



Ayuntamiento de Móstoles

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

AÑO 2020



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

3. ACTUACIONES DESARROLLADAS EN 2020

3.1. Primera Atención.....	6
3.2. Intervención socio-familiar.....	17
3.3. Atención domiciliaria.....	28
3.4. Familia e Infancia.....	38
3.5. Acompañamiento a personas/familias perceptoras de RMI.....	52
3.6. Atención a la exclusión residencial	58
3.7. Intervención socio-laboral.....	84
3.8. Convivencia Intercultural	88
3.9. Asesoría Jurídica	93
3.10. Administración	96

4. ACCIÓN INSTITUCIONAL

4.1. Comisiones, Mesas y Consejos.....	102
4.2. Consejo Local de Infancia	106
4.3. Consejos Sectoriales.....	107
4.4. Otros espacios de coordinación	107



1. INTRODUCCIÓN.

El municipio Móstoles, como el resto de España y de la Unión Europea en el 2020 comenzó a sufrir las terribles consecuencias de la Pandemia Global por COVID-19. Este hecho traumático y sin precedentes en la historia reciente, ha tenido un doloroso coste en términos de vidas, que ha marcado un antes y un después en nuestra forma de vivir a nivel mundial.

A raíz de la declaración del estado de alarma del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, el Área de Bienestar Social de la Concejalía de Derechos Sociales y Mayores, consideró que el efecto que la crisis podría ocasionar en los ciudadanos del Municipio de Móstoles, especialmente entre las personas en situación de vulnerabilidad, requería del compromiso y esfuerzo de toda la corporación.

Desde su inicio, la pandemia por COVID 19, ha supuesto un gran desafío para nuestra labor como profesionales del ámbito de lo social y como servicio esencial, ante el impacto emocional intenso y prolongado que se preveía iba a afectar a la mayoría de las personas que comenzaban a sufrir directamente esta crisis sociosanitaria, cuya gravedad y repercusiones íbamos descubriendo día a día.

Preocupación por el contagio, la gravedad de los síntomas, el miedo a la muerte, la sobrecarga laboral para algunos colectivos, la pérdida de trabajo para otros, la convivencia estrecha y difícil, y en otras ocasiones el distanciamiento de las relaciones y el aislamiento, han supuesto un reto en la adaptación para todas las personas y han provocado consecuencias muy graves en el ámbito laboral, económico y social para muchas de ellas.

Además de estas situaciones, las medidas de confinamiento decretadas en los sucesivos estados de alarma desde el 14 de marzo de 2020, han implicado la congelación de la actividad económica y social de nuestro municipio, que ha generado una gran incertidumbre en todos y cada uno de los hogares. Por el momento, se ha desencadenado una recesión económica de gran magnitud y por lo que ya podemos ver a lo largo de este año, las consecuencias sobre el tejido social de Móstoles son preocupantes.

Este confinamiento ha reducido los ingresos de los hogares y, en especial los de los menos favorecidos. La reducción de ingresos más severa se produce en los hogares con rentas inferiores y, particularmente, en los niveles más bajos y en hogares que tienen menores a cargo. Como veremos en esta memoria, entre los hogares monoparentales, el impacto de la



crisis sobre los ingresos es aún mayor, parecen estar absorbiendo el primer impacto de la crisis económica y social.

Desde que se declaró el estado de alarma y hasta el día 3 de junio de 2020 el Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Móstoles y el resto de servicios, en su mayoría, físicamente, cerrados, ha mantenido su funcionamiento adaptándose a las actuales circunstancias.

A pesar que el Centro de Servicios Sociales tras la finalización del estado de alarma, se ha mantenido cerrado por no cumplir la normativa sanitaria por COVID 19, nos hemos organizado para poder seguir dando una respuesta a las demandas de los ciudadanos, a pesar de las grandes dificultades como explicaremos en detalle a lo largo de la memoria.

Con la finalidad de seguir atendiendo, sobre todo a estas familias más vulnerables y dar respuesta a las demandas, hemos desplegado todos los recursos humanos, materiales y técnicos a disposición de la ciudadanía creando un **protocolo de intervención** en el que se combina el **acompañamiento a las personas vía telefónica a través del teletrabajo, y de manera presencial todos los días de la semana para mantener el seguimiento**, además de la tramitación urgente de **prestaciones y ayudas económicas** para atender la precariedad económica de las familias más vulnerable. Por otro lado, para dar cobertura psicológica y apoyo emocional, se activan **doce líneas de teléfono de atención social urgente y dos líneas de atención psicológica**. Así como, **dos líneas** más para dar pautas a **familias con niños, niñas y adolescentes** para evitar conflictos durante el confinamiento. En este contexto, desde atención primaria, se han atendido a **2543 expedientes nuevos y 6625 expedientes abiertos**.

Otro colectivo que se ha visto gravemente afectado por la pandemia han sido nuestros mayores. Para ellos, entre otras medidas se activaron el **Servicio de Ayuda a Domicilio para la realización de compras y elaboración de comidas a personas mayores o con diversidad funcional y se ha establecido una coordinación estrecha con Cruz Roja para evitar duplicidad de recursos** y poder apoyar a más personas, también se aumenta el servicio de **Teleasistencia** para personas dependientes que se encuentran solas.

En el 2020 en **Servicio de Ayuda a domicilio** se han dado **34.134 horas y a 31 de diciembre se están atendiendo 211 personas y en Teleasistencia 219**.

Nuestro Restaurante Municipal y el Centro de Emergencia Social, han tenido un papel relevante para todas las personas que están en situación calle. **Se ha ampliado la campaña de frío del Centro de Emergencia Social** hasta que finalizó el estado de alarma cubriendo



Ayuntamiento de Móstoles

todas sus necesidades básicas y se han atendido en el **restaurante 523 personas** entregado **65.729 menús** recogidos en la modalidad de tupper y **53.576 comidas a domicilio a mayores y 18.081 a menores**

La colaboración de los ciudadanos y de las diversas entidades sociales del municipio, a través de los convenios de colaboración vigentes, ha permitido sumar esfuerzos para llegar a más ciudadanos y han demostrado una vez más la gran solidaridad de los ciudadanos de este municipio.

Como es sabido la muerte por COVID-19 ha afectado de manera devastadora entre las personas mayores, los mayores de 65 son el principal colectivo afectado por esta catástrofe sanitaria. Desde esta Concejalía de Derechos Sociales y Mayores y en especial el personal de esta Área queremos rendirles a nuestro Mayores fallecidos un homenaje con este recuerdo en esta memoria.

Por último, por desgracia, 2020 está siendo un año en el que lo social está ocupando una gran relevancia pública y mediática y, no quiero desaprovechar esta oportunidad para agradecer el gran esfuerzo y compromiso de todo el equipo de esta Concejalía y reafirmar mi compromiso personal, y el de todos los/as trabajadores de esta Área con nuestra ciudad y con el bienestar de su ciudadanía ante esta tragedia que estamos afrontando. Juntos volveremos a ser los servicios sociales que Móstoles necesita y se merece.

2. DATOS DE IDENTIFICACION

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

DATOS DE ATENCION/PROFESIONALES

PROFESIONALES QUE HAN PRESTADO ATENCION EN 2020	DIAS DE ATENCION	HORARIO	HORAS SEMANA	LISTA DE ESPERA
2 Celadores 16 Auxiliares administrativos 1 Administrativo 1 Asesora Jurídica 1 Mediadora Intercultural 8 Educadoras/es Sociales 7 Psicólogos/as 45 Trabajadoras sociales 5 Responsables de Programas	Cuatro días: lunes a jueves primera demanda (1 día x profesional). De lunes a viernes seguimientos	De 8:00 a 15:30 hs, en turno de mañana, en primera demanda y en seguimientos.	7 horas por profesional	Máximo de 7 días laborables



Ayuntamiento de Móstoles

1 Directora de Bienestar Social				
---------------------------------	--	--	--	--



3. ACTUACIONES DESARROLLADAS EN 2020



3.1- PRIMERA ATENCION

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 técnicas, económicas como materiales.
- Plantear Proyectos de intervención, consensuados con los usuarios, tendentes a resolver la problemática planteada y/o mejorar la situación de partida

La llegada en marzo de medidas de restrictivas de la movilidad debido a la situación sanitaria repercute necesariamente en los medios de vida de una parte de la población con dificultades, una parte ya conocida en SSSS por demandas previas y otra serie de situaciones que detallamos a continuación:

- Familias que subsistían con empleos en economía sumergida
- Familias que perdieron sus ingresos al incluirlos en ERES o ERTES laborales
- Familias en tránsito en el municipio, sin alojamiento estable, sin estar empadronados, sin ingresos (pendientes de retornar al país, visitando familiares y debiendo alargar la estancia ante la imposibilidad de moverse)
- Personas en situación de calle sin alternativa de alojamiento
- Solicitantes de asilo y o refugio con tramites paralizados
- Mayores o personas con diversidad funcional que dejan de poder asistir a Centros de Día o Centros Ocupacionales, no siendo posible que el entorno familiar atienda sus necesidades.
- Familias unipersonales de personas mayores abocadas a soledad no elegida al tener que mantener un confinamiento sanitario, desatando cuadros de ansiedad, preocupación y angustia. Así como la dificultad para atender necesidades de compra, relaciones sociales, ejercicio físico y abastecimiento de medicamentos.

Todas estas situaciones tienen en común la dificultad para poder garantizar la cobertura de las necesidades más básicas, desde el principio y durante la mayor parte del año natural, arrastrando hasta el momento actual parte de estas dificultades. Al ordenarse el confinamiento de forma muy rápida no hubo ocasión por parte de los ciudadanos, ni de las instituciones, de poder hacer una previsión y una provisión de recursos que permitiesen dar cobertura a las demandas y necesidades detectadas.

Tras la orden ministerial de iniciar un confinamiento domiciliario se produce una explosión en la demanda, siendo los motivos de consulta más habituales:

- Cobertura necesidades de alimentación
- Cobertura de alimentación infantil y pañales



Ayuntamiento de Móstoles

- Cobertura de alimentación para personas mayores o con diversidad funcional
- Acceso a medicación y compra
- Cobertura de coste de alojamientos; habitación en piso compartido
- Cobertura de alojamiento
- Ampliación de los meses de la campaña del frío anual prevista
- Cobertura de medios tecnológicos para poder dar continuidad al seguimiento de las clases on line Soledad no deseada de personas mayores

La situación obliga a iniciar una situación de teletrabajo del personal técnico y administrativo sin que estuviesen previstos los medios. Se prioriza la atención de la demanda, no siendo posible registrar todas las citas atendidas aunque se abren expedientes, se coordinan recursos y se activan servicios municipales.

Se asignaron **2543 demandas nuevas** en el período del 16/03/20 al 17/07/20, una media de 29 casos diarios. Estas demandas dieron lugar a los correspondientes expedientes para iniciar los trámites posibles y facilitar los recursos disponibles.

La situación movilizó también a diferentes entidades y asociaciones que cooperaron en la recogida de alimentos a lo largo de todo el año y colaboraron con recursos propios para atender demandas concretas.

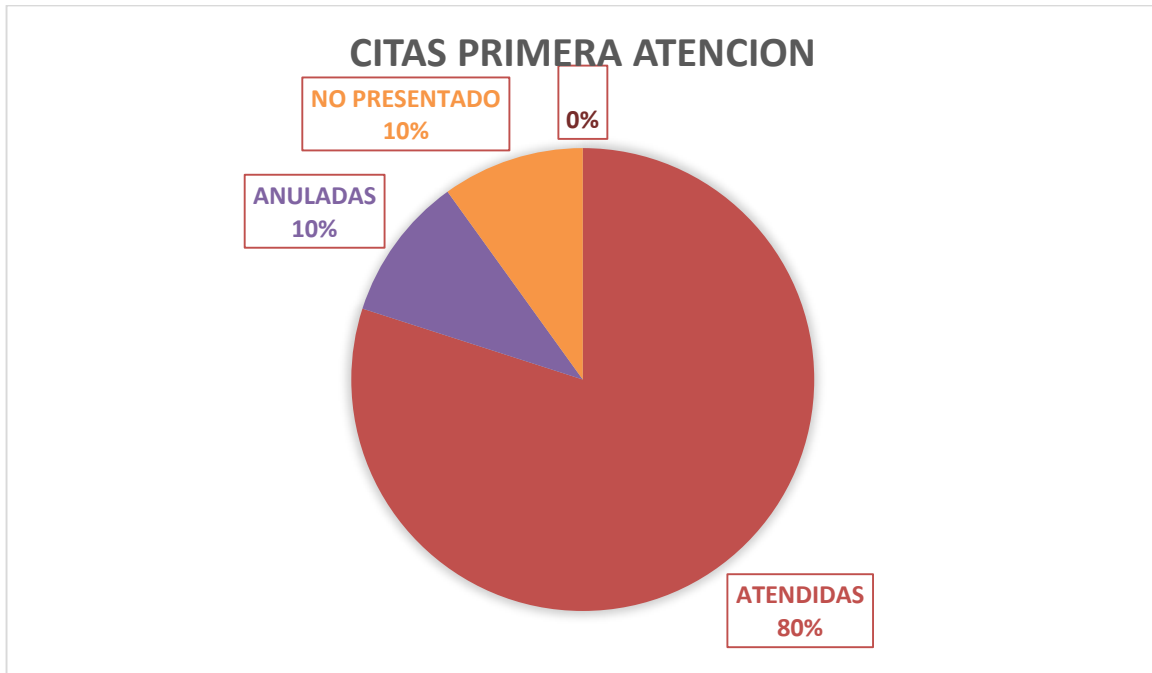
Desde Servicios Sociales se vio necesario incrementar los servicios de Restaurante Municipal, CAD, SAD y TA para dar cobertura a las necesidades que iban surgiendo, de cara a garantizar la cobertura de alimentación

.

Se ajusta el funcionamiento de Servicios Sociales, la demanda requiere dar respuesta con inmediatez por lo que se organiza un retén de urgencias en el Centro de Servicios Sociales que atiende y distribuye la demanda durante el periodo de confinamiento inicial. Toda la atención es telefónica y da respuesta a las demandas más básicas y apremiantes Al empeorar la situación sanitaria y alargarse en el tiempo el estado de alarma, la dificultad para la población general es muy precaria, pero para la población atendida en Servicios Sociales supone una situación en muchos casos crítica.

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:

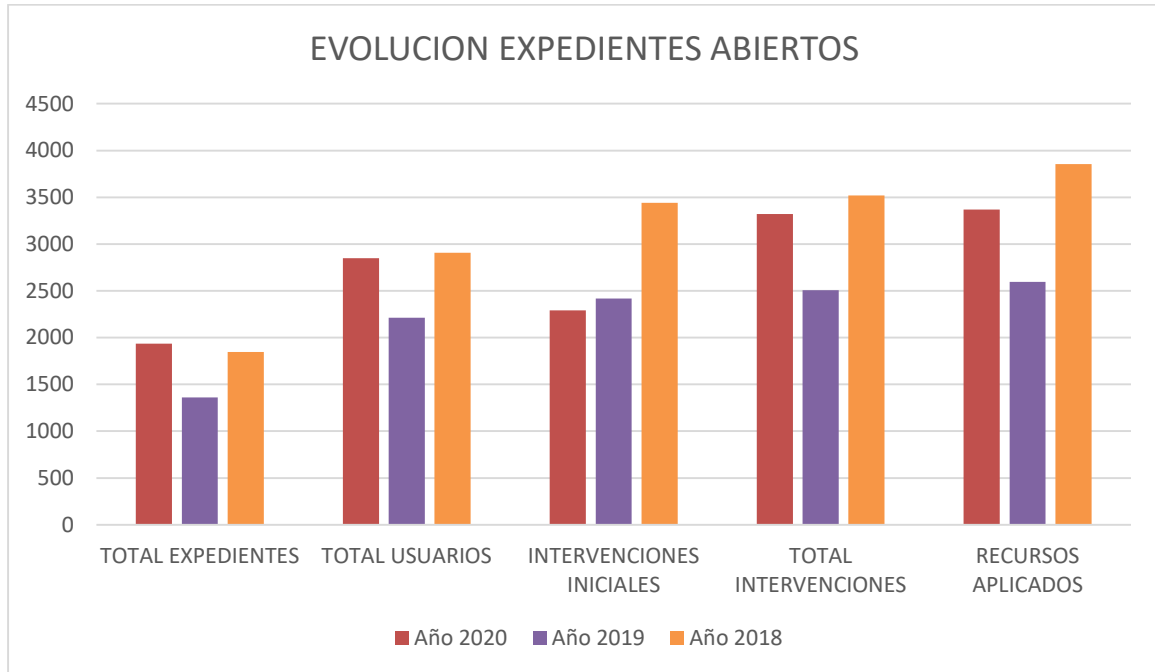
CITAS PRIMERA ATENCION	
Atendidas	3.251
Anuladas	411
No presentado	404
TOTAL	4.066



DATOS GENERALES PERSONAS USUARIAS

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

	Año 2020	Año 2019	Año 2018
1. Total Expedientes	1.934	1.360	1.846
2. Total Usuarios (sin repetición)	2.849	2.212	2.907
Varones	1.251	961	1.222
Mujeres	1.598	1.251	1.685
3. Número de intervenciones iniciadas	2.291	2.419	3.441
4. Total Intervenciones	3.322	2.507	3.518
5. Número de Recursos Aplicados del Periodo	3.368	2.595	3.854

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

La gráfica muestra un incremento importante con respecto a 2019, en relación a lo que suponen estas citas de primera atención. Es muy significativo que una parte de las atenciones realizadas no han supuesto **abrir nuevos expedientes sino reabrir expedientes de familias** que habían dejado de ser atendidas pero que se mantenían muy próximos a situaciones vulnerables. Al no poder hacer frente a los gastos más básicos recurren a Servicios Sociales para poder cubrirlos.

Las intervenciones iniciadas en este período y dado lo limitado del mercado laboral en la situación actual, la dificultad para dar continuidad a formación orientada al empleo, la propia situación del mercado de alquiler, lo reducido o inexistente de sus recursos económicos, el agotamiento de las redes de apoyo familiares y/o informales... dificultará reducir el volumen de atenciones dado que para evitar mayores dificultades o que se cronifiquen las situaciones actuales deberán ser apoyados económica, material y técnicamente durante un periodo prolongado.

La actividad grupal que venía realizándose con tres colectivos:

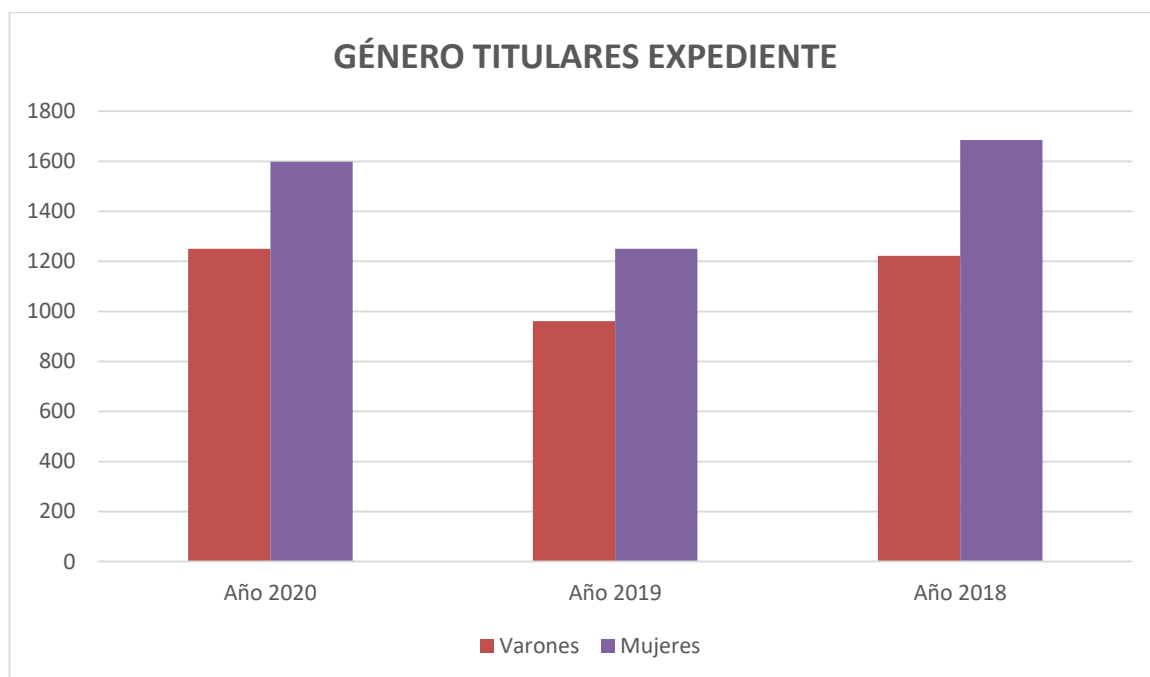
- Mayores y personas con diversidad funcional
- Migrantes
- Solicitantes de arraigo

Se suspendieron estas actividades por la situación sanitaria debiendo absorber en citas individuales situaciones que a nivel administrativo no estaban obteniendo respuesta. En el caso de los mayores a la espera de recursos por dependencia no pudieron acceder no solo por la paralización de los trámites sino por la repercusión del COVID-19 en este grupo de población, impidiendo el acceso al catálogo de recursos y servicios del SAAD, por protocolo sanitario. En el caso de solicitantes de asilo y refugio como aquellos que habían iniciado trámites para obtener permiso por arraigo dispusieron de



Ayuntamiento de Móstoles

un paraguas legal que no perjudicaba sus expedientes administrativos, pero en la práctica les impedía dar continuidad al proceso iniciado ya que no podían acceder al mercado laboral ni obtener ingresos de forma estable.



Las mujeres siguen siendo, mayoritariamente, las que acuden a Servicios Sociales a formular la demanda, a pesar de que los recursos se destinan para toda la unidad familiar, este año además las peticiones afectaban a recursos básicos de alimentación y alojamiento, en su mayoría.

NACIONALIDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS DE EXPEDIENTES ABIERTOS AÑOS 2018-2020

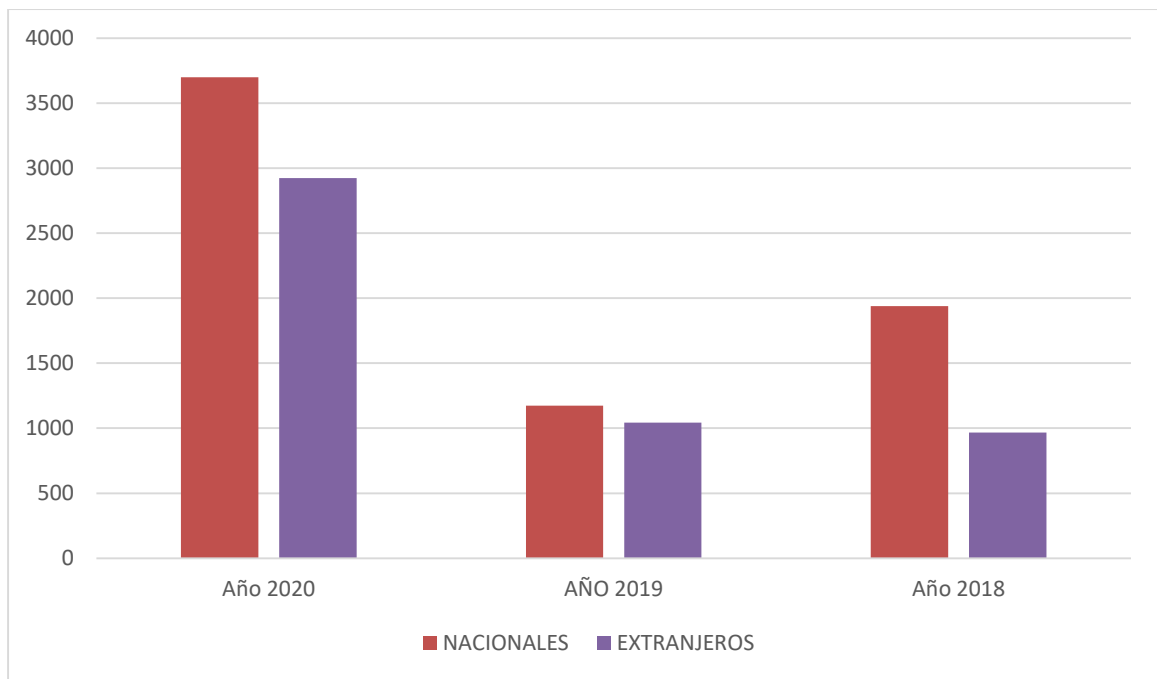
NACIONALIDAD	AÑO 2020	AÑO 2019	Año 2018
ESPAÑA	3.701	1.173	2.039
RUMANIA	173	67	89
MARRUECOS	434	108	158
HONDURAS	146	45	54
VENEZUELA	296	173	157
COLOMBIA	357	157	88
PERU	259	125	85
UCRANIA	151	40	56
NIGERIA	131		
OTROS	977	327	414
Totales	6.625	2.215	3.140



Ayuntamiento de Móstoles

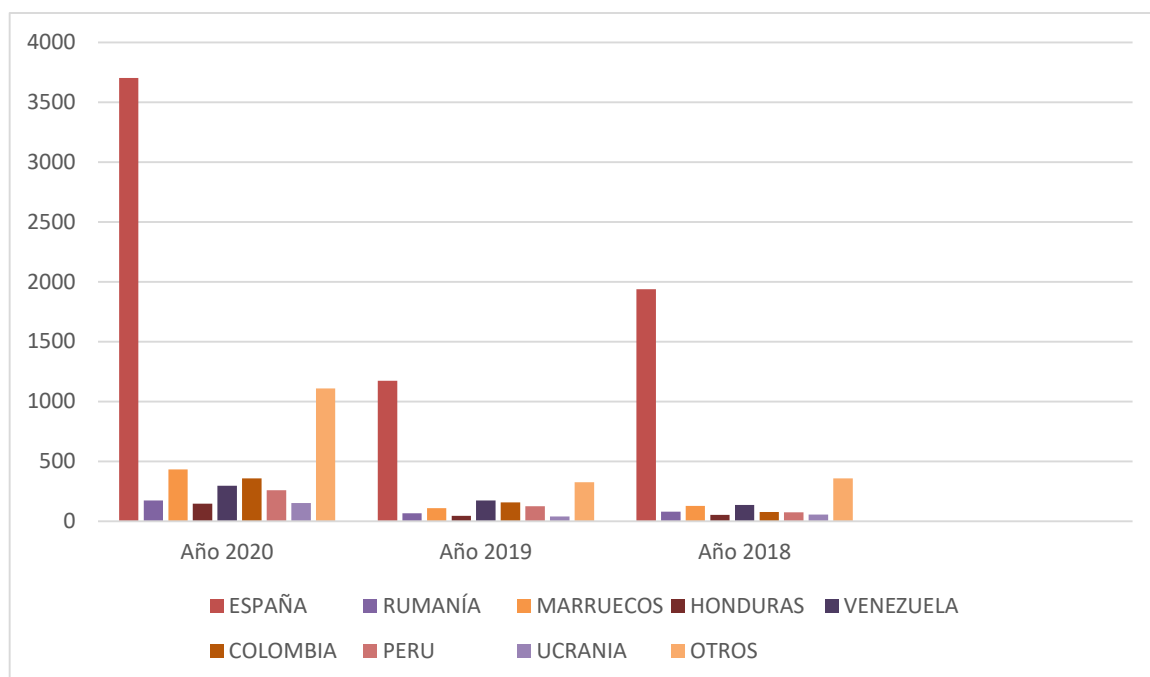
La reducción en la demanda que venía experimentando el servicio en los últimos años se ha visto alterada por la situación sanitaria que marca toda la intervención de Servicios Sociales en este año. Es muy significativo el incremento de población nacional que se ha dirigido a nuestro servicio fruto de una situación devastadora a nivel laboral que ha impedido que familia, que con empleos precarios y apoyos de su red familiar e informal hacían frente a sus necesidades se hayan encontrado con la dificultad de hacer frente a las necesidades más básicas y viendo peligrar alojamientos que hasta ahora eran estables., al margen del quebranto de estas redes de apoyo.

COMPARATIVA DE NACIONALIDAD DE PERSONAS USUARIAS CON APERTURA DE EXPEDIENTE
AÑOS 2018-2020





NACIONALIDADES DE PERSONAS CON LAS QUE SE COMIENZA A INTERVENIR EN LOS
AÑOS 2018-2020



Por otra parte es significativo, que mayoritariamente la procedencia de las personas extranjeras atendidas; es de un lado, la población procedente de Marruecos que se ha multiplicado por cuatro, este país tradicionalmente migra a nuestro país para mejorar las condiciones sanitarias, laborales y educativas, realizando la migración uno o dos adultos y reagrupando a la familia residente en Marruecos una vez estabilizada su situación. Quizá en la situación sanitaria actual la posibilidad de recibir una atención sanitaria más completa pueda haber provocado que migren familias completas dando lugar a las cifras que se han recogido.

En otro grupo estarían las personas extranjeras procedentes de países de Centroamérica y Venezuela que han duplicado ampliamente las cifras que venían ofreciéndose otros años. Son, por lo general, personas provenientes de zonas de conflicto, muchas de las situaciones de estas familias están vinculadas a solicitudes de protección internacional y asilo. Por lo general, no cuentan con apoyo en España o este es muy reducido, habiendo perdido en estos meses la posibilidad de sostenerse si no es con apoyo institucional.

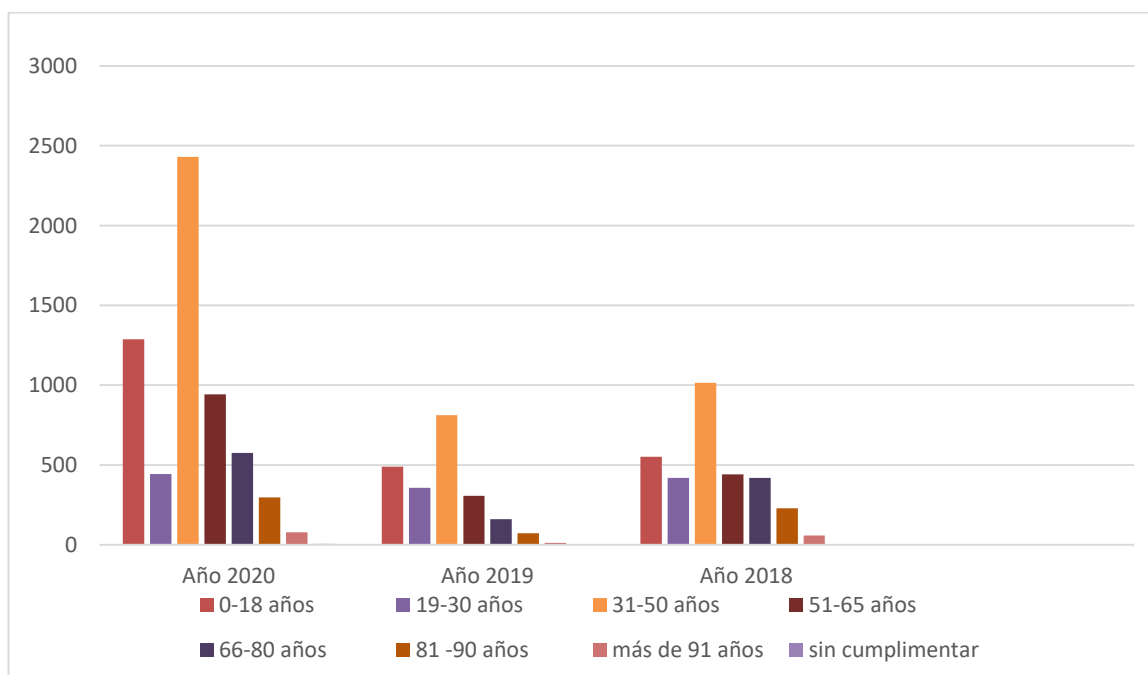
Se ha recogido el dato de Nigeria como muy significativo por el número tan elevado que supone en el cómputo general esta población. Este colectivo lo integran básicamente mujeres con cargas familiares no compartidas. Manejan el idioma y en general son personas con habilidades laborales que en otras circunstancias les permitiría dar cobertura de forma autónoma a sus necesidades y las de su familia, en la situación actual no están pudiendo darles cobertura por no poder acceder a actividades laborales remuneradas.



**EDADES DE LAS PERSONAS CON LAS QUE SE COMIENZA A INTERVENIR EN LOS
AÑOS 2018-2020**

Edad	AÑO 2020	AÑO 2019	Año 2018
0 - 18	1.310	490	552
Desde 19 Hasta 30	484	357	420
Desde 31 Hasta 50	2.730	812	1.015
Desde 51 Hasta 65	1.043	306	442
Desde 66 Hasta 80	675	161	419
Desde 81 Hasta 90	297	72	229
Más de 91	79	13	59
Sin cumplimentar	7	4	4
Totales	6.625	2.215	3.140

Se ha atendido a familias enteras, con varias generaciones en su seno, que demandaban, por primera vez en muchos casos, o retomando anteriores intervenciones todo tipo de recursos atendiendo a situaciones de carencia muy importante. El incremento del número de usuarios en todos los grupos de edad es exponencial, se refleja una vez más, que, la situación de parálisis económica por la situación sanitaria, sin acceso a los recursos y a los servicios de atención más básicos, evidencia que el acceso a Servicios Sociales es la única salida a las demandas y carencias de las familias, agotados los recursos propios y del entorno.





En el caso de los menores se ha triplicado, ya apuntábamos que el modelo migratorio en 2020 ha incluido a todos los miembros de la familia sin importar la edad. Los grupos de 31 a 50 años y de 51 a 65 se han triplicado con respecto al año anterior; población en edad laboral sin acceso a ingresos. El grupo de edad de 81-90 años se ha cuadruplicado, siendo principalmente su demanda, el acceso a recursos de atención, alimentación (en muchos casos se realizaba en casa de familiares, establecimientos próximos al domicilio, servicios de comida preparada...), servicios de limpieza, teleasistencia y acompañamiento.

Debido a la pandemia se ha tenido que suspender la atención informativa grupal para mayores y personas con diversidad funcional. En estas sesiones se les facilitaba de forma ágil, orientación sobre recursos relacionados con dependencia o de atención domiciliaria municipal, o cuestiones relacionadas con recursos con Mayores y personas con diversidad, con el objetivo de filtrar la demanda y así reducir el número de expedientes que se abrían. Al no poder realizar esta actividad se vio incrementado el número de expedientes, es previsible que el próximo año esta cifra comience a reducirse.

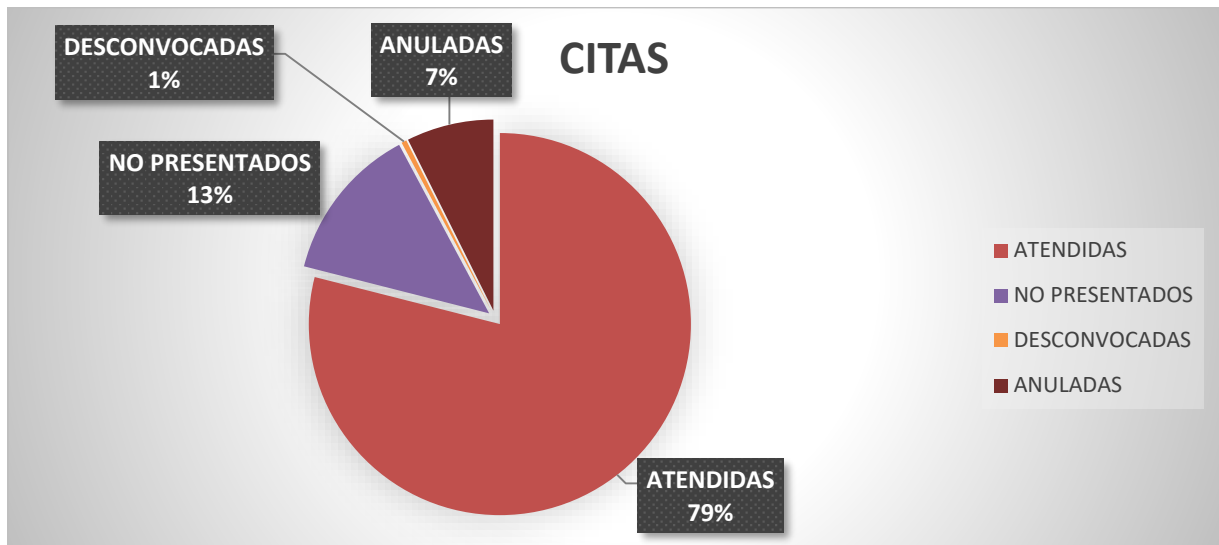
DATOS DE INTERVENCIÓN GRUPAL: MAYORES Y DIVERSIDAD FUNCIONAL

Esta intervención da continuidad al proyecto piloto iniciado en 2018 y realizado de forma continuada en 2019, en 2020 hubo de ser interrumpido cuando la orden ministerial del Gobierno de la nación decretó el confinamiento domiciliario por la pandemia de la COVID-19.

La imposibilidad de realizar esta actividad grupal obligó a mantener una atención en cita individual para dar asesoramiento y cobertura a estas demandas. Siendo atendidos por todo el equipo de TTSS de Atención Primaria dando lugar a una dificultad importante para abordar estas demandas debido a lo numerosas peticiones de cita por otras situaciones de necesidad.

Durante el año 2020, se han realizado un total de 21 sesiones grupales, hasta el 10 de marzo, debido a que se decretó el estado de alarma. Las citas previstas entre el 12 y el 24 de marzo fueron anuladas al hacerse patente la imposibilidad de continuar con la actividad con los siguientes resultados:

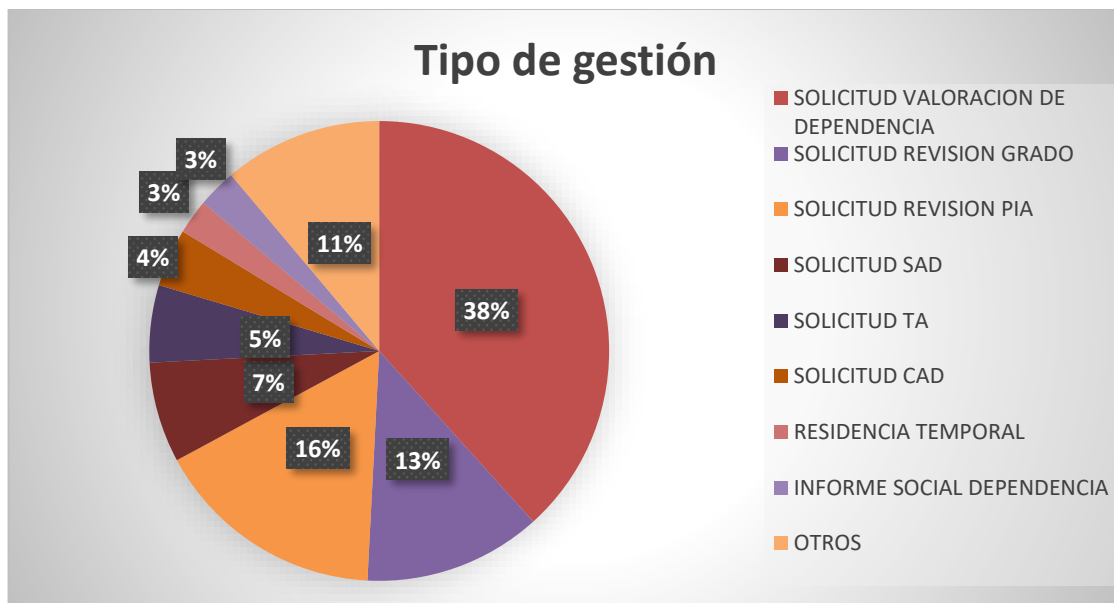
Total citas grupales	434
Atendidas	366
No presentado	32
Desconvocadas	2
Anuladas	34



Observamos que el promedio de asistencia es elevado, consideramos que la agilidad en la respuesta es la clave para que la asistencia sea tan significativa.

TIPO DE GESTIÓN EN EL GRUPO

TOTAL ATENCIONES	SOLICITUD VALORACION DE DEPENDENCIA	SOLICITUD REVISION GRADO	SOLICITUD REVISION PIA	SOLICITUD SAD	SOLICITUD TA	SOLICITUD CAD	RESIDENCIA TEMPORAL	INFORME SOCIAL DEPENDENCIA	OTROS
366	141	46	60	26	20	15	9	10	41

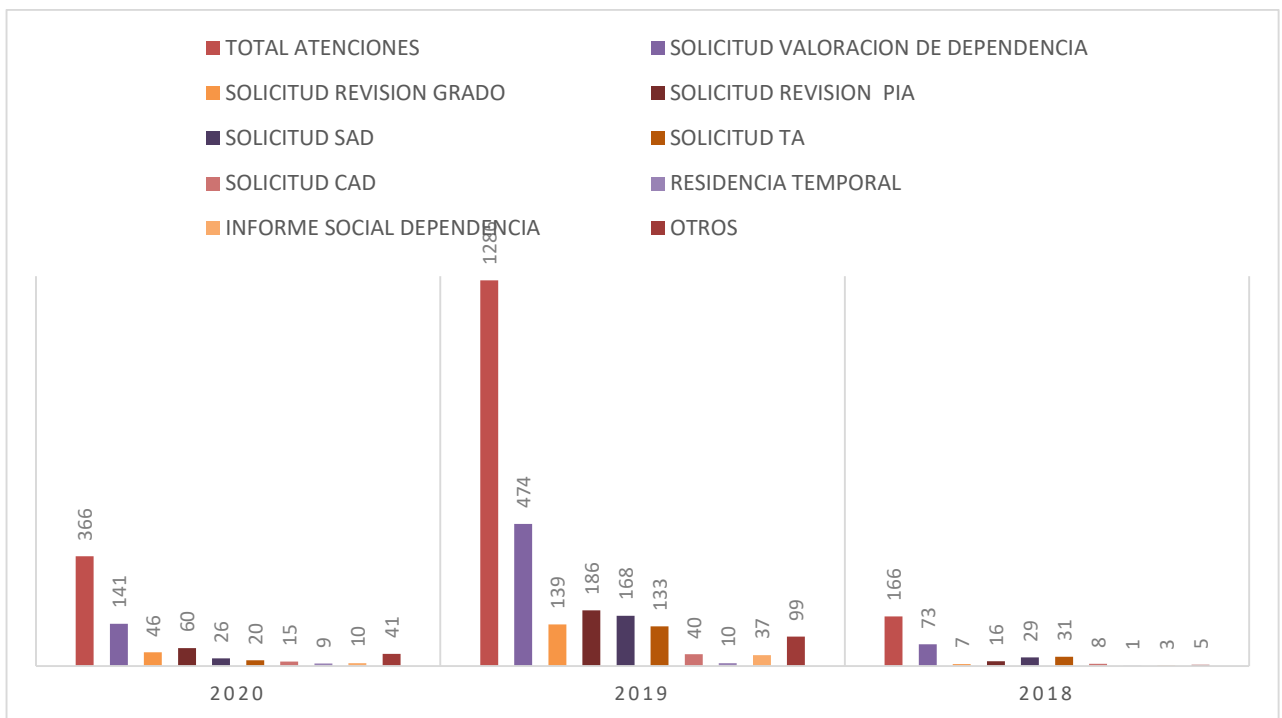




Ayuntamiento de Móstoles

Como se observa en el gráfico, el grueso de las personas atendidas en la sesión grupal demanda información sobre la solicitud y el procedimiento 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), esto puede deberse a que las comidas pueden programarse y darles cobertura con otros recursos próximos al domicilio, mientras que la atención en domicilio o ante situaciones de urgencia son más complicados de cubrir por las personas mayores y/o con diversidad funcional y su entorno. Por tanto, hay un porcentaje del 67% de personas atendidas en el grupo que realizan trámites del sistema de Dependencia, frente al 51 que lo hicieron en 2019. Esto es debido, principalmente, por la falta de acceso a la información a través del propio sistema de Dependencia, que redirige 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.



En la gráfica se aprecia la tendencia de las orientaciones realizadas en el grupo desde su creación, a pesar de haber realizado una intervención muy corta en el tiempo por las circunstancias, se hace patente que las demandas están muy centradas en dependencia y los trámites vinculados.

En 2021 se ha previsto la implantación de un modelo de atención a este colectivo con citas individuales de dos TTSS del equipo de AP que darán respuesta a las demandas del colectivo, no pudiendo beneficiarse de la actividad grupal por lo que esta modalidad aporta.



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 2020:

Los datos de citas en Atención Primaria se diferencian entre las citas de expedientes nuevos o cerrados desde hace más de un año, y las citas de seguimiento de los expedientes abiertos. El año 2020 no ha permitido por la especial situación sanitaria y la excesiva demanda que ello ha generado, grabar las citas como se hace habitualmente, dando lugar a datos grabados en SIUSS y un grupo de datos por estimación vinculados a la actividad realizada.

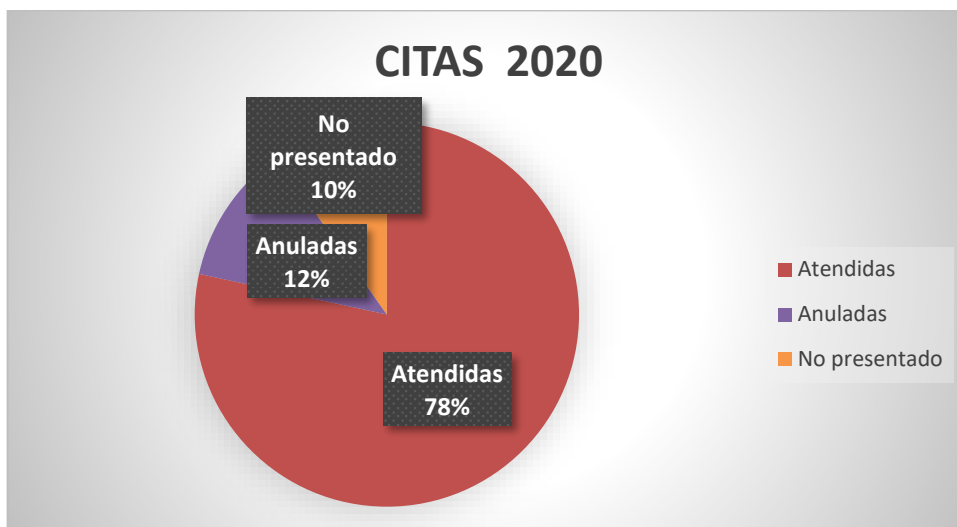
En 2020, las citas **en Atención Primaria registradas fueron, 6197 repartidas** de la siguiente manera:

Atendidas	4858
Anuladas	734
No presentadas	605

Es significativo indicar que durante los primeros meses de pandemia debido al volumen y la tipología de las demandas se trabajó priorizando la atención de los demandantes sin grabar todas las citas que se atendían, dado que se trabajaba a demanda para poder dar salida ágilmente a numerosas solicitudes relacionadas con cobertura de necesidades básicas, esto se refleja en el número de exptes abiertos durante el año.

Se habilitaron líneas de teléfonos para que los ciudadanos pudiesen plantear su situación sin trabas administrativas, publicándose en la página web del Ayuntamiento. Las demandas llegaban a través de otras instituciones, el 010.

Dada la dificultad para poder atender presencialmente se establece una atención eminentemente telefónica y por mail generando un flujo de comunicación a través de medios telemáticos.



En el gráfico se aprecia que el porcentaje de asistencia a las citas que se grabaron es muy alto, esto responde básicamente a la situación de extrema necesidad de las familias. Las citas que se resolvieron con la incomparecencia de los usuarios (no cogían el tlf, no tenían cobertura/batería) daba lugar a citas posteriores. La propia dinámica de atención instalada en la urgencia por la situación crítica dificultaba mantener las citas recogidas en SIUSS al priorizarse la atención sobre la gestión administrativa de las mismas.

Finalizado el estado de alarma el equipo de Servicios Sociales se vio obligado a mantener el formato de trabajo establecido durante la pandemia al cerrarse el Centro de Servicios Sociales debido a una avería en el sistema de climatización que no permitió hacer uso del edificio por no ser seguro en la situación sanitaria.

Por tanto, nos hemos visto obligado a extender este modelo de trabajo durante el resto del año ante la imposibilidad de contar con un espacio físico estable y seguro donde atender de forma presencial.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

La incidencia de la pandemia sanitaria por la COVID -19 ha tenido una repercusión directa en el empeoramiento de las condiciones de vida de los usuarios de Servicios Sociales, debido a esto el perfil que se ha atendido en este último año está más relacionado con familias normalizadas que han visto descubiertas necesidades básicas debido a pérdida de empleo o condiciones más precarias de este.

Además, la crisis económica ha afectado a colectivos ya en situación vulnerable;

- Al dificultar, en algunos casos impedir, retomar actividades laborales marginales, sin contrato ni sujetas a derecho pero que permitían cubrir necesidades básicas de familias enteras
- Procesos de desahucio paralizados, que se han reactivado al no poder hacerse cargo de las rentas pactadas
- Procesos de incorporación al mercado laboral interrumpidos; al no disponer de dispositivos informáticos ni poder hacer uso de los espacios públicos que permiten su acceso, paralizarse procesos de selección laboral así como los itinerarios de inserción iniciados.



