



Ayuntamiento de Móstoles

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

AÑO 2021



ÍNDICE

| | |
|--|----------|
| 1. <u>INTRODUCCIÓN</u> | 2 |
| 2. <u>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</u> | 3 |
| 3. <u>ALGUNAS CIFRAS PARA DIMENSIONAR EL PAPEL DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MÓSTOLES</u> | 3 |
| 4. <u>INDICADORES DEL PERFIL DE USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS COMPARATIVA CIUDADANOS ATENDIDOS Y RESIDENTES POR RANGO DE SEXO, EDAD Y NACIONALIDAD</u> | 6 |
| 5. <u>GESTION CON OTRAS ADMINISTRACIONES</u> | 6 |
| 6. <u>ACTUACIONES POR BLOQUES TEMÁTICOS</u> | |
| 6.1. Atención Primaria..... | 12 |
| 6.2. Intervención socio-familiar..... | 17 |
| 6.3. Atención domiciliaria..... | 24 |
| 6.4. Familia e Infancia..... | 31 |
| 6.5. Atención a la exclusión residencial | 43 |
| 6.6. Intervención socio-laboral..... | 63 |
| 6.7. Convivencia Intercultural | 65 |
| 6.8. Asesoría Jurídica | 71 |
| 6.9. Indicadores administrativos de atención al ciudadano..... | 76 |
| 7. <u>ACCIÓN INSTITUCIONAL</u> | |
| 7.1. Comisiones, Mesas y Consejos..... | 79 |
| 7.2. Consejo Local de Infancia | 84 |
| 7.3. Consejos Sectoriales..... | 85 |
| 7.4. Otros espacios de coordinación | 85 |



1. INTRODUCCIÓN.

Al hacer balance del 2021, no cabe duda de que ha continuado siendo un año marcado por la pandemia de COVID-19 y sus secuelas sociales y económicas. Y si hay un ámbito en el que se ha notado sobremanera es precisamente el de los servicios sociales.

Los ciudadanos ya se hallaban en situación de vulnerabilidad y la prolongación de esta crisis sanitaria y la debacle económico que ha provocado, los han dejado todavía más expuestos: personas con discapacidad o con enfermedades crónicas, familias con dificultades económicas o que pasan por una separación problemática, mayores que viven solo, etc. A todos ellos, se suman con las consecuencias desencadenadas por la pandemia (cierre de empresas y negocios, desempleo, precariedad, pobreza, brecha digital, pérdida de la red de apoyo, dificultad para acceder a prestaciones y ayudas...) quienes nunca hubieran pensado tener que recurrir a un Centro de Servicios Sociales.

En muchos casos, la ciudadanía asocia a los Centros de Servicios Sociales a condiciones de extrema necesidad e ignora que se atiende a ciudadanos con distintos perfiles y situaciones, su labor de prevención o la alta cualificación y especialización de sus profesionales que realizan tanto intervenciones de emergencia como de apoyo y seguimiento.

Como puerta de entrada al sistema público de servicios sociales, en este contexto los/as profesionales de servicios sociales nos volcamos en agilizar la respuesta a las familias y personas en situación de dificultad y vulnerabilidad social que desde el inicio de la pandemia requieren de nuestro apoyo.

Durante el 2021 para el desarrollo de nuestra actividad, al seguir sin Centro de Servicios Sociales operativo, hemos contado con el apoyo de Móstoles Desarrollo, Concejalía de Igualdad, Junta de Distrito IV, Centro de Mayores Tierno Galván y la Residencia Juan XXIII, que nos han acogido cediendo despachos para poder mantener la atención presencial combinado con teletrabajo, al tiempo que se acometían las obras de adecuación en el Centro de Servicios Sociales de Vía Láctea según las recomendaciones sanitarias por COVID 19.

Asimismo, para dar respuesta a una política de descentralización, se ha habilitado una pequeña unidad de trabajo Social en la Calle Gran Capitán, donde atienden presencialmente cinco Trabajadoras Sociales del Programa de Atención Primaria.

Somos conscientes de que el mayor activo con el que cuenta nuestro Ayuntamiento, es el conjunto de los 78 profesionales que, en el día a día, desarrollan su trabajo en el ámbito de los Servicios Sociales Municipales y que lo siguieron haciendo durante estos dos años de pandemia, en la peor de las condiciones, demostrando así su dedicación a la ciudadanía.



A pesar de las circunstancias, se ha logrado retomar la atención presencial y desplegar estrategias y pautas de actuación ajustadas a las nuevas circunstancias. Las diferentes variantes de Coronavirus, no han permitido avanzar en las actuaciones grupales y continúan experimentando limitaciones que afectan, por ejemplo, a la intervención grupal y comunitaria, y una disminución en las visitas domiciliarias. La atención a los usuarios habituales sumada al aumento de aquellos que han llegado al sistema, ha exigido que la labor se haya tenido que enfocar a la tramitación de ayudas económicas, dejando a un lado aquello que define el trabajo social (prevención, seguimiento, programas de intervención comunitaria, etc.). Como aspecto positivo, esta situación ha permitido avanzar en una de las cuestiones pendientes de la atención social primaria, facilitar el acceso de la ciudadanía mediante canales adicionales de comunicación y aprovechar las utilidades de las nuevas tecnologías. 2021 ha supuesto un salto cualitativo y cuantitativo al respecto, al dar mayor protagonismo a la atención telefónica especializada e incorporar el correo electrónico como método de comunicación dentro del proceso de intervención social.

Según nuestras estimaciones, este esfuerzo público de gasto e inversión en bienestar social por parte del Ayuntamiento de Móstoles alcanzó en 2021, a un 97,30 % de los ciudadanos más que en el 2020. En concreto, el trabajo de servicios sociales llegó a más hogares, lo que representa un aumento muy relevante con respecto a la estimación a pesar de las dificultades de acceso por la dispersión de las/os profesionales de Servicios Sociales.

Por último, el pasado día 31 de diciembre de 2021 finalizaron los Convenios de Colaboración suscritos entre la Concejalía de Derechos Sociales y Mayores del Ayuntamiento de Móstoles y las entidades sociales Fundación Amas Social, Cruz Roja, la Fundación secretariado Gitano, la Asociación Punto Omega y la Asociación Grandes Amigos para la implantación en el municipio de diferentes proyectos que se han venido desarrollando durante varios años en el marco jurídico de convenio, ya que la recomendación del Departamento de Asesoría Jurídica para la prestación de estos servicios es que *“sea por el propio Ayuntamiento con medios propios y en caso de no disponerlos, por medio de alguna de las figuras de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público”*. Desde esta Concejalía ya se está trabajando para reanudar los servicios lo antes posible en el marco jurídico recomendado.

Desde esta Concejalía agradecemos el trabajo realizado, implicación y compromiso demostrado estos años con los ciudadanos más vulnerables de nuestro municipio con el fin de conseguir su autonomía e inclusión social.

**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 1-1-2022 | 209.639 |

DATOS DE ATENCION/PROFESIONALES

| PROFESIONALES QUE HAN PRESTADO ATENCION EN 2021 | DIAS DE ATENCION | HORARIO | HORAS SEMANA | LISTA DE ESPERA |
|---|---|---|----------------------------|-----------------------------------|
| 13 Auxiliares administrativos 1 Administrativo 1 Asesora Jurídica 2 Mediadora Intercultural 8 Educadoras/es Sociales 5 Psicólogos/as 41 Trabajadoras sociales 5 Responsables de Programas 1 Asistencia Técnica 1 Directora de Bienestar Social | 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 |

3. ALGUNAS CIFRAS PARA DIMENSIONAR EL PAPEL DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MUNICIPIO DE MOSTOLES

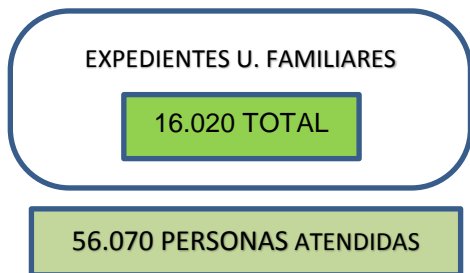
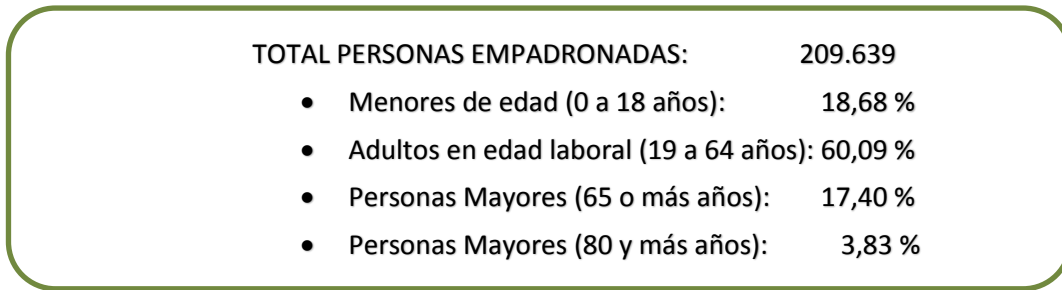
- **6099** Unidades familiares con expediente abiertos activos atendidas a través del Centro de Servicios Sociales (incluidos los expedientes abiertos menos de 1 año)
- **48.131** Actuaciones profesionales en las intervenciones sociales (entrevistas, visitas, reuniones, gestiones, coordinaciones, etc.)
- **27.571** Intervenciones que están abiertas
- **3633** Registros administrativos documentales de gestión prestaciones
- **260** Familias perceptoras RMI en alta
- **16.020** atendidas y **56.070** personas atendidas desde Servicios Sociales

Personas atendidas desde programas específicos: **SAD.TA, CAD y Restaurante Municipal:**

Personas perceptoras de prestaciones sociales total de servicios prestados

- **342 SAD** (34.041,46 horas prestadas)
- **189 Teleasistencia**
- **Comidas a Domicilio a 191 personas**, 38.805 menús
- **Restaurante municipal** personas atendidas a lo largo del año **756** y un total **150.971** menús.

En el año 2021 **se ha dado servicio a 6.099 familias** (expedientes familiares en activo). De ellas, **1.220** no habían acudido con anterioridad a este año a los Servicios Sociales (nuevas familias). La cobertura poblacional ha sido de 10,42% **ciudadanos mostoleños**.



3.1 INDICADORES DE ENTORNO

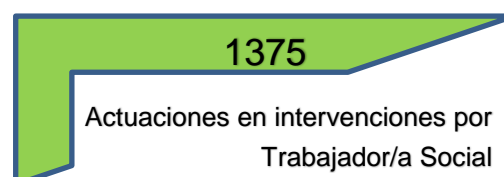
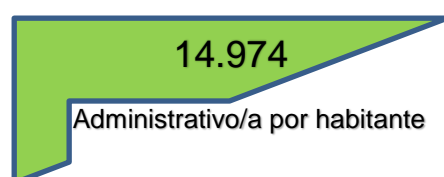
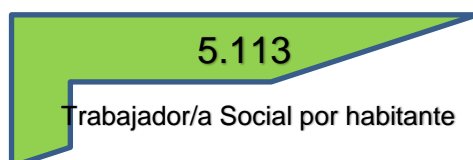
Características de la población objeto de atención por los Servicios Sociales (ciudadanos/as empadronados/as y residentes).

3.1.1. ÍNDICES GENERALES DE POBLACIÓN

- 3,42% ÍNDICE DE HASTA LA ADOLESCENCIA (porcentaje de población infantil del municipio (0 a 18 años)
- 2,85% ÍNDICE DE PERSONAS EN EDAD LABORAL (porcentaje de población en edad laboral en el municipio, mayor de edad)
- 1,21% ÍNDICE DE PERSONAS MAYORES (porcentaje de población mayor de 65 años)
- 2,94 %ÍNDICE DE PERSONAS MAYORES II (porcentaje de población de 80 o más años)

3.1.2. INDICADORES DE PERFIL Y ACTIVIDAD

Fuente SIUSS, Padrón municipal





3.1.3 ACTIVIDAD PROFESIONAL EN LAS INTERVENCIONES

En esta tabla se desglosa el tipo de actuación que se ha desarrollado en las intervenciones realizadas con las familias atendidas (entrevistas, visitas, reuniones, contactos telefónicos, informes, tramitaciones de recursos, etc).

TIPOLOGÍA ACTUACIONES PROFESIONALES TOTAL: 48.131

| | |
|---------------------------|---------------|
| ENTREVISTA | 12372 |
| VISITA DOMICILIARIA | 804 |
| GESTION TELEFONICA | 7286 |
| REUNIONES | 409 |
| DOCUMENTACION | 1169 |
| INFORME SOCIAL | 904 |
| ACTIVIDAD COLECTIVA | 97 |
| GESTION DE RECURSOS | 2300 |
| NOTA INFORMATIVA | 4618 |
| HOJA DE NOTIFICACION | 292 |
| INFORME DE DERIVACION | 607 |
| COORDINACION PROFESIONAL | 7014 |
| ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO | 167 |
| COMUNICACIÓN TELEMATICA | 10092 |
| TOTAL | 48.131 |

4. INDICADORES DEL PERFIL DE USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS COMPARATIVA CIUDADANOS ATENDIDOS Y RESIDENTES POR RANGO DE SEXO, EDAD Y NACIONALIDAD

Perfil de las personas usuarias Las personas que han acudido a los servicios sociales en Móstoles han sido mayoritariamente mujeres (59 %) de nacionalidad española y un 34,97% entre 31 y 50 años. Se han atendido a mayores de 65 años (7,89%). Las secuelas de la pandemia han afectado sobre todo al sector de población comprendido, entre 66 y 80 años en el 2021 se atendió un 65,62% menos que en el 2020. Pero hay que destacar la disminución de las personas de más de 90 años (pasan de 297 en 2020 a 190 en 2021). El porcentaje de usuarios de nacionalidad española 55,94% se mantiene y se eleva el de extranjeros procedentes de Marruecos 9,47%, y colombianos 5%.

5. GESTION CON OTRAS ADMINISTRACIONES

5.1. ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS/FAMILIAS PERCEPTORAS DE RMI

Este proyecto es el que permite contextualizar las intervenciones con personas perceptoras de la prestación de RMI que concede CM, en base a la normativa vigente. Trata de ofrecer alternativas a situaciones de exclusión económica, laboral y social. Para poder efectuar cambios a la situación de partida son esenciales los recursos de orientación y búsqueda de empleo.



En 2021 el impacto de la existencia de la prestación del IMV ha tenido una repercusión directa en las familias perceptoras de RMI, habiendo continuado la reducción del número de perceptores de RMI en el municipio de forma significativa, al tiempo que no se ha podido acceder de forma eficaz a la prestación de RMI por parte de aquellas personas que no han terminado siendo adjudicatarias del IMV.

En la practica 18 meses después de aprobarse el IMV:

- Numerosas familias perceptoras de RMI han dejado de ser perceptores de RMI
- La falta de competencias digitales en muchas de estas personas ha dificultado la gestión, concesión de IMV, quedando de facto en situación muy vulnerable, al no contar con ingresos estables
- El perfil de estos beneficiarios se ha reducido a personas con perfil laboral de difícil acceso al mercado laboral (por baja cualificación, enfermedad u obligaciones familiares con personas que requieren atención: menores, mayores y/o discapacitados).

| DATOS DE ATENCION EXPTEs RMI | |
|---|-----------|
| TOTAL DE RENTAS MÍNIMAS EN ACTIVO | 260 |
| TOTAL REGISTROS RMI (Incidencias) | 551 |
| TOTAL REGISTRO SOLICITUDES INICIALES RMI | 79 |
| CON MENORES A CARGO | 39 |

| COMPARATIVA POR ORIGEN Y SEXO | | | |
|-------------------------------|------------|-------------|-----------|
| | AUTÓCTONOS | INMIGRANTES | TOTAL |
| MUJERES | 29 | 20 | 51 |
| HOMBRES | 13 | 15 | 28 |
| TOTAL | 44 | 35 | 79 |

| COMPARATIVA POR PAÍSES DE ORIGEN DE LOS SOLICITANTES | | | |
|--|------|------|------|
| | 2021 | 2020 | 2019 |
| EUROPA | 46 | 45 | 38 |
| RUMANIA | 2 | 1 | 16 |
| AFRICA | 9 | 4 | 71 |
| MARRUECOS | 7 | 9 | 38 |
| ASIA | 3 | 1 | 5 |
| AMERICA DEL SUR | 10 | 11 | 25 |
| COLOMBIA | 2 | 0 | 7 |



| DATOS POR GRUPOS DE EDAD Y SEXO | | | |
|--|--------------|---------------|--------------|
| EDAD | TOTAL | HOMBRE | MUJER |
| más 70 años | 0 | 0 | 0 |
| 60 a 69 años | 14 | 7 | 7 |
| 50 a 59 años | 22 | 8 | 14 |
| 40 a 49 años | 22 | 5 | 17 |
| 30 a 39 años | 15 | 7 | 8 |
| 20 a 29 años | 6 | 1 | 5 |
| menos 20 años | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 79 | 28 | 51 |

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

Mujer, de origen español con edad comprendida entre los 40-59 años.

