| Birabolas Ludo         | 208 | 1.084 | 1.381 | 2.465 | 12 | 49 %  |
| Tragaldabas CMTL       | 179 | 1.119 | 790   | 1.909 | 11 | 46 %  |
| Arianta CMTL           | 177 | 1.200 | 2.149 | 3.349 | 19 | 38 %  |
| Gusaramix CMTL         | 185 | 1.547 | 1.303 | 2.850 | 15 | 31 %  |
| Saltapillos CMTL       | 187 | 1.477 | 1.692 | 3.169 | 17 | 38 %  |
| Cantalobos CMTL        | 136 | 2.382 | 2.449 | 4.831 | 36 | 54 %  |
| Escondrecucas ludoteca | 166 | 1.672 | 1.622 | 3.294 | 20 | 55 %  |
| El Dado CMTL           | 170 | 1.825 | 1.929 | 3.754 | 22 | 37 %  |
| La Hormiga ludoteca    | 172 | 1.617 | 1.617 | 3.234 | 19 | 52 %  |
| Pandora CMTL           | 175 | 2.075 | 1.176 | 3.251 | 19 | 42 %  |
| El Chiflo ludoteca     | 181 | 1.737 | 1.346 | 3.083 | 17 | 47 %  |
| Barbol Ludoteca        | 130 | 671   | 669   | 1.340 | 10 | 29 %  |
| Barbol CMTL            | 171 | 625   | 977   | 1.602 | 9  | 27 %  |
| Os Mesaches CMTL       |     |       |       |       |    | %     |
| Sin Mugas CMTL         | 153 | 3.447 | 3.444 | 6.891 | 45 | 100 % |
| Telaraña CMTL          | 176 | 2.279 | 2.589 | 4.868 | 28 | 34 %  |
| Bolinche ludoteca      | 177 | 1.448 | 1.218 | 2.666 | 15 | 56 %  |
| Cometa ludoteca        | 179 | 2.608 | 2.530 | 5.138 | 29 | 62 %  |
| A Cotenás              | 173 | 1.385 | 1.138 | 2.523 | 15 | 41 %  |
| La Sabina CMTL         | 173 | 1.835 | 1.208 | 3.043 | 18 | 59 %  |
| La Cigüeña CMTL        | 176 | 1.173 | 655   | 1.828 | 10 | 23 %  |
| Paniporta CMTL         | 174 | 789   | 729   | 1.518 | 9  | 87 %  |
| Zascandil CMTL         | 178 | 1.511 | 1.301 | 2.812 | 16 | 66 %  |
| Gamusinos CMTL         | 178 | 1.224 | 1.486 | 2.710 | 15 | 34 %  |
| Gamusinos ludoteca     | 178 | 1.443 | 1.536 | 2.979 | 17 | 76 %  |
| Zardacho CMTL          | 175 | 2.779 | 2.374 | 5.153 | 29 | 59 %  |
| Zardacho ludoteca      | 128 | 1.267 | 1.912 | 3.179 | 25 | 69 %  |
| Gusantina CMTL         | 166 | 2.757 | 3.009 | 5.766 | 35 | 77 %  |
| Gusantina ludoteca     | 202 | 1.568 | 2.139 | 3.707 | 18 | 76 %  |

|                          |              |               |               |                |            |             |
|--------------------------|--------------|---------------|---------------|----------------|------------|-------------|
| Cadeneta ludoteca        | 205          | 1.375         | 1.617         | 2.992          | 15         | 41 %        |
| Cadeneta CMTL            | 175          | 1.918         | 1.865         | 3.783          | 22         | 45 %        |
| Ludo Ambulante San Juan  | 73           | 419           | 1.296         | 1.715          | 23         | 65 %        |
| Ludo Ambulante Movera    | 69           | 650           | 589           | 1.239          | 18         | 50 %        |
| Ludo Ambula San Gregorio | 68           | 151           | 127           | 278            | 4          | 11 %        |
| Ludo Ambula Peñaflor     | 69           | 547           | 755           | 1.302          | 19         | 52 %        |
| <b>Total</b>             | <b>7.263</b> | <b>70.780</b> | <b>68.992</b> | <b>139.772</b> | <b>852</b> | <b>47 %</b> |

### - Actividad en Vacaciones Escolares

En este apartado se incluyen los datos referidos a la asistencia de niños y niñas en el horario de fiestas escolares de larga duración: Navidad, Semana Santa y vacaciones de verano. En estos períodos los centros de tiempo libre y ludotecas pasan a duplicar las sesiones abriendo por la mañana y por la tarde.

| Centro                | Sesiones | Asistencia |       |       | Media Asistencia | Ocupación en % |
|-----------------------|----------|------------|-------|-------|------------------|----------------|
|                       |          | Niños      | Niñas | Total |                  |                |
| Voltereta CMTL        | 98       | 479        | 293   | 772   | 8                | 20 %           |
| Voltereta ludoteca    | 106      | 501        | 404   | 905   | 9                | 24 %           |
| Vendaval CMTL         | 88       | 1.290      | 676   | 1.966 | 22               | 37 %           |
| Capuzón CMTL          | 104      | 1.587      | 1.432 | 3.019 | 29               | 48 %           |
| Capuzón ludoteca      | 108      | 851        | 931   | 1.782 | 17               | 46 %           |
| Trébol                | 113      | 2.007      | 2.061 | 4.068 | 36               | 60 %           |
| Musaraña CMTL         | 81       | 756        | 974   | 1.730 | 21               | 43 %           |
| El Cuco Delicias CMTL | 38       | 145        | 131   | 276   | 7                | 16 %           |
| El Óvalo Ludoteca     | 118      | 735        | 532   | 1.267 | 11               | 30 %           |
| Birabolos CMTL        | 98       | 458        | 533   | 991   | 10               | 25 %           |
| Birabolos Ludo        | 108      | 260        | 412   | 672   | 6                | 26 %           |
| Tragaldabas CMTL      | 96       | 815        | 637   | 1.452 | 15               | 66 %           |
| Arianta CMTL          | 46       | 832        | 662   | 1.494 | 32               | 65 %           |
| Gusaramix CMTL        | 48       | 844        | 595   | 1.439 | 30               | 59 %           |
| Saltapillos CMTL      | 58       | 939        | 918   | 1.857 | 32               | 71 %           |
| Cantalobos CMTL       | 90       | 1.949      | 1.930 | 3.879 | 43               | 65 %           |
| Escondecucas ludoteca | 108      | 526        | 443   | 971   | 9                | 25 %           |
| El Dado CMTL          | 107      | 1.936      | 2.092 | 4.028 | 38               | 63 %           |
| La Hormiga ludoteca   | 107      | 1.108      | 683   | 1.791 | 17               | 46 %           |
| Pandora CMTL          | 30       | 182        | 121   | 303   | 10               | 23 %           |

|                          |              |               |               |               |            |             |
|--------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|------------|-------------|
| El Chiflo ludoteca       | 103          | 551           | 302           | 853           | 8          | 23 %        |
| Barbol Ludoteca          | 83           | 683           | 606           | 1.289         | 16         | 43 %        |
| Barbol CMTL              | 99           | 562           | 729           | 1.291         | 13         | 37 %        |
| Os Mesaches CMTL         |              |               |               |               |            | %           |
| Sin Mugas CMTL           | 52           | 1.892         | 1.887         | 3.779         | 73         | 161 %       |
| Telaraña CMTL            | 102          | 1.217         | 1.315         | 2.568         | 25         | 31 %        |
| Bolinche ludoteca        | 121          | 715           | 814           | 1.529         | 13         | 47 %        |
| Cometa ludoteca          | 98           | 2.039         | 2.025         | 4.064         | 41         | 90 %        |
| A Cotenas                | 119          | 562           | 582           | 1.144         | 10         | 27 %        |
| La Sabina CMTL           | 83           | 893           | 437           | 1.330         | 16         | 53 %        |
| La Cigüeña CMTL          | 47           | 98            | 65            | 163           | 3          | 8 %         |
| Paniporta CMTL           | 18           | 21            | 64            | 85            | 5          | 47 %        |
| Zascandil CMTL           | 49           | 106           | 75            | 181           | 4          | 15 %        |
| Gamusinos CMTL           | 84           | 269           | 323           | 592           | 7          | 16 %        |
| Gamusinos ludoteca       | 93           | 176           | 259           | 435           | 5          | 21 %        |
| Zardacho CMTL            | 93           | 1.351         | 856           | 2.207         | 24         | 47 %        |
| Zardacho ludoteca        | 96           | 892           | 1.018         | 1.910         | 20         | 55 %        |
| Gusantina CMTL           | 131          | 2.283         | 2.340         | 4.623         | 35         | 78 %        |
| Gusantina ludoteca       | 120          | 1.436         | 1.432         | 2.868         | 24         | 100 %       |
| Cadeneta ludoteca        | 79           | 432           | 443           | 875           | 11         | 31 %        |
| Cadeneta CMTL            | 85           | 432           | 583           | 1.015         | 12         | 25 %        |
| Ludo Ambulante San Juan  | 29           | 42            | 104           | 146           | 5          | 14 %        |
| Ludo Ambulante Movera    | 30           | 129           | 109           | 238           | 8          | 22 %        |
| Ludo Ambula San Gregorio | 28           | 35            | 24            | 59            | 2          | 6 %         |
| Ludo Ambula Peñaflor     | 30           | 89            | 143           | 232           | 8          | 21 %        |
| <b>Total</b>             | <b>3.622</b> | <b>35.105</b> | <b>32.995</b> | <b>68.138</b> | <b>790</b> | <b>43 %</b> |

### - Salidas y excursiones

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

| Centro             | Salidas cerrado | Piscina cerrado | Salidas abierto | Piscinas abierto | excursiones | Total     |
|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------|-----------|
| Voltereta CMTL     | 1               | 17              | 1               | 0                | 1           | <b>20</b> |
| Voltereta ludoteca | 13              | 14              | 1               | 0                | 0           | <b>28</b> |

|                       |    |    |    |    |   |           |
|-----------------------|----|----|----|----|---|-----------|
| Vendaval CMTL         | 5  | 19 | 0  | 0  | 0 | <b>0</b>  |
| Capuzón CMTL          | 9  | 11 | 1  | 0  | 2 | <b>23</b> |
| Capuzón ludoteca      | 6  | 5  | 0  | 0  | 0 | <b>11</b> |
| Trébol                | 6  | 4  | 7  | 4  | 5 | <b>26</b> |
| Musaraña CMTL         | 27 | 9  | 1  | 0  | 2 | <b>39</b> |
| El Cuco Delicias CMTL | 5  | 18 | 0  | 0  | 5 | <b>28</b> |
| El Óvalo Ludoteca     | 2  | 18 | 0  | 0  | 3 | <b>23</b> |
| Birabolas CMTL        | 0  | 21 | 0  | 0  | 1 | <b>22</b> |
| Birabolas Ludo        | 2  | 21 | 0  | 0  | 3 | <b>26</b> |
| Tragaldabas CMTL      | 0  | 20 | 4  | 0  | 0 | <b>24</b> |
| Arianta CMTL          | 1  | 20 | 0  | 0  | 1 | <b>22</b> |
| Gusaramix CMTL        | 0  | 20 | 0  | 0  | 1 | <b>21</b> |
| Saltapillos CMTL      | 1  | 20 | 0  | 0  | 3 | <b>24</b> |
| Cantalobos CMTL       | 1  | 14 | 0  | 0  | 5 | <b>20</b> |
| Escondecucas ludoteca | 17 | 1  | 0  | 0  | 0 | <b>18</b> |
| El Dado CMTL          | 1  | 8  | 0  | 0  | 1 | <b>10</b> |
| La Hormiga ludoteca   | 1  | 8  | 0  | 0  | 0 | <b>9</b>  |
| Pandora CMTL          | 6  | 5  | 0  | 0  | 7 | <b>18</b> |
| El Chiflo ludoteca    | 10 | 2  | 0  | 0  | 0 | <b>12</b> |
| Barbol Ludoteca       | 0  | 32 | 0  | 0  | 0 | <b>32</b> |
| Barbol CMTL           | 0  | 32 | 0  | 0  | 9 | <b>41</b> |
| Os Mesaches CMTL      |    |    |    |    |   | <b>0</b>  |
| Sin Mugas CMTL        | 20 | 0  | 14 | 8  | 2 | <b>44</b> |
| Telaraña CMTL         | 8  | 10 | 0  | 10 | 0 | <b>28</b> |
| Bolinche ludoteca     | 4  | 0  | 0  | 0  | 0 | <b>4</b>  |
| Cometa ludoteca       | 6  | 5  | 4  | 6  | 1 | <b>22</b> |
| A Cotenás             | 5  | 0  | 0  | 0  | 0 | <b>5</b>  |
| La Sabina CMTL        | 1  | 20 | 0  | 0  | 3 | <b>24</b> |
| La Cigüeña CMTL       | 0  | 0  | 9  | 3  | 0 | <b>12</b> |
| Paniporta CMTL        | 0  | 4  | 0  | 0  | 0 | <b>4</b>  |
| Zascandil CMTL        | 14 | 1  | 0  | 0  | 0 | <b>15</b> |
| Gamusinos CMTL        | 15 | 31 | 0  | 0  | 3 | <b>49</b> |
| Gamuisnos ludoteca    | 15 | 12 | 0  | 0  | 1 | <b>28</b> |
| Zardacho CMTL         | 14 | 16 | 0  | 0  | 3 | <b>33</b> |
| Zardacho ludoteca     | 11 | 14 | 0  | 0  | 4 | <b>29</b> |
| Gusantina CMTL        | 0  | 0  | 1  | 17 | 2 | <b>20</b> |
| Gusantina ludoteca    | 0  | 0  | 4  | 9  | 1 | <b>14</b> |

|                          |            |            |           |           |           |            |
|--------------------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Cadeneta ludoteca        | 48         | 1          | 2         | 0         | 0         | 51         |
| Cadeneta CMTL            | 6          | 20         | 0         | 0         | 0         | 26         |
| Ludo Ambulante San Juan  | 1          | 0          | 0         | 7         | 2         | 10         |
| Ludo Ambulante Movera    | 1          | 0          | 0         | 9         | 2         | 12         |
| Ludo Ambula San Gregorio | 1          | 0          | 0         | 6         | 2         | 9          |
| Ludo Ambula Peñaflor     | 1          | 0          | 10        | 0         | 2         | 13         |
| <b>Total</b>             | <b>285</b> | <b>473</b> | <b>59</b> | <b>79</b> | <b>77</b> | <b>949</b> |

