



Ayuntamiento de Móstoles

**MEMORIA  
DE LOS  
SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES  
DEL  
AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES**

**AÑO 2019**



<b>ÍNDICE</b>
---------------

**1. INTRODUCCIÓN**

**2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

**3. ACTUACIONES DESARROLLADAS EN 2019**

- 3.1. Primera Acogida
- 3.2. Intervención socio-familiar
- 3.3. Atención domiciliaria
- 3.4. Familia e Infancia
- 3.5. Acompañamiento a personas/familias perceptoras de RMI
- 3.6. Atención a la exclusión residencial
- 3.7. Intervención socio-laboral
- 3.8. Convivencia Intercultural
- 3.9. Asesoría Jurídica
- 3.10. Administración

**4. ACCIÓN INSTITUCIONAL**

- 4.1. Comisiones, Mesas y Consejos.
- 4.2. Consejo Local de Infancia
- 4.3. Consejo Sectorial
- 4.4. Otros espacios de coordinación

**5. FORMACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZATIVO**

- 5.1. Formación alumnado en prácticas



## 1. INTRODUCCIÓN

El año 2019 la población mostoleña ha superado los 209.000 habitantes. En el año 2019 se mantiene la tendencia que se había observado ya desde el año 2016, de una reducción progresiva de apertura de expedientes, lo que implica también una reducción de personas que acceden por primera vez a Servicios Sociales, así como las intervenciones y recursos aplicados.

Aunque las nuevas solicitudes hayan descendido y esto pueda llevar a pensar que se ha producido una mejora de la situación socioeconómica de las familias, nada más lejos de la realidad. Aunque cuantitativamente la demanda ha disminuido, cualitativamente nos hemos encontrado con un agravamiento de la situación familiar respecto a años anteriores.

Como mayor exponente de ello, la situación de exclusión residencial se ha agravado notablemente en nuestro municipio y la demanda de alojamiento de emergencia ha sido una de las mayores y más graves situaciones que hemos atendido.

Otra cuestión relevante para muchas familias mostoleñas en 2019 ha sido la pérdida de su garantía mínima de ingresos por las dificultades para acceder y mantener la Renta Mínima de Inserción. El cambio de criterio en la gestión de la RMI por parte de la Comunidad de Madrid ha supuesto para muchas familias la pérdida (temporal o definitiva) de una garantía mínima de estabilidad, dentro de la precariedad de sus situaciones. Esto ha implicado, en muchos casos, la generación de deudas y la pérdida de la vivienda por impago.

A pesar de estas dificultades, en 2019 se han mantenido recursos esenciales para apoyar la situación de vulnerabilidad de muchas familias, como plazas de alojamiento de emergencia o el acceso a la alimentación. Se han atendido situaciones de dependencia/discapacidad, a través de recursos que están permitiendo que las personas residan en sus domicilios el mayor tiempo posible. Se ha continuado ofreciendo asesoramiento jurídico, ante demandas crecientes relacionadas con vivienda, extranjería o familia. Se ha apoyado el realojo del asentamiento de Sabinas-Río Guadarrama con un equipo específico. Se ha atendido a las personas más gravemente excluidas con proyectos de atención inmediata y otros proyectos innovadores que están permitiendo dar soluciones definitivas al sinhogarismo. Se han desarrollado programas de inserción laboral. Se han atendido los casos de niños y niñas en situación de riesgo y se ha apoyado a las familias más desfavorecidas a través de recursos orientados a favorecer la conciliación.

## 2- DATOS DE IDENTIFICACION

		Nº de habitantes al 1-1-2020
Centro de Servicios Sociales	Móstoles	209.184
Nº de UTS/denominación	UTS 1	
Municipios a los que da cobertura	Móstoles	



Ayuntamiento de Mostoles

**DATOS DE ATENCION/PROFESIONALES**

UTS	MUNICIPIOS O BARRIOS QUE COMPRENDE	PROFESIONALES QUE PRESTAN ATENCION	DIAS DE ATENCION	HORARIO	HORAS SEMANA	LISTA DE ESPERA
1	MOSTOLES	2 celadores 12 auxiliares administrativos 1 administrativo 1 asesora jurídica 1 mediadora intercultural 6 educadoras/es 5 psicólogos/as 36 trabajadoras sociales 5 responsables de programas 1 Director de Servicios Sociales 1 Directora de Bienestar Social	Cuatro días: lunes a jueves primera demanda (1 día x profesional). De lunes a viernes seguimientos	De 9 a 17,30 horas en turno de mañana y tarde, en primera demanda y en seguimientos.	7 horas por profesional	Máximo de 7 días laborables



Ayuntamiento de Móstoles

### **3. ACTUACIONES DESARROLLADAS EN 2019**



### 3.1- PRIMERA ACOGIDA

---

Una de las funciones principales de los Servicios Sociales de Atención Primaria, según la Ley 11/2003, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, es atender toda la variedad de demandas de atención social de la ciudadanía, en este caso de la mostoleña.

En el marco de esta primera atención, los equipos de intervención podrán:

- Detectar y analizar demandas.
- Realizar un diagnóstico y una valoración técnica de las situaciones planteadas.
- Identificar riesgos.
- Realizar una atención profesional personalizada.
- Gestionar prestaciones, recursos y ayudas, tanto económicas como materiales.
- Desarrollar programas

En cuanto a las citas de las personas que acuden por primera vez a Servicios Sociales, o acuden tras tener la intervención terminada desde hace más de un año, los datos son los siguientes:

Día y hora	TOTAL
Atendidas	5.417
Anuladas	790
No presentado	1.297
	<b>7.504</b>





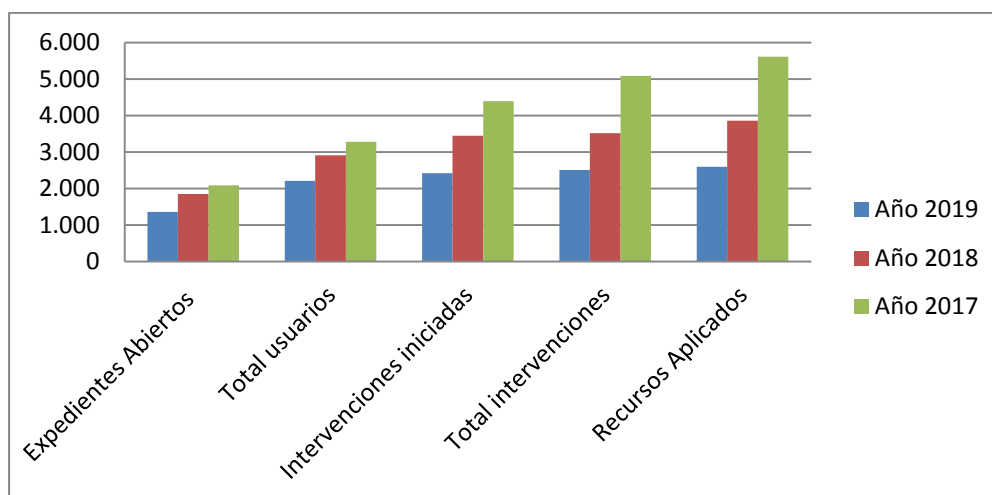
## Ayuntamiento de Móstoles

### DATOS GENERALES PERSONAS USUARIAS

Datos y comparativa de los expedientes abiertos en los últimos tres años:

	Año 2019	Año 2018	Año 2017
<b>1. Total Expedientes</b>	1.360	1.846	2.085
<b>2. Total Usuarios (sin repetición)</b>	2.212	2.907	3.278
Varones	961	1.222	1.353
Mujeres	1.251	1.685	1.925
<b>3. Número de intervenciones iniciadas</b>	2.419	3.441	4.392
<b>4. Total Intervenciones</b>	2.507	3.518	5.080
<b>5. Número de Recursos Aplicados del Periodo</b>	2.595	3.854	5.609

### COMPARATIVA DE LOS DATOS DE LOS EXPEDIENTES ABIERTOS EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS



En el año 2019 se mantiene la tendencia que se había observado ya desde el año 2016, de una reducción progresiva de apertura de expedientes, lo que implica también una reducción de personas que acceden por primera vez a Servicios Sociales, así como las intervenciones y recursos aplicados.

Esto se debe a dos factores, el prioritario y común a los anteriores años, es que durante la crisis se produjo un aumento de personas usuarias que hasta el momento habían podido hacerse cargo de los gastos de subsistencia (alimento, suministros, vivienda...) y que, al quedarse en situación de desempleo o sufrir la quiebra de sus negocios, se vieron obligados a solicitar apoyo, por lo que aumentó la demanda inicial. Actualmente, sin embargo, acuden por primera vez menos personas que los años anteriores, pero su situación es más vulnerable y cronificada.

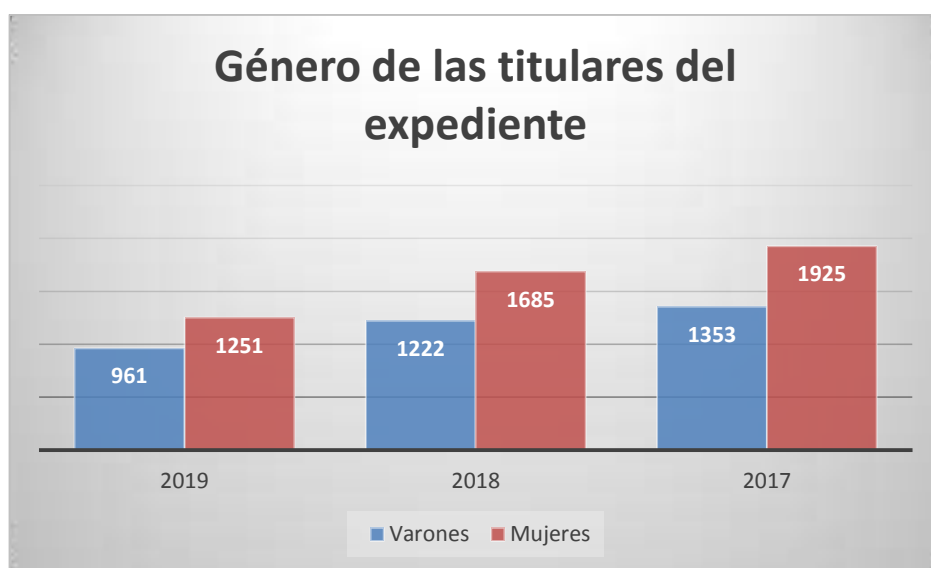
El otro factor que influye en que se hayan abierto menos expedientes tiene que ver con la puesta en funcionamiento de grupos informativos para algunas de las demandas mayoritarias de Servicios Sociales, como son los de información de dependencia y de recursos de atención domiciliaria para personas



## Ayuntamiento de Móstoles

mayores o con diversidad funcional, la información a personas migrantes y la regularización de la documentación a través del proceso de arraigo.

En estos tres grupos se informa, se orienta y se gestiona, no siendo necesario abrir expedientes, ya que son intervenciones finalistas que no precisan un acompañamiento social. En el caso de que sí lo precisaran, se les daría una cita a nivel individual y entonces se les abriría expediente, pero hay un número elevado de personas que no precisan de acompañamiento, como se verá más adelante en los apartados correspondientes al análisis de los grupos.



Las mujeres siguen siendo, mayoritariamente, las que acuden a Servicios Sociales, a pesar de que la demanda sea para toda la unidad familiar, -en la que se incluye normalmente su pareja-, pero se observa que se va igualando de manera leve.

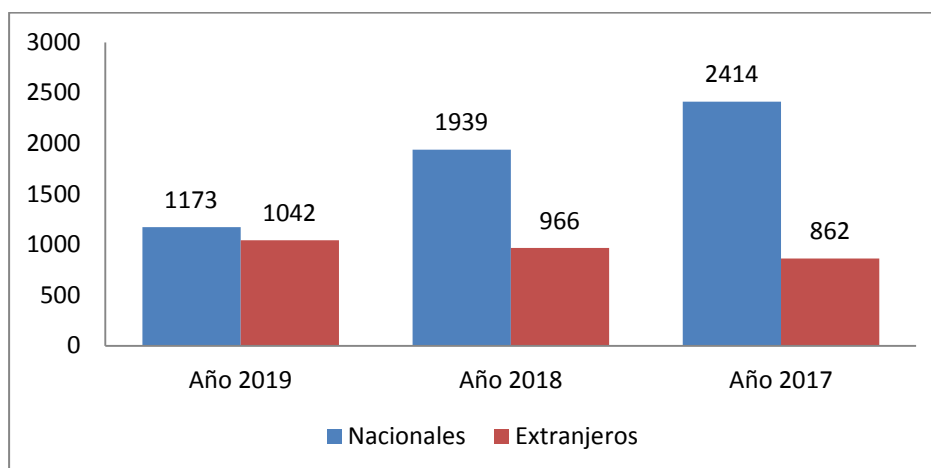
### NACIONALIDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS DE EXPEDIENTES ABIERTOS AÑOS 2017-2019

NACIONALIDAD	AÑO 2019	AÑO 2018	AÑO 2017
ESPAÑA	1173	1939	2414
RUMANIA	67	79	44
MARRUECOS	108	128	146
HONDURAS	45	54	32
VENEZUELA	173	137	65
COLOMBIA	157	78	71
PERU	125	75	42
UCRANIA	40	56	103
OTROS	327	359	359
<b>Totales</b>	<b>2.215</b>	<b>2.905</b>	<b>3.276</b>





**COMPARATIVA DE NACIONALIDAD DE PERSONAS USUARIAS CON APERTURA DE EXPEDIENTE**  
**AÑOS 2017-2019**



En esta estadística se observa de manera clara la reducción progresiva de personas que acuden por primera vez a Servicios Sociales, y cómo la mayoría son personas autóctonas, siendo esta tendencia más acusada en el año 2017 cuando el momento de crisis provocó situaciones de necesidad entre personas que hasta el momento habían podido asumir gastos básicos sin necesidad de apoyo.

En el año 2018 se observaba que, a pesar de continuar siendo mucho más mayoritaria la demanda de personas con nacionalidad española, la diferencia disminuye levemente, posiblemente causada por una mejoría general de la situación, mientras la demanda de personas extranjeras aumentaba de manera muy discreta.

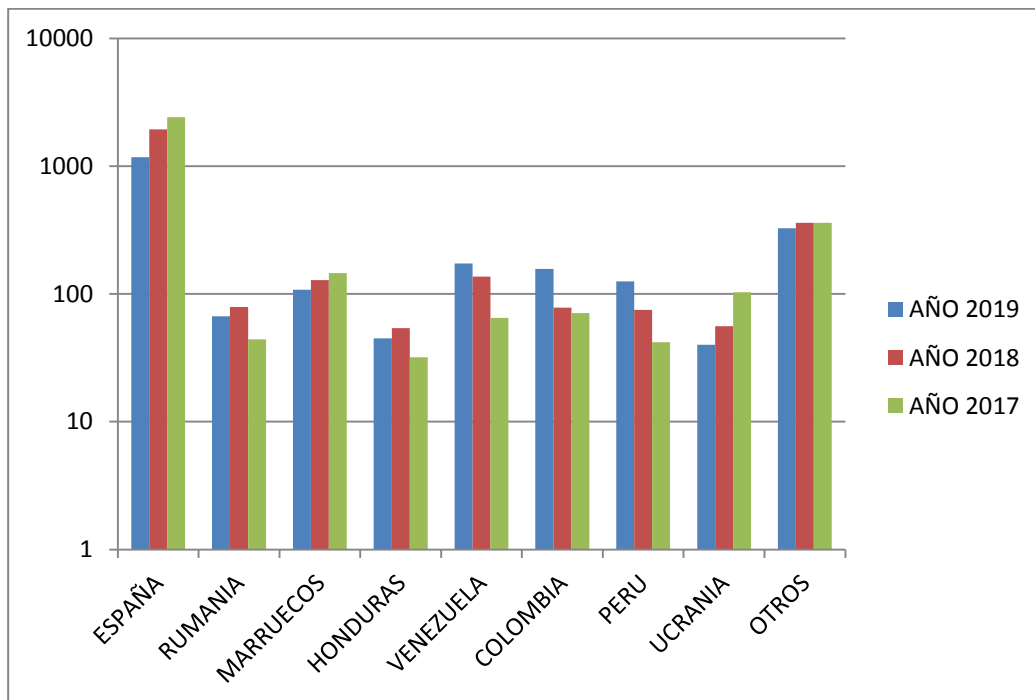
Sin embargo, en el año 2019, además de continuar la tendencia a la baja del número de expedientes nuevos, se acorta la diferencia entre nacionalidades, destacando que en los últimos tres años ha ido descendiendo el número de personas autóctonas que acuden por primera vez a Servicios Sociales (53%), mientras ha ido aumentando el número de personas de nacionalidad extranjera (47%).

Es evidente que los procesos migratorios, las situaciones de conflicto en otros países y la falta de respuesta por parte del Estado, están llevando a que estas personas recurran a las administraciones locales en busca de apoyos básicos.



**NACIONALIDADES DE PERSONAS CON LAS QUE SE COMIENZA A INTERVENIR EN LOS**

**AÑOS 2017-2019**

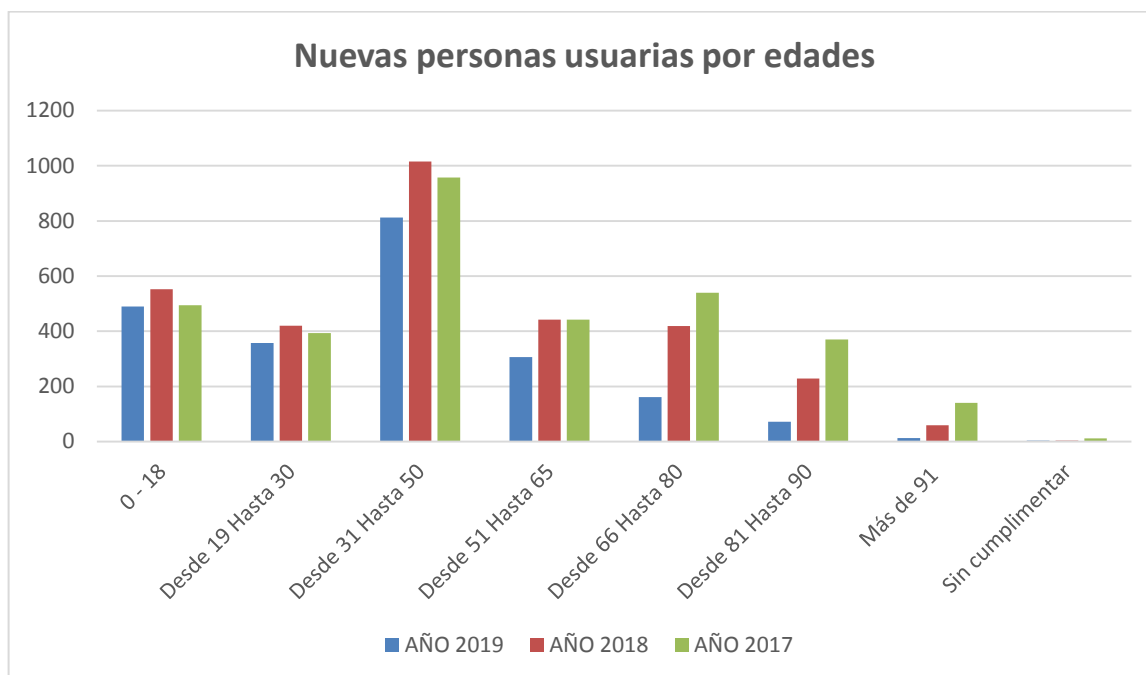


En este gráfico aparecen las nacionalidades más significativas de las personas con las que se comienza a intervenir en los últimos tres años destacando que, en el último año ha habido un cambio de tendencia, ya que hasta 2018 las nacionalidades mayoritarias tras la española eran la marroquí y la rumana, y en el año 2019, estas nacionalidades han sido, por este orden, la venezolana, colombiana y peruana. El número de expedientes abiertos a personas de otras nacionalidades han ido descendiendo en relación a los años anteriores.

**EDADES DE LAS PERSONAS CON LAS QUE SE COMIENZA A INTERVENIR EN LOS**

**AÑOS 2017-2019**

Edad	AÑO 2019	AÑO 2018	AÑO 2017
<b>0 - 18</b>	490	552	494
<b>Desde 19 Hasta 30</b>	357	420	393
<b>Desde 31 Hasta 50</b>	812	1015	958
<b>Desde 51 Hasta 65</b>	306	442	442
<b>Desde 66 Hasta 80</b>	161	419	540
<b>Desde 81 Hasta 90</b>	72	229	370
<b>Más de 91</b>	13	59	140
<b>Sin cumplimentar</b>	4	4	12
<b>Totales</b>	<b>2215</b>	<b>3140</b>	<b>3349</b>



La tendencia de las personas con las que se ha intervenido por primera vez en 2019 mantiene la tendencia de edad, siendo el grueso de la población personas de entre 31 y 50 años. El siguiente grupo por edades es el de menores de 18 años, seguido por el de 19 hasta 30 años. Es claramente significativo el descenso que se observa en la intervención en la población mayor de 51 años, respecto a los años anteriores. Este hecho puede deberse a que en los grupos de información de recursos para mayores y personas con diversidad funcional se abre únicamente expediente a las personas que precisan de un acompañamiento social o alguna gestión relacionada con el sistema de dependencia, pero en muchos de los casos, las personas que acudan al grupo sólo requieren informaciones puntuales, sin necesidad de acompañamiento social o gestión de recursos.

#### **DATOS DE INTERVENCIÓN GRUPAL: MAYORES Y DIVERSIDAD FUNCIONAL**

Ante la gran cantidad de demandas de información sobre cuestiones relacionadas con mayores, dependencia y diversidad funcional, a finales de 2018 se puso en práctica una experiencia nueva de sesiones informativas grupales, con un triple objetivo:

- Unificar la información ofrecida a todas las personas que lo soliciten.
- Establecer una dinámica grupal en la que las personas que asisten interactúen y conozcan de las cuestiones planteadas por otras.
- Abordar estas sesiones de una manera más eficiente, para descargar las entrevistas individuales de primera atención.

El equipo que se ha formado para la realización de las sesiones grupales se compone de seis trabajadoras sociales, las auxiliares administrativas de Administración, las dos responsables de Atención Primaria y la responsable de Administración, para fijar los criterios de organización, citación y procesos



## Ayuntamiento de Móstoles

administrativos que conlleva; teniendo además como uno de los principios la flexibilidad y la agilidad en la toma de decisiones ante situaciones imprevistas.

Las trabajadoras sociales hacen equipos de dos para realizar las sesiones durante seis meses, rotando, con la intención de que todas las trabajadoras sociales de Atención Primaria realicen las sesiones en algún momento.

Las sesiones se realizan dos veces a la semana, con una duración de dos horas, citando a 25 personas en cada una, y se informa, explica y aclara dudas sobre el procedimiento de dependencia y los recursos municipales. Tras la sesión informativa como tal, las personas que quieren aclarar dudas se las plantean a las trabajadoras sociales de manera individual, realizando las gestiones de revisión de PIA o informes de PECEF si fuese necesario, y facilitando la documentación para la gestión de recursos municipales.

Una vez que las personas entregan documentación para gestionar recursos municipales, son citados con una trabajadora social en primera atención, que gestionará el recurso.

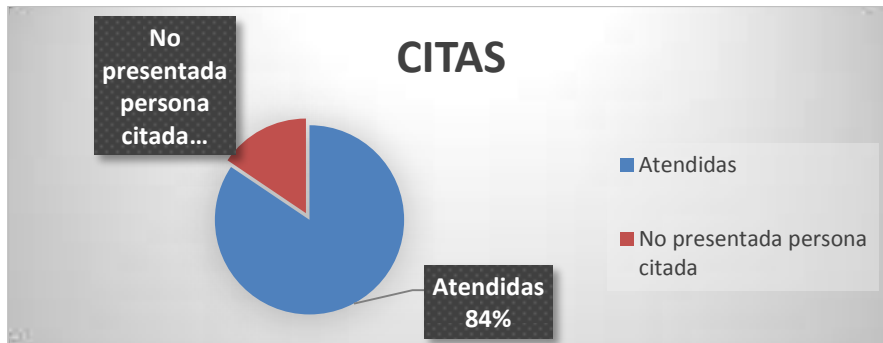
Se abre expediente SIUSS en los casos en los que se realicen revisiones de PIA, informes de PECEF o se soliciten recursos municipales, y cuando las personas sólo acuden para recibir información, sólo se registrarán las citas en el grupo, sin necesidad de abrir un expediente.

En este momento, en el que ya se ha cumplido más de un año desde el comienzo del grupo, se continúan haciendo reajustes y sentando criterios de actuación, ya que se dan situaciones nuevas como el hecho de que haya personas que acuden hasta tres o cuatro veces al grupo, sólo demandando información o gestionando las distintas fases del sistema de dependencia, pero sin solicitar recursos municipales, por lo que siguen acudiendo al grupo, teniendo de referencia a las dos trabajadoras sociales que realizan las sesiones grupales, que son las que realizan el acompañamiento, resolviendo dudas y facilitando información.

Es importante señalar, ya que es uno de los motivos por los que se mantiene en el tiempo esa fase inicial de recopilar información sin asumir toma de decisiones, que en el proceso de ir perdiendo autonomía, es necesario asumir tanto por parte de la persona afectada como de sus familiares o las personas cercanas, que es preciso el apoyo de otras personas o de determinados servicios para realizar las actividades cotidianas, que hasta ese momento, podría realizarlas con total autonomía. Por tanto, durante este tiempo en el que lleva funcionando el grupo, las profesionales nos hemos adaptado a esta realidad, incorporando como algo propio del proceso que hay personas que necesitan acudir en varias ocasiones a las sesiones para ir tomando consciencia de su propia realidad.

Durante el año 2019, se han realizado un total de 93 sesiones grupales con los siguientes resultados:

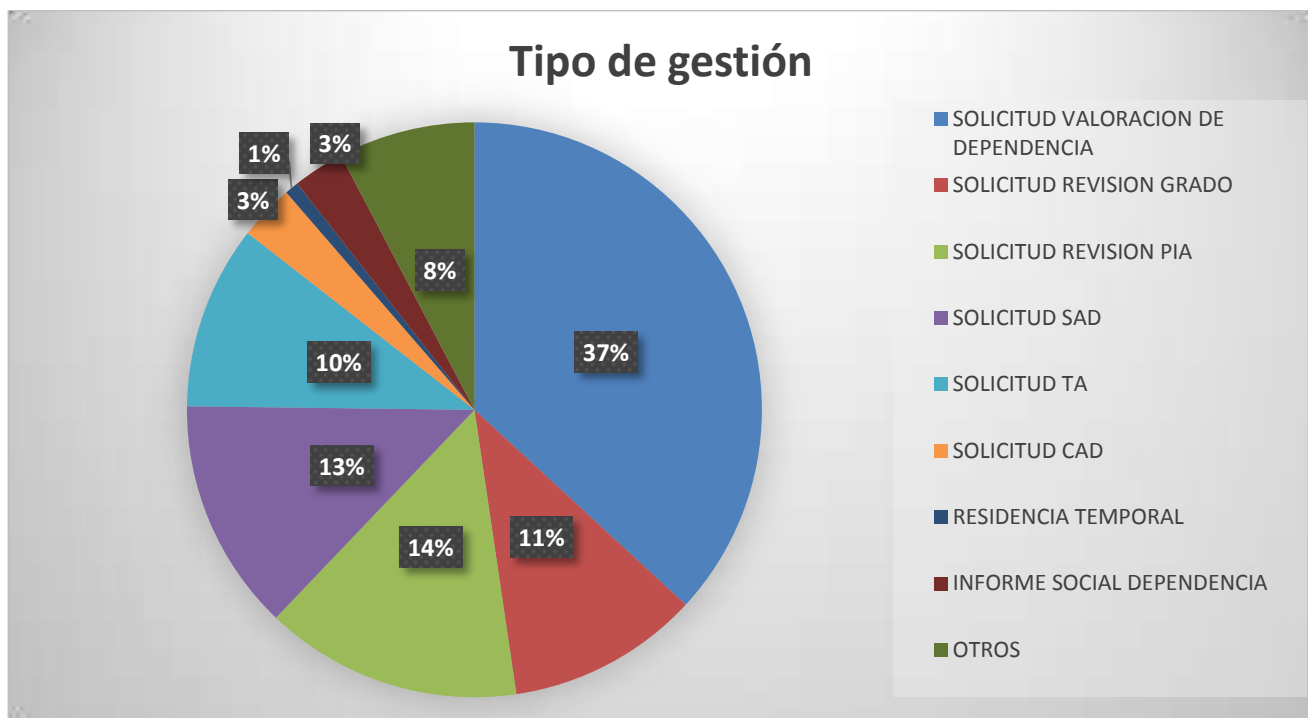
Total citas grupales	1.523
Atendidas	1.286
No presentada persona citada	237



Observamos que el promedio de asistencia es elevado, trabajando con la hipótesis de que el poco tiempo que transcurre entre que solicitan la cita y se produce –en uno o dos días-, es el principal factor.