De los datos extraídos de estas solicitudes, además, cabe resaltar:

- El 82% de las solicitantes son Mujeres entre 30 y 59 años, se mantiene el porcentaje del año anterior, frente Al 75 % del año 2019
- El 65 % de las solicitantes son mujeres y de entre las mujeres el 61% son, además nacionales, bajando este porcentaje con respecto a 2020 (70%).
- El 58% de los solicitantes son de origen español, frente al 55% del 2021 y al 50% del año 2019
- El 61% 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. La tendencia se mantiene. El origen de los solicitantes de RMI gana importancia países como Venezuela, con cinco solicitudes, en detrimento de Colombia que hasta 2019 había sido el más significativo de esa zona geográfica.



| CUADRO COMPARATIVO | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|---------------------------------------|------|------|------|-------|
| Número de expedientes percibiendo RMI | 260 | 570 | 875 | 1.019 |
| Rentas concedidas | 13 | 38 | 108 | 116 |
| Expedientes tramitados de RMI | 79 | 71 | 305 | 336 |
| Expedientes archivados por CM | 45 | 67 | 132 | 213 |
| RMI denegados | 39 | 54 | 103 | 125 |
| Expedientes pendientes de resolución | 67 | 41 | 79 | 256 |
| Extinciones | 297 | 349 | 215 | 152 |
| Suspensiones temporales | 37 | 74 | 141 | 137 |
| Suspensiones cautelares | 59 | 173 | 131 | 141 |
| Levantamiento de suspensiones | 22 | 41 | 97 | 77 |
| Subsanación de la Solicitud | 6 | 25 | 27 | 84 |
| Subsanación de la Documentación | 248 | 753 | 299 | 352 |

En relación a los datos de gestión de la prestación de RMI es importante reseñar que, como puede apreciarse en el cuadro, se han mantenido los datos de 2018 para que pueda apreciarse con mayor claridad el impacto en esta prestación y las familias perceptoras. En la comparativa con años anteriores se observa que:

- El número de beneficiarios RMI con respecto al 2020 se ha reducido un 55% en 12 meses. Si comparamos el número de beneficiarios con 2018 la reducción es del 75%. Sin que podamos atribuir este descenso tan pronunciado a la mejora en las condiciones de vida de estas familias o acceso al empleo como fuente principal de ingresos.
- El número de solicitudes gestionadas en el municipio los dos últimos años es similar 71 en 2020, 79 en 2021. No así el número de solicitudes concedidas (38 de 2020 frente a 13 en 2021)
- La feminización de esta prestación es evidente, 51 mujeres presentaron la solicitud frente a 28 varones.
- Hay un grupo importante de prestaciones aún sin resolver. Lo que dificulta poder trabajar otras áreas no teniendo garantizado ningún ingreso.

Dado que la prestación de RMI no ha variado su cuantía, con el incremento del coste de la vida y, con frecuencia, importe insuficiente para garantizar el pago del alojamiento, manutención y otros gastos en las intervenciones sociofamiliares, por ello, hay que introducir otros recursos en los que apoyarse para garantizar la cobertura de necesidades básicas. Como consecuencia, **16** familias utilizan habitualmente el servicio de restaurante municipal para garantizar una alimentación variada y más saludable. Por otra parte,



se han gestionado **56 ayudas económicas** destinadas a sufragar gastos generados por recibos de alquiler, subsistencia y suministros impagados.

VALORACIÓN DEL PROYECTO

Actualmente el perfil de beneficiario de RMI se ha reducido de forma significativa, pudiendo beneficiarse de esta prestación personas con un perfil laboral con graves dificultades en el acceso al mercado laboral:

- Poca o ninguna experiencia laboral
- Empleos de baja cualificación con mucha competencia para acceder a esos puestos
- Enfermedades que requieren seguimiento médico intenso o dificultan el acceder y mantener un empleo
- Personas próximas a edad de jubilación con dificultad para reincorporarse al mercado laboral (por tener alguna otra situación de las descritas)
- Personas con obligaciones familiares (menores, mayores y/o discapacitados) cuya dificultad es conciliar con los requerimientos de un empleo.

Contar con un recurso económico estable, como puede ser la RMI, ligado a un perfil de importantes carencias a distintos niveles se convierte en un agente facilitador que, combinado con otros recursos, permite diseñar con los solicitantes y/o perceptores de RMI planes de intervención realistas, eficaces y garantistas para los derechos de estas personas.

Una gran dificultad de los colectivos beneficiarios de RMI es la normalización del acceso a recursos orientados al empleo. Por ello durante 2021 se han centrado esfuerzos en construir sinergias con diferentes actores de modo que pueda cambiar las condiciones de estas familias. Así las cosas, se han intensificado las coordinaciones con las principales entidades que prestan apoyo con programas de mejora en las competencias y búsqueda de empleo. Además, hemos contado con el ofrecimiento de una asociación local, "Mostoles Makers", una entidad de movimiento vecinal que ha ofrecido la cesión de ordenadores portátiles para uso individual. Este recurso adicional ha servido para dar un paso más con aquellas personas que estaban derivadas a recursos de empleo, con objetivos de mejora de empleabilidad, incorporación de competencias digitales o ya en fase de búsqueda activa de empleo. Esta iniciativa les ha permitido contar con un recurso técnico normalizado para dar continuidad a todos estos objetivos. Desde septiembre se han cedido 10 equipos informáticos. Esta iniciativa en cifras:

- 7 de los 10 equipos se destinaron a mujeres
- Franjas de edad: el 50% de los destinatarios/as están entre 53-67 años, el 30% están entre 31-52 años y el 20% restante se situaba entre los 16-30 años.
- El 30% son parados/as de larga duración, otro 30% mayores de 52 años, un 10% víctimas de violencia de género, otro 10% jóvenes y un 20% mujeres.

El perfil que se deduce redundante en lo ya expuesto de la feminización del perfil y el resto de características reseñadas.

Por último, exponer la preocupación que genera perder la última red social para sostener a estas personas y sus familias, que es lo que está ocurriendo con la reducción extrema de esta prestación.



5.2. ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS/FAMILIAS PERCEPTORAS DE IMV

La aparición de esta prestación en junio de 2020 afectó fundamentalmente a familias con bajos ingresos o inexistencia de ingresos. Este perfil apeló directamente a perceptores de RMI que por la prelación de ambas solicitudes requirieron formular la solicitud de IMV.

La tramitación de esta prestación a través de la página web de seguridad social fue y sigue siendo un gran hándicap para las familias que, cumpliendo perfil, requerían presentar esta solicitud. Debido básicamente a:

- Brecha digital; La falta de competencias digitales de forma mayoritaria de las familias; afecta a la tramitación y seguimiento de la propia solicitud.
- Lenguaje poco accesible en las comunicaciones (tanto en las resoluciones como en los mensajes que envía la página tras la solicitud)
- Graves dificultades para acceder a citas presenciales y asesoramiento directo
- Reiteración y cruce en las solicitudes de subsanación de documentación
- Plazo rígido de entrega de documentación que debe emitir otra entidad (SEPE,SSSS)

Todo ello ha incidido en una ralentización de las resoluciones. El resultado de muchas solicitudes ha sido negativo ante la imposibilidad de superar la brecha digital.

La atención a estas familias ha consistido en un acompañamiento intensivo para salvar la dificultad de gestión, realizando intervenciones encaminadas a:

- Ayuda para cumplimentar la solicitud inicial
- Interpretar el contenido de las comunicaciones y resoluciones.
- Orientación para obtener la documentación solicitada
- Emisión de certificados solicitados
- Contención emocional ante los sentimientos de impotencia, injusticia y maltrato institucional señalado por las familias

VALORACION DE LA INTERVENCION

Dado que los SSSS se constituyen, conforme a la normativa vigente, en un recurso de proximidad para los ciudadanos de Móstoles se hace necesario crear líneas de coordinación y cooperación interinstitucional que permitan mejorar la respuesta a estos colectivos y, por tanto, acceder a esta prestación de forma normalizada y ágil.



6. ACTUACIONES POR BLOQUES TEMATICOS

6.1 ATENCIÓN PRIMARIA

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 y comunicarlos cuando proceda
- Realizar una atención profesional personalizada.
- Gestionar prestaciones, recursos y ayudas, tanto técnicas, económicas como materiales.
- Plantear Planes de intervención, consensuados con los usuarios, tendentes a resolver la problemática planteada y/o mejorar la situación de partida

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:

Dentro del Programa de Atención Primaria se distinguen dos diferentes modalidades de atención:

- Citas Primera atención
- Citas de mayores y diversidad funcional

Estas modalidades se han consolidado como **sistema de atención de primera línea** en el acceso a los Servicios Sociales del municipio de Móstoles. Discriminar las citas con esta categorización permite destinar tiempo a cada demanda en función de su tipología.

| DATOS PROGRAMA ATENCION PRIMARIA | |
|----------------------------------|-------|
| TOTAL CITAS | 5.197 |
| ATENDIDAS | 4.433 |
| ANULADAS | 319 |
| NO PRESENTADO | 445 |

Las citas de primera atención se distribuyen entre las TTSS del Programa de Atención Primaria, que atienden una vez en semana siete citas. Pudiendo regularse el número de días y citas en función de la demanda, de modo que el tiempo de espera no supere las dos semanas.

En cuanto a las **citas de mayores y diversidad funcional** es un tipo de atención que realizan TTSS del equipo de Atención Primaria, asignándose tantas profesionales como la demanda requiere en cada momento. Se citan catorce citas semanales por profesional. Durante 2021 realizaron esta labor ocho TTSS. De octubre a



Ayuntamiento de Móstoles

diciembre contamos con el refuerzo de dos TTSS en el equipo lo que permitió retomar esta actividad de forma presencial y grupal.

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:

| DATOS Y COMPARATIVA DE LOS EXPEDIENTES ABIERTOS EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | 2021 | 2020 | 2019 |
| 1. TOTAL EXPEDIENTES | 3.402 | 1.934 | 1.360 |
| 2. TOTAL USUARIOS (SIN REPETICIÓN) | 5.616 | 2.849 | 2.212 |
| VARONES | 2.302 | 1.251 | 961 |
| MUJERES | 3.314 | 1.598 | 1.251 |
| 3. NÚMERO DE INTERVENCIONES INICIADAS | 3.559 | 2.291 | 2.419 |
| 4. TOTAL INTERVENCIONES | 5.173 | 3.322 | 2.507 |
| 5. NÚMERO DE RECURSOS APLICADOS DEL PERIODO | 5.359 | 3.368 | 2.595 |

El cuadro muestra un incremento importante con respecto a 2019, dado que 2020 fue un año muy atípico por todo lo que supuso la atención en situación de pandemia, en relación a lo que suponen estas citas de primera atención.

Las mujeres siguen siendo, mayoritariamente, las que acuden a Servicios Sociales a formular la demanda, a pesar de que los recursos se destinan a toda la unidad familiar. El importante incremento de los recursos aplicados en este periodo nos remite a la situación sanitaria que todo lo impregna, dificultando el acceso a prestaciones, ocupándose en este caso SSSS de dotar de apoyos para alojamiento, alimentación, suministros, escolarización y atención a menores y mayores. No pudiendo ofrecerse recursos estables en el tiempo sino puntuales para salvar situaciones de mayor precariedad y exclusión mientras se formulan planes de intervención, que incluyen la gestión de prestaciones (IMV, RMI, prestaciones por desempleo, incapacidad o enfermedad), utilización de recursos de empleo, solicitud de viviendas públicas, solicitud de becas, etc, para mejorar su situación.



| NACIONALIDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS DE EXPEDIENTES ABIERTOS EN EL PERÍODO 2019-2021 | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|
| NACIONALIDAD | 2021 | 2020 | 2019 |
| ESPAÑA | 3.142 | 3.701 | 1.173 |
| RUMANIA | 109 | 173 | 67 |
| MARRUECOS | 532 | 434 | 108 |
| HONDURAS | 123 | 146 | 45 |
| VENEZUELA | 182 | 296 | 173 |
| COLOMBIA | 284 | 357 | 157 |
| PERU | 196 | 259 | 125 |
| UCRANIA | 115 | 151 | 40 |
| NIGERIA | 109 | 131 | |
| GUINEA ECUATORIAL | 133 | | |
| OTROS | 691 | 977 | 327 |
| TOTALES | 5.616 | 6.625 | 2.215 |

En relación al origen de los demandantes, el cuadro previo muestra con claridad que la atención es solicitada mayoritariamente por españoles, se mantiene en cifras similares a las del año previo, dado que la situación de precariedad ligada al acceso al empleo y la dificultad para obtener ingresos básicos (IMV, RMI) hace que las familias mantengan dificultades para cubrir necesidades básicas.

En relación a los países que de forma más numerosa están representados en la demanda recibida están:

- Marruecos; que repunta de forma muy significativa la demanda con respecto a los años previos. Retomando la importancia que tuvieron en el municipio hace un lustro.
- Honduras; En los dos últimos años la persona demandante de este país se ha visto triplicada, sosteniéndose el número de demandantes con respecto al año pasado a pesar de ser un año atípico.
- Venezuela; Este país tiene una demanda sostenida en el último lustro con una alta demanda.
- Colombia; La situación de inestabilidad en este país ha visto incrementado año a año la demanda de personas procedentes de Colombia. Con mucha frecuencia estas personas son solicitantes de protección internacional (con historias de vida ligadas a extorsión, amenaza para su vida y persecución) aunque no en todos los casos logran el reconocimiento de esta figura legal.
- Ucrania; En los dos últimos años se ve un aumento muy significativo de población ucraniana. Con el conflicto bélico iniciado en 2022 es previsible que este número se vea incrementado de forma muy significativa durante los próximos meses.
- Guinea Ecuatorial; las personas procedentes de este país han tenido un incremento muy importante en el último año. Mayoritariamente se trata de mujeres, con modalidades de familia unipersonal o monomarental.



| EDADES DE LAS PERSONAS CON LAS QUE SE COMIENZA A INTERVENIR EN LOS AÑOS 2019-2021 | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|
| GRUPOS DE EDAD | 2021 | 2020 | 2019 |
| 0 – 18 | 1.341 | 1.310 | 490 |
| Desde 19 Hasta 30 | 769 | 484 | 357 |
| Desde 31 Hasta 50 | 1.964 | 2.730 | 812 |
| Desde 51 Hasta 65 | 862 | 1.043 | 306 |
| Desde 66 Hasta 80 | 443 | 675 | 161 |
| Desde 81 Hasta 90 | 190 | 297 | 72 |
| Más de 91 | 46 | 79 | 13 |
| Sin cumplimentar | 1 | 7 | 4 |
| Totales | 5.616 | 6.625 | 2.215 |

En atención a la edad de las demandas atendidas, el grueso se sitúa en la franja de edad laboral y los grupos de edad que comprende a menores. La situación del mercado laboral incide en estas familias que presentan importantes dificultades para acceder al mercado laboral en condiciones que les permita cubrir sus necesidades de forma autónoma.

Es interesante señalar el importante descenso en términos de demanda de los mayores de 91 años con respecto al año anterior. Al normalizarse el acceso a recursos de apoyo tanto a través del SAAD (Sistema de Atención a la Dependencia) como los recursos municipales de atención domiciliaria ha normalizado la atención en este grupo de edad.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y PRIMERA ACOGIDA (SIPA): EXPERIENCIA PILOTO

De octubre a diciembre se pudieron incorporar tres TTSS a la actividad del programa de Atención Primaria. Esta circunstancia dio la oportunidad de realizar una prueba piloto que se denominó SIPA (Servicio de Información y Primera Acogida)

FUNCIONES:

Citas primera atención:

- Atención telefónica de todas las citas de primera atención
- Apertura/reapertura de SIUSS por cada cita ofrecida
- Recogida demandas, asesoramiento y valoración de necesidades

Una vez atendidas las citas y en aquellos casos que se detectó una demanda expresa, previa presentación de alguna solicitud (de prestaciones y/o servicios de SSSS) o que la situación se valoró necesario ofrecer un seguimiento con una Trabajadora Social de referencia de forma estable (situación de desempleo, inestabilidad alojamiento, falta de recursos económicos, dificultades que impliquen a menores -no situaciones de negligencia y/o abuso,...-) se asignó el expediente en seguimiento para darle continuidad a la intervención.