Ayuntamiento de Móstoles

Al margen de la atención de todas las necesidades materiales se ha realizado un acompañamiento a estas familias que han vivido con impotencia, angustia y ansiedad la pérdida de recursos económicos y la dificultad para poder cubrir las necesidades de todos sus miembros (alimenticias, sanitarias, educativas, legales,...) Esta carga de trabajo adicional ha tenido también una repercusión en el equipo de Servicios Sociales que ha sufrido importantes bajas ligadas a situación de ansiedad y estrés, asumiendo el resto del equipo esta carga de trabajo. Desde octubre de 2020 hasta que finalizó el año, se contó con la incorporación de dos Trabajadoras Sociales, una Auxiliar Administrativo y una Educadora Social con contrato COVID que vinieron a reforzar al equipo. La atención de la población del municipio ha sido posible en este escenario tan complicado, al contar con un equipo profesional comprometido, preparado técnicamente que ha asumido la tarea con diligencia. El mayor activo del área ha resultado ser el equipo humano.

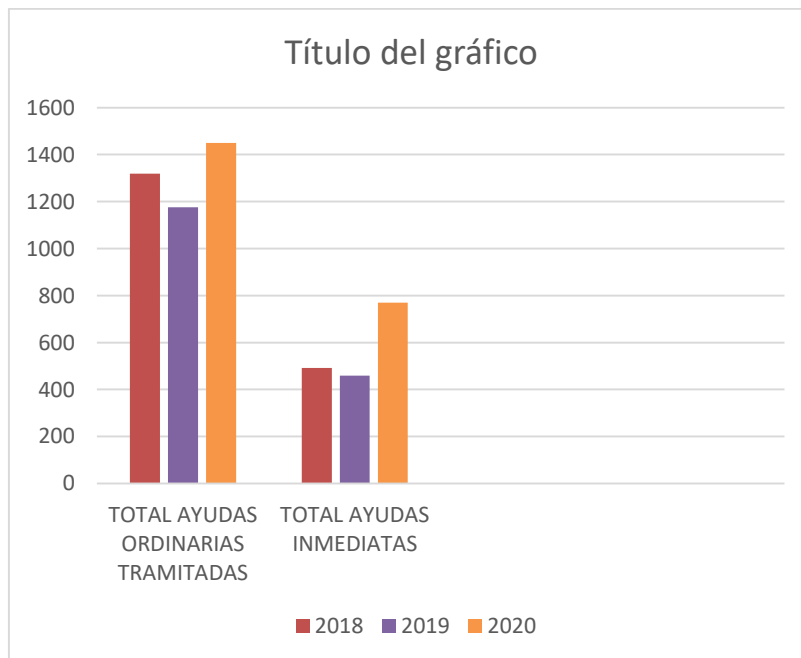


AYUDAS ECONOMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL

Una de la herramientas fundamentales para poder hacer frente a las demandas de los ciudadanos que son atendidos en los Servicios Sociales municipales de Móstoles son las Ayudas económicas, dado que , con frecuencia se toma contacto con la entidad por dificultades relacionadas con la ausencia de medios para cubrir todo tipo de necesidades.

La comparativa de ayudas tramitadas en estos últimos tres años es el siguiente.:

	2018	2019	2020
TOTALES AYUDAS TRAMITADAS	1319	1176	1450
ATENCIONES INMEDIATAS	492	459	770





Siendo el desglose de estas ayudas tramitadas, por concepto e importes:

	2018			2019		2020	
	Nº	IMPORTE		Nº	IMPORTE	Nº	IMPORTE
AYUDAS FAMILIARES:							
Alquiler	303	388.564,13		289	345.861,93	316	394.609,28
Comunidad	80	55.114,71		32	32.569,78	26	13.677,54
Alimentos	178	88.133,39		161	86.994,00	740	196.933,73
Luz	238	59.877,18		210	50.463,33	166	45.357,28
Gas	136	31.857,12		114	29.047,99	94	27.398,07
Agua	85	10.133,82		80	8.697,10	49	5.620,84
Medicación	64	11.854,75		57	7.071,04	106	10.082,76
Otros	151	48.997,69		120	33.355,55	241	34.604,08
AYUDAS VIVIENDA:							
Desahucios	12	16.754,71		6	9.626,00	10	17.558,00
Alquileres	240	453.059,41		203	408.588,02	193	385.421,44
Mantenimiento de vivienda	19	16.558,58		5	1.916,59	5	1.044,00
Acondicionamiento de vivienda	49	38.657,92		56	46.888,46	21	16.826,00
AYUDAS ESCUELAS INFANTILES	36	22.267,97		16	10.630,31	3	2.062,23
AYUDAS COMPLEMENTARIAS:							
Libros	22	6.098,23		19	2.297,75	4	540,83
Gastos médicos	146	97.701,38		93	54.003,23	39	28.038,58
Transporte	117	12.300,20		117	14.938,70	54	7.816,50
ALOJAMIENTO ALTERNATIVO:							
Residencias	9	26.822,00		11	30.400,94	3	10.385,29
Pensiones	13	2.989,00		33	13.020,00	14	2.861,00
Otros alojamientos	1	230,00		1	821,00	2	1.700,00
COMEDORES ESCOLARES:	249	60.573,90		218	53.499,54	37	21.115,79
Habitabilidad	1	975,00		1	780,00	3	4.082,60
TOTAL IMPORTES.....		1.449.521,09			1.241.471,26		1.227.735,84



VALORACIÓN DEL SERVICIO

Para poder valorar adecuadamente las cuantías y conceptos de las ayudas económicas hay que reiterar el contexto de emergencia sanitaria vivida durante el 2020 debido a la COVID-19.

En relación con otros años el grueso de las ayudas, tanto ordinarias como de ayudas inmediatas se han destinado a cubrir gastos de alimentación, siendo el cuádruple de atenciones con este concepto en relación a 2019.

Son muy reseñables los importes destinados al pago de:

- Alquiler y
- Medicación

La carencia de ingresos generalizada de las familias solicitantes están relacionadas con:

- Parados de larga duración sin posibilidad de continuar buscando empleo que les permita obtener ingresos
- Personas que o bien han finalizado las prestaciones que les correspondían o bien estaban a la espera de percibir alguna prestación. Al dilatarse la resolución de los expedientes administrativos dejaron de tener ingresos
- Empleados incluidos en ERES o ERTES que o bien no obtuvieron los ingresos que les correspondían por esta situación administrativa o los pagos se realizaron inadecuadamente (muchas de estas cuantías no se calcularon conforme a la tramitación del expediente correspondiente y dejaron de recibir ingresos o recibieron ingresos muy reducidos).
- Perceptores de RMI que dejaron de ingresar la prestación por suspensión o extinción al aprobarse el IMV
- Personas en situación de exclusión con actividades marginales en economía sumergida que dejaron de poder cubrir necesidades básicas al no obtener ingresos.

Por otra parte, es muy significativo que se redujesen las ayudas destinadas a pago de:

- Suministros
- Acondicionamiento de vivienda
- Libros
- Transporte
- Residencias y Comedores escolares

La obligación de permanecer en el domicilio, la falta de actividad laboral, la escolarización domiciliar obligatoria, el protocolo COVID en los centros residenciales que impedían efectuar ingresos de forma habitual... pone en contexto la reducción de estas demandas vinculadas a un funcionamiento económico no normalizado y necesidades básicas al descubierto como grueso de las demandas

Incluso más significativo es el importe del presupuesto destinado a ayudas inmediatas que casi duplica el número de atenciones en 2019. Estos importes se destinaron mayoritariamente a cubrir necesidades de alimentación, pañales, alojamiento, medicación... todos gastos vinculados a necesidades básicas de familias enteras.

Con la finalidad de poder dar respuesta de forma más adecuada y ágil a las solicitudes de AE se creó un equipo de ayudas económicas técnico-administrativo, que permitirá sentar las bases para homogeneizar



Ayuntamiento de Móstoles

los criterios de concesión, acortar los plazos y garantizar el dar una respuesta a demandas para la cobertura de todo tipo de necesidades.

Las necesidades vinculadas al pago de alquileres o en situaciones de desahucio no han visto incrementada la demanda debido a las medidas tomadas para poder gestionar la moratoria de las cuotas comprometidas, así como las ayudas específicas de alquiler, la paralización de los lanzamientos de desahucios. La previsión es que cuando finalice el periodo de vigencia de estas medidas pueda producirse un efecto rebote en aquellos casos que no hayan podido acceder a ingresos suficientes para cubrir sus necesidades.

La pérdida de la RMI en muchos casos sin haber podido acceder al IMV ha supuesto apoyar a familias que han quedado sin ingresos durante el año natural sin tener un horizonte de cuándo podrán disponer de una nueva prestación, dejando en situación muy vulnerable a estas familias que venían subsistiendo con una prestación muy ajustada en cuanto a importe. Siendo estas situaciones atendidas con ayudas económicas para evitar mayor desprotección y situación de exclusión residencial, empujados por la falta de ingresos.



RESTAURANTE MUNICIPAL DE MOSTOLES
--

EL Restaurante Municipal es un recurso que viene apoyando en la intervención con aquellas familias y/o personas menores de 65 años que por su situación de exclusión no pueden cubrir sus necesidades de alimentación.

El Servicio de Restaurante Municipal se concreta en la **dispensación de una comida al día**, de lunes a sábado incluidos los festivos, **a la hora del almuerzo**, y de un menú compuesto por: primero, segundo plato, agua y postre. Este recurso en su dinámica habitual presta el servicio en dos modalidades, presencial o de tupper.

Debido al estado de alarma, el servicio desde mediado de marzo se ha prestado solo con la modalidad de tupper.

Los usuarios de Restaurante Municipal durante el 2020 son:

DATOS AL 31-12-2020	
USUARIOS EN ALTA	523
INMIGRANTES	198
NO INMIGRANTES	325

	ALTAS			BAJAS		
	ALTAS	INMIGRANTES	NO INMIGRANTES	BAJAS	INMIGRANTES	NO INMIGRANTES
31/12/2019	280	111	169			
ENERO	8	7	1	16	4	12
FEBRERO	6	3	3	14	10	4
MARZO	85	31	54	1	0	1
ABRIL	204	76	128	39	26	13
MAYO	71	20	51	5	5	0
JUNIO	44	24	20	5	5	0
JULIO	25	12	13	17	7	10
AGOSTO	38	11	27	9	0	9
SEPTIEMBRE	21	12	9	149	67	82
OCTUBRE	22	11	11	15	3	12
NOVIEMBRE	32	18	14	70	23	47
DICIEMBRE	33	12	21	6	0	6
31/12/2020	589	237	352	346	150	196



Durante los meses de marzo, abril y mayo se producen un elevado nº de altas, debido a la situación de precariedad económica que sufren un gran número de ciudadanos de Móstoles, por la pérdida de empleos y que aún no perciben sus prestaciones correspondientes.

A partir de junio empieza a reducirse el nº de altas de este recurso municipal.

La comparativa de los datos a principio de cada año son:

- 1 de enero de 2019 411
- 1 de enero de 2020 280
- 1 de enero de 2021 523

El incremento de usuarios, motivó el cambio organizativo tanto en las comunicaciones de las altas a la empresa que presta el servicio como a los propios usuarios.

Este servicio ha requerido que se enviara en un primer momento un listado de los usuarios del mismo a policía local de cara a justificar el desplazamiento al recurso, posteriormente se realizó la notificación a cada usuario por SMS.

A este recurso, durante el estado de alarma se suman otros para las familias del municipio.

- Menús que la Consejería de Educación reparte en establecimientos del municipio, Telepizza y Rodilla, para los niños que cuentan con becas de comedor por ser perceptores de RMI.
- Fundación VODAFONE, hace una donación de 112 comidas para familias desfavorecida propuestas por Servicios Sociales.
- Catering del Hospital Rey Juan Carlos, entrega 29 comidas diarias
- Empresa de comidas de algunos de los colegios de Móstoles que donan 120 de menús diarios.

Se organiza la entrega diaria de estas comidas a familias propuestas por los Trabajadores Sociales, en coordinación con la Concejalía de Educación que cede las instalaciones de la Escuela Infantil Caleidoscopio.

Los menús diarios se apoyan con bolsas de fruta y yogures como complemento a las familias con menores.

Igualmente, que, a los usuarios del Restaurante Municipal, se les envía SMS para que no tenga problemas en el desplazamiento.

Se realiza una coordinación estrecha entre los servicios de mantenimiento y Protección Civil y Servicios Sociales, tanto para la recogida de las comidas en los centros que donan y traslado a la Escuela Infantil, así como la entrega a las familias propuestas.



PROTECCION CIVIL

Durante todo el estado de alarma, de marzo a junio, se ha mantenido una coordinación muy estrecha de Servicios Sociales y protección civil, a quienes diariamente se les enviaban las demandas que cubrieran necesidades básicas de los vecinos de Móstoles, entre las que se encuentran:

- Recogida de los menús en el Restaurante Municipal, a los domicilios de familias que no podían trasladarse a recogerlo por sí mismas, principalmente por encontrarse confinadas o padeciendo la enfermedad.
- Realización de compras de comida, principalmente a personas mayores que no contaban con apoyos familiares.
- Compras de medicinas tanto de familias como de personas mayores, este servicio se dejó de realizar al establecer una coordinación con las farmacias del municipio que llevaban las medicinas a los domicilios.
- Recogidas de Ayudas Económicas en Servicios Sociales y respectivas compras de personas que no se podían trasladar al centro, principalmente mujeres con hijos pequeños.

Se realizaron un total de 68 de derivaciones de familias y/o usuarios con los siguientes perfiles:

- Personas mayores.
- Personas solas.
- Familias con hijos menores.
- Personas con diversidad funcional.
- Enfermos y o familias confinadas o padeciendo el COVID.



TABLET EDUCACIÓN

Ante la situación de alarma generada por la evolución del COVID-19, a partir del 11 de marzo la Comunidad de Madrid decreta el cierre de los centros educativos para intentar frenar los contagios de coronavirus en la región.

El Ayuntamiento de Móstoles y, en concreto, la Concejalía de Educación y Juventud preocupada por la situación del alumnado más vulnerable con importantes dificultades de adaptación a las nuevas circunstancias educativas, debido a brecha digital existente en muchas familias, pretende apoyar y prevenir el desfase curricular que confluja en absentismo y abandono escolar de los niños y de las niñas del municipio.

La Concejalía de Educación y Juventud responde ante la necesidad urgente de mantener el seguimiento escolar, facilitando la cesión temporal 100 dispositivos electrónicos portátiles (tabletas) con tarjeta para conexión de datos vigente durante tres meses, que permita a los niños y niñas de primaria, secundaria y educación especial, mantener el vínculo con el centro educativo y su formación educativa y social.

Tanto la detección como la valoración de las necesidades se ha realizado conjuntamente con la Concejalía de Derechos Sociales y Mayores (departamento de Servicios Sociales), los Equipos Directivos, Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica, Departamentos de Orientación de los centros educativos Primaria, Secundaria y Especial.

En el proceso de valoración y baremación de la Concejalía de Educación han tenido en cuenta la situación socio familiar que se comunica desde los Servicios Sociales municipales.

Las propuestas realizadas por Servicios Sociales, han sido de 188 familias de los cuales:

- Adjudicadas: 55
- Disponen de dispositivo en el momento de la baremación: 36

Causas:

- Cesión por parte del centro educativo/ familia/Cruz Roja.
- Descartadas: 39

Causas:

- No consta matriculado en el centro
- Tenían dispositivo
- Desestimado por el centro educativo y/o por ciclo educativo

Además, se ha adjudicado a 13 familias con expediente en Servicios Sociales propuestas directamente por EOEP



3.3- ATENCIÓN DOMICILIARIA

Según último censo municipal, 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.

Los servicios ofrecidos en 2020 son:

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-.

El Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal se presta a los ciudadanos de Móstoles que requieren de dicho apoyo y que:

- No tenga reconocido dicho este servicio por dependencia.
- Cuando se requiera completar el servicio recibido por dependencia al ser las horas reconocidas insuficientes a la necesidad de la persona.
- Servicio municipal que cubre situaciones necesarias los fines de semana y festivos.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2020

En enero del 2020 se inicia el servicio con **215**, finalizando el mismo año con **211 usuarios**.

En 2020 se han dado **66 altas** se servicios nuevos y **70 bajas**

En total se han dado **496 servicios** a lo largo del 2020, sumando un total de 34.134 horas de servicio a domicilio.

El perfil de las 211 personas atendidas es:

- Tercera Edad 171
- Discapacidad 25
- Familia e Infancia 7
- Otros 8



LAS ATENCIONES PRESTADAS HAN SIDO:

- Aseo personal 42
- Solo Tareas de hogar 69
- Tareas mixtas 100

Los principales motivos de baja, han sido pasar el SAD a dependencia, fallecimientos y traslado a residencias.

Durante el año 2020, en el periodo de alerta sanitarias se produjeron un aumento de suspensiones temporales debido al miedo de contagios que pudieran surgir al acudir las auxiliares al domicilio.

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 2020

En el año 2020 se dieron de **alta 28 servicios**, y se dieron de **baja 49** contando con **219 activos a final del año**.

MOTIVO DE LAS BAJAS	NÚMERO
Paso a dependencia	29
Ingreso en residencia	5
Fallecimiento	9
Traslado con familiares	2
Renuncia	1
Otros	3



VALORACIÓN DEL SERVICIO

El objetivo prioritario en la gestión ha sido familiarizar al usuario con nuestra manera de gestión basada en la persona como centro de toda intervención social y atención de los usuarios y prevención de situaciones de riesgo. Para el cumplimiento de este objetivo se han llevado a cabo la realización de llamadas periódicas de seguimiento con las cuales se ha comprobado el funcionamiento del sistema, necesario para una buena resolución de la situación en caso de necesidad y poder prestarle el servicio lo más personalizado y adaptado posible.

La excepcional situación vivida en este año 2020 por la pandemia causada por la Covid 19 y al declararse el estado de alarma en todo el país, se realizó actuación específica contactando con todos nuestros usuarios con el fin de saber en la situación que se encontraban y detectar posibles necesidades a cubrir.

Con los usuarios que lo necesitaron, por su estado de salud, soledad, angustias, se reforzó las llamadas de seguimiento.

Una de las prestaciones del servicio es la custodia de llaves por parte de la empresa que se encuentran en nuestra Central de Atención, cada una de ellas con un código numérico personal e intransferible a modo de codificación, asociado a cada domicilio y usuario. Se dispone actualmente de 197 juegos de llaves de los usuarios del municipio de Móstoles que han optado por esta forma de aprovechar el servicio de Teleasistencia municipal. Con esta prestación se cubre el poder dar una primera respuesta presencial en el domicilio ante una emergencia hasta la llegada del recurso oportuno para su resolución.

Hablando de mejoras técnicas, podemos hablar de dispositivos periféricos, que son sensores que se pueden instalar en los domicilios, asociados al terminal de Teleasistencia para prevenir accidentes. Al finalizar el 2020, en Móstoles tenemos instalado 5 de estos dispositivos, concretamente, 3 sensores de humo que se activan automáticamente en caso de detectar la presencia de humo en casa antes de que la situación se agrave y 2 de gas, que actúa de igual forma con respecto a la existencia de gas, 1 adaptador HAPA es un pulsador de diseño ergonómico para usuarios de avanzada edad o con alguna discapacidad que les impide usar el pulsador con comodidad.

Nuestro servicio de Teleasistencia ofrece también como terminal el GSM para aquellas personas que no poseen línea telefónica fija y puedan beneficiarse de este servicio. Dicho servicio se presta de forma totalmente similar al servicio tradicional, sólo que el terminal no emite la llamada a través de la línea de teléfono fija, sino a través de una tarjeta SIM, este servicio es para usuarios que por diferentes circunstancias no disponen de línea fija tradicional.

Con respecto a la labor preventiva, se han efectuado 5 campañas informativas a través de las llamadas de seguimiento. Éstas han sido:

- Campaña de “La Covid 19” conocer el estado de los usuarios e informar a servicios sociales, teléfonos habilitados para dar información de la Covid 19 en Marzo 2020
- Campaña de “Consejos de Seguridad- Nueva Estafas para nuestros mayores” en Abril 2020
- Campaña de “Prevención de ola de calor” en Julio 2020
- Campaña “Consejos de seguridad La Covid 19” en Septiembre 2020



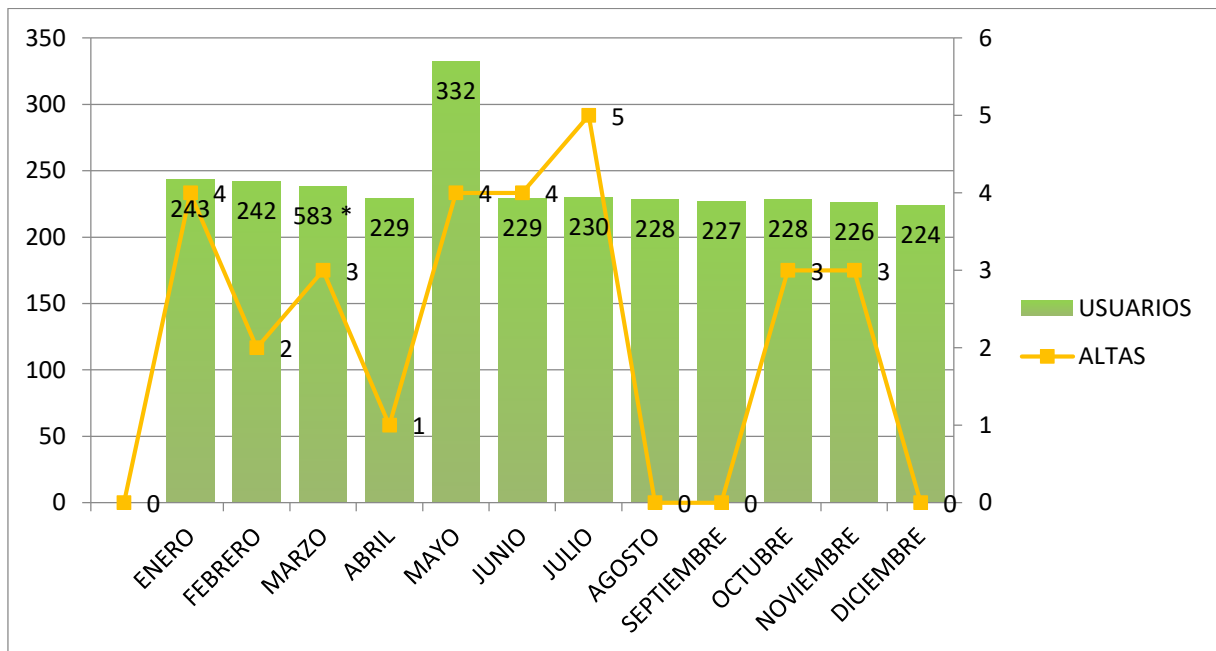
Ayuntamiento de Móstoles

En el municipio de Móstoles, no ha tenido lugar ninguna reclamación sobre el servicio de Teleasistencia municipal.