**TIPO DE GESTIÓN EN EL GRUPO**

TOTAL ATENCIONES	SOLICITUD VALORACION DE DEPENDENCIA	SOLICITUD DE REVISION GRADO	SOLICITUD DE REVISION PIA	SOLICITUD SAD	SOLICITUD TA	SOLICITUD CAD	RESIDENCIA TEMPORAL	INFORME SOCIAL DEPENDENCIA	OTROS
1286	474	139	186	168	133	40	10	37	99



Como se observa en el gráfico, el grueso de las personas atendidas en la sesión grupal demanda información sobre la solicitud y el proceso de dependencia, seguido por las personas que solicitan revisión de PIA. El recurso municipal más solicitado es el Servicio de Ayuda a Domicilio (a partir de ahora SAD), seguido por la Teleasistencia (TA), y en un pequeño porcentaje se interesan por la Comida a Domicilio (CAD). Por tanto, hay un porcentaje del 51% de personas atendidas en el grupo que realizan trámites del sistema de Dependencia. Esto es debido, principalmente, por la falta de acceso a la información a través del propio sistema de Dependencia, que dirige a las personas interesadas a los Servicios Sociales Municipales en lugar de disponer de un servicio de información propio.

La población de Móstoles continúa envejeciendo, y por este motivo, creemos que es necesario mantener este grupo informativo, que da una respuesta rápida, agiliza los trámites del sistema de dependencia que podemos realizar desde Servicios Sociales y filtra de manera adecuada la demanda de información.

#### **DATOS DE INTERVENCIÓN GRUPAL: MIGRANTES**

En el mes de marzo de 2019 se observó que solicitaban cita por día y hora muchas personas que acababan de llegar a España o llevaban poco tiempo en el país. La mayoría eran solicitantes de protección internacional en su primera fase, y probablemente no cumplieren con los requisitos legales para que desde el Ministerio se les concediera esta consideración. Es decir, ni siquiera iban a acceder al circuito de acogida establecido desde las diferentes administraciones con competencia, y cuando finalizase la temporalidad de la estancia que se les asigna en un primer momento, tendrían una situación administrativa irregular con las dificultades que conlleva dicho proceso.



## Ayuntamiento de Móstoles

Por todo ello, se diseña una intervención grupal y específica con este colectivo de personas solicitantes de asilo/refugio que llegan por primera vez a Servicios Sociales, muchas de ellas sin arraigo en el municipio y con unas expectativas que normalmente no se ajustan a la realidad.

Se propone una intervención multidisciplinar para abordar de forma global los aspectos inherentes a su condición de solicitantes de asilo/refugio que son:

- Aspectos legales de la Protección Internacional.
- Aspectos de integración y convivencia desde la diversidad.
- Aspectos vinculados a los diferentes sistemas de protección social y vivienda. Procedimientos y acceso. Derechos y deberes.

Los objetivos de las sesiones grupales son los siguientes:

- Informar sobre la situación actual de la migración en España acútilmente y reducir expectativas
- Informar sobre el acceso a los recursos sociales del Municipio y la Comunidad de Madrid
- Facilitar la adecuación de su proyecto migratorio a la realidad social y jurídica en el Municipio y España

El perfil de las personas a las que se les informaría a nivel grupal es el siguiente:

- Personas que acuden por primera vez o expedientes terminados o cerrados desde hace más de un año.
- Personas solicitantes de protección internacional (tarjeta roja).
- Personas con NIE.
- Personas con Pasaporte.
- Empadronadas menos de un año.
- No empadronadas.

El equipo es interdisciplinar compuesto por:

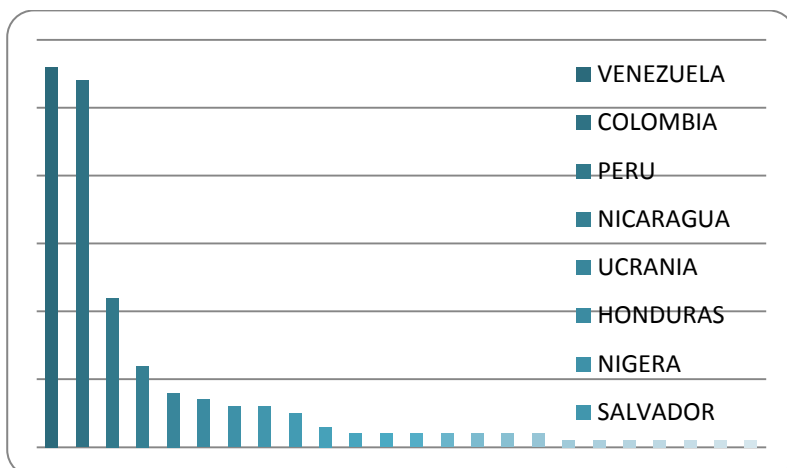
- Responsable de Atención Primaria.
- Trabajadora Social especializada en migraciones.
- Asesora Jurídica de Servicios Sociales.
- Mediadora Intercultural de Servicios Sociales.

Inicialmente, los grupos que se realizaban contaban con un máximo de 30 personas y con una frecuencia de 15 días, que ha ido aumentando en momentos puntuales debido a la demanda.

En total se han realizado 23 sesiones, con 446 personas atendidas, con las siguientes nacionalidades:



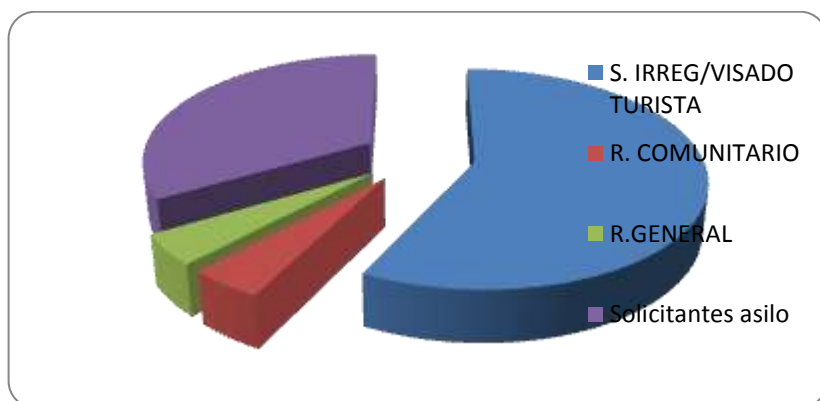
## Ayuntamiento de Móstoles



El perfil es el siguiente:

- Más de un 50% son unidades familiares con menores.
- Procedencia de 24 nacionalidades diferentes, destacando centroamericanos y suramericanos, que coincide con la inestabilidad socio-política de esos países: Venezuela, Colombia y Perú.
- Son mujeres, en su mayoría las que acuden al grupo, o inician la demanda.
- A nivel jurídico –administrativo:
  - S. Irregular/visado turista: 115 lo que supone el 57,5%
  - R. Comunitario: 9 lo que supone 4,5%
  - R. General: 9 lo que supone 4,5%
  - Solicitantes de asilo: 67 lo que supone un 33,5%

Un gran número aún se encuentran en régimen de turista, no cumplen los tres meses de estancia en España.



Las demandas más frecuentes son:

- Las personas con permiso: demandan RMI y otras ayudas a nivel económico.
- Asesoría jurídica.
- Protocolo alimentos.





Teniendo en cuenta el incremento del número de asistentes a las sesiones grupales, entendemos que el objetivo principal se está cumpliendo de forma favorable.

Según los resultados del análisis de datos, se ha observado que a dichas sesiones no solo acuden las personas citadas, sino que lo hacen acompañadas de terceras personas entre las que se encuentran, no sólo familiares, sino personas de su red social que son residentes en otros municipios y que al enterarse de esta sesión de migrantes, acuden con el fin de recibir esta información especializada, ya que en sus municipios de residencia no se les facilita, según refieren.

### **3.2- INTERVENCIÓN SOCIO-FAMILIAR**

La actividad desarrollada en este proyecto incluye:

- Acogida y puerta de entrada de las necesidades de las personas al sistema público de Servicios Sociales.
- Garantizar el primer nivel de atención (Información) en relación al conocimiento de los derechos y recursos de los que puede beneficiarse para satisfacer sus necesidades sociales.
- Garantizar el acceso a la gestión y movilización de los recursos necesarios para satisfacción de las necesidades básicas y específicas de la población. (Alojamiento, subsistencia, atención domiciliaria, integración, inserción, protección y cuidados).

Una vez recibida a la persona, y si en el tiempo de la entrevista se puede valorar el tipo de recurso que mejor resolverá la situación planteada, se le informará qué tipo de solicitud y documentación tiene que entregar por registro para seguir atendiendo tanto la demanda como la posible solución a su problema.

#### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019:**

Los datos de citas en Atención Primaria se diferencian entre las citas de expedientes nuevos o terminados o cerrados desde hace más de un año, y las citas de seguimiento de los expedientes abiertos.

En 2019, las citas totales en Atención Primaria fueron 13.111, repartidas de la siguiente manera:

Atendidas	9.601
Anuladas	1.154
No presentadas	2.356



Según se aprecia en el gráfico, durante el año 2019, el 68% de las personas citadas han acudido a las citas, habiéndose anulado el 8% y no presentándose el 24%.

El porcentaje de personas que acuden por primera vez, o tienen terminada la intervención desde hace más de un año, que es el perfil que se atiende a través de las citas de día y hora, tienen un porcentaje de asistencia superior a las citas de seguimiento. Esto puede deberse a varios factores:

- Hay menos tiempo de espera desde que se solicita la cita en día y hora que cuando es agendada a través del seguimiento de las trabajadoras sociales, por lo que cuanto más tiempo hay de espera, hay más posibilidades de que surja algo que impida que la persona acuda.
- Las citas que se facilitan a través de seguimiento forman parte del acompañamiento que se realiza con las personas o las familias, y en ocasiones, la necesidad de la intervención que percibe la trabajadora social no coincide con la necesidad que percibe la persona usuaria, ocurriendo en muchos casos que acuden a las entrevistas cuando ellos lo sienten como necesario, y no dentro del proyecto de intervención marcado con la profesional.

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO**

Como ya se venía observando en los últimos años, la atención social básica ofrecida desde los Servicios Sociales ha sufrido una leve disminución cuantitativa en 2019, descendiendo aún más en relación al año 2018. Sin embargo, hemos podido constatar un incremento en la gravedad de las situaciones, lo que incrementa la presión asistencial y la dificultad a la hora de abordar el acompañamiento con las familias.

Cuestiones como la exclusión residencial y la expulsión de hecho de muchas familias de su vivienda habitual por finalización de contrato y/o por lanzamiento, o la dificultad que muchas familias están teniendo para contar con un ingreso mínimo de subsistencia, están empeorando las condiciones objetivas de vida de muchas familias y están dificultando enormemente los procesos de trabajo y acompañamiento.



## **Ayuntamiento de Móstoles**

A estas situaciones de las personas ya establecidas en España desde hace más de un año, se suma el incremento de la población migrante que llega a España procedente de otros países que actualmente están sufriendo diversos conflictos, principalmente, Venezuela, Colombia y Perú. Estas personas acuden en muchas ocasiones a Servicios Sociales cuando aún no hace tres meses que han llegado a España, es decir, acuden a nuestro servicio como turistas, planteando necesidad de una cobertura total en alojamiento, alimentación, y acceso a los sistemas sanitarios y educativos. En muchos casos, son solicitantes de asilo y refugio, pero sin cobertura desde los recursos establecidos a nivel nacional para este colectivo, debido a que se encuentran también desbordados por la elevada demanda, siendo las administraciones locales las que intentamos sostener situaciones a las que no podemos llegar porque aunque activemos todos nuestros recursos, la situación de exclusión y vulnerabilidad es tal, que no son suficientes.

En esta línea, nos estamos encontrando que aunque gestionemos la cuantía tope de las ayudas de emergencia para los conceptos que recoge la ordenanza municipal, no es suficiente en muchos de los casos.

Por otro lado, en relación a las personas mayores o con diversidad funcional, nos estamos encontrando situaciones en las que su deterioro físico o cognitivo les impide permanecer solas en su domicilio y desde Dependencia no se está dando una respuesta rápida, lo que nos ha llevado a gestionar ayudas económicas para pagar residencias privadas, mientras esperamos plaza en residencia de emergencia de Comunidad de Madrid.

Todas estas situaciones influyen en que a pesar de que haya menor número de demanda, la presión asistencial es elevada, llevándonos a plantear otro tipo de funcionamiento a todos los niveles, que se irá perfilando durante el año 2020, y que se plantearía tanto desde la forma de acceso a los Servicios Sociales, como al desarrollo de la intervención grupal y comunitaria.



### 3.3- ATENCIÓN DOMICILIARIA

Según censo municipal del año 2019, el 18% de la población es mayor de 65 años, experimentándose un importante envejecimiento de la población, tendencia que se consolidará en los próximos años. Por este motivo, desde los SS.SS. municipales se está apostando por unos servicios que garanticen una buena calidad de vida a las personas mayores o con diversidad funcional que decidan continuar en su domicilio en lugar de optar por un recurso residencial.

En este sentido, los servicios ofrecidos en 2019 han sido los descritos a continuación:

#### SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

El Servicio de Ayuda a Domicilio se presta a través de dos modalidades diferenciadas de atención: la personal –apoyo en el aseo-, y tareas domésticas –realización de compras, limpieza o elaboración de comidas-.

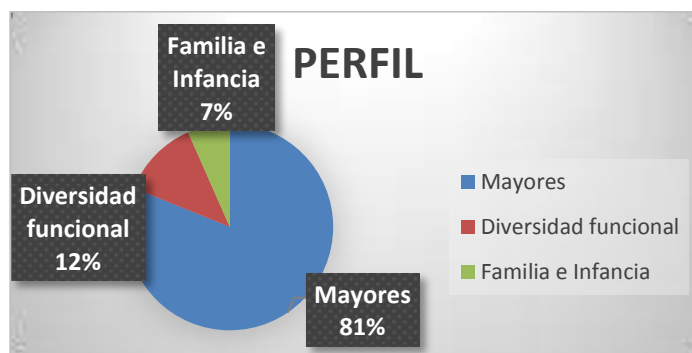
Este servicio se presta en los casos en los que aún no se ha concedido a través del catálogo de dependencia o como complementario, cuando se valora la necesidad de aseo personal los días que no se presta desde dependencia, -los domingos, por ejemplo-, o en momentos de agravamiento en espera de una nueva resolución de revisión de grado o PIA.

#### PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019

En 2019 se han dado 60 altas, manteniendo un total de 212 servicios.

El perfil de las personas atendidas es principalmente el de mayores, con el 81% de las atenciones.

PERFIL	NÚMERO
Mayores	172
Diversidad funcional	26
Familia e Infancia	14

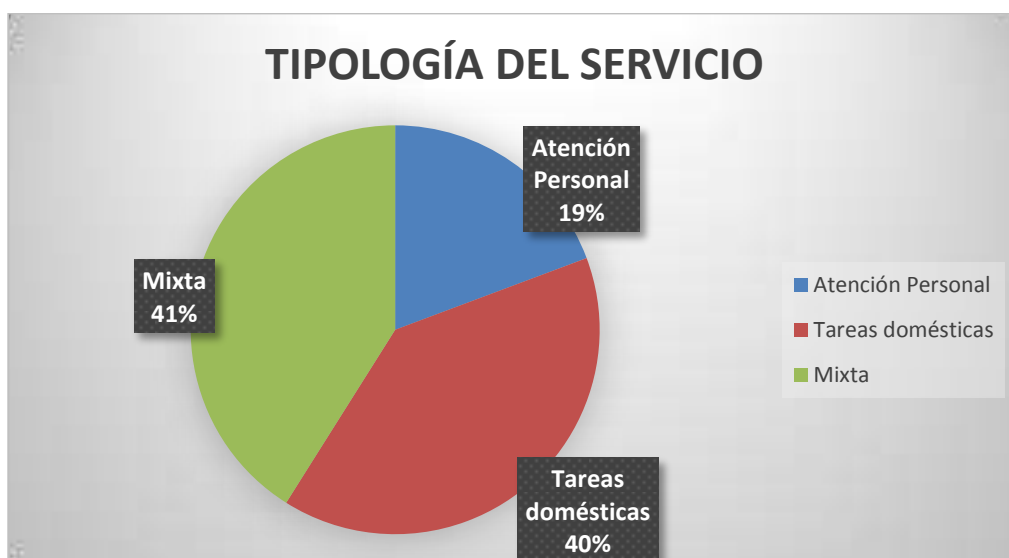




## Ayuntamiento de Móstoles

La tipología de los servicios es mayoritariamente mixta, ya que el deterioro de las personas y la escasez de apoyos familiares precisan de ambos tipos, pero el apoyo en tareas domésticas también es importante, realizando un trabajo preventivo encaminado a evitar un mayor deterioro o accidentes domésticos.

TIPOLOGÍA	NÚMERO
Atención Personal	45
Tareas domésticas	77
Mixta	90



Durante el año 2019, se dieron de baja 115 servicios. Uno de los factores que ha influido en las bajas ha sido la revisión que se ha producido en los servicios que estaban de alta desde hace años, -en algunos casos, más de veinte-, y cuyas situaciones económicas han variado durante este tiempo, superando el actual baremo establecido para la concesión de los servicios de atención domiciliaria. Este baremo no existía cuando se dieron de alta muchos de los servicios, y estaba pendiente revisarlos para que estuvieran en igualdad de condiciones que las personas a las que sí se les ha aplicado.

Por tanto, una de las principales causas de las bajas ha sido superar el baremo económico, junto con los fallecimientos y otras causas. Las otras causas son servicios puntuales que se activan en un momento de recuperación tras un alta hospitalaria, para apoyo a las familias, con acompañamiento de niños y niñas a los centros educativos

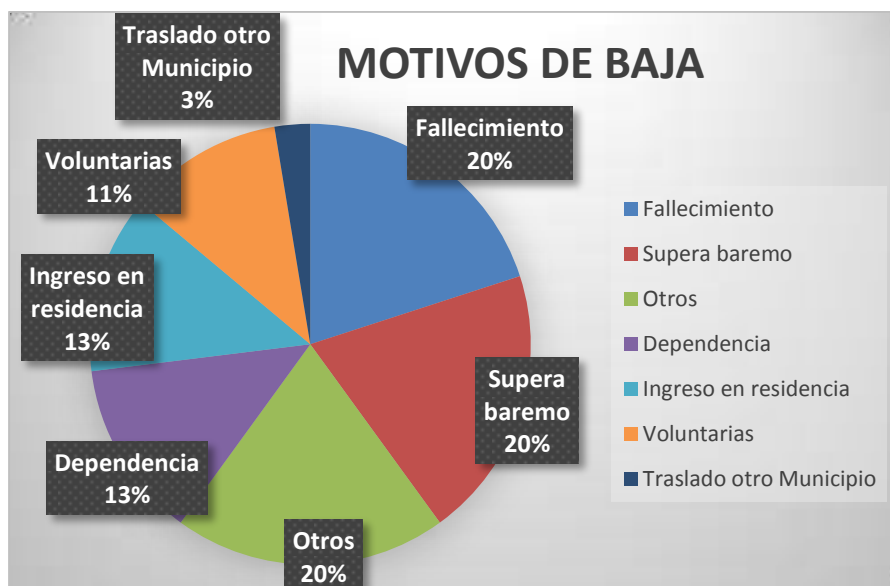


## Ayuntamiento de Móstoles

Este año, las bajas porque se hayan concedido recursos desde el sistema de Dependencia han sido sólo 30, -15 de SAD y 15 de ingreso en residencia-.

Ha habido 13 bajas voluntarias y 3 porque se han trasladado de municipio.

MOTIVOS DE LAS BAJAS	NÚMERO
Fallecimiento	23
Supera baremo	23
Otros	23
Dependencia	15
Ingreso en residencia	15
Voluntarias	13
Traslado otro Municipio	3





### VALORACIÓN DEL SERVICIO

A diferencia de lo ocurrido el año pasado, que hubo 198 bajas de SAD municipal porque fueron asumidos desde el Sistema de Dependencia, este año ha habido únicamente 15 bajas por esta causa.

A pesar de esta circunstancia, cuando se valora necesaria la activación del SAD, no hay lista de espera, por lo que el alta es inmediata, y esto es debido a la revisión que se ha realizado del servicio.

Por este motivo, se ha establecido la necesidad de realizar revisiones periódicas, no sólo para evaluar el grado de dependencia sino también las circunstancias económicas, permitiendo que las personas con cuantías de pensiones bajas y que no tienen capacidad de ahorro puedan acceder al servicio de manera inmediata, y que las personas que pueden costearlo, lo contraten a nivel privado.

El envejecimiento progresivo de la población y la escasez de plazas públicas residenciales causan un elevado número de personas mayores o en situación de dependencia que, bien por decisión personal o no, siguen viviendo en su domicilio y entorno social en lugar de acceder a recurso residencial. Por este motivo, en los próximos años, este servicio será esencial ya que supone el único soporte que tienen muchas personas para poder continuar en su domicilio mientras se resuelve desde la Ley de Autonomía Personal o como complemento de ésta.



### TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD)

La Teleasistencia domiciliaria es un servicio dirigido a personas mayores o con diversidad funcional, que viven solas o pasan gran parte del día en soledad. Consiste en una pulsera o colgante con un pulsador que accionaría la persona en una caída o en un momento de urgencia, apareciendo una alerta en una centralita activa 24 horas, desde donde activarían los servicios de emergencia si fuese necesario. Es uno de los servicios municipales, junto al CAD y el SAD que permiten una mayor calidad de vida en el entorno y en el domicilio a aquellas personas que eligen permanecer en su domicilio a pesar de las limitaciones.

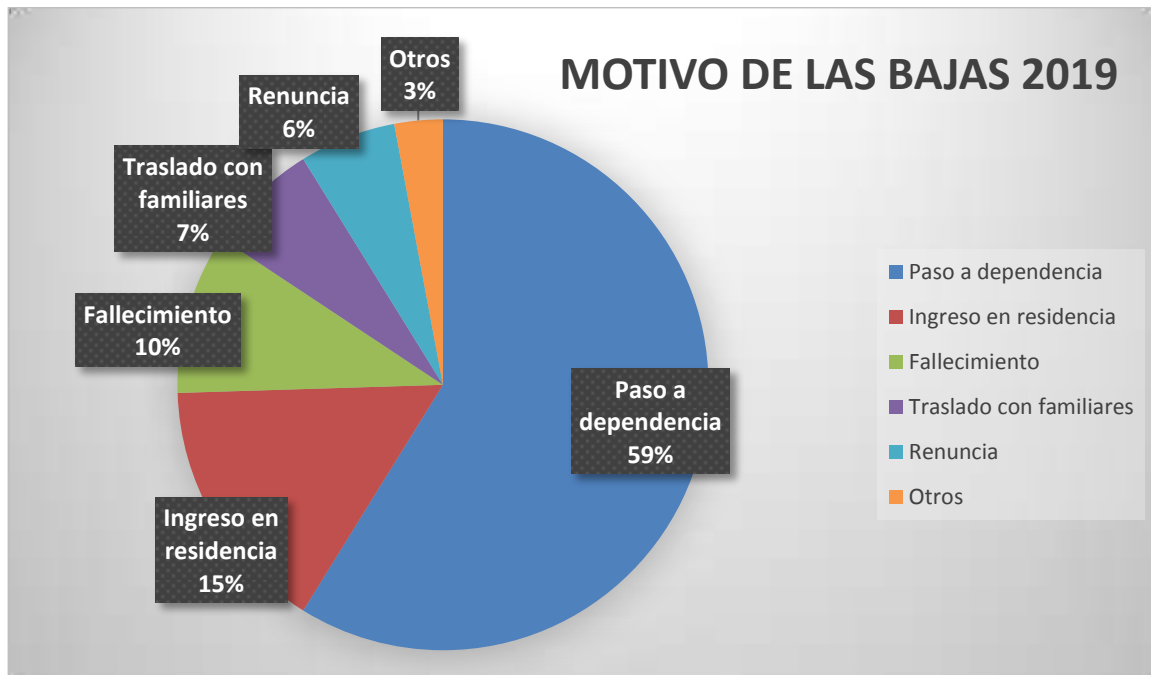
Este servicio también está incluido en la cartera de servicios de prestaciones de la Ley de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, por lo que desde el Ayuntamiento únicamente se encuentran activos los servicios que aún no se han activado a través del Plan Individualizado de Atención (PIA).

#### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019**

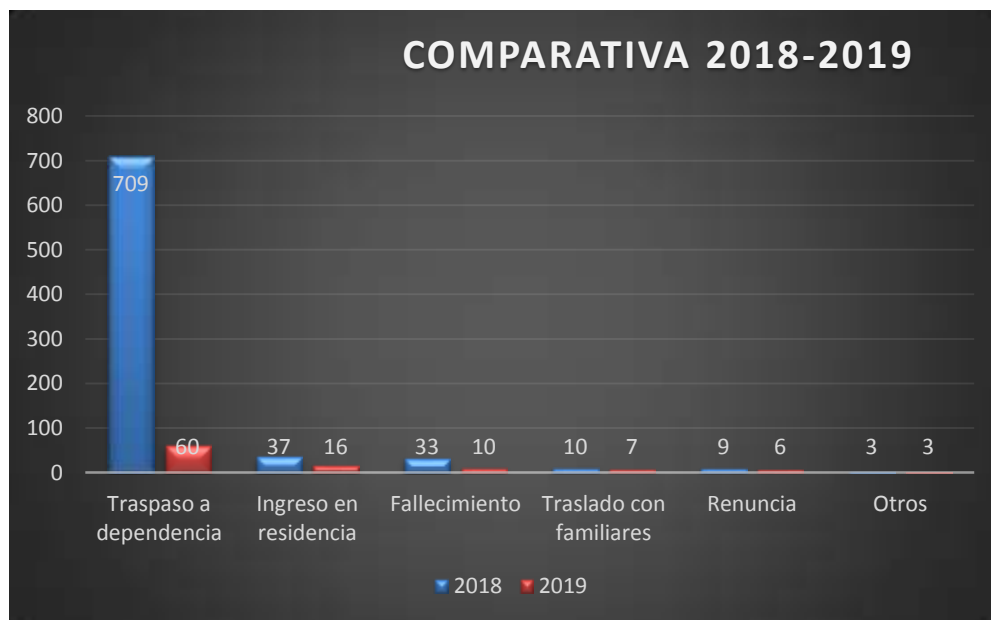
En el año 2019 se dieron de alta 43 servicios, llegando a contar con 278 activos y se dieron de baja 102 a lo largo del año.

MOTIVO DE LAS BAJAS	NÚMERO
Paso a dependencia	60
Ingreso en residencia	16
Fallecimiento	10
Traslado con familiares	7
Renuncia	6
Otros	3





Durante el año 2019, las bajas por el alta de la TA a través del sistema de Dependencia han llegado al 59%, muy lejos del 89% que se mostraba en el gráfico de 2018.





Ayuntamiento de Móstoles

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO**

La concesión de servicios de TA a través de PIA que se produjo en 2018, no se ha producido en 2019, por lo que el servicio se ha mantenido estable, y a pesar de que el sistema de Dependencia no haya asumido servicios en la misma medida que el año anterior, el presupuesto municipal ha sido suficiente, pudiendo dar altas cuando han sido necesarias.

### **COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL**

Desde los SSSS municipales se está apostando por unos servicios que garanticen una buena calidad de vida a las personas mayores o con diversidad funcional que decidan continuar viviendo en su domicilio.

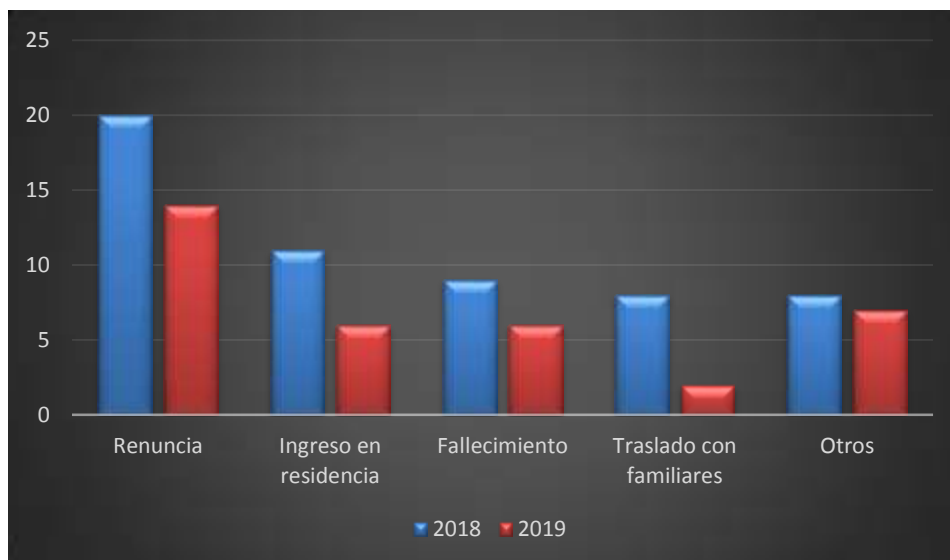
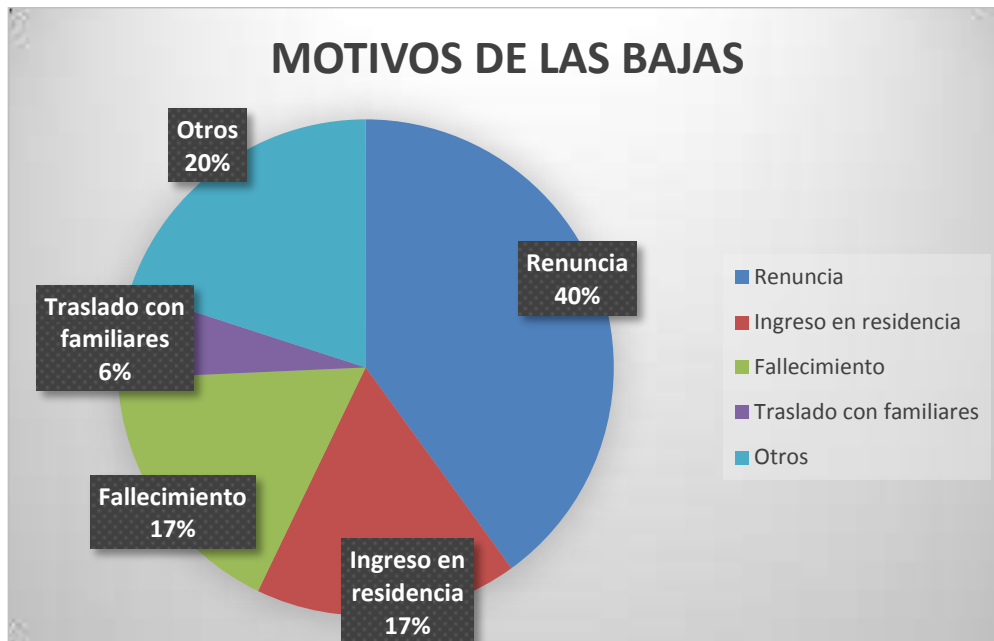
La comida a domicilio es complementaria a la atención domiciliaria, garantizando una dieta equilibrada adaptada a las circunstancias de cada persona –intolerancias, alergias, dietas, etc.- y, aunque el grueso de las personas usuarias son mayores, también lo utilizan personas con diversidad funcional. El perfil es el de personas que viven solas o parejas con escasos recursos económicos y dificultades para adquisición de alimentos y elaboración de comidas.

### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019**

En el año 2019 se comenzó con 145 personas usuarias en el mes de enero y finalizó con 136 en el mes de diciembre, llegando a tener activos 161 servicios.

Las causas de las bajas fueron las siguientes:

MOTIVO DE LA BAJA	NÚMERO
Renuncia	14
Ingreso en residencia	6
Fallecimiento	6
Traslado con familiares	2
Otros	7



Al igual que el año pasado, el mayor motivo de baja han sido las renunciaciones, que normalmente se producen porque la comida no es de su agrado o no quieren estar pendientes del reparto. Este servicio precisa que abran la puerta del domicilio para recepcionar la comida varias veces por semana y si, por horarios o situación sanitaria no pueden recogerla, se reconduce la necesidad a otros recursos como la ayuda a domicilio.

El siguiente motivo es el de otros, en el que se incluyen personas que se encuentran ausentes del domicilio durante un tiempo por ingresos hospitalarios o no hacen un buen uso del servicio. Las siguientes causas, igualadas en número son el fallecimiento y el ingreso en residencia. También en este



## **Ayuntamiento de Móstoles**

servicio afecta la ralentización que se ha producido en el sistema de Dependencia, ya que el ingreso en residencia era el segundo motivo de baja en el año 2018.

El traslado con familiares fue el motivo de baja menos numeroso, puede ser debido a que muchas personas que cuentan con este servicio también tienen activos el SAD y la TA, por lo que con estos apoyos pueden mantenerse en su entorno durante más tiempo.

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO**

A través de este servicio se ha garantizado una alimentación adecuada y equilibrada a 161 personas, mostrando un aumento progresivo, a pesar del elevado número de bajas, siendo una alternativa dirigida a mantener la calidad de vida de las personas que optan por continuar en sus domicilios en lugar de recurrir a recursos residenciales, o mientras esperan el acceso a ellos.

Dado el envejecimiento de la población del municipio y el aumento de los precios en general, que ha provocado una pérdida gradual del poder adquisitivo en los colectivos más vulnerables como son las personas mayores y/o con diversidad funcional, se valora que este recurso es muy necesario para garantizar una buena alimentación, tanto a las personas que debido a su estado de salud no pueden realizar compras ni elaborar comidas, como a las que además se une escasez de ingresos para adquirir alimentos.



## PROYECTO DE BIENESTAR EN EL HOGAR

Desde la intervención social realizada por los Servicios Sociales se observa que acuden personas adultas y mayores que viven solas o que, viviendo en familia, presentan graves dificultades para cuidarse y dejarse cuidar, tanto por recursos externos como por la propia familia. De la misma manera se detecta que no siempre la familia tiene las condiciones para ejercer los cuidados adecuados y que estos en ocasiones pueden llegar a ser negligentes o abusivos.

Determinadas situaciones sociales llevan a un deterioro que requiere de apoyos sociales para su organización familiar, mejora en los hábitos de salud e higiene, alimentación, economía doméstica, ocupación del tiempo de ocio o mejora de las relaciones en la convivencia.

El servicio está dirigido a:

- Personas mayores y/o pensionistas que viven solas, o que pasan gran parte del día solas.
- Personas adultas que por falta de habilidades precisen acompañamiento socioeducativo.
- Personas que presentan dificultades para salir y relacionarse con el exterior por problemas múltiples: de salud, de movilidad, de soledad y aislamiento.
- Personas con falta de hábitos para su autocuidado (alimentación, higiene, controles sanitarios, toma de medicación, organización doméstica.).
- Personas que requieren de apoyos en el entorno, así como de los Servicios de Ayuda a domicilio, Teleasistencia domiciliaria, comida a domicilio y otros.
- Aquellos casos en los que se detecten situaciones de riesgo y desprotección en los adultos.

### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019**

Durante el año 2019 se ha intervenido en 44 expedientes. De ellos, 29 se iniciaron en años anteriores. Se han abierto 15, y se han cerrado 9.

De los 44 expedientes, 33 corresponderían a Bienestar en el hogar y 8 a Acompañamiento socioeducativo. 34 titulares de expedientes son mujeres y 10 hombres con unas edades comprendidas entre 29 y 94 años.

Con este proyecto se complementa la intervención con aquellas personas más vulnerables que, bien por edad, enfermedad, diversidad funcional o necesidad de apoyo, se encuentran con su autonomía personal y social mermada, no disponiendo de apoyos familiares suficientes.



## AYUDAS TÉCNICAS

Desde Servicios Sociales se cuenta con un servicio de préstamo de ayudas técnicas para personas con escasos recursos económicos que no pueden adquirirlas o alquilarlas a través de servicios privados. Estas ayudas son: camas articuladas, camas hospitalarias, grúas, colchones anti escaras, barandillas, sillas de ruedas, sillas de baño y sillas geriátricas.

### **PRINCIPALES DATOS EN 2019**

En el año 2019 se ha mantenido el préstamo de cinco camas articuladas, dos colchones antiescaras, cuatro grúas y una silla de ruedas.

En noviembre de 2019 se decidió retirar varias ayudas técnicas que, debido al uso, no funcionaban correctamente.

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO**

Este servicio garantiza el acceso rápido a ayudas técnicas para las personas que no tienen suficientes recursos económicos para comprarlas o alquilarlas, permitiendo que sean atendidos en casa y tengan mejor calidad de vida.

No encontramos con familiares de personas que han utilizado alguna de estas ayudas que, cuando éstas fallecen, además de devolvernos la ayuda que se le ha prestado, nos donan otras que habían adquirido para que podamos prestárselas a otras personas. Esto genera una dinámica comunitaria de cuidado colectivo y de solidaridad que valoramos de forma muy positiva.

El envejecimiento progresivo de la población, la escasez de plazas públicas residenciales o la decisión de las personas afectadas por procesos de envejecimiento y/o dependencia de residir en su propia casa, hacen que esta sea una realidad cada vez más presente en nuestro municipio. Previsiblemente, estas situaciones aumentarán en el futuro y, si queremos preservar la autonomía de las personas para decidir sobre su propia vida, tenemos que desarrollar iniciativas como esta, que permitan apoyar el mantenimiento de la persona en su entorno más cercano, en las mejores condiciones posibles.



### 3.4- FAMILIA E INFANCIA

#### ATENCIÓN A LA FAMILIA Y A LA INFANCIA

En los Servicios Sociales de Móstoles, la atención a la Infancia con dificultad social, riesgo o desprotección es atendida en el Programa de Familia y Convivencia. El Programa lo conforma un equipo interdisciplinar compuesto por trabajadoras sociales, psicólogas/os y educadoras/es sociales que realiza una atención integral desde las tres disciplinas. Además, se mantiene una relación estrecha con las otras áreas relacionadas con la infancia, como son educación y salud.

La intervención que se lleva a cabo desde un contexto individual, familiar, y grupal. Se trabaja por equipos de intervención en los que se definen las estrategias a llevar a cabo en el contexto familiar de los niños y niñas en intervención. El equipo del programa durante el año 2019 ha estado integrado por 8 Trabajadoras Sociales, 5 Educadoras/es Sociales y 4 Psicólogas/os.

La atención en este proyecto va dirigida a familias con niños niñas y adolescentes en situación de riesgo y/o desprotección, evitando en la medida de lo posible la salida del menor del ámbito familiar, lo que no impide que en las situaciones en que se precise, sea necesaria la adopción de medidas de guarda o tutela.

Asimismo, se atiende a aquellas familias y menores que se encuentran en Acogimiento Residencial o Acogimiento Familiar, diseñando una intervención tanto a nivel individual como familiar en coordinación con los intervinientes tanto del ámbito municipal como extra municipal.

La intervención con los miembros de la familia, no solo es en un contexto individual, a lo largo del 2019 se ha realizado como en años anteriores intervenciones grupales con diferentes perfiles y metodologías.

Tras la detección de una situación de riesgo y/o desprotección, se establecen diversos canales de coordinación interinstitucional.

#### **PRINCIPALES DATOS EN 2019**

En relación los expedientes con los que se ha intervenido en el Programa de Familia, los datos más relevantes de 2019 son:

Total de expedientes en Intervención	509
• Total de menores	864
Total de expedientes derivados en 2019	112
• Total de menores	177

Los datos del 2019 son similares a los del 2018, habiéndose producido un leve incremento en el número de familias en intervención, ya que en el 2018 fueron 502. Y los expedientes nuevos en el 2018 fueron 113.



### INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN

El nivel de intensidad de intervención del total de expedientes ha sido:

TOTAL DE EXPEDIENTES EN INTERVENCIÓN	
Alta	149
Media	235
Baja	125



La intensidad de la intervención a lo largo del año, se va modificando en función de diversos criterios como el inicio de la intervención, el nivel de riesgo o la valoración de desamparo.

Todo ello conlleva definir los tiempos y esfuerzos necesarios de cara a conseguir los objetivos del plan de intervención marcado por los perfiles profesionales intervinientes -Trabajador Social, Educador Social y/o Psicólogo-.

### EXPEDIENTES NUEVOS

En las comisiones de valoración del programa se valoran semanalmente las demandas institucionales de los casos que no tienen expediente abierto en Servicios Sociales y de los derivados por otros programas de SS.SS. Si una demanda llega a Servicios sociales y tiene expediente abierto en cualquiera de los otros programas, es valorada por el profesional de referencia actual, quien decide si procede la derivación al programa de familia.





## Ayuntamiento de Móstoles

Registros de expedientes nuevos: 112, de los cuales han sido derivados por:

Atención Primaria	44	Fundación ANAR	2
Área de Protección	5	Otros Servicios Sociales	5
Fiscalía	9	ARRMI	1
Hospitales	11	Absentismo	1
EOEP	4	Policía	5
Centros de Salud	3	Demanda propia	3
IES	3	Juzgado	10
Salud mental	4	Otros	2

Del total de los 112 expedientes en el año 2019

- 68 proceden de derivaciones de instituciones externas
- 44 derivaciones de los programas de Servicios Sociales.

En comparación con los derivados en el 2018 fueron 119

- 87 procedentes de derivaciones de instituciones externas.
- 32 derivaciones de programas de servicios sociales.

Los datos reflejan que durante el 2019 hay menos derivaciones externas que llegan al programa de familia directamente de otras instituciones.

También consta que se han detectado situaciones que han sido remitidas a los servicios sociales y la familia ya tenía abierta intervención en Atención Primaria, desde donde se ha realizado la derivación posteriormente al programa de familia.

La situación de los expedientes que figuran como demandas propias, surgen a raíz de situaciones en las que no se pueden realizar las intervenciones conjuntamente con los padres por separaciones conflictivas entre ambos y requieren las divisiones de expedientes.

Los datos reflejan que la observación y detección, por parte de otras áreas de intervención en la infancia, sigue mejorando. Manifestando los profesionales de otras áreas el realizar sesiones técnicas de cara a mejora tener un mayor conocimiento en todas con el fin de mejorar las coordinaciones.

A la vez también se aprecia que aunque hay mayor sensibilización por parte de profesionales externos a los servicios sociales, nos llega a todos de la misma manera, desde todos los centros de atención a la infancia, se ha observado la necesidad de realizar un acercamiento a las áreas de salud y educación, al objeto de difundir aún más la importancia de la detección de riesgo en los niños al ser estas áreas quienes tienen un contacto directo, cercano y normalizador con las familias, esto facilitaría y mejoraría las coordinaciones necesarias en la intervención con la familias.



## Ayuntamiento de Móstoles

### NACIONALIDAD

Del total de expedientes en intervención en el año 2019 las Nacionalidades de los Titular de los Expedientes son:

Española	354
Rumana	18
Ecuatoriana	21
Marroquí	12
Dominicana	13
Guineana	12
Peruana	11
Nigeriana	9
Colombiana	7
Otras	52

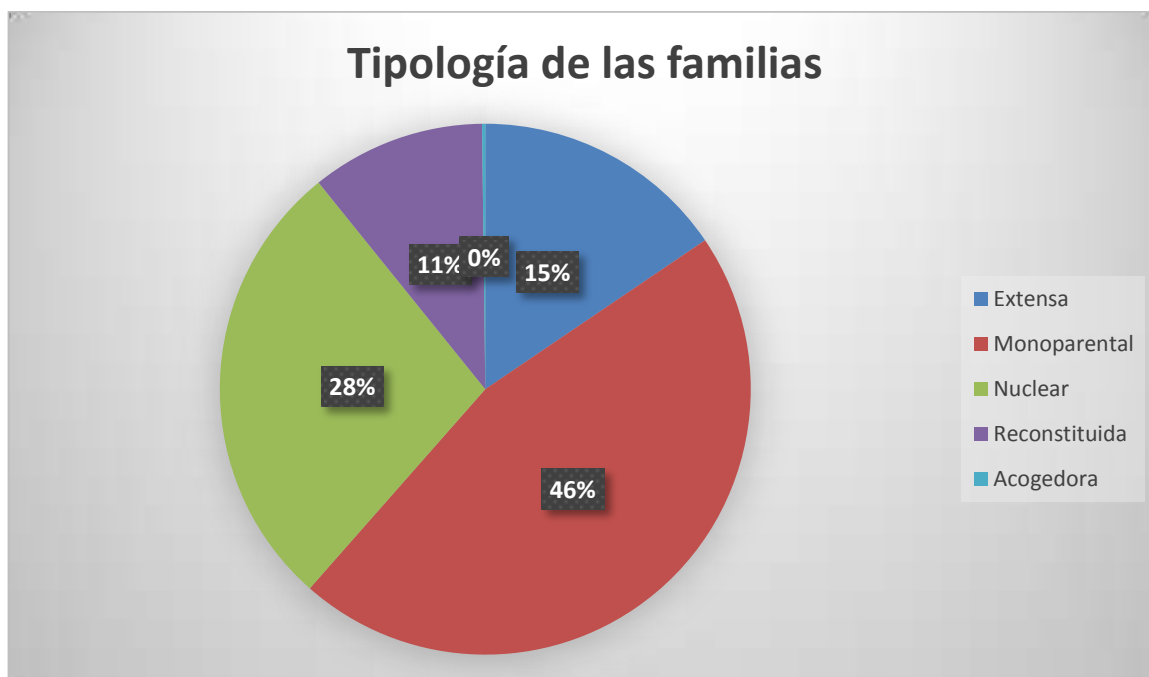
El apartado de otras nacionalidades que incluyen los 52 expedientes son: alemana, argentina, boliviana, brasileña, búlgara, caboverdiana, camerunesa, chilena, china, cubana, moldava, hondureña, paraguaya, polaca portuguesa, salvadoreña, ucraniana y venezolana. Los expedientes de estas nacionalidades, están entre uno y seis. Habiéndose señalado en la tabla anterior las nacionalidades con mayor número de expedientes.

Las familias de nacionalidad española representan el 69,5% del total de familias atendidas en el contexto de intervención con menores a riesgo y/o desprotección, porcentaje muy similar al global de las familias con las que se intervino en el 2018 que fueron el 70.1%.

### TIPOLOGÍA DE FAMILIA

La tipología de las familias atendidas se recoge en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA DE FAMILIA	
Extensa	79
Monoparental	234
Nuclear	141
Reconstituida	54
Acogedora	1



Predominando las familias monoparentales, lo cual atiende el indicador más señalado que es el de separaciones conflictivas, incidiendo en el comportamiento de los niños y el fracaso escolar.

Los criterios que han dado lugar a iniciar la intervención desde el Programa de Familia, durante el año 2019 han sido:

Adolescentes con problemas de conducta y/o absentismo escolar	13
Padres cuidadores negligentes	18
Discapacidad psíquica de los padres	14
Separaciones conflictivas	19
Otros	10
Consumo de sustancias de los cuidadores	12
Relaciones intrafamiliares deterioradas	17
Malos tratos físicos	6
Malos tratos psíquicos	3
Abuso sexual	3
Seguimiento de acogimiento familiar	3
Violencia de género	4

Desde el inicio de la intervención, se establecen canales de coordinación tanto a nivel interno como externo, con todos aquellos recursos en los que el conjunto de los miembros de la unidad familiar participa: salud, educación, entidades, Área de Protección, etc.



## Ayuntamiento de Móstoles

Desde el equipo de intervención, hay establecido un espacio semanal de coordinación para la revisión de los expedientes, realización de informes, planes de intervención nuevo o a revisar, proyectos de apoyo familiar.

### ITINERARIOS Y PROCESOS DE INTERVENCIÓN:

Cuando se inicia la intervención de un expediente nuevo en el Programa de Familia, la dinámica del equipo implica la realización de las siguientes actividades:

1. Reunión del equipo para establecer acuerdos de intervención en el expediente.
2. Recogida de información con instituciones y profesionales externos.
3. Establecer itinerarios de intervención según la información que nos consta.
4. Contactos con la familia, con entrevistas y visitas.
5. Coordinación con el resto de equipos de intervención.
6. Otras actividades realizadas por el conjunto del equipo:
7. Asistencia a las Comisiones de Apoyo Familiar.
8. Reuniones de Programa.
9. Reuniones de perfiles (Educadores Sociales, Trabajadores Sociales, Psicólogos).
10. Supervisión de casos por el propio equipo de Familia.
11. Reuniones generales de la Institución.
12. Actividades cuantificables de atención a las familias.

### ENTREVISTAS REALIZADAS

Se recogen a continuación el total de entrevista y visitas realizadas por todo el equipo del programa, en muchas de ellas las intervenciones se realizan conjuntamente por los profesionales de la intervención.

	ENTREVISTAS CONCERTADAS	ENTREVISTAS REALIZADAS
Trabajadoras sociales	1640	1288
Psicólogos/as	1043	716
Educadores/as sociales	1040	789
	VISITAS A DOMICILIO	
Trabajadoras sociales	250	
Psicólogos/as	181	
Educadores/as sociales	234	

Total de entrevistas realizadas en el 2019 2793

Total de visitas realizadas en el 2019 665



## Ayuntamiento de Móstoles

### ATENCIÓN GRUPAL

Además de la intervención individual con las familias, se ha realizado atención grupal a través de las siguientes actividades:

- Grupo de padres y madres con hijos adolescentes. Se han organizado dos grupos diferentes con sesiones de hora y media semanal, un grupo por la mañana y otro por la tarde. Realizado por dos educadoras sociales del programa.
- Grupo multifamiliar. Se ha organizado un grupo con sesiones quincenales en horario de tarde. Realizado por 3 psicólogos.
- Esfera Lunera. Con sesión semanal, realizado en la ludoteca del Centro Cultural Joan Miró. Realizado por 2 educadoras sociales.

### ATENCIÓN COMUNITARIA

Se realiza una actividad comunitaria en el IES Juan Gris, con alumnos de 3º de ESO para trabajar el concepto de vulnerabilidad en las personas en riesgo de exclusión social y la importancia de los Servicios Sociales como pilar imprescindible del Estado de Bienestar.

### SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

En la intervención realizada en el global de expedientes en el Programa de Familia, la situación de cada expediente ha sido:

SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES	
Sin medida de protección	387
Tutela administrativa	58
Guarda administrativa	50
Tutela judicial	8
Sin datos	6



#### **VALORACIÓN DEL SERVICIO**

La intervención con las familias con niños y niñas en situación de riesgo y/o desprotección durante el año 2019, ha supuesto una continuidad en relación con años anteriores. El trabajo del equipo multidisciplinar ha propiciado la coordinación y el enriquecimiento técnico necesario para abordar casos de alta complejidad.

La intervención grupal desarrollada a lo largo del año 2019, ha sido uno de los puntos fuertes del programa, valorándose muy positiva, al facilitar a las familias espacios donde se identifican con otras personas en situaciones similares, siendo la participación de las familias un potencial importante en la intervención grupal, favoreciendo la intervención individual.

Los retos planteados para el futuro, que aumentarían la calidad en la atención en las familias, pasan por:

- Completar el equipo con psicólogo y educador social.
- Reducir el número de expedientes por equipo de intervención, lo que daría lugar a una atención con una intensidad más adecuada a la necesidad, y contar con un quinto equipo de trabajo.
- Intervenir de manera preventiva en situaciones en las que hubiera indicios de cierto riesgo en los niños y niñas, lo que evitaría que se diera lugar a situaciones de mayor riesgo.
- Trabajar en un contexto comunitario junto con diferentes instituciones que desconocen la realidad de la intervención en el contexto de menores en riesgo y/o desprotección que se realiza desde el Programa de Familia.
- Mejorar la utilización de los protocolos, así como consensuar criterios de trabajo coordinado con otras instituciones, principalmente centros escolares y de salud.
- Mantener una supervisión externa, que revise y consolide líneas y dinámicas de intervención, en el contexto de riesgo y desprotección.



## COMIDA A DOMICILIO PARA FAMILIAS CON MENORES A CARGO

Desde 2013 se atiende la necesidad de alimentación a familias con niños y niñas, a través del servicio de comida a domicilio cuando es preciso garantizar la cobertura de alimentación, debido a situaciones de precariedad económica en el entorno familiar, estableciendo el recurso de la comida a domicilio como respuesta inmediata pero temporal hasta gestionar los recursos más normalizadores, como ayudas económicas, Renta Mínima, becas de comedor, etc.

En ocasiones, este recurso apoya situaciones que aun teniendo ingresos, éstos no cubren todas las necesidades principales de la familia, como son la vivienda, alimentación o suministros, por lo que el apoyo de la comida evita un agravamiento en la situación de vulnerabilidad en las familias.

### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN EL AÑO 2019.**

La intervención en relación a los objetivos planteados para el año 2019 ha sido:

Nº de usuarios a 1 de enero de 2019                      244

Nº de usuarios a 31 de diciembre de 2019            113

Altas en 2019    61 usuarios que se corresponden con 17 familias.

Bajas en 2019    192 usuarios que se corresponden con 54 familias.

Total de comidas en 2019                      74352

Desde este proyecto se ha dado apoyo al proyecto ESPACIO DE CONCILIACION FAMILIAR, en el que se apoya a las familias en la atención de sus hijos de edades comprendidas entre 1 y 5 años en horario de 9 a 14. Sirviéndoles un total de 4.000 comidas según las necesidades de los niños/as.

Durante el año 2019, ha habido problemas de coordinación con la empresa adjudicataria del servicio.

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO.**

Este servicio atiende de manera inmediata las necesidades de alimentación de las familias en situación de precariedad económica, dentro del entorno familiar, siendo esta opción, más normalizada que la asistencia al restaurante municipal al que con anterioridad asistían estas familias.

Por otro lado, este recurso exige una intervención intensiva de cara a regular la situación de las familias con los recursos normalizados, como comedores escolares, además de la gestión de los apoyos económicos que por derecho corresponda a las familias, para que éstas puedan continuar con la dinámica familiar habitual más normalizadora, sin que se produzca un acomode en el recurso.

En la totalidad de los casos se ha mantenido una subvención del 100%, dado el perfil de familias de escasos o nulos recursos económicos.



## Ayuntamiento de Móstoles

Se observa que en algunas familias, se encuentran trabajando alguno de los miembros de la unidad familiar, pero al ser unos ingresos insuficientes para dar cobertura al gasto de vivienda, suministros y otras necesidades de los miembros de la unidad familiar, se valora apoyarles con la alimentación.

La puesta en marcha del recurso de comida a domicilio se encuentra incorporada al proyecto de intervención consensuado con las familias.

### ESPACIO DE CONCILIACIÓN Y URGENCIA FAMILIAR (EN COLABORACIÓN CON CRUZ ROJA)

El objetivo de este proyecto en 2019 ha sido proporcionar apoyo y acompañamiento a familias en dificultad social durante un período de tiempo, ofreciendo una alternativa para la conciliación familiar, garantizando la atención y cuidado a los niños y niñas en un espacio seguro y saludable. Al mismo tiempo, se implica a las familias en el conocimiento y acceso a la red comunitaria de servicios.

#### **PERFIL DE LOS DESTINATARIOS**

Familias con menores de 1 a 3 años, puntualmente hasta los 5 (hasta su escolarización):

- Familias con circunstancias administrativas irregulares, a lo que se puede sumar el desconocimiento del idioma, del municipio y los recursos.
- Personas con menores a cargo que tienen que asistir a actividades de formación destinadas a la inserción laboral.
- Personas con menores a cargo que han comenzado a trabajar y que en el momento de la valoración todavía no cuentan con ingresos.
- Familias que desde Servicios Sociales u otros organismos públicos se está valorando posible riesgo para los menores.
- Perceptores de Renta Mínima, para activar y motivar la búsqueda de empleo.

Las situaciones más frecuentes de urgencia para las familias han sido:

- Con orden firme de desahucio.
- Con enfermedades que requieran ingresos hospitalarios (como respirio familiar).
- Situación de pobreza energética sobrevenida.

Las principales vías de acceso han sido:

- 18 por valoración Cruz Roja Móstoles y de continuidad del 2018.
- 17 Derivados de Servicios Sociales de continuidad del 2018
- 2 derivados por CEAR.
- 6 Derivados del Centro Municipal Pablo Picasso.

Han sido un total de 43 derivaciones, que teniendo en cuenta el que en alguna unidad familiar había hermanos se ha intervenido con 45 niños y niñas, además de con 43 madres y 23 padres. En total la intervención se ha realizado con 111 usuarios.





## Ayuntamiento de Móstoles

El horario de atención ha sido de 8 a 16Horas. Siendo el horario general de 9 a 14H, el resto ha sido ampliado en función de las necesidades de las familias.

### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019:**

El total de usuarios atendidos han sido 111 de los cuales 45 menores y 66 adultos.

Por sexo:

- 24 niñas
- 21 niños

Parentesco:

- 43 madres
- 23 padres

Las nacionalidades, destaca la española con el 41.44%, seguido de marroquí con el 21.62%, otras nacionalidades representadas con uno, dos o tres.

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO**

Se ha valorado favorablemente la ampliación de horario, más acorde a las necesidades de las `personas usuarias, valorado de forma general por todos los agentes sociales.

Ha sido muy positivo el trabajo de coordinación con el resto de programas tanto internos de Cruz Roja como externos, realizándose una intervención integral y convirtiéndose en un referente para las familias.

## **3.5- ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS/FAMILIAS PERCEPTORAS DE RMI**

### **INTERVENCIÓN SOCIAL CON FAMILIAS PERCEPTORAS DE RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN**

Este proyecto de intervención aborda los expedientes de las familias susceptibles de solicitar y tramitar la RMI y de las familias preceptoras de la prestación que viven en el municipio de Móstoles. La propuesta del proyecto va encaminada a realizar actuaciones globales y unificar criterios en relación a las problemáticas con las que se interviene, promoviendo acciones encaminadas a la promoción personal, social y laboral de las familias.

En términos generales, la población perceptora y solicitante de la Renta mínima mantiene las mismas peculiaridades que cuando se inició la crisis económica hace varios años. Se ha extendido un determinado perfil de solicitante: personas y familias que han perdido el empleo y se encuentran en una situación de carencia y falta de cobertura de sus necesidades básicas, así como con graves dificultades para mantener la vivienda. Se detecta que al ser una situación nueva y desconocida para ellos, se produce confusión y desbordamiento, necesitando una mayor atención e intervención por parte del equipo de profesionales.