En los datos ya ofrecidos del Programa de Atención Primaria se ha incluido esta experiencia piloto, sus datos agrupados:



| DATOS DE ATENCION SIPA | |
|------------------------|-------|
| TOTAL CITAS | 5.197 |
| ATENDIDAS | 710 |
| ANULADAS | 44 |
| NO PRESENTADO | 37 |

DATOS DE INTERVENCIÓN GRUPAL: MAYORES Y DIVERSIDAD FUNCIONAL

Esta modalidad de citación está permitiendo atender de forma ágil, centralizada y personalizada a todas las personas que demandan información relacionada tanto con dependencia como con los recursos municipales de atención.

| DATOS CITAS | |
|---------------|------|
| TOTAL CITAS | 1129 |
| ATENDIDAS | 1076 |
| NO PRESENTADO | 22 |
| DESCONVOCADAS | 21 |
| ANULADAS | 10 |

Observamos que el 95,3 % de las citas dadas fueron atendidas, este porcentaje tan elevado consideramos que responde a la agilidad en la respuesta. Las citas se han atendido durante la mayor parte del año telefónicamente ofreciendo un incentivo a las familias al poder recibir el asesoramiento, documentación y gestiones en el mismo día sin desplazamientos.

| TIPO GESTIONES ATENDIDAS | | | | | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|---------------|--------------|---------------|---------------------|---------------|----------------------------|
| TOTAL ATENCIONES | SOLICITUD VALORACION DE DEPENDENCIA | SOLICITUD REVISION GRADO | SOLICITUD REVISION PIA | SOLICITUD SAD | SOLICITUD TA | SOLICITUD CAD | RESIDENCIA TEMPORAL | INFORME PECEF | OTROS RECURSOS MUNICIPALES |
| 1448 | 502 | 172 | 294 | 100 | 74 | 31 | 7 | 92 | 29 |

De las 1076 citas ofrecidas se dedujeron 1448 atenciones, dado que, con frecuencia, en la misma unidad de convivencia hay más de una persona con necesidad de atención que requiere hacer algún trámite. Como se observa en el gráfico, la tendencia es la misma que en años anteriores; el grueso de las personas atendidas en las citas de mayores y diversidad funcional 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 (a partir de ahora 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 o desde el entorno familiar y/o relacional, 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 73,2% de personas atendidas en el grupo que realizan trámites del Sistema de Atención a la Dependencia, frente al 67 % que lo hicieron en 2020. Esto es debido, principalmente, a la falta de un servicio de información propio por parte de la Comunidad de Madrid, que redirige a las personas interesadas a los Servicios Sociales Municipales. Esta modalidad de atención podemos considerar que está consolidado en la estructura de funcionamiento actual de los SSSS de Móstoles.

6.2. INTERVENCIÓN SOCIOFAMILIAR

Las citas de seguimiento sociofamiliar son las contabilizadas con aquellos expedientes cuyas familias están participando de un plan de intervención consensuado.

| DATOS CITAS SEGUIMIENTO SOCIOFAMILIAR | |
|---------------------------------------|-------|
| TOTAL CITAS | 6.208 |
| ATENDIDAS | 5.372 |
| ANULADAS | 278 |
| NO PRESENTADAS | 558 |

En el cuadro se aprecia que el porcentaje de asistencia a las citas que se grabaron es muy alto. La atención a las familias se ha mantenido con un modelo mixto de atención presencial y telefónica, por necesidades de espacio y para garantizar un espacio laboral más seguro, en relación a la COVID. Respetando en cada momento los aforos en los espacios señalados por las autoridades sanitarias.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

La atención a las familias del municipio que acuden con demandas o sus necesidades son detectadas por nuestra entidad, otras entidades o personas del entorno, es el eje principal de la actividad de SSSS. La experiencia del SIPA nos ha dado la oportunidad, como servicio público, de ensayar otras respuestas posibles en la búsqueda de alternativas que optimicen los recursos, al tiempo, que se prioriza y gana peso la atención a los expedientes en seguimiento sin reducir la calidad del mismo.

La consolidación, en cualquier caso, de un modelo que ordena la demanda de manera que cada persona sea atendida en plazo breve, de forma personalizada, ofreciendo la orientación, recursos y acompañamiento que cada caso necesita, es el objetivo de mejora continua que está establecido actualmente en el Programa de Atención Primaria.



INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA EN ATENCIÓN PRIMARIA.

Los destinatarios de este proyecto son aquellas familias en los que algunos de sus miembros son menores de 18 años en situación de riesgo social leve, residentes en el municipio de Móstoles y que precisen de apoyo socioeducativo, previa valoración por una Trabajadora Social de Servicios Sociales.

Es una intervención interdisciplinar con las familias derivadas al mismo, en estrecha coordinación con el resto de áreas implicadas, especialmente educación y salud.

En el año 2021 se han intervenido con 28 familias, cuya situación de convivencia era:

| DATOS CITAS SEGUIMIENTO | |
|-------------------------|----|
| TOTAL FAMILIA | 28 |
| FAMILIAS EXTENSA | 3 |
| FAMILIA NUCLEAR | 10 |
| FAMILIAS MONOPARENTAL | 1 |
| FAMILIAS MONOMARENTAL | 13 |
| FAMILIAS RECONSTITUIDA | 1 |

La coordinación con otras instituciones en los expedientes en intervención ha sido: CEIP, Grupo Amas, IES, SM, SMAPSIA.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

El trabajo interdisciplinar realizado en este proyecto socioeducativo, con aquellas familias, en las que se detectado con conflictos en la convivencia entre los miembros de la unidad familias (alguno de ellos menor de 18 años), ha resultado favorable en la mayoría de las familias en intervención, previniendo situaciones de mayor gravedad, al conseguirse acuerdos entre los MUF.



PROYECTO DE INTERVENCIÓN GRUPAL PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL CON POBLACIÓN VULNERABLE

Ante la situación detectada de familias de servicios sociales vulnerables, en situación de desempleo, dificultades económicas, receptoras de prestaciones sociales que presenta un nivel cronificado en el tiempo, sumándose a esto una brecha digital que les sitúa aún más en su cronicidad, se valora realizar con una intervención grupal, al objeto de promover la adquisición de hábitos, competencias y destrezas personales para fomentar la autonomía personal.

El rango de edad de las personas participantes ha sido de 25 a 50 años.

Se derivan a 38 personas de las que 8 eran hombres y 32 mujeres, la mayoría receptoras de prestaciones RMI, IMV.

De las que el nivel de participación está en el 31%.

La metodología de intervención realizada ha sido individual y grupal

Los temas trabajados han sido:

- Economía doméstica
- Organización familiar
- Menores
- Tolerancia hacia la diversidad
- Respeto por el entorno
- Participación.
- Propuesta para mejorar el clima vecinal

EVALUACION DE LA DINAMICA:

La valoración realizada por las personas participantes ha sido muy bien aceptada, especialmente en los puntos de:

- Economía doméstica, aprendiendo a visualizar la situación financiera familiar, toma de conciencia y previsiones de gastos de cara a la planificación.
- Conocimiento de bonos sociales.
- Concienciación de consumo responsable.
- Buena aceptación en las orientaciones sobre parentalidad positiva, alternativas de ocio familiar gratuito, normativas sobre absentismo.



AYUDAS ECONOMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL

La gestión de ayudas económicas en el marco de la intervención social se ha convertido en una herramienta básica que permite:

- Garantizar la cobertura de necesidades básicas mientras se plantea el Plan de intervención con las familias. Considerando que cuando se aborda la cobertura de necesidades básicas, suele coincidir con un entorno de graves dificultades, se va a requerir reformular muchos aspectos para poder cambiar la situación y/o mejorarla.
- Evitar riesgos derivados de una situación vulnerable o de graves carencias; como pueden ser la pérdida de alojamiento, la cobertura de necesidades ligadas a la salud (medicación prótesis visuales, auditivas).
- Ofrecer apoyo para la incorporación al mercado laboral; facilitando la escolarización en las primeras etapas de la vida, cobertura formativa, transporte, etc...

Como en años anteriores se viene trabajando coordinadamente con Concejalía de Educación en la convocatoria anual de “Ayudas a las familias en el comienzo del curso escolar 2021/22”.

De un total de 348 familias solicitantes de dicha ayuda, que en su solicitud se han identificado encontrarse en intervención en Servicios Sociales, 328 han sido identificados en intervención social abierta durante el periodo 2021, lo que les da dado lugar el acceso a dichas ayudas al ser valorados en situación de desventaja social.

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

| COMPARATIVA Nº AYUDAS TRAMITADAS | | | |
|----------------------------------|------|------|------|
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| TOTALES AYUDAS TRAMITADAS | 1176 | 1450 | 1030 |
| ATENCIONES INMEDIATAS | 459 | 770 | 404 |



| COMPARATIVA AAEE TRAMITADAS POR COCENPTO | | | | | | |
|--|------|--------------|------|--------------|------|--------------|
| | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
| | Nº | IMPORTE | Nº | IMPORTE | Nº | IMPORTE |
| AYUDAS FAMILIARES: | | | | | | |
| Alquiler | 289 | 345.861,93 | 316 | 394.609,28 | 162 | 151.395,21 |
| Comunidad | 32 | 32.569,78 | 26 | 13.677,54 | 35 | 18.698,07 |
| Alimentos | 161 | 86.994,00 | 740 | 196.933,73 | 207 | 105.573,75 |
| Luz | 210 | 50.463,33 | 166 | 45.357,28 | 147 | 45.390,94 |
| Gas | 114 | 29.047,99 | 94 | 27.398,07 | 72 | 19.508,23 |
| Agua | 80 | 8.697,10 | 49 | 5.620,84 | 46 | 6.422,50 |
| Medicación | 57 | 7.071,04 | 106 | 10.082,76 | 64 | 9.601,95 |
| Otros | 120 | 33.355,55 | 241 | 34.604,08 | 138 | 32.321,32 |
| AYUDAS VIVIENDA: | | | | | | |
| Desahucios | 6 | 9.626,00 | 10 | 17.558,00 | 1 | 2.475,00 |
| Alquileres | 203 | 408.588,02 | 193 | 385.421,44 | 383 | 973.387,49 |
| Mantenimiento de vivienda | 5 | 1.916,59 | 5 | 1.044,00 | 4 | 2.963,50 |
| Acondicionamiento de vivienda | 56 | 46.888,46 | 21 | 16.826,00 | 15 | 13.348,56 |
| AYUDAS ESCUELAS INFANTILES | 16 | 10.630,31 | 3 | 2.062,23 | 9 | 3.866,42 |
| AYUDAS COMPLEMENTARIAS: | | | | | | |
| Libros | 19 | 2.297,75 | 4 | 540,83 | 2 | 590,00 |
| Gastos médicos | 93 | 54.003,23 | 39 | 28.038,58 | 31 | 26.299,16 |
| Transporte | 117 | 14.938,70 | 54 | 7.816,50 | 75 | 10.173,46 |
| ALOJAMIENTO ALTERNATIVO: | | | | | | |
| Residencias | 11 | 30.400,94 | 3 | 10.385,29 | 4 | 12.446,32 |
| Pensiones | 33 | 13.020,00 | 14 | 2.861,00 | 2 | 150,00 |
| Otros alojamientos | 1 | 821,00 | 2 | 1.700,00 | 0 | 0,00 |
| COMEDORES ESCOLARES: | 218 | 53.499,54 | 37 | 21.115,79 | 62 | 19.496,28 |
| Habitabilidad | 1 | 780,00 | 3 | 4.082,60 | 1 | 789,25 |
| | | 1.241.471,26 | | 1.227.735,84 | | 1.454.897,41 |

VALORACION PRESTACION

La ejecución del presupuesto en 2021 es del 80,83%, siendo muy significativos los conceptos a los que se han destinado los importes mayores. La precariedad en la tenencia de vivienda, dificultad de acceso al mercado de alquiler, importante incremento del precio del alquiler medio en el municipio ha dado lugar a destinar el 77,48% del presupuesto a abonar gastos ligados con el alojamiento. Las ayudas destinadas a cubrir necesidades de alimentación han supuesto el 7,26%. La tercera necesidad con mayor cobertura ha sido el pago de suministros con un 4,90%, esta necesidad está estrechamente ligada a la dificultad para sostener el alojamiento. El importe medio de las ayudas en 2021 ha sido de: 1.379,05 €



RESTAURANTE MUNICIPAL DE MOSTOLES

El servicio del Restaurante Municipal viene apoyando a los ciudadanos de Móstoles de los estratos sociales más frágiles, que presentan dificultades para cubrir sus necesidades elementales de alimentación. Este servicio ofrece una comida diaria de lunes a sábado adaptada a las necesidades dietéticas de cada solicitante.

Desde la puesta en marcha del Restaurante Municipal, se ofrecían las opciones de presencial o de recogida de tupper, pero desde el inicio de la pandemia en marzo del 2020, solo se da el servicio de tupper, cumpliendo las medidas de salud requeridas.

Los menús son elaborados en el mismo día de la entrega, adecuados a la demanda de las familias, menús para personas musulmanas, bajos en sal, purés, diabéticos. Se incluye un menú completo con primero, segundo y postres.

Este recurso, complementa a otros que la familia pueda recibir, RMI, IMV, AEE, becas de comedores escolares. Ya que las situaciones de algunas familias requieren de múltiples apoyos para poder tener cubiertas las necesidades más básicas, alimentación, higiene, vivienda, suministros.

A pesar de que es un recurso para menores de 65 años, excepcionalmente, se apoya a un grupo de 39 personas mayores de 65 años, ya que por valoración social se ha considera más adecuado este recurso que los propios de atención domiciliaria.

Durante el 2020, se produjo un nº de altas extras asociadas al COVID, del conjunto de ellas se siguen arrastrando un número importante, lo que nos indica que muchas familias siguen sufriendo las consecuencias económicas del momento duro del confinamiento.

Los datos del año 2021 son:

| | |
|----------------------------|-----|
| PERSONAS ATENDIDAS EN 2021 | 733 |
| FAMILIAS | 333 |

| DEL TOTAL DE 733 PERSONAS ATENDIDAS | | | |
|-------------------------------------|-----|---------|-----|
| INMIGRANTES | 282 | HOMBRES | 153 |
| | | MUJERES | 129 |
| ESPAÑOLES | 451 | HOMBRES | 234 |
| | | MUJERES | 217 |



| DE LAS 733 PERSONAS ATENDIDAS | |
|-------------------------------|-----|
| MENORES DE 18 AÑOS | 219 |
| >DE 18 AÑOS Y <65 | 475 |
| > 65 | 39 |

| TOTAL DE BAJAS EN EL 2021 | | 344 |
|-----------------------------|------------|-----|
| ALTAS QUE PROVIENEN DE AÑOS | ANTES 2020 | 38 |
| | DEL 2020 | 191 |
| | DEL 2021 | 115 |

El Restaurante Municipal, ha atendido a 6 personas que no se encontraban empadronadas en el domicilio, pero que por sus circunstancias especiales se les ha dado cobertura con la alimentación.

Se han atendido en el **restaurante 733 personas** a lo largo del año entregando un total de **150.971 menús** recogidos en la modalidad de tupper.



6.3. ATENCIÓN DOMICILIARIA

La población de Móstoles mayor de 65 años asciende a un total de 44.507 personas 21.23% del total de la población, de los cuales mayores de 80 años son 8034 personas.

Los servicios ofrecidos en 2021 son:

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

El Servicio de Ayuda a Domicilio se presta a través de las diferentes modalidades diferenciadas de atención a la personal:

- Apoyo en el aseo
- Tareas domésticas –realización de compras, limpieza o elaboración de comidas-.
- Tareas mixtas, complementándose el aseo personal con las tareas de domésticas.
- Acompañamiento a menores.

Para acceder al SAD municipal hay que:

- Estar empadronado/a en el municipio.
- Haber realizado el trámite de solicitud de dependencia en el caso de personas mayores y/o discapacitadas.
- Cumplir con los requisitos económicos de la ordenanza municipal.