### - Participación en las salidas

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

| Centro                | Salidas cerrado | Piscina cerrado | Salidas abierto | Piscinas abierto | excursiones | Total |
|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------|-------|
| Voltereta CMTL        | 24              | 503             | 13              | 0                | 41          | 581   |
| Voltereta ludoteca    | 141             | 125             | 11              | 0                | 0           | 277   |
| Vendaval CMTL         | 84              | 416             | 0               | 0                | 0           | 500   |
| Capuzón CMTL          | 149             | 310             | 20              | 0                | 43          | 522   |
| Capuzón ludoteca      | 159             | 93              | 0               | 0                | 0           | 252   |
| Trébol                | 311             | 128             | 63              | 87               | 208         | 797   |
| Musaraña CMTL         | 544             | 340             | 14              | 0                | 102         | 1000  |
| El Cuco Delicias CMTL | 141             | 498             | 0               | 0                | 182         | 821   |
| El Óvalo Ludoteca     | 56              | 262             | 0               | 0                | 113         | 431   |
| Birabolas CMTL        | 0               | 468             | 0               | 0                | 28          | 496   |
| Birabo                | 3               | 189             | 0               | 0                | 53          | 245   |
| Tragaldabas CMTL      | 0               | 350             | 52              | 0                | 0           | 402   |
| Arianta CMTL          | 32              | 675             | 0               | 0                | 40          | 747   |
| Gusaramix CMTL        | 0               | 363             | 0               | 0                | 62          | 425   |
| Saltapillos CMTL      | 29              | 570             | 0               | 0                | 78          | 677   |
| Cantalobos CMTL       | 26              | 523             | 0               | 0                | 148         | 697   |
| Escondecucas ludoteca | 411             | 24              | 0               | 0                | 0           | 435   |
| El Dado CMTL          | 31              | 218             | 0               | 0                | 38          | 287   |
| La Hormiga ludoteca   | 27              | 122             | 0               | 0                | 0           | 149   |
| Pandora CMTL          | 167             | 117             | 0               | 0                | 215         | 499   |
| El Chiflo ludoteca    | 258             | 44              | 0               | 0                | 0           | 302   |
| Barbol Ludoteca       | 0               | 254             | 0               | 0                | 0           | 254   |
| Barbol CMTL           | 0               | 401             | 0               | 0                | 297         | 698   |

|                          |              |              |            |              |              |               |
|--------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|---------------|
| Os Mesaches CMTL         |              |              |            |              |              | <b>0</b>      |
| Sin Mugas CMTL           | 253          | 0            | 285        | 40           | 60           | <b>638</b>    |
| Telaraña CMTL            | 206          | 324          | 0          | 202          | 0            | <b>732</b>    |
| Bolinche ludoteca        | 90           | 0            | 0          | 0            | 0            | <b>90</b>     |
| Cometa ludoteca          | 153          | 120          | 96         | 144          | 37           | <b>550</b>    |
| A Cotenás                | 115          | 0            | 0          | 0            | 0            | <b>115</b>    |
| La Sabina CMTL           | 28           | 506          | 0          | 0            | 80           | <b>614</b>    |
| La Cigüeña CMTL          | 0            | 0            | 74         | 38           | 0            | <b>112</b>    |
| Paniporta CMTL           | 0            | 19           | 0          | 0            | 0            | <b>19</b>     |
| Zascandil CMTL           | 205          | 13           | 0          | 0            | 0            | <b>218</b>    |
| Gamusinos CMTL           | 332          | 729          | 0          | 0            | 80           | <b>1.141</b>  |
| Gamusinos ludoteca       | 281          | 263          | 0          | 0            | 16           | <b>560</b>    |
| Zardacho CMTL            | 368          | 435          | 0          | 0            | 86           | <b>889</b>    |
| Zardacho ludoteca        | 205          | 286          | 0          | 0            | 78           | <b>569</b>    |
| Gusantina CMTL           | 0            | 0            | 23         | 446          | 176          | <b>645</b>    |
| Gusantina ludoteca       | 0            | 0            | 66         | 226          | 10           | <b>302</b>    |
| Cadeneta ludoteca        | 488          | 12           | 21         | 0            | 0            | <b>521</b>    |
| Cadeneta CMTL            | 110          | 283          | 0          | 0            | 0            | <b>393</b>    |
| Ludo Ambulante San Juan  | 39           | 0            | 0          | 82           | 27           | <b>148</b>    |
| Ludo Ambulante Movera    | 30           | 0            | 0          | 108          | 31           | <b>169</b>    |
| Ludo Ambula San Gregorio | 13           | 0            | 0          | 61           | 11           | <b>85</b>     |
| Ludo Ambula Peñaflo      | 30           | 0            | 225        | 0            | 39           | <b>294</b>    |
|                          |              |              |            |              |              |               |
| <b>Total</b>             | <b>5.539</b> | <b>9.983</b> | <b>963</b> | <b>1.434</b> | <b>2.379</b> | <b>20.298</b> |

### - Proyectos complementarios

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

| Centro             | Proyectos | Sesiones | Asistencia |       |       |
|--------------------|-----------|----------|------------|-------|-------|
|                    |           |          | Niños      | Niñas | Total |
| Voltereta CMTL     | 4         | 147      | 413        | 431   | 844   |
| Voltereta ludoteca | 4         | 130      | 809        | 670   | 1.479 |
| Vendaval CMTL      | 4         | 215      | 1.206      | 1.221 | 2.427 |
| Capuzón CMTL       | 4         | 179      | 834        | 652   | 1.486 |
| Capuzón ludoteca   | 3         | 69       | 656        | 609   | 1.265 |

|                         |   |     |       |       |       |
|-------------------------|---|-----|-------|-------|-------|
| Trébol                  | 2 | 34  | 376   | 312   | 688   |
| Musaraña CMTL           | 2 | 163 | 2.973 | 2.436 | 5.409 |
| El Cuco Delicias CMTL   | 2 | 61  | 1.083 | 900   | 1.963 |
| El Óvalo Ludoteca       | 4 | 22  | 141   | 154   | 295   |
| Birabolas CMTL          | 4 | 91  | 566   | 507   | 1.073 |
| Birabolas Ludo          | 4 | 63  | 388   | 329   | 717   |
| Tragaldabas CMTL        | 4 | 95  | 710   | 678   | 1.388 |
| Arianta CMTL            | 4 | 23  | 275   | 419   | 694   |
| Gusaramix CMTL          | 4 | 29  | 95    | 225   | 330   |
| Saltapillos CMTL        | 4 | 43  | 579   | 378   | 957   |
| Cantalobos CMTL         | 4 | 72  | 546   | 665   | 1.211 |
| Escondecucas ludoteca   | 3 | 349 | 590   | 619   | 1.209 |
| El Dado CMTL            | 3 | 220 | 1.444 | 1.306 | 2.750 |
| La Hormiga ludoteca     | 3 | 212 | 1.115 | 1.115 | 2.230 |
| Pandora CMTL            | 0 | 0   | 0     | 0     | 0     |
| El Chiflo ludoteca      | 1 | 8   | 88    | 65    | 153   |
| Barbol Ludoteca         | 0 | 0   | 0     | 0     | 0     |
| Barbol CMTL             | 4 | 79  | 81    | 169   | 250   |
| Os Mesaches CMTL        |   |     |       |       |       |
| Sin Mugas CMTL          | 0 | 0   | 0     | 0     | 0     |
| Telaraña CMTL           | 4 | 336 | 1.646 | 1.708 | 3.354 |
| Bolinche ludoteca       | 4 | 9   | 57    | 53    | 110   |
| Cometa ludoteca         | 4 | 224 | 1.639 | 1.678 | 3.317 |
| A Cotenás               | 1 | 4   | 35    | 33    | 68    |
| La Sabina CMTL          | 1 | 4   | 26    | 15    | 41    |
| La Cigüeña CMTL         | 2 | 46  | 520   | 261   | 781   |
| Paniporta CMTL          | 0 | 0   | 0     | 0     | 0     |
| Zascandil CMTL          | 2 | 115 | 606   | 560   | 1.166 |
| Gamusinos CMTL          | 2 | 11  | 453   | 478   | 931   |
| Gamuisnos ludoteca      | 4 | 21  | 210   | 210   | 420   |
| Zardacho CMTL           | 2 | 42  | 253   | 210   | 463   |
| Zardacho ludoteca       | 2 | 23  | 156   | 199   | 355   |
| Gusantina CMTL          | 3 | 173 | 1.587 | 1.702 | 3.289 |
| Gusantina ludoteca      | 0 | 0   | 0     | 0     | 0     |
| Cadeneta ludoteca       | 0 | 0   | 0     | 0     | 0     |
| Cadeneta CMTL           | 2 | 29  | 287   | 288   | 575   |
| Ludo Ambulante San Juan | 0 | 0   | 0     | 0     | 0     |

|                          |            |              |               |               |               |
|--------------------------|------------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| Ludo Ambulante Movera    | 0          | 0            | 0             | 0             | 0             |
| Ludo Ambula San Gregorio | 0          | 0            | 0             | 0             | 0             |
| Ludo Ambula Peñaflor     | 0          | 0            | 0             | 0             | 0             |
| <b>Total</b>             | <b>104</b> | <b>3.341</b> | <b>22.443</b> | <b>21.255</b> | <b>43.688</b> |

## Animaciones

| Centro                | Animaciones | Asistencia total |
|-----------------------|-------------|------------------|
| Voltereta CMTL        | 2           | 385              |
| Voltereta ludoteca    | 2           | 461              |
| Vendaval CMTL         | 0           | 0                |
| OCapuzón CMTL         | 3           | 2159             |
| Capuzón ludoteca      | 3           | 2159             |
| Trébol                | 2           | 277              |
| Musaraña CMTL         | 2           | 83               |
| El Cuco Delicias CMTL | 0           | 0                |
| El Óvalo Ludoteca     | 0           | 0                |
| Birabolas CMTL        | 2           | 213              |
| Birabolas Ludo        | 0           | 0                |
| Tragaldabas CMTL      | 3           | 775              |
| Arianta CMTL          | 1           | 58               |
| Gusaramix CMTL        | 4           | 265              |
| Saltapillos CMTL      | 3           | 178              |
| Cantalobos CMTL       | 9           | 479              |
| Escondecucas ludoteca | 0           | 0                |
| El Dado CMTL          | 2           | 100              |
| La Hormiga ludoteca   | 2           | 130              |
| Pandora CMTL          | 1           | 550              |
| El Chiflo ludoteca    | 0           | 0                |
| Barbol Ludoteca       | 0           | 0                |
| Barbol CMTL           | 0           | 0                |
| Os Mesaches CMTL      |             |                  |
| Sin Mugas CMTL        | 4           | 180              |
| Telaraña CMTL         | 2           | 431              |
| Bolinche ludoteca     | 1           | 327              |
| Cometa ludoteca       | 1           | 99               |
| A Cotenás             | 0           | 0                |



|                          |            |               |
|--------------------------|------------|---------------|
| La Sabina CMTL           | 2          | 139           |
| La Cigüeña CMTL          | 0          | 0             |
| Paniporta CMTL           | 9          | 544           |
| Zascandil CMTL           | 0          | 0             |
| Gamusinos CMTL           | 2          | 505           |
| Gamuisnos ludoteca       | 2          | 505           |
| Zardacho CMTL            | 1          | 200           |
| Zardacho ludoteca        | 3          | 1731          |
| Gusantina CMTL           | 39         | 1662          |
| 1662Gusantina ludoteca   | 61         | 595           |
| Cadeneta ludoteca        | 0          | 0             |
| Cadeneta CMTL            | 0          | 0             |
| Ludo Ambulante San Juan  | 0          | 0             |
| Ludo Ambulante Movera    | 0          | 0             |
| Ludo Ambula San Gregorio | 0          | 0             |
| Ludo Ambula Peñaflor     | 0          | 0             |
|                          |            |               |
|                          |            |               |
| <b>Total</b>             | <b>168</b> | <b>15.190</b> |