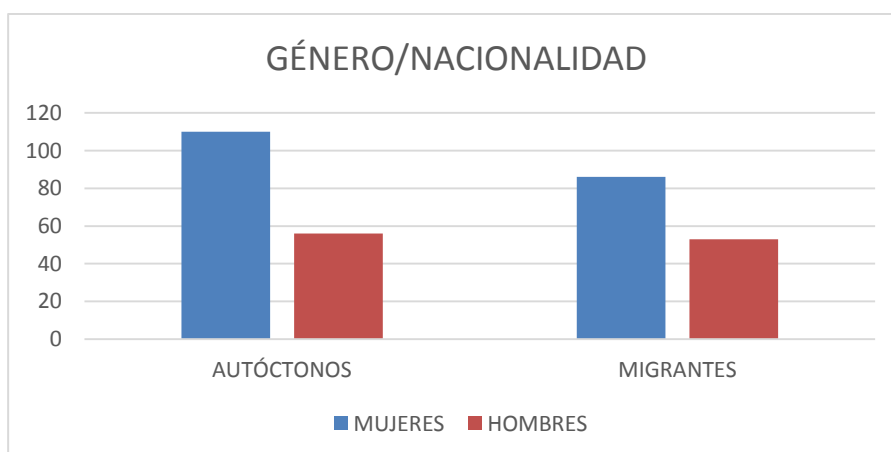


**DATOS DE ATENCIÓN:**

TOTAL DE RENTAS MÍNIMAS EN ACTIVO	875
• CON MENORES A CARGO	425
TOTAL REGISTROS RMI (Incidencias)	1456
<b>TOTAL REGISTRO SOLICITUDES INICIALES RMI</b>	<b>305</b>

**GÉNERO/NACIONALIDAD**

	AUTÓCTONOS	MIGRANTES	TOTAL
MUJERES	110	86	196
HOMBRES	56	53	109
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>139</b>	<b>305</b>



**PAÍSES DE ORIGEN**

<b>EUROPA</b>	<b>38</b>
<i>RUMANIA</i>	<i>16</i>
<b>AFRICA</b>	<b>71</b>
<i>MARRUECOS</i>	<i>38</i>
<b>ASIA</b>	<b>5</b>
<b>AMERICA DEL SUR</b>	<b>25</b>
<i>COLOMBIA</i>	<i>7</i>



Ayuntamiento de Móstoles

CUADRO COMPARATIVO			2017	2018	2019
Número de empadronados percibiendo RMI	2		2 1052	1019	875
mas 70 años					
60 a 69 años	42		17 199	116	25
Rentas concedidas					108
50 a 59 años	79		41		38
Expedientes tramitados de RMI					
40 a 49 años	100		34 478	336	308
Expedientes archivados por CM					
30 a 39 años	52		9 238	213	132
20 a 29 años	28		6		22
RMI denegados					
menos 20 años	2		121	125	103
Expedientes pendientes de resolución					2
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>		<b>109 279</b>	<b>256</b>	<b>796</b>
Extinciones			129	152	215
Suspensiones temporales			100	137	141
<b>OBSERVACIONES</b>					

GÉNERO/EDAD

Teniendo en cuenta las solicitudes de Renta Iniciales el perfil de población es el siguiente:

-El **75%** de las solicitantes son Mujeres entre 30 y 59 años.

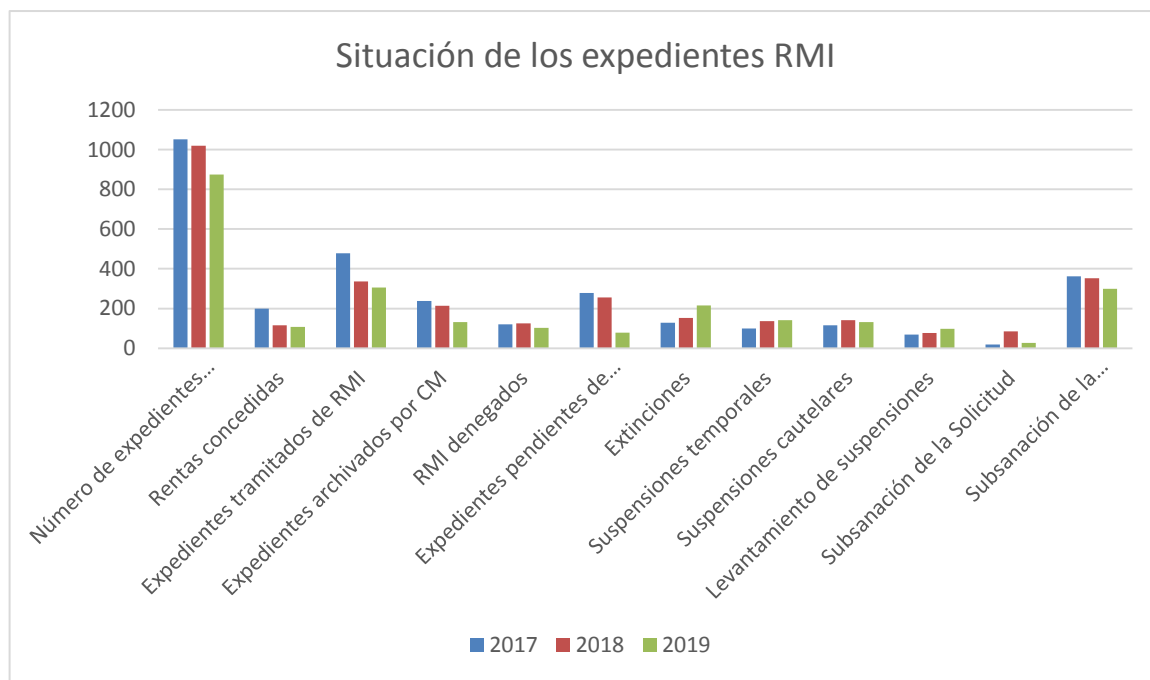
-El **50%** de los solicitantes son de Origen Español.

-En el **50%** restante destaca la población africana siendo la mitad de origen marroquí, seguidos de los de Origen Europeo y en Tercer lugar de América del Sur.



## Ayuntamiento de Móstoles

Suspensiones cautelares	116	141	131
Levantamiento de suspensiones	69	77	97
Subsanación de la Solicitud	18	84	27
Subsanación de la Documentación	362	352	299



### **OBSERVACIONES**

En la comparativa con años anteriores se observa que:

- Continúa disminuyendo el número de expedientes de Renta en Activo y Rentas Concedidas.
- Ha aumentado el número de Extinciones y Suspensiones Temporales
- Las subsanaciones de la solicitud y de la documentación han disminuido lo cual significa que se ha mejorado notablemente la cumplimentación y la instrucción de las mismas.
- El número de Denegaciones ha descendido ligeramente y también el de Subsanación de la Documentación.

### **RECURSOS UTILIZADOS POR LAS FAMILIAS PERCEPTORAS DE RMI**

- **Restaurante municipal:** 74 personas. Esta cifra supone un 30% del total de comensales



## Ayuntamiento de Móstoles

- **Ayudas económicas tramitadas:** Total: **403** AEE, de las cuales **117** son de carácter inmediato dado que por la urgencia del caso no es posible tramitarlas por la vía ordinaria. Son en concepto de ayuda familiar (Alquiler, recibos de suministros y subsistencia) Han aumentado un 70% las Ayudas Económicas para perceptores de RMI con respecto al año 2018.
- **Asistencia a Recursos de Empleo y varios:** Derivaciones a Punto Omega (308 de las cuales 163 son perceptores de RMI), Senderos (36) Cruz Blanca (54).

### VALORACIÓN DEL PROYECTO

La trayectoria de este proyecto ha sido muy positiva a lo largo de los años porque proporciona una mirada conjunta de la situación socio económica de las familias receptoras de RMI, dado que se trabaja de forma global e intensiva con personas que están en situación de riesgo de exclusión por diferentes situaciones de carencia de recursos económicos, ya sea por ausencia total de ingresos, por la falta de empleo o precariedad de la cuantía de los subsidios que se perciben por desempleo o por otras situaciones como incapacidad laboral transitoria o invalidez. Es necesario también contemplar la ausencia total o parcial de habilidades sociales y personales de las familias a las que se destina este proyecto para entender que se trata en su mayoría de intervenciones de alta y media intensidad.

Se valora el mantenimiento del proyecto, y un enfoque de continuidad en la intervención social y seguimiento de individuos y familias dado que sus principales objetivos están dirigidos a prevenir situaciones de riesgo de exclusión y marginación, movilizandolos recursos necesarios y realizando el acompañamiento adecuado en cada caso a través de un diseño de intervención intensivo y personalizado.

### 3.6- ATENCIÓN A LA EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

#### **PROYECTO DE ACOMPAÑAMIENTO EN SITUACIONES DE EXCLUSIÓN RESIDENCIAL**

Durante este año se da continuidad al proyecto de Acompañamiento en situaciones de exclusión social que se inició en el pasado 2018, con el objetivo de contribuir a la integración de personas en riesgo de exclusión socio residencial de nuestra localidad, mediante una intervención integral facilitando un acompañamiento social, asesoramiento y promoviendo el acceso a una vivienda asequible, adaptada a las necesidades de las personas y familias asegurando el mantenimiento de un alojamiento sostenible en el tiempo.

El proyecto contempla tres bloques fundamentales:

1. Acompañamiento a familias



## Ayuntamiento de Móstoles

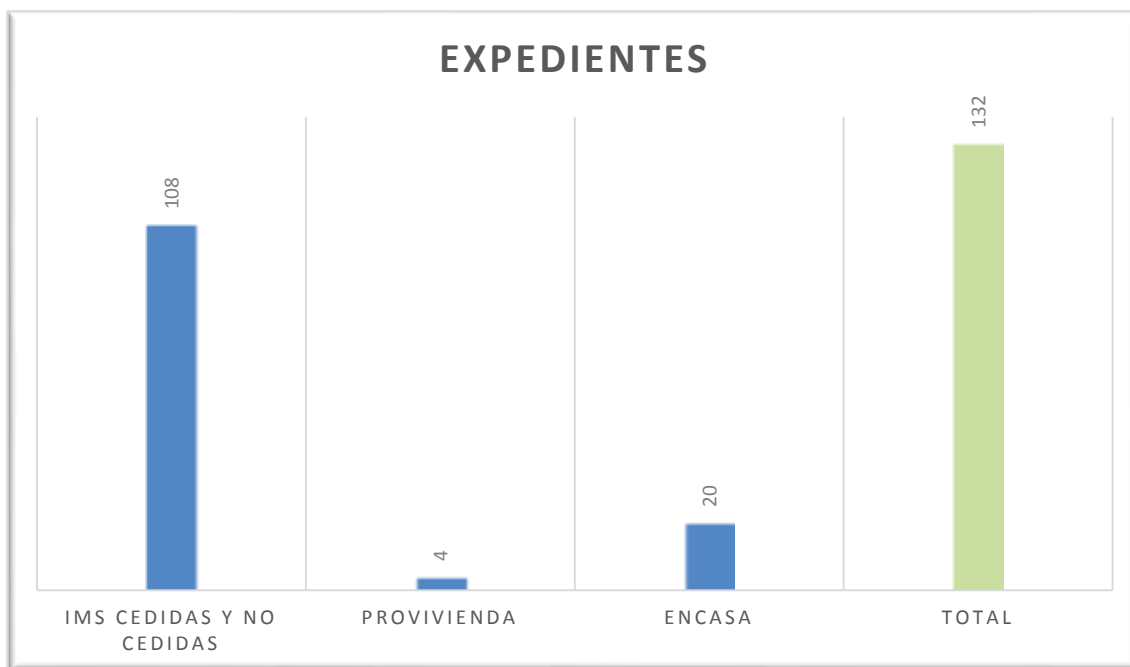
- Acompañamiento social y apoyo integral a las familias que tienen asignada una vivienda del Instituto Municipal del Suelo (IMS) y se encuentran en situación de riesgo y exclusión social.
  - Acompañamiento social y apoyo integral a familias adjudicatarias de vivienda del IVIMA, cuyo inmueble ha sido vendido a un fondo buitre (ENCASA CIBELES) y en estos momentos se encuentran en situación de desahucio residencial.
  - Gestión de prestaciones económicas: apoyo económico en pagos de alquiler y/o suministros; apoyo para comedores escolares.
  - Gestión de otros recursos de apoyo social: RMI, comida a domicilio, restaurante municipal, servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia.
  - Informar, asesorar y resolver las consultas relacionadas con la vivienda a las personas que acuden al servicio.
2. Coordinación con distintas instituciones que trabajan en el municipio en áreas relacionadas con la vivienda
- Recepción de los casos detectados por atención primaria con perfil de exclusión residencial, valoración de los mismos y derivación a la institución que corresponda.
  - Coordinación mensual con IMS, Provivienda y ODDV.
  - Mesa de trabajo mensual con otras entidades del municipio.
  - Elaboración informe de las personas y/o familias en viviendas AVS (Agencia Social de Vivienda de la Comunidad de Madrid) que están en situación de desahucio residencial.
3. Elaboración, supervisión y modificación de distintas bases de datos, protocolos y procedimientos relacionados con el área de vivienda
- Elaboración, control, actualización y supervisión de bases de datos.
  - Adjudicación de vivienda a personas usuarias integrantes de bolsa de necesidades de vivienda, cuando el Instituto Municipal del Suelo cede viviendas a Servicios Sociales.
  - Elaboración baremo para adjudicación viviendas cedidas a Servicios Sociales.

### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCION DEL 2019**

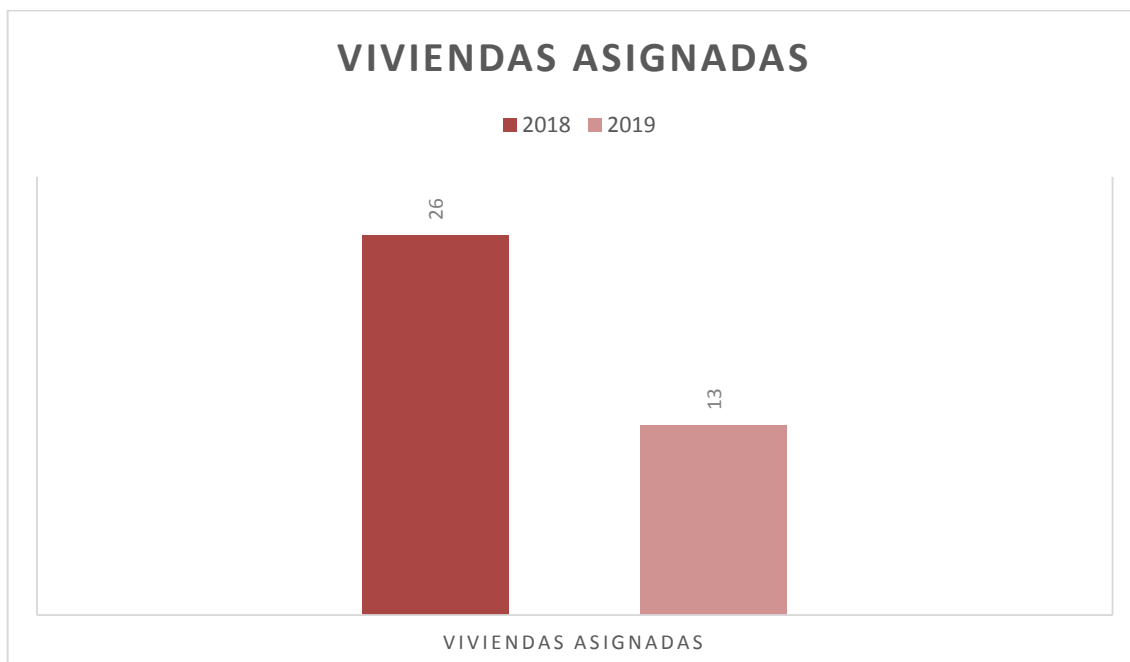
- Número de expedientes en intervención: De los 114 expedientes de 2018 a 132 expedientes en 2019 (*incluye 108 de IMS cedidas y no cedidas; de los restantes 4 personas usuarias son de Provivienda, de Encasa 20 personas usuarias*).



**Ayuntamiento de Móstoles**



- Viviendas asignadas en 2018, 26 viviendas; en el año 2019 a Servicios Sociales por parte del IMS: 13 viviendas.



- Número de entrevistas: 581, realizadas a personas usuarias en seguimiento y nuevos casos asignados.



**Ayuntamiento de Móstoles**

- Se han tramitado 163 de 151 ayudas económicas en 2018. El pago de alquiler supone el grueso de las ayudas, aunque también se deben destacar las referidas a subsistencia, pago de comedores y suministros energéticos.



TIPO DE FAMILIA EN LISTA DE ESPERA (NECESIDADES)					
MONOPARENTAL	MONOMARENTAL	NUCLEAR	EXTENSA	RECONSTITUIDA	UNIPERSONAL
5	148	171	0	3	36
<b>TOTAL</b>	<b>363</b>				

- Perfil de las personas usuarias: familias formadas por 3/4 miembros, un

gran número de ellas familias mono-parentales; trayectoria de varios desahucios, baja cualificación formativa y profesional, con difícil o precario acceso al mercado laboral y bajos ingresos.

El perfil de personas usuarias del listado de necesidades de vivienda da esta información:

- Se han sistematizado y mejorado las coordinaciones con las distintas instituciones con las que se trabaja, con el objetivo de proporcionar una mejor atención.

**VALORACIÓN DEL PROYECTO**





## Ayuntamiento de Móstoles

### A. Acompañamiento a familias:

- El seguimiento más intensivo, cercano y continuado en el tiempo ha logrado que se produzca una mejoría sustancial en la calidad de vida de las personas usuarias, esto se traduce en una disminución de la presión ante un posible desahucio, lo que hace que la situación psicosocial de las personas mejore, redundando notoriamente en una mejoría de salud tanto física como psíquica.
- Se ha producido una considerable reducción de deudas en la vivienda a la hora de hacer frente al pago mensual de los distintos suministros y/o recibos.

### B. Coordinación con instituciones:

- La periodicidad de reuniones entre los distintos equipos que conforman el área de vivienda, ha permitido que la coordinación de los casos haya sido más fluida y repercuta directamente en la eliminación de posibles desahucios y en la búsqueda de alternativas habitacionales en los casos de pérdida de vivienda inminente.

### C. Coordinación con otros programas:

- Se ha realizado apoyo y asesoramiento a los diferentes programas de Servicios Sociales de forma continuada, en relación con temas de vivienda: alternativas habitacionales, protocolos de derivación, coordinaciones con instituciones, etc.

### D. Bases de datos:

- La elaboración de las distintas bases de datos, ha facilitado el acceso a la información de un modo rápido y conciso de la necesidad de vivienda social en el municipio.

## **HÁBITAT – HOUSING FIRST CON PERSONAS SIN HOGAR (EN COLABORACIÓN CON RAIS FUNDACIÓN)**

El objeto del proyecto es la mejora de la calidad de vida de las personas en situación grave de exclusión social en el municipio de Móstoles, proporcionando vivienda acompañada de una serie de apoyos proporcionales con el objeto de mejorar su condición social.

Los objetivos específicos del proyecto son los siguientes:

- Acceso inmediato de las personas usuarias a una vivienda independiente -con garantía de tenencia, sin fecha de finalización y no condicionado a iniciar un tratamiento ni a objetivos de mejora-.
- La identificación y recuperación de habilidades personales y de autonomía de los participantes, que consiga una mejora en la calidad de vida.



## **Ayuntamiento de Móstoles**

- La promoción de la integración y vinculación de la persona con su comunidad través de las propuestas de participación vecinal y comunitaria.
- La recuperación de las relaciones familiares y sociales
- La vinculación con las redes ordinarias de atención (red sanitaria, red de servicios sociales, red de servicios formativos y ocupacionales) así como la desinstitucionalización y desvinculación gradual con la red específica de atención a personas sin hogar.

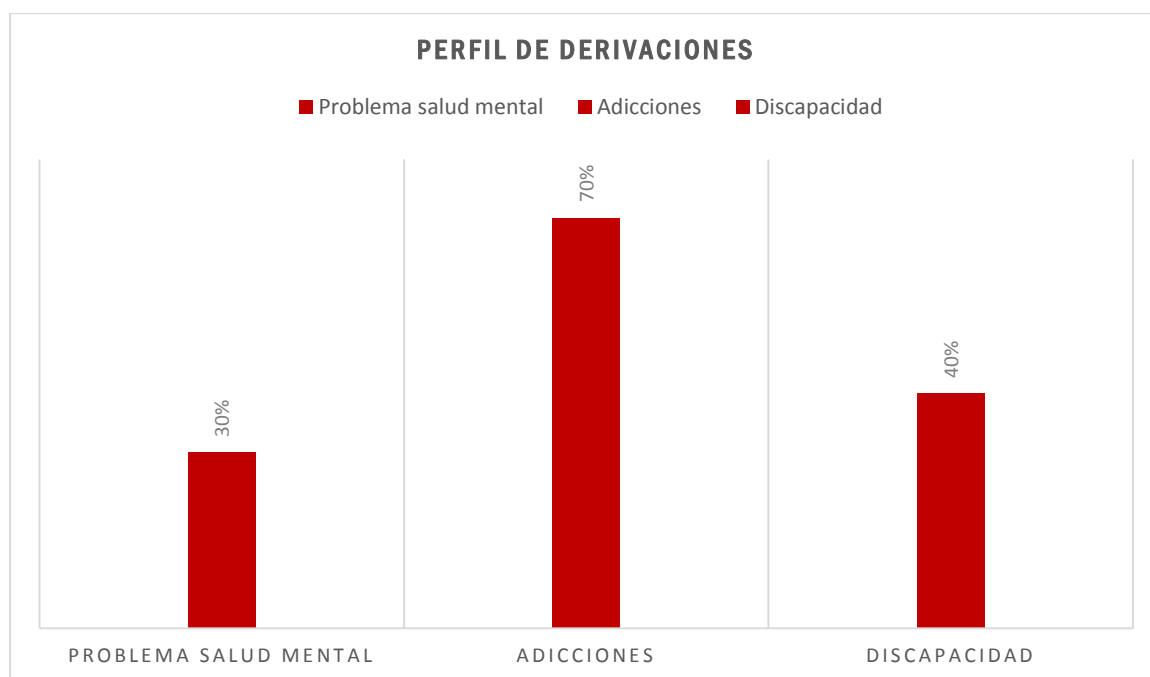
El programa vertebra un conjunto de apoyos generales a los participantes para lograr los objetivos mencionados:

- Apoyar gestión de la vivienda, incluyendo: aportaciones mensuales, gestiones de incidencias en instalaciones, convivencia con entorno vecinal y relación con la parte propietaria.
- Proporcionar para que la persona participante obtenga la información relativa a la demanda que plantee.
- Acompañamiento para que la persona pueda realizar una tramitación administrativa y sanitaria con el recurso oportuno
- Prestar un apoyo emocional especialmente ante situaciones adversas y crisis.
- Apoyo económico para la cobertura de los gastos de alimentación y otros bienes básicos en las personas sin ingresos económicos.



### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019**

Las personas participantes en el programa HÁBITAT Móstoles en 2019 han sido 10 personas (8 varones y 2 mujeres) que no tenían hogar en el momento de inicio de participación en el programa. El 100% de los participantes son mayores de 18 años, con una media de edad de 52,6 años, contando con una trayectoria media de estancia en calle de 4,6 años. A su vez, al inicio de su participación en el programa, las derivaciones de perfil arrojan los siguientes datos: un 30% de las personas presentan un problema de salud mental, un 70% tenían un problema de adicción de alcohol o sustancias, y un 40% tienen una discapacidad de diversa tipología.

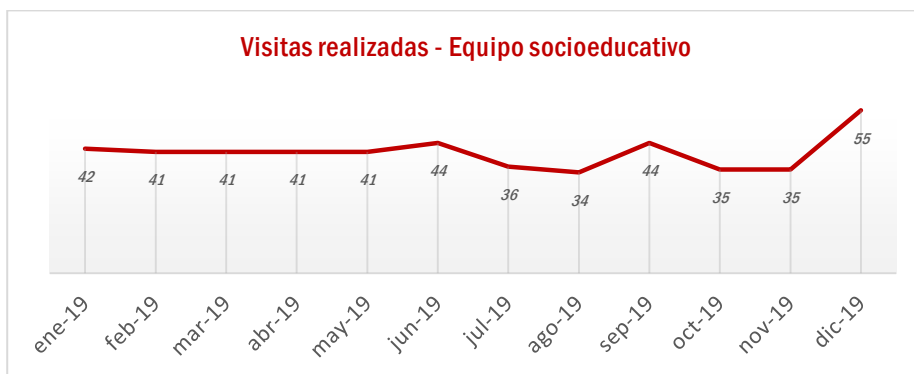


Durante el período de ejecución del proyecto se han mantenido en sus viviendas un total de 10 personas clientes del programa, registrándose una única salida del programa motivada por el fallecimiento de la persona. Por tanto, durante el año 2019 todas las plazas del programa estuvieron cubiertas. Así mismo, el 100% de los participantes del proyecto han cumplido los siguientes compromisos participando en el programa: tener una convivencia cordial con la comunidad de vecinos donde se encuentra la vivienda, realizar una visita por parte del equipo técnico al menos una vez a la semana, participar en la evaluación externa del proyecto, y aportar, si los tienen, un 30% de los ingresos para la marcha del programa.

Respecto a las actuaciones psicosociales y socioeducativas del equipo de profesionales del programa, durante el año 2019 se han realizado una total de 490 visitas a los domicilios.



## Ayuntamiento de Móstoles



### VALORACIÓN DEL SERVICIO

En cuanto al cumplimiento de compromisos con el programa, el 100% de las personas participantes del proyecto en Móstoles han cumplido con ellos. Respecto a la mejora en sus condiciones de vida, la intervención ha logrado durante el año 2019 que el 100% los participantes cuente con acceso a sus bienes básicos, accediendo a un recurso o a otro de su comunidad; que el 50% haya establecido algún contacto con su red familiar desde su entrada en la vivienda, siendo anteriormente un contacto difícil para la totalidad de ellos; y que el 100% de los participantes realice un uso frecuente de recursos comunitarios que anteriormente no empleaba, como centros de salud, servicios sociales, biblioteca municipal, acceso a banco de alimentos, entre otros.

El Programa en Móstoles ha asegurado la vivienda y apoyos de todos sus participantes, mejorando sus condiciones de vida en áreas psicosociales, incluyendo el aumento en su autonomía funcional y en su inclusión comunitaria.

### **BOLSA DE VIVIENDA EN ALQUILER CON GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES (EN COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN PROVIVIENDA)**

El Proyecto contempla diferentes servicios con el objetivo de dar respuesta a situaciones de vulnerabilidad socio-residencial detectadas en el municipio. Para ello se han creado los siguientes servicios:

- Bolsa de Vivienda en alquiler de propiedad privada para personas o familias del municipio, que necesiten una vivienda y no puedan acceder a ella por sus propios medios.
- Alojamiento Compartidos de estancia temporal, con acompañamiento socioeducativo por parte del equipo profesional de Provienda.
- Talleres de Grupos de Convivencia dirigidos a generar un espacio de encuentro para personas que buscan compartir piso como medio de afrontar el coste íntegro del alquiler.
- Asesoramiento jurídico especializado en materia de vivienda a las personas beneficiarias de los Programas de Provienda, ya sean parte inquilina o propietaria. Igualmente asesoramiento a propietarios/as que desean alquilar, enfocado a la captación de esos domicilios.



Ayuntamiento de Móstoles

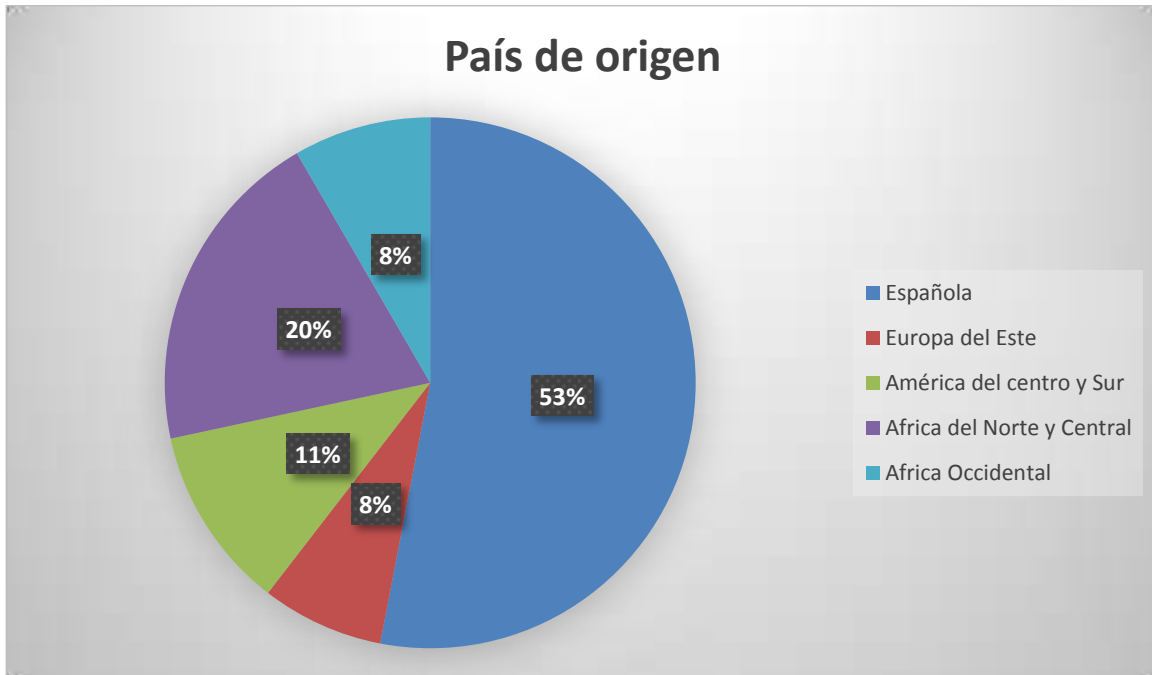
### PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019

A lo largo de 2019 han sido derivadas a Provivienda 215 familias.