Evolución del servicio 2020

Tipo Usuario	Num. Usuarios (31/12/2020)	Num. Usuarios Alta	Num. Usuarios Baja Def.	Incremento Neto Baja Def.
Beneficiario 1º con UCR	8	4	0	4
Beneficiario 1º sin UCR	5	2	4	-2
Titular del Servicio	206	23	45	-22
Total	219	29	49	-73

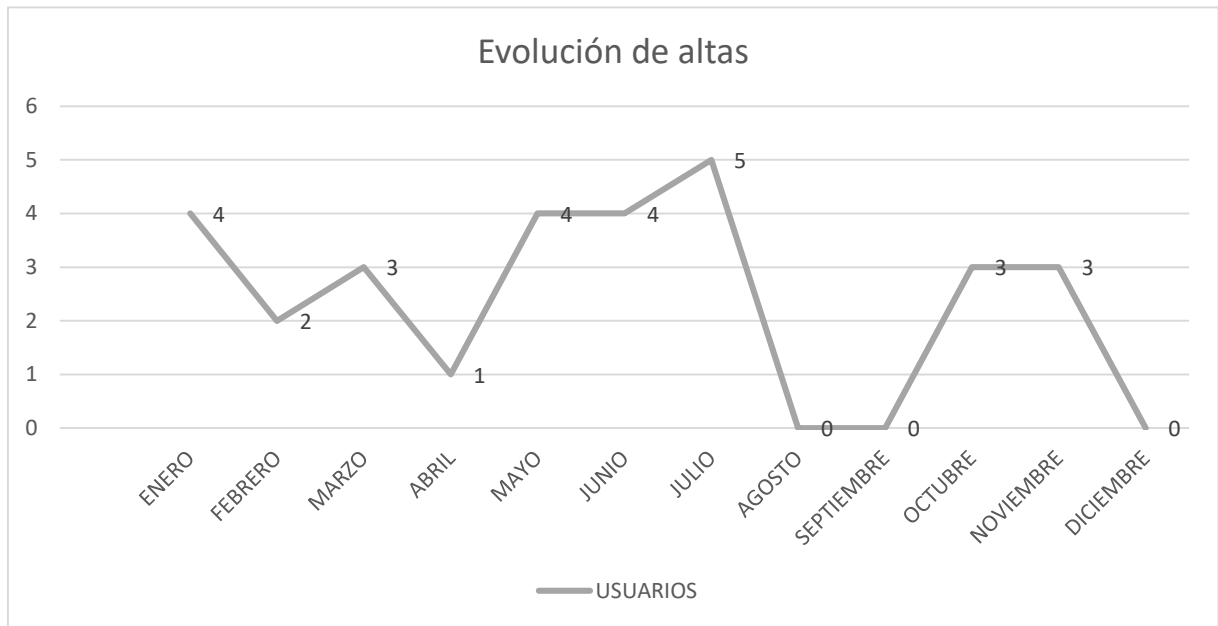
Evolución de usuarios (titulares y beneficiarios incluidos) 2020





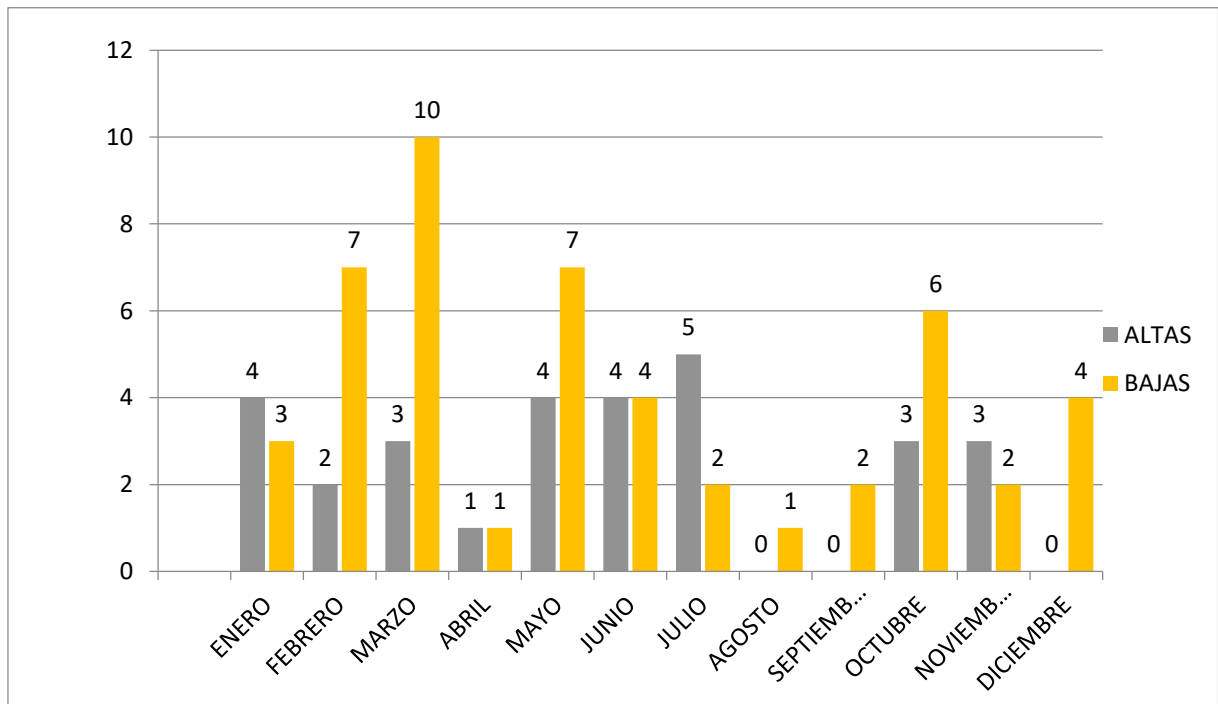
Ayuntamiento de Móstoles

Evolución de Altas 2020



Comparativa del servicio 2020

Comparativa altas nuevas vs bajas definitivas





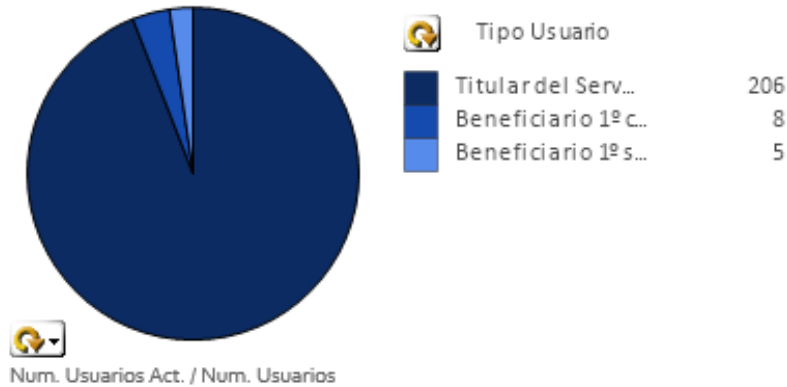
Motivos de las bajas 2020

Bajas 2020	
Motivo	Total
Por Cambio de Titularidad o Entidad	30
Fallecimiento	10
Ingreso en Centro Residencial	5
Petición de Servicios Sociales	1
Petición del Interesado	1
Traslado con Familia o Amigos	2
Total general	49

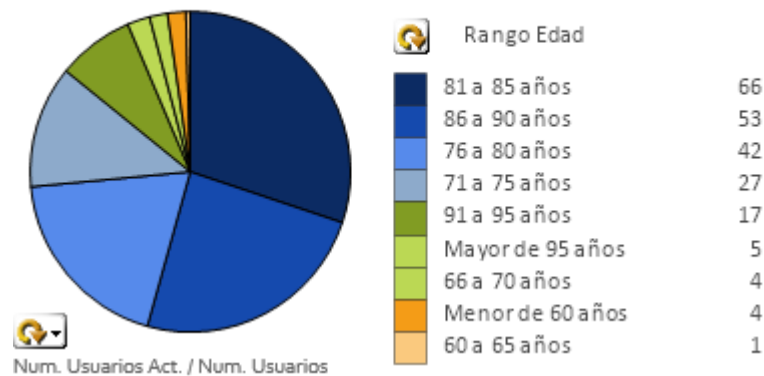
Usuarios en activo al final del periodo

Datos generales

Distribución - Num. Usuarios 31/12/2020 (Abs)



Distribución - Num. Usuarios 31/12/2020 (Abs)





Distribución - Num. Usuarios 31/12/2020 (Abs)



Unidad de convivencia y sexo

Num. Usuarios (31/12/2020)			
	HOMBRES	MUJERES	
VIVEN SOLOS	20	153	173
VIVEN ACOMPAÑADOS	18	28	46
	38	181	219

Alarmas recibidas 2020

Tipo de Alarmas	Número Alarmas
Emergencia	697
No Emergencia	3435
Fallo de Tensión Eléctrica	66
Por Fuego o Humo	21



COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Desde los Servicios Sociales 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.

Durante el año 2020 este recurso de comida a domicilio, ha visto ampliada su cobertura del perfil de usuarios a recibir la comida, dado que, durante el estado de alarma, ha dado cobertura a familias que bien no podían desplazarse a otros recursos municipales como restaurante municipal, al encontrarse confinados todos los miembros de la unidad familiar o que pudieran estar padeciendo el COVID y no contaban con otros apoyos familiares que les pudieran cubrir las necesidades de alimentación.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2020

En el año 2020 se comenzó con 145 personas usuarias en el mes de enero y **finalizó con 161 en el mes de diciembre.**

Durante el estado de alarma (desde mediados de marzo a finales de junio) se **dan 57 servicios de alta**, contrastando con las altas efectuadas en el año 2019 durante el mismo periodo que fueron solo 14 altas nuevas. Siendo un alto número de estas altas, familias que no podían acceder a otros recursos municipales, por situaciones de salud, menores, etc.

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.

	2018	2019	2020
NUEVAS ALTAS	373	117	136
BAJAS	106	254	224
Nº MENUS	76.509	118.854	65.729

El total del servicio son **360 usuarios** a lo largo del año. Las bajas correspondientes al 2020, una parte de estas bajas han sido consecuencia del traslado a recursos residenciales, y a la normalización de situaciones familiares tanto de salud consecuencia del COVID, como la puesta en marcha de otros recursos municipales.



PROYECTO DE BIENESTAR EN EL HOGAR

El proyecto Bienestar en el Hogar y Acompañamiento Socioeducativo en Atención Primaria en este año ha cobrado más significado debido a la crisis socio sanitaria provocada por el COVID19.

La población atendida desde este proyecto se corresponde mayoritariamente con personas mayores con algún grado de dependencia y personas adultas con algún grado de discapacidad que limitan su movilidad física y sus competencias cognitivas. Estas limitaciones provocan carencias de habilidades para manejarse en la vida cotidiana (Tramitación de recursos, toma de medicación, higiene, organización del domicilio, organización económica.)

Son personas que suelen vivir solas, y que además de sus limitaciones personales, se encuentran sin apoyos familiares, bien porque no existen familiares o porque existiendo la relación está tan deteriorada que no constituyen un apoyo.

También se atiende a personas que, disponiendo de red de apoyo familiar, al vivir solas, tienen un sentimiento de soledad y aislamiento social que no llena las atenciones del núcleo familiar.

La gran mayoría requieren apoyos del entorno, así como de los Servicios de Ayuda a domicilio, Tele Asistencia Domiciliaria, Comida a domicilio, Terapia Ocupacional en el domicilio, Servicio de Acompañamiento Municipal y Voluntariado para acompañamientos en el domicilio a través de la ONG Amigos de los Mayores.

Aunque el proyecto sigue siendo el mismo que en años anteriores, la atención socioeducativa que, en años anteriores, se realiza mayoritariamente a través de visitas domiciliarias, sin embargo, durante 2020 la atención se ha tenido que adaptar a la situación socio sanitaria de la epidemia COVID.

Las personas atendidas han sido fundamentalmente telefónicas, con largas entrevistas para apoyarles emocionalmente y así detectar las nuevas necesidades derivadas del confinamiento.

Durante el año 2020, la coordinación telefónica y telemática se ha mantenido con todos los servicios de apoyo intervinientes. Es destacar la implicación del Servicio de Ayuda a Domicilio ya que ha mantenido la atención domiciliaria a estas personas tan vulnerables, siendo en algunos casos, el único contacto que tenían con el exterior y por nuestra parte la única fuente de información de las necesidades detectadas.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2020

Durante 2020 se han intervenido **en 51 expedientes**. De ellos 35 se iniciaron en años anteriores. Se han **abierto 16 y se han cerrado 18**.

De los 51 expedientes en los que se han intervenido, 42 corresponden a Bienestar en el hogar y 9 a Acompañamiento socioeducativo a Personas Adultas.

De los 16 expedientes abiertos, 12 han sido en el proyecto Bienestar en el Hogar y 4 en Acompañamiento socioeducativo a Personas Adultas.



Ayuntamiento de Móstoles

De los 18 expedientes cerrados, 13 han sido en el proyecto Bienestar en el Hogar y 5 en Acompañamiento socioeducativo a Personas Adultas.

32 titulares de expedientes son mujeres y 19 hombres con unas edades comprendidas entre 95 y 97 años.

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 a través de servicios privados. Estas ayudas son: camas articuladas, camas hospitalarias, grúas, colchones antiescaras, barandillas, sillas de ruedas, sillas de baño y sillas geriátricas.

PRINCIPALES DATOS EN 2020

En el año 2020 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, no han podido ser repuestas.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

Este servicio de préstamo permite que aquellos casos que durante la intervención socio-educativa, se detecten necesidades que pueden ser cubiertas con ayudas técnicas, puedan ponerse a disposición de las familias sin coste. Este servicio tiene como finalidad:

- Facilitar el manejo domiciliario de personas con movilidad reducida, de forma temporal o permanente.
- Garantiza el acceso ágil a ayudas técnicas para las personas que no tienen suficientes recursos económicos para comprarlas o alquilarlas.
- Apoyar el proyecto vital de usuarios/as y familias cuyo plan de cuidados se basa en mantener el domicilio habitual como entorno estable, adaptándolo a las necesidades.
- Mejorar la calidad de vida de personas con diversidad funcional y las de los cuidadores/as que los/las atienden.

En años anteriores nos hemos encontrado con situaciones en las que las familias al devolver las ayudas técnicas tras el fallecimiento o incorporación a un recurso residencial han donado otras ayudas técnicas que en la situación actual no requieren pero están en buen estado. Generando un apoyo circular en un entorno comunitario de cuidado colectivo y solidaridad, siendo Servicios Sociales depositarios y correa de distribución de estos recursos. Esta situación no se ha dado en 2020 debido a la situación sanitaria tan complicada que se ha vivido.



El envejecimiento progresivo de la población, la escasez de plazas públicas residenciales, especialmente para colectivos menores de 65 años, y/ o la decisión vital de las personas afectadas por procesos de envejecimiento y/o dependencia y/o discapacidad, de ser atendidos en el entorno domiciliario, hacen que esta sea una realidad cada vez más habitual en nuestro municipio. Previsiblemente, estas situaciones aumentarán en el futuro y, con la finalidad de preservar la autonomía de las personas para plantear y desarrollar su propio plan de cuidados, como entidad pública deberíamos desarrollar iniciativas como esta, que permitan apoyar el mantenimiento de la persona en el entorno domiciliario, 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, psicólogos/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 2020 ha estado integrado por 8 Trabajadoras Sociales, 4 Educadoras/es Sociales y 3 Psicólogas/os. Desde octubre, se amplía el equipo con una Trabajadora Social, una Educadora y 2 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 2020 se ha realizado como en años anteriores intervenciones grupales con diferentes perfiles y metodologías, hasta primeros de marzo que se produjo el estado de alarma por la crisis del COVID-19.

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



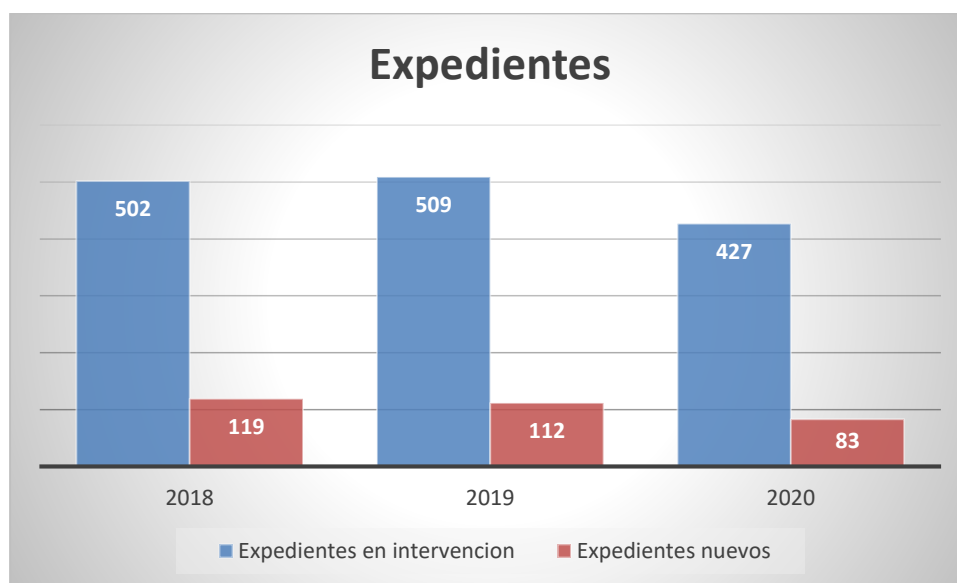
Ayuntamiento de Móstoles

PRINCIPALES DATOS EN 2020

En relación los expedientes con los que se ha intervenido en el Programa de Familia, los datos más relevantes de 2020 son:

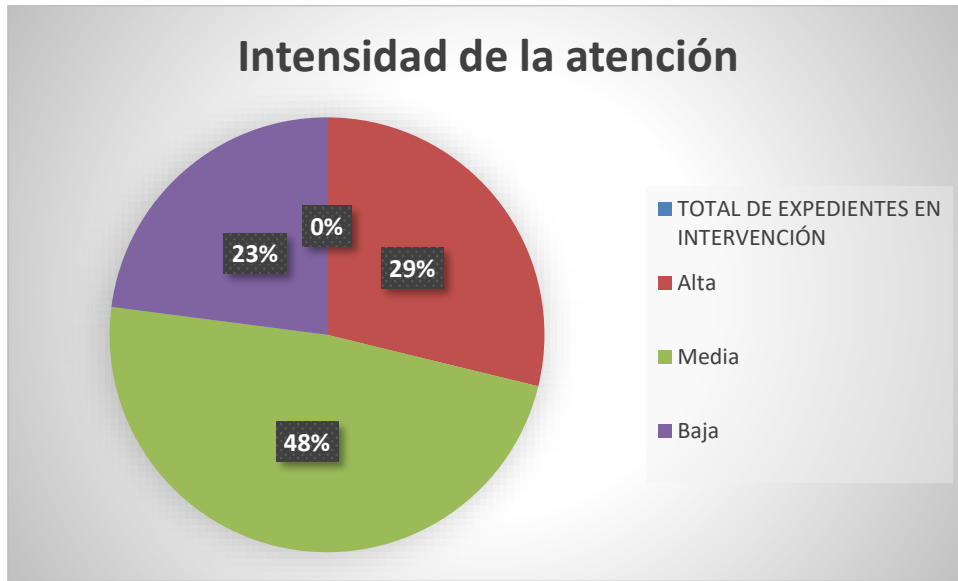
Total de expedientes en Intervención	427
• Total de menores	745
Total de expedientes derivados en 2020	83
• Total de menores	148
TOTAL	510

Comparativa de los tres últimos años, referente al total de los expedientes en intervención y al total de los expedientes nuevos, derivados, en cada año. Es evidente el descenso en el año 2020 debido a la crisis del COVID-19

**INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN**

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

TOTAL DE EXPEDIENTES EN INTERVENCIÓN	
Alta	123
Media	206
Baja	98
TOTAL	427



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 Servicios Sociales.

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.

Registros de expedientes nuevos: 83, de los cuales han sido derivados por:

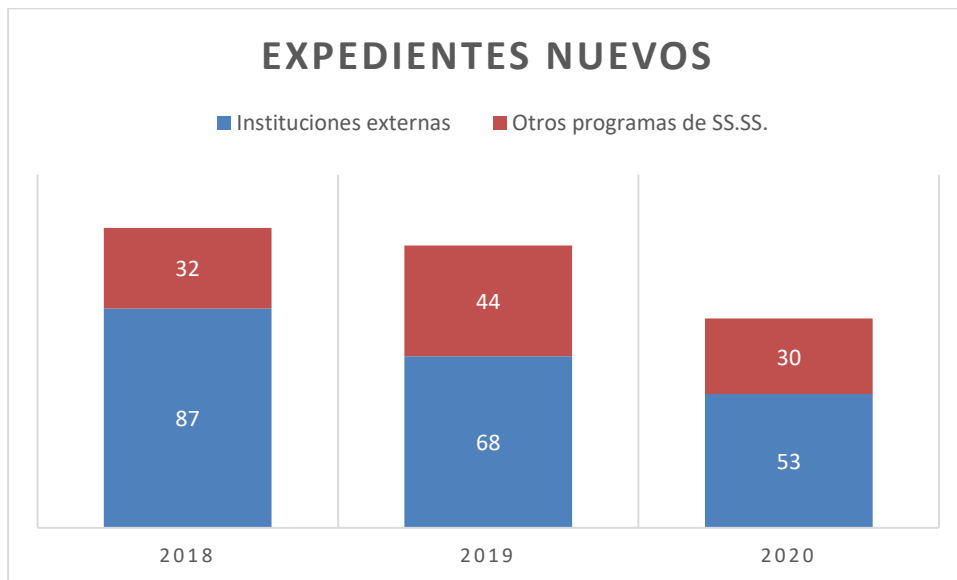
Atención Primaria	30	Fundación ANAR	4
Área de Protección	1	Otros Servicios Sociales	3
CAID	1	P. Acogimiento Familiar	1
Hospitales	11	SMAPSIA	1
EOEP	4	Policía	5
Centros de Salud	5	Demanda propia	1
IES	10	Juzgado	3
Salud mental	2	Otros	1



Ayuntamiento de Móstoles

Del total de los 83 expedientes en el año 2020

- 53 proceden de derivaciones de instituciones externas
- 30 proceden de derivaciones de los programas de Servicios Sociales
-



Los datos reflejan que, durante el 2020, respecto del 2019, hay un 26% menos de derivaciones que llegan al programa de familia, tanto internas como externas debido a la crisis del COVID-19.

El mayor número de derivaciones se ha producido dentro del propio servicio, desde Atención Primaria. Porque debido a todas las situaciones que se han producido a raíz del COVID-19, éstas han influenciado en las familias deteriorando la convivencia y las relaciones, llegando a producir situaciones de riesgo y/o desprotección en los menores.

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.

NACIONALIDAD

Del total de expedientes en intervención en el año 2020 las Nacionalidades de los Titular de los Expedientes son:



Española	292
Ecuatoriana	15
Dominicana	13
Rumana	12
Peruana	12
Marroquí	11
Guineana	9
Nigeriana	8
Ucraniana	6
Otros	49

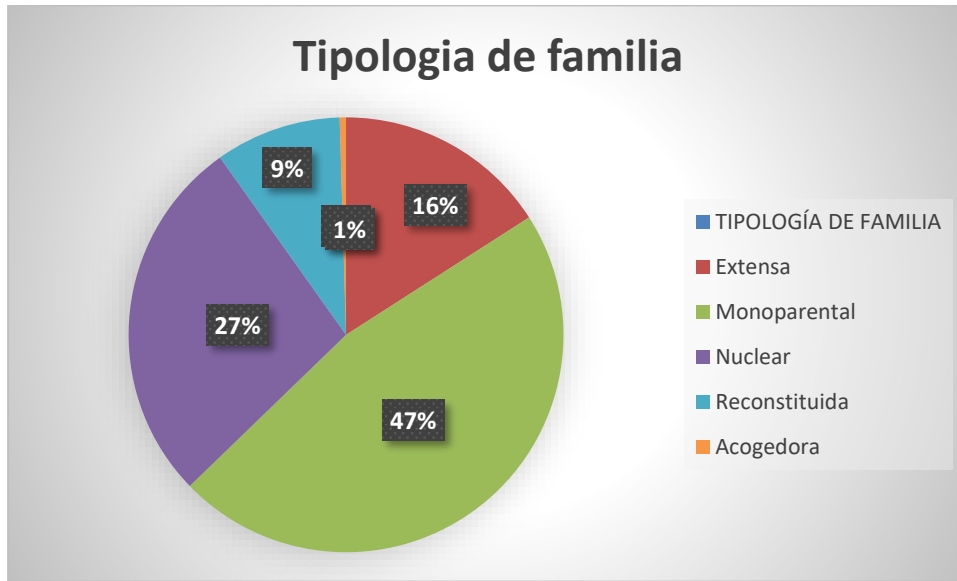
El apartado de otras nacionalidades que incluyen los 49 expedientes son: alemana, argentina, boliviana, brasileña, búlgara, caboverdiana, camerunesa, chilena, colombiana, cubana, ecuatoguineana, moldava, hondureña, nicaragüesa, paraguaya, polaca, portuguesa, rusa, salvadoreña y venezolana. Los expedientes de estas nacionalidades, están entre uno y cinco. Habiéndose señalado en la tabla anterior las nacionalidades con mayor número de expedientes.

Las familias de nacionalidad española representan el 68,4% 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 2019 que fueron 69,5% y en 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	68
Monoparental	200
Nuclear	117
Reconstituida	40
Acogedora	2



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.