## 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    |            |             |
|--|----------------|------------|------------|-------------|
|  |                | Niños      | Niñas      | Total       |
| El o la propia menor   | 3              | 3          | 1          | 4           |
| Entorno del/la menor<br>- Conocidos de la familia<br>- Otros familiares<br>- Padre/madre<br>- Vecinos  | 37             | 24         | 28         | 52          |
| Centros escolares  | 208            | 178        | 171        | 349         |
| Servicios Sociales<br>- C.M.S.S.<br>- Otro departamento<br>- Tiempo libre<br>- SS. Sociales Comunidad autónoma<br>- SS. Sociales otra comunidad autónoma | 239            | 199        | 195        | 394         |
| Salud  | 145            | 107        | 111        | 218         |
| Policía  | 113            | 105        | 76         | 181         |
| Justicia   | 25             | 20         | 19         | 39          |
| Anónimo  | 29             | 34         | 19         | 53          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>799</b>     | <b>670</b> | <b>620</b> | <b>1290</b> |

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 75% 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 |       |       |
|-------------|----------------|---------|-------|-------|
|             |                | Niños   | Niñas | Total |
| Actur       | 61             | 54      | 48    | 102   |
| Arrabal     | 77             | 79      | 43    | 122   |
| Centro      | 25             | 21      | 22    | 43    |
| Delicias 1  | 77             | 61      | 66    | 127   |
| Delicias 2  | 54             | 38      | 50    | 88    |
| Universidad | 32             | 29      | 30    | 59    |
| Casablanca  | 27             | 20      | 28    | 48    |
| La Almozara | 17             | 13      | 15    | 28    |

|                 |            |            |            |              |
|-----------------|------------|------------|------------|--------------|
| La Jota         | 35         | 46         | 21         | 67           |
| Santa Isabel    | 6          | 9          | 5          | 14           |
| Torrero         | 53         | 53         | 46         | 99           |
| Las Fuentes     | 48         | 35         | 41         | 76           |
| San José        | 91         | 64         | 59         | 123          |
| Oliver          | 25         | 26         | 21         | 47           |
| Valdefierro     | 10         | 11         | 4          | 15           |
| Miralbueno      | 6          | 10         | 5          | 15           |
| La Magdalena    | 56         | 65         | 50         | 115          |
| San Pablo       | 35         | 34         | 37         | 71           |
| Barrios Rurales | 20         | 14         | 27         | 31           |
| <b>Total</b>    | <b>755</b> | <b>682</b> | <b>618</b> | <b>1.290</b> |

| C.M.S.S. B. Rurales     | Notificaciones | Menores   |           |           |
|-------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|
|                         |                | Niños     | Niñas     | Total     |
| Alfocea                 | 0              | 0         | 0         | 0         |
| Casetas                 | 9              | 6         | 15        | 21        |
| Garrapinillos           | 2              | 1         | 5         | 6         |
| Juslibol                | 1              | 1         | 1         | 2         |
| La Cartuja              | 0              | 0         | 0         | 0         |
| Montañana               | 3              | 3         | 2         | 5         |
| Monzalbarba             | 3              | 2         | 3         | 5         |
| Movera                  | 0              | 0         | 0         | 0         |
| Peñaflor                | 0              | 0         | 0         | 0         |
| San Juan de Mozarrifar  | 1              | 1         | 1         | 2         |
| San Gregorio            | 0              | 0         | 0         | 0         |
| Torrecilla de Valmadrid | 0              | 0         | 0         | 0         |
| Venta del Olivar        | 1              | 1         | 0         | 1         |
| Villarrapa              | 0              | 0         | 0         | 0         |
| <b>Total</b>            | <b>20</b>      | <b>15</b> | <b>27</b> | <b>42</b> |

### - Estudio, valoración y diagnóstico.

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

Aunque todas las notificaciones recibidas en el Centro Municipal de Servicios Sociales son estudiadas, las cifras de notificaciones recibidas y la correspondiente a los casos estudiados no son iguales porque se trata de un trabajo continuado en el tiempo y las notificaciones recibidas a final de año son estudiadas a principios del año siguiente.

| C.M.S.S.        | Valoraciones concluidas | Menores    |            |              |
|-----------------|-------------------------|------------|------------|--------------|
|                 |                         | Niños      | Niñas      | Total        |
| Actur           | 35                      | 42         | 35         | 35           |
| Arrabal         | 56                      | 50         | 31         | 81           |
| Centro          | 20                      | 18         | 19         | 37           |
| Delicias 1      | 79                      | 67         | 58         | 125          |
| Delicias 2      | 35                      | 30         | 27         | 57           |
| Universidad     | 29                      | 14         | 28         | 42           |
| Casablanca      | 25                      | 25         | 21         | 46           |
| La Almozara     | 17                      | 17         | 13         | 30           |
| La Jota         | 25                      | 29         | 16         | 45           |
| Santa Isabel    | 8                       | 11         | 2          | 13           |
| Torrero         | 49                      | 48         | 43         | 91           |
| Las Fuentes     | 49                      | 35         | 48         | 83           |
| San José        | 80                      | 66         | 76         | 142          |
| Oliver          | 30                      | 30         | 39         | 69           |
| Valdefierro     | 9                       | 9          | 10         | 8            |
| Miralbueno      | 6                       | 6          | 9          | 15           |
| La Magdalena    | 58                      | 52         | 68         | 120          |
| San Pablo       | 35                      | 35         | 32         | 67           |
| Barrios Rurales | 24                      | 16         | 30         | 46           |
| <b>Total</b>    | <b>669</b>              | <b>600</b> | <b>605</b> | <b>1.152</b> |

| C.M.S.S. B. Rurales | Valoraciones concluidas | Menores |       |       |
|---------------------|-------------------------|---------|-------|-------|
|                     |                         | Niños   | Niñas | Total |
| Alfocea             | 0                       | 0       | 0     | 0     |
| Casetas             | 9                       | 6       | 15    | 21    |
| Garrapinillos       | 2                       | 1       | 9     | 10    |
| Juslibol            | 1                       | 1       | 1     | 2     |
| La Cartuja          | 0                       | 0       | 0     | 0     |
| Montañana           | 3                       | 3       | 2     | 5     |

|                         |           |           |           |           |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Monzalbarba             | 3         | 2         | 3         | 5         |
| Movera                  | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Peñaflor                | 0         | 0         | 0         | 0         |
| San Juan de Mozarrifar  | 1         | 0         | 1         | 1         |
| San Gregorio            | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Torrecilla de Valmadrid | 0         | 0         | 0         | 0         |
| Venta del Olivar        | 1         | 1         | 0         | 1         |
| Villarrapa              | 0         | 0         | 0         | 0         |
| <b>Total</b>            | <b>20</b> | <b>14</b> | <b>31</b> | <b>45</b> |

De acuerdo al diagnóstico alcanzado se procede de diferente manera con la familia objeto de valoración. Las posibilidades van desde no efectuar acción alguna por no apreciarse riesgo para los menores, hasta la notificación al Servicio de Menores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales para, de acuerdo al riesgo apreciado proceda a tomar las medidas administrativas oportunas con la familia. En el siguiente cuadro se exponen los resultados alcanzados en las notificaciones que han sido objeto de valoración.

| C.M.S.S.      | No riesgo  |            |            |            | Seguimiento CMSS |            |            |            | Programa apoyo familiar |           |           |            | Notificación menores IASS |            |            |            | Otros    |          |          |            |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------------|------------|------------|------------|-------------------------|-----------|-----------|------------|---------------------------|------------|------------|------------|----------|----------|----------|------------|
|               | Nº         | Niño       | Niña       | Total men. | Nº               | Niño       | Niña       | Total men. | Nº                      | Niño      | Niña      | Total men. | Nº                        | Niño       | Niña       | Total men. | Nº       | Niño     | Niña     | Total men. |
| Actur         | 7          | 7          | 4          | 11         | 15               | 19         | 19         | 38         | 7                       | 7         | 4         | 11         | 6                         | 9          | 8          | 17         |          |          |          |            |
| Arrabal       | 33         | 33         | 11         | 44         | 7                | 6          | 4          | 10         | 5                       | 3         | 6         | 9          | 11                        | 8          | 10         | 18         |          |          |          |            |
| Centro        | 10         | 8          | 10         | 18         | 2                | 1          | 1          | 2          | 6                       | 7         | 7         | 14         | 1                         | 1          | 1          | 2          | 1        | 1        | 0        | 1          |
| Delicias 1    | 27         | 19         | 15         | 34         | 29               | 28         | 25         | 53         | 8                       | 10        | 2         | 12         | 13                        | 10         | 14         | 24         | 2        | 0        | 2        | 2          |
| Delicias 2    | 21         | 17         | 19         | 36         | 4                | 5          | 2          | 7          | 5                       | 1         | 4         | 5          | 5                         | 5          | 4          | 9          | 0        | 0        | 0        | 0          |
| Universidad   | 15         | 15         | 11         | 26         | 8                | 3          | 9          | 12         | 1                       | 2         | 0         | 2          | 8                         | 4          | 8          | 12         | 3        | 3        | 2        | 5          |
| Casablanca    | 6          | 3          | 6          | 9          | 2                | 1          | 2          | 3          | 5                       | 6         | 4         | 10         | 6                         | 7          | 2          | 9          | 0        | 0        | 0        | 0          |
| La Almozara   | 8          | 7          | 6          | 13         | 3                | 2          | 2          | 4          | 3                       | 6         | 3         | 9          | 3                         | 2          | 2          | 4          |          |          |          |            |
| La Jota       | 9          | 12         | 5          | 17         | 7                | 7          | 6          | 13         | 4                       | 6         | 1         | 7          | 5                         | 4          | 4          | 8          |          |          |          |            |
| Santa Isabel  | 0          | 0          | 0          | 0          | 4                | 3          | 0          | 3          | 0                       | 0         | 0         | 0          | 3                         | 6          | 2          | 8          |          |          |          |            |
| Torrero       | 10         | 14         | 5          | 19         | 16               | 16         | 16         | 32         | 3                       | 2         | 2         | 4          | 20                        | 16         | 20         | 36         | 0        | 0        | 0        | 0          |
| Las Fuentes   | 6          | 4          | 5          | 9          | 24               | 18         | 21         | 39         | 4                       | 5         | 8         | 13         | 14                        | 8          | 14         | 22         |          |          |          |            |
| San José      | 28         | 28         | 20         | 48         | 31               | 31         | 30         | 61         | 4                       | 3         | 2         | 5          | 17                        | 14         | 14         | 28         |          |          |          |            |
| Oliver        | 8          | 6          | 11         | 17         | 7                | 6          | 12         | 18         | 2                       | 2         | 1         | 3          | 13                        | 16         | 14         | 30         |          |          |          |            |
| Valdefierro   | 2          | 2          | 1          | 3          | 2                | 2          | 1          | 3          | 3                       | 3         | 3         | 6          | 2                         | 3          | 3          | 6          |          |          |          |            |
| Miralbueno    | 2          | 2          | 1          | 3          | 3                | 4          | 7          | 11         | 1                       | 0         | 1         | 1          | 0                         | 0          | 0          | 0          |          |          |          |            |
| Magdalena     | 4          | 11         | 9          | 20         | 21               | 24         | 22         | 46         | 2                       | 0         | 4         | 4          | 24                        | 19         | 25         | 44         |          |          |          |            |
| San Pablo     | 4          | 6          | 5          | 11         | 11               | 14         | 9          | 23         | 6                       | 4         | 7         | 11         | 14                        | 11         | 11         | 22         |          |          |          |            |
| Barrios Rural | 9          | 5          | 10         | 15         | 3                | 4          | 7          | 11         | 1                       | 1         | 0         | 1          | 2                         | 3          | 2          | 5          |          |          |          |            |
| <b>Total</b>  | <b>209</b> | <b>199</b> | <b>154</b> | <b>353</b> | <b>199</b>       | <b>194</b> | <b>195</b> | <b>389</b> | <b>70</b>               | <b>68</b> | <b>59</b> | <b>127</b> | <b>167</b>                | <b>146</b> | <b>158</b> | <b>304</b> | <b>6</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>8</b>   |

| C.M.S.S Rurales | No riesgo |      |      |            | Seguimiento CMSS |      |      |            | Programa apoyo familiar |      |      |            | Notificación menores IASS |      |      |            | Otros |      |      |            |
|-----------------|-----------|------|------|------------|------------------|------|------|------------|-------------------------|------|------|------------|---------------------------|------|------|------------|-------|------|------|------------|
|                 | Nº        | Niño | Niña | Total men. | Nº               | Niño | Niña | Total men. | Nº                      | Niño | Niña | Total men. | Nº                        | Niño | Niña | Total men. | Nº    | Niño | Niña | Total men. |
| Alfocea         | 0         | 0    | 0    | 0          | 0                | 0    | 0    | 0          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| Casetas         | 6         | 2    | 8    | 10         | 1                | 2    | 3    | 5          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 1                         | 2    | 2    | 4          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| Garrapinillos   | 0         | 0    | 0    | 0          | 1                | 1    | 3    | 4          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| Juslibol        | 0         | 0    | 0    | 0          | 0                | 0    | 0    | 0          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| La Cartuja      | 0         | 0    | 0    | 0          | 0                | 0    | 0    | 0          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| Montañana       | 3         | 3    | 2    | 5          | 0                | 0    | 0    | 0          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| Monzalbarba     | 0         | 0    | 0    | 0          | 1                | 1    | 1    | 2          | 1                       | 1    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| Movera          | 0         | 0    | 0    | 0          | 0                | 0    | 0    | 0          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| Peñaflor        | 0         | 0    | 0    | 0          | 0                | 0    | 0    | 0          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| San Juan        | 0         | 0    | 0    | 0          | 0                | 0    | 0    | 0          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| San Gregorio    | 0         | 0    | 0    | 0          | 0                | 0    | 0    | 0          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| Torrecilla      | 0         | 0    | 0    | 0          | 0                | 0    | 0    | 0          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 0                         | 0    | 0    | 0          | 0     | 0    | 0    | 0          |
| Ven del Olivar  | 0         | 0    | 0    | 0          | 0                | 0    | 0    | 0          | 0                       | 0    | 0    | 0          | 1                         | 1    | 0    | 1          | 0     | 0    | 0    | 0          |

|              |          |          |           |           |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|--------------|----------|----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Villarrapa   | 0        | 0        | 0         | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| <b>Total</b> | <b>9</b> | <b>5</b> | <b>10</b> | <b>15</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>7</b> | <b>11</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |



## 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.

|              |                    | <b>Primaria</b> | <b>E.S.O.</b> |
|--------------|--------------------|-----------------|---------------|
| 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 953 alumnos y alumnas, de los cuales 394 son casos nuevos. De las trece comisiones de zona, los servicios sociales municipales de Zaragoza realizan la coordinación en prácticamente todas ellas.

| Zonas                             | Expedientes | Nuevos     | Hombres    | Mujeres    |
|-----------------------------------|-------------|------------|------------|------------|
| Torrero                           | 57          | 8          | 34         | 23         |
| Universidad                       | 75          | 41         | 36         | 39         |
| La Almozara                       | 33          | 12         | 20         | 13         |
| Delicias                          | 74          | 36         | 35         | 39         |
| Rurales Oeste                     | 74          | 47         | 40         | 34         |
| San José                          | 50          | 20         | 23         | 27         |
| Las Fuentes                       | 70          | 28         | 39         | 31         |
| Centro                            | 35          | 18         | 17         | 18         |
| Actur                             | 61          | 23         | 33         | 28         |
| Arrabal / La Jota                 | 129         | 52         | 56         | 73         |
| Rurales Norte                     | 35          | 12         | 15         | 20         |
| San Pablo / La Magdalena          | 115         | 51         | 61         | 54         |
| Oliver / Valdefierro / Miralbueno | 145         | 46         | 80         | 65         |
| <b>Total</b>                      | <b>953</b>  | <b>394</b> | <b>489</b> | <b>454</b> |

### 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 185 expedientes desde las 13 Comisiones de zona de Zaragoza. De estos expedientes, 23 eran casos nuevos abiertos en el curso 2021 - 2022.

| Zonas         | Expedientes | Nuevos | Hombres | Mujeres |
|---------------|-------------|--------|---------|---------|
| Torrero       | 8           | 2      | 4       | 4       |
| Universidad   | 11          | 1      | 6       | 5       |
| La Almozara   | 14          | 2      | 9       | 5       |
| Delicias      | 10          | 2      | 4       | 6       |
| Rurales Oeste | 13          | 5      | 4       | 9       |
| San José      | 17          | 2      | 7       | 10      |

|                                   |            |           |           |            |
|-----------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|
| Las Fuentes                       | 4          | 0         | 3         | 1          |
| Centro                            | 7          | 1         | 3         | 4          |
| Actur                             | 20         | 7         | 6         | 14         |
| Arrabal / La Jota                 | 18         | 0         | 10        | 8          |
| Rurales Norte                     | 5          | 0         | 2         | 3          |
| San Pablo / La Magdalena          | 30         | 1         | 11        | 19         |
| Oliver / Valdefierro / Miralbueno | 28         | 0         | 14        | 14         |
| <b>Total</b>                      | <b>185</b> | <b>23</b> | <b>83</b> | <b>102</b> |

### Fiscalía de menores.

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

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

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



### 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           | 22         | 1          | 15           | 6              | 9          | 13         |
| Delicias          | 34         | 17         | 12           | 5              | 27         | 7          |
| San José          | 8          | 1          | 2            | 5              | 5          | 3          |
| Las Fuentes       | 34         | 2          | 19           | 13             | 15         | 19         |
| Actur             | 120        | 26         | 75           | 19             | 64         | 56         |
| Arrabal           | 29         | 12         | 11           | 6              | 18         | 11         |
| Casco Histórico   | 52         | 18         | 18           | 16             | 33         | 19         |
| Oliver            | 81         | 16         | 25           | 40             | 51         | 30         |
| Valdefierro       | 52         | 10         | 8            | 34             | 40         | 12         |
| <b>TOTAL 2022</b> | <b>432</b> | <b>103</b> | <b>185</b>   | <b>144</b>     | <b>262</b> | <b>170</b> |

#### - Intervención.

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

- Proyectos de Intervención grupal: Se interviene con grupos naturales de menores con el

objetivo de mejorar sus relaciones dentro del grupo y con la comunidad e implementar o desarrollar sus habilidades sociales.

| Barrio            | Grupos    | Miembros   | 8- 10 años | 11-14 años | Más de 14 años | Chicos     | Chicas     |
|-------------------|-----------|------------|------------|------------|----------------|------------|------------|
| Torrero           | 6         | 48         | 4          | 40         | 4              | 34         | 14         |
| Delicias          | 5         | 27         | 7          | 9          | 11             | 16         | 11         |
| San José          | 4         | 29         | 5          | 22         | 2              | 21         | 8          |
| Las Fuentes       | 6         | 49         | 14         | 22         | 13             | 31         | 18         |
| Actur             | 3         | 43         | 10         | 32         | 1              | 26         | 17         |
| Arrabal           | 5         | 54         | 20         | 30         | 4              | 42         | 12         |
| Casco Histórico   | 5         | 40         | 18         | 17         | 5              | 23         | 17         |
| Oliver            | 4         | 31         | 14         | 6          | 11             | 21         | 10         |
| Valdefierro       | 3         | 20         | 4          | 5          | 11             | 15         | 5          |
| <b>TOTAL 2022</b> | <b>41</b> | <b>341</b> | <b>96</b>  | <b>183</b> | <b>62</b>      | <b>229</b> | <b>112</b> |

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

| Barrio            | Casos     | 6- 10 años | 11 - 14 años | Más de 14 años | Chicos    | Chicas    |
|-------------------|-----------|------------|--------------|----------------|-----------|-----------|
| Torrero           | 8         | 1          | 3            | 4              | 4         | 4         |
| Delicias          | 0         | 0          | 0            | 0              | 0         | 0         |
| San José          | 2         | 1          | 1            | 0              | 2         | 0         |
| Las Fuentes       | 3         | 1          | 1            | 1              | 2         | 1         |
| Actur             | 4         | 2          | 2            | 0              | 1         | 3         |
| Arrabal           | 3         | 1          | 2            | 0              | 2         | 1         |
| Casco Histórico   | 2         | 0          | 0            | 2              | 2         | 0         |
| Oliver            | 2         | 0          | 2            | 0              | 1         | 1         |
| Valdefierro       | 5         | 1          | 2            | 2              | 5         | 0         |
| <b>TOTAL 2022</b> | <b>29</b> | <b>7</b>   | <b>13</b>    | <b>9</b>       | <b>19</b> | <b>10</b> |

### - Seguimiento

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

| Barrio      | Casos | 8- 10 años | 11 - 14 años | Más de 14 años | Chicos | Chicas |
|-------------|-------|------------|--------------|----------------|--------|--------|
| Torrero     | 10    | 0          | 2            | 8              | 6      | 4      |
| Delicias    | 7     | 0          | 3            | 4              | 4      | 3      |
| San José    | 32    | 0          | 2            | 30             | 29     | 3      |
| Las Fuentes | 19    |            | 4            | 15             | 12     | 7      |

|                   |            |          |           |           |           |           |
|-------------------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Actur             | 11         | 2        | 9         | 0         | 2         | 9         |
| Arrabal           | 24         | 2        | 8         | 14        | 16        | 8         |
| Casco Histórico   | 19         | 0        | 5         | 14        | 12        | 7         |
| Oliver            | 4          | 0        | 0         | 4         | 4         | 0         |
| Valdefierro       | 9          | 2        | 1         | 5         | 7         | 2         |
| <b>TOTAL 2022</b> | <b>135</b> | <b>6</b> | <b>34</b> | <b>94</b> | <b>92</b> | <b>43</b> |

### 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 de colonias urbanas depende del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios del Área de Acción Social y Familia. Tiene como finalidad favorecer un desarrollo adecuado de los/as menores posibilitando la conciliación de la vida laboral y familiar en el periodo de vacaciones de verano, a través de la creación de espacios en la ciudad donde los menores puedan disponer de alternativas de ocio que favorezcan su desarrollo personal y social, posibilitando a su vez, el que los padres y madres que trabajen fuera del hogar puedan contar con un servicio municipal donde sus hijos e hijas se encuentren debidamente atendidos.

Es decir el objeto es dar satisfacción a la necesidad sentida y demandada por las familias de poder contar con un recurso que, reuniendo todas las garantías para una atención de calidad, permita que los niños/as disfruten de sus vacaciones escolares en la ciudad, mientras los padres siguen desarrollando su actividad laboral.

La edición del año 2022 presentó las siguientes **novedades** respecto a las ediciones anteriores:

1. Por primera vez las actuaciones para las edades entre 3 a 8 años se desarrollaron **en los Centros Deportivos Municipales (piscinas)**. Si bien esta opción supuso un incremento presupuestario, no cabe duda que permitió ofrecer un servicio de mayor calidad dentro de unos espacios más acordes con el periodo vacacional.
2. Se ha ampliado en dos centros deportivos municipales la oferta dirigida expresamente a la población **adolescente** (de 12 a 14 años) y que se desarrolló en los Centros Deportivos

Municipales “Gran Vía” y “La Granja”

3. Se ha vuelto a utilizar el espacio del Parque de Atracciones para las edades entre 9 a 11 con la piscina ya reparada y con el uso puntual de sus atracciones.
4. Respecto al número de participantes ha supuesto también un **ligero incremento de las plazas ofertadas**.

En el Programa se mantuvieron los protocolos necesarios para garantizar el desarrollo de la actividad con la máxima seguridad y con un estricto cumplimiento de las medidas sanitarias dispuestas por los organismos competentes en relación al Covid-19. En este sentido, decir que ha sido ya un programa más normalizado en cuanto las posibilidades de grupos y actividades.

Resumen y memoria **de los aspectos relevantes del Programa**  
Zaragalla se subdividió en dos Programas:

.- Programa Municipal de Colonias Urbanas de 3 a 14 años (nacidos entre el 1 de enero de 2008 y el 31 de diciembre de 2018).

.- Programa Municipal de Colonias Urbanas para Educación Especial, dirigido al alumnado de Educación Especial de 3 a 21 años.

### **Programa Municipal de Colonias Urbanas Zaragalla de 3 a 14 años**

**Periodo, plazas y ubicación.** Este programa se desarrolló en tres actuaciones diferenciadas por edades, ubicación, periodo temporal y horario de atención.

#### **Para participantes de 3 a 8 años:**

Fechas: del 27 de junio al 2 de septiembre de 2022 de lunes a viernes, diferenciando dos periodos: del 27 de junio al 29 de julio y del 1 de agosto al 2 de septiembre.

Ubicación: 7 Centros Deportivos Municipales en el primer periodo y 5 en el segundo periodo.

Plazas ofertadas por semana:

- Un número máximo de 280 participantes por semana durante el primer periodo.
- Un número máximo de 200 participantes por semana durante el segundo periodo.

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

Sin transporte.

**De las 2.400 plazas ofertadas para las edades de 3 a 8 años, distribuidas en 280 plazas semanales durante el mes de julio y 200 plazas semanales en agosto, se ocuparon 2.295, lo que representa el 95,62% de las plazas.**

#### **Para participantes de 9 a 11 años:**

Ubicación: Parque de Atracciones.

Fechas: desde el 27 de junio hasta el 2 de septiembre.



Plazas ofertadas por semana:

- Un número máximo de 200 participantes por semana desde el 27 de junio hasta el 31 de julio.
- Un número máximo de 100 participantes por semana desde el 1 de agosto hasta el 2 de septiembre.

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

Transporte: disponía de servicio de transporte por la mañana al inicio de la actividad y al finalizar la jornada completa.

**De las 1.500 plazas ofertadas, distribuidas en 200 plazas semanales durante el mes de julio y 100 plazas semanales en agosto, se ocuparon 1.491, lo que representa el 99,4% de las plazas.**

**Para participantes de 12 a 14 años:**

**Ubicación:** Centros Deportivos Municipales Gran Vía y La Granja

**Fechas:** desde el 27 de junio hasta el 31 de julio.

**Plazas ofertadas por semana:**

- Un número máximo de 60 participantes por semana.

**Horario:** de lunes a viernes de 10h a 17h.

**Transporte:** no disponía de servicio de transporte.

**Se ofertaban 300 plazas ofertadas (5 semanas del 27 de junio al 31 de julio), se cubrieron 284 plazas, es decir un 94,66% de ocupación.**

**Programa Municipal de Colonias Urbanas Zaragoza para Educación Especial, dirigido al alumnado de Educación Especial de 3 a 21 años.**

**Ubicación:** Dos colegios de educación especial, CEE Jean Piaget y CEE Rincón de Goya

**Fechas:** desde el 1 de agosto hasta el 2 de septiembre.

**Plazas ofertadas:**

- Un número máximo de 80 participantes por semana (entre los dos colegios)

**Horario:** de lunes a viernes de 8h a 17h

**Se ocuparon la totalidad de las plazas, excepto una plaza la última semana. es decir un 99,99% de ocupación. s decir un 94,66% de ocupación.**

.No se registró **ni un solo caso Covid**, ni en participantes ni en monitores. Lo que supuso un nuevo éxito de edición en todos los sentidos.