### NACIONALIDAD Y PAÍS DE ORIGEN

Española	114
Europa del Este	16
América del centro y Sur	24
Africa del Norte y Central	43
Africa Occidental	18



Tipos de unidad familiar: 82 nuclear, 64 monomarental, 34 persona sola, 15 extensa, 14 reconstituida, 4 otros, 2 dato desconocido.

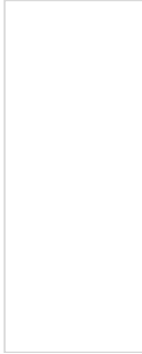




## Ayuntamiento de Móstoles

En cuanto al servicio de **bolsa de vivienda**, se han alquilado 14 viviendas en 2019, además de las que se alquilaron en 2018, con un total de 20 viviendas.

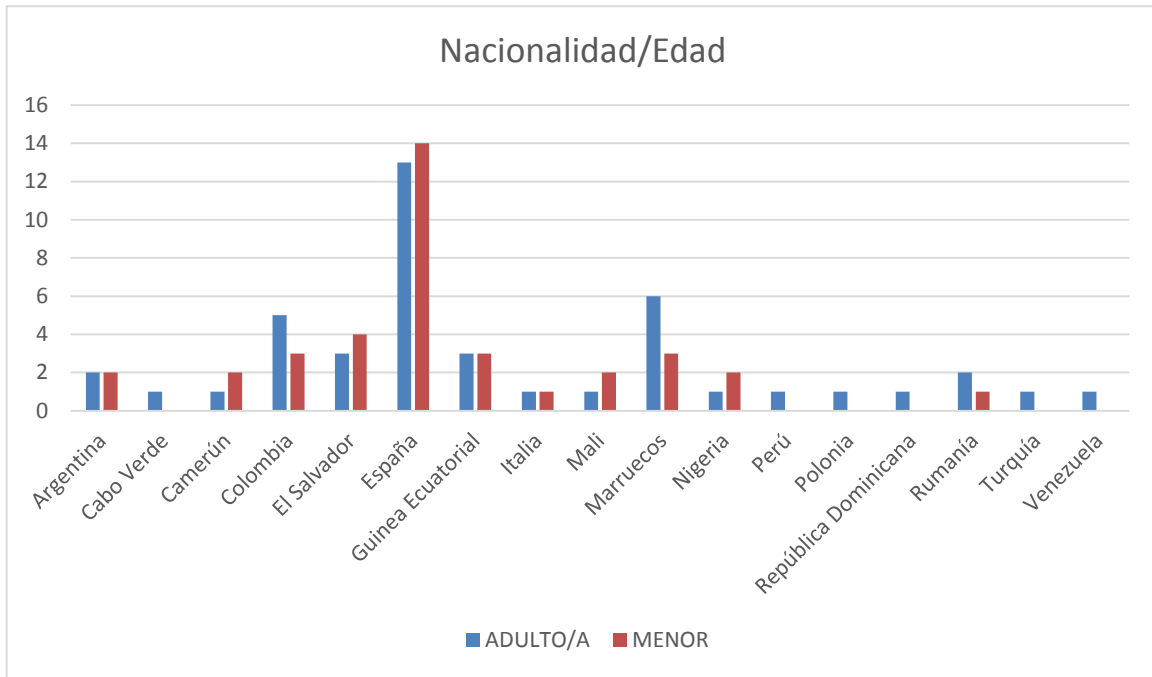
El perfil de las personas que han accedido a este servicio es el siguiente:



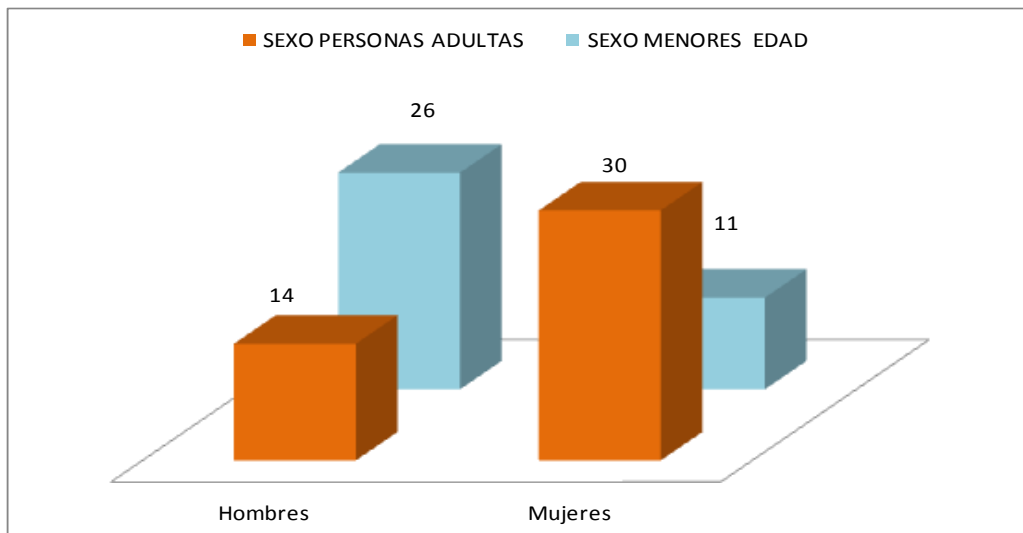
NACIONALIDAD DE PERSONAS ALOJADAS		
PAÍS	ADULTO/A	MENOR
Argentina	2	2
Cabo Verde	1	
Camerún	1	2
Colombia	5	3
El Salvador	3	4
España	13	14
Guinea Ecuatorial	3	3
Italia	1	1
Mali	1	2
Marruecos	6	3
Nigeria	1	2
Perú	1	
Polonia	1	
República Dominicana	1	
Rumanía	2	1
Turquía	1	
Venezuela	1	



**Ayuntamiento de Móstoles**



En cuanto a los **alojamientos compartidos**, hay 6 recursos, con un total de 40 plazas. En 2019 se han alojado a 32 unidades familiares, con un total de 81 persona, con el siguiente perfil:







### **VALORACIÓN DEL SERVICIO**

Desde el Proyecto se ha dado respuesta a las derivaciones recibidas, buscando soluciones en función de las necesidades y realidades sociales y económicas de las unidades familiares. Cabe destacar que, en última instancia, son las familias quienes toman la decisión de acuerdo a la opción u opciones contempladas.

El elevado precio del alquiler de viviendas así como los requisitos exigidos y las situaciones sociofamiliares, condicionan y dificultan el acceso al alquiler en el municipio. En este sentido, para que las unidades familiares puedan acceder al servicio de Bolsa de Vivienda, se hace necesaria una negociación con la parte propietaria. La técnica de vivienda ha conseguido la moderación de los precios, logrando la bajada de los mismos y la realización de obras de mejora en algunos casos.

La intervención social realizada desde el Servicio de Bolsa de Alquiler permite en algunas circunstancias mediar entre propietarios e inquilinos, de forma que se contemple la posibilidad de permanecer en el domicilio garantizando el cumplimiento de derechos para ambas partes. También permite prestar seguimiento y acompañamiento a todas las familias inquilinas. A su vez, se garantiza la mediación entre la parte inquilina y la parte propietaria en lo que respecta a cambios de titularidad de suministros, gestión de siniestros y averías, entre otros.

Es por todo ello que la incursión en la Bolsa de Vivienda supone una serie de beneficios para todas las partes.

**La estancia en los Alojamientos Temporales Compartidos** da respuesta a una situación de vulnerabilidad residencial generada a consecuencia de la pérdida de la vivienda. Durante el tiempo de estancia, el trabajo socioeducativo se enmarca en la reestructuración de situaciones vitales diversas (alimentación, empleo, cuestiones administrativas, etc.). Para su consecución, en la mayoría de ocasiones, se hace necesario contar con recursos para alimentación- manutención y otros de conciliación como escuela infantil, así como ayudas económicas que apoyen la salida del recurso. De forma general el acceso a una alternativa residencial es especialmente arduo para todas las familias alojadas, no sólo por el precio del alquiler de viviendas y habitaciones, sino también por las garantías exigidas (contratos, nóminas con ingresos elevados, etc.)

**Los Talleres de Grupo de Convivencia** desarrollados este año han sido muy satisfactorios, ya que a pesar de las reticencias que la mayor parte de las personas participantes muestran por compartir vivienda, se han formado dos grupos.

La coordinación entre Provivienda y SS.SS ha sido muy satisfactoria y constante, dando respuesta a diversas situaciones de emergencia social.

Se sigue una línea de consumos sostenibles, para el 2020 se ha incluido como mejora del Proyecto la impartición de Talleres de Eficiencia Energética con el objetivo de dar a conocer aspectos relacionados con la sostenibilidad, mejora de hábitos de consumo o facturación.

El equipo de Provivienda valora muy positivamente el desarrollo que el Proyecto.



## DISPOSITIVO DE ACOGIDA TEMPORAL A MUJERES E HIJOS EN SITUACIÓN DE DIFICULTAD SOCIAL (EN COLABORACIÓN CON CRUZ ROJA)

El Objetivo de este proyecto es potenciar la autonomía personal de las mujeres con el fin de evitar situaciones de desprotección social tanto para ellas como para los menores y facilitar de manera temporal el alojamiento y la manutención.

### PERFIL DE LAS DESTINATARIAS

Mujeres mayores de edad, embarazadas y/o con hijos/as menores de 12 años que se encuentren en situación de riesgo, carentes de recursos económicos necesarios para alojamiento, manutención e higiene.

### ACTIVIDADES QUE SE REALIZA:

- Cobertura de necesidades básicas (alojamiento, manutención, higiene, gastos de farmacia)
- Fomento de autonomía mediante seguimiento individualizado, búsqueda de recursos comunitarios, talleres formativos, apoyo en la búsqueda de alojamiento, apoyo en la búsqueda de empleo. Apoyo en la ampliación de red social
- Fomento de habilidades maternofiliales para el cuidado de los hijos.

### VIA DE ACCESO A través de protocolo de derivación:

- Solicitud de los Servicios Sociales municipales a través de informe de derivación.
- Solicitud de Cruz Roja con información del ingreso a Servicios Sociales.
- Derivación de otras entidades dentro de la red, mediante informe de derivación a Cruz Roja.

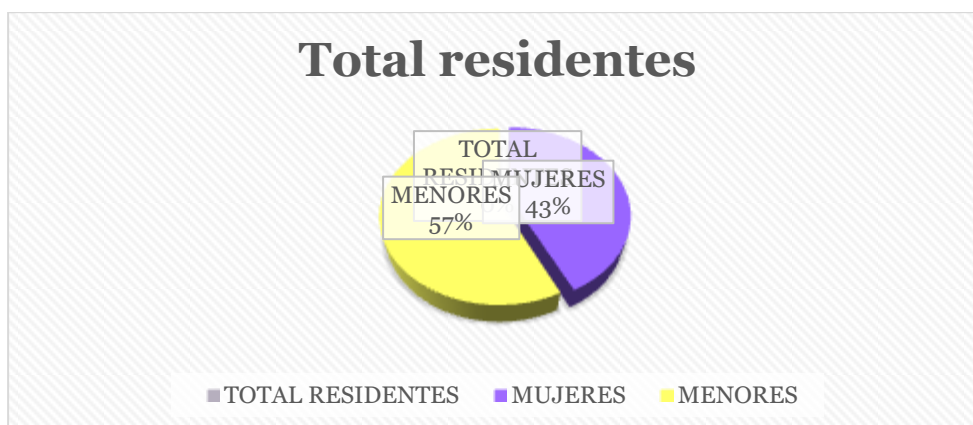
Tiempo de estancia: La **estancia en el recurso** será de **6 meses desde su ingreso**, siendo prorrogable mes a mes, hasta un **período máximo de 9 meses**

Número de plazas: 8 plazas (5 plazas de adultos y 3 plazas de niños y/o niñas hasta los 3 años, los mayores de 3 años, serán considerados como plaza de adulto).

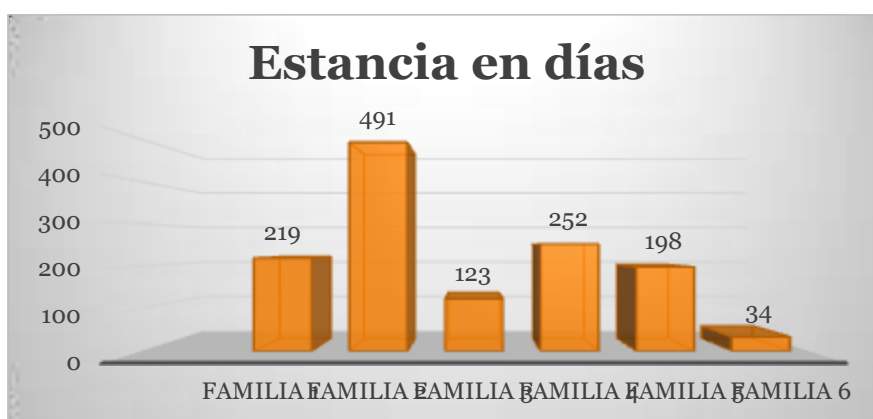


**PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019:**

- ✓ Nº usuarios total: 14 de 23 en 2018  
Menores: 8.  
Adultos: 6 madres



- ✓ Tiempo medio de estancia (nº de días): 219,5 días de 113 en 2018



- ✓ Salida del recurso:
  - 1 familia logro alojamiento independiente.
  - 1 familia ingreso en una residencia maternal
  - 1 familia solicito el alta voluntaria
  - 3 familias continúan estancia en 2020.
- ✓ Actualmente en el recurso están conviviendo tres familias (8 plazas).



### Ayuntamiento de Móstoles

- ✓ De los 14 residentes que estuvieron en el recurso en el 2019, 23 residentes en 2018, 10 eran mujeres (71,42%) y 4 hombres (28,57%), de 4 nacionalidades diferentes.
- ✓ De la totalidad de usuarios, las nacionalidades más representativas son:  
El 35,7 % de nacionalidad española; el 35,74% nacionalidad guineana, el 21,42% nacionalidad marroquí, el 7,14% nacionalidad colombiana colombiana.

Nº FAMILIA	SEXO	NACIONALIDAD	ESTUDIOS	EDAD	COMPONENTE FAMILIAR	MOTIVOS SALIDA	ESTANCIA (DIAS)
1	MUJER	GUINEANA	Primarios	37	MADRE	Vivienda independiente	219
	HOMBRE	GUINEANO	Escuela Infan	1	HIJO	Vivienda independiente	219
2	MUJER	COLOMBIANA	Universitari	40	MADRE	Residencia Matern	491
	HOMBRE	ESPAÑOLA	Sin escolariz	0	HIJO	Residencia Matern	491
3	MUJER	ESPAÑOLA	Primarios	44	MADRE	Alta voluntaria	123
	MUJER	ESPAÑOLA	Escolarizad	11	HIJA	Alta voluntaria	123
4	MUJER	GUINEANA	Superiores	35	MADRE	Continua estancia	252
	MUJER	GUINEANA	Escolarizad	3	HIJA	Continua estancia	252
	MUJER	GUINEANA	Escuela Infan	1	HIJA	Continua estancia	252
5	MUJER	ESPAÑOLA	Primarios	32	MADRE	Continua estancia	198
	HOMBRE	ESPAÑOLA	Sin escolariz	0	HIJO	Continua estancia	198
6						Continua estancia	



## Ayuntamiento de Móstoles

MUJER	MARROQUI	Primarios	25	MADRE	en el piso	34*
MUJER	MARROQUI	Escuela Infan	3	HIJA	Continua estancia en el piso	34*
HOMBRE	MARROQUI	ECUF	1	HIJO	Continua estancia en el piso	34*

- ✓ Derivaciones no altas:
  - 30,76% renuncio a la plaza
  - 15,38% no cumplió el perfil
  - 7,69% alojamiento alternativo
  - 46,15% en lista de espera



### VALORACIÓN DEL SERVICIO

Se han recibido un total de 14 familias de 20 derivaciones, 11 familias en 2018.

Es destacable que gracias al marco de trabajo del "Modelo de Atención a las Personas" de Cruz Roja y a las coordinaciones realizadas con los/as agentes sociales implicados en el proceso, se ha podido ofrecer una respuesta integral a las mujeres y a los menores en el ámbito local.

Por ello se han alcanzado los objetivos planteados en el PPI y se ha llevado a cabo la cobertura necesidades básicas, tales como, alojamiento, manutención, atención social, acompañamiento, supervisión y apoyo de las personas usuarias del recurso en el 100% de los casos.

### CONTINUIDAD DEL SERVICIO.



## Ayuntamiento de Móstoles

A través del presente proyecto no solamente nos permite cubrir necesidades básicas de alojamiento y manutención, sino dotar de estrategias que permitan a la mujer el logro de su autonomía personal y económica, entendiendo que, ellas son el principal recurso como protagonistas de su propio proceso de cambio.

Dada la dificultad habitacional existente en el municipio de Móstoles, este recurso aporta una alternativa de alojamiento para las mujeres y los menores en mayor situación de vulnerabilidad. Permitiendo que la unidad familiar continúe unida y facilitando apoyos y herramientas para lograr su autonomía e independencia.

### **CASA DE ACOGIDA SOLIDARIA “MAXIMILIANO KOLBE” (EN COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN PUNTO OMEGA)**

La vivienda comunitaria de autogestión Centro de Acogida Solidaria Maximiliano Kolbe se conforma como un recurso de rehabilitación social que forma parte del plan de intervención integral e individual. Este recurso no puede ser considerado como una alternativa de alojamiento de emergencia.

Los objetivos que se persiguen desde la Casa de Acogida Solidaria son:

- Facilitar la integración y recuperación social de personas en situación de vulnerabilidad social.
- Impulsar el tránsito a la vida independiente y la revinculación con la comunidad a través de la adquisición de responsabilidades, la recuperación de la autonomía y el acceso a la vivienda.

Se garantiza la cobertura de las necesidades básicas. Las personas residentes adquieren responsabilidades y hábitos de la vida independiente junto con el seguimiento individualizado y personalizado por parte del equipo socioeducativo, dotando de experiencias de éxito de la vida autónoma.

El dispositivo cuenta con una vivienda ubicada en el municipio de Móstoles y cuenta con capacidad para 6 adultos/adultas (mayores de 18 años) y 2 bebés (0-3 años).

La estancia en el piso será de un máximo de tres meses (90 días), con posibilidad de valoración de una prórroga de 3 meses más.

El procedimiento de acceso al recurso se lleva a cabo por dos vías:

- Solicitud de los Servicios Sociales municipales a través de informe de derivación.
- Solicitud de la Asociación Punto Omega, a través de propuesta de ingreso a S.Sociales.

Durante su estancia en el recurso, se diseña y ejecuta el Plan de Atención Individualizado. Éste se trabaja junto con las personas atendidas en la consecución de una serie de objetivos según las necesidades y potencialidades de la persona residente a través de actuaciones concretas.

El perfil de las personas a las que se dirige el recurso es:

- Familias con o sin menores a su cargo en situación de riesgo social.
- Hombres y mujeres solos en situación de vulnerabilidad social.



## Ayuntamiento de Móstoles

- Personas que mantengan su autonomía personal y no presenten limitaciones físicas o psíquicas que le impidan realizar las actividades de la vida diaria, porque no lleven a cabo un seguimiento de su situación psico física, es decir, que no se encuentren en seguimiento por su médico o psiquiatra.
  - Presentar situación de desempleo.
  - Drogodependientes y/o enfermos de salud mental, que se encuentren en seguimiento y controlados por parte de sus profesionales de referencia. En caso de que sea valorado por el equipo técnico, se podrán solicitar análisis toxicológico a las CAID's y/o informe de salud mental a los Centros de Salud pertinentes.

### PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019.

- Durante el año 2019, se ha producido el ingreso en el Centro de 17 personas, siendo 12 hombres y 5 mujeres; 23 personas en 2018
- Durante el año 2019, el perfil atendido ha sido:
  - Una unidad familiar formada por una pareja.
  - Tres personas en tratamiento ambulatorio en al CAID Móstoles con problema de adicción a sustancias. Mayoritariamente alcohol
  - Dos personas en tratamiento en Salud Mental.
  - Las personas que han residido en el Centro cuentan mayoritariamente con edades comprendidas entre los 42 y los 78.
  - De las 17 personas atendidas 12 tienen nacionalidad española y 5 otras nacionalidades.
- Han accedido a formación para el empleo 3 de las personas atendidas. 5 en 2018.
- De las personas atendidas, 5 han accedido a búsqueda de vivienda. 12 en 2018.
- Han realizado búsqueda de empleo 7 de las personas residentes. 13 en 2018.
- De las personas atendidas, 10 han realizado gestión documental.
- Se ha producido la baja de 13 personas: 6 altas por cumplimiento de objetivos, 1 baja voluntaria, 3 expulsiones, 2 derivaciones a residencia de mayores y 1 fallecimiento.
- La ocupación media anual del recurso ha sido del 77,55%, 93% en 2018.
- La estancia media anual por cada residente es de 143,12 días (4,7 meses).



**Ayuntamiento de Móstoles**

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO.**

La Casa de Acogida Solidaria lleva a cabo una intervención integral que permite el avance en el proyecto vital de las personas atendidas.

De las 13 personas que han causado baja, 10 de ellas han contado con alternativa habitacional. Las otras 3 personas fueron dadas de alta inmediatamente en el Centro de Emergencia Social para continuar trabajando con ellas.

Según los datos analizados, 10 de cada 13 personas finalizan su plan de intervención individual según los objetivos marcados en el Centro residencial.

### **CONTINUIDAD DEL SERVICIO.**

La Casa de Acogida Solidaria da respuesta a la demanda realizada por parte de Servicios Sociales.

Se ha observado la necesidad de ampliar: tanto el número de plazas disponibles como el perfil de las personas atendidas. Siendo éstas líneas de futuro a desarrollar a corto y medio plazo.

Según los datos recogidos, la Casa de Acogida Solidaria "Maximiliano Kolbe" es un recurso necesario, eficiente y eficaz que presta una intervención integral.

## **CENTRO NOCTURNO DE EMERGENCIA SOCIAL (EN COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN PUNTO OMEGA)**

El Centro de Noche "Punto Omega" se articula, no como un recurso de Centro Abierto, sino como un dispositivo de baja exigencia, cuyo fin último es promover la inclusión social, por medio de los siguientes objetivos específicos:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas.
- Motivar a las personas a que realicen una reformulación de su proyecto vital, apoyando en la superación de la situación de desarraigo y abandono personal.
- Posibilitar procesos de acompañamiento social.

El Centro de Noche "Punto Omega" realiza su actividad los meses de Enero a Marzo (incluido) y de Noviembre – Diciembre.

Se encuentran autorizadas treinta plazas tanto para el Centro de Noche. El horario de apertura del centro ha sido desde las 20:00 horas hasta las 08:00 horas, todos los días de la semana, de lunes a domingo, incluyendo festivos.

Se puede acceder al Centro de Noche por iniciativa propia o por derivación (Unidad de Calle, Centro de Día de Emergencia Social, SS SS, RAIS, Cáritas, etc.). Para la incorporación al recurso es





## Ayuntamiento de Móstoles

necesaria una valoración previa realizada por el equipo del Centro de Día. En los casos en que se detecte mayor demanda que plazas disponibles se realizará una lista de espera.

Cartera de Servicios:

- Servicio de Descanso: Se favorecerá el descanso o pernocta en el área habilitada con sillones, mantas, etc
- Servicio de Manutención: La manutención tendrá lugar en tres momentos a lo largo del periodo de apertura: cena, medianoche y desayuno.
- Servicio de Cuidados Básicos e Higiene: Higiene Personal (ducha, aseo, afeitado, etc.), ropero, lavandería (lavadora y secadora).
- Atención Socio-educativa: La atención socioeducativa se realizará de manera coordinada a través de una comunicación fluida con las entidades derivadoras, principalmente con el personal de trabajo social de servicios sociales del municipio.

El perfil de las personas atendidas corresponde a aquellas mayores de 18 años que estén en situación de calle, atendidos por Asociación Punto Omega, Fundación RAIS y/o Servicios Sociales municipales.

Las personas que se encuentren en situación de emergencia serán atendidas desde Servicios Sociales de Móstoles, derivándose al Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid (112).

### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019.**

- Durante el año 2019, han sido atendidas 88 personas en el Centro de Noche. Si atendemos al género de las personas atendidas, 77 son hombres y 11 son mujeres. 91 en 2018.
- Han accedido al Centro de Noche principalmente desde el Centro de Día de Punto Omega, por iniciativa propia (debido al boca a boca) y derivación de Servicios Sociales.
- De las 88 personas atendidas, 56 son personas inmigrantes, prevaleciendo de origen marroquí (con 24,18%) y las personas nacidas en Ucrania (con 6,59%).
- Las 88 personas atendidas se han beneficiado de un total de 7.165 “comidas”, siendo el número mensual de cenas servidas al día de 48.
- Durante el año 2019, se han producido 1035 duchas, con una media diaria de 7 duchas/noche.
- Desde el Servicio de Higiene y limpieza, se han facilitado 43 lavados de emergencia en lavadora y secadora.
- La media de personas que acudieron al Centro de Noche diariamente fue de 25,2 personas/noche.
- En cuanto al número de personas que acudieron al mes, el valor medio ha sido de 43 personas.

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO.**



## Ayuntamiento de Móstoles

- El Centro de Noche es el único Servicio de estas características en el municipio.
- Responde a las necesidades de las personas que se encuentran en situación de calle, dotando de la posibilidad de comenzar la reformulación del proyecto vital de las personas atendidas.
- Se han atendido a 88 personas.
- De las personas atendidas, 7 causan baja debido a mejora de su situación socio-económica.

### **CONTINUIDAD DEL SERVICIO.**

El Centro de Noche fue abierto el 01 de Enero de 2017, dotando de continuidad, estructuración y atención profesional la antigua campaña contra el frío desarrollada en años anteriores.

La alta ocupación y la existencia de lista de espera para poder acceder al Centro de Noche demuestran la necesidad de un recurso de estas características en el municipio.

El diverso perfil de las personas que acuden al recurso, está permitiendo en algunos casos, ser puerta de entrada del inicio de procesos de estabilización y/o incorporación social.

Una de las líneas de futuro a desarrollar, es la posibilidad de ampliar los meses de actividad del centro.

El Centro de Noche se complementa con las actuaciones desarrolladas desde el Centro de Día de Emergencia Social, la Casa de Acogida Solidaria y la Unidad de Calle, cumpliendo el principio holístico de que “el todo es más que la suma de sus partes”.

### **INTERVENCIÓN SOCIO-COMUNITARIA EN EL ASENTAMIENTO DE LAS SABINAS-RÍO GUADARRAMA**

El Proyecto se inicia en enero de 2017, con el objetivo general es acompañar a las familias y a la comunidad, durante el proceso de desmantelamiento y realojo de la zona centro e intervención individual con las familias de la zona norte de Las Sabinas.

El asentamiento se divide en dos zonas, claramente diferenciadas: zona norte y zona centro.

En la zona centro del asentamiento es donde se lleva a cabo la intervención comunitaria, al inicio del proyecto residían aproximadamente 123 familias mayoritariamente de cultura gitana; con 184 menores de edad. El entorno en el que residen es de exclusión social y residencial, con acumulación de basuras, sin condiciones de habitabilidad y sin acceso a servicios básicos.

Tras la firma el 28 de noviembre de 2013 del Convenio de Realojo entre el Ayuntamiento de Móstoles y la Comunidad de Madrid, se inició en 2017 el proceso de desmantelamiento; en la actualidad han sido realojadas 40 familias.



## Ayuntamiento de Móstoles

Desde la Agencia de la Vivienda Social, tras la publicación en marzo de 2018 del decreto que regula los realojos y tras haber cursado nueva solicitud las familias residentes en la zona, 10 familias cumplen requisitos para el realojo y se suman a las que ya lo cumplían anteriormente para ser realojadas.

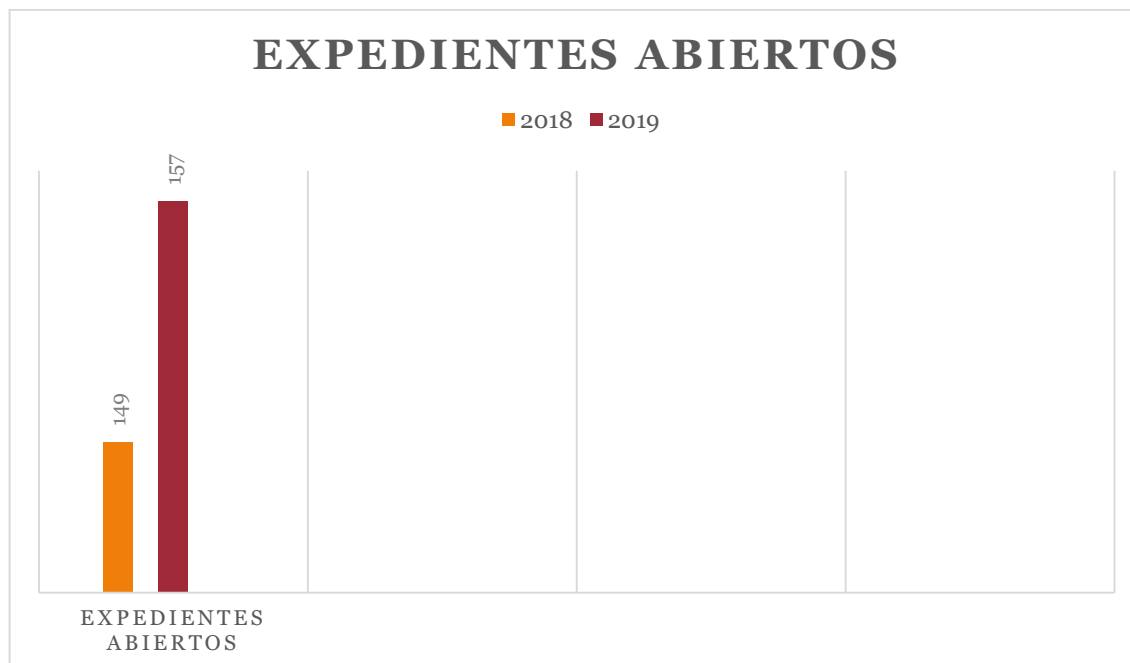
Para llevar a cabo la intervención grupal y comunitaria se realizan:

- Presencia del equipo de Sabinas en el poblado para generar vínculo con las familia.
- Encuentros comunitarios en el asentamiento.
- Trabajo en red a través de coordinaciones, reuniones periódicas y colaboración con los organismos y entidades sociales implicadas.
- Encuentros y talleres en la caseta.