En los expedientes se dan múltiples factores de riesgo, que dan lugar a la intervención desde el Programa de Familia. Los criterios más relevantes que han dado lugar a iniciar dicha intervención desde el programa, durante el año 2020, han sido:

Padres cuidadores negligentes	19
Malos tratos físicos	16
Adolescentes con conductas de riesgo	10
Abuso sexual	9
Dificultades comportamentales en los menores	6
Relaciones intrafamiliares deterioradas	5
Salud Mental de algún miembro de la unidad familiar	4
Separaciones conflictivas	4
Seguimiento de acogimiento familiar	3
Violencia intrafamiliar	2
Consumo de sustancias de los cuidadores	2
Otros	2
Seguimiento de medida de protección	1

Se puede observar que, respecto al año anterior, 2019, y teniendo en cuenta la crisis del COVID-19 y todo lo que ha conllevado la misma, han disminuido como indicadores de derivación: el consumo de



Ayuntamiento de Móstoles

sustancias de los cuidadores, salud mental en algún miembro de la unidad familiar, relaciones intrafamiliares deterioradas y separaciones conflictivas. E indicadores como el maltrato psicológico que ni si quiera aparece como primer indicador para el inicio de la intervención.

En cambio, han aumentado indicadores de muy alto riesgo, con los que se inicia la intervención desde el Programa de Familia, como son: **el abuso sexual y el maltrato físico**. (Triplicándose el número de casos)

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.

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 desde enero a principios de marzo que se declara el estado de alarma por COVID-19 y desde julio a diciembre, en muchas de ellas las intervenciones se realizan conjuntamente por los profesionales de la intervención.

	ENTREVISTAS CONCERTADAS	ENTREVISTAS REALIZADAS
Trabajadoras sociales	1114	844
Psicólogos/as	606	444
Educadores/as sociales	630	465



Ayuntamiento de Móstoles

	VISITAS A DOMICILIO
Trabajadoras sociales	53
Psicólogos/as	14
Educadores/as sociales	44

Total, de entrevistas realizadas en el 2020 1753

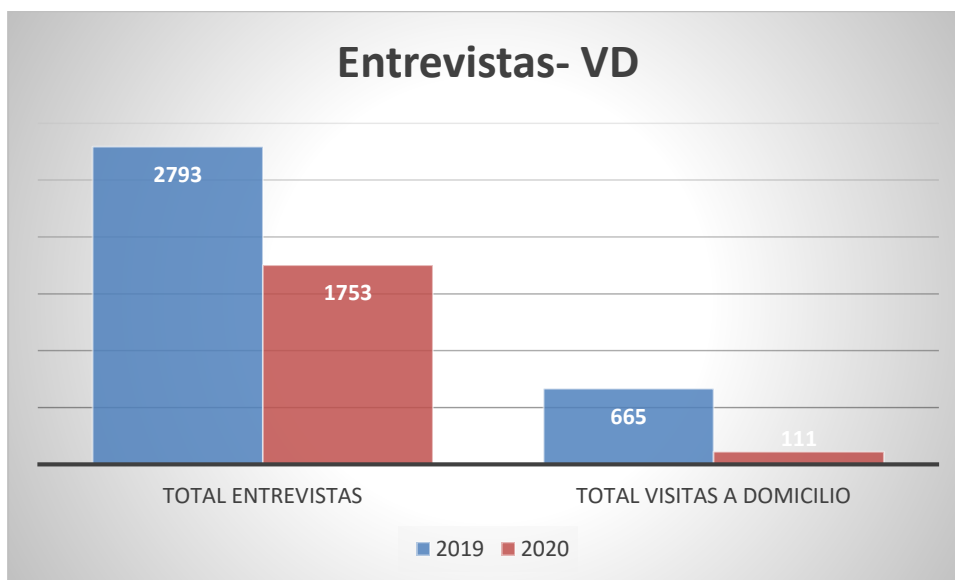
Total, de visitas realizadas en el 2020 111

Durante el periodo de marzo a julio, debido a la crisis del Covid-19, todas las entrevistas que se han realizado desde el Programa de Familia han sido telefónicas, no pudiéndose cuantificar las mismas. Se ha mantenido el contacto y la intervención con todas las familias, apoyándolas con la gestión de los recursos disponibles debido a sus situaciones de dificultad acrecentada por todo el proceso de crisis.

Además, se habilitaron líneas telefónicas de apoyo psicológico y socio-educativo, atendidas por los psicólogos del programa y los educadores, abiertas a toda la población del municipio.

Las Trabajadoras Sociales, por su parte, realizaron apoyo al Programa de Atención Primaria con la atención directa de la población en general.

En este grafico se puede observar la magnitud de la incidencia de toda la crisis del COVID-19 en la atención directa a la población, tanto en entrevistas como en visitas a domicilio, ya que se ha mantenido la atención telefónica en todo momento.





ATENCIÓN GRUPAL

Además de la intervención individual con las familias, desde el Programa de Familia se realiza intervención grupal. Actividades que se han visto afectadas por la actual crisis del Covid-19 desde marzo de 2020 y no pudiéndose retomar con el fin de garantizar el bienestar de todos los participantes debido al riesgo que suponía toda actividad grupal.

Solo se ha realizado atención grupal hasta principio de marzo, que es declarado el estado de alarma, a través de las siguientes actividades:

- Grupo de padres y madres con hijos adolescentes: Toda la actividad es realizada por dos educadoras sociales del programa. Se han realizado durante el mes de enero 3 sesiones con el grupo organizado en el año 2019, ya que eran sesiones pendientes que tuvieron que irse aplazando. El inicio de nuevos grupos en el 2020 no pudo llegar a realizarse debido al Covid-19 y al estado de alarma declarado. Posteriormente, por protocolos de seguridad no ha sido posible ponerlos en marcha en ningún momento del año.
- Grupo multifamiliar: Realizado por 2 psicólogos. Se ha organizado un grupo con sesiones quincenales en horario de tarde. Debido a la crisis por COVID-19 solo se han podido llevar a cabo 5 sesiones del grupo entre los meses de enero y marzo.

Los datos cuantitativos son:

DATOS CUANTITATIVOS DE PARTICIPACIÓN	
Nº DE DERIVACIONES	32
Nº DE PERSONAS NO INCORPORADAS	12
Nº DE PARTICIPANTES	13
BAJAS DURANTE LA ACTIVIDAD	7
MEDIA DE ASISTENCIA POR SESIÓN	6
Nº DE SESIONES REALIZADAS	5
Nº DE SESIONES DESCONVOCADAS	0
PERFIL PARTICIPANTES	
Nº DE MUJERES PARTICIPANTES	10
Nº DE HOMBRES PARTICIPANTES	3
PARTICIPANTES MENORES DE 14 AÑOS	5
PARTICIPANTES ENTRE 14-18 AÑOS	2
PARTICIPANTES MAYORES DE 18 AÑOS	6

ATENCIÓN COMUNITARIA

Estaba planificada una actividad comunitaria en Institutos, 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. Pero no pudo llevar a cabo debido a la crisis del Covid-19 y a la suspensión de toda actividad escolar.



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	388
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 2020, 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.

El equipo del Programa de Familia y Convivencia ha crecido en personal, incrementándose un equipo de trabajo, con una Trabajadora Social, una Educadora y una Psicóloga, lo que ha supuesto una mejora en la atención a las familias.

De marzo a junio, con la declaración del estado de alarma provocada por el COVID-19, ha hecho que la atención a las familias haya sido de forma telefónica, como única posibilidad. Y aunque dicha atención supone



limitaciones, como por ejemplo que no es posible observar las dinámicas relacionales, se han mantenido durante todo este periodo para dar atención a las familias y apoyarlas ante esta situación de crisis.

Toda la crisis por COVID-19 también se ve reflejada en la disminución de la derivación de los casos al Programa de Familia y Convivencia de instituciones externas, principalmente de las áreas de salud y educación. La primera colapsada por todo lo que ha supuesto el COVID-19 y la segunda porque todos los centros escolares han permanecido cerrados hasta el nuevo curso escolar 20/21.

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

- 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.
- Crear nuevas formas de atención, ajustadas a la situación de COVID-19, como puede ser la vía telemática para la continuidad en la atención de grupos, reuniones o incluso para entrevistas.
- 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, creando una red comunitaria más amplia de trabajo con estos menores.
- 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 ha estado atendiendo la necesidad de alimentación a familias con niños y niñas, a través del servicio de comida a domicilio cuando ha sido 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 ha apoyado 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.

En el año 2020 este recurso ha permanecido hasta el 1 de agosto que ha finalizado el contrato con la empresa que lo llevaba a cabo.

Además, desde el estado de alarma hasta la finalización de contrato, no ha sido posible dar altas nuevas al encontrarse la empresa en situación de ERTE.



Ayuntamiento de Móstoles

Como en el año anterior esta empresa de comidas también prestaba su servicio al proyecto que se llevaba con Cruz Roja de Espacios de Conciliación 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 hs..

Debido al estado de alarma el servicio prestado a Cruz Roja, se suspende desde primeros del mes de abril, consecuencia de cierre de los Espacios de Conciliación Familiar.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN EL AÑO 2020.

La intervención en relación a los objetivos planteados para el año 2020 ha sido:

Nº total de usuarios atendidos en el periodo de enero a agosto del 2020: 119

Nº total de menús ECUF 2176

Total, de comidas en 2020 16234

VALORACIÓN DEL SERVICIO.

La puesta en marcha de los servicios se adaptaba a la necesidad real de las familias, dado que la mayoría de los menores asistían al comedor escolar de lunes a viernes, apoyándoles bien con la comida del fin de semana y vacaciones o con las cenas.

Debido a la crisis del COVID-19, suspensión de toda la actividad lectiva para los menores y la mayoría de actividades laborales, el apoyo que ha dado el servicio a las familias ha sido fundamental para muchas de ellas. Debido a que no contaban con el apoyo del comedor escolar ni con ingresos suficientes para cubrir necesidades básicas. Este servicio ha atendido 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.

Las tipologías de los menús se han adaptado a las necesidades alimenticias de cada miembro de la unidad familiar, en su mayoría han sido dietas normales, pero en otros se han atendido dietas para alergias, intolerancias varias, sin gluten, incluso en algún caso veganas.

Este recurso formaba parte del proyecto de intervención específico de la unidad familiar, bien como complemento de otros recursos o bien para satisfacer la necesidad prioritaria de alimentación hasta conseguir otros recursos más normalizadores, subsidios, RMI, etc.

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



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

El objetivo de este proyecto en 2020 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 respiro familiar).
- Situación de pobreza energética sobrevenida.

Las principales vías de acceso han sido:

- 31 por valoración Cruz Roja Móstoles y de continuidad del 2019.
- 11 Derivados de Servicios Sociales de continuidad del 2019
- 3 derivados por CEAR.
- 4 Derivados del Centro Municipal Pablo Picasso.

Han sido un total de 49 derivaciones, que teniendo en cuenta el que en alguna unidad familiar había hermanos se ha intervenido con 46 unidades familiares, que contaban con 48 niños y niñas, a los que se les ha facilitado alternativas que garanticen su bienestar, mediante:

- Apoyo en el proyecto de atención urgente a necesidades básicas de CR: a 11 familias.
- Apoyo programa FEAD (Fondo Ayuda Europea para los más Necesitados): 9 familias.
- Apoyo en proyecto de Inmigrantes de Cruz Roja a 9 familias.
- Usuaris dispositivo acogida temporal mujeres e hijos/as en situación dificultad social: 5 familias.



Ayuntamiento de Móstoles

- Empoderamiento a mujeres en situación de dificultad social: 8 mujeres.
- Programa de empleo de CR: 29 personas
- Ayudas RESPONDE: 29 personas.
- Moviéndonos por el ahorro doméstico: 2 familias.
- Entrega de 8 kits de higiene (cepillo de dientes, cortaúñas, termómetro, aspirador nasal, limas) y mascarillas reutilizables Disney.
- Entrega 8 libros educación emocional: El Monstruo de Colores.
- Entrega 8 kits cuarentena con materiales lúdicos y educativos para 10 días de actividades en casa.
- Entrega de juguetes campaña navidad 2020/2021 a 8 participantes.

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 2020:

El total de usuarios atendidos han sido 119 de los cuales 48 menores y 71 adultos.

Por sexo:

- 26 niñas
- 22 niños

Parentesco:

- 45 madres
- 26 padres

Las nacionalidades, destaca la española con el 37% y la marroquí con el 21%. Le sigue en importancia Perú, Nigeria y Honduras.

Respecto a la composición de las familias, en el año 2020 se ha intervenido con 46 unidades familiares.

De las cuales:

- Monoparental: 10
- Nuclear: 27
- Progenitores separados: 9

VALORACIÓN DEL SERVICIO

El Espacio de Conciliación y Urgencia Familiar es un proyecto consolidado y bien recibido en el municipio. La intervención es integral e intensiva debido al apoyo y orientación permanente a las familias en su proceso de cambio y mejora posibilitado por la permanencia de sus hijos e hijas en un espacio profesional, seguro y estimulante.

Este año, debido a la pandemia por COVID-19 se ha tenido el reto de acompañar a las familias en la distancia y posteriormente de reabrir el servicio con todas las garantías posibles.



La confianza de las familias ha sido y es, un indicador muy importante de que el proyecto es valorado positivamente por las familias del municipio.

Además, debido a la situación por la crisis del COVID-19, el proyecto ha tenido que reinventarse con material telemático para niños/as y adultos y se ha hecho entrega de materiales acordes a la situación (higiénicos, gestión emocional) y también lúdicos y educativos.

ADAPTACIÓN DEL RECURSO A EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19.

Para poder reabrir el servicio en el mes de junio se adaptaron los espacios, actividades y se establecieron una serie de protocolos coordinados con Servicios Sociales municipales. Se ha reducido la ratio a 8 niños/as por aula siendo el máximo un total de 16 participantes.

Los protocolos realizados para poder realizar las actividades con seguridad, han sido:

1. Protocolo de prevención y actuación en caso de riesgo de contagio o contagio positivo
2. Documentación de aceptación de condiciones de participación, obligación de información y consentimiento informado
3. Información para familias sobre medidas personales de higiene y prevención obligatorias
4. Protocolo de adecuación de la actividad al covid-19
5. Protocolo específico sobre manipulación de alimentos y seguridad alimentaria

3.5- ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS/FAMILIAS PERCEPTORAS DE RMI

INTERVENCIÓN SOCIAL CON FAMILIAS PERCEPTORAS DE RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN

Este proyecto está ligado a la prestación de RMI que concede CM en base a la normativa vigente. Trata de dar una respuesta a situaciones de exclusión económica, laboral y social. La respuesta a estas situaciones pasa por poder ofrecer alternativas a la situación de partida, para ello los recursos de orientación y búsqueda de empleo del municipio son fundamentales.

En 2020 la aprobación del Ingreso Mínimo Vital (en adelante IMV) ha tenido una repercusión directa en las familias perceptoras de RMI, habiéndose reducido el número de perceptores de RMI de forma significativa. El IMV se aprueba con efectos 1 de junio de 2020, aunque en la práctica no pudo solicitarse hasta el 15 de junio. La gestión de esta prestación generó un volumen de demanda que desbordó la propia capacidad de seguridad social, al establecerse que tenía un carácter subsidiario de otras prestaciones, pero ser previa a la concesión del reconocimiento a RMI dio lugar a:

- Los perceptores de RMI desconocían si debían o no tramitarla.
- Se informó a los perceptores de lo que recogía la nueva normativa, se les da la pauta que deben solicitarla. Un número importante alegaron no poder gestionarla, Las oficinas de Seguridad Social



Ayuntamiento de Móstoles

se quedaron sin citas. Para realizar el trámite era necesario contar con un empadronamiento y para solicitarlo se requería, dada la situación sanitaria y protocolo COVID, solicitar cita previa en el Ayuntamiento y las juntas de distrito del municipio, el retraso en esta gestión dio lugar a no cumplir con los plazos establecidos por RMI.

- La falta de competencias digitales en muchas de estas personas fue otra traba para poder acceder al trámite.
- En paralelo RMI comenzó a solicitar que se presentase el justificante de haber formalizado la solicitud, así como la resolución de la misma. Con los registros limitados en su capacidad muchos enviaron esta documentación por correo postal.
- RMI consideró que no se habían realizado las subsanaciones cumpliendo los plazos establecidos por lo que procedió a suspender y, en algunos casos, extinguir la prestación de RMI, aun cuando los solicitantes no disponían de resolución alguna. Esto ha dado lugar a períodos sin ingresos de muchas de estas familias.
- En paralelo había otros colectivos solicitando IMV. La situación de necesidad extrema de muchas familias que en ese momento se encuentran sin ningún tipo de ingreso, desempleados que aún no han podido cobrar situaciones de ERE o ERTE, personas que han finalizado en esos meses las prestaciones y/o subsidios por desempleo... Todo este volumen de demanda dificulta que se resuelvan las solicitudes presentadas.

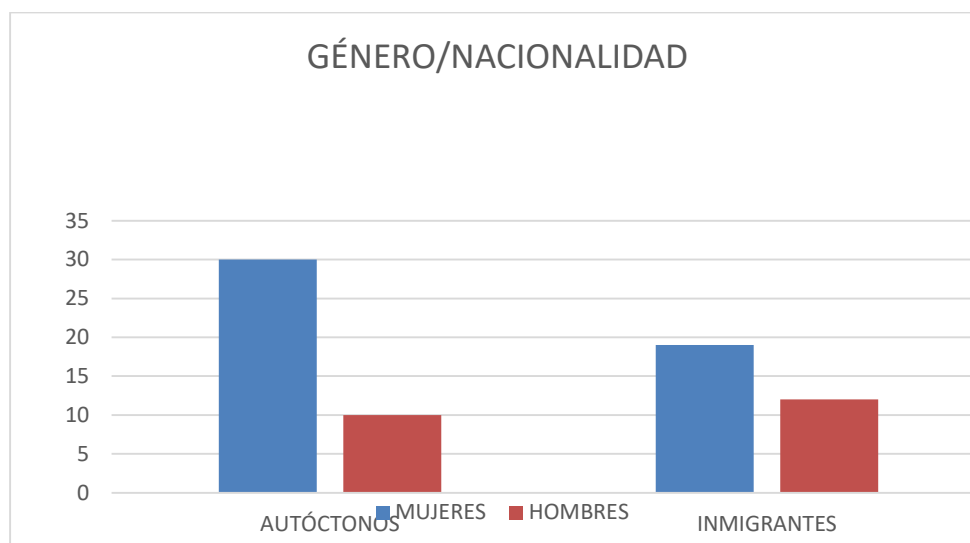
La situación sanitaria junto a las modificaciones legislativas han tenido una repercusión directa en el número de familias beneficiarias de la prestación, ha reducido ostensiblemente las solicitudes tramitadas.

DATOS DE ATENCIÓN:

TOTAL DE RENTAS MÍNIMAS EN ACTIVO	570
• CON MENORES A CARGO	49
TOTAL REGISTROS RMI (Incidencias)	622
TOTAL REGISTRO SOLICITUDES INICIALES RMI	71

GÉNERO/NACIONALIDAD

	AUTÓCTONOS	INMIGRANTES	TOTAL
MUJERES	30	19	49
HOMBRES	10	12	22
TOTAL	40	31	71



PAÍSES DE ORIGEN

COMPARATIVA	2020	2019
EUROPA	45	38
<i>RUMANIA</i>	1	16
AFRICA	4	71
<i>MARRUECOS</i>	9	38
ASIA	1	5
AMERICA DEL SUR	11	25
<i>COLOMBIA</i>	0	7

EDAD	TOTAL	HOMBRE	MUJER
más 70 años	1	1	0
60 a 69 años	6	3	3
50 a 59 años	18	6	12
40 a 49 años	21	5	16
30 a 39 años	16	4	12
20 a 29 años	8	3	5
menos 20 años	1	0	1
TOTAL	71	22	49



GÉNERO/EDAD

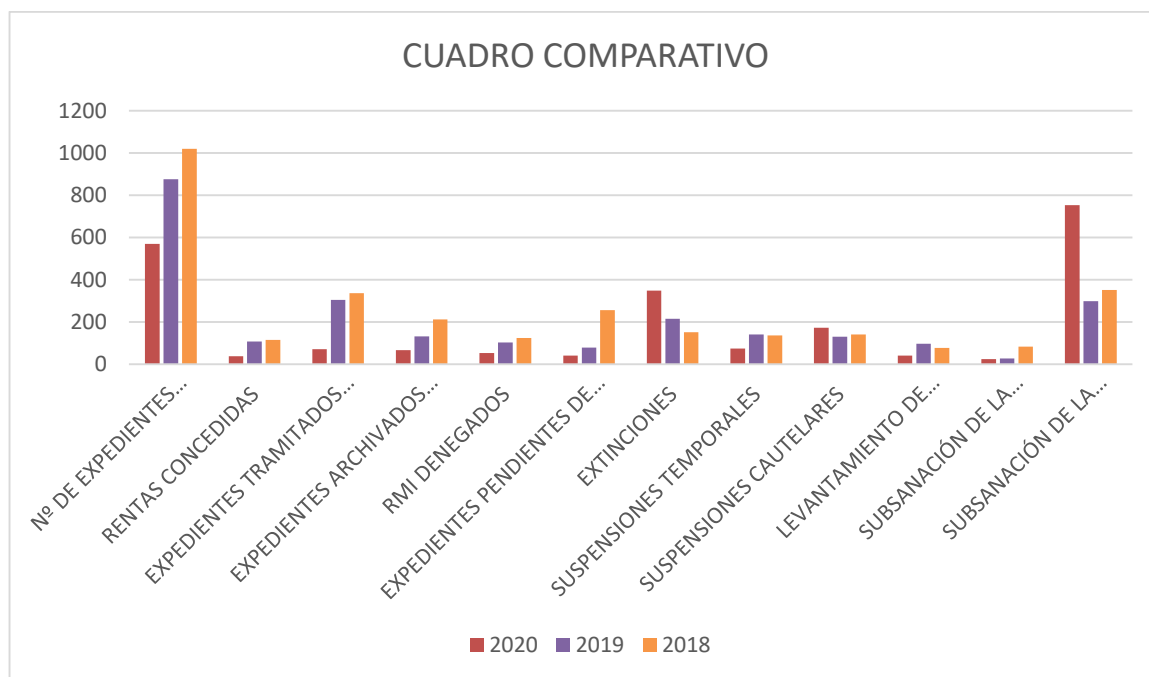
Es muy significativo que la muestra de estos datos es muy pequeña por la incidencia en esta prestación de la situación sanitaria tantas veces mencionada, así como la aparición del IMV.

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

- El 82% de las solicitantes son Mujeres entre 30 y 59 años, frente Al 75 % del año 2019
- El 69 % son mujeres y de entre las mujeres el 61% son, además nacionales.
- El 56% de los solicitantes son de origen español, frente al 50% del año 2019
- El 63% de los solicitantes son de países europeos, principalmente España, en 2019 el 50% de los solicitantes era población africana siendo la mitad de origen marroquí, seguidos de los de Origen Europeo y en Tercer lugar de América del Sur.



CUADRO COMPARATIVO	2020	2019	2018
Número de expedientes percibiendo RMI	570	875	1.019
Rentas concedidas	38	108	116
Expedientes tramitados de RMI	71	305	336
Expedientes archivados por CM	67	132	213
RMI denegados	54	103	125
Expedientes pendientes de resolución	41	79	256
Extinciones	349	215	152
Suspensiones temporales	74	141	137
Suspensiones cautelares	173	131	141
Levantamiento de suspensiones	41	97	77
Subsanación de la Solicitud	25	27	84
Subsanación de la Documentación	753	299	352





OBSERVACIONES

En la comparativa con años anteriores se observa que:

- La reducción de RMI activas en el último año es la reducción más drástica desde su creación de 875 a 31 de diciembre de 2019 a 570 el 31 de diciembre de 2020
- Continúa disminuyendo el número de expedientes de Renta en activo y rentas concedidas.
- Hay un grupo importante de prestaciones aún sin resolver.
- Ha aumentado el número de Extinciones y Suspensiones Temporales de manera exponencial
- Las subsanaciones de la solicitud y de la documentación han supuesto un gran hándicap y ha dado lugar, en última instancia, a la suspensión en muchos casos cuando no la extinción de la prestación.
- El levantamiento de las suspensiones se ha visto reducido drásticamente
- El número de Denegaciones ha descendido, aunque puesto en contexto sobre el porcentaje de solicitudes realizadas supone un 76%.

RECURSOS UTILIZADOS POR LAS FAMILIAS PERCEPTORAS DE RMI

- **Restaurante municipal:** 74 personas. Esta cifra supone un 19 % del total de comensales

- **Ayudas económicas tramitadas:** Total: 83. Destinadas a sufragar gastos generados por recibos de alquiler, subsistencia y suministros impagados.