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.

| Servicios Sociales          | Plazas solicitadas | Con Plaza  | Sin Plaza  |
|-----------------------------|--------------------|------------|------------|
| <b>CMSS</b>                 | <b>318</b>         | <b>228</b> | <b>90</b>  |
| <b>Casa de la Mujer</b>     | 23                 | 12         | 11         |
| <b>Casa de las Culturas</b> | 18                 | 18         | 0          |
| <b>Albergue Mpal.</b>       | 0                  | 0          | 0          |
| <b>SEM y otros</b>          | 37                 | 20         | 17         |
| <b>Residencias DGA</b>      | 22                 | 20         | 2          |
| <b>Total</b>                | <b>418</b>         | <b>298</b> | <b>120</b> |

## **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 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.**

La entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y la gradual puesta en marcha del sistema de atención a las personas en situación de dependencia hizo que el Ayuntamiento de Zaragoza aprobara la Ordenanza de Prestaciones Domiciliarias para que las prestaciones dirigidas a la atención domiciliaria de las personas beneficiarias de esta ley se adaptaran a la nueva situación.

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

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

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

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

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

Estos dos últimos servicios son gestionados de forma conjunta por las empresas proveedoras des esta prestación. La evolución de las principales magnitudes de estos servicios

durante 2022 fue la siguiente:

Las altas producidas durante el año fueron las siguientes

| <b>CMSS</b>     | <b>SAD Preventivo</b> | <b>SAD Dependencia</b> | <b>SAAD y Cargas</b> |
|-----------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| Actur           | 88                    | 59                     | 13                   |
| Arrabal         | 60                    | 60                     | 17                   |
| Centro          | 95                    | 49                     | 5                    |
| Delicias 1      | 110                   | 95                     | 3                    |
| Delicias 2      | 96                    | 49                     | 12                   |
| Universidad     | 98                    | 80                     | 8                    |
| Casablanca      | 16                    | 18                     | 18                   |
| La Almozara     | 46                    | 28                     | 3                    |
| La Jota         | 99                    | 30                     | 4                    |
| Santa Isabel    | 21                    | 7                      | 1                    |
| Torrero         | 163                   | 98                     | 3                    |
| Las Fuentes     | 235                   | 86                     | 6                    |
| San Jose        | 291                   | 168                    | 25                   |
| Oliver          | 48                    | 19                     | 9                    |
| Valdefierro     | 24                    | 20                     | 4                    |
| Miralbueno      | 4                     | 4                      | 1                    |
| La Magdalena    | 61                    | 23                     | 25                   |
| San Pablo       | 50                    | 38                     | 11                   |
| Barrios Rurales | 79                    | 41                     | 20                   |
| <b>Ciudad</b>   | <b>1.684</b>          | <b>972</b>             | <b>188</b>           |

| <b>CMSS Barrios Rurales</b> | <b>SAD Preventivo</b> | <b>SAD Dependencia</b> | <b>SAAD y Cargas</b> |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| Alfocea                     | 1                     | 0                      | 0                    |
| Casetas                     | 25                    | 12                     | 7                    |
| Garrapinillos               | 8                     | 3                      | 3                    |
| Juslibol                    | 7                     | 2                      | 2                    |
| La Cartuja                  | 2                     | 5                      | 0                    |
| Montañana                   | 10                    | 6                      | 2                    |
| Monzalbarba                 | 13                    | 8                      | 1                    |

|                      |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Movera               | 1         | 2         | 1         |
| Peñaflor             | 5         | 0         | 0         |
| San Juan Mozarrifar  | 5         | 1         | 1         |
| San Gregorio         | 1         | 1         | 1         |
| Torrecilla Valmadrid | 0         | 0         | 0         |
| Venta del Olivar     | 1         | 1         | 2         |
| Villarrapa           | 0         | 0         | 0         |
| <b>Total</b>         | <b>79</b> | <b>41</b> | <b>20</b> |

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

| <b>CMSS</b>     | <b>SAD Preventivo</b> | <b>SAD Dependencia</b> | <b>SAAD y Cargas</b> |
|-----------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| Actur           | 93                    | 75                     | 27                   |
| Arrabal         | 79                    | 81                     | 22                   |
| Centro          | 103                   | 96                     | 8                    |
| Delicias 1      | 132                   | 164                    | 10                   |
| Delicias 2      | 123                   | 152                    | 26                   |
| Universidad     | 112                   | 116                    | 14                   |
| Casablanca      | 35                    | 34                     | 37                   |
| La Almozara     | 58                    | 68                     | 31                   |
| La Jota         | 109                   | 50                     | 12                   |
| Santa Isabel    | 20                    | 14                     | 8                    |
| Torrero         | 205                   | 78                     | 22                   |
| Las Fuentes     | 178                   | 106                    | 34                   |
| San Jose        | 328                   | 166                    | 88                   |
| Oliver          | 74                    | 27                     | 28                   |
| Valdefierro     | 48                    | 25                     | 14                   |
| Miralbueno      | 12                    | 12                     | 4                    |
| La Magdalena    | 87                    | 17                     | 37                   |
| San Pablo       | 92                    | 44                     | 32                   |
| Barrios Rurales | 67                    | 77                     | 32                   |
| <b>Ciudad</b>   | <b>1.955</b>          | <b>1.402</b>           | <b>486</b>           |

| <b>CMSS Barrios Rurales</b> | <b>SAD Preventivo</b> | <b>SAD Dependencia</b> | <b>SAAD y Cargas</b> |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
|-----------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|

|                      |           |           |           |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Alfocea              | 0         | 0         | 0         |
| Casetas              | 17        | 18        | 8         |
| Garrapinillos        | 6         | 14        | 6         |
| Juslibol             | 7         | 5         | 2         |
| La Cartuja           | 2         | 7         | 2         |
| Montañana            | 11        | 12        | 3         |
| Monzalbarba          | 12        | 8         | 2         |
| Movera               | 2         | 3         | 3         |
| Peñaflor             | 4         | 2         | 2         |
| San Juan Mozarrifar  | 1         | 5         | 0         |
| San Gregorio         | 2         | 3         | 2         |
| Torrecilla Valmadrid | 0         | 0         | 0         |
| Venta del Olivar     | 3         | 0         | 2         |
| Villarrapa           | 0         | 0         | 0         |
| <b>Total</b>         | <b>67</b> | <b>77</b> | <b>32</b> |

El total de caso atendidos a lo largo del pasado año

| CMSS         | SAD Preventivo | SAD Dependencia | SAAD y Cargas | Total | %     |
|--------------|----------------|-----------------|---------------|-------|-------|
| Actur        | 418            | 126             | 38            | 582   | 5,23  |
| Arrabal      | 502            | 165             | 31            | 698   | 6,28  |
| Centro       | 463            | 161             | 17            | 641   | 5,76  |
| Delicias 1   | 464            | 256             | 30            | 750   | 6,74  |
| Delicias 2   | 400            | 195             | 41            | 636   | 5,72  |
| Universidad  | 410            | 196             | 27            | 633   | 5,69  |
| Casablanca   | 126            | 61              | 55            | 242   | 2,18  |
| La Almozara  | 304            | 81              | 52            | 437   | 3,93  |
| La Jota      | 358            | 79              | 12            | 449   | 4,04  |
| Santa Isabel | 109            | 19              | 12            | 140   | 1,26  |
| Torrero      | 664            | 187             | 29            | 880   | 7,91  |
| Las Fuentes  | 863            | 181             | 41            | 1.085 | 9,76  |
| San Jose     | 1.338          | 331             | 107           | 1.776 | 15,97 |
| Oliver       | 218            | 48              | 36            | 302   | 2,72  |

|                 |              |              |            |               |      |
|-----------------|--------------|--------------|------------|---------------|------|
| Valdefierro     | 129          | 33           | 19         | 181           | 1,63 |
| Miralbueno      | 34           | 12           | 7          | 53            | 0,48 |
| La Magdalena    | 445          | 59           | 82         | 586           | 5,27 |
| San Pablo       | 340          | 108          | 39         | 487           | 4,38 |
| Barrios Rurales | 417          | 83           | 63         | 563           | 5,06 |
| <b>Ciudad</b>   | <b>8.002</b> | <b>2.381</b> | <b>738</b> | <b>11.121</b> |      |

| <b>CMSS Barrios Rurales</b> | <b>SAD Preventivo</b> | <b>SAD Dependencia</b> | <b>SAAD y Cargas</b> | <b>Total</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------------|-------------|
| Alfocea                     | 2                     | 0                      | 1                    | 3            | 0,03        |
| Casetas                     | 102                   | 29                     | 24                   | 155          | 1,39        |
| Garrapinillos               | 35                    | 9                      | 9                    | 53           | 0,48        |
| Juslibol                    | 36                    | 5                      | 3                    | 44           | 0,4         |
| La Cartuja                  | 28                    | 8                      | 3                    | 39           | 0,35        |
| Montañana                   | 71                    | 9                      | 5                    | 85           | 0,76        |
| Monzalbarba                 | 42                    | 11                     | 4                    | 57           | 0,51        |
| Movera                      | 24                    | 3                      | 4                    | 31           | 0,28        |
| Peñaflor                    | 28                    | 2                      | 3                    | 33           | 0,3         |
| San Juan Mozarrifar         | 31                    | 4                      | 1                    | 36           | 0,32        |
| San Gregorio                | 10                    | 2                      | 2                    | 14           | 0,13        |
| Torrecilla Valmadrid        | 1                     | 0                      | 0                    | 1            | 0,00        |
| Venta del Olivar            | 5                     | 1                      | 4                    | 10           | 0,09        |
| Villarrapa                  | 2                     | 0                      | 0                    | 2            | 0,00        |
| <b>Total</b>                | <b>417</b>            | <b>83</b>              | <b>63</b>            | <b>563</b>   | <b>7,04</b> |

Los evolución de los casos atendidos desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 ha sido la siguiente:

| <b>CMSS</b> | <b>SAD preventivo</b> |                     | <b>SAD dependencia</b> |                     | <b>SAAD y cargas</b> |                     |
|-------------|-----------------------|---------------------|------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|             | <b>1 enero</b>        | <b>31 diciembre</b> | <b>1 enero</b>         | <b>31 diciembre</b> | <b>1 enero</b>       | <b>31 diciembre</b> |
| Actur       | 330                   | 338                 | 80                     | 86                  | 25                   | 13                  |
| Arrabal     | 442                   | 438                 | 114                    | 118                 | 14                   | 9                   |
| Centro      | 368                   | 367                 | 121                    | 111                 | 12                   | 9                   |
| Delicias 1  | 354                   | 368                 | 172                    | 170                 | 27                   | 20                  |
| Delicias 2  | 354                   | 368                 | 152                    | 133                 | 29                   | 16                  |



|                 |             |             |             |             |            |            |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|
| Universidad     | 312         | 315         | 122         | 134         | 19         | 13         |
| Casablanca      | 110         | 104         | 43          | 46          | 37         | 19         |
| La Almozara     | 258         | 254         | 54          | 56          | 49         | 22         |
| La Jota         | 259         | 295         | 51          | 53          | 8          | 3          |
| Santa Isabel    | 88          | 93          | 13          | 12          | 11         | 6          |
| Torrero         | 501         | 529         | 108         | 134         | 26         | 8          |
| Las Fuentes     | 629         | 712         | 104         | 118         | 35         | 8          |
| San Jose        | 1047        | 1083        | 191         | 225         | 82         | 29         |
| Oliver          | 170         | 166         | 30          | 31          | 27         | 10         |
| Valdefierro     | 105         | 98          | 15          | 22          | 15         | 6          |
| Miralbueno      | 30          | 28          | 8           | 9           | 6          | 3          |
| La Magdalena    | 259         | 295         | 51          | 53          | 8          | 3          |
| San Pablo       | 290         | 274         | 74          | 77          | 28         | 7          |
| Barrios Rurales | 338         | 356         | 58          | 58          | 53         | 38         |
| <b>Ciudad</b>   | <b>6244</b> | <b>6481</b> | <b>1561</b> | <b>1646</b> | <b>511</b> | <b>242</b> |

| CMSS Barrios Rurales | SAD preventivo |              | SAD dependencia |              | SAAD y cargas |              |
|----------------------|----------------|--------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|
|                      | 1 enero        | 31 diciembre | 1 enero         | 31 diciembre | 1 enero       | 31 diciembre |
| Alfocea              | 1              | 2            | 0               | 0            | 0             | 1            |
| Casetas              | 77             | 85           | 21              | 20           | 17            | 17           |
| Garrapinillos        | 27             | 30           | 7               | 3            | 6             | 4            |
| Juslibol             | 29             | 29           | 3               | 4            | 1             | 1            |
| La Cartuja           | 26             | 26           | 3               | 4            | 3             | 1            |
| Montañana            | 61             | 63           | 4               | 4            | 3             | 3            |
| Monzalbarba          | 29             | 30           | 3               | 6            | 3             | 2            |
| Movera               | 23             | 23           | 1               | 3            | 3             | 1            |
| Peñaflor             | 23             | 24           | 2               | 0            | 3             | 1            |
| San Juan Mozarrifar  | 26             | 30           | 13              | 12           | 11            | 6            |
| San Gregorio         | 9              | 8            | 1               | 1            | 1             | 0            |
| Torrecilla Valmadrid | 1              | 1            | 0               | 0            | 0             | 0            |
| Venta del Olivar     | 4              | 3            | 0               | 1            | 2             | 1            |
| Villarrapa           | 2              | 2            | 0               | 0            | 0             | 0            |
| <b>Total</b>         | <b>338</b>     | <b>356</b>   | <b>58</b>       | <b>58</b>    | <b>53</b>     | <b>38</b>    |