La realización de la intervención individual/familiar se lleva a cabo mediante entrevistas, visitas a domicilio, coordinaciones, derivaciones a diferentes recursos, trabajo en equipo...

### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019**

Los expedientes abiertos en el año 2019 han sido 157. En 2018 149



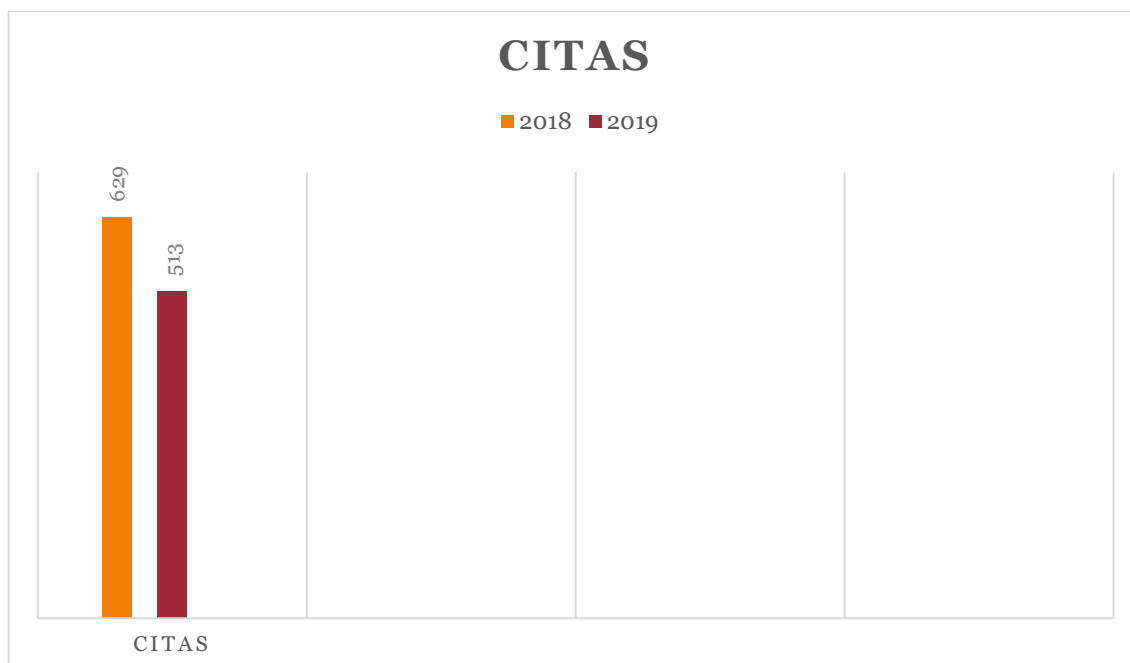
Los expedientes atendidos por día y hora durante el 2019, han sido 45. En 2018 fueron 55



## Ayuntamiento de Móstoles



Las entrevistas con las familias se han realizado tanto en SS.SS como en la caseta situada en Parque Coímbra. Las citas programadas en servicios sociales por ambas trabajadoras sociales en Servicios Sociales han sido 513, de las cuáles han acudido a cita 387. En 2018 629 citas.



La educadora social ha planificado en servicios sociales 86 citas, y han acudido a la misma 61. Algunas de dichas entrevistas se realizan de forma conjunta entre trabajadora y educadora social.



## Ayuntamiento de Móstoles

Las entrevistas totales del 2019 por ambas trabajadoras sociales ascienden a 466 y por la educadora social a 143.

También se han efectuado las siguientes visitas a domicilio: 184 visitas la educadora social y 253 visitas las trabajadoras sociales (En 2018 las T.S 157).

Aparte de los datos cuantificados a nivel individual/familiar se han desarrollado los siguientes encuentros y talleres:

- **Encuentro de Primaria:** 21 convocados y 7 asistentes. Con la colaboración de las PTSC de los dos centros educativos de Parque Coimbra.
- **Taller Quiero ir al Cole:** 15 convocados y 6 asistentes.
- **Taller de acceso a becas escolares** (préstamo de libros y cooperativa): 47 convocados y 23 asistentes.
- **Taller de Autoestima:** 20 convocados y 16 asistentes.
- **Taller Mensual de Autoestima:** 74 convocados y 36 asistentes.
- **Encuentro Paso al IES:** 4 convocados y 4 asistentes. Con la colaboración de la PTSC, el orientador y el tutor del grupo de compensatoria del IES Gabriel Cisneros y Prevención de Absentismo de Punto Omega.
- **Taller de Inteligencia Emocional:** 9 convocados y 6 asistentes.
- **Taller de Alimentación y Hábitos Saludables:** 21 convocados y 14 asistentes. Impartido por Escuela de Salud.
- **Encuentro Certificados de Profesionalidad:** 48 convocados y 28 asistentes.
- **Taller André (RMI):** 246 convocados y 177 asistentes.
- **Encuentro con jóvenes:** 11 convocados y 0 asistentes. Realizado junto con FSG.
- **Encuentro con alumnos del Grado Superior de Integración Social:** 30 convocados y 27 asistentes.
- 

Dichas actividades grupales han sido siempre realizadas con la presencia de la educadora social y de manera alterna con las trabajadoras sociales.

Además, se han realizado 26 visitas al asentamiento para reforzar el vínculo con las familias garantizando la presencia del equipo en el mismo y con agentes implicados para el conocimiento y sensibilización del entorno en el que residen las familias. Se han llevado a cabo **93 reuniones internas y externas con diferentes organismos y agentes implicados:**

- Agencia de la Vivienda Social (coordinaciones vía mail y telefónica)
- CEIP Celso Emilio Ferreiro
- CEIP Leonardo Da Vinci
- IES Gabriel Cisneros
- Centro de Salud Parque Coímbra
- Hospital Universitario Rey Juan Carlos
- Absentismo Escolar
- EOEP



## Ayuntamiento de Móstoles

- Prevención de Absentismo (Punto Omega)
- Fundación Secretariado Gitano
- Junta de Distrito de Parque Coímbra
- Concejalía de Juventud
- Concejalía de Educación
- Proyecto Senderos (Cáritas)
- Escuela de Salud

Se han realizado coordinaciones continuadas y acompañamiento a los técnicos del IMS, encargados de los derribos.

Se realiza de forma continua la actualización de las distintas bases de datos para una mejor sistematización de la información del trabajo realizado.

Se ha participado en la 1ª Jornada de Vivienda y Exclusión y también a la I Jornada Comunidad Gitana de Fundación Secretariado Gitano.

En abril de 2019 comienza el proyecto de apoyo socioeducativo Pase Sabinas de Prevención de Absentismo de Punto Omega, realizado en la caseta dos días en semana con menores de 3º y 4º de primaria.

En el segundo trimestre del año, se firma un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Móstoles y Fundación Secretariado Gitano. Dentro del marco de este convenio, se realizaron durante el verano unas colonias urbanas para los menores del asentamiento. A partir del inicio del curso escolar, dicha entidad realiza también apoyo socioeducativo en la caseta y en la Junta de Distrito cuatro días en semana para menores escolarizados en primaria.

Todas estas actuaciones, se realiza en estrecha colaboración y coordinación con el equipo técnico de Sabinas de Servicios Sociales.

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO:**

Los avances conseguidos en la intervención son los que se detallan a continuación:

- Refuerzo del vínculo positivo y de confianza creado con las familias, posibilitando una mejor intervención.
- Sensibilización mutua entre profesionales y familias, reduciendo los prejuicios existentes.
- Acercamiento del equipo de Las Sabinas a la realidad de las familias y de la comunidad, teniendo un mejor conocimiento del entorno, comprensión de sus necesidades y por tanto pudiendo dar una respuesta más eficaz a las mismas.
- Implicación de las familias en su proceso de cambio que les permita mejorar sus condiciones de vida, reconociendo en los profesionales la función de acompañamiento.
- Posición de cercanía con las familias, que permite empoderarles, reclamar sus derechos y que sean protagonistas de su propio proceso, asumiendo sus responsabilidades y obligaciones.



### **CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

Se valora necesaria la continuidad del proyecto para seguir con el acompañamiento de las familias durante el realojo, aún en proceso. Así como, para la intervención con las familias sin alternativa habitacional y con la comunidad.

Es de vital importancia que haya una continuidad en el equipo que interviene para no romper el vínculo positivo y de confianza creado con las familias, que posibilita una mejor intervención y la consecución de los objetivos.

La incorporación de referentes de diferentes culturas (gitana, marroquí...), favorecería la visión de realidades distintas a las que ellos viven en un entorno de exclusión potenciando su empoderamiento sin perder sus rasgos culturales.

La línea de intervención tiene que ir encaminada a construir un trabajo en red con mayor implicación de los diferentes agentes para posibilitar una atención integral.

### **PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE MÓSTOLES**

El objeto del proyecto busca mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo y/o situación de exclusión social en el municipio de Móstoles, acercando derechos y recursos que servirán como herramienta de mejora personal de los beneficiarios, y por tanto favorezcan su inclusión social.

Todo ello desde una mirada integral, creando espacios, recursos e intervenciones que aborden los distintos factores que han provocado la situación de exclusión social, y con la meta de dinamizar procesos de movilidad social ascendente que aborden:

- La insuficiencia de ingresos económicos; a través de favorecer el acceso a derechos y recursos ciudadanos.
- El precario acceso a derechos sociales, sanitarios y culturales de las personas beneficiarias; a través de fortalecer mecanismos de coordinación entre los diferentes recursos que atienden a las personas sin hogar.
- La creación de redes sociales de apoyo; a través de dinamizar las competencias interpersonales de los beneficiarios, y por tanto mejorar su cualificación personal que les permita formar parte del municipio, crear redes sociales de calidad y por tanto trabajar la motivación hacia un cambio social individual y colectivo.

El programa se vertebra en torno a cuatro líneas de trabajo:

- Trabajo de calle.
- Acompañamiento social desarrollado en el despacho de la sede de Servicios Sociales en la Vía Láctea.



## Ayuntamiento de Móstoles

- Programa de activación social y movilización a través de las actividades grupales y comunitarias.
- Programa de sensibilización social a través de sesiones en institutos, actividades junto a vecinos y difusión en medios de comunicación locales.

### PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019

Durante el año de 2019 se han atendido en total a 117 personas, de las cuales 89 son hombres y 28 mujeres.

66 personas han estado en intervención, con itinerario individualizado y la consecuente firma de objetivos de manera conjunta. 56 de estas 66 personas tenían intervención iniciadas en años anteriores.

Durante el 2019 se han realizado 10 altas y 16 bajas (25% por cumplimiento de objetivos)

Hay una clara masculinización del servicio, ya que una amplia mayoría de personas incorporadas son hombres (69% de hombres frente a un 31% de mujeres). La franja de edad mayoritaria va de los 36 a los 55 años, y principalmente están solteras o divorciadas.

El 61% de las personas incorporadas son extranjeros. La mayoría procede de los países de la Comunidad Europea, luego tendríamos Norteafricanos, Resto de Europa, Subsaharianos y de otros países. Contamos con 26 personas españolas

En cuanto al nivel de estudios, se ve que hay un claro predominio de personas con el graduado escolar o sin estudios, y formación profesional.

Por último, en cuanto a su trayectoria de exclusión socio-residencial, lo más destacable en este aspecto es que 21 personas se encuentran en esta situación entre 1-3 años. Se observa un aumento al igual que en los grupos de 6-9 años (13 persona) y de 9-15 años (16 personas)

### VALORACIÓN DEL SERVICIO

En 2019 se ha continuado con el mantenimiento de la herramienta RQR, que aumenta la calidad y la sistematización del plan de intervención donde se plasman los objetivos de actuación y las actuaciones para alcanzar su cumplimiento. Se detallan los objetivos y las actuaciones concretas con cada una de las personas. Ambos elementos se formulan de tal manera que la persona pueda comprenderlo y consensuarlo con el profesional de apoyo. Posteriormente se firmará entre la persona y el trabajador social, haciéndole entrega de una copia

Desde HOGAR SÍ están comprometidos con la mejora continua y por ello consideran de especial interés las opiniones de las personas usuarias. En octubre de 2019 han preguntado sobre la satisfacción con este servicio, obteniendo los siguientes resultados (puntuación sobre un máximo de 6):

Valoración global 5,6

- Estado de las instalaciones 5,14
- Prestación del servicio 5,48
- Atención de las profesionales 5,60
- Clima y ambiente de confianza 5,70
- Trato de las Profesionales 5,64





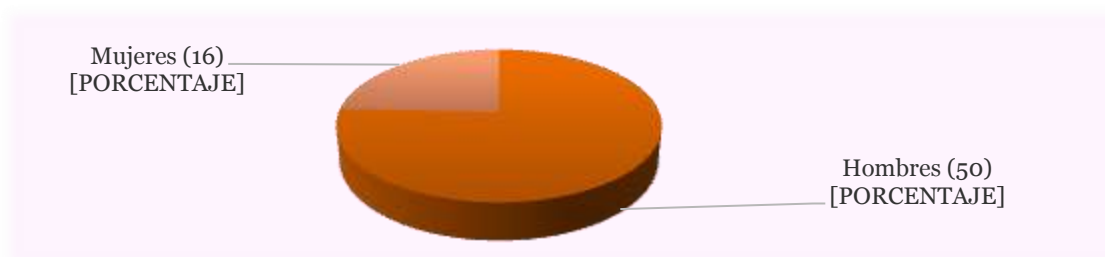
## Ayuntamiento de Móstoles

A modo de resumen podemos concluir que el trato y ayuda del equipo técnico, así como la confianza en este, son los aspectos mejor valorados, siendo la lejanía de las instalaciones el mayor inconveniente.

### CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Para seguir mejorando la intervención, los retos que nos planteamos para el 2020 son los siguientes:

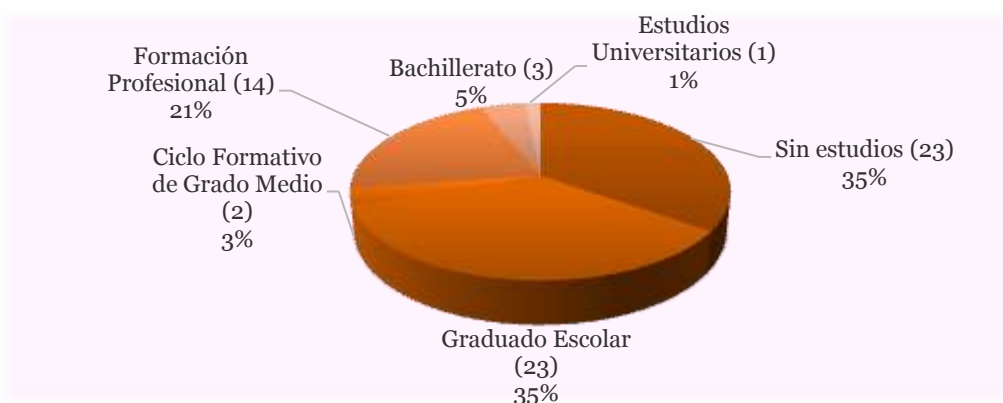
- Potenciar la intervención en medio abierto con personas en situación de calle a través de la mejora de las herramientas de diseño de los objetivos de intervención individualizada, así como la observación en nuevas zonas del municipio
- Continuar con el protocolo de actuación y mediación vecinal incluido en el proyecto técnico de 2019 para mejorar la rapidez y la calidad en la actuación frente a un aviso generando una línea de actuación y mediación con el vecindario.
- Continuar con la herramienta de intervención que sistematiza el acompañamiento social en despacho.
- Favorecer una mayor participación de nuevas personas voluntarias al programa de activación.
- Mantener y reforzar las actividades iniciadas, Grupo de Ocio, Arteterapia y Desayuna y Punto.



- Dar continuidad a la labor de concienciación social a través de la impartición de sesiones de sensibilización en colegios e institutos de Móstoles
- Reforzar e intensificar el protocolo de actuación y mediación vecinal incluido en el proyecto técnico de 2019 para generar una opinión crítica ante el sinhogarismo, evitando prejuicios y juicios desde el desconocimiento de la situación que viven las personas sin hogar realizando una labor intensa de sensibilización en el municipio.

### DATOS DE LAS 66 PERSONAS EN INTERVENCIÓN

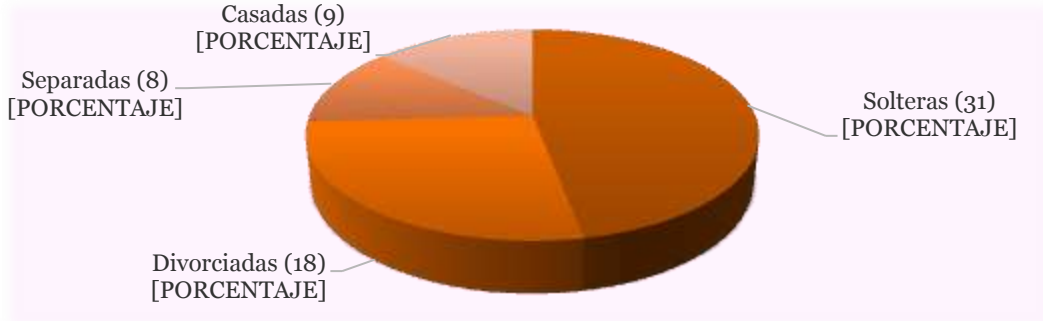
#### ○ Nivel de Estudios



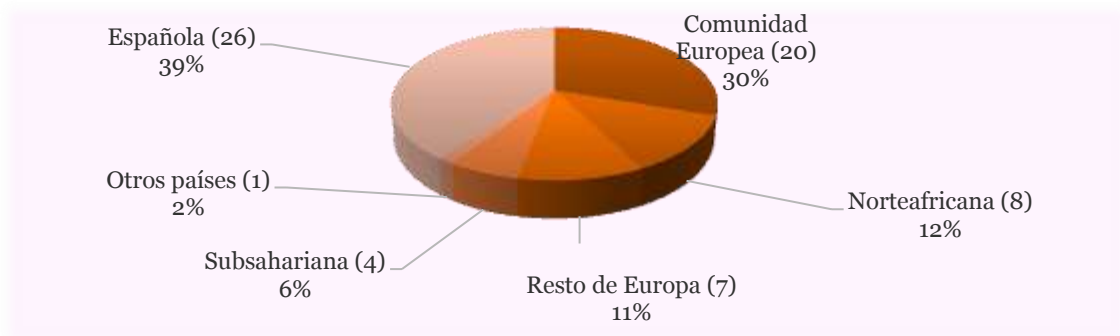


**Ayuntamiento de Móstoles**

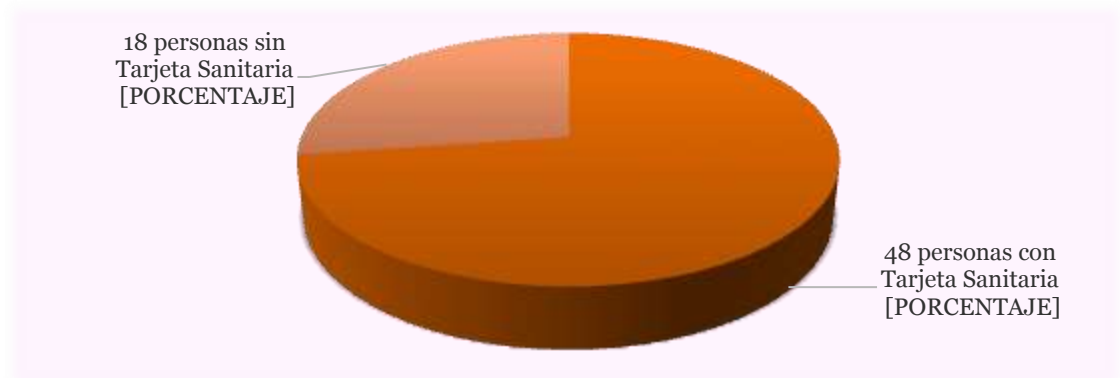
○ **Estado civil**



○ **Procedencia**

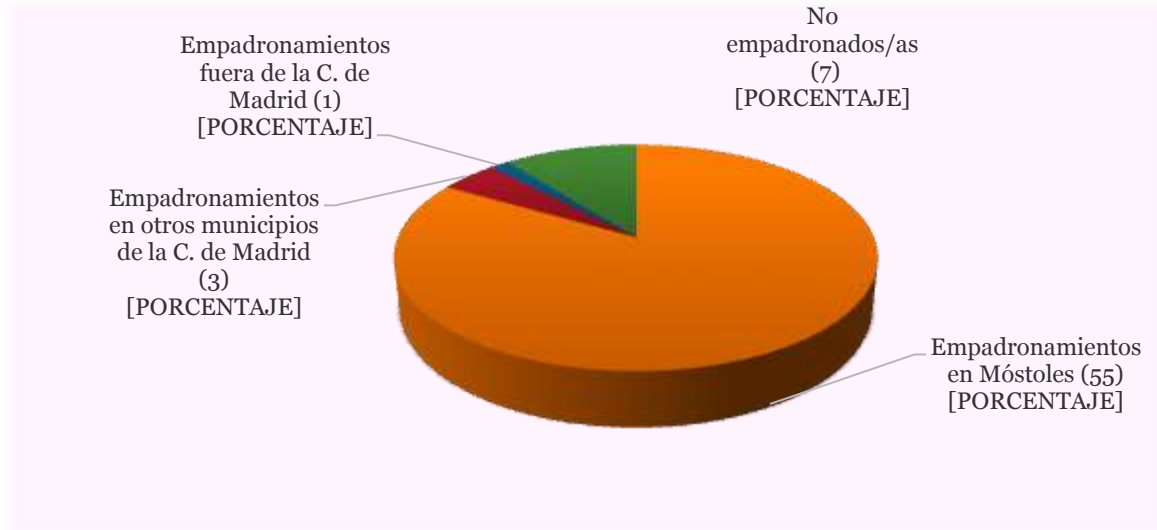


○ **Según el acceso a Tarjeta Sanitaria**

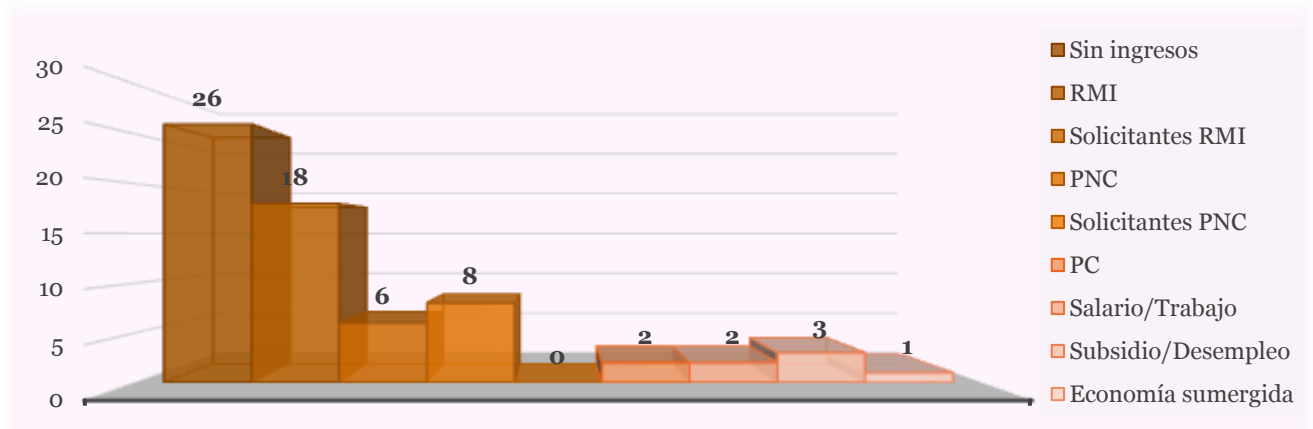




**Empadronamiento**



○ **Clasificación ETHOS**

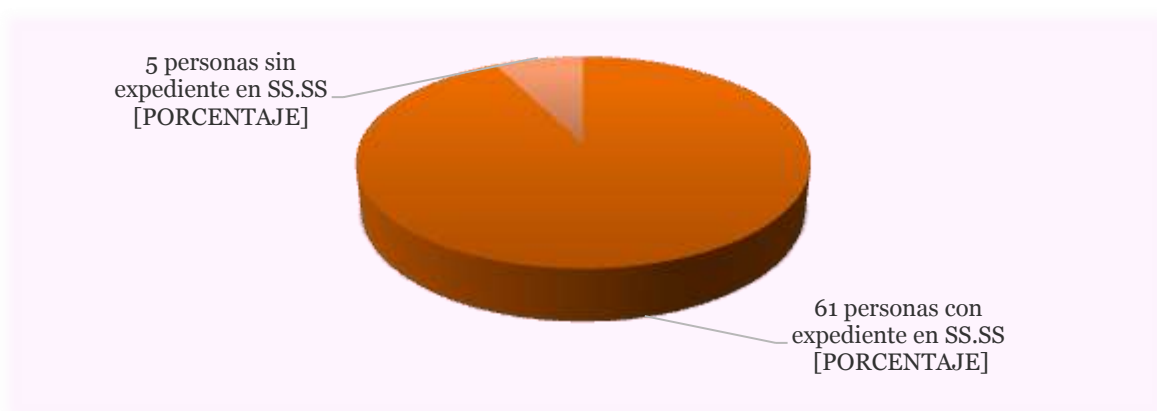




○ **Trayectoria de exclusión socioresidencial**



○ **Expediente en Servicios Sociales**



**FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO: Proyecto socioeducativo en Las Sabinas- Móstoles.**

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El proyecto surge a través de la necesidad de mejorar la situación social y educativa de las familias del asentamiento de las Sabinas, así como de las familias del Municipio de Móstoles.

Con la intervención conjunta de los Servicios Sociales y de la Fundación Secretariado Gitano lo que se pretende es apoyar y reforzar los servicios públicos municipales y más concretamente los Servicios



## Ayuntamiento de Móstoles

Sociales y sus actuaciones con población gitana del Municipio, introduciendo metodologías y enfoques experimentados en otras zonas con población de las mismas características de la Comunidad de Madrid, con el objetivo de promocionar a la comunidad gitana, pero también contribuir a un conocimiento mayor de esta en la sociedad mayoritaria, rompiendo con la imagen estereotipa y que reproduce los prejuicios y el alto rechazo social.

Por tanto, contribuiremos a crear una sociedad más cohesionada socialmente, en concreto a generar procesos de mejora en la ciudad, desde una gestión positiva de la diversidad, ofreciendo cauces de mejora de los colectivos con situaciones de mayor vulnerabilidad, y ofreciendo posibilidad al conjunto de la ciudadanía de acercamiento, conocimiento e incluso contribución a esta construcción de ciudad.

### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019.**

Talleres de sensibilización con educación primaria en centros educativos de Parque Coimbra constan de 24 a 26 menores por aula. En el año 2019, en los colegios fueron un total de 146 menores a los que se les impartió la sesión.

El taller constará de tres partes:

- Una primera parte en la que se presenta a los dinamizadores que van a llevar a cabo la sesión. A continuación, se explica el término de prejuicio y se hacen varias preguntas sobre el conocimiento que existe en el aula sobre la población gitana.
- Una segunda parte en la que se visualizará un vídeo para sensibilizar al alumnado sobre la comunidad gitana.
- Y una tercera parte en la que el alumnado pondrá a prueba lo aprendido durante la sesión, en una dinámica en la que, a través de la consecución de las piezas de un puzle se responden preguntas sobre la historia y la cultura gitana.

Sesiones de orientación y motivación en secundaria, I.E.S Gabriel Cisneros.

Se realizó un diagnóstico sobre las necesidades que las personas que viven en Sabinas creen oportuno que habría que cubrir, por lo que se contó con un total de 104 participantes de los cuales sólo participaron 43 personas.

En cuanto al grupo con adultos el número de plazas en el taller ha sido de 15 personas. Este grupo de nuevas tecnologías consistió en 5 sesiones, con el objetivo de acercar a las TICS para adquirir conocimientos informáticos de uso diario.

- Familiarizarse con cada uno de los componentes que forma un ordenador.
- Fomentar su autonomía personal.
- Implicarles en los procesos telemáticos orientados a la realización de gestiones cotidianas.