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

- No tenga reconocido por dependencia el SAD, o se encuentren en lista de espera.
- Cuando teniendo reconocido el Servicio de Ayuda a Domicilio por dependencia, se requiera completar el servicio recibido por dependencia por ser este insuficiente a la necesidad personal, cumplimentándolo con el servicio municipal además de fines de semana y festivos que no son cubiertos por dependencia.
- Que sean servicios que no son reconocidos por dependencia, como el acompañamiento a menores.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2021

| SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO AÑO 2021 | | | | |
|--|------------------------|--------------|-------|--------------------|
| TOTAL DE SERVICIOS PRESTADOS | SERVICIOS A 1 DE ENERO | ALTAS NUEVAS | BAJAS | DEMANDAS RECIBIDAS |
| 342 | 211 | 53 | 78 | 129 |



Ayuntamiento de Móstoles

| TIPOLOGIA DE LOS USUARIOS EN EL 2021 | | |
|--------------------------------------|--------------|-------|
| | ALTAS NUEVAS | BAJAS |
| TERCERA EDAD | 37 | 78 |
| DISCAPACIDAD | 11 | 15 |
| FAMILIA INFANCIA | 3 | 4 |
| OTROS | 2 | 1 |

| LAS ATENCIONES PRESTADAS HAN SIDO: | |
|------------------------------------|-----|
| ASEO PERSONAL | 95 |
| TAREAS DE HOGAR | 80 |
| MIXTAS | 167 |

| MOTIVO DE LAS BAJAS | |
|-----------------------|----|
| TRASLADO | 3 |
| RENUNCIA | 9 |
| BAJA DE OFICIO | 2 |
| CAMBIO TITULAR | 1 |
| EXCEPCIONAL | 1 |
| FALLECIMIENTO | 14 |
| INGRESO EN RESIDENCIA | 8 |
| PASO A DEPENDENCIA | 36 |
| OTROS | 4 |

| TOTAL SOLICITUDES DE SAD REGISTRADAS EN EL 2021 | 129 | OBSERVACIONES |
|---|-----|-------------------------------------|
| RENUNCIAS | 5 | NO ACEPTAR CONDICIONES DEL SERVICIO |
| SOLICITUDES DUPLICADAS | 2 | PAREJAS |
| DENEGADAS | 11 | SUPERAR BAREMO ECONOMICO |
| ARCHIVADAS | 39 | NO COMPLETAR DOCUMENTACIÓN |
| PENDIENTES | 19 | NO SE PUDIERON TRAMITAR EN EL 2021 |
| ALTAS | 53 | |

| | |
|--------------------------|-----------|
| TOTAL DE HORAS PRESTADAS | 35.459,75 |
| NORMALES | 34.041,46 |
| FESTIVAS | 418,291 |

**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 2021

Se inicia enero del 2021 con un total 217 usuarios y se finaliza diciembre de 2021 con un total de 189 usuarios.

| PERFIL DE USUARIOS DE ALTAS Y BAJAS DE TA 2021 | | |
|---|-------|-------|
| | ALTAS | BAJAS |
| MAYORES | 16 | 46 |
| DISCAPACITADOS | 2 | 2 |
| TOTAL | 18 | 48 |

| MOTIVOS DE BAJAS EN 2021 | |
|---------------------------------|----|
| FALLECIMIENTO | 8 |
| INGRESO EN RESIDENCIA | 8 |
| OTROS | 1 |
| PASO A DEPENDENCIA | 27 |
| RENUNCIA | 1 |
| TRASLADO | 3 |

| DEMANDAS DE TA REGISTRADAS EN EL 2021 | 73 | |
|--|-----------|---------------------------|
| SITUACION | Nº | OBSERVACIONES |
| ARCHIVAS | 25 | NO SUBSANAR DOCUMENTACION |
| DENEGADAS | 11 | SUPERAR BAREMO |
| DUPLICADAS | 2 | MATRIMONIO |
| TRAMITADAS | 18 | PUESTAS EN MARCHA |
| PENDIENTES | 17 | PENDIENTES |

| USUARIOS SEGÚN FRANJA DE EDAD DE USUARIOS A FINAL DEL 2021 | |
|---|----|
| 66 a 70 años | 4 |
| 71 a 75 años | 17 |
| 76 a 80 años | 38 |
| 81 a 85 años | 65 |
| 86 a 90 años | 49 |
| 91 a 95 años | 16 |



VALORACIÓN DEL SERVICIO

El servicio de TA proporciona compañía, seguridad y tranquilidad al usuario y sus familiares, garantizando comunicación interpersonal las 24 horas del día, potenciando la autonomía y previniendo situaciones de riesgo, proporcionando una atención inmediata y adecuada.

Este servicio permite a las personas permanecer en su entorno habitual ofreciéndoles una seguridad ante situaciones de emergencias sobrevenidas bien de salud o del medio

El Servicio de TA, realiza campañas informativas de manera individualizadas a las personas usuarias del servicio, son campañas tanto preventivas de seguridad, sanitarias y/o de servicios.

**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.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2021

| CAD | 2020 | 2021 |
|---------------------------|------|------|
| TOTAL SERVICIOS ENERO | 145 | 161 |
| TOTAL SERVICIOS DICIEMBRE | 161 | 104 |

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------|--------|---------|--------|--------|
| NUEVAS ALTAS | 373 | 117 | 136 | 30 |
| BAJAS | 106 | 254 | 224 | 87 |
| TOTAL USUARIOS ATENDIDOS | | | | 191 |
| Nº MENUS | 76.509 | 118.854 | 65.729 | 38.805 |

Durante el estado de alarma (desde mediados de marzo a finales de junio del 2020) se dieron altas de manera excepcional cuyo perfil era familias con menores o personas solas, que no eran perfil del proyecto de Comida a domicilio, durante el año 2021 esas familias y personas solas se las ha ido regulando con servicio adecuados a su situación.

| PERFIL DE BAJAS EN 2021 | |
|-------------------------|----|
| FAMILIAS | 29 |
| MAYORES | 30 |
| DISCAPACITADOS | 9 |
| OTROS | 19 |

El servicio de comida a domicilio es un servicio de copago en función a la renta per cápita.



PROYECTO DE BIENESTAR EN EL HOGAR

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 en su mayoría, 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 requiere 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.

La intervención en este proyecto es de estrecha coordinación con la empresa del Servicio de Ayuda a Domicilio y con los profesionales de los Centros de salud al ser unas personas en grave situación de vulnerabilidad.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2021

Durante el año 2021 se ha intervenido con un total de 55 expedientes.

Se ha finalizado la intervención en 16 expedientes por los siguientes motivos;

- Ingreso en residencia 8
- Cambio de situación 8

La situación de estas personas en los domicilios es la siguiente:

- Viven solas 39
- Con otros familiares 14
- Parejas 2

Del total, no han realizado trámites de dependencia 33.

Están recibiendo servicios de Atención Domiciliaria, SAD, TA, CAD, indistintamente 27



AYUDAS TÉCNICAS

Desde Servicios Sociales se ha contado 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.

Debido a la normativa de salud pública por situación COVID, este servicio se ha paralizado en lo que respecta a entregas de nuevas ayudas técnicas, manteniendo solo las que ya estaban prestando en los domicilios de los usuarios.

Se han cubierto ciertas necesidades que han surgido a través de la empresa de Servicio de Ayuda a Domicilio.



6.4. FAMILIA E INFANCIA

ATENCIÓN A LA FAMILIA Y A LA INFANCIA

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

La intervención que se lleva a cabo desde un contexto individual, familiar, y grupal. Se trabaja por equipos de intervención en los que se definen las estrategias a llevar a cabo en el contexto familiar de los niños y niñas en intervención. El equipo del programa durante el año 2021 ha estado integrado por 9 Trabajadoras Sociales, 5 Educadoras/es Sociales y 5 Psicólogas/os. Desde julio, el equipo se ve mermado por la falta de un psicólogo, quedándose solo 4 Psicólogas/os.

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

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

La intervención con los miembros de la familia, no solo es en un contexto individual, pero a lo largo del 2021 no se ha podido realizar como en años anteriores intervenciones grupales con diferentes perfiles y metodologías, por la carencia de espacios adecuados al protocolo COVID-19, donde realizar las actividades.

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

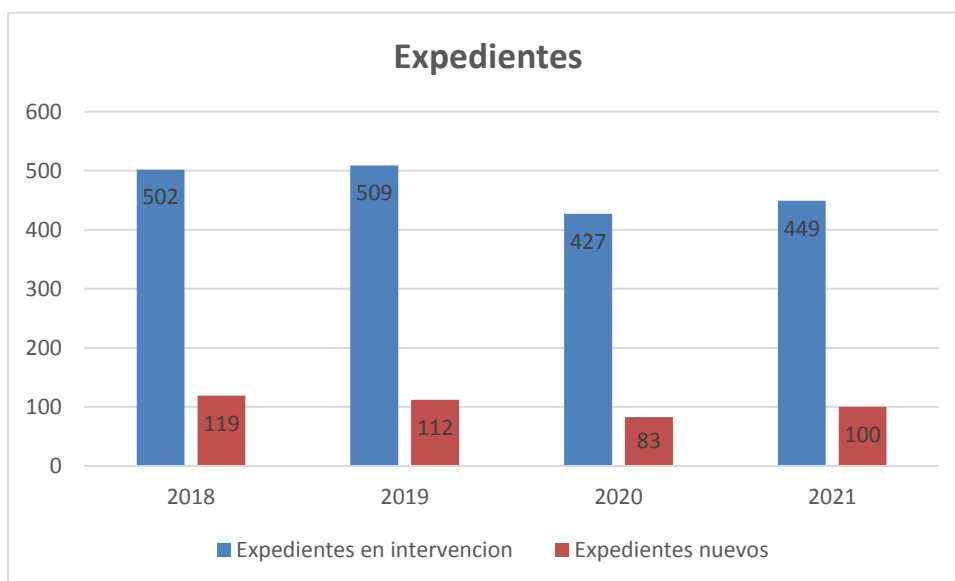
PRINCIPALES DATOS EN 2021

En relación los expedientes con los que se ha intervenido en el Programa de Familia, los datos más relevantes de 2021 son:

| | |
|--|------------|
| Total de expedientes en Intervención | 449 |
| • Total de menores | 794 |
| Total de expedientes derivados en 2021 | 100 |
| • Total de menores | 183 |



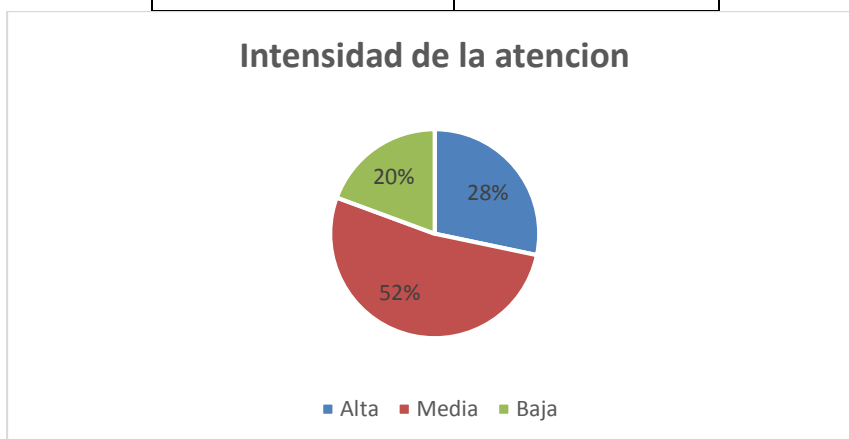
Comparativa de los cuatro últimos años, referente al total de los expedientes en intervención y al total de los expedientes nuevos, derivados, en cada año. Es evidente el aumento en el número de expedientes en intervención, así como los expedientes nuevos, con respecto al 2020. Aproximándose más a los valores de años previos a la situación de crisis que se dio en el año 2020 por COVID 19.



INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN

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

| TOTAL DE EXPEDIENTES EN INTERVENCIÓN | |
|---|------------|
| Alta | 127 |
| Media | 235 |
| Baja | 87 |
| TOTAL | 449 |





La intensidad de la intervención a lo largo del año, se va modificando en función de diversos criterios como el momento actual 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.

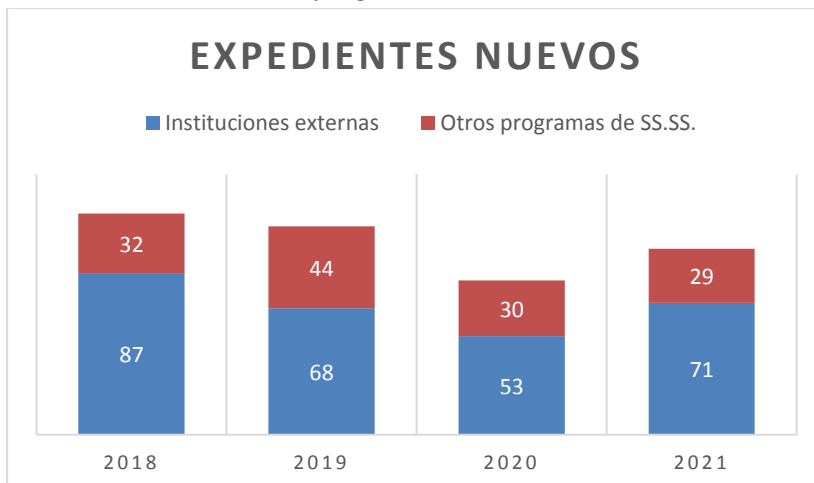
Si una demanda llega a Servicios sociales y tiene expediente abierto en cualquiera de los otros programas, es valorada por el profesional de referencia actual, quien decide si procede la derivación al programa de familia.

Registros de expedientes nuevos: 100, de los cuales han sido derivados por:

| | | | |
|--------------------|----|--------------------------|---|
| Atención Primaria | 29 | Fundación ANAR | 3 |
| Área de Protección | 7 | Otros Servicios Sociales | 5 |
| Hospitales | 11 | Absentismo | 3 |
| EOEP | 10 | Policía | 2 |
| Centros de Salud | 3 | Demanda propia | 3 |
| IES | 4 | Juzgado/Fiscalía | 5 |
| Salud mental | 6 | Otros | 6 |

Del total de los 100 expedientes en el año 2021

- 71 proceden de derivaciones de instituciones externas
- 29 proceden de derivaciones de los programas de Servicios Sociales





Los datos reflejan que, durante el 2021, respecto del 2020, apenas hay diferencias con respecto a las derivaciones que llegan desde otros programas de Servicios Sociales.

En cambio, hay un aumento del 34% de derivaciones procedentes de instituciones externas. Las cuales han detectado graves situaciones que han deteriorado la convivencia familiar, que provocan el alto riesgo y/o desprotección en los menores.

En valores numéricos totales, los valores de este año 2021 se están aproximando a valores de años anteriores a la pandemia por COVID-19.

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 2021 las Nacionalidades de los Titular de los Expedientes son:

| | |
|-------------|-----|
| Española | 299 |
| Marroquí | 20 |
| Ecuatoriana | 16 |
| Peruana | 16 |
| Dominicana | 13 |
| Rumana | 13 |
| Guineana | 9 |
| Nigeriana | 8 |
| Ucraniana | 7 |
| Otros | 48 |

El apartado de otras nacionalidades que incluyen los 48 expedientes son: argentina, boliviana, brasileña, búlgara, caboverdiana, camerunesa, chilena, colombiana, cubana, ecuatoguineana, hondureña, nicaragüense, paraguaya, polaca, portuguesa, rusa, salvadoreña y venezolana. Los expedientes de estas nacionalidades, están entre uno y seis. Habiéndose señalado en la tabla anterior las nacionalidades con mayor número de expedientes.

Las familias de nacionalidad española representan el 66,6% del total de familias atendidas en el contexto de intervención con menores a riesgo y/o desprotección. Este porcentaje está disminuyendo de forma



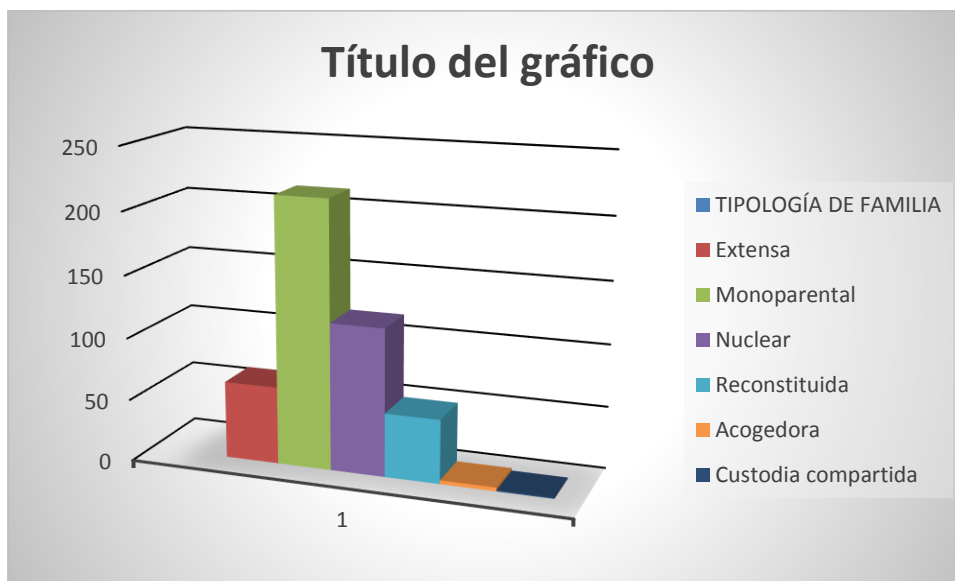
Ayuntamiento de Móstoles

muy leve, con respecto a los años precedentes del global de las familias que se atendieron, que fueron: en el 2020 que fueron 68,4%, 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 | 62 |
| Monoparental | 214 |
| Nuclear | 118 |
| Reconstituida | 51 |
| Acogedora | 3 |
| Custodia compartida | 1 |



Predominando las familias monoparentales, lo cual atiende a los indicadores de separaciones conflictivas y/o relaciones intrafamiliares deterioradas, incidiendo en el aspecto emocional en los niños y afectando a su comportamiento 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 2021, han sido:



Ayuntamiento de Móstoles

| | |
|---|----|
| Padres cuidadores negligentes | 16 |
| Abuso sexual | 12 |
| Malos tratos físicos | 10 |
| Adolescentes con conductas de riesgo | 9 |
| Relaciones intrafamiliares deterioradas | 9 |
| Dificultades comportamentales en los menores | 7 |
| Salud Mental de algún miembro de la unidad familiar | 7 |
| Dificultades en el contexto escolar | 7 |
| Seguimiento de acogimiento familiar | 6 |
| Consumo de sustancias de los cuidadores | 5 |
| Seguimiento de medida de protección | 4 |
| Separaciones conflictivas | 4 |
| Otros | 4 |

Se puede observar que, respecto al año anterior, 2020, y teniendo en cuenta, aun, las consecuencias de la crisis del COVID-19 y todo lo que ha conllevado la misma, han disminuido como indicadores de derivación:

Violencia de género, discapacidad psíquica en los padres, maltrato psicológico, problemas con la justicia, separaciones conflictivas y el consumo de sustancias de los cuidadores. Teniendo un número que no es significativo en relación al total, entre 1 y 4 expedientes, como para aparecer como primer indicador del inicio de la intervención.