VALORACIÓN DEL PROYECTO

La situación actual de la prestación de RMI no permite poder centrarse con las familias perceptoras en el proceso de mejora necesario para prescindir en un futuro de la misma, dado que la exigencia constante de documentación ligada a la posible concesión del IMV y la propia incertidumbre de su situación en un escenario que aún no puede normalizar el acceso a recursos orientados al empleo sigue generando muchas demandas de atención por temor a perder el único ingreso estable en el momento actual.

Las dificultades a nivel de gestión documental unidas a las limitaciones en competencias digitales suponen una barrera en el acceso al empleo como elemento normalizador en una situación en la que la búsqueda de empleo a través de entornos virtuales y requieren un conocimiento básico.

La reducción en el número de beneficiarios de esta prestación está ligado a la desaparición paulatina de la última red para evitar situaciones de exclusión.

De no contar con recursos que permitan a los ciudadanos enfrentarse a situaciones de dificultad con garantías para cubrir sus necesidades aumentamos el riesgo de dejar en situación de exclusión a colectivos con grandes desventajas a nivel formativo, educativo y con menores competencias al tiempo que incluimos colectivos más normalizados que han visto desaparecer sus medios de vida estables hasta hace unos meses.



3.6- ATENCIÓN A LA EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

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 materno filiales para el cuidado de los hijos.

VIA DE ACCESO : A través de protocolo de derivación:

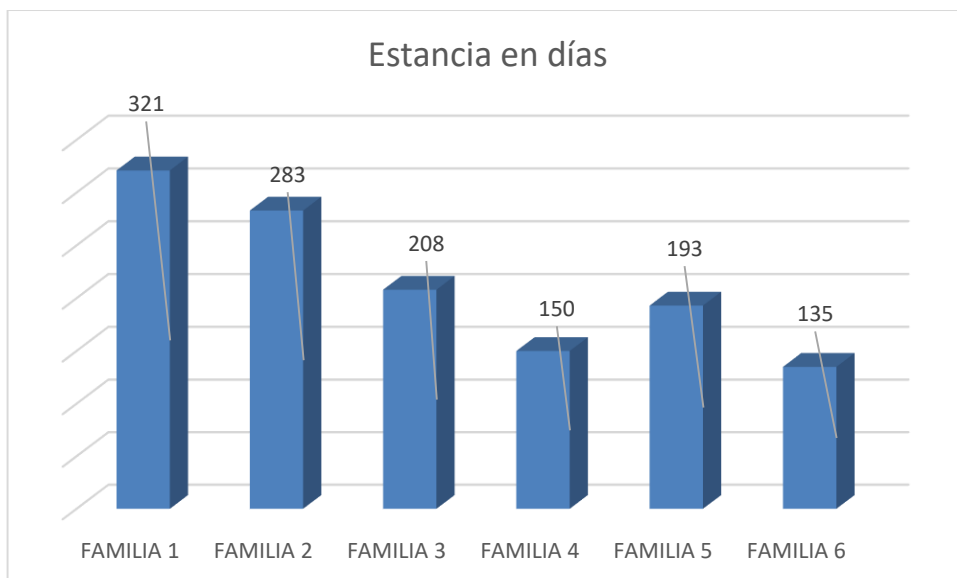
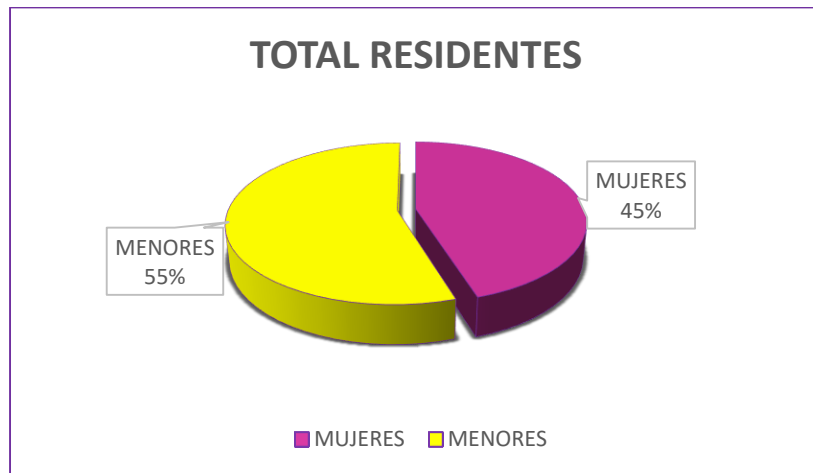
- Solicitud de los Servicios Sociales municipales a través de informe de derivación.
- Solicitud de Cruz Roja con información del ingreso a Servicios Sociales.
- Derivación de otras entidades dentro de la red, mediante informe de derivación a Cruz Roja.

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 2020:

- ✓ Nº usuarios total: 20
 - Menores: 11.
 - Adultos: 9 madres



✓ Salida del recurso:

De 6 familias que finalizaron estancia en el recurso durante el 2020, todas encontraron una vivienda independiente evitando la institucionalización.

- ✓ Actualmente en el recurso están conviviendo cuatro familias (8 plazas)
- ✓ De los 20 residentes que estuvieron en el recurso en el 2020, 14 eran mujeres (70%) y 6 hombres (30%), de 9 nacionalidades diferentes.

Tiempo medio de estancia (nº de días): 215 días

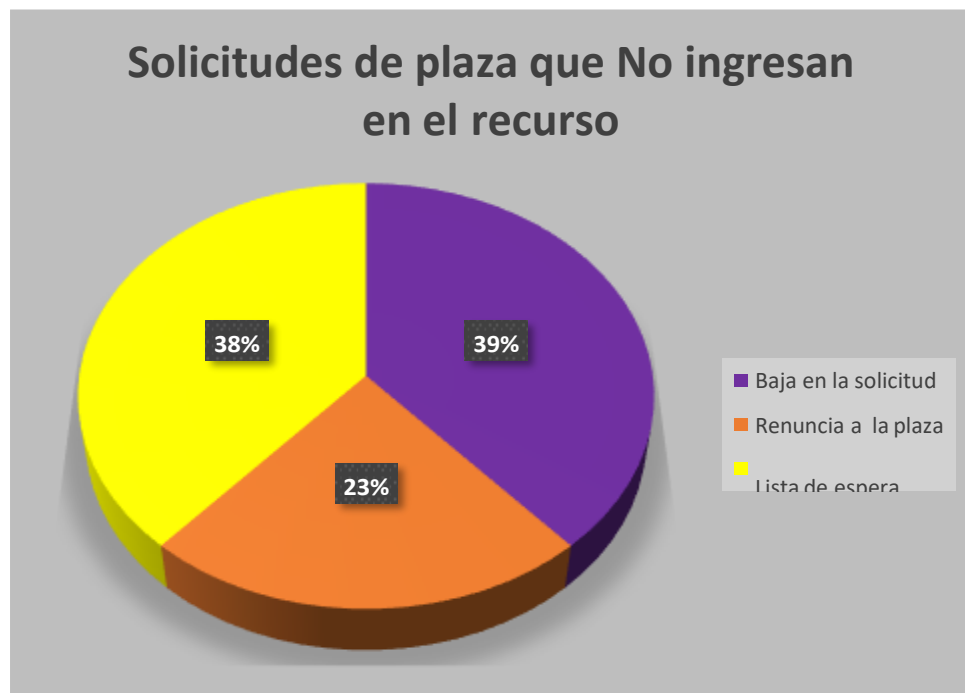


Nº FAMILIA	SEXO	NACIONALIDAD	ESTUDIOS	EDAD	COMPONENTE FAMILIAR	MOTIVOS SALIDA	ESTANCIA (DIAS)
1	MUJER	GUINEANA	Universitarios	36	MADRE	Vivienda independiente	321
	NINA	GUINEANA	Escolarizada	4	HIJA	Vivienda independiente	321
	NIÑA	GUINEANA	Escuela Infant	2	HIJA	Vivienda independiente	321
2	MUJER	ESPAÑOLA	Primarios	31	MADRE	Vivienda independiente	283
	NIÑO	ESPAÑOLA	Sin escolariza	0	HIJO	Vivienda independiente	283
3	MUJER	MARROQUI	Primarios	25	MADRE	Vivienda independiente	208
	NIÑA	MARROQUI	Escolarizada	3	HIJA	Vivienda independiente	208
	NIÑO	MARROQUI	ECUF	1	HIJO	Vivienda independiente	208
4	MUJER	PERUANA	Superiores	37	MADRE	Vivienda independiente	150
	NIÑO	PERUANA	Escolarizado	7	HIJO	Vivienda independiente	150
5	MUJER	POLACA/ESPAÑOLA	Secundarios	43	MADRE	Vivienda independiente	193
	NINA	ESPANOLA	Escolarizada	4	HIJA	Vivienda independiente	193
6	MUJER	ARGENTINA	Primarios	33	MADRE	Continúan estancia en 2021	*182
	NINA	ARGENTINA	Escolarizada	7	HIJA	Continúan estancia en 2021	*182
7	MUJER	COLOMBIANA/ ESPAÑOLA	Primarios	47	MADRE	Vivienda independiente	135
	NINO	ESPANOLA	Escolarizado	3	HIJO	Vivienda independiente	135
8	MUJER	VENEZOLANA	Universitarios	56	MADRE	Continúan estancia en 2021	*64
	NINO	VENEZOLANA	Escolarizado	11	HIJO	Continúan estancia en 2021	*64
9	MUJER	HONDURAS	Primarios	28	MADRE	Continúan estancia en 2021	*16
	NINA	HONDURAS	Escuela Infantil	0	HIJA	Continúan estancia en 2021	*16



Nº de derivaciones que finalmente No ingresan: 13

Fecha	Motivo
8/03/2020	Baja de la solicitud cuando se actualiza la petición
09/03/2020	Baja de la solicitud cuando se actualiza la petición
09/03/2020	Baja de la solicitud cuando se actualiza la petición
09/03/2020	Baja de la solicitud cuando se actualiza la petición
23/06/2020	Renuncia a la plaza
25/06/2020	Renuncia a la plaza
09/12/2020	Renuncia a la plaza
09/12/2020	Baja de la solicitud cuando se actualiza la petición





VALORACIÓN DEL SERVICIO

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.

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)

Las viviendas comunitarias de autogestión Centro de Acogida Solidaria Maximiliano Kolbe I (6 plazas) y Maximiliano Kolbe II (6 plazas), se conforman como un recurso de rehabilitación social que forman parte del plan de intervención integral e individual para fomentar la autonomía de las personas en vulnerabilidad que residen en los dispositivos. Se ha garantizado la cobertura de las necesidades básicas de alojamiento, suministros, manutención y productos básicos de higiene y limpieza. Las personas residentes han adquirido responsabilidades y hábitos de la vida independiente (realización de tareas domésticas, relación con la comunidad vecinal, etc) junto con el seguimiento individualizado y personalizado por parte del equipo socioeducativo, dotando de experiencias de éxito de la vida autónoma.

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.

Los pisos se encuentran ubicados en el municipio de Móstoles y cuenta con capacidad para 12 adultos/adultas y 2 bebés.

La estancia en el piso es de un máximo de tres meses (90 días), con posibilidad de valoración de una prórroga de 3 meses más. La estancia media anual por cada residente durante 2020 ha sido de 217,82 días.

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.

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.
- Personas que mantuvieran su autonomía personal y no presentasen limitaciones físicas o psíquicas que le impidieran realizar las actividades de la vida diaria.
- Personas en situación de desempleo.



Ayuntamiento de Móstoles

- Drogodependientes y/o personas enfermas de salud mental, que se encontrasen en seguimiento y controladas por parte de sus profesionales de referencia. En caso de que fuera valorada por el equipo técnico, se podían solicitar análisis toxicológico a los CAID´s y/o informe de salud mental a los Centros de Salud pertinentes.

ACTIVIDAD DEL CENTRO		
N.º de residentes que acceden a formación para el empleo	3	17,65%
N.º de residentes que acceden a búsqueda de vivienda	7	41,18%
N.º de residentes que acceden a búsqueda de empleo	10	58,82%
N.º de residentes que realizan gestión documental	4	23,53%

Otras actuaciones realizadas desde la Casa de Acogida Solidaria han sido:

- Satisfacción de necesidades básicas y rehabilitación social.
- Acompañamiento socioeducativo en el proceso de cambio personal.
- Acceso y tránsito a la vida autónoma.
- Mediación para el acceso a alquileres, vivienda, etc.
- Coordinación con otros dispositivos de atención y el resto de servicios que actúan conjunta y complementariamente (Servicios Sociales, centros de salud, etc.).

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2020

- **118 personas** han sido atendidas desde el Proyecto.

Las personas que han residido en las Casas de Acogida Solidaria, desagregándose según colectivos de atención, han sido:

Tres unidades familiares formadas por:

- Un matrimonio y dos hijos. Todos los miembros de la familia son inmigrantes.
- Dos unidades familiares monomarentales formadas por:
 - Madre y menor, ambos inmigrantes.
 - Madre y menor, ambos españoles.
- Un hombre inmigrante en tratamiento ambulatorio en el C.A.I.D. por adicción al alcohol.
- Una mujer inmigrante en seguimiento por problemas de Salud Mental.
- Siete personas cuentan con circunstancias diversas que cuyo componente común es la vulnerabilidad social:
 - 4 hombres españoles.
 - 1 hombre inmigrante.
 - 2 mujeres inmigrantes



VALORACIÓN DEL SERVICIO.

Cada una de las personas atendidas ha contado con un Plan de Atención Individualizado con el fin de fomentar la autonomía, dentro de los objetivos marcados en el mismo, se ha obtenido la Alternativa habitacional. Tras la salida del Centro (8 personas), se tiene constancia que el 100% de las personas atendidas residen en pisos compartidos.

- 1 persona retornó a su país de origen (Guinea Ecuatorial).
- 3 personas continúan en seguimiento (2 de ellas precisan apoyo para la obtención de alimentos).
- 3 personas consiguieron empleo.
- 1 persona menor de edad y reside con su madre en vivienda compartida.

Se ha logrado la consecución principal del objetivo del programa, obteniéndose logros fundamentales para la reincorporación social de las personas atendidas.

Se ha trabajado con todas y cada una de las personas atendidas el acceso a un seguimiento de su estado salud, la vinculación con Instituciones y/o Entidades que favorezcan una mejora de su situación a través del acceso a prestaciones económicas o servicios que cubran sus necesidades básicas.

El perfil de las personas atendidas es de varón (85,59%) de nacionalidad extranjera (59,32%). Comparativamente con el año anterior, se ha producido un aumento de mujeres en situación de sin hogarismo, de las 17 mujeres atendidas desde el Proyecto, 9 son de España y 8 de otras nacionalidades. Esto se explica en la falta de apoyos en redes familiares y red informal que las sostengan y apoyen para evitar la situación de calle.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La Casa de Acogida Solidaria da respuesta a la demanda realizada por parte de Servicios Sociales para atender a las familias más vulnerables del Municipio de Móstoles.

Según los datos recogidos las Casas de Acogida Solidaria “Maximiliano Kolbe” son 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.

Con el fin de dar cobertura y atención a sus necesidades básicas durante el confinamiento a aquellas personas en situación de calle, durante el estado de alarma se ha ampliado los meses de la campaña de frío hasta el 3 de junio, que finaliza el estado de alarma.

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, Cáritas, etc.). Para la incorporación al recurso es 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 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 2020

Durante el año 2020, han sido atendidas 67 personas desde el Servicio de Noche.

El acceso al centro se ha producido a través diferentes condiciones:

1. Derivación de la trabajadora social del Centro de Día la cual ha valorado la situación de cada persona y su incorporación al centro de noche.
2. Derivación por otros servicios, entidades o instituciones (Unidad de Calle, Servicios Sociales, RAIS, Cáritas, etc.), realizándose una valoración por parte del equipo Socioeducativo del Centro de Emergencia Social.

El Centro de Noche se ha articulado como un recurso de baja exigencia donde se ha apoyado a las personas en exclusión social a la superación de la situación de desarraigo y abandono personal. Servicio de Información y Orientación: Se ha desarrollado desde el Centro de Emergencia.

La colaboración establecida con Servicios Sociales de Móstoles, así como de otros organismos e Instituciones ha facilitado una intervención integral de las personas atendidas, estableciéndose sinergias muy positivas.

En consecuencia, según los datos analizados anteriormente, se observa una valoración positiva de las actuaciones llevadas a cabo desde el Centro en sus dos horarios de apertura en su alcance, impacto y eficiencia de intervención y de prestaciones ofertada.

Se ha mantenido 2 reuniones de coordinación con diversos agentes del municipio para la temporada de la campaña del frío.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

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.

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.



Ayuntamiento de Móstoles

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, 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 de acompañar a las familias y a la comunidad, durante el proceso de desmantelamiento y realojo de la zona centro e intervención individual, grupal y comunitaria con todas las familias en intervención con Servicios Sociales que residen en Las Sabinas.

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

En la zona centro del asentamiento que es donde comienza el proceso de realojo, residían aproximadamente 123 familias, en su inicio, 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 de la zona centro; en la actualidad han sido realojadas 54 familias, dando por concluido el realojo en dicha zona, a la espera de la firma de un nuevo convenio que posibilite una alternativa habitacional a las familias que aún reside en la zona, siendo a día hoy 38 familias.

En la actualidad residen en el asentamiento de Las Sabinas 932 personas siendo menores 324.

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

- Presencia del equipo de Sabinas en el poblado para generar vínculo con las familias
- 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.



Ayuntamiento de Móstoles

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

A partir de la declaración del estado de alarma en el mes de marzo del 2020, por la situación socio sanitaria generada por el COVID19, la actividad presencial no se pudo realizar por las medidas establecidas de limitación de movimiento, así como la prohibición de reuniones. Durante los meses que duró el estado de alarma la intervención se llevó a cabo de forma telefónica.

En diciembre se retoma la reunión de seguimiento del convenio con la Agencia de la Vivienda social para reiniciar el realojo en la zona norte.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2020

Los expedientes totales abiertos en los que están interviniendo son 122.

Se realiza, además, un seguimiento escolar de los 168 alumnos matriculados en los centros educativos del municipio.

Se ha continuado con la atención de los expedientes por día y hora, durante el estado de alarma no se ha podido registrar las citas e intervenciones.

Las entrevistas de las tres profesionales con las familias que se han realizado hasta marzo tanto en Servicios Sociales como en la caseta situada en Parque Coímbra han sido 393 sin contar las atendidas durante los meses de pandemia.

Durante los meses de enero y febrero de 2020, se han realizado cuatro visitas al asentamiento en los que se ha mantenido entrevistas y visitas a los domicilios con las familias que allí residen, para reforzar el vínculo con las familias garantizando la presencia del equipo en el mismo.

Las entrevistas con las familias se han realizado en Servicios Sociales, en la caseta situada en Parque Coímbra, de forma telefónica desde los domicilios familiares de los profesionales del equipo y en el Junta de Distrito nº 5 de Parque Coímbra, siendo el espacio actual que ocupa el Equipo de Las Sabinas tras el cierre temporal desde el mes de junio de 2020 del edificio de Servicios Sociales ubicado en Avenida Vía Láctea.

Durante el segundo semestre del año 2020, el equipo de Sabinas realiza teletrabajo así como jornadas presenciales en la JD5.

En el mes de diciembre del 2020, el contrato de la caseta finaliza por lo que a día de hoy no se cuenta con dicho espacio para poder desarrollar la actividad grupal e individual. Se está la espera de la firma de un nuevo contrato que permita el desarrollo de estas actividades.

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

- Encuentro de Primaria: 20 convocados y 7 asistentes. Con la colaboración de las PTSC de los dos centros educativos de Parque Coímbra.
- Taller de Autoestima: 10 convocados y 6 asistentes.
- Taller Mensual de Autoestima: 26 convocados y 13 asistentes.



Ayuntamiento de Móstoles

En el mes de mayo y junio de 2020, se convoca a las familias de forma individual en el espacio situado en el exterior de la caseta para la firma de las solicitudes de plaza escolar para infantil, siendo 4 familias las convocadas y acudiendo la totalidad de ellas. Además, se convoca a 71 familias para completar las solicitudes de becas escolares (programa ACCEDE, libros infantil y comedor) acudiendo 66. En estos trámites se ha contado con el apoyo de FSG.

Después de dicha gestión la Educadora Social entrega de forma personal dichas solicitudes en los centros educativos de Parque Coímbra.

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

Se han llevado a cabo reuniones y coordinaciones internas y externas con diferentes organismos y agentes implicados, vía mail, telefónica y presencial, para el conocimiento y sensibilización del entorno en el que residen las familias:

- Agencia de la Vivienda Social
- CEIP Celso Emilio Ferreiro
- CEIP Leonardo Da Vinci
- IES Gabriel Cisneros
- Centro de Salud Parque Coímbra
- Hospital Universitario Rey Juan Carlos
- Absentismo Escolar
- EOEP
- Prevención y Control de Absentismo Escolar
- Fundación Secretariado Gitano
- Junta de Distrito de Parque Coímbra
- Concejalía de Educación
- SMAPSIA
- Proyecto Senderos (Cáritas)
- Escuela de Salud
- Caritas Parroquial San Simón de Rojas
- IMS
- Policía Local
- Bomberos
- Protección Civil
- Concejalía de Parques y Jardines

En enero de 2020 se mantuvo una reunión de coordinación entre la Dirección de Servicios Sociales junto con la Concejala de Derechos Sociales y Mayores y el Concejal de la Junta de Distrito 5 para abordar la implicación de todas las áreas del Ayuntamiento en el asentamiento de Las Sabinas.

En ese mismo mes, también se realizó reunión con el profesorado de educación infantil del CEIP Leonardo DA Vinci para abordar cuestiones generales y coordinación de la evolución de los menores en dicha etapa para poder trabajarlo con las familias y el propio centro.

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



Ayuntamiento de Móstoles

Las reuniones mantenidas del equipo de Sabinas con la Responsable del Programa de Vivienda son un total de 13.

Durante los meses que se estuvo tele trabajando las reuniones entre los tres profesionales del equipo de Sabinas se mantenían a través de video llamadas para facilitar la coordinación y planteamientos de intervención conjuntos y consensuados.

A partir de que el equipo de Sabinas contó con un espacio físico para poder trabajar, se retomaron las reuniones presenciales con otros profesionales implicados también en el asentamiento.

Las reuniones mantenidas entre el equipo de Las Sabinas, Fundación Secretariado Gitano con la responsable son 9.

Además, se ha mantenido una reunión con la Asociación Cuarto Mundo.

Durante el 2020 se continua con el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Móstoles y Fundación Secretariado Gitano. Todas las 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.
- La imposibilidad de contar con un espacio adecuado que reúna las condiciones idóneas para el desarrollo de las actividades grupales, supone la paralización total de la intervención grupal con todas las consecuencias que ello supone, convirtiéndose de una manera forzosa la intervención individual en la dinámica del día a día. Contar con un espacio adecuado supondría la reactivación de dicha intervención, siendo una limitación a día de hoy.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Se valora necesaria la continuidad del proyecto para seguir con el acompañamiento de las familias, habiendo finalizado el realojo en la zona centro y que está pendiente de ejecutarse en la zona norte de las familias que cumplen los requisitos del Convenio del 2013. Así como, para la intervención con las familias que siguen residiendo en el asentamiento, sin alternativa habitacional y con la comunidad.



Ayuntamiento de Móstoles

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

Durante este año se da continuidad al proyecto de Acompañamiento en situaciones de exclusión social que se inició en 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

- 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, IMV, 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



Ayuntamiento de Móstoles

- 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 y ODDV.
 - Mesa de trabajo mensual con otras entidades del municipio.
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 2020

Número de expedientes en intervención 155 (incluye IMS cedidas y no cedidas; y en régimen de alquiler). Contamos con un archivo donde vamos reflejando la demanda de vivienda de la ciudadanía que acude a Servicios Sociales. En este cuadro el tipo de familia más predominante es nuclear, extensa y reconstituida.

Las citas atendidas por el equipo son 138 teniendo en cuenta los meses de falta de recogida de la atención por causa de la pandemia.

El número total de demandas es de 348, predominando familias de nacionalidad española, son trabajadores por cuenta propia o ajena y/o beneficiarios de otras prestaciones.