## Ayuntamiento de Móstoles

Otra de las intervenciones llevadas a cabo por la Fundación Secretariado Gitano, fueron las primeras jornadas de la Comunidad Gitana “claves y estrategias para la interculturalidad”, destinada a técnicos y técnicas que están llevando a cabo intervenciones con personas de etnia gitana.

En cuanto al refuerzo educativo disponen de 20 plazas para el refuerzo con los menores. En las actividades de verano se cubrieron un total de 31 plazas.

Motivación y orientación en el I.E.S Gabriel Cisneros, estas sesiones se imparten una vez a la semana en la clase 1º de compensatoria. Cuenta con un total de 14 menores.

Las sesiones se impartirán dos días en semana, y tendrán una duración de 2 horas. Se dividirán en dos bloques:

➤ Estudio asistido

Tendrá una duración de una hora. Su finalidad es apoyar y mejorar los procesos de integración y éxito escolar de los niños y niñas.

Objetivos:

- Reforzar las distintas asignaturas curriculares.
- Adquirir hábitos y rutinas de estudio.
- Orientar y motivar a los menores en su recorrido académico.
- Involucrar a las familias en el proceso educativo.

➤ Centro abierto, tendrá una duración de una hora. Su finalidad es complementar el proceso educativo escolar a través del ocio y tiempo libre.

Atención adultos.

Grupos	Mujeres	Hombres.
TICS	12	15
DAFO	25	18
Seguimiento a las familias.	9	12
Acompañamientos	7	3
<b>Total</b>	<b>101</b>	

Atención a menores.

Grupos	Mujeres	Hombres.
Refuerzo educativo	7	9
Sensibilización C.E.I.P Leonardo Da Vinci	78	58



## Ayuntamiento de Móstoles

Orientación y sensibilización.I.E.S Gabriel Cisneros.	5	3
Actividades de verano	16	17
<b>Total</b>	193	

Atención general.

Mujeres	Hombres	<b>Total</b>
159	135	294

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO.**

Desde la FSG y desde Servicios Sociales valoramos el servicio de una forma positiva, ya que el nivel de participación por parte de la ciudadanía ha sido muy bueno, habiendo llegando a conseguir las siguientes mejoras:

- Familias más responsables y conocedoras de la educación de los menores que tienen a su cargo. Así como la involucración de estas en la educación de los menores.
- Menores más respetuosos en las aulas con el resto de menores ya que se tienen que respetar entre todos y no discriminar por razón de etnia, sexo, religión...
- Orientar e informar a los jóvenes y sus familias sobre otras posibles alternativas a la hora de abandonar sus estudios.
- Sensibilizar al profesorado y el alumnado en colegios e institutos con población gitana, acompañamiento y apoyo en la realización de gestiones.
- Iniciar un proceso de mejora de competencias sociolaborales con la población adulta, partiendo de los cursos de alfabetización digital.
- Sensibilizar y formar a personal técnico sobre las particularidades en el trabajo con población de etnia gitana.

### ***Continuidad del servicio.***

Es muy oportuna la continuidad del servicio ya que se ha iniciado un proceso cuyo objetivo es la transformación de hábitos y conductas muy arraigados en la población de etnia gitana.

Este tipo de entornos conlleva una intervención continuada a medio y largo plazo, para poder lograr los objetivos marcados.



### 3.7- INTERVENCIÓN SOCIO-LABORAL

---

#### **PROGRAMA DE INTEGRACIÓN SOCIO-LABORAL CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD – PIL (EN COLABORACIÓN CON FUNDACION AMÁS SOCIAL)**

El Programa de Integración Sociolaboral ubicado en la ciudad de Móstoles, es un servicio que ofrece cobertura desde el año 2007 y está dirigido a personas con discapacidad igual o superior al 33 por ciento, que residan y estén empadronadas en el municipio. Otro requisito imprescindible es que estén registrados como demandantes o mejora de empleo en cualquiera de las dos oficinas de empleo correspondientes al municipio.

La participación en el programa es:

- A través de derivaciones de Servicios Sociales
- A través de otros recursos y/o entidades sociales o comunitarias.
- A través de la difusión por la experiencia de usuarios que ya forman parte del programa.

Las actividades realizadas en el Programa son:

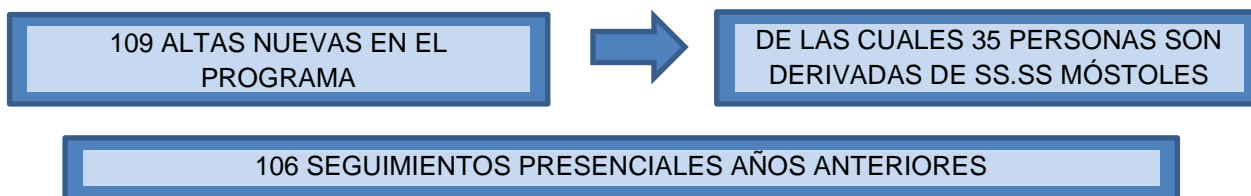
- a) Intervención con el usuario:
  - Informar al usuario/a de la documentación para darse de alta en el programa.
  - Citar a la persona y crear con ella su perfil sociolaboral.
  - Valorar la empleabilidad de la persona.
  - Informar de ofertas de empleo y formación que se adapten al perfil de la persona.
- b) Intervención con empresas/entidades:
  - Dar a conocer el servicio que ofrecemos en el Programa.
  - Informar de los beneficios de contratación de personas con discapacidad.
  - Preselección y envío de candidaturas.
- c) Intervención en la Comunidad:
  - Realizar difusión del Programa.
  - Participación en ferias de empleo.
  - Participación con otros recursos y entidades en materia de empleo y formación.



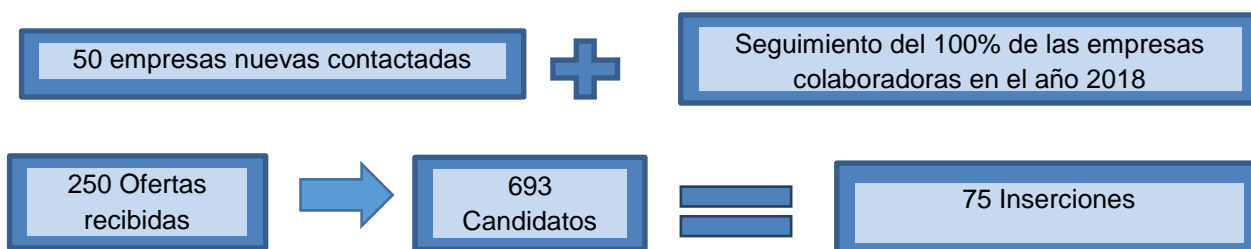


### PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN

Atención presencial en el programa:



Intermediación laboral:



Formación:



### VALORACIÓN DEL SERVICIO

En 2018, ha habido un incremento de las inserciones de un 20%, destacando un auge de oportunidades laborales para personas con discapacidad.

<b>Comparativa de datos en cuanto a inserciones por diferentes rangos</b>		
<b>Por sexo</b>	Datos 2018	Datos 2019
Mujeres	50	39
Hombres	58	36
Se ha descendido el número de inserciones en comparación con el 2018		

<b>Tipo de discapacidad</b>	Datos 2018	Datos 2019
Física	69	43
Intelectual	17	10
Enfermedad mental	11	11
Visual	2	4
Auditivo	9	7
Ha habido un descendimiento significativo. Destacando un alto porcentaje de personas con discapacidad física		



<b>Por edad</b>	Datos 2018	Datos 2019
Menores de 25 años	5	2
Entre 25 y 45 años	46	31
Mayores de 45 años	57	42
En 2019 se ha mantenido la misma variable de contratación de personas con franjas comprendidas de 25 á 45 años y mayores de 45.		

<b>Comparativa de datos número de personas derivadas para formación</b>	
Datos 2018	Datos 2019
93 personas	91 personas
En 2019 ha habido un descenso no significativo de las derivaciones en materia de formación.	

Desde el inicio hasta la actualidad, el Programa de Inserción Laboral de discapacidad de Móstoles ha destacado como uno de los servicios principales para la inserción de personas con discapacidad en el municipio, tanto en información y asesoramiento curricular, como en intermediación laboral tramitando ofertas de empleo y derivando las candidaturas correspondientes más adaptadas a los perfiles demandados.

Por otro lado, somos un recurso de intermediación en materia de formación; colaborando en la difusión de acciones formativas con otras entidades, derivando a candidatos con los objetivos de aumentar competencias profesionales y reubicar profesionalmente a las personas según su nueva situación.

Es importante la continuidad del Programa de Integración Sociolaboral de personas con discapacidad de Móstoles, ya que es el principal recurso en materia de empleo y asesoramiento utilizado por los programas llevados a cabo por los Servicios Sociales de Móstoles (Programa de Atención Primaria, Programa de Atención a Familias y Programa de Vivienda).

**ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIO-LABORAL PARA PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL MODERADA  
(EN COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN PUNTO OMEGA)**

Los objetivos del Programa son:

- Mejorar las condiciones socio-laborales de las personas en situación o riesgo de exclusión social moderada, con un nivel de empleabilidad medio bajo.
- Abordar procesos de intervención para el desarrollo personal y de integración social y/o laboral con metodologías de carácter integral y personalizado.

El Programa de inserción socio-laboral para personas perceptoras de Renta Mínima de Inserción y/o en riesgo de exclusión social moderada, diseña y desarrolla itinerarios integrados de inserción laboral



## Ayuntamiento de Móstoles

teniendo en cuenta la problemática y los factores que incurren en el acceso al empleo y la inserción social de las personas atendidas.

El Programa está formado por diferentes proyectos interrelacionados entre sí:

- PROYECTO DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA BÚSQUDA DE EMPLEO EN SU PROCESO DE INSERCIÓN LABORAL A ENFERMOS POR INFECCIÓN DE VIH subvencionado por la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid (IRPF).
- PROGRAMA DE ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL PARA PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL MODERADA, subvencionado por la C. de Políticas Sociales y Familia de la C. de Madrid (RMI).
- PROYECTO DE INSERCIÓN SOCIO LABORAL A JÓVENES DESFAVORECIDOS Y OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL, subvencionado por el Ayuntamiento de Móstoles.

Para acceder al Proyecto, se ha priorizado a los candidatos derivados del Centro municipal de Servicios Sociales mediante protocolo previo.

El colectivo objeto de atención son personas en exclusión social moderada, con un nivel de empleabilidad medio-bajo y respondiendo a perfiles de difícil empleabilidad como son: mujeres en situación de vulnerabilidad social, parados de larga duración, mayores de 55 años, personas con discapacidad, población inmigrante, población gitana y población reclusa y ex reclusa.

### **PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN**

Los datos más relevantes de la atención de 2019 son los siguientes:

- Se han atendido a 308 personas, de las cuales 163 percibían renta mínima de inserción (R.M.I.).
- El 55,83% de las personas atendidas eran mujeres.
- El 33,76% de las personas atendidas eran de origen extranjero, con una alta prevalencia de personas de origen marroquí y nigeriano.
- Se han priorizado las personas atendidas que han sido derivadas por Servicios Sociales, el resto de las personas atendidas han sido derivadas por otras Instituciones u organizaciones (Centro de Emergencia Social, CAID de Móstoles, etc.).
- El 78,89% de las personas atendidas residen en un hogar donde todos sus miembros se encuentran en paro.
- Durante el año 2019, el perfil atendido a correspondido con: Mujer, de nacionalidad española, residente del municipio de Móstoles, no perceptora de Renta Mínima de Inserción, ninguna de las personas en su hogar se encuentra trabajando, convive con más de un adulto en el hogar, convive con hijos a su cargo y no se encuentra en situación de exclusión residencial según la categoría ETHOS.
- Han participado en actividades grupales el 55,51 % de las personas atendidas.
- Se han destinado más de 180 horas mensuales a la formación en competencias digitales orientadas a la búsqueda de empleo.



## **Ayuntamiento de Móstoles**

- De las personas atendidas, 35 han participado en certificados de profesionalidad
- Fruto de la colaboración con el Restaurante Municipal, 5 personas han realizado prácticas no laborales relacionadas con la formación de Manipulador de Alimentos facilitada desde el Programa.

### **VALORACIÓN DEL SERVICIO**

Destacamos en este sentido:

- El nivel de atención ha sido alto.
- Se gestionaron 33 ofertas de empleo.
- Se han firmado 29 convenios de colaboración con empresas.
- Se han conseguido que 27 personas perceptoras de RMI accedieran a un empleo (16,56% de las personas perceptoras de RMI atendidas).
- 1 de cada 3 personas atendidas desde el Programa han conseguido un empleo durante el año 2019 (103 inserciones laborales). Si bien los puestos de trabajo son temporales, precarios y de baja cualificación.

El Programa se encuentra consolidado en el municipio, habiéndose demostrado su necesidad, eficacia y eficiencia durante su trayectoria.

El Servicio de Itinerarios Integrados de Inserción, gestionado por la Asociación Punto Omega, se encuentra formado por el programa anteriormente descrito y la Unidad de Transición para la Integración Laboral (UTIL) atendándose a 154 personas. De las cuales se han insertado en el mercado laboral 48 y 25 han empezado certificados de profesionalidad

En total desde este Servicio se han atendido a 462 personas

El programa es necesario como demuestra el alto número de demandas de atención, la existencia en varios momentos del año de lista de espera.

Así mismo es eficaz, como demuestra la mejora en las competencias en habilidades socio-laborales y la consecución de inserciones laborales.



### 3.8.- CONVIVENCIA INTERCULTURAL

#### **1. Introducción**

De los Principios de la Ley de los Servicios Sociales, Ley 11/2003 de la Comunidad de Madrid, entre ellos están, el de Responsabilidad pública para dar respuesta a las necesidades detectadas y el de Coordinación entre las administraciones y a propuesta de otras iniciativas de carácter pública o privada, con el fin de actuaciones conjuntas. Desde este marco-Ley, el Proyecto de Mediación Intercultural<sup>1</sup> se viene promoviendo desde el Centro de Servicios Sociales de Móstoles, con el fin de atender las demandas de las diversidades culturales, propias del municipio.

La vida cotidiana de las personas, diversas en si misma por origen regional, religioso, étnico, etc. -ya sean éstas autóctonas o migradas- se desarrolla en los barrios y en entornos sociales cercanos; en interacción con otros en diferentes ámbitos (educativo, sanitario, cultural, familiar, vecinal, comunitario...); por ello es importante el desarrollo de actuaciones comunitarias que promuevan la convivencia. Es en este sentido, el Centro de Servicios Sociales quiere continuar dando una respuesta al fenómeno migratorio y llegar a ser un instrumento útil en la gestión de la diversidad en el municipio y en la desaparición de las desigualdades entre colectivos y personas independientemente de su origen o cultura.

#### **1. Objetivos**

1. Asesorar y orientar a los profesionales en aspectos específicos de los colectivos, desde el marco de las migraciones internacionales.
2. Realizar intervención socio-familiar con familias migrantes.
3. Incorporar la mediación intercultural en el nivel de intervención grupal del Centro de Servicios Sociales.
4. Coordinar un espacio de diálogo y participación, entre miembros de diferentes asociaciones (inmigrantes, vecinales, etc) y ciudadanía; para crear un grupo sensibilizado y formado, que promueva acciones relacionadas con la Convivencia.
5. Trabajar en red con profesionales de otras instituciones para mejorar la atención a los ciudadanos.

#### **2. Actuaciones dentro y fuera del Centro de Servicios Sociales.**

A continuación se detalla las actuaciones ya programadas y aquellas que han salido bajo demanda de otros recursos profesionales. Así podemos dividir las entre: las atenciones individuales, grupales y comunitarias.

---

<sup>1</sup> La incorporación de la Mediadora intercultural-relevista, inició desde diciembre de 2018 hasta la actualidad.



## 2.1. Atenciones individuales

### 2.1.1. Informes de vivienda-Reagrupación familiar

La emisión del *Informe de adecuación de vivienda* tiene su fundamento en la LO 4/2000 y en nuestro caso, requiere de un procedimiento interno establecido. Por lo que además de las atenciones individuales realizadas por la mediadora intercultural, los casos viables se comunican a la Policía local, para la visita a domicilio. La labor de la de la mediadora intercultural también está encaminada a facilitar un espacio de reflexión con el/la solicitante para reagrupar a un familiar en su país de origen. De esta forma se trabaja con la persona un adecuado proyecto socio-familiar.

Cabe mencionar que durante un periodo de dos meses las solicitudes fueron atendidas por la Mediadora intercultural –titular-, coincidiendo con su tiempo de permanencia por su pre-jubilación.

#### Datos cuantitativos.

Se han atendido un total de **113** personas. De las cuales **66** han sido **hombres** y **47 mujeres**.

De las **principales nacionalidades** y por su relevancia en cuanto a número, tenemos: en primer lugar, los ucranianos y marroquíes con 19 y 17 solicitantes, en segundo lugar y casi equiparados están los nigerianos (8), dominicanos, chinos y ecuatorianos con 7 solicitantes por cada colectivo.

### 2.1.2. Apoyo y coordinación con profesionales del centro

Durante este año se ha continuado apoyando al equipo de trabajadores sociales del centro, tanto en cuestiones puntuales como a las derivaciones previamente coordinadas. De entre las principales demandas tenemos las de retorno voluntario, gestiones ante sus Consulados, regularización dentro de un proceso de acompañamiento socio-familiar, salud, entre otros. Cabe anotar que la atención a casos también requiere la coordinación con otros recursos especializados.

## 2.2. Atenciones Grupales

### 2.2.1. Arraigo Social<sup>2</sup>

La atención a la población migrante residente en nuestro municipio, para el trámite del Informe por arraigo social<sup>3</sup> –como requisito para el trámite de sus autorizaciones de residencia y/o trabajo-, va más allá de esta atención. También se considera que la regularización de esta población, permite trabajar desde los Servicios Sociales, el acceso a los recursos normalizados y por tanto el desarrollo individual y familiar.

---

<sup>2</sup> Normativa

-L.O. 4/2000, de 11 de Enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

-Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

<sup>3</sup> Para este procedimiento se ha revisado el protocolo de actuación, coordinado con los responsables de las áreas implicadas del centro de Servicios Sociales (en carpeta de personal)



## Ayuntamiento de Móstoles

Las actividades grupales se han realizado con el apoyo de la Asesora jurídica del centro.

La tarea de la Mediadora intercultural, además de la elaboración de los Informes de arraigo social, es coordinar con la responsable de la Comunidad de Madrid (IA), según los casos. Cabe anotar que hasta la presente fecha, no existe un convenio regulador entre la Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Móstoles, que regule este procedimiento de emisión de Informes de arraigo social.

### Datos cuantitativos

Se han realizado un total de **20 sesiones grupales**. Se han atendido un total de **294 personas**. De las cuales **163** han sido **hombres** y **131 mujeres**. Por lo que denotamos que las migraciones con arraigo social se están equiparando en cuanto a sexo.

De las **principales nacionalidades** y por su relevancia en cuanto a número, tenemos: en primer lugar, marroquíes y ucranianos con 69 y 68 solicitudes, respectivamente. En segundo lugar está hondureños con 31; en tercer lugar están los venezolanos, nigerianos, colombianos y guineanos (ecuatorial), con 25, 18, 15 y 11 solicitudes, respectivamente. Llama la atención el número de solicitudes de los venezolanos, que a pesar de ser un colectivo cuyo “boom migratorio” se ha dado en poco tiempo, podrían haber sido más solicitudes. Esto se debe a que un número importante de personas migradas se han acogido al marco de Asilo y Refugio. Si bien, para el 2020, esta vía de regularización es posible que se cierre por parte de la autoridad competente, por lo que tendríamos un incremento de solicitantes de Informe de arraigo social, en corto tiempo.

#### 2.2.2. Atenciones Grupales – Mujer “Voces de mujeres”

Esta actividad grupal se desarrolla conjuntamente entre la psicóloga y la mediadora intercultural, ambas profesionales del Programa de Atención Primaria<sup>4</sup>. Para el desarrollo de determinadas actividades se ha requerido la coordinación con otros recursos profesionales, tanto dentro como fuera del Centro de Servicios Sociales.

### Objetivo General

Promover la igualdad a través de un espacio de encuentro y reflexión entre mujeres de diferentes culturas.

### Objetivos Específicos

1. Contribuir a unas relaciones más igualitarias en el ámbito familiar, relacional y social.
2. Potenciar vínculos de relación que favorezcan el desarrollo personal, social y cultural de las mujeres.
3. Promover la adquisición y mejora de la autonomía y la independencia de las mujeres.
4. Facilitar un contexto de intercambio entre las participantes del encuentro.

---

<sup>4</sup> Cabe mencionar que tanto la Psicóloga como la Mediadora intercultural, son profesionales en funciones de relevistas, por lo que no tienen una jornada laboral del 100%.



## Ayuntamiento de Móstoles

### Datos cuantitativos

Se han desarrollado **11 sesiones quincenales**, durante el primer semestre del 2019. Se han derivado un total de 32 mujeres, de las cuales 16 han participado de forma continuada. En cuanto al país de procedencia están: 3 españolas, 7 marroquíes, 8 latinoamericanas, 12 africanas y 2 centroeuropeas.

### 2.2.3. Grupo *Migrantes*

Esta actuación nace ante la demanda de un importante número de personas con reciente llegada al territorio español y al municipio. Por lo que se propuso una intervención multidisciplinar – con un equipo compuesto por trabajadora social, mediadora intercultural y asesora jurídica- para abordar de forma global los aspectos inherentes a su condición de migrantes.

### Objetivos

- Informar sobre la situación actual de la migración en España acútilmente y reducir expectativas
- Informar sobre el acceso a los recursos sociales del Municipio y la Comunidad de Madrid
- Facilitar la adecuación de su proyecto migratorio a la realidad social y jurídica en el Municipio y España

### Datos cuantitativos

Se han realizado **9 sesiones** y se ha atendido a un total de **200** personas.

En cuanto al perfil atendido ha sido:

- Personas migrantes con menos de un año en España que acuden por primera vez a SS.SS
- Más de un 50% son unidades familiares con menores.
- Procedencia **de 24 nacionalidades diferentes**, destacando: Centroamericanos y suramericanos que coincide con la situación de inestabilidad socio política de esos países: destaca Venezuela, Colombia y Perú.

## 2.3. Atenciones Comunitarias

### 2.3.1. Centro Municipal *Pablo Picasso*

Las actividades comunitarias en el Centro Municipal de enseñanza de español “Pablo Picasso” nacieron a petición de las docentes del centro, con el interés de facilitar el acceso a los recursos y la participación del alumnado en actividades que promuevan su integración.

Esta actividad se lleva de forma conjunta entre la mediadora intercultural y una trabajadora social.

### Objetivos generales

- Movilizar y crear redes de profesionales para mejorar la atención a los ciudadana/os del municipio





## Ayuntamiento de Móstoles

- Facilitar información y un espacio de reflexión con las ciudadana/os para una mejor integración social en el Municipio.
- Promocionar espacios de convivencia y su participación ciudadana en el municipio.

### Datos cuantitativos

Han participado en las actividades, un total de **82 personas**.

Se han **realizado tres sesiones**, dos de ellas relacionadas con el “acceso a los recursos sociales” y uno relacionado con “mujer, inmigración e interculturalidad”. Las tres sesiones han tenido una alta asistencia y valoración positiva tanto por el alumnado como por parte de las docentes. De ahí que haya una solicitud expresa –para el 2020- a la mediadora intercultural para trabajar dos sesiones relacionadas con integración y readecuación del proyecto familiar.

### 2.3.2. Grupo “Convivencia en Diversidades”

De este apartado señalaremos brevemente las dos fases de intervención.

La **I Fase** está relacionada con la entonces Área de Cooperación y Convivencia dependiente de la misma Concejalía. Desde la Dirección del Centro de Servicios Sociales se asignó a la Mediadora intercultural, la tarea de continuar con la segunda parte de la formación del grupo Agentes anti-rumores y apoyar con la Estrategia anti-rumores, esta última lo llevaba una trabajadora social.

La **II Fase** coincide con el cambio político del municipio, la disolución del Área de Cooperación y convivencia. Por lo que, desde la Dirección se encomienda a la mediadora, la tarea de acompañar a los miembros del grupo anti-rumores para ver posibles temas relacionados con la convivencia. Las actuaciones han sido coordinadas con la Directora y Responsable de Programa de Atención Primaria, del Centro de Servicios Sociales.

De las actividades, materiales y herramientas de comunicación, trabajadas con el grupo, mencionamos:

1. Terminada la segunda sesión formativa para los Agentes anti-rumores, a cargo de CEAR y en coordinación con la Mediadora intercultural.
2. Elaborado un *Decálogo* por y para los Agentes anti-rumores.
3. Presentadas las conclusiones del Diagnóstico de la *Convivencia en Diversidades* (Servicios Sociales- Gº Tangente, 2019).
4. Elaborada la pancarta y realizada una marcha por el Día Internacional de los Derechos Humanos. La pancarta fue expuesta en la parte exterior del C. Cultural Villa.
5. Creados: logo, vídeo y publicado en página de Facebook “**Convivencia en Diversidades**”. El logo fue elegido por votación y participaron la/os profesionales del Centro de Servicios Sociales, alumnado del C. Municipal Pablo Picasso y los miembros del Grupo *Convivencia*
6. A petición de la Concejalía de Derechos Sociales y Mayores, se invitó a las asociaciones de inmigrantes a participaron en las “Jornadas por la inclusión”, en diciembre/2019.

De entre las propuestas del Grupo están:

- La necesidad de trabajar en equipo para cohesionar el grupo.



## Ayuntamiento de Móstoles

- Invitar a otros actores sociales (asociaciones o federaciones de deportes, vecinales, AMPAs, etc.), dado que trabajar la Convivencia es tarea de todo/as.
- Volver a realizar una formación adecuada al contexto y con objetivos claros. También sesiones con RAIS y Yehudi Menuhi y profesionales otras Concejalías.
- Desarrollar una actividad a nivel municipal donde se visibilice el trabajo conjunto y aprovechar para invitar a otros a esta labor.



### Participantes:

- Asociación Anambra
- Asociación de Dominicanos
- Asociación vecinal La Estación
- Asociación Enugwu
- Asociación Hispano Polaca
- Alumnado del Centro Municipal Pablo Picasso.
- CEAR
- Comunidad Islámica.
- Ciudadana/os (a título personal)
- Móstoles Sin Fronteras
- Policía Local
- Podemos
- RAIS

En el caso de la Asociación de Bolivianos Quimeños en Acción, no han podido acudir por cuestiones laborales.

Fruto de este trabajo y de las propuestas del Grupo, se ha elaborado un proyecto de *Convivencia en Diversidades*<sup>5</sup>, el mismo que fue presentado en febrero 2020, a la Concejala, Directora y Responsable de Atención Primaria, para su aprobación y apoyo en el desarrollo de esta propuesta.

---

<sup>5</sup> El Grupo eligió llamarlo con el mismo nombre del “Diagnóstico en Diversidades” desarrollado por los Servicios Sociales.



## Ayuntamiento de Móstoles

### VALORACIÓN DEL SERVICIO

Se valora de manera muy positiva la figura de la mediadora intercultural y sus funciones en los tres ámbitos: individual, grupal y comunitario, dado los resultados obtenidos y prestando atención a su jornada laboral reducida (relevista).

Se valora de calidad profesional multidisciplinar (trabajadora social-mediadora-asesora jurídica), la atención que se viene dando en los espacios grupales. El aporte que da la mediadora intercultural en los procesos de regularización, reagrupación familiar y acogida, así como su especialidad en temas de proyectos migratorios; ha sido bien valorado por los profesionales y por las personas asistentes a estos grupos. Tal es así, que ha habido demandas concretas a la mediadora, para desarrollar sesiones sobre este tema en otros espacios profesionales, para el 2020.

Es destacable la eficacia de las intervenciones grupales de mediadora y asesora jurídica, que han permitido conseguir el objetivo de que las personas tuvieran la información suficiente para tomar decisiones. Esta forma de intervención reduce considerablemente el tiempo de espera.

Como nota destacable, el desarrollo de actuaciones comunitarias y el trabajo en red que viene facilitando la mediadora al Grupo de Convivencia. Sería importante retomar estas y otras propuestas que han quedado para el 2020.

### PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2019:

En el año 2019, se realizaron 683 intervenciones.

- 510 se realizaron en sesiones grupales (incluye arraigo, mujeres y migrantes)
- 173 intervenciones fueron a nivel individual (informes de vivienda y proyecto migratorio-realidades, derivaciones y coordinaciones con otros profesionales)
- Dejamos un apartado específico a la intervención comunitaria, dada sus propias características. Así han participado 82 personas en sesiones del Pablo Picasso (no se incluye a las profesionales). Y han participado 12 entidades-asociaciones –además de ciudadanía- en actividades del Grupo “Convivencia en Diversidades”.



### **3.9. ASESORÍA JURÍDICA**

La Asesoría Jurídica de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Móstoles, es un servicio público, especializado y gratuito de información sobre Derechos y tramitación de gestiones legales, dirigido tanto a personas en situación de riesgo y exclusión social, como al resto de ciudadanos del municipio que lo demanden, cubriendo todos aquellos campos que nos están cubiertos por el Turno de Oficio.

Así mismo, la presente configuración de los Servicios Sociales ha hecho que la presencia de la figura del Asesor adquiera una importancia cada vez mayor a la hora de prestar apoyo jurídico tanto al personal Técnico del centro como al grueso de los diferentes programas que lo componen.