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

| <b>CMSS</b>     | <b>SAD preventivo</b> | <b>Causas sobrevenidas</b> | <b>Cargas familiares</b> |
|-----------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|
| Actur           | 138                   | 6                          | 11                       |
| Arrabal         | 131                   | 3                          | 14                       |
| Centro          | 136                   | 4                          | 1                        |
| Delicias 1      | 237                   | 1                          | 3                        |
| Delicias 2      | 206                   | 10                         | 5                        |
| Universidad     | 155                   | 4                          | 4                        |
| Casablanca      | 57                    | 17                         | 0                        |
| La Almozara     | 130                   | 1                          | 2                        |
| La Jota         | 126                   | 0                          | 3                        |
| Santa Isabel    | 15                    | 2                          | 0                        |
| Torrero         | 226                   | 0                          | 2                        |
| Las Fuentes     | 258                   | 3                          | 5                        |
| San Jose        | 414                   | 16                         | 8                        |
| Oliver          | 73                    | 7                          | 4                        |
| Valdefierro     | 54                    | 3                          | 3                        |
| Miralbueno      | 15                    | 0                          | 1                        |
| La Magdalena    | 99                    | 7                          | 17                       |
| San Pablo       | 44                    | 7                          | 4                        |
| Barrios Rurales | 115                   | 22                         | 9                        |
| <b>Ciudad</b>   | <b>2629</b>           | <b>113</b>                 | <b>96</b>                |

| <b>CMSS Barrios Rurales</b> | <b>SAD preventivo</b> | <b>Causas sobrevenidas</b> | <b>Cargas familiares</b> |
|-----------------------------|-----------------------|----------------------------|--------------------------|
| Alfocea                     | 1                     | 0                          | 0                        |
| Casetas                     | 25                    | 7                          | 3                        |
| Garrapinillos               | 18                    | 3                          | 1                        |

|                      |            |           |          |
|----------------------|------------|-----------|----------|
| Juslibol             | 9          | 2         | 0        |
| La Cartuja           | 10         | 2         | 1        |
| Montañana            | 15         | 1         | 2        |
| Monzalbarba          | 15         | 2         | 1        |
| Movera               | 4          | 1         | 0        |
| Peñaflor             | 6          | 0         | 0        |
| San Juan Mozarrifar  | 9          | 1         | 0        |
| San Gregorio         | 2          | 0         | 1        |
| Torrecilla Valmadrid | 0          | 0         | 0        |
| Venta del Olivar     | 1          | 3         | 0        |
| Villarrapa           | 0          | 0         | 0        |
| <b>Total</b>         | <b>115</b> | <b>22</b> | <b>9</b> |

### 5.1.2 SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

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

El servicio de 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.

El número de domicilios atendidos a 1 de enero de 2022 era de 9.605 en la modalidad preventiva y de 1.935 en la de dependencia..Las bajas a lo largo de 2022 han sido 1.522 en preventivo y 595 en dependencia. Las altas han sido 2.876 y 500 respectivamente.

El total de hogares atendidos a 31 de diciembre de 2022 es de 12.508. A lo largo de este año ha sido posible atender hasta un máximo de 14.416 terminales instalados.

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 2022 |             |        |
|-----------------|------------|-------------|-------|-----------------------------|-------------|--------|----------------------------|-------------|--------|
|                 | Preventivo | Dependencia | Total | Preventivo                  | Dependencia | Total  | Preventivo                 | Dependencia | Total  |
| Actur           | 122        | 21          | 143   | 523                         | 100         | 623    | 590                        | 121         | 711    |
| Arrabal         | 117        | 35          | 152   | 613                         | 123         | 736    | 695                        | 144         | 839    |
| Centro          | 149        | 44          | 193   | 569                         | 163         | 732    | 644                        | 204         | 848    |
| Delicias 1      | 230        | 62          | 292   | 1.026                       | 242         | 1.268  | 1.181                      | 320         | 1.501  |
| Delicias 2      | 221        | 36          | 257   | 955                         | 182         | 1.137  | 1.078                      | 226         | 1.304  |
| Universidad     | 105        | 33          | 138   | 538                         | 142         | 680    | 629                        | 179         | 808    |
| Casablanca      | 50         | 8           | 58    | 208                         | 46          | 254    | 237                        | 56          | 293    |
| La Almozara     | 122        | 38          | 160   | 537                         | 103         | 640    | 606                        | 119         | 725    |
| La Jota         | 102        | 17          | 119   | 462                         | 59          | 521    | 515                        | 73          | 588    |
| Santa Isabel    | 21         | 5           | 26    | 108                         | 11          | 119    | 124                        | 18          | 142    |
| Torrero         | 213        | 27          | 240   | 837                         | 104         | 941    | 931                        | 136         | 1.067  |
| Las Fuentes     | 239        | 35          | 274   | 993                         | 139         | 1.132  | 1.143                      | 183         | 1.326  |
| San Jose        | 353        | 80          | 433   | 1.559                       | 275         | 1.834  | 1.754                      | 350         | 2.104  |
| Oliver          | 67         | 5           | 72    | 259                         | 27          | 286    | 293                        | 32          | 325    |
| Valdefierro     | 33         | 5           | 38    | 122                         | 29          | 151    | 139                        | 34          | 173    |
| Miralbueno      | 12         | 1           | 13    | 46                          | 10          | 56     | 52                         | 11          | 63     |
| La Magdalena    | 87         | 18          |       | 460                         | 57          | 517    | 518                        | 74          | 592    |
| San Pablo       | 47         | 16          | 63    | 313                         | 73          | 386    | 358                        | 86          | 444    |
| Barrios Rurales | 105        | 98          | 203   | 22                          | 15          | 37     | 496                        | 69          | 563    |
| Total           | 2.979      | 584         | 2.874 | 10.150                      | 1900        | 12.050 | 11.983                     | 2.435       | 14.416 |

| C.M.S.S.<br>Barrios Rurales | Altas      |             |       | Atendidos a 31 de diciembre |             |       | Personas atendidas en 2022 |             |       |
|-----------------------------|------------|-------------|-------|-----------------------------|-------------|-------|----------------------------|-------------|-------|
|                             | Preventivo | Dependencia | Total | Preventivo                  | Dependencia | Total | Preventivo                 | Dependencia | Total |
| Alfocea                     | 1          | 0           | 1     | 3                           | 0           | 3     | 3                          | 0           | 3     |
| Casetas                     | 21         | 3           | 24    | 90                          | 16          | 106   | 104                        | 21          | 125   |

|                  |    |    |     |     |    |     |     |    |     |
|------------------|----|----|-----|-----|----|-----|-----|----|-----|
| Garrapinillos    | 9  | 6  | 15  | 37  | 10 | 47  | 41  | 12 | 53  |
| Juslibol         | 7  | 1  | 8   | 41  | 6  | 47  | 47  | 8  | 55  |
| La Cartuja       | 10 | 1  | 11  | 39  | 2  | 41  | 45  | 2  | 47  |
| Montañana        | 10 | 2  | 12  | 84  | 4  | 88  | 86  | 7  | 93  |
| Monzalbarba      | 4  | 0  | 4   | 37  | 1  | 38  | 42  | 2  | 44  |
| Movera           | 5  | 1  | 6   | 31  | 3  | 34  | 34  | 4  | 38  |
| Peñaflor         | 9  | 0  | 9   | 29  | 3  | 32  | 36  | 4  | 40  |
| San Juan         | 7  | 0  | 7   | 33  | 5  | 38  | 35  | 7  | 42  |
| San Gregorio     | 2  | 0  | 2   | 10  | 0  | 10  | 11  | 0  | 11  |
| Torrecilla       | 0  | 0  | 0   | 0   | 0  | 0   | 0   | 0  | 0   |
| Venta del Olivar | 1  | 0  | 1   | 8   | 1  | 9   | 8   | 1  | 9   |
| Villarrapa       | 0  | 0  | 0   | 2   | 0  | 2   | 2   | 1  | 3   |
| Total            | 86 | 14 | 100 | 444 | 51 | 495 | 494 | 69 | 563 |

Los solicitantes de este servicio han sido los siguientes durante 2022:

| <b>C.M.S.S.</b> | <b>Solicitudes</b> |
|-----------------|--------------------|
| Actur           | 168                |
| Arrabal         | 188                |
| Centro          | 258                |
| Delicias 1      | 366                |
| Delicias 2      | 318                |
| Universidad     | 219                |
| Casablanca      | 77                 |
| La Almozara     | 184                |
| La Jota         | 152                |
| Santa Isabel    | 23                 |
| Torrero         | 283                |
| Las Fuentes     | 319                |
| San Jose        | 544                |
| Oliver          | 96                 |
| Valdefierro     | 62                 |
| Miralbueno      | 24                 |
| La Magdalena    | 132                |
| San Pablo       | 84                 |

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| Barrios Rurales | 0            |
| <b>Total</b>    | <b>3.497</b> |

| <b>C.M.S.S.</b>         | <b>Solicitudes</b> |
|-------------------------|--------------------|
| Alfocea                 | 1                  |
| Casetas                 | 32                 |
| Garrapinillos           | 22                 |
| Juslibol                | 9                  |
| La Cartuja              | 11                 |
| Montañana               | 18                 |
| Monzalbarba             | 16                 |
| Movera                  | 7                  |
| Peñaflor                | 10                 |
| San Juan de Mozarrifar  | 10                 |
| San Gregorio            | 2                  |
| Torrecilla de Valmadrid | 0                  |
| Venta del Olivar        | 3                  |
| Villarrapa              | 0                  |
| <b>Total</b>            | <b>141</b>         |

### **5.1.3 SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO.**

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

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

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

### - Servicios prestados.

A lo largo de 2022 los hogares que han sido atendidos por Cada Centro Municipal de Servicios sociales son los siguientes:

| CMSS                   | Hogares atendidos |
|------------------------|-------------------|
| Actur                  | 22                |
| La Almozara            | 14                |
| Arrabal                | 55                |
| Centro                 | 58                |
| Delicias               | 102               |
| La Jota - Santa isabel | 16                |
| Las Fuentes            | 68                |
| La Magdalena           | 70                |
| Oliver Valdefierro     | 15                |
| San José               | 97                |
| San Pablo              | 41                |
| Torrero                | 58                |
| Universidad casablanca | 59                |
| Barrios Rurales        | 14                |
| Otros                  | 18                |
|                        | 707               |

## 5.2 OFICINA TECNICA DEL MAYOR.

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

### **Década del Envejecimiento Saludable 2020-2030,**

El envejecimiento saludable consiste en desarrollar y mantener a edades avanzadas la

capacidad funcional que hace posible el bienestar.

La capacidad funcional viene determinada por la capacidad intrínseca de una persona (es decir, por la combinación de todas sus capacidades físicas y mentales), por el entorno en el que vive (entendido en su sentido más amplio e incluyendo el entorno físico, social y político) y por las interacciones entre ambos.

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

La Ciudad de Zaragoza forma parte de la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores, un proyecto promovido por la Organización Mundial de la Salud, en el marco del programa de Envejecimiento y Ciclo de Vida, que ha ido cobrando cada vez más relevancia a escala global. 1000 municipios y comunidades de 41 países diferentes forman parte de esta Red de ciudades amigables con las personas mayores. En España son 216 Ayuntamientos los que se han incorporado a la Red. La Red de Ciudades Amigables se creó en el año 2010 con el objetivo de conectar ciudades, pueblos y organizaciones de todo el mundo que comparten la visión de hacer de sus localidades lugares donde envejecer con calidad y dignidad.

Los objetivos generales que pretende dicha red son generar procesos de participación comunitaria y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, así como aprovechar el potencial que representan las personas mayores en sociedad. La implicación de Zaragoza en la Red compromete a que todas sus políticas y proyectos en torno a las personas mayores sigan los criterios y protocolos compartidos por las ciudades miembros. La experiencia de Zaragoza hace que la ciudad esté representada en el grupo de trabajo que a nivel estatal asesora sobre el programa. Desde la incorporación de Zaragoza a la Red de Ciudades Amigables con las personas mayores podemos remarcar las siguientes cuestiones:

- a) La incorporación del Programa de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la O.M.S., ha supuesto una orientación de las actuaciones de envejecimiento activo hacia la participación, la coordinación y la mejora de los proyectos ya existentes, además de la puesta en marcha de otros nuevos.
- b) La participación de las personas mayores se ha visto incrementada de forma cualitativa y cuantitativa, no solo por su implicación en la fase de diagnóstico, si no también en la de desarrollo de actuaciones, siendo las personas mayores protagonistas de la acción en muchas ocasiones.
- c) Ha mejorado sensiblemente la relación y coordinación con otras unidades de gestión del propio Ayuntamiento.
- d) Se ha promocionado una imagen y un concepto diferente del envejecimiento activo,



como algo necesario para toda la ciudadanía como fórmula para mejorar la calidad de vida.

e) Se ha dado respuesta a la casi totalidad de las acciones solicitadas en la fase de diagnóstico, quedando algunas de ellas pendientes de alcanzar pero que actualmente ya están incluidas en proyectos específicos de actividades.

f) Se han generado nuevos proyectos, que han sido capaces de dar respuesta a las propuestas del diagnóstico y lo que es más importante han generado dinámicas y proyectos que pueden ser mantenidos en el tiempo.