TIPO DE FAMILIA:

TIPO DE FAMILIA EN LISTA DE ESPERA LISTADO DE NECESIDADES			
MONOPARENTAL	MONOMARENTAL	OTRAS FAMILIAS (Nucleares, Extensa y Reconstituida)	UNIPERSONAL
3	140	172	33
TOTAL	348		



PROCEDENCIA DE INGRESOS:

PROCEDENCIA DE INGRESOS (Familias activas)		SEXO	
		M	H
Baja enfermedad	7	5	2
Beneficiario otras prestaciones	123	94	29
En situación irregular	5	3	2
Parado con subsidio	62	51	11
Parado sin subsidio	32	26	6
Trabajador cuenta propia/ajena	172	81	19
Otras	19	14	5
	348	274	74

NACIONALIDADES:

NACIONALIDADES LISTADO DE NECESIDADES por grupos	
Española	208
Portugal	1
Europa del Este	21
Norteamérica	0
América del Sur	28
Centroamérica	7
África del Norte	41
África Central	15
África Occidental	19
Asia del Sur	1
Asia Occidental	5

INSTITUTO MUNICIPAL DEL SUELO (IMS)

Las familias y/o personas totales que son beneficiarias de una vivienda del IMS con acuerdos o sin ellos son **155 de las cuales 126 tienen acuerdos con Servicios Sociales**. De las 126 con acuerdos **74 son viviendas cedidas a Servicios Sociales**.

De 24 adjudicaciones de viviendas a Servicios Sociales en 2018, 7 en 2019, en **2020 no ha habido ninguna cedida**.



Ayuntamiento de Móstoles

El Perfil de las personas usuarias: familias formadas por 3/4 miembros, un gran número de familias monomarentales; trayectoria de varios desahucios, baja cualificación formativa y profesional, con difícil o precario acceso al mercado laboral y bajos ingresos.

ACUERDOS	126	ADJUDICACIONES VIVIENDAS SERVICIOS SOCIALES	VIVIENDAS CEDIDAS A SERVICIOS SOCIALES		
IMS	52				
REFUGIADOS	0	AÑO	PERSONAS Y/O FAMILIAS	2020	0
SERSOC	74	2018	24	2019	11
VIVIENDAS	155	2019	10	2018	12
IMS	61	2020	7	2017	10
REFUGIADOS	3			2016	1
SERSOC	91			2015	28
				2013	20
				2009	7
				2001	5
				TOTAL	94

LANZAMIENTOS Y DESAHUCIOS

Ha habido **144 notificaciones de desahucios** a través de los Juzgados. Del total, 42 con fecha de desahucio el resto sin fecha, solo comunicación informativa.

De los 144, 103 tienen expediente en Servicios Sociales y se ha enviado 80 informes de los expedientes abiertos, 16 por parte de la Asesora Jurídica y no se envían 34 por distintos motivos (ya no viven en el municipio, se han ido a vivir a otro sitio y entregan llave..). Se envían 46 cartas a los usuarios que no tienen expediente para que acudan a Servicios Sociales si lo precisan.

Hemos recepcionado **157 notificaciones del Juzgado** con comunicaciones y ejecuciones de lanzamiento. Han llegado 147 oficios judiciales de inicio de procedimientos judiciales de desahucios.

Hemos recibido 132 notificaciones con fecha de lanzamiento de los cuales especifico su origen:

- Agencia de la Vivienda Social 6 empadronados en la calle Hydra y Perseo de los cuales 2 tienen referencia de T.S en intervención. Ninguno de los 6 tiene referencias en la Oficina de Defensa de Derecho a la Vivienda (ODDV).
- Policía 126 de los cuales 73 no tienen T.S de referencia, 53 sí.

Del total se ha suspendido el lanzamiento de 20 domicilios. En la ODDV 62 no tienen expediente.

AYUDAS ECONÓMICAS

Se han tramitado en Servicios Sociales un total de **535 Ayudas Económicas** en concepto de deudas de vivienda, pagos futuribles de vivienda, desahucios, pensiones y otros alojamientos.

En **desahucios** se ha gastado un total de 17.558€ en 10 ayudas gestionadas.



Ayuntamiento de Móstoles

En deudas por **impago de alquileres** se ha gastado un total de 385.421€ en 193 ayudas gestionadas.
En **ayudas para alquiler** de vivienda un total de 394.609€ en 316 ayudas gestionadas.
En **otros alojamientos** como pensiones un total de 4.516€ en 16 ayudas gestionadas.
De un presupuesto total económico de 1.600.000€, en este tipo de ayudas de vivienda o falta de vivienda **nos hemos gastado 802.104€**

REUNIONES

Hemos mantenido el equipo con la responsable 13 reuniones de coordinación.

El equipo, la responsable e IMS hemos mantenido 3 reuniones de coordinación en vez de 12 que solemos tener anuales por problemas de la pandemia.

La responsable ha mantenido 3 reuniones con la Gerencia de Urbanismo y la dirección de SS.SS para dialogar sobre el Convenio del IMS y Servicios Sociales.

Las reuniones mantenidas con la mesa de participación en la que participan otras organizaciones y entidades han sido 2; hasta el momento está paralizada por falta de medios y espacio, además de las limitaciones por la pandemia.

En el mes de febrero participamos como invitados a unas jornadas que organizó el Municipio de Coslada desde los Servicios Sociales para compartir nuestra andadura del Programa de vivienda y de la mesa de participación.

Las reuniones mantenidas con la Oficina de Defensa al Derecho de la Vivienda han sido 3 de las 7 que hemos venido manteniendo anuales por problemas con la pandemia.

Hemos mantenido una reunión de coordinación con la Plataforma anti desahucios.

Mantuvimos una reunión Técnica de todo el equipo de Servicios Sociales con la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

INFORMES Y OTRAS REUNIONES

He elaborado un informe a Concejalía de Desarrollo Urbano de la situación de la vivienda en el municipio.

Por petición de la Junta de Distrito de Parque Coímbra he enviado informe de la situación del asentamiento y los realojos.



VALORACIÓN DEL PROYECTO

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.

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.

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

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.

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.



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 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 2020

Desde la FSG se han llevado a cabo 3 principales líneas de intervención con las que actuar: educación, empleo y el ámbito social. No obstante, debido a la crisis sanitaria y el Estado de Alarma que hubo, las intervenciones se han tenido que ir adaptando a las circunstancias del momento.

Por tanto, lo que hemos llevado a cabo desde la FSG, ha sido lo siguiente:

- Refuerzo educativo
- Actividades de Sensibilización sobre la cultura gitana.
- Actividades de Motivación en el aula.
- Taller nuevas tecnologías.
- Día de Internacional de la Mujer.
- Fondo de emergencia Social.
- Entrega actividades
- Actividades y talleres para el verano.
- Taller de empleo
- Intervención individual empleo
- Competencias digitales.
- Tramitación del IMV.



Educación.

➤ **Refuerzo educativo.**

Lo que se pretende a través del refuerzo educativo es: Mejorar la situación de los menores y sus familias, apoyando su desarrollo de un modo integral.

En pequeños grupos se llevó a cabo una atención individualizada y un acompañamiento familiar, teniendo en cuenta las distintas realidades y necesidades individuales. Las sesiones se impartieron dos días en semana, y tuvo una duración de 2 horas.

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

➤ **Acciones de Sensibilización.**

Desde uno de los centros educativos surgió la necesidad de impartir clases de sensibilización en cultura gitana, debido a los conflictos entre alumnado de etnia gitana y el resto del alumnado. A esto se le añade el gran desconocimiento de la historia y cultura gitana por parte del alumnado, por lo que quisieron contar con nuestra ayuda para paliar esta situación.

Después de una reunión con el director y jefe de estudios del CEIP Leonardo da Vinci, decidimos impartir sesiones de Sensibilización en las aulas en el curso de 3º de primaria. Las sesiones se han impartido un día a la semana. Posteriormente se continuó con las siguientes aulas hasta finalizar con 6º.

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

Estas sesiones se impartían al grupo de 1º de la E.S.O de compensatoria y tenían duración de 1 hora los lunes. Se llevaron a cabo los siguientes objetivos:

- Crear vínculos positivos entre iguales.
- Desarrollar procesos de aprendizaje cooperativo.
- Aumentar la sociabilización en el aula.
- Motivación de los menores para la promoción en los estudios.

➤ **Entrega de tareas durante el Estado de Alarma.**

La situación educativa de los menores y las menores que viven en el poblado de las Sabina se complicó cuando en marzo se decretó el cierre de los colegios debido al coronavirus.

La gran mayoría de las familias no contaban con acceso a Internet y no contaban con recursos y medios para poder acceder a los deberes de manera On-line que el colegio colgaba en sus páginas oficiales.

Mediante estas coordinaciones, los profesores y profesoras de los menores nos enviaban sus tareas a través del correo electrónico para después poder imprimirlas y entregárselas a los niños y niñas.



Ayuntamiento de Móstoles

➤ **Actividades y talleres de verano.**

Debido a la situación excepcional provocada por el COVID-19, las colonias de verano de este año 2020 tuvieron que tomar otro formato y al no contar con la caseta. Ante este hecho, se decidió que la mejor forma era bajar al asentamiento a repartir el material de las manualidades a los menores, casa por casa.

El reparto se hacía una vez a la semana. Se repartían kits de material para hacer diversas manualidades junto con las instrucciones para hacerlo. En total participaron 25 menores.

Ámbito Social.

En el ámbito social se centró la intervención en la atención de demandas y necesidades detectada en la población, así como las detectadas por las trabajadoras sociales del Centro de Servicios Sociales. Algunas de las acciones y actuaciones que se llevaron a cabo fueron:

➤ **Fondo social de emergencia.**

Con la creación de este Fondo de Emergencia Social por parte de la FSG se ha pretendido dar respuesta a las necesidades más básicas que las familias pudiesen llegar a tener, como son la alimentación y productos de higiene.

Se cubrió las necesidades de 16 familias a las cuales se les entregó una tarjeta monedero de 100€ del Alcampo, de las cuales 14 eran del poblado de las Sabinas y 4 del municipio de Móstoles. Por otro lado, también se creó un banco de alimentos en la FSG con el que se atendió a 9 familias, todas residentes en el poblado de las Sabinas.

Todas estas entregas se llevaron a cabo durante el mes de abril, mayo y junio.

➤ **Taller nuevas tecnologías.**

El grupo de nuevas tecnologías consistió en 4 sesiones, de febrero a marzo y 5 sesiones de noviembre a diciembre, con el objetivo de acercar a las TICS para adquirir conocimientos informáticos de uso diario, no se pudo prolongar más debido a la situación de la Covid-19. Los objetivos que se llevaron a cabo fueron:

- 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.

➤ **Tramitación IMV.**

Ante esta nueva ayuda, desde el mes de junio, la FSG ha estado ayudando a tramitar el IMV puesto que era un trámite que se podía hacer on-line y muchas de nuestras familias no tienen manejo en este campo.



Ayuntamiento de Móstoles

Empleo.

En empleo se ha llevado a cabo una línea de intervención basada en tres ejes principales: búsqueda activa de empleo o formación; Taller de Mejora de empleabilidad a través de las nuevas tecnologías en Móstoles Desarrollo; y demandas sociales y tramitación del IMV.

En empleo hay 17 personas en búsqueda activa de empleo o de formación, son personas que en la entrevista de acogida manifestaron interés por formarse o buscar empleo. De ellas hay 9 con empleabilidad aceptable. A todas se les ha ayudado a hacer también CV.

- **Taller de Mejora de la empleabilidad a través de las nuevas tecnologías en Móstoles Desarrollo.**

El taller de competencias digitales para el empleo constó de 6 sesiones. Se llevó a cabo a través de la Plataforma Digital Emplea+, proporcionada por Accenture, en la que se hace una evaluación inicial de las competencias de las personas.

Las personas que realizaron los talleres han pasado a formar parte de la base de datos de FSG.

Han acudido 9 personas, de las cuales 7 son de etnia gitana, una persona es de origen dominicano víctima de violencia, y un marroquí. De las personas de etnia gitana, 6 son jóvenes menores de 23 años.

ATENCIÓN DE FAMILIAS DE SABINAS Y EL MUNICIPIO DE MÓSTOLES DURANTE EL AÑO 2020 EN EL ÁMBITO EDUCATIVO Y SOCIAL.						
N.º PARTICIPANTES		N.º FAMILIAS ATENDIDAS				
MUJERES:	HOMBRES:	FAMILIAS MONOPARENTALES:	FAMILIAS CON HIJOS A CARGO:	PERSONAS QUE VIVEN SOLAS:		
114	75	6	142	18		
TOTAL: 189		TOTAL: 166				
NACIONALIDAD PARTICIPANTES						
ESPAÑOLES NO GITANOS	ESPAÑOLES GITANOS	BULGARIA	LATINOAMÉRICA	GITANOS PORTUGUESES	MARRUECOS	POLONIA
6	156	1	6	12	7	1

ATENCIÓN A MENORES

La gran mayoría de las personas atendidas han sido personas de etnia gitana. Exceptuando las intervenciones en los centros educativos en los que en el C.E.I.P Leonardo Da Vinci había una media de 3 o 4 alumnos de etnia gitana por clase, y en el I.E.S Gabriel Cisneros en el que en la clase de compensatoria solo hay un menor de origen marroquí, y el resto de alumnado del aula es de etnia gitana.



ATENCIÓN DE MENORES Y ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN EN SABINAS						
N.º MENORES ATENDIDOS MEDIANTE EL REFUERZO EDUCATIVO Y OTRAS ACCIONES. 35	N.º alumnos/as (refuerzo socioeducativo) 21	REFUERZO SOCIOEDUCATIVO Alumnas: 80% de alumnos: 20%.	ASISTENCIA COLEGIO % alumnos/as mejora asistencia: 40%	MEJORA COMPETENCIAS CURRICULARES 20%	COLONIAS DE VERANO	ENTREGA DE DEBERES 24

EMPLEO

Aunque la situación de crisis sanitaria no haya permitido una intervención como se tenía planificada, se ha llegado a un total de 41 personas en el ámbito de empleo, siendo 18 mujeres en total y 12 hombres. También destaca que la intervención en municipio ha sido mucho mayor que en Sabinas.

	SABINAS	MUNICIPIO	TOTAL
TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS	14	27	41
TOTAL DE MUJERES ATENDIDAS	5	13	18
TOTAL JÓVENES (SIN CARGAS FAMILIARES)	5	7	12

ACCIONES	N.º de acciones	N.º de personas
Informaciones generales sobre empleo	17	83
Entrevista primera acogida	36	36
Inscripción jóvenes Garantía Juvenil	5	5
Información y Formación	36	26
Elaboración de CV	23	14
Seguimiento de inscripción ofertas laborales	45	10
Taller de empleo	6	9
Derivaciones a otros dispositivos FSG	15	7

VALORACIÓN DEL SERVICIO.

Se valora el servicio de una forma positiva, ya que el nivel de participación por parte de la ciudadanía ha sido muy bueno, habiendo llegado a conseguir las siguientes mejoras:



Ayuntamiento de Móstoles

- 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 socio laborales 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.
- Capacitar a las personas de herramientas para responder ante situaciones de emergencia como la vivida en este año 2020.
- Informar y orientar a los y las participantes en el ámbito de empleo, siendo de gran ayuda para los jóvenes del Municipio y Sabinas.

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)

DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El Programa de Integración Sociolaboral ubicado en la ciudad de Móstoles, es un servicio que ofrece cobertura desde el año 2006 y está dirigido a personas con discapacidad igual o superior al 33%, que residan y estén empadronadas en Móstoles. Otro requisito imprescindible sería, que estén registrados como demandantes o mejora de empleo en cualquiera de las dos oficinas de empleo correspondientes al municipio.

Somos un programa con gran accesibilidad ya que hay diferentes formas de participación:

- 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.

Intervención con el usuario:

1. Informar al usuario/a de la documentación para darse de alta en el programa.
2. Citar a la persona y crear con ella su perfil sociolaboral.
3. Valorar la empleabilidad de la persona.
4. Incluir a la persona en los grupos de difusión con el perfil profesional del candidato/a.
5. Informar de ofertas de empleo y formación que se adapten al perfil de la persona.

Intervención con empresas/entidades:

1. Dar a conocer el servicio que ofrecemos en el Programa.
2. Informar de los beneficios de contratación de personas con discapacidad.
3. Preselección y envío de candidaturas.

Intervención en la Comunidad:

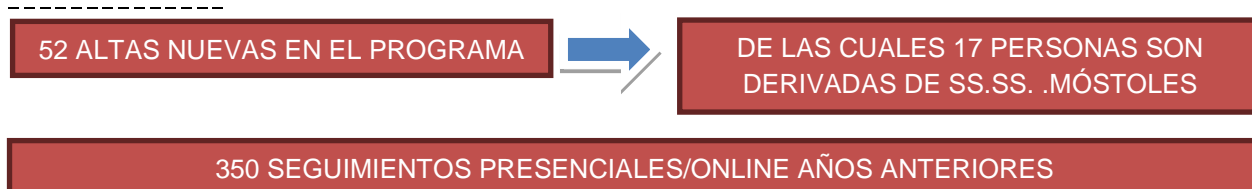
1. Realizar difusión del Programa.
2. Participación en ferias de empleo y Red de inserción Sociolaboral (RIS).
3. Participación con otros recursos y entidades en materia de empleo y formación.



Ayuntamiento de Móstoles

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2020

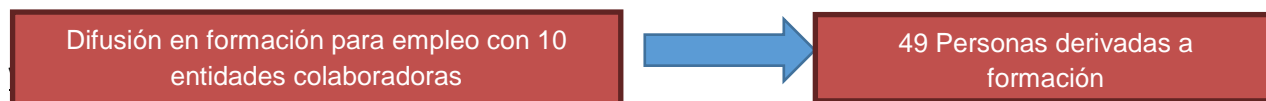
Atención presencial en el programa:



Intermediación laboral:



Formación:



En 2020, se han alcanzado los objetivos planteados inicialmente en cuanto a inserciones, con un número total de 75 inserciones realizadas. Se mantienen las inserciones respecto al año anterior.

A continuación, vamos a puntualizar que durante el 2020, el funcionamiento del programa se ha visto alterado por diferentes variables que han coexistido con la situación de Pandemia Covid-19 y con el estado de alarma, así como: un descenso de las ofertas de empleo recibidas, inactivación de altas en el programa, paralización de recursos en un inicio y reajuste de modelos de atención telemáticos y/o semipresenciales relacionados con el empleo, SEPE, INSS, CENTRO BASE, JUNTAS DE DISTRITOS, SERVICIOS SOCIALES... Situación de desconcierto y miedo colectivo generando un descenso en la participación del programa, inactivación de uno de los dos técnicos de atención en nuestro programa de empleo los dos primeros meses por necesidades familiares en la fase inicial del estado de alarma, cierre de las instalaciones en el edificio de Servicios Sociales de Móstoles donde ofrecíamos nuestros servicios y reajuste del modelo de atención telemática y teletrabajo. Por otro lado, destacar un notable descenso de las ofertas formativas, que han tenido que adecuarse a la situación actual, cambiando el modelo de formación presencial por la formación virtual o telemática.

Pese a que las condiciones no han sido muy favorables; hemos sido capaces de prestar una atención de calidad, adaptándonos a la situación actual y disponer de una mayor accesibilidad con una atención telefónica personalizada con un servicio de acompañamiento a nuestros usuarios/as ofreciendo lo que somos; un recurso de apoyo. Hemos informado de las formas y canales de acceso a los recursos, incluso estando en contacto directo y estrecho con el Centro Base de Móstoles, y con las Oficinas de Empleo, siendo también el canal de información para poder solicitar y acceder a Servicios Sociales; sin olvidar que, en diversas ocasiones, hemos puesto en uso la escucha activa ante situaciones personales



Ayuntamiento de Móstoles

complicadas que han sufrido nuestros usuarios/as en este periodo de tiempo, ofreciéndoles nuestro apoyo, motivación y concienciándonos de futuro esperanzador.

Durante el segundo semestre de 2020, hemos revisado todos los expedientes activos del Programa de Integración Sociolaboral para personas con discapacidad del Ayto. de Móstoles desde su inicio en 2006, poniéndonos en contacto vía telefónica con las personas inscritas en el programa; actualizando así nuestra base de datos con las personas que continúan en el programa de empleo. Para ello, se ha precisado revisar toda la documentación de los expedientes, comprobando su caducidad, además de ofrecer la información a los usuarios/as de la nueva atención telemática y de los canales de acceso al programa.

A pesar de las circunstancias especiales que nos ha dejado el 2020, queremos destacar que se han cumplido los objetivos iniciales propuestos en el Plan de Acción de 2020 (realizado en diciembre de 2019) con la consecución de los mismos.

Comparativa de datos en cuanto a INSERCIONES por diferentes rangos		
<u>Por sexo</u>	Datos 2019	Datos 2020
Mujeres	39	31
Hombres	36	44
<u>Tipo de discapacidad</u>	Datos 2019	Datos 2020
Física	43	38
Intelectual	10	14
Enfermedad mental	11	16
Visual	4	4
Auditivo	7	2
<u>Por edad</u>	Datos 2019	Datos 2020
Menores de 25 años	2	7
Entre 25 y 45 años	31	36
Mayores de 45 años	42	38

CONTINUIDAD DEL PROGRAMA

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 Móstoles 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.



Ayuntamiento de Móstoles

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).

Ya se han puesto en marcha diversos objetivos y metas nuevas de cara al 2021 con la adaptabilidad de la situación actual que estamos viviendo con el uso y desarrollo de nuevas herramientas digitales y tecnológicas que favorecerán la formación y el acceso al empleo de usuarios participantes en el Programa, las colaboraciones entre los recursos y el aumento en la relación y contacto con las empresas.

Mejoras en el PROGRAMA	Iniciadas en 2020	Continuación en 2021
<u>USUARIOS/AS</u>	<ul style="list-style-type: none">-Inicio digitalización expedientes-Propuesta formación BAE (online)-Propuesta formación BAE grupos reducidos (presencial)-Creación Infograma usuarios/as	<ul style="list-style-type: none">-Finalización de digitalización de expedientes.-Planificación, creación e impartición formación BAE (online)-Planificación, creación e impartición formación BAE grupos reducidos (presencial)-Difusión Infograma usuarios/as.-Proyecto creación video presentación programa usuarios/as con los principales servicios que prestamos.
<u>RECURSOS</u>	<ul style="list-style-type: none">-Propuesta creación Infograma recursos-Propuesta retomar contacto reuniones RIS (cambio de reuniones presencial a online)	<ul style="list-style-type: none">-Proyecto en creación Infograma recursos-Cambio en reuniones RIS (reuniones telemáticas)-Creación y difusión de una presentación actual del Programa para posibles colaboraciones o participaciones en otros recursos (presencial y online)
<u>EMPRESAS</u>	<ul style="list-style-type: none">-Creación Infograma empresas-Propuesta de actualización documento de SS.SS. que avala el programa.	<ul style="list-style-type: none">-Difusión del documento actualizado de SS.SS. que avala el programa junto con el Infograma de empresas.-Proyecto creación video presentación programa empresas con los principales servicios que prestamos.



3.8.- CONVIVENCIA INTERCULTURAL

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 Intercultural¹ 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.

Prestando atención a las diversidades existentes en nuestro Municipio y con una metodología de la mediación intercultural, los Servicios Sociales de Móstoles da respuestas a las demandas y necesidades de la población autóctona y emigrada. Los entornos en donde se desenvuelve la población son comunes por lo que se presta a la interacción en los espacios educativo, sanitario, cultural, familiar, vecinal, comunitario; por ello también es importante el desarrollo de actuaciones comunitarias que faciliten la convivencia, allá donde sea necesario y refuercen aquellos espacios que sirvan de ejemplo para el resto de la población.

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. Apoyo e intervención desde la mediación intercultural en casos derivados por el equipo de trabajadores sociales del Centro.
4. Incorporar la mediación intercultural como metodología de trabajo en los diferentes ámbitos de intervención del Centro de Servicios Sociales.
5. Apoyar y asesorar en aquellos espacios de encuentros, que promuevan la convivencia, entre representantes de entidades (vecinales, inmigrantes u otros G^o Convivencia en Diversidades).
6. Trabajar en red con profesionales de otras instituciones para mejorar la atención a los ciudadanos.

¹ Cabe anotar que desde el 2018, el proyecto cuenta con dos mediadoras interculturales, una en proceso de jubilación y otra *relevista*, (esta última no tiene jornada completa, e incorporada desde diciembre de 2018 hasta la actualidad).



ACTUACIONES.

Antes de desarrollar las actuaciones realizadas a lo largo del año 2020, cabe anotar algunos factores que han incidido en los mismos. En primer lugar, los equipos de trabajo y las dinámicas habituales desde el Centro de Servicios Sociales se han visto alteradas por el contexto local, ante la inhabilitación del Centro de Servicios Sociales por parte de la Comisión de trabajo; lo que ocasionó la reubicación y por tanto la dispersión de los equipos profesionales y los espacios reducidos para facilitar citas presenciales.