En cambio, siguen aumentando indicadores de muy alto riesgo, con los que se inicia la intervención desde el Programa de Familia, como son: **padres cuidadores negligente, abuso sexual, maltrato físico, adolescentes con conductas de riesgo y relaciones intrafamiliares deterioradas**. En el cuadro se puede ver el aumento de casos de abuso sexual y de relaciones intrafamiliares deterioradas.

| Indicadores para inicio de intervención en P.Familia | 2020 | 2021 |
|--|------|------|
| Padres cuidadores negligentes | 19 | 16 |
| Abuso sexual | 9 | 12 |
| Malos tratos físicos | 16 | 10 |
| Adolescentes con conductas de riesgo | 10 | 9 |
| Relaciones intrafamiliares deterioradas | 5 | 9 |

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, durante el 2021, en muchas de ellas las intervenciones se realizan conjuntamente por los profesionales de la intervención.

| | ENTREVISTAS CONCERTADAS | ENTREVISTAS REALIZADAS | NO PRESENTADO USUARIO/ ANULADO USUARIO |
|---------------------------|----------------------------|---------------------------|--|
| Trabajadoras sociales | 2086 | 1611 | 419 |
| Psicólogos/as | 1097 | 815 | 239 |
| Educadores/as sociales | 1626 | 1232 | 356 |

| | VISITAS A DOMICILIO |
|------------------------|---------------------|
| Trabajadoras sociales | 182 |
| Psicólogos/as | 56 |
| Educadores/as sociales | 166 |

Total, de entrevistas realizadas en el 2021 3.658

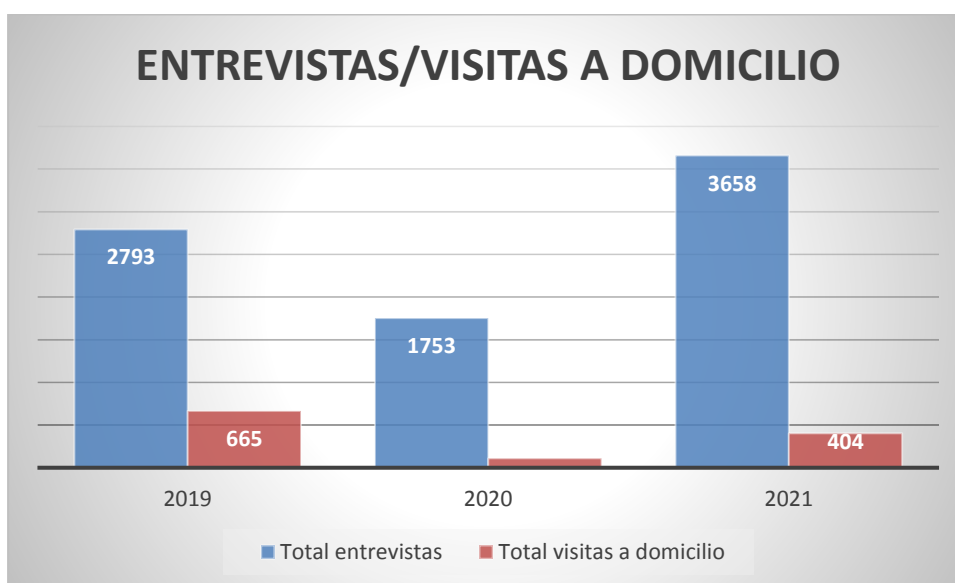
Total, de visitas realizadas en el 2021 404



Ayuntamiento de Móstoles

Durante el año 2021, cabe destacar que, debido a organización interna del servicio, se ha hecho necesario el teletrabajo en varios días a la semana, por lo que muchas de las entrevistas que se han realizado desde el Programa de Familia han sido telefónicas. Teniendo como premisa el mantener 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 del año anterior, 2020.

En este grafico se puede observar que la atención directa a la población, mediante las entrevistas, no solo han vuelto a niveles de años anteriores a la crisis del COVID-19, sino que ha sobre pasado a años previos desde el punto de vista numérico.



ATENCIÓN GRUPAL

Además de la intervención individual con las familias, desde el Programa de Familia se venía realizando intervención grupal. Actividades que se vieron afectadas por la crisis del Covid-19 desde marzo de 2020 y las cuales no se han podido retomar con el fin de garantizar el bienestar de todos los participantes debido a los protocolos establecidos y por la falta de espacio suficiente para poderlas llevar a cabo según dichos protocolos.

ATENCIÓN COMUNITARIA

Al igual que con la atención grupal, no se han podido desarrollar ninguna de las actividades de atención comunitaria, englobadas en el Programa de Familia debido a la falta de espacio suficiente y a todos los protocolos establecidos, principalmente de aforo de personas.

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 | 327 |
| Tutela administrativa | 66 |
| Guarda administrativa | 30 |
| Tutela judicial | 11 |
| Sin datos | 15 |



VALORACIÓN DEL SERVICIO

La intervención con las familias con niños y niñas en situación de riesgo y/o desprotección durante el año 2021, 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 se ha visto mermado en personal, con la desaparición de un psicólogo del programa desde julio, lo que ha supuesto una disminución en la atención a las familias.

La atención a las familias ha continuado durante este año 2021, siendo telefónica y presencial, debido a la falta de espacio por protocolo COVID-19, para todo el personal. Siendo la atención mixta, combinando entre entrevistas presenciales y entrevistas telefónica, como única posibilidad de atención. Y aunque la atención telefónica 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 donde se mantenía las consecuencias de la crisis y con indicadores de riesgo elevados.

El retorno a la normalidad, en mayor o menor medida, tras el COVID-19, también se ve reflejada en el aumento de la derivación de los casos al Programa de Familia y Convivencia de instituciones externas, principalmente de las áreas de salud y educación.



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.
- Retomar la atención grupal y comunitaria, como forma de atender a las familias, dentro de un grupo con el mismo contexto y situación.
- 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.



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

El objetivo de este proyecto en 2021 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 años (hasta su escolarización):

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

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

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

Las principales vías de acceso han sido:

- 25 por valoración Cruz Roja Móstoles y de continuidad del 2020. Se incorporan 22, porque hay 3 rechazos de plaza o cambio de circunstancias.
- 17 Derivados de Servicios Sociales de continuidad del 2020. Se incorporan 13, porque hay 2 rechazos de plaza y 2 no se contacta.
- 3 derivados por CEAR.
- 5 Derivados del Centro Municipal Pablo Picasso.

Han sido un total de 50 derivaciones, que teniendo en cuenta el que en alguna unidad familiar había hermanos se ha intervenido con 43 unidades familiares, que contaban con 44 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 y RESPONDE de CR: a 19 familias.
- Apoyo en proyecto de Inmigrantes de Cruz Roja a 9 familias.
- Usuarías dispositivo acogida temporal mujeres e hijos/as en situación dificultad social: 4 familias.
- Empoderamiento a mujeres en situación de dificultad social: 10 mujeres.
- Programa de empleo de CR: 20 personas
- Moviéndonos por el ahorro doméstico: 4 familias.
- Entrega de 32 kits de higiene infantil



Ayuntamiento de Móstoles

- Entrega 21 libros EL POLLO PEPE en actividad de cuentacuentos.
- Entrega 20 kits autocuidado para madres.
- Entrega de juguetes campaña navidad 2021/2022 a 21 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 2021:

El total de usuarios atendidos han sido 107 de los cuales 44 menores y 63 adultos.

Por sexo:

- 21 niñas
- 23 niños

Parentesco:

- 43 madres
- 20 padres

Las nacionalidades, destaca la española con el 45% y la marroquí con el 24,6%. Le sigue en importancia Perú y Colombia.

Respecto a la composición de las familias, en el año 2021 se ha intervenido con 43 unidades familiares.

De las cuales:

- Monoparental o custodia de la madre: 23
- Nuclear: 20

VALORACIÓN DEL SERVICIO

El Espacio de Conciliación y Urgencia Familiar es un proyecto consolidado y bien recibido en el municipio durante estos años, 2015-2021. 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.

Ha sido un proyecto muy bien valorado por los diferentes recursos y organizaciones del municipio y también por las familias. Familias que, por sus características sociales, familiares, laborales o económicas se queda fuera del circuito de las escuelas infantiles públicas y no disponen de recursos económicos ni de ayudas para acceder a una plaza en escuela infantil privada.

Ha sido un proyecto que facilitaba esa ruptura de la desigualdad en el acceso a la educación infantil y por tanto de la desigualdad en la conciliación y en la oportunidad de cambio.

El Espacio de Conciliación y Urgencia Familiar cierra a fecha 31 de diciembre con 21 niños/as en activo. Esta Concejalía está trabajando para reanudar los servicios lo antes posible en el marco recomendado por los Servicios Jurídicos.



6.5. ATENCION A LA EXCLUSION 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, embarazos 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.

FINALIDAD DEL RECURSO:

- 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:

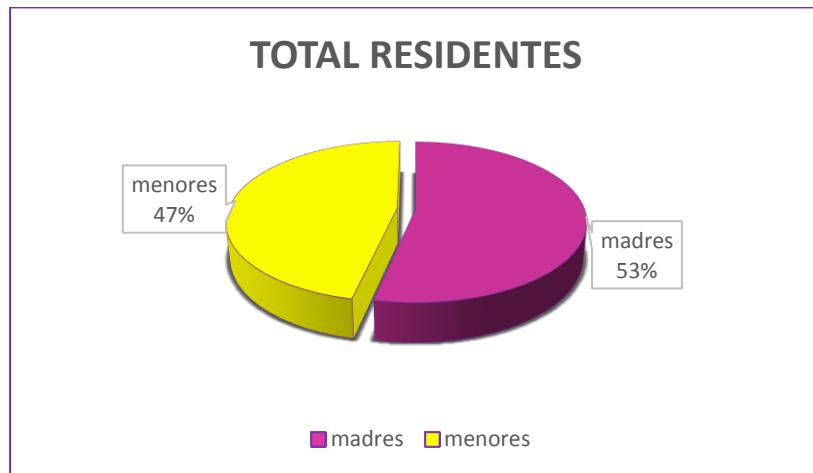
- Solicitud de los Servicios Sociales municipales a través de informe de derivación.
- Solicitud de Cruz Roja con información del ingreso a Servicios Sociales.
- Derivación de otras entidades dentro de la red, mediante informe de derivación a Cruz Roja.

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 2021:

- Nº usuarios totales: 15
 - Menores: 7.
 - Adultos (madres): 8



- Salida del recurso:

- 5 familias lograron un alojamiento independiente (1 tuvo que abandonar el recurso debido a la finalización del convenio con el Ayuntamiento de Mostoles)
- 1 familia ingreso en una residencia maternal
- 2 familias fueron expulsadas por incumplimiento de normativa

- Tiempo medio de estancia (nº de días): 160 días

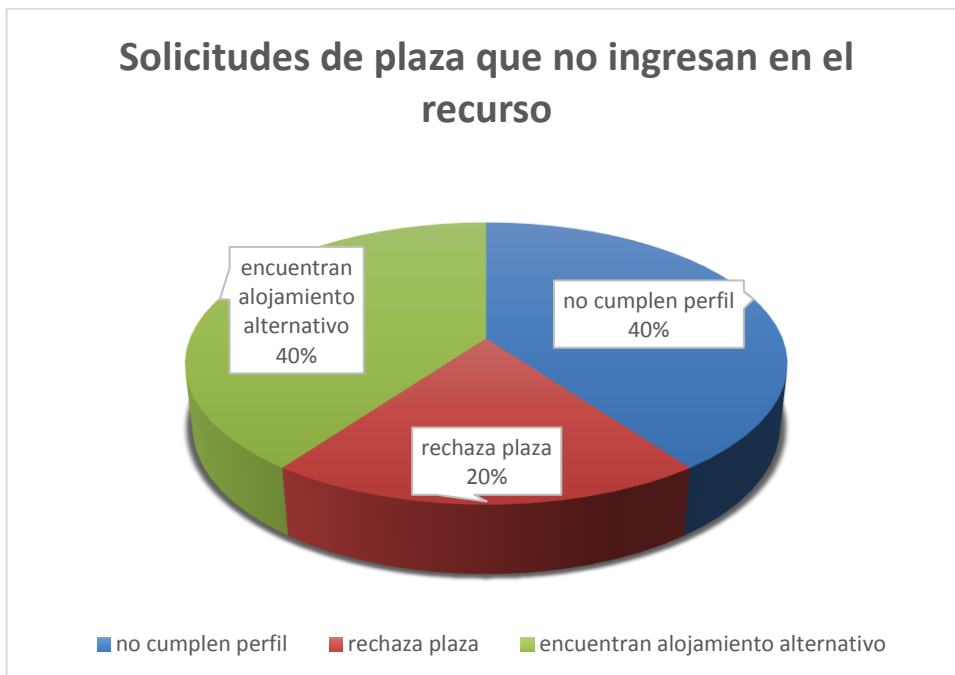


ACTIVIDADES REALIZADAS CON LAS RESIDENTES

- Acompañamientos educativos-formativos: 15
- Acompañamientos jurídicos: 1
- Acompañamientos sociales: 21
- Orientaciones educativas: 115
- Orientaciones Sociales: 25
- Entrega de ayudas para actividades de ocio: 3
- entrega de material didáctico: 1
- Seguimiento diario de las participantes
- Coordinaciones externas: 17
- Coordinaciones internas: 4
- Talleres realizados: 270
 - Talleres de cocina
 - Talleres de creatividad
 - Talleres de autoestima
 - Talleres de higiene y autocuidado

Nº de derivaciones que finalmente No ingresan: 5

- 2 por no cumplir el perfil en el proyecto
- 1 rechaza la plaza
- 2 encontraron alojamiento alternativo al recurso





VALORACIÓN DEL SERVICIO

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. Cabe reseñar el alto grado de motivación del voluntariado que participa activamente en el proyecto, implicándose en la supervisión de tareas y en el seguimiento de casos, manteniendo un contacto directo con las usuarias facilitando por ello, el trabajo en el día a día.

La realización de diversos talleres ha fomentado tanto conocimientos y destrezas necesarias para las actividades de la vida diaria (higiene, autocuidado, alimentación, autoestima, creatividad...), como un espacio en el que poder coincidir todas las mujeres y formar redes de apoyo. Se ha mantenido el apoyo en la búsqueda activa de empleo, facilitando la asistencia al aula abierta de informática y realizando una coordinación con el área de empleo.

La intervención se refuerza con seguimientos individuales, donde se planifican las actividades a realizar, se refuerzan técnicas de comunicación, resolución de conflictos, habilidades materno filiales, se realiza el reparto de tareas semanales, refuerzo de la normativa, interiorización de hábitos saludables, dando soporte al trabajo integral y más personalizado.

El 31 de diciembre de 2021 finalizó este proyecto. Esta Concejalía está trabajando para reanudar los servicios lo antes posible en el marco recomendado por los Servicios Jurídicos.

.



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

La Casa de Acogida Solidaria ha desarrollado su actividad durante los meses de enero a diciembre de 2021. Dichas actuaciones se han realizado como servicio esencial.

Las prestaciones y servicios del Centro a las que las personas atendidas han podido acceder han sido: Servicio de atención socio-sanitaria en situación de sinhogarismo, Servicio de Tránsito a la vida independiente: Derivación a recursos residenciales, Servicio orientación laboral y Servicio de formación del voluntariado.

Dadas las dificultades de captación de las personas sin hogar, se han realizado actividades con un marcado carácter activo de búsqueda a través de estrategias de acercamiento a población fuera de alcance. Estas estrategias eran realizadas tanto para la población que se encontraba en infraviviendas como las que se encontraban en “situación de calle”. El equipo profesional, en un primer momento observaba de manera directa, pero sin necesariamente intervenir en los barrios de la ciudad. Esta observación ha permitido que las personas sin hogar que no conocían a los profesionales se habituaran a su presencia.

Por otro lado, debido a la fuerte relación comunitaria de la Entidad con el municipio, personas anónimas de Móstoles y desde los cuerpos de Seguridad del Estado (Policía Nacional y Municipal) han contactado con el programa para informar de la situación de sinhogarismo de diferentes personas con el fin de que se les proporcionase una respuesta urgente.

También se ha recibido la solicitud de atención a través de distintas Instituciones y Organismos Socio-Sanitarios, principalmente desde los Servicios Sociales municipales de Móstoles.

En este proceso, por tanto, se han englobado las actuaciones necesarias desde que se ha producido la localización de las personas sin hogar, por cualquiera de los medios descritos hasta el acceso a los distintos Servicios del Proyecto.

Se han atendido a lo largo del año 2021 a 234 personas, de las cuales 142 personas han sido localizadas desde el equipo de calle en situación de calle o de infravivienda.