#### **1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

A través de la figura del Asesor Jurídico lo que se pretende es evitar situaciones de marginación o riesgo a los miembros más desfavorecidos de la sociedad, en asuntos de índole legal, y evitando por lo tanto una indefensión total ante situaciones que se le puedan dar en su vida cotidiana.

La función del Asesor Jurídico en el margen de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Móstoles, se divide en 3 bloques

##### **1.- Asesoramiento a la Dirección del Centro de Servicios Sociales**

Una de las funciones del abogado de los Servicios Sociales es la de asesoramiento legal a la propia entidad pública.

Este asesoramiento va, desde temas relacionados con materia de contratación de servicios a convenios de colaboración con otras entidades públicas o privadas en temas vinculados con los servicios sociales.

Aquí, el papel del abogado se limitaría a establecer el marco-jurídico que debe respetar la norma municipal y a fijar las reglas de técnica normativa a tener en cuenta.

##### **2. Asesoramiento a los profesionales de los programas.**

Otra de las funciones básicas del abogado en el ámbito de trabajo de los Centros de Servicios Sociales Generales es la de asesorar jurídicamente a los profesionales integrantes de los diferentes programas, en función de sus distintas competencias y responsabilidades, facilitando así la asistencia jurídica necesaria para el diseño de los procesos de intervención y su posterior desarrollo.

El asesoramiento se realiza a demanda de otro profesional del Centro, siendo muy amplio el abanico de intervenciones concretas que pueden desarrollarse, si bien la mayoría están relacionadas con la aplicación e interpretación de normas que tienen una especial incidencia en el trabajo concreto realizado desde el Centro.



### **3.- Asesoramiento jurídico a los usuarios de Servicios Sociales**

La demanda de este servicio se centra principalmente en asesoramiento legal en materia de Servicios Sociales, esto se traduce en asesoramiento jurídico a aquellos usuarios derivados a asesoría a través del personal técnico del centro.

El abanico de temas a contemplar dentro de este epígrafe es amplio y de índole muy variada, así pues distinguimos los siguientes; vivienda; Derecho de familia; laboral; Extranjería; Incapacitaciones, etc...

### **2. PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN EL 2018**

Durante este año 2018 el número de usuarios que demandan cita en el servicio de Asesoría Jurídica ha aumentado un 12% en relación a años anteriores, teniéndose que ampliar en momentos puntuales el número de citas por día de 5 a 6, así como los días de atención de 2 a 3 semanales.

Se han llevado a cabo alrededor de 600 entrevistas de asesoramiento a los usuarios. De las cuales 450 corresponden a primera entrevista por día y hora, correspondiendo el resto a asesoramiento a usuarios en despacho de la TS cuando esta lo solicita. Así mismo, de las 450 cita de día/hora, el 18% (81) han necesitado seguimiento en despacho.

Novedad en cuanto a la población demandante de Asesoría, ha sido un incremento masivo de los ciudadanos precedentes de Venezuela y Colombia. Situación sobrevenida a tenor de los conflictos existentes en sus países de origen, y que a ha dado lugar a que desde los Servicios Sociales se haya creado el Proyecto Grupo de Migrantes (compuesto por la Asesora jca., la TS Silvia Román y la Mediadora Imelda Lligüicota). En las sesiones de Migrantes a lo largo del 2019, se han atendido alrededor de 500 ciudadanos extranjeros, a los que se les proporciona un primer asesoramiento jurídico, que en ocasiones hay que ahondar en segundas citas.

El incremento de la población extranjera en este 2020 ha sido de un 40% en comparación con años anteriores, donde se había visto una disminución, siendo que casi el 80% son solicitantes de Protección internacional.

Como novedad en este 2020, diremos que casi se han equiparado el número de casos de usuarios nacionales frente al de ciudadanos extranjeros, siendo que, de estos últimos, el colectivo marroquí ha dejado de ser el más demandante frente al latino americano (Venezuela, Colombia, Honduras y El Salvador)

Se realiza un trabajo conjunto con ODV del Ayuntamiento de Móstoles, puesto que los Juicios por Desahucio por falta de pago se han incrementado exponencialmente en un 60% si los comparamos con años anteriores. Desde Asesoría Jurídica se procede a la contestación de los Oficios Judiciales remitidos por los tribunales en esta materia.



## **Ayuntamiento de Móstoles**

Por primera vez desde el 2018, donde los casos relacionados con temas de vivienda habían remitido, se ha producido un repunte en esta materia, siendo que a día de hoy conforman junto con las solicitudes de asilo el grueso de las intervenciones en Servicios Sociales.

Se mantiene la figura del Asesor Jurídico en los proyectos ya instaurados en los Servicios Sociales: proyecto Las Sabinas, las Sesiones Grupales de Arraigo (junto a la Mediadora), al grupo de Voces de Mujer y se incorpora su participación en el Proyecto Grupal Migrantes (junto a TS y Mediadora)

Asimismo, se han abordado temas relativos a medidas paterno filiales, divorcio, Incapacitaciones y Tutelajes, vivienda, prestaciones públicas, extranjería, Etc.

Un buen dato en el apartado de extranjería es que se mantiene el incremento de las solicitudes de nacionalidad española a menores nacidos en España. Así como un mayor aumento en las solicitudes de arraigo.

### **3. VALORACION Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

Dada la atención integral e individual con entrevistas de una hora de duración, se valora muy positivamente la continuidad de este proyecto, puesto que los usuarios en pocas ocasiones han faltado, implicándose en la atención.

Se ha realizado el 100% de los apoyos solicitados por los distintos profesionales del centro, resolviendo las dudas de las TS mediante reuniones o bien satisfaciendo sus peticiones a través de correo electrónico.

Así mismo, se han atendido las peticiones de asesoramiento realizadas por la Dirección del centro en aquellas actuaciones en las que ha sido necesaria la participación de la Asesora Jurídica.



### 3.10.- ADMINISTRACIÓN

Los ciudadanos de Móstoles acceden a los Servicios Sociales Municipales a través de su Área de Administración y por varios canales: de forma presencial, telefónica, telemática (a través de correo electrónico [sersoc@ayto-mostoles.es](mailto:sersoc@ayto-mostoles.es) y/o a través del Buzón del Ciudadano disponible en la página web del Ayuntamiento de Móstoles, dando así una respuesta inmediata a las cuestiones planteadas.

Entre las tareas que realiza la Administración del Área se encuentran:

**1. Atención al público de forma presencial.** Es la que se ofrece directamente a las personas que acuden al Centro de Servicios Sociales para la obtención de información sobre cualquier tipo de trámite y/o gestión administrativa.

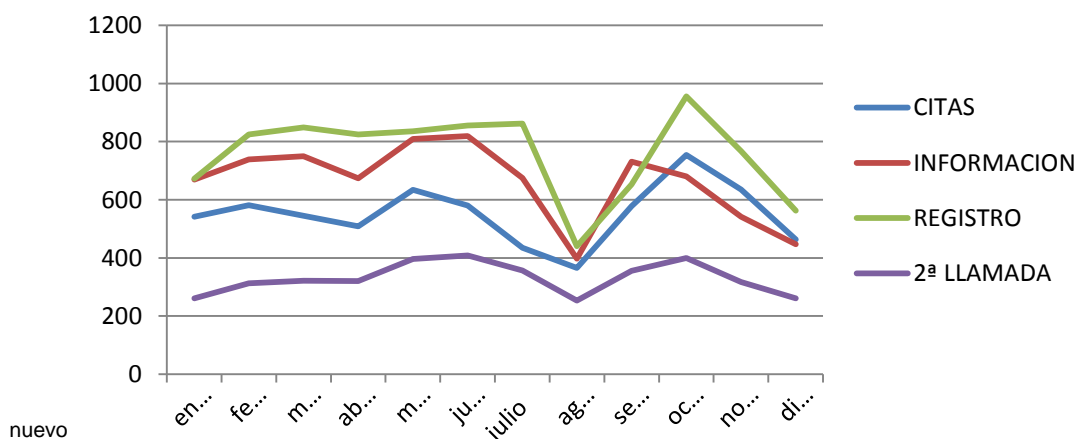
El primer contacto del ciudadano es con el Celador, quien le informa, orienta y acompaña dentro del centro. En la actualidad, se cuenta con 2 personas que realizan turno de mañana y tarde para cubrir el horario de atención por parte del resto de los profesionales. Su coordinación es muy estrecha con el resto del equipo de Administración, que actualmente está compuesto por 12 Auxiliares Administrativos, 1 Administrativo y 1 Responsable. Se trata de un primer nivel de interacción y/o contacto entre la Administración pública y el usuario, espacio en el que se ofrece información acerca de cualquier actividad administrativa relacionada con el Área de Bienestar Social.

Desde el año 2018 se dispone de un sistema de gestión y control de filas de espera y turnos que ha facilitado la gestión de las tramitaciones y minimizado el tiempo de permanencia en el centro.

Los datos de atención al público presencial durante el año 2019 han sido:

CITAS	INFORMACION	REGISTRO	2ª LLAMADA (*)	TOTAL 2019
6.620	7.931	9.100	3.962	27.613

(\*) Hace referencia a usuarios que no disponen del documento de Registro completo y tras rellenarlo son atendidos de





## Ayuntamiento de Móstoles

**CITAS:** Se proporciona al usuario una cita para atención individual o para sesiones grupales (actualmente relacionadas con Mayores, Inmigrantes y Arraigo).

Se dispone de un sistema SMS recordatorio de citas para los usuarios (se envía mensaje al teléfono móvil indicando el día y la hora de la cita en Servicios Sociales).

**INFORMACION:** Relativa a la tramitación de gestiones y servicios, documentación a aportar para los mismos, etc.

**REGISTRO Y 2ª LLAMADA:** Servicios Sociales es Registro Auxiliar de modo que los ciudadanos pueden presentar solicitudes, escritos y/o comunicaciones, así como la documentación complementaria que acompañen a aquéllas para ser remitida tanto al Ayuntamiento de Móstoles como a cualquier otro organismo público (Ayuntamientos, Consejerías, etc.). De esta forma se garantiza la constancia, en cada asiento que se practica, de un número, epígrafe expresivo de su naturaleza, fecha y hora de su presentación, identificación del interesado, órgano administrativo remitente, si procede, y persona u órgano administrativo al que se envía, y, en su caso, referencia al contenido del documento que se registra.

Durante el mes de mayo se gestiona la tramitación de **Colonias Urbanas** para usuarios de Servicios Sociales, lo que supone la atención de 200-250 personas.

**2. Atención al público de forma telefónica.** Se dispone de un número de atención telefónica directo (91 648 94 53), con dedicación exclusiva, para canalizar todas las llamadas relativas a solicitud de información sobre cualquier aspecto del funcionamiento de los servicios y gestiones de Servicios Sociales.

**3. Recepción demandas instituciones por correo ordinario y de forma telemática (ORVE, fax, email, etc).** Se dispone de un correo institucional **sersoc@ayto-mostoles.es** donde tanto ciudadanos como instituciones (hospitales, centros de salud, colegios, institutos, otros Servicios Sociales, etc) pueden realizar consultas, sugerencias, coordinaciones, etc.

<b>Demandas institucionales tramitadas</b>	<b>767</b>
--	------------

**4. Registro de entrada/salida del Ayuntamiento de Móstoles.** A través del **Registro de Entrada** los usuarios pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones a los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Móstoles (Deportes, Mantenimiento, etc.). El justificante que se proporciona al usuario cuando realiza el registro supone una garantía para el mismo ya que le permite acreditar el momento exacto en el que se produjo la comunicación con la Administración.

Por su parte, en el **Registro de Salida** se anotan todos los oficios, notificaciones, órdenes, comunicaciones, certificaciones o resoluciones que emanen de la Administración, tanto en relación a los usuarios como al resto de Entidades u Organismos.

<b>Entrada</b>	<b>7.992</b>
<b>Salida</b>	<b>2.934</b>





## Ayuntamiento de Móstoles

Además de este Registro interno, el mayor número de registros se realizan a través del sistema ORVE (Oficina de Registro Virtual de Entidades). Se trata de un sistema informático capaz de interconectar las oficinas de registro de las distintas administraciones públicas: estatal, autonómica y local.

**5. Solicitudes prestaciones** (ayuda económica, SAD, TA, CAD, Restaurante Municipal). Se realiza el registro, la verificación de la documentación necesaria para la tramitación y todo el procedimiento necesario para que la prestación solicitada pueda llegar a tramitarse.

<b>Prestaciones</b>	941
---------------------	-----

**6. Gestión de Renta Mínima de Inserción (RMI).** Se trata de una prestación económica, integrada por la suma de una prestación mensual básica y un complemento variable, en función de los miembros que forman parte de la unidad de convivencia, con objeto de satisfacer las necesidades básicas de la misma, cuando éstas no puedan obtenerse del trabajo, o de pensiones y prestaciones de protección social.

La tramitación se refiere tanto a las **solicitudes iniciales** (la primera vez que el usuario solicita esta prestación) como **incidencias** (requerimientos de Comunidad de Madrid al usuario o modificaciones que debe comunicar éste por cambios laborales, económicos, etc). La comunicación con Comunidad de Madrid es a través del sistema ORVE.

<b>Solicitudes Iniciales</b>	309
<b>Incidencias</b>	1.455

**7. Gestión ayudas económicas** e incorporación a la Base Nacional de Subvenciones. MONTSE

**8. Informes de Vivienda y Arraigo.** El **Informe de Arraigo** es un documento para acreditar la integración social en el procedimiento de obtención de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales por razones de arraigo social. El **Informe de Vivienda** deben presentarlo los extranjeros que quieran solicitar una autorización inicial de residencia temporal por reagrupación familiar o al renovarla, únicamente si han modificado su domicilio.

Ambos documentos son emitidos por Comunidad de Madrid con informe previo de Servicios Sociales.

<b>Informes de Arraigo</b>	272
<b>Informes de Vivienda</b>	117



**Ayuntamiento de Móstoles**

## **4. ACCIÓN INSTITUCIONAL**



#### **4.1. COMISIONES, MESAS Y CONSEJOS**

- Plan de Infancia y Adolescencia.
  - Una Educadora Social, un día a la semana.
  - Una Educadora Social, participación en comisiones.
  - Responsable de Programa, apoyo a las Educadoras Sociales
- Consejo Local de Infancia y Adolescencia.
  - Responsable, realiza las funciones de la Secretaria del Consejo. Son 4 reuniones al año, con la consiguiente actividad que genera.
- Mesa Local de absentismo.
  - Representada por Servicios Sociales la Responsable del Programa de Familia
- Reda de Infancia y Adolescencia.
  - Un Educador Social que acude a las reuniones de un día al mes.
- Comisión de Apoyo Familiar. Datos en punto aparte
  - Una Educadora Social como secretaria de la misma.
  - Responsable de programa, como Presidenta de la Comisión
  - La CAF, se celebra un día al mes.
- Comisión de Atención Temprana.
  - Representa a Servicios Sociales la Responsable del programa de familia.
  - Son reuniones bimensuales.
- Comisión de Escolarización.
  - Representada por la Responsable de Programa de Familia, requiriéndose varias reuniones durante el proceso de escolarización.
- Comisión de becas de libros.
  - Representada por la Responsable del Programa de familia, en las reuniones que requieren el proceso.
- Coordinación con ARMI.
  - Coordinación periódica de la Responsable con el técnico de referencia, sobre los casos asignados de menores.
- Coordinación con Educación en las Colonias de Verano.

Se han atendido a un total de 229 niños y niñas que sus familias se encontraban en intervención en Servicios Sociales, muchas de ellas perceptoras de RMI, a todas ellas se les ha



## Ayuntamiento de Móstoles

subvencionado el comedor durante la estancia en las mismas y a una parte muy pequeñas también se les ha apoyado con el pago del desayuno.

- Técnico de Administración.
- Responsable de Programa de Familia.

### **1. COMISION DE APOYO FAMILIAR**

En el municipio de Móstoles y según queda recogido en la Ley 19/1999, se viene desarrollando la Comisión de Apoyo Familiar con una periodicidad de una sesión mensual, excepto en el mes de agosto, en total 11 durante el año 2019. En dichas sesiones se valoran las situaciones de riesgo social, desamparo o conflicto social de niños, niñas y Adolescentes en intervención tanto en los servicios sociales como en otras de las instituciones del municipio de Móstoles y centros de menores, donde se revisan los Proyectos de Apoyo Familiar y se establecen las actuaciones de manera coordinada entre todos los intervinientes con la familia.

Hay que destacar que la asistencia de los miembros permanentes ha sido durante el 2019 de una manera regular sin destacar ausencias por los miembros.

En el municipio de Móstoles la mesa de Comisión de Apoyo Familiar, está formada por los técnicos que representan a:

- Responsable del programa de Familia de Servicios Sociales: Presidencia
- Educadora Social del Programa de Familia de Servicios Sociales: Secretaria.
- Directora de la Residencia Infantil de Móstoles: Vocal
- Trabajadora Social del Hospital Universitario de Móstoles: Vocal
- Trabajadora Social de Salud mental: Vocal
- Técnico de ARMI: Vocal
- Directora del Equipo de Orientación: Vocal.
- Técnico del Área de Protección: Vocal

A las Comisiones de Apoyo Familiar, además asisten los técnicos participantes de la intervención y que son convocados por el equipo referente de Servicios Sociales, superando en ocasiones los tres profesionales que recogen la normativa, al ser considerado imprescindible por el Coordinador del Proyecto de Apoyo Familiar. La experiencia de esta práctica ha sido valorada favorablemente para establecer las actuaciones siguientes de la intervención con las familias.

A lo largo del 2019, también han acudido de observadores alumnos de prácticas de las distintas áreas participantes, estableciéndose como máximo dos alumnos por comisión.



**Ayuntamiento de Móstoles**

### **DATOS DE LA CAF 2019**

A lo largo del año 2019 han sido valorados 68 niños, niñas y adolescentes, de los cuales algunos han sido revisados una, dos o incluso tres veces.

De los cuales, 33 de ellos han sido vistos por primera vez en el 2019, que se corresponden a 24 familias. Tres de las familias han sido revidas por segunda vez en el 2019

#### **Expedientes nuevos valorados por primera vez en CAF**

Los expedientes nuevos valorados por primera vez en CAF, en el año 2019, se corresponde son 33 niños y niñas, de los cuales se corresponden a 24 familias. Tres de las familias han sido revidas por segunda vez en el 2019.

#### **Situación de convivencia de los 33 niños y niñas valorados por primera vez en CAF**

- 11 Residencial
- 12 Con la madre
- 1 Con el padre
- 2 Con los abuelos
- 5 Con ambos padres
- 1 Con la madre y abuelos
- 1 Familia no biológica

#### **Acuerdos de CAF.**

- 1 Acogimiento familia no biológica.
- 4 Apertura de expediente en protección
- 1 Acogimiento familiar familia extensa
- 6 Propuesta de tutela
- 1 Cesar medida de tutela
- 15 Continuar con la intervención
- 3 Guarda
- 1 Seguir valorando desprotección
- 1 Cierre expediente por mayoría de edad

En general las propuestas según acuerdo de la Comisión de Apoyo Familiar, han sido aceptadas, salvo excepciones al haberse solicita desde el Área de Protección más información, o que incomparecencia de alguna de las familias al Área de Protección está retrasando la toma de medida.

En algún caso no se ha podido ejecutar la medida por desaparición de la madre con su hijo.

#### **Expedientes valorados en CAF con apertura de expedientes en años anteriores.**

El total de expedientes con los que se viene interviniendo de años anteriores, han sido 35 niños y niñas que se corresponden a 24 familias.

De los 35 niños y niñas, han sido revisados en el año 2019:

Una vez 35

Dos veces 10

Tres veces 1



## Ayuntamiento de Móstoles

De estos revisados en más de una ocasión 3 de ellos se encuentran en guarda y 5 con medida de tutela.

### **Situación de convivencia de los 35 niños y niñas en seguimiento en CAF de años anteriores**

- 2 Acogimiento familiar abuelos y bisabuelos.
- 1 Acogimiento con familia no biológica.
- 10 Conviven solo con la madre, sin medida de protección, 5 de los cuales en la revisión se propone tutela a posteriori.
- 1 Conviven con abuelos sin medidas, y se propone Tutela.
- 1 Convive con el padre y abuelos, se sigue interviniendo sin plantear medida.
- 1 Conviven con la madre en residencia maternal.
- 19 En residencia.
  - 4 Guardas, 3 de los cuales continúan actualmente y 1 se ha propuesto tutela.
  - 15 tutelados, de los cuales 2 se propone acogimiento con familia no biológica, 1 acogimiento con familia extensa, 2 hermanos se cesa tutela y guarda tras llevaba en la residencia desde el año 2015, uno de ellos mayor de edad y que no ha conseguido objetivos, otros 10 continúan con la medida de tutela actualmente.

### **ACUERDOS DE CAF.**

- 2 Acogimientos con familia no biológica, ambos hermanos, con medida de tutela, en espera de salir con familia seleccionada.
- 1 Acogimiento familia extensa, con medida de tutela.
- 2 Cese de guarda y tutela. Hermanos que no se han conseguido objetivo de intervención, uno de ellos cumple 18 años.
- 1 Cese de guarda al trasladarse a otra comunidad a vivir con la madre.
- 1 Renovación de guarda.
- 10 Tutelas. De las cuales 5 pendientes de resolución por el Área de protección, una de ellas por huida de la madre con su hijo; 1 no procede por cambio de situación coincidiendo con el traslado a otra comunidad y 4 se confirman por el Área de Protección.

### **Centros residencias con los que se ha realizado la intervención conjunta.**

Los centros residenciales a los que se les ha asignado plaza a los niños y niñas en intervención, con medida de guarda o tutela son:

- RIM
- Arce Rojo
- Chamberí
- Picón de Jarama
- Hogar Rosa
- Villa Paz
- Apanid



## **Ayuntamiento de Móstoles**

- Almenara.

Con todos ellos se establece una coordinación a lo largo de la intervención, además de haber sido convocados los técnicos de los centros a las Comisiones de Apoyo Familiar correspondientes.

## **2. COMISION DE APOYO FAMILIAR EXTRAORDINARIA**

Las reuniones extraordinarias de la Comisión de Apoyo Familiar, han sido convocadas en dos ocasiones a lo largo del año 2019, a las cuales se asisten los miembros permanentes de la Comisión de Apoyo Familiar.

- Responsable del programa de Familia de Servicios Sociales: Presidencia
- Educadora Social del Programa de Familia de Servicios Sociales: Secretaria.
- Directora de la Residencia Infantil de Móstoles: Vocal
- Trabajadora Social del Hospital Universitario de Móstoles: Vocal
- Trabajadora Social de Salud mental: Vocal
- Técnico de ARMI: Vocal
- Directora del Equipo de Orientación: Vocal.
- Técnico del Área de Protección: Vocal

### **Los puntos tratados en ambas reuniones han sido:**

- Análisis de la coordinación con los servicios de salud mental, tanto del Hospital Rey Juan Carlos y del centro de Nueva York.
- Se ha trabajado sobre el cuestionario de solicitud de información institucional de expedientes que se llevan a las Comisiones de Apoyo Familiar.
- Información de jornadas de APIMM.
- Debate y análisis sobre la situación del Centro de Menores de Hortaleza.
- Calendario de Comisiones de Apoyo Familiar 2020.
- Información sobre Consejo Local de Infancia y Adolescencia.
- Información en relación al Plan de Infancia



#### 4.2. CONSEJO LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE MOSTOLES.

En el municipio de Móstoles y según queda recogido en la Ley 19/1999, se viene desarrollando la actividad del Consejo Local de Infancia y Adolescencia del municipio, de manera regular durante todo el año 2017, llevándose a cabo según los fines previstos de coordinación institucional, fomento de la participación, sensibilización, promoción, prevención y detección de necesidades, por ello los representantes de las instituciones participantes han desarrollado su actividad recogida en esta memoria.

A lo largo del año 2019, se tenían previstas tres sesiones, las cuales han sido celebradas según convocatoria.

Además se ha mantenido una sesión extraordinaria, al objeto de la aprobación del Plan de Infancia.

A todas ellas han sido convocados los **representas de cada institución:**

- Área de Servicios Sociales ayuntamiento de Móstoles.
- Área de Educación de ayuntamiento de Móstoles.
- Área de Juventud de ayuntamiento de Móstoles.
- Área de Seguridad Ciudadana
- Grupo AMAS
- Cruz Roja
- Área 8 de salud de Atención Primaria.
- Atención especializada de salud
- Centros educativos
- FAMPA
- IMMF
- Salud Mental
- Servicio de Unidad de Áreas Educativas.
- ARRFMI

En cada sesión se ha procedido a informar de forma sistemática de la actividad desarrollada en las diferentes **comisiones:**

- Comisión de Apoyo Familiar.
- Consejo de Niños y Foro Joven.
- Comisión de Atención Temprana.





## Ayuntamiento de Móstoles

### **Temas tratados en las sesiones del 2019:**

Valoración y asesoramiento jurídico sobre los documentos de solicitud de información institucional sobre menores que se lleven a CAF.

Propuestas de difusión de los documentos anterior.

Información sobre la celebración de las jornadas de Comisión de Apoyo Familiar.

Encuentros de niños y niñas organizados por la Red de Infancia.

Celebración de las jornadas del Día de la Infancia “Los niños y las niñas también pintan”.

Información actualizada sobre el Plan de Infancia.

Valoración sobre el aumento de menores infractores en Móstoles.

Información del retraso en la valoración de los niños y niñas por el CRECOVI.

Coordinación entre juventud y Grupo AMAS de cara a la participación en actividades de los niños con discapacidad.

Retomar espacios de coordinación con Salud Mental.

Información sobre las II jornadas del Consejo de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad De Madrid.

Jornadas de APIMM

Información sobre el Plan de Convivencia en el municipio de Móstoles.

Participación de los niños y niñas en el Foro Joven y Consejo de Niños.

Situación de las casas de apuestas en el municipio.

### **4.3- CONSEJOS SECTORIALES**

---

Además, desde el área de Bienestar Social se ha gestionado la celebración en el municipio de dos de sus Consejos Sectoriales:

#### **1. Consejo Sectorial de Bienestar Social**

Se trata de espacios de participación y propuesta, abiertos a las instituciones y a los principales agentes sociales del municipio en los que dar cuenta, entre otras, de las siguientes cuestiones:

- Resultados de la actuación municipal en el área correspondiente a lo largo del año: principales avances y dificultades.
- Presupuesto anual y presupuesto ejecutado.
- Plan de trabajo del año en curso y propuestas de mejora para los siguientes ejercicios.
- Diagnóstico compartido de la realidad municipal.
- Dación de cuentas de la actividad de los diferentes servicios.



**Ayuntamiento de Móstoles**

#### **4.4- OTROS ESPACIOS DE COORDINACIÓN**

---

Además de los descritos anteriormente, participamos en los siguientes espacios de coordinación:

- 1.** En el ámbito municipal:
  - . RED de inserción Sociolaboral para personas en situación de vulnerabilidad
  - Mesa local de absentismo
  - Mesa de género
  - Red de Inserción socio-laboral
  - Pla PISEE (Plan Integral de Seguridad en Entornos Educativos)
  - Mesa de Personas Refugiadas
  - Mesa de vivienda
  - Comisión VIH-SIDA
  
- 2.** A nivel inter-municipal:
  - Red de Infancia y Adolescencia
  - Alianza de municipios del Sur para los Objetivos del Desarrollo Sostenible.



**Ayuntamiento de Móstoles**

## **5. FORMACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZATIVO**



## RESUMEN ACTIVIDAD FORMACIÓN EN PRÁCTICAS 2019

A lo largo del año hemos recibido solicitudes de realización de prácticas profesionales de distintos centros educativos. A algunos de ellos no ha sido posible darles cobertura por el perfil del alumnado y por no contar con profesionales de su perfil para acompañarlos en su práctica.

Hemos atendido a alumnos de un Instituto que están haciendo el grado superior de Integración Social para explicarles la realidad de los Servicios Sociales. Desde el Proyecto de Sabinas se ha acompañado en la formación a estos alumnos, que han conocido el trabajo y la realidad del asentamiento.

Hemos acompañado en su formación en su cuarto curso de carrera a 3 alumnas Trabajadoras Sociales de la Universidad Complutense, las cuales han estado rotando por un gran número de servicios tanto del Programa de Atención Social Primaria como de Familia e Infancia a la vez que con los distintos profesionales que forman parte de los programas. Han realizado cada una un total de 400 horas de prácticas, incorporándose a las actividades diarias de acompañamiento a las personas con las que estamos interviniendo en los distintos programas y en su dinámica individual/familiar, grupal y comunitaria.

Hemos acompañado en la formación a 2 Educadoras Sociales, una de ellas de la U.C.M y otra de la Universidad de Alcalá Cardenal Cisneros.

Hemos mantenido contactos con las responsables encargadas de las prácticas de las alumnas/os de los centros educativos.

Hemos mantenido reuniones iniciales con las alumnas de presentación de la Institución y posteriormente con las profesionales que las acompañan en sus prácticas.

Se han mantenido reuniones periódicas con las profesionales implicadas con la formación de las alumnas para organizarnos tiempos de prácticas con cada profesional y programas e ir valorando y revisando su evolución.

Han participado de la formación organizada en el centro sobre Violencia de Género, LGTBI y una Jornada que organizamos sobre la Comunidad Gitana.

Tenemos actualmente convenio firmado con la Facultad de Educación de la Universidad Complutense (Educación Social), con la UNED, con la Facultad de Trabajo Social y de Psicología de la Universidad Complutense. En 2018 hemos firmado también convenio con la Universidad de Alcalá de Henares.