Según el análisis de la ciudad realizado por el proyecto ESPON- ACPA (Adapting European Cities to Population Ageing: Policy challenges and Best Practices), en Zaragoza se ha propiciado un cambio sustancial en las políticas de envejecimiento, incorporándose a las políticas sociales pero con identidad propia, con proyectos claramente identificados con las personas mayores y el envejecimiento activo y saludable, desarrollándose de manera conjunta la organización administrativa y la esfera política. Por otra parte se han desarrollado acciones centradas en el trabajo comunitario; se ha coordinado la administración local con servicios sanitarios, fomentado la participación social de las personas mayores, bajo los principios de inclusión social y no discriminación.

Además, desde la incorporación de Zaragoza en la Red de Ciudades Amigables se ha transformado la forma de trabajar de los técnicos municipales, se ha reforzado y unificado la metodología de trabajo combinando acciones y proyectos de ámbito ciudad con acciones solo de centro. Zaragoza, ya ha completado un ciclo, realizando un primer diagnóstico participativo de la ciudad, donde nacieron 25 propuestas de mejora, las cuales fueron articuladas en un Plan de Acción, ejecutado en los tres años posteriores, posteriormente se realizó una evaluación del mismo. Actualmente, se está llevando a cabo un nuevo diagnóstico que comenzó a elaborarse en el mes de noviembre de 2022, para la realización del mismo se llevaron a cabo 16 grupos focales en total, en doce grupos participaron personas mayores y cuatro grupos de profesionales, entre ellos, profesionales que trabajaban con personas mayores, un grupo de cuidadores/as, otro de asociaciones y ONG,S, y otro de personas pertenecientes a las juntas de representante

Además de la puesta en marcha de grupos focales, se realizaron sesiones informativas, cumpliendo con el objetivo de informar del proceso para favorecer la participación en grupo y las encuestas del diagnóstico y promover la realización de aportaciones. Para la realización de este nuevo diagnóstico, se añadieron nuevas propuestas con respecto al anterior, entre las que podemos señalar: • La inclusión de la perspectiva de género en el análisis cualitativo. • La adhesión de una nueva área, a los ocho propuestos por el Protocolo de Vancouver OMS, la soledad no deseada, un tema de vital importancia en la realidad actual de las ciudades. También, para asegurar la representación del máximo posible de personas mayores, en la creación de los grupos focales: • La participación de hombres y mujeres. • El nivel socioeconómico barrio/distrito de procedencia • La inclusión en los grupos de personas mayores con discapacidades

levey moderadas.

### **5.2.2. LA RED DE CENTROS DE CONVIVENCIA.**

La Red de Centros de Convivencia para uso de las personas mayores cuenta con un total de 30 centros, 19 centros ubicados en distritos urbanos y 11 centros ubicados en barrios rurales.

Los Centros disponen de los siguientes tipos de espacios:

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

### **5.2.3 LOS SOCIOS Y SOCIAS DE LOS CENTROS DE CONVIVENCIA.**

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

Su artículo 31 establece que para pertenecer a un Centro Municipal de Convivencia

para Personas Mayores se requiere ser jubilado/a o pensionista, haber cumplido los 60 años y estar empadronado/a en Zaragoza.

Según la última actualización las personas socias activas de la Red a 31 de diciembre de 2022 es de **65.437** personas.

| <b>Centro</b>               | <b>Socios</b> |
|-----------------------------|---------------|
| Alfocea                     | 26            |
| Casablanca ``Isaac Valero`` | 1.927         |
| Casco Histórico             | 848           |
| Casetas                     | 851           |
| Ciudad Jardín               | 996           |
| Delicias                    | 5.127         |
| Francisco de Goya           | 4.713         |
| Garrapinillos               | 365           |
| José María Castro Calvo     | 3.683         |
| Juslibol                    | 202           |
| La Almozara                 | 3.687         |
| La Cartuja Baja             | 330           |
| La Jota                     | 3.262         |
| La Paz                      | 1.119         |
| Laín Entralgo               | 6.148         |
| Miralbueno                  | 726           |
| Montañana                   | 429           |
| Monzalbarba                 | 251           |
| Movera                      | 192           |
| Oliver                      | 1.216         |
| Peñaflor                    | 190           |
| Rey Fernando                | 2.523         |
| Río Ebro                    | 3.261         |
| Salvador Allende            | 9.221         |
| San Gregorio                | 83            |
| San José                    | 2.862         |
| San Juan de Mozarrifar      | 259           |
| Santa Isabel                | 1.172         |
| Terminillo                  | 5.446         |
| Torrero                     | 3.226         |

|              |               |
|--------------|---------------|
| Valdefierro  | 1.096         |
| <b>TOTAL</b> | <b>65.437</b> |

## 5.2.4 . SERVICIOS Y ACTIVIDADES DE LA RED DE CENTROS.

### 1. Servicios estables de los Centros de Convivencia.

Los Centros de convivencia de personas mayores son espacios de encuentro con unos servicios comunes desarrollados en todos ellos; estos servicios estables que se prestan en los centros son los siguientes: Cafeterías y salas de estar, préstamo de prensa y lectura, préstamo de juegos variados, servicio de información

*Acceso a Internet: puntos de información, aulas de informática:* La Red de Centros de Convivencia dispone de **13 aulas de informática**

Este año 2022 se vuelven a **aumentar puestos informáticos en Montañana** con la ampliación **2 puestos**, que sumándose a los 6 del 2021 sumando el aula **8 puestos**.

Se cuenta con los puntos de información informática en 2 centros:

- **2 puestos** de ordenador en el Centro de Mayores Francisco de Goya.
- **3 puestos** de ordenador en el Centro de Mayores Rey Fernando.

El número total de puestos disponibles en los centros de convivencia de personas mayores es de **137 puestos**.

### 2. Servicios para la red de Centros de Convivencia de Mayores.

#### - Comedores.

El servicio de comedor para personas mayores pretende favorecer la relación y convivencia entre las personas mayores, así como proporcionar comidas equilibradas y adecuadas a sus necesidades nutricionales mejorando su calidad de vida y favoreciendo su permanencia en el entorno habitual.

El Ayuntamiento de Zaragoza disponía en 2022 de **7 comedores**.

| <b>Centros con servicio de comedor</b> | <b>Plazas</b> |
|--|---------------|
| LA Almozara                            | 48            |
| Pedro Laín Entralgo                    | 60            |
| La Jota                                | 60            |
| Rey Fernando                           | 48            |
| San José                               | 48            |
| Torrero                                | 48            |
| Delicias                               | 24            |

El mes de agosto se amplió el servicio de comedor pasando a mantener el servicio

en 2 centros de mayores: La Jota y Pedro Laín Entralgo, con un total de 120 plazas, 60 plazas cada uno de ellos, de lunes a viernes.

Se pasa a dar servicio a parte de los fines de semana, los festivos.

El número de **plazas diarias disponibles** es de **288**, **pasando a 336 plazas** con la inauguración del nuevo comedor en el C.C.M Torrero.

El número de **días de servicio de comedor** prestados en 2022 es de **330 días**.

El número de **menús disponibles** en los comedores de los Centros de convivencia de mayores **en 2022 es de 94.070 menús**.

#### - Asesoría jurídica.

El número de usuarios y usuarias atendidos por este servicio gratuito durante 2022 ha sido de **244**.

#### - Asesoría Sexológica.

- **Atención personalizada** Cada atención ha requerido una media de 45 minutos la consulta. Esta atención se realiza mediante cita previa, aunque de manera inmediata se atienden también demandas urgentes. A lo largo de 2022 se han hecho 40 atenciones (103 personas).

- **Las charlas, coloquios y talleres** sobre sexología y educación para la salud en general

#### - Asesoría psicológica

Una vez recuperada la presencialidad en la asesoría psicológica, la mayoría de usuarios prefieren sesiones de manera realizarlas presencial, encontrando que un 82,2% (37) de las consultas atendidas fueron realizadas de forma presencial y el 17,8% (8) a través de la vía telefónica.

|                  |                          |                        |                             |
|------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Atención<br>2022 | Asesoría jurídica<br>244 | Asesoría sexual<br>103 | asesoría psicológica<br>196 |
|------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------|

### 3. Actividades de Centro Abierto.

Durante el año 2022 según las memorias elaboradas en cada Centro de Convivencia de personas mayores se llevaron a cabo 947 actividades puntuales en las que participaron 57.598 usuarios y usuarias.

| Tipo de actividad     | Número de actividades | Participantes |
|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Ludicas               | 158                   | 21.402        |
| Culturales            | 311                   | 20.965        |
| Deportivas            | 275                   | 5.686         |
| Visitas / excursiones | 191                   | 8.599         |

|       |     |        |
|-------|-----|--------|
| Otros | 12  | 946    |
| Total | 947 | 57.598 |

#### **4. Talleres de envejecimiento activo y talleres de la experiencia.**

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

*Para el curso 2021-2022 se programaron 465 talleres con 7.248 plazas:*

- Área de comunicación y cultura: 51 talleres
- Área de Desarrollo y Expresión Artística: 99 talleres
- Área de Salud y Calidad de Vida: 315 talleres

En el curso 2022-2023 se programaron 729 talleres y 13.850 plazas:

- Área de comunicación y cultura: 61 talleres
- Área de desarrollo y expresión artística: 108
- Área de salud y calidad de vida: 309

Los talleres de la experiencia son talleres de diferentes temáticas son impartidos por personas mayores.

De enero a mayo de 2022 no se realizaron talleres de la experiencia retomándose en octubre, noviembre y diciembre con una oferta de 551 talleres y abarcando temáticas tan variadas como el bricolaje, los idiomas, labores textiles, pintura, baile, folclore etc.

En cuanto a la distribución de plazas para los cursos 2021-2022 y 2022-2023 ha sido cuanto sigue:

| <b>Distribución de Plazas</b> | <b>2021 - 2022</b> | <b>2022 -2023</b> |
|-------------------------------|--------------------|-------------------|
| Plazas totales                | 7.278              | 13.850            |
| Solicitudes                   | 10.499             | 20.000            |
| Solicitantes                  | 5.443              | 10.307            |
| Solicitantes con plaza        | 4.735              | 9.184             |
| %c de solicitantes con plaza  | 87%                | 89%               |

#### **5. Proyectos de envejecimiento activo/ saludable - *Proyectos de Red.***

##### **Actividades de ocio y tiempo libre.**

Actividades lúdicas de fin de curso.

Con motivo de la finalización del curso se llevó a cabo una programación de espectáculos musicales en 16 centros de mayores a cargo de Corita Viamonte y Ana Gallardo. Se contabilizó la asistencia total de 950 socios.

### I Edición ciclo Noches del Laín:

Primera edición del ciclo Noches del Laín, una programación lúdica programada para el mes de junio en el jardín del Centro de Convivencia de Mayores Laín Entralgo, con el objetivo de hacer del jardín un lugar de encuentro y de fomento de las relaciones sociales. Se realizaron espectáculos musicales los días 2, 9, 16 y 30 de junio, con una afluencia de público total de 800 personas.

Programa: Iberjazz, Lola Moreno, Rudy Vistel y Corita Viamonte.

### Día de las personas mayores.

Para la celebración del Día Internacional de las Personas Mayores el 1 de octubre de 2022 se instaló una ESCULTURA HOMENAJE A LAS PERSONAS MAYORES DE ZARAGOZA, bajo el título "EL LEGADO".

### *Actividades lúdicas fin de año*

Con motivo de la finalización del año 2022, durante el mes de diciembre, en 18 de los centros de mayores se programaron espectáculos musicales, cómicos y teatrales que contaron con la participación total de socios. Los artistas contratados fueron Dúo Pirámide, Lola Moreno, Corazón de Jota, Teatro Tirachinas, Zarabanda, Quini y Serrucho, Corita Viamonte, Ludmila Mercerón y Rudy Vistel. La asistencia total de 1.364 socios.

### **Entidades financieras amigables con las personas mayores.**

El Proyecto "Banca Amigable" se encuadra dentro de los objetivos de la Red de ciudades amigables, enmarcándose en el Eje 3: Accesibilidad y transporte cuyo objetivo es facilitar a los mayores el uso y acceso a los recursos públicos y privados, mejorando la accesibilidad de las infraestructuras.

Dentro del Eje 3 se encuentra el Programa Ciudad Accesible cuyo objetivo principal es promover iniciativas privadas que favorezcan la accesibilidad en el sector comercial.

Se llevo a cabo un diagnóstico participativo que se realizó mediante la colaboración de la Oficina Técnica de Planificación y Programación del área de Acción Social y Familia y se inició en enero de 2022.