A su vez, se han coordinado intervenciones con otros programas y servicios de la Asociación, donde las personas atendidas que han llegado han podido integrarse según perfiles y requisitos. De esta manera, las personas atendidas han dispuesto de una batería de recursos entre los cuales se han establecido sinergias y han supuesto un salto de calidad en las opciones de las que disponía la persona atendida para optimizar sus opciones de normalización social

La cartera de servicios ha sido:

1. SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIO-SANITARA EN SITUACIÓN DE SIN HOGARISMO

Mediante la escucha activa, se ha establecido la relación de ayuda y la vinculación con las personas atendidas, lo que ha permitido iniciar un proceso individualizado de inserción social, a la vez que se han generado vínculos para romper el aislamiento social y reducir los riesgos y daños que provoca la estancia



Ayuntamiento de Móstoles

prolongada en la calle.

Para el acercamiento a la población diana, se ha contado con materiales que les ha supuesto un beneficio y cuyo reparto ha sido clave para establecer el contacto con ella (materiales con información de recursos, prestaciones, datos de contacto con los servicios sociales, tarjeta informativa del Centro de Emergencia Social...). Así mismo, se han repartido kits de alimentación, higiene, limpieza y protección (mascarillas).

En los casos necesarios, se han establecido acompañamientos a las personas atendidas en la realización de las gestiones relacionadas con gestión documental y toma de contacto con otros recursos.

Durante el año 2021, además del acompañamiento socioeducativo en su proceso de rehabilitación social y reformulación del proyecto de vida, se han facilitado las siguientes prestaciones:

- 51 prendas de ropa y abrigo.
- 288 Kits de alimentos
- 635 kits de higiene y/o limpieza.

2. SERVICIO DE TRÁNSITO A LA VIDA INDEPENDIENTE: DERIVACIÓN A RECURSOS RESIDENCIALES

Durante el año 2021 se ha dispuesto de un total de 22 plazas residenciales para adultos y 4 para bebés, distribuidas en:

- Centro de Acogida Solidaria que engloba los pisos Maximiliano Kolbe I y II, situados en la Calle Río Jalón y en la Avenida de Carlos V de Móstoles y financiados por el Ayuntamiento de Móstoles.
- Las unidades residenciales Hedy Lammar I y II.

Y se ha dispuesto también de 5 plazas diarias en alojamientos no institucionalizados (hoteles, pensiones u hostales).

Se ha prestado la intervención y acompañamiento a las personas atendidas de las plazas de Hostal/Pensión y de los pisos para lograr su mantenimiento en recursos residenciales, hasta la consecución de otro alojamiento definitivo o transitorio acorde a sus necesidades, según el modelo "Housing Led", es decir, se parte de la necesidad de asignar una vivienda compartida en la que se desarrolla la correspondiente intervención social y por tanto, la estancia en la misma está condicionada al proceso de intervención y los objetivos del mismo.

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.

Una persona del equipo profesional se ha encontrado 24 horas disponible para atender cualquier tipo de eventualidad o emergencia, desplazándose a los mismos en el caso de ser necesario.

Semanalmente, en los pisos, se han realizado reuniones de convivencia para favorecer la misma y tratar los temas de interés por parte de las personas residentes.



Ayuntamiento de Móstoles

Los horarios de este Servicio han dependido de las circunstancias personales de las personas residentes en el mismo.

Se ha diseñado o actualizado el Proyecto de Atención Individualizada (PAI) con las personas que han accedido a los pisos estableciendo de forma conjunta los nuevos objetivos a alcanzar, partiendo del principio de que son las propias personas residentes quienes toman todas las decisiones que les afectan.

Se han atendido a largo del año a 97 personas distribuidas de la siguiente manera:

- Centro de Acogida Solidaria que engloba los pisos Maximiliano Kolbe I y II: 15 personas
- Las unidades residenciales Hedy Lammar I y II: 8 personas
- Alojamientos no institucionalizados: 74 personas

En relación a los pisos, durante el periodo analizado, se ha producido la baja de 15 personas, siendo 13 de ellas por cumplimiento de objetivos consiguiendo solución habitacional; permaneciendo a día 31 de diciembre 8 residentes de alta.

Se considera que se han cumplido los objetivos cuando la persona atendida está preparada para continuar su proceso de forma autónoma y no precisa del soporte residencial. Dos de las 15 personas siguen recibiendo apoyo, facilitando alimentos y seguimiento socioeducativo. El resto de personas no requirió dicha actividad al finalizar todo su proceso.

Cabe destacar el establecimiento de sinergias muy positivas con los servicios sociales municipales, produciéndose una coordinación y comunicación fluida y eficiente.

La estancia en los pisos 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 2021 ha sido de 258,34 días. Los tiempos se han alargado ostensiblemente, debido a la dificultad en encontrar alquileres asequibles.

Otras actuaciones realizadas desde la Casa de Acogida Solidaria, las unidades residenciales Hedy Lammar I y II y de las que se han beneficiado también las personas alojadas en alojamientos no institucionalizados 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.).

AYUDAS ECONÓMICAS DE EMERGENCIA:

Derivadas desde la Oficina Municipal de Defensa a la Vivienda, se han atendido a 18 unidades familiares en el pago de suministros y alquileres, pudiendo estas familias ponerse al día con las deudas adquiridas.

Se han destinado:

- 3.477,48 euros para recibos de suministros (agua, luz y gas).



Ayuntamiento de Móstoles

- 40.637,72 euros para recibos de alquileres impagados y con avisos de desahucio por parte de los propietarios.
- Se han destinado 2.160,62 euros en diferentes ayudas, como transporte para búsqueda de empleo, medicación, transporte para gestión documental, gafas....

3. SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL.

El objetivo de este servicio es favorecer la inclusión activa a través del empleo. Se ha priorizado la intervención con mujeres y/o inmigrantes, al ser colectivos que tradicionalmente cuentan con mayores dificultades de inserción laboral. Así mismo, este Servicio se ha dirigido fundamentalmente a las personas atendidas desde los Servicios Residenciales, si bien, según el caso atendido, es posible que las personas que se encuentren en situación de sinhogarismo puedan acceder (no siendo lo habitual).

Con las personas atendidas desde este Servicio se han realizado actuaciones orientadas a la mejora de la empleabilidad y a la búsqueda activa de empleo.

Durante el año 2021, 13 personas han realizado el certificado de profesionalidad (Nivel 1. AGAO0108.ACTIVIDADES AUXILIARES EN VIVEROS, JARDINES Y CENTROS DE JARDINERÍA".) obteniendo la titulación 12 personas

El 15 % de las personas atendidas se ha beneficiado de las prestaciones de este servicio y 8 han conseguido la inserción laboral.

4. SERVICIO DE FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO.

Se han impartido dos acciones formativas:

- "Introducción al voluntariado": Formándose un total de 10 personas.
- "Personas sin hogar": Formándose un total de 4 personas. El 10% de las personas que han hecho esta acción formativa han participado en la atención a personas sin hogar y/o alojamiento digno.

El 31 de diciembre de 2021 finalizó este proyecto. Esta Concejalía está trabajando para reanudar los servicios lo antes posible en el marco recomendado por los Servicios Jurídicos.



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

El objetivo general del Centro de Emergencia Social es promover la inclusión social y garantizar los derechos básicos de las personas más excluidas del municipio, proporcionando una atención integral a personas en situación de pobreza y vulnerabilidad a través de una completa cartera de servicios que permita:

- 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.

Durante el año 2021, han sido atendidas **76 personas desde el Servicio de Noche**: Centro de Noche Se ha favorecido el descanso en el área habilitada con sillones durante el tiempo de apertura del centro. Durante su descanso, la persona atendida ha podido disfrutar de ver la televisión, leer o escoger un juego de mesa, escuchar música, leer libros, participar en talleres de manualidades... Se ha trabajado mediante intervenciones individuales y grupales el impacto positivo en la salud del hecho de disponer de un tiempo de descanso. Durante el año 2021, **42 personas al mes** han disfrutado de este servicio.

El Centro de Noche se ha articulado como un recurso de baja exigencia donde se ha apoyado a las personas en exclusión social para la superación de su situación de desarraigo y abandono personal. Esto se ha producido a través de la cobertura de las necesidades básicas (descanso, alimentación, aseo personal, vestido), posibilitando la estabilización de las personas atendidas y propiciando en las mismas, la motivación en pos del cambio. Vertebrando este proceso de incorporación social a través de la intervención socioeducativa profesional y la actitud proactiva de las personas atendidas.

El Centro de Noche ha contado con la misma cartera de servicios que el Centro de Emergencia Social, si bien, con algunas peculiaridades:

- Servicio de Información y Orientación: se ha desarrollado desde el Centro de Emergencia.
- Servicio de Alimentación: se ha realizado en tres momentos: cena (21,30-22,45), media noche (colacao o café de 23,30 – 00,00) y desayuno (6,45 – 7,15).
- Servicio de Cuidados Básicos e Higiene: las personas atendidas han podido acceder al servicio de lavadora en situaciones de urgencia.
- Servicio de Descanso: el Centro de Noche ha tenido a disposición de las personas sillones convertibles en camas para garantizar el descanso. Con el fin de facilitar la convivencia, a partir de las 00,00 horas se ha apagado la televisión.

Se ha garantizado el acceso al Centro, sin ningún tipo de prohibición o discriminación por razón de



nacimiento, raza, sexo, religión y orientación sexual, para que la igualdad de las personas y de los grupos en que se integran sea real y efectiva.

Cabe destacar que durante todas las intervenciones se ha hecho uso de un lenguaje inclusivo no sexista y se ha trabajado de forma transversal en todas las áreas, mensajes y actuaciones que han podido ayudar a las personas participantes a interiorizar relaciones sanas e igualitarias de género.

El 31 de diciembre de 2.021 finalizó este proyecto. Esta Concejalía está trabajando para reanudar los servicios lo antes posible en el marco recomendado por los Servicios Jurídicos.

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 diciembre 2020 se retoma la reunión de seguimiento del convenio con la Agencia de la Vivienda Social (AVS) para reiniciar el realojo en la zona norte. Desde la AVS, informan que se han presentado 58 solicitudes de vivienda, de las cuales 27 cumplen con el requisito marcado dentro del Convenio de Realojo firmado en 2013. En noviembre 2021, se adjudican las primeras 5 viviendas de realojo.

En la actualidad residen en el asentamiento de Las Sabinas 947 personas siendo menores 336.

Desde el inicio del Proyecto en el 2017, el equipo específico de intervención en el poblado, ha realizado visitas semanales a Las Sabinas, que han permitido la creación de un vínculo positivo y de confianza con las familias, posibilitando una mejor intervención, así como una sensibilización mutua entre el Equipo de Sabinas y familias, reduciendo los prejuicios existentes

La intervención individual/familiar se lleva a cabo mediante entrevistas, visitas a domicilio, coordinaciones, derivaciones a diferentes recursos, trabajo en equipo... así como una intervención integral.



Para 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 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 2021

Los expedientes totales abiertos en los que están interviniendo son 160.

Se realiza, además, una intervención individualizada con 229 menores de la zona centro y norte del asentamiento con el seguimiento escolar de los 178 alumnos matriculados en los centros educativos del municipio.

Se ha continuado con la atención de los expedientes por día y hora, siendo 36 durante el año 2021.

Las entrevistas, de las tres profesionales, con las familias del asentamiento han sido 472, estas entrevistas se han realizado en la 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. Respecto al total de las citas facilitadas que son 563, hay 72 citas que han sido anuladas por los usuarios o no presentados los usuarios.

Las visitas a domicilio de las familias en intervención, han sido 241. Además, durante unos meses, las entrevistas tuvieron que ser telefónicas debido a que tampoco contábamos con el espacio físico dentro de la propia junta de distrito, ya que todos los espacios estaban ocupados (macro-juicio y centro de mayores).

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.

Se han llevado a cabo 28 visitas al asentamiento, para conocer la situación de las familias que allí residen. Durante este periodo, se han producido inundaciones que hemos coordinado con los diferentes cuerpos de seguridad (Bomberos, Protección Civil y Policía Municipal). Hemos acompañado a los técnicos de Educación, de Caritas, de Fundación Secretariado Gitano y Centro de Salud de Parque Coímbra, a realizar seguimiento a nivel individual/familiar, dentro de la intervención conjunta que mantenemos con todos ellos. También se acompañan a los técnicos del Instituto Municipal del Suelo (IMS), para que puedan inspeccionar y actualizar los datos de los derribos y desamiantado a realizar en la zona norte junto a Policía Municipal.



Ayuntamiento de Móstoles

Para la intervención grupal y comunitaria se han desarrollado los siguientes encuentros y talleres:

- Papis quiero ir al cole; Acompañamiento y apoyo en el comienzo de la etapa de educación infantil realizado en la Junta de Distrito 5.
- Encuentro de Primaria; En el CEIP Leonardo Da Vinci con las familias, PTSC, equipo educativo del CEIP, FSG técnico del Programa de Prevención y Control de Absentismo y Equipo de Sabinas para abordar asuntos relacionados con el funcionamiento del centro educativo y faltas de asistencia.
- Paseos saludables con mujeres del asentamiento.
- Taller de aplicación educativa y correo electrónico.
- Taller de Aplicación Roble.
- Encuentro ESO; En IES Gabriel Cisneros, con las familias del grupo específico de compensatoria, orientadora, jefa de estudios y equipo de Sabinas.
- Taller de Ocio y Tiempo Libre; Colaboración junto al equipo de FSG en el desarrollo de las colonias de veranos con menores de la zona centro y norte.
- Apoyo socioeducativo; Colaboración junto al equipo de FSG en la ejecución de las clases de apoyo con alumnos de 1º y 2º primaria de la zona norte en las instalaciones del Grupo Amas en Parque Coímbra.
- Taller de Paso a Piso en Altura; Acompañamiento y Apoyo a las 4 familias adjudicatarias de vivienda de realojo en el cambio. Se realiza en el asentamiento.
- Encuentro con mujeres del asentamiento.

Se mantienen 57 reuniones, así como coordinaciones internas y externas con los diferentes organismos y agentes implicados, vía mail, telefónica y presencial, para continuar con la intervención individual, grupal y comunitaria:

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



Ayuntamiento de Móstoles

- Centro de Salud Parque Coímbra
- Hospital Universitario Rey Juan Carlos

Para el desarrollo de estas reuniones y coordinaciones es necesario actualizar de forma continuada, en las distintas bases de datos (registro actualizado de familias zona centro y norte, así como el desarrollo de las actividades grupales y comunitarias) que se han creado, los datos cualitativos y cuantitativos de las actuaciones que se han llevado a cabo en la zona centro y norte del asentamiento. También contamos con bases de datos donde queda reflejado todos los menores en intervención, con el curso académico actualizado de cada año, así como centro educativo.

Durante el año 2021, se ha creado un documento Excel que se comparte con IMS y Policía Municipal para facilitar nuestro trabajo y manejar la misma información, siendo el Equipo de Sabinas quien lideró esta propuesta. La actualización de todos estos datos supone dedicarle un tiempo elevado en el trabajo semanal.

Las reuniones mantenidas del equipo de Sabinas con la Responsable del Programa de Vivienda son un total de 10.

Las reuniones mantenidas entre el equipo de Las Sabinas, Fundación Secretariado Gitano con la responsable son 10.

Además, se han participado en las reuniones con el Tercer Sector que se han suspendido por pandemia. Está pendiente retomar dichas reuniones dimensionándolo hacia el ámbito comunitario del propio municipio.

Durante el 2021 se continua con el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Móstoles y Fundación Secretariado Gitano.

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 merma de la intervención grupal con todas las consecuencias que ello supone, teniendo que buscar el propio equipo las alternativas a medida que



Ayuntamiento de Móstoles

iban surgiendo las necesidades. Contar con un espacio adecuado supondría aumentar la intervención grupal, siendo una limitación a día de hoy.

- El equipo técnico supone el nexo de unión entre las distintas áreas, favoreciendo que el trabajo diario se desarrolle de una forma coordinada y más efectiva para todas las áreas implicadas del Ayuntamiento.

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 su totalidad en la zona norte de las familias que cumplen los requisitos del Convenio del 2013. Además, se está a la espera de la firma de un nuevo convenio. Así como, para la intervención con las familias que siguen residiendo en el asentamiento, sin alternativa habitacional, y con la comunidad.

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

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

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

**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 2021

La atención en general se recoge en el siguiente cuadro:

| ATENCIÓN DE FAMILIAS DE SABINAS Y EL MUNICIPIO DE MÓSTOLES DURANTE EL AÑO 2021 EN EL ÁMBITO EDUCATIVO Y SOCIAL. | | | | | |
|--|----------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--|
| N.º PARTICIPANTES | | N.º FAMILIAS ATENDIDAS | | | |
| MUJERES: 135 | HOMBRES: 75 | FAMILIAS MONOPARENTALES: 15 | FAMILIAS CON HIJOS A CARGO: 75 | PERSONAS QUE VIVEN SOLAS:17 | PERSONAS QUE VIVEN EN PAREJA SIN HIJOS A CARGO: 67 |
| TOTAL: 210 | | TOTAL: 174 | | | |
| NACIONALIDAD PARTICIPANTES | | | | | |
| ESPAÑOLES NO GITANOS | ESPAÑOLES GITANOS | LATINOAMÉRICA | GITANOS/AS PORTUGUESES | MARRUECOS | |
| 7 | 156 | 6 | 12 | 7 | |



En cuanto a la atención de 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.