Por otro lado, la alarma socio-sanitaria ocasionada por la COVID-19, nos ha llevado a cada uno de los programas y sus profesionales adscritos a los Servicios Sociales, a readecuarnos en nuestro quehacer diario. Este quizá sea el principal factor que ha repercutido en nuestro trabajo, dado que no se han podido realizar las actividades grupales y comunitarias que estaban planteadas; entre ellas los Grupos informativos para el Arraigo social, el grupo de mujeres, las demandas concretas dirigidas a la Mediadora-relevista, por parte de los profesionales del Centro municipal Pablo Picasso: charlas sobre integración de población migrada y Mujer y diversidades, entre otros. De igual forma repercutió en las actuaciones con el *G^o de Convivencia en Diversidades* con quienes ya se venía trabajando desde el 2019.

Por último, mencionar los tiempos y horarios diferenciados de las dos mediadoras (en proceso de jubilación y relevista²); por lo que los tiempos laborales con los que cuenta cada profesional también inciden en las propuestas y/o desarrollo de actividades.

1.1. Informes de Arraigo social

Se trata de la atención que se da a la población migrante residente en nuestro municipio, para el trámite del Informe por arraigo social, como requisito para el trámite de sus autorizaciones de residencia y/o trabajo. Esta intervención va más allá de una gestión, dado que entendemos que su regularización, permite trabajar desde los Servicios Sociales, el acceso a los recursos normalizados y por tanto el desarrollo individual y familiar.

Cabe mencionar que desde el estado de alarma por la covid-19, este apartado que se venía realizando de manera grupal, se han atendido individualmente con cita por día y hora.

La tarea de la Mediadora intercultural, además de la elaboración de los Informes de arraigo social, es coordinar con los técnicos de la Comunidad de Madrid (IA), según los casos.

Datos cuantitativos -Arraigo

En total se atendieron 152³ solicitudes, de las cuales 83 solicitudes corresponden a mujeres y 69 solicitudes de hombres.

² Cabe mencionar que la mediadora relevista estuvo de excedencia en el último trimestre del 2020.

³ Este dato se recoge de la base de datos de Sersoc/Personal de Servicios Sociales.



Ayuntamiento de Móstoles

Por Nacionalidad según Continente:

Podemos señalar que los datos obtenidos determinan un relevante incremento de solicitudes de los ciudadanos de Centroamérica, situación que se puede deber al contexto socio-político existente desde hace algunos años en Centroamérica lo que ha provocado una importante Movilidad Humana hacia países colindantes como México y Estados Unidos y hacia territorio europeo. En el caso de España, entendemos que se debe a las propias redes migratorias establecidas entre estos grupos.

Las solicitudes de los provenientes de países de Centroamérica y el Caribe, representan el 20% del total, lo que incluye a los procedentes de Honduras, Salvador, Nicaragua, Cuba y República Dominicana. De estos Honduras es el país más representativo con un 11%.

Del total de los países de Suramérica, que suman un 28%; Colombia es el país que sobresale del resto, con un 12%.

De los países Africanos, destacan los nacionales de Marruecos, con un 14%. Muy por detrás le sigue Nigeria con un 7%, Guinea ecuatorial con un 4%; los demás países con un 1%, están los de Argelia, Senegal y Sierra Leona.

Destaca la demanda de los ciudadanos de Ucrania, por parte de los países de Europa del Este, con un 20%, siendo este país el más destacable de entre todas las solicitudes.

En el caso de los países de la zona Asiática no hemos detectado ninguna novedad, su demanda está en el 1%.





1.2. Informes de vivienda

La emisión del *Informe de adecuación de vivienda* tiene su fundamento en la LO 4/2000, como parte del derecho de los ciudadana/os extranjeros a reagrupar a sus familiares o a solicitar la residencia de sus hijo/as que convivan en territorio español. En nuestro caso requiere de un procedimiento interno establecido, en base a los planteamientos emitidos por el Área de Informes de la Comunidad de Madrid.

La labor 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.

Datos cuantitativos-Informes de vivienda

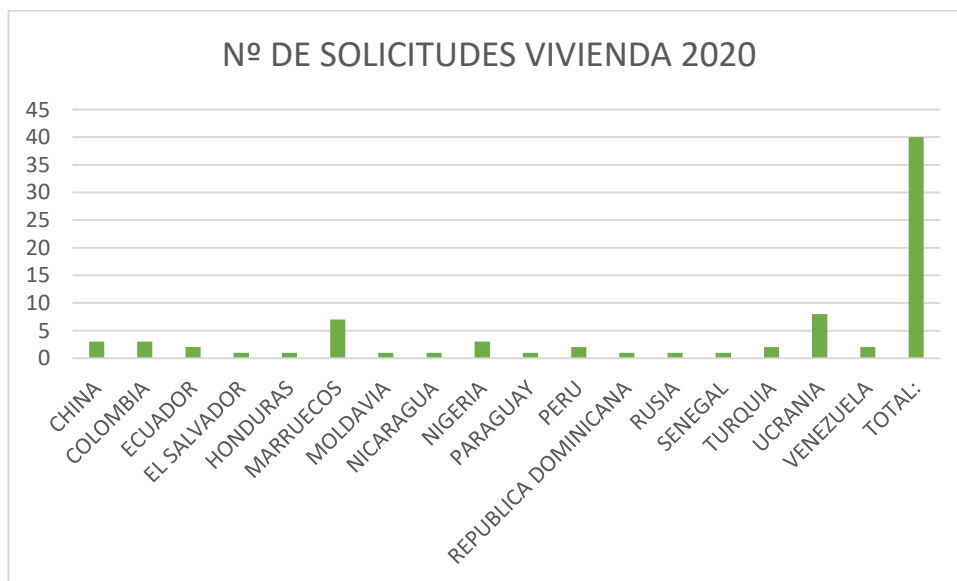
Se atendieron un total de 40 solicitudes. De las cuales 24 solicitudes corresponden a hombres y 16 de mujeres.

Los datos nos demuestran que la mayor demanda de Informes de vivienda provienen de los ciudadana/os de Ucrania que representan un 20% del total. Muy seguido están los nacionales de Marruecos, con un 18%.

No hemos detectado incremento en las demandas del resto de nacionales de países africanos como Senegal o Nigeria ya que estos oscilan entre un 3 y 8%, respectivamente.

De los países asiáticos, se denota relevancia por la demanda de los originarios de China, que representan un 8% del total.

Si consideramos los nacionales de Latinoamérica y el Caribe, éstos representan un 38% del total de atendidos. De los cuales, los colombianos representan un 8% y los nacionales de Ecuador, Perú y Venezuela se equiparan en porcentaje con un 5% cada uno.





1.3. Apoyo y coordinación con profesionales del centro de Servicios Sociales

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 regularización dentro de un proceso de acompañamiento socio-familiar, salud, de retorno voluntario, renovaciones de permisos de residencia, residencia para familiares de comunitarios, nacionalidad española, renovaciones “tarjetas rojas” a solicitantes de asilo y refugio, reconocimiento de títulos extranjeros, entre otros.

Se han atendido un total de 29 casos de acompañamiento⁴ desde mediación intercultural, derivados por los programas de familia y atención primaria. Cabe mencionar que la atención a casos también requiere la coordinación con otros recursos especializados.

Cabe anotar que la alarma ocasionada por la pandemia, repercutió directamente en todos los servicios públicos y privados. Y por tanto se empezaron a gestionar los recursos de forma telemática, lo que provocó una mayor demanda de la población extranjera, sobre todo para aquellos con desconocimiento del idioma, a lo que se le añadía las pocas o casi nada de habilidades para gestionar a través de estas vías. Esta situación también provocó una mayor demanda por parte del equipo de trabajadoras sociales, a la hora de solicitar apoyo a la mediadora relevista. Por ello, no podemos determinar los casos de apoyo puntual que se han dado, pero mencionamos que se han trabajado informaciones de recursos, adecuación de proyectos migratorios, mediaciones lingüísticas, asesoramiento para renovaciones de permisos, mediaciones con entidades privadas, entre otros.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

Se valora de manera muy positiva la figura de la mediadora intercultural y sus funciones tanto en el desarrollo y adecuación de los proyectos migratorios, las atenciones individuales y el apoyo a los profesionales del Centro de Servicios Sociales.

De igual forma, el trabajo de equipos multidisciplinares desde el Centro de Servicios Sociales, permite un trabajo coordinado y facilitador entre los profesionales y por tanto, la mejora en la intervención con las familias.

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 y adecuación en los proyectos familiares, facilita la intervención con las personas migradas dependiendo de su etapa de integración.

⁴ Casos derivados hasta junio 2020.



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 a la Dirección del Área como al personal Técnico de los diferentes programas que componen los Servicios Sociales.

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 letrado 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.

Otra de las funciones es la de Coordinación con las distintas áreas legales de los Departamentos Municipales que componen el organigrama del Ayuntamiento, en relación a los procedimientos a aplicar en actuaciones concreta.

Aquí, el papel del Asesor Jurídico 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 los profesionales 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...

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN EL 2020

Durante este año 2020 el número de usuarios que **demandan cita en el servicio de Asesoría Jurídica ha aumentado un 48,3%** en relación a años anteriores, a consecuencia de la Crisis Sanitaria derivada de la COVID-19.

Por lo que el sistema de atención en citas de día y hora se ha ido modificando en función de cómo evolucionara la pandemia. Dejándose de lado entre los meses de marzo y agosto el sistema de atención que se tenía establecido, de presencial a telefónico, así como ampliando (sobre todo en los meses de marzo, abril, mayo y junio) los días de atención (de 2 a 4)

Todo esto ha hecho que se llevaran a cabo alrededor de **957 entrevistas de asesoramiento a usuarios**. Debido a la peculiaridad de la situación sufrida este 2020, el seguimiento de los casos, a tenor de la aparición de nuevos factores que hicieran necesario continuar con el Asesoramiento Jurídico, ha aumentado en un 25% en relación a años anteriores (263).

Un dato relevante, a la par que curioso, durante el 2020, es que por primera vez desde que este servicio está instaurando, se han visto muy marcadas las materias de atención, siendo que en los meses de marzo y abril el 71,7% de los casos atendidos lo eran en materia de vivienda a consecuencia del RD-L 8/2020 por el que se regulaba la moratoria en el impago de alquileres, así como deudas hipotecarias.

A finales del mes de abril se publicó la instrucción por parte del M^º del Interior relativa a ampliación de plazos para renovaciones de permisos de residencia, así como de expedientes de asilo/refugio. Esto ha dado lugar a que, por el contrario, en materia de extranjería se produjera un descenso de consultas de hasta el 32% en comparación a años anteriores. Siendo que a finales del 2020 es cuando estas consultas están repuntando, y con mucha probabilidad se notará en las citas a dar en el año en curso.

Durante el mes de mayo y junio el 68% de las demandas se relacionaban con la solicitud del IMV, así como con la preparación de recursos ante la avalancha de suspensiones de RMI. De los usuarios que acudieron con esta materia a AJ, ha habido un seguimiento muy significativo del 17%.

Se mantiene la figura del Asesor Jurídico en el proyecto Las Sabinas, sin embargo, a consecuencia de las restricciones para reuniones, se han suspendido de manera temporal 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)



Ayuntamiento de Móstoles

En cuanto a temas de carácter civil, se han mantenido los asesoramientos relativos a medidas paterno filiales y procesos de separación/divorcios. Incrementándose en un 13% las promociones en procesos de Incapacitaciones y Tutelajes a personas mayores y dependientes, por haberse producido un despunte en casos de usuarios sin familiares que pudieran ejercer de cuidadores, que han sido puestos en conocimiento de los Servicios Sociales.

A consecuencia del levantamiento del Estado de Alarma, que reactivaba los plazos procesales y abría lugar a la continuidad de los procedimientos de lanzamiento de viviendas, durante el último trimestre se ha producido una disminución, en comparación con el año anterior, en la recepción de Oficios Judiciales solicitando informe de vulnerabilidad por parte de los Juzgados de Móstoles.

Toda esta situación excepcional, también ha dado lugar a un incremento en el número de intervenciones por parte de esta Asesoría jurídica en relación, tanto con otras instituciones (sanidad, educación, delegación de Gobierno..), como con otras áreas del consistorio (Contratación, Asesoría Jurídica, Urbanismo...), siendo que además desde esta AJ se entiende que han tenido un carácter muy positivo para el Área.

VALORACION Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

En vista de las circunstancias, se valora muy positivamente la continuidad de este proyecto, puesto que se ha dado una gran implicación con el servicio tanto por parte de los usuarios como de los diferentes técnicos que componen los Servicios Sociales.

Se ha realizado el 100% de los apoyos solicitados por los distintos profesionales del centro, resolviendo las dudas de las TS mediante reuniones telemáticas, llamadas, 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

Como consecuencia de la crisis sanitaria motivada por el COVID-19, el papel del Equipo de Administración ha estado aún más presente en la organización del Área al ser la *primera voz* que escucha el usuario cuando acude a Servicios Sociales.

La primera acogida a los usuarios se ha canalizado por varias vías: de forma presencial (cuando la situación sanitaria lo ha permitido), telefónica, telemática (a través de correo electrónico 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 el Equipo de Administración 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 se encuentran distribuidas en los centros de Vía Láctea, 33 y Juan XXIII, 6. Su coordinación es muy estrecha con el resto del equipo de Administración, que actualmente está compuesto por 14 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 2.018 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.

Como consecuencia de la crisis sanitaria motivada por el COVID-19, la Atención al público presencial se dejó de prestar en el mes de marzo siendo los datos durante los meses de enero-febrero los siguientes:

CITAS	INFORMACION	REGISTRO	2ª LLAMADA (*)	TOTAL 2020
1.410	1.190	1.528	600	4.728

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

CITAS: Se proporciona al usuario una cita para atención individual o grupal.

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.



Ayuntamiento de Móstoles

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.

Debido a la situación del Estado de Alarma, este año no se realizó la gestión de **Colonias Urbanas** para usuarios de Servicios Sociales.

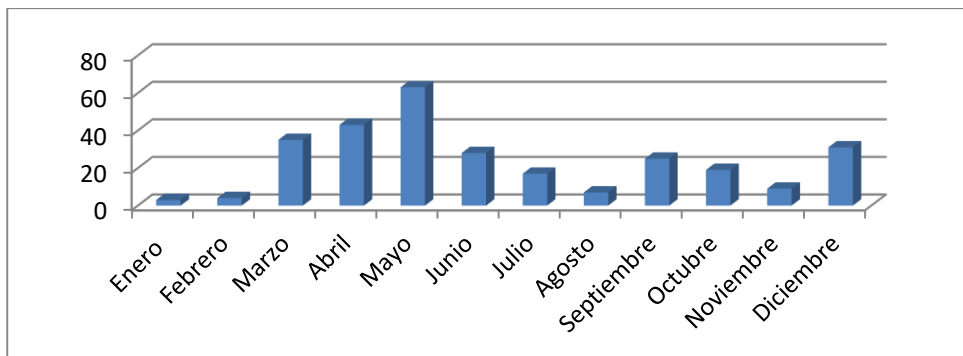
2. Atención al público de forma telefónica. Con la declaración del Estado de Alarma y el teletrabajo, las citas con profesionales que ya estaban convocadas se han atendido de forma telefónica en lugar de presencial.

Los usuarios, ante esta situación excepcional se ponen en contacto telefónico con Servicios Sociales de forma masiva. Para posibilitar la comunicación, se habilitan 11 líneas 91 asociadas a las extensiones de Administración y derivadas a sus teléfonos móviles al encontrarse teletrabajando.

Durante el Estado de Alarma se recogieron aprox. 4.700 llamadas, de las cuales el 75% aproximadamente correspondían a usuarios con profesional de referencia y el 25% restante son usuarios que contactan por primera vez con Servicios Sociales o con expedientes cerrados hacía más de un año.

3. Buzón del Ciudadano donde se recogen las consultas/sugerencias de los ciudadanos de Móstoles. Ha jugado un papel muy importante de comunicación con la Administración durante el Estado de Alarma por la facilidad de acceso de los usuarios y la rapidez de la contestación por parte de Administración. Las cifras recogidas durante el año han sido:

Buzón del Ciudadano 284





4. **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.

La coordinación con otras instituciones ha crecido considerablemente por las situaciones de mayor vulnerabilidad de los ciudadanos, que han acudido a los diferentes organismos: mayores solos, personas que perdieron el empleo, etc.

Demandas Institucionales 467

5. **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.

Con la declaración del Estado de Alarma y debido a que no es posible seguir atendiendo el elevado volumen de usuarios que diariamente acudían a Servicios Sociales para ser atendidos, se prioriza que sólo se atienda de forma presencial Registro y que tanto información como citas se realice de forma telefónica. Así se funciona, habilitando 3 ventanillas de atención, hasta que se determina el cierre del centro situado en Vía Láctea.

El 01 de junio se produce la apertura del Registro General con una novedad importante: se elimina el papel gracias al **registro telemático**. Esto ha supuesto numerosas dudas en relación a su funcionamiento diario para los empleados, lo que ha supuesto numerosas coordinaciones con el Departamento de Registro. También los usuarios han mostrado dificultades para poder acceder a solicitar una cita para Registro a través de la página web del Ayuntamiento, por lo que se elaboró un documento con indicaciones y a aquellas personas que manifestaron no tener acceso a Internet se les proporcionaba la cita por parte de Administración.

A partir del 23 de noviembre se reabrió el servicio de Registro Auxiliar en Servicios Sociales mediante Cita Previa solicitada a través de la página web del Ayuntamiento o en los casos más necesarios, proporcionada por los Auxiliares Administrativos. El número de usuarios que accedieron a este servicio hasta finalizar el año fue de 119.



El número de registros de entrada y salida a lo largo del año ha sido de:

Entrada	2.132
Salida	1.318

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.

6. 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 prestarse.

Prestaciones 652

Durante el Estado de Alarma la demanda de estos servicios creció de forma exponencial, principalmente los relacionados con la alimentación, destacando el Restaurante Municipal debido a su inmediatez de acceso. Este servicio también tuvo que reinventarse con la nueva situación ya que la comida se dejó de dar de forma presencial en el local sito en C/ Rigel,1 y se comenzó a entregar en tupperes para garantizar las medidas sanitarias oportunas.

	SERVICIOS EXCEPCIONALES	BAJAS	SERVICIOS GESTIONADOS
Cad Mayores	58	11	69
SAD	25	9	34
Restaurante	406	294	700
TA	1	0	1

7. 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.



Solicitudes Iniciales	66
Incidencias	620

El número de solicitudes iniciales tramitadas a lo largo del año 2020 ha experimentado un importante descenso en relación al año anterior donde la cifra fue de 309 debido a la aprobación del Ingreso Mínimo Vital, prestación dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que viven solas o están integradas en una unidad de convivencia y carecen de recursos económicos básicos para cubrir sus necesidades básicas.

8. Gestión ayudas económicas e incorporación a la Base Nacional de Subvenciones.

Durante todo el 2020, desde Administración se han realizado los trámites y gestiones correspondientes a 1.447 pagos de ayudas económicas de los cuales 770 han sido entregadas directamente a los usuarios/as en efectivo en concepto de ayudas de atención inmediata.

Cabe destacar, que solo en el periodo de estado de alarma (del 13 de marzo al 22 de junio) se realizaron 615 pagos de los cuales 516 fueron entregados en efectivo.

Los 1.447 pagos realizados en el 2020 en concepto de ayudas han sido volcados a la Base de Datos Nacional de Subvenciones.

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.

Informes de Arraigo	272
Informes de Vivienda	117



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.
- 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.

Durante el año 2020, debido a la crisis del COVID-10 y al cierre de todos los centros escolares, no se ha podido desarrollar esta actividad de Colonias de Verano.



Ayuntamiento de Móstoles

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. Todo este procedimiento ha sido interrumpido por la declaración del estado de alarma, siendo enero y febrero los únicos meses en donde se ha realizado con normalidad dichas Comisiones.

Se retoma la Comisión de Apoyo Familiar de forma mensual, pero en la modalidad de on line, a partir de octubre y hasta diciembre de 2020. Por lo que en total han sido 5 durante el año 2020.

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 2020 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.

DATOS DE LA CAF 2020

A lo largo del año 2020 han sido valorados 37 niños, niñas y adolescentes, lo que supone un 46% menos de menores valorados con respecto al 2019, que fueron 68 menores, debido a la crisis actual del Covid-19 y a la suspensión de las Comisiones durante 6 meses.

Expedientes nuevos valorados por primera vez en CAF

Los expedientes nuevos valorados por primera vez en CAF, en el año 2020, se corresponde con 6 niños y niñas, de los cuales se corresponden a 4 familias. Una de las familias ha sido revida por segunda vez en el 2020.



Ayuntamiento de Móstoles

Es evidente el descenso de los nuevos expedientes de 33 menores del año anterior, a 6 menores, que supone solo un 18% con respecto al 2019.

Situación de convivencia de los 6 niños y niñas valorados por primera vez en CAF

- 1 Residencial
- 4 Con la madre
- 1 Con el padre

Acuerdos de CAF.

- 2 Apertura de expediente en protección
- 2 Propuesta de tutela
- 2 Continuar con la intervención

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 31 niños y niñas que se corresponden a 16 familias. El número de menores es similar al 2019, pero el de familias ha disminuido de 24 familias a 16 familias, debido a que hay más menores dentro de una misma familia.

De los 31 niños y niñas, han sido revisados en el año 2020: una vez 31 y dos veces 6.

De estos revisados en más de una ocasión 1 de ellos se encuentran en guarda, 3 con medida de tutela y 2 sin medida.

Situación de convivencia de los 31 niños y niñas en seguimiento en CAF de años anteriores

- 1 Acogimiento familiar bisabuelos.
- 1 Acogimiento con familia no biológica.
- 1 Conviven solo con la madre.
- 3 Convive con la familia.
- 1 Neonato
- 18 En residencia.
 - 5 Guardas.
 - 13 Tutelas

Acuerdos de CAF.

- 3 Confirmar tutela e inicio de Acogimientos con familia Seleccionada, no biológica.
- 13 Continuar con la intervención.
- 1 Mantener tutela con Acogimiento con Familia Extensa.
- 3 Cese de guarda.
- 5 Tutelas.



Centros residenciales 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
- El Valle
- Chamberí
- Picón de Jarama
- CET Guadarrama
- Villa Paz
- Apanid
- Acacias

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 son dos al año, pero en el año 2020 y debido a la crisis del COVID-10 solo ha sido posible convocarla en una ocasión y de forma virtual, on line. En la cual, 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, que excusó su asistencia.
- Trabajadora Social de Salud mental: Vocal, que excusó su asistencia.
- Técnico de ARMI: Vocal
- Directora del Equipo de Orientación: Vocal.
- Técnico del Área de Protección: Vocal

Los puntos tratados en dicha reunión han sido:

- Situación de los dispositivos representados en la CAF debido al COVID19: Servicios Sociales, Educación, Área de Protección del Menor, RIM y ARMI.
- Organización de la CAF debido al COVID19.
- Calendario de Comisiones de Apoyo Familiar 2021.



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, llevándose a cabo según los fines previstos de coordinación institucional, fomento de la participación, sensibilización, promoción, prevención y detección de necesidades.

A lo largo del año 2020, solo ha sido posible celebrar una sesión del Consejo Local de Infancia y Adolescencia, el 4 de marzo de 2020.

Han sido convocados, a dicha sesión, los **representantes 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
- IMMFI
- Salud Mental
- Servicio de Unidad de Aéreas Educativos.
- ARRFMI

En la sesión celebrada se ha procedido a informar de la actividad desarrollada en el año anterior, 2019, en las diferentes Comisiones:

- Comisión de Apoyo Familiar.
- Comisión de participación Infantil: Consejo de Niños y el Foro de jóvenes
- Comisión de Atención Temprana.
- Plan de Infancia y Adolescencia

No se ha podido dar continuidad a este Consejo Local de Infancia y Adolescencia de Móstoles, debido a la crisis del COVID-19 y a la declaración del estado de alarma. Que posteriormente se ha concretado en normativa específica en seguridad para la salud que ha hecho imposible dichas reuniones.



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.

El Consejo se reunió durante 2020 en tres ocasiones, dos convocatorias ordinarias celebradas los días 20 de enero y 20 de noviembre y una convocatoria extraordinaria celebrada el 10 de marzo, que convocó de forma simultánea en una convocatoria los Consejos de participación municipal: Mayores, Sanidad y Bienestar Social.

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
- Plan PISEE (Plan Integral de Seguridad en Entornos Educativos)
- Mesa de Personas Refugiadas
- Mesa de vivienda
- Comisión VIH-SIDA
- Mesa local de absentismo

2. A nivel inter-municipal:

- Red de Infancia y Adolescencia
- Alianza de municipios del Sur para los Objetivos del Desarrollo Sostenible.