Una vez se hubieron descrito las principales propuestas, se iniciaron los contactos con las entidades financieras para lograr su adhesión al proyecto "Banca y Entidades Financieras Amigables con las personas mayores" de manera que los productos y servicios que ofrecieran fueran adecuados a sus necesidades y capacidades

### **Educación para la Salud.**

Las principales actuaciones en 2021 han sido:

- VII Jornadas de Salud para personas mayores: "+ SALUD – SOLEDAD"
- Participación en el programa de Salud en barrios (Ayuntamiento / DGA)
- Servicio de Asesoría Afectivo-Sexual para personas mayores, véase epígrafe 5.2.3. de la página 38.
- Servicio de Asesoría Psicológica para personas mayores, véase epígrafe 5.2.4. de la página 39
- Participación en el grupo organizador del proyecto de actividad física para mayores con pre-fragilidad o fragilidad.

### **Intergeneracionales.**

Los proyectos intergeneracionales, basados en el desarrollo de tareas entre personas mayores,

población infantil y juvenil, compartiendo intereses comunes, a través de juegos, deportes, bailes, teatro, música, manualidades..., contribuyen a poner en valor la aportación y participación social de la persona mayor, promoviendo una imagen positiva.

Estas actividades se encuentran entre las más demandadas por las personas mayores y muchas de estas acciones tienen un ámbito territorial basado en la cercanía del distrito, coordinando actuaciones con Casas de Juventud, Centros escolares, etc.

En el ámbito de ciudad nos encontramos con dos proyectos, **CANAS Y CANICAS** y **HABILEDADES**, en los que participan personas mayores voluntarias de distintos distritos de la ciudad.

**GENERANDO CONEXIONES.** Proyecto realizado en colaboración con el área de educación del Ayuntamiento, el IES Miguel Catalán y la Unidad del Mayor. A través del cual alumnos del IES Miguel Catalán de primero de bachillerato, enseñaron el uso y manejo del móvil a un grupo de quince personas mayores del Centro de Convivencia de Personas Mayores Casablanca, interesadas en aprender el manejo del móvil.

Participaron 27 alumnos. 21 chicas y 6 chicos de primero de Bachillerato del IES Miguel Catalán y 13 personas mayores, socias del Centro de Convivencia Casablanca.

### **Plan de lucha contra la brecha digital: Primavera digital 2022 y Otoño digital 2022**

#### **\* Primavera digital. Plan de lucha contra la brecha digital**

Realizada del **3 de mayo a 30 de junio de 2022.**

En esta fase se ha contado con la **participación de 16 Centros de Convivencia de Mayores** y se han realizado los siguientes cursos:

| <b>Cursos</b>         | <b>Número de cursos</b> | <b>Centros</b> |    |
|-----------------------|-------------------------|----------------|----|
| Smartphone iniciación |                         | 25             | 15 |
| Smartphone avanzado   |                         | 19             | 11 |
| Manejo de tablets     |                         | 9              | 6  |
| <b>Total</b>          |                         | <b>53</b>      |    |

Respecto a las persona participantes en estos cursos:

|                               | <b>Manejo de tablets</b> | <b>Smartphone iniciación</b> | <b>Smartphone avanzado</b> |
|-------------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------|
| Franja Edad mayoritaria 65-74 | 64%                      | 61,93%                       | 70%                        |
| Franja Edad + de 80 años      | 2,5%                     | 15,3%                        | 7,7%                       |
| Sexo mayoritario: mujeres     | 70,8%                    | 66,48%                       | 64,56%                     |
| Vive solo                     | 45,1%                    | 36,6%                        | 38%                        |
| Tienen Internet en casa       | 94%                      | 66,8%                        | 84%                        |



|                      |       |       |     |
|----------------------|-------|-------|-----|
| Tienen móvil propio  | 92,5% | 89,1% | 96% |
| Tienen tablet propia | 67%   | -     | -   |

**\* Otoño digital 2022. Plan de lucha contra la brecha digital.**

**\* Formación/actualización personas dinamizadoras informáticas. s de internet.**

Resumen datos Otoño digital:

| <b>Actividades y cursos</b>  | <b>Actividades</b> | <b>Plazas</b> |
|--|--------------------|---------------|
| Charlas Seguridad en Internet  | 18                 | 695           |
| Smartphone iniciación  | 27                 | 220           |
| Smartphone medio   | 19                 | 189           |
| Tablets  | 5                  | 50            |
| Preinicio a la informática   | 10                 | 90            |
| Píldoras formativas intensivas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saca partido a las aplicaciones de Google (2 centros).</li> <li>• Compras seguras en internet. (1 centro).</li> <li>• Gestiones básicas a través de internet (14 centros).</li> </ul> | 17                 | 165           |
| Formación personas dinamizadoras informáticas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización smartphone</li> <li>• Actualización informática</li> <li>• Formador de formadores</li> </ul>   | 3                  | 30            |
| <b>TOTAL</b>   | <b>99</b>          | <b>1439</b>   |

**- Prevención en riesgos del hogar.**

Se han realizado charlas en materia de prevención de riesgos. En enero se han realizado 8 charlas a las que ha asistido 122 personas mayores y en febrero se han realizado 9 charlas con una asistencia de 216 personas. A todas aquellas personas que asistieron a las charlas se les instala un detector de humo en su hogar.

Estas charlas se realizaron en el Salón de actos del Museo del Fuego.

Además en el mes de febrero se realizaron 2 charlas en el C.C.M Delicias contando con un total de 104 personas asistentes.

|  |               |               |
|--|---------------|---------------|
| Charla"Los detectores de humos salvan vidas" | 10 de Febrero | 45 asistentes |
| Charla"Los detectores de humos salvan vidas" | 15 de Febrero | 59 asistentes |

En total en los meses de enero y febrero se han realizado 19 charlas a las que han asistido: 442 personas.

#### - **Nos gusta hablar.**

Los objetivos del proyecto son:

- \* Crear un espacio de referencia donde las personas mayores puedan acudir a conversar.
- \* Contribuir a paliar estados de soledad y/o aislamiento social de las personas mayores.
- \* Favorecer la convivencia entre iguales y con otras generaciones.

Este año 2022, el 18 de enero, se realizó en el salón de actos del Museo Pablo Gargallo el acto de clausura de proyecto "**Nos Gusta Hablar también online**" esta iniciativa, impulsada por el Ayuntamiento de Zaragoza con la colaboración del Grupo de Investigación y Comunicación Digital (GICID) de la Universidad de Zaragoza y la asistencia de la empresa Atenzia. En este proyecto han participado **36 personas de entre 70 y 80 años** en el que han aprendido a utilizar una tablet con fines de socialización y de estimulación de sus capacidades.

En el 2022 el Proyecto NGH se ha seguido desarrollando y afianzando en los siguientes centros de mayores : C.C.M Santa Isabel, C.C.M Terminillo, C.C.M Salvador Allende y C.C.M Almozara.

Este año 2022 a partir de marzo el proyecto NGH se ha instaurado en 4 centros nuevos:

- C.C. Mayores Laín Entralgo
- C.C. Mayores Francisco de Goya.
- C.C. Mayores Oliver
- C.C. Mayores Torrero

#### - **Seguridad Vial.**

En el mes de mayo se ha organizado la campaña Mayores Ejemplares, campaña de seguridad vial que ha conestado de las siguientes actividades:

9 de mayo: Ven al Centro Zaragoza, Instituto de Investigación sobre Vehículos”, en Pedrola. Salida desde los Centros de Convivencia de Personas Mayores Laín Entralgo y Salvador Allende. Visita a las instalaciones de investigación y formación. Charla de Reconstrucción de accidentes de tráfico.

13 de mayo: “Ven al Cuartel Palafox”, en Zaragoza. Salida desde el Centro de Convivencia de Personas Mayores Delicias. Visita al Cuartel Palafox. Aesleme, Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal, imparte el taller “Desplázate de forma segura y protégeles”.

16 de mayo: “Ven al Centro de Gestión del Tráfico de la DGT”, en Zaragoza. Salida desde los Centros de Convivencia de Personas Mayores de Santa Isabel, Rey Fernando y Río Ebro. Visita al Centro de Gestión de Tráfico de la Dirección General de Tráfico. Aesleme, Asociación para el Estudio de la lesión Medular Espinal, imparte el taller “Desplázate de forma segura y protégeles”.

#### - . Asociacionismo y Participación.

En la actualidad existen 121 grupos de actividad guiados por personas voluntarias en 22 centros de mayores que abarcan diferentes ámbitos de actuación: comunicación y cultura, desarrollo y expresión artística y salud y calidad de vida. Existen por ejemplo 24 grupos de senderismo, 13 grupos de petanca, 16 grupos de rondalla, 14 grupos de teatro y variedades,...

De los 22 centros que tienen grupos de actividad, el 85% tienen grupos de actividad en 2 ó más áreas, siendo los más numerosos los grupos de actividad de las áreas de Desarrollo y Expresión Artística y Salud y Calidad de Vida.

| Grupos de actividad | Comunicación y cultura | Desarrollo y expresión artística | Salud y calidad de vida |
|---------------------|------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| Casablanca          | 2                      | 0                                | 2                       |
| Casco histórico     | 0                      | 0                                | 4                       |
| Ciudad Jardín       | 1                      | 0                                | 1                       |
| Delicias            | 7                      | 6                                | 1                       |
| Estación del Norte  | 0                      | 2                                | 0                       |
| Francisco de Goya   | 1                      | 3                                | 4                       |
| La Almozara         | 0                      | 4                                | 2                       |
| La Jota             | 0                      | 2                                | 1                       |
| La Paz              | 0                      | 2                                | 1                       |
| Miralbueno          | 0                      | 0                                | 1                       |

|                            |    |    |    |
|----------------------------|----|----|----|
| <b>Montañana</b>           | 0  | 0  | 2  |
| <b>Oliver</b>              | 0  | 0  | 2  |
| <b>Pedro Laín Entralgo</b> | 2  | 9  | 4  |
| <b>Rey Fernando</b>        |    | 2  | 5  |
| <b>Salvador Allende</b>    | 2  | 9  | 4  |
| <b>San José</b>            | 1  | 3  | 2  |
| <b>Santa Isabel</b>        | 1  | 8  | 2  |
| <b>Terminillo</b>          |    | 2  | 2  |
| <b>Torrero</b>             | 1  | 3  | 2  |
| <b>Valdefierro</b>         |    | 3  | 3  |
| <b>Total</b>               | 18 | 58 | 45 |

#### - Bodas de Oro.

Este año se realizaron 2 celebraciones para aquellas parejas empadronadas en Zaragoza que cumplieron los 50 años de convivencia en el año 2020 y en el 2021, ya que se realizó la celebración de las Bodas de Oro que se aplazaron por el COVID (siendo estas la décimo cuarta y décimo quinta celebración).

Las celebraciones se realizaron:

#### - 1 de marzo de 2022: Bodas de oro 1970-2020.(Décimo cuarta edición).

En esta edición 103 parejas inscritas, participando en el acto Homenaje 92 parejas.

#### - 19 de abril de 2022: Bodas de oro 1971-2021. (XV edición)

En esta celebración hubo 168 parejas inscritas, participando en el acto realizado en abril 146 parejas.

## 2. Proyectos de Centro.

Los proyectos de Centros de la Red de Centros de convivencia pretenden dar respuesta a necesidades y demandas vinculadas directamente al territorio de cada centro. Se trata en general de vincular el trabajo del centro a su entorno, partiendo de la participación activa de los mayores, ya que en la mayoría de los casos responde a necesidades y propuestas de las propias personas mayores.

#### **CCM CASABLANCA:**

- *Compartiendo experiencias.*

#### **CCM DELICIAS:**

- *Proyección ciclo cine humor.*
- *Divier -t – t.*
- *Danzando en verano .*
- *Ciclo cine teatro clásico (sustituido) Ciclo cine temática aragonesa*

- *Blog de centros de convivencia mayores delicias.*

#### **CCM LA ALMOZARA**

- *Intergeneracional la voz senior.* televisivo, los mayores participan como concursantes interpretando una canción, y los alumnos se encargan de la producción: decorados, casting, presentación y jurado del concurso. Las actividades que se realizaron durante el curso fueron las siguientes

#### **CCM LA PAZ:**

- *Boletín informativo.*

#### **CCM REY FERNANDO:**

- *Afrontamiento del duelo.*
- *“Leer para conversar”.*
- *ilintergeneracional: “convivencia y buenas maneras”.*
- *Voces del rey fernando:*
- *ilintergeneracional “los reyes magos llegan al barrio”:*

#### **CCM SALVADOR ALLENDE:**

- *Tejiendo lazos.*
- *La hora del cuento.*
- *Jueves de papel.*
- *Alimentación sostenible y saludable.*
- *Combo musical.*
- *Red de salud y bienestar comunitario de Las Fuentes.*
- *II Encuentro de Labores Textiles en el jardín del Centro de mayores Lain Entralgo.*
- *I y II edición de Mayores emociones,menudas estaciones.*

#### **CCM SAN JOSÉ:**

- *Ballet para la comunidad: personas mayores.*

#### **CCM SANTA ISABEL:**

- *V Jornadas por la Igualdad en Santa Isabel.*
- *Charla Manuel Inogés “ Mujeres en la Historia”*
- *Grupo Actividad Teatro “La Tertulia”*
- *Actuación Cristina Verbena*
- *Exposición Asoc. Amigos de los pinceles*
- *Jornada de puertas abiertas en fin e curso*  
*Homenaje al Mayor*
- *Semana cultural de Navidad*

#### **CCM TORRERO:**

- *Huerto Intergeneracional.*
- *Ballet para personas mayores.*
- *Teatro para mujeres mayores de 60 años:*