Las atenciones grupales y actividades comunitarias se han dado en el contexto de los CEIPs e IES

| | Nº FAMILIAS EN INTERVENCIÓN | ACCIONES LLEVADAS A CABO | REUNIONES |
|-------------------------------|-----------------------------|---|--|
| CEIP LEONARDO DA VINCI | 12 | Día 19 de abril 1º sesión para manejo de la Aplicación ROBLE. Se convocaron a todas las familias de la reunión del día 15 de marzo (29 familias) y acudieron 10 familias . Día 15 de junio, 2º sesión de manejo de la Aplicación Roble, acudieron un TOTAL DE 14 Familias . | 1 Reunión con familias en intervención con el equipo de absentismo y Servicios Sociales (15 familias en intervención) para abordar la importancia de la asistencia de los menores a clase (acuden 23 familias de las 29 convocadas) |
| CEIP LAS CUMBRES | 5 | | 1 Reunión con familias en intervención con el equipo de absentismo para abordar la importancia de la asistencia de los menores a clase (acuden 4 familias de las 5 convocadas) |
| CEIP ROSALÍA DE CASTRO | | | 1 Reunión con el equipo Directivo y Ana Rol para ver la propuesta del Grupo Motor para el Éxito Educativo, y posibles intervenciones que se puedan hacer en el Centro Educativo. |
| CEIP BEATO SAN SIMÓN DE ROJAS | 1 | | Propuesta de reunión en junio para ver la propuesta del Grupo Motor para el Éxito Educativo en coordinación con Ana Rol, PTSC del Centro. Reunión con el centro educativo el 4 de junio para exponer propuesta de intervención en el Centro, junto con Ana Rol. |



| | | | |
|----------------------|---|---|--|
| IES GABRIEL CISNEROS | 3 | <p>3 Sesiones de Día Internacional del pueblo Gitano y Referentes Positivos. Acuden un TOTAL DE</p> | <p>2 reuniones de coordinación con Luis el orientador y Susana la Jefa de Estudios, además de las compañeras de Servicios Sociales de Sabinas y la TS Laura de Absentismo. 1 reunión con Jefatura de Estudios para conocer a Juan María Ngnomo, el percusionista que va a llevar las sesiones de percusión los miércoles en la hora de música (13:30). 1 reunión de evaluación al finalizar todas las sesiones de Radio y Percusión, con Afonso el Director, Susana la Jefa de Estudios,</p> |
| | | <p>100 alumnos entre las clases de</p> | <p>Luis el orientador, Paz y Beatriz de Servicios Sociales</p> |
| | | <p>1º ESO compensatoria, 1º E,F,B, C, A Y 2º ESO D. 5 Sesiones de Radio</p> | <p>Sociales, Mº Jose profesora de compensatoria, Irene profesora de Música, Juan Maria profesional de la percusión y el equipo de FSG (Susana, Sara y Paz). 2 Reuniones más de coordinación para la preparación y evaluación del concierto que se celebró para celebrar el Día de las Ciudades Educadoras.</p> |
| | | <p>Con el aula de 1º de Compensatoria (TOTAL 9 alumnos/as que grabaron un programa). 6 Sesiones de Percusión con todos los 2º de la ESO. 6 Sesiones de percusión con el Aula de 1º de Compensatoria (TOTAL 9 ALUMNOS/AS). En el curso 2021/2022 se ha realizado 10 sesiones de Radio con el aula de 1º de Compensatoria (TOTAL 11 alumnos/as grabaron y emitieron el programa); y 10 sesiones de percusión y coro con 1º de compensatoria y 4º de la ESO (TOTAL 26 alumnos/as han participado).</p> | |
| IES MIGUEL HERNÁNDEZ | | <p>Seguimiento individualizado con el equipo de orientación/PTSC</p> | |



| | | | |
|-----------------------------|---|---|---|
| AULA ACE | | 1 Sesión del Día Internacional del pueblo Gitano y Referentes Positivos. Acuden un TOTAL DE 9 alumnos. | Reunión 27 de abril para calendarizar sesiones de percusión con la idea de empezar taller de percusión y acercamiento a la música. |
| IES ANTONIO GALA | | Seguimiento individualizado con el equipo de orientación/PTSC. 3 Sesiones en dos 2º de la ESO de Percusión llevadas a Cabo por Juan Maria Ngnomo, participan un total de 75 alumnos/as. | Coordinación con el PTSC para la preparación de las sesiones de percusión en dos 2º de la ESO. Coordinación con la Jefa de Estudios y la profesora de Música para la preparación de las sesiones de percusión y coro para el encuentro musical del 30 de noviembre. |
| IES MANUELA MALASAÑA | 1 | Seguimiento con PTSC. 1 sesión de sensibilización y prevención del absentismo con el visionado de Referentes Positivos de Móstoles. | |
| IES EUROPA | | Seguimiento con PTSC | |
| Aula ACE Manuela | | 4 Sesiones de Percusión con Juan María Ngomo (participaron un TOTAL DE 13 ALUMNOS/AS) | |
| Malasaña | | | |

LINEAS DE INTERVENCION

Desde la FSG se han llevado a cabo 3 principales líneas de intervención con las que actuar: promoción social, orientación educativa e intervención Comunitaria Intercultural. Por tanto, lo que se ha llevado a cabo desde la FSG, ha sido lo siguiente:

- Refuerzo educativo para alumnado de Sabinas
El grupo ha contado con 8 menores, de los centros educativos CEIPs Celso Emilio Ferreiro, Pio Baroja y Leonardo Da Vinci. Con los que se ha llevado a cabo una atención individualizada y un acompañamiento familiar, teniendo en cuenta las distintas realidades y necesidades individuales. Las sesiones se han impartido dos días en semana y han tenido una duración de una hora y media, para el estudio asistido y centro abierto para ocio y tiempo libre. La duración ha sido del 8 de noviembre al 20 de diciembre.
- Actividades de Sensibilización sobre la cultura gitana en el ACE Móstoles y el IES Gabriel Cisneros.
- Actividades de Motivación en el aula con 1º ESO Compensatoria en el IES Gabriel Cisneros.
- Taller de competencias digitales en Móstoles Desarrollo.
- Día de Internacional de la Mujer con el Programa Cali de FSG.
- Acciones grupales con vecinas marroquíes y gitanas de Sabinas.
- Entrega de Unidades Didácticas de Competencias Digitales.
- Actividades y talleres para el verano.



Ayuntamiento de Móstoles

Las actividades han contado con la participación de 17 niños y niñas de la zona centro y 58 niños y niñas de la zona norte, de edades entre 5 y 12 años, siendo su asistencia irregular en los días de realización de los talleres. La duración de las colonias fue del 28 de junio al 16 de julio.

- Participación en la organización de Jornadas con Concejalía de Educación y Juventud y las III Jornadas Móstoles Inclusivo con la Concejalía de Derechos Sociales y Mayores.
- Intervención individual en Promoción Social.
Se ha mantenido coordinación con 25 Trabajadoras Sociales de Servicios Sociales por derivaciones de personas y con las Trabajadoras Sociales y Educadora Social de Las Sabinas. Atendiendo a 30 personas con derivación por parte de Servicios Sociales, 25 personas que contactaron directamente con FSG.
- Competencias digitales en Promoción Social.
- Tramitación del IMV en Promoción Social.
- Seguimientos individuales con Educadoras de Absentismo.
- Promoción de los Grupos Motores para la puesta en marcha del Programa de Apoyo Familiar para el Éxito Educativo en tres CEIPs: Rosalía de Castro, Beato Simón de Rojas y las Cumbres en coordinación con la PTSC y Educadora de Absentismo y FSG.
- Desarrollo del Convenio de colaboración de FSG con la SGAE en Taller de Radio Comunitaria en dos Cursos del IES Gabriel Cisneros y Percusión y Coros en los IES Gabriel Cisneros y Antonio Gala en colaboración con el Conservatorio de Música de Móstoles.
- Talleres de Percusión en el ACE Móstoles.
- Clases de Castellano con mujeres marroquíes de Zona Norte de Sabinas.
- Coordinación con la Escuela Municipal de Salud.
- Coordinación con Móstoles Desarrollo en Empleo.
- Coordinación con el CEPA Agustina de Aragón y el Centro de Educación de personas adultas Pablo Picasso de Móstoles.
- Promoción de un Espacio de Desarrollo Comunitario impulsado por Servicios Sociales Municipales de Móstoles inspirado en el Proyecto ICI (Intervención Comunitaria Intercultural) que gestionó Fundación Secretariado Gitano en Cañada Real.

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 llegando a conseguir las siguientes mejoras:

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



Ayuntamiento de Móstoles

- 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 2021.
- Informar y orientar a los y las participantes en el ámbito de empleo, siendo de gran ayuda para los jóvenes del Municipio y Sabinas.
- Participar en el impulso de un espacio de Desarrollo Comunitario de Móstoles, donde la Dirección de Servicios Sociales asume el liderazgo de dicho espacio.

El 31 de diciembre de 2.021 finalizó este proyecto. Esta Concejalía está trabajando para reanudar los servicios lo antes posible en el marco recomendado por los Servicios Jurídicos.



6.6. INTERVENCIÓN SOCIO-LABORAL

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

El Programa de Integración Sociolaboral está dirigido a personas con discapacidad igual o superior al 33%, que residan y estén empadronadas en Móstoles. Además de estar registrados como demandantes o en mejora de empleo en cualquiera de las dos oficinas de empleo del municipio.

Existen diferentes líneas de intervención en el 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 miembro de la Red de Inserción Sociolaboral (RIS).
3. Participación con otros recursos y entidades en materia de empleo y formación

En 2021, se planteaba como objetivo alcanzar 75 inserciones en el ejercicio. Se ha alcanzado el objetivo con un número total de **89 inserciones realizadas**, por 75 que se obtuvieron en 2020.

Durante este año, a pesar de haber continuado la situación de pandemia Covid-19, en comparación con 2020, ha habido un aumento de las ofertas de empleo y formación recibidas además de nuevos usuarios inscritos en el programa. Se ha ido recuperando la colaboración con recursos y entidades que en un inicio se paralizó el contacto de forma presencial pero paulatinamente se ha ido incrementando el reajuste de modelos de atención telemáticos y/o semipresenciales relacionados con el empleo, SEPE, INSS, CENTRO BASE, JUNTAS DE DISTRITOS, SERVICIOS SOCIALES, etc.



Ayuntamiento de Móstoles

En relación al perfil mayoritario de las inserciones: Mujer, con discapacidad física en la franja de edad 25-45 años.

Es muy relevante la respuesta que este proyecto da a dos perfiles especialmente excluido en cuestiones laborales: discapacitados intelectuales y enfermos mentales. Incorporando elementos de normalización en la intervención con estas personas que permiten abordar otras áreas, mejorando, por tanto, sus condiciones de vida y propiciando proyectar su propio plan de vida de forma autónoma. Las inserciones laborales en estos colectivos fueron del 35% y 19%. respectivamente. Mucho más significativa la comparativa del colectivo de personas con discapacidad intelectual que pasó del 17% en 2020 al 35% ya mencionado.

En atención a la edad el 51% se encontraban entre 25 y 45 años, pero el 39 % son personas discapacitadas con más de 46 años, este grupo de edad tiene dificultades adicionales para poder insertarse laboralmente. De ahí la importancia de las inserciones laborales logradas.

En relación a las ofertas de trabajo gestionadas:

- Se han recibido un total de **356 ofertas** de empleo durante el año 2021.
- Se han enviado candidatos 215 ofertas
- No se han colaborado con las 141 ofertas restantes, por diferentes motivos: condiciones de la oferta, ubicación y/o no interés de los participantes.
- El número de candidatos/as que han participado en las ofertas gestionadas asciende a 753 personas

En relación a la prospección de empresas:

- Se han realizado **67 contactos con nuevas empresas**, de las cuales, se ha colaborado en la gestión de 18 ofertas de empleo.
- Destacar gran parte de las empresas tanto colaboradoras en años anteriores, como nuevas empresas, han cambiado su forma de difundir y gestionar sus necesidades de contratación. Utilizando plataformas para difundir sus ofertas y gestionando las candidaturas a través de su web o portal de empleo. Por lo que el envío de necesidades ya no es directo a los servicios de intermediación laboral.
- Se ha mantenido el seguimiento de todas las empresas con las que se gestionaron ofertas en el año 2020.

El 31 de diciembre de 2021 finalizó este proyecto. Esta Concejalía está trabajando para reanudar los servicios lo antes posible en el marco recomendado por los Servicios Jurídicos.



6.7. CONVIVENCIA INTERCULTURAL

CONVIVENCIA INTERCULTURAL

El Estado español lleva más de cuarenta años de experiencia siendo país de acogida a familias desplazadas, migradas y refugiadas. Por ello a lo largo de los años se han creado Planes de convivencia y/o integración que recogen la importancia del trabajo coherente en los procesos de integración entre las poblaciones migradas y las de acogida.

En este contexto nacional donde se hace necesario trabajar con las familias que traen situaciones marcadas por las migraciones y en sus procesos de integración en sus diferentes etapas, los Servicios Sociales de Móstoles cuenta con un profesional cualificado, que además de ser procedente de un tercer país, está formada en migraciones internacionales y Mediación social intercultural¹, con experiencia en el ámbito comunitario, lo que suma a un equipo completo de trabajo multidisciplinar en un Centro de Servicios Sociales generales.

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. Es así como se viene atendiendo a las demandas de las diversidades culturales del municipio.

1. Objetivos

1. Asesorar y orientar a los profesionales en aspectos específicos de los colectivos, desde el marco de las migraciones internacionales.
2. Realizar intervención socio-familiar con familias migrantes.
3. 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.
6. Trabajar en red con profesionales de otras instituciones para mejorar la atención a los ciudadanos.



2. Actuaciones.

Como se ha mencionado en anteriores memorias de Servicios Sociales-Proyecto de mediación intercultural, para facilitar la coordinación del profesional con el resto de los equipos, se la ha adscrito al Programa de Atención Primaria, no sin exceptuar la coordinación y derivación de casos de otros programas como el de Familia, además de otros profesionales externos al Centro de Servicios Sociales, previa coordinación del caso.

Cabe mencionar que principalmente la intervención de la Mediadora social intercultural repercute directamente en dos áreas:

- Información, orientación, acompañamiento y valoración.
- Apoyo a la familia e infancia en contextos de integración.

Por otro lado, a lo largo de este año 2021 los sectores de población con los que se ha trabajado han sido principalmente población migrante y solicitantes de asilo y refugio. Casos de familias en su primera etapa de integración o en aquellos casos, donde su proceso de integración/proyecto migratorio no ha sido del todo adaptado en el entorno de llegada.

Cabe anotar que ha habido dos hechos que han repercutido directamente en las actuaciones grupales y comunitarias. Por un lado, el proceso paulatino de desescalada del periodo de pandemia Covid, por otro lado, el hecho de que el Centro de Servicios Sociales aún estuviese en obras, por lo que no contábamos con un espacio propio. Por ello se decidió desde la Dirección del Centro relegar estas actuaciones hasta segunda orden. Hay que recordar que prácticamente el Proyecto cuenta con una mediadora intercultural a un 75% de la jornada laboral.

2.1. Entrevistas y elaboración de Informes de Arraigo social

Más allá de la valoración del proceso de integración socio-familiar de las personas migradas que desean regularizar su situación de residencia en España; la tarea de la Mediadora intercultural es el acompañamiento en este procedimiento, en aquellos casos que se detecten, bien en las entrevistas, o bien por derivación de la/os profesionales de Servicios Sociales u de otras entidades que trabajan con esta población en el Municipio. La regularización de esta población demandante permitirá trabajar otros aspectos como el acceso a los recursos normalizados o la incorporación de la población en otros espacios.

En este sentido para este año y en coordinación con la Dirección y Responsables del Centro de Servicios Sociales se realizaron las siguientes actuaciones:

1) Sesión grupal dirigida a técnicos de otras entidades y/o Grupos.

A esta sesión asistieron técnicos de Punto Omega, Secretariado Gitano, profesionales de Servicios Sociales, docente del Centro municipal Pablo Picasso (clases de español) y representante del Grupo *Conviviendo en Diversidades* (creado con apoyo de la Mediadora intercultural en el 2019). Con un total de 11 asistentes.



- 2) **Elaboración y difusión del folleto informativo sobre el procedimiento para las solicitudes de Informe por arraigo social.** Estos folletos fueron entregados a las cinco Juntas de distrito; además de los representantes de asociaciones de inmigrantes, entidades (que no pudieron asistir a la sesión grupal), Colegio de Abogados, Cruz Roja, Móstoles Desarrollo, Hospitales y Centros de Salud. De esta forma se facilitaba información de primera mano en todo el territorio de intervención.
- 3) **Entrevistas y elaboración de Informes por arraigo social.** Esta actuación también contempla la coordinación directa de la Mediadora intercultural con los responsables del Área de Informes de la Comunidad de Madrid, según los casos.

2.1.1. Datos cuantitativos – Entrevistas e Informes por Arraigo

Se atendieron un total de 400²solicitudes y por tanto 400 entrevistas, de las cuales 222 atenciones correspondieron a mujeres y 178 hombres.

Cabe mencionar que la atención a la población con esta demanda requiere de la apertura de expedientes dentro del sistema de intervención social y no necesariamente han sido anteriormente usuarios de los Servicios Sociales, por lo que, la mediadora intercultural ha abierto un total de 238 expedientes en siuss.

2.1.2. Por Nacionalidad según Continente

Los datos nos informan que, para este año, la mayor demanda ha sido de la/os ciudadana/os provenientes del continente americano, los que representan el 60% del total de solicitantes. De este grupo, sigue siendo relevante las demandas de los colombianos y hondureños, con un 28% y 27%, respectivamente.

Los procesos migratorios de llegada a España también marcan los procesos de regularización de la población. En este sentido, se sigue manteniendo las demandas de las ciudadanas/os procedentes de Centroamérica, dado el importante flujo migratorio de este grupo que se dio hace algo más de tres años. Hay que resaltar que, coincidiendo con el conflicto interno en varios de estos países, la/os ciudadana/os pudieron optar a la vía de Protección internacional, que, al cabo de un tiempo les ha permitido acceder por la vía de regularización recogida en la Ley de extranjería. Y este puede significar uno de los principales motivos por los que se sigue incrementando paulatinamente las demandas de ciudadanos procedentes de Centroamérica.

No es el caso de las demandas de las ciudadanas/os de Suramérica, como Perú o Paraguay quienes han tenido que esperar el tiempo necesario, en situación irregular, para acceder a la regularización de residencia por esta vía.

Muy distante en cuanto a porcentaje, le siguen los demandantes procedentes de África con un 26%, Europa meridional y oriental con un 12% y Asia con un 3%, del total de solicitudes.



Ayuntamiento de Móstoles

De los países africanos, se detecta un leve incremento de las demandas de los nacionales de Marruecos y de Guinea ecuatorial, con un 20% y 4% del total de las demandas.

En cuanto a las demandas de ciudadanas/os de Europa Meridional y oriental un año más destaca las demandas de los nacionales de Ucrania con un 10% del total.

De los países asiáticos podemos mencionar que las demandas no se han incrementado de forma considerable. Las demandas de los ciudadanos de China, Bangladesh, Pakistán Vietnam e India conforman el grupo con un 3% del total de la demanda.

2.1.3. Por edad

Del total de las atenciones desde mediación intercultural constatamos que el mayor porcentaje corresponde a ciudadana/os en el tramo de 18 a 35 años, los que representan el 56%, le sigue el grupo de 36-64 años, lo que representan el 42%. Por último, están los demandantes de 65 años o más, los cuales regularizarían su situación por depender de los ingresos económicos de sus familiares ya residentes en España. Por los datos extraemos que el perfil de los demandantes es población mayoritariamente joven y en edad laboral.

2.2. Entrevistas y elaboración de Informes de vivienda

La emisión del *Informe de adecuación de vivienda* tiene su fundamento en la LO 4/2000, como parte del derecho de la/os 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 sus familiares que están en su país de origen. De esta forma se trabaja con la persona un adecuado proyecto socio-familiar. Además de la prevención en aquellos casos en los que se va a reagrupar a menores. De igual forma se presta atención a la situación de convivencia familiar y residencial para aquellos casos en los que se va a regularizar a menores no nacidos en España y que están escolarizados en el Municipio.

2.2.1. Datos cuantitativos-entrevistas e Informes de vivienda

Se atendieron un total de 100 solicitudes, que fueron superiores al año pasado. De estas 66 solicitudes corresponden a hombres y 34 de mujeres.

A diferencia del año pasado, el perfil relevante en esta demanda proviene de las ciudadanas/os de Marruecos que representan el 27% del total. En el caso de los nacionales de Ucrania, éstas representan un 12%, la misma que ha descendido en un año el 8% en comparación con el curso anterior.



2.2.2. Por nacionalidad según Continente

Analizados los datos, podemos mencionar que las demandas mayoritarias provienen de los ciudadanos de África con un 55%, muy seguidos de América Latina que representan el 41% del total. El resto lo completan las demandantes de Europa central y oriental y los ciudadanos de Asia, cuyos porcentajes no sobresalen al resto antes mencionado.

2.2.3. Por edad

En el caso de demandantes de Informes de vivienda, el grupo comprendido entre los 36-64 años representan el 70% del total, completa a este grupo el grupo con menos edad, los comprendidos entre 18-35 años.

Nos parece relevante que se haga un análisis a posteriori de la situación de los procesos de reagrupación familiar en contextos dinámicos sociales y económicos que están ocurriendo en la última década, no solo en España, sino también en los países europeos.

2.3. Apoyo y coordinación con profesionales del centro de Servicios Sociales y externos

Como en todos los años, se ha continuado con el apoyo al equipo de trabajadores sociales del centro, tanto en cuestiones puntuales como a las derivaciones de casos previamente coordinados.

La difusión del Folleto Informativo de Informes de Arraigo Social y la presentación de las actuaciones que se viene realizando desde Mediación intercultural, ha conllevado la demanda de profesionales de otras entidades y/o Ayuntamientos.

Las derivaciones o demandas externas han sido a través de diferentes vías: desde la dirección o responsables de programas del centro de Servicios Sociales, o bien a demanda directa a la mediadora intercultural, en este último caso, siempre se ha mantenido informado a los responsables de programa. En algunos casos esta situación ha conllevado la coordinación con una trabajadora social para la implementación de un proyecto consensuado. En otros casos, la atención directa a la persona o el apoyo a los profesionales demandantes.

Por otro lado, mencionar el apoyo puntual que se ha dado al equipo de UTS, según demanda. Las mismas han estado relacionadas con la coordinación de recursos externos, mediación interlingüística, apoyo ante las realidades migratorias de las familias, información puntual para regularización de menores.

Finalmente hemos de mencionar el apoyo puntual que se ha dado determinados profesionales de algunas entidades, relacionadas con la regularización (arraigo social/informe de vivienda) como son Punto Omega, Secretariado Gitano, Educadores –Igualdad.



2.3.1. Atenciones y acompañamiento –Mediadora intercultural

Se han atendido un total de 41 casos de acompañamiento desde mediación intercultural, de los cuales el 80% fueron derivados por el Programa de atención primaria y el restante por el Programa de Familia. Del total de las familias atendidas, destacan un total 18 nacionalidades y de estas las procedentes de Marruecos y Colombia.

De entre las principales demandas tenemos las de regularización dentro de un proceso de acompañamiento socio-familiar, salud, renovaciones de permisos de residencia, información y adecuación de sus conocimientos a los recursos específicos, nacionalidad española, renovaciones “tarjetas rojas” a solicitantes de asilo y refugio, entre otros. Para este año, cabe mencionar que surgieron dos mediaciones socio-laborales que finalmente tuvieron su término positivo y una mediación-interlingüística. Cabe mencionar que la atención a casos también requiere la coordinación con otros recursos especializados.

3. Convivencia y participación

Como hemos mencionado al inicio, el apartado de intervención comunitaria relacionado con las asociaciones de inmigrantes, vecinales y otros grupos informales, participantes en el Grupo de Convivencia en Diversidades, no se continuó este año debido a la normativa de las autoridades sanitarias y por decisión desde la dirección del centro.

No obstante, se retomó el trabajo que se venía realizando en el Centro Municipal Pablo Picasso. Mencionar que para este año se incorporó otra trabajadora social de AP. Finalmente se realizó la sesión de Acceso a los recursos y diversidad con el alumnado de este centro.

Partiendo de las directrices de las autoridades sanitarias, a la sesión asistieron 13 personas de diferentes nacionalidades. Por ello se preparó material muy concreto, en tres idiomas. La valoración por parte del profesorado sigue siendo muy positiva.

4. VALORACIÓN DEL SERVICIO

Visto el trabajo que se viene desarrollando en el municipio y por el contexto de las migraciones internacionales, se sigue valorando necesaria la figura de la mediadora intercultural, con un perfil cualificado en las áreas de migración internacional, proyectos de integración-proyectos de adecuación e intervención comunitaria; pero sobre todo con la experiencia necesaria en el uso y la aplicación de la metodología de la mediación intercultural en contextos de diversidad.

Su ámbito de intervención en la atención a las familias y en el contexto comunitario del municipio permitirá avanzar en los procesos de integración de la sociedad en su conjunto.

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.



6.8. ASESORIA JURIDICA

PROYECTO DE ASESORIA JURIDICA

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.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

A través de la figura del Asesor Jurídico/abogado adscrito al área de Bienestar social, lo que se pretende es dar cobertura legal a todas aquellas actuaciones en la que sea precisa la misma dentro de las actividades propias de área, así como, de cara a la ciudadanía trabajar para 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; penal, procedimientos administrativos, Incapacitaciones, etc...

2. PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN EL 2021

Durante este año 2021 el número de usuarios que demandan cita en el servicio de Asesoría Jurídica ha disminuido en relación al año 2020 un 23,7%, situación ya prevista en tanto y en cuanto la subida de dichas demandas tuvieron su origen en la aparición de la COVID-19 y todo lo que acarreó. No obstante, si hacemos una comparativa con los años inmediatamente anteriores al 2020, podemos comprobar un aumento en el número de demandas del 31,2%

Por lo tanto, el sistema de atención en citas de día y hora que había sido modificando a consecuencia de la pandemia, ha vuelto a retornar su esquema original dejando como días bases de atención por día y hora los martes y los jueves, ampliando el número de citas a una más por día, así como en un día más, en aquellos momentos en los que el pico de demandas ha sido más alto.

Todo esto ha hecho que se llevaran a cabo alrededor de 785 intervenciones por parte de la asesoría jurídica. De las cuales 510 corresponden a citas de primera atención por día y hora; 120 a citas de seguimiento o segunda atención; 135 a citas por reclamaciones de denegación de IMV; y alrededor de 20 corresponden a atenciones en despacho a demanda de las distintas profesionales del centro.

Dato curioso, es que durante este 2021 debido a la intensa actividad normativa que se ha producido en nuestro país, se han visto muy diferenciadas las materias a tratar dependiendo del momento del año.



En materia de extranjería tras la publicación de la instrucción por parte del Mº del Interior al principio de la pandemia, relativa a ampliación de plazos para renovaciones de permisos de residencia, así como de expedientes de asilo/refugio, muchos usuarios automáticamente y casi sin necesidad de tramitación de ningún tipo, procedieron a renovar los mismos durante el 2020, situación ésta que no se ha podido validar este 2021, lo que dado lugar a la solicitud de cita para la preparación de los correspondientes recursos administrativos. Si a esto además le sumamos que en Julio de este mismo año se publicó la **instrucción 1/2021 sobre el procedimiento relativo a las autorizaciones de residencia temporal por razones de arraigo laboral**, podemos certificar que durante la segunda mitad del 2021 se haya producido un incremento del 12,3% en relación a años anteriores de atenciones en esta materia.

En materia de vivienda, y en vista de las diferentes prórrogas de las medidas contempladas del Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, por el que se prorrogan las medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, la última de ellas con el Real Decreto-ley 2/2022, de 22 de febrero, por el que se adoptan medidas urgentes para la protección de los trabajadores autónomos, para la transición hacia los mecanismos estructurales de defensa del empleo, y para la recuperación económica y social de la isla de La Palma, y se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica, los lanzamientos de viviendas en ciudadanos del municipio se han frenado, siendo que la actividad en esta materia se ha visto reducida a la recepción de oficios por parte de los diferentes tribunales para la emisión de los correspondientes informes de vulnerabilidad.

En materia de Ingreso Mínimo Vital, han sido constantes a lo largo de todo el año las demandas se relacionaban con la solicitud de ayuda para la preparación de los Escritos Previos a la vía jurisdiccional por denegación del IMV, situación ésta que conlleva la correspondiente preparación de escritos para evitar las suspensiones de RMI.

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 8% las solicitudes de información como las promociones en procesos de Incapacitaciones y Tutelajes a personas mayores y dependientes, tras la publicación de la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con **discapacidad** en el ejercicio de su capacidad jurídica.

Toda esta vorágine de actividad normativa ha dado lugar a una mayor interacción por parte de esta Asesoría jurídica 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.

3. 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.



Ayuntamiento de Móstoles

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.

APLICACIÓN DEL CONVENIO TBS

CONVENIO DE COLABORACIÓN SUSCRITO ENTRE EL MINISTERIO DEL INTERIOR, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA GENERAL DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS, Y EL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES PARA EL CUMPLIMIENTO DE PENAS DE TRABAJO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladoras de las Bases de Régimen Local, en su artículo 25, establece que el Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal en los términos previstos en este artículo, ejerciendo como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social

La inclusión de los trabajos en beneficio de la comunidad en el sistema de sanciones, constituye una de las principales innovaciones de nuestro ordenamiento penal.

Ante la problemática socioeconómica y familiar que origina el abono en metálico de las sanciones dimanantes de infracciones cometidas por los penados, en el ámbito de las competencias de la Administración Local, se plantea la posibilidad de o bien sustituir dichas sanciones por trabajos en beneficio de la comunidad, o bien cumplir con la realización de los mismo como parte de la pena impuesta en la sentencia condenatorio.

El artículo número 10 de la Constitución Española (C.E.) establece que *"la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la Ley y a los derechos de los demás son fundamentos del orden político y de la paz social"*.

Asimismo, el artículo número 25.2 de la C.E. Dice que *"Las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad están orientadas hacia la reeducación y reinserción social "*

1. DESCRIPCIÓN

Teniendo en cuenta lo anterior, podemos decir que el objeto principal de la implantación del Convenio en trabajos en beneficio de la comunidad es que a través de la colaboración entre el Ayuntamiento de Móstoles y la Secretaría de Régimen Penitenciario se participe en la reinserción social de los penados mediante la realización de trabajos comunitarios, a la vez que estos redundan en el beneficio y bienestar del municipio.

Para ello, desde el Ayuntamiento de Móstoles se han puesto a disposición de la Secretaría de Régimen Penitenciario la totalidad de 17 plazas distribuidas entre las distintas áreas municipales, para que desde



Ayuntamiento de Móstoles

los Servicios de Gestión de Penas y Medidas Alternativas de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias se distribuyan entre aquellas personas obligadas por sentencia al cumplimiento de esta pena.

Una vez que desde la Secretaría de Régimen Penitenciario se ha procedido a la asignación de plazas, desde la misma se procederá a notificar vía mail tanto a la Responsable del Convenio, (figura representada a día de hoy por la Asesora Jurídica del área de Bienestar Social), así como al Responsable del área en el que se va a proceder el cumplimiento de la pena.

La correlación de plazas/áreas puestas a disposición del ayuntamiento es la siguiente:

| CLASIFICACIÓN DE LA PLAZA OFERTADA | NÚMERO DE PLAZAS OFERTADAS |
|------------------------------------|----------------------------|
| Operario de Albañilería | 2 plazas |
| Operario Fontanería | 2 plazas |
| Operario Jardinería | 4 plazas |
| Operario Pintura | 2 plazas |
| Operario de Imprevistos | 2 plazas |
| Operario Mantenimiento Juan XXIII | 3 plazas |
| Ayudante Restaurante Municipal | 2 plazas |

| PLAZA OFERTADA | NÚMERO DE PENADOS |
|-----------------------------------|-------------------|
| Operario de Albañilería | 1 Penados |
| Operario Fontanería | 1 Penados |
| Operario Jardinería | 7 Penados |
| Operario Pintura | 4 Penados |
| Operario de Imprevistos | 3 Penados |
| Operario Mantenimiento Juan XXIII | 8 Penados |
| Ayudante Restaurante Municipal | 17 Penados |

Durante el año 2021 se ha dado cobertura mediante la aplicación del Convenio TBC a 41 penados, quedando la relación penado por plaza ofertada de la siguiente manera.

Siendo que solo en 3 casos se ha procedido a la solicitud de interrupción del cumplimiento de la pena en el área designada por incidencias con los penados durante la ejecución de la misma.

2. VALORACION Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

En vista de los datos recabados desde la entrada en vigor del Convenio en 2021, y haciéndose un estudio de los mismos, se valora muy positivamente la continuidad de este proyecto, puesto que se ha dado una gran implicación tanto por parte de Secretaría de Régimen Penitenciario como de las diferentes áreas del Ayuntamiento de Móstoles que participan del mismo.



6.9. INDICADORES ADMINISTRATIVOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como consecuencia de la crisis sanitaria generada por el COVID-19 y las circunstancias que motivaron el desalojo del Centro de Servicios Sociales de Móstoles situado en Avda. Vía Láctea, 33 para la realización de obras, el Equipo de Administración ha combinado durante el año 2.021 trabajo presencial con teletrabajo gracias a la dotación de equipos remotos.

La primera acogida a los usuarios se ha canalizado por varias vías: de forma presencial (con cita previa), telefónica y 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 ha realizado el Equipo de Administración se encuentran:

1. Atención al público de forma presencial. Como consecuencia de la crisis sanitaria motivada por el COVID-19, la atención al público presencial se limitó al Registro con cita previa a través de la página web del Ayuntamiento. A partir del mes de julio, cuando se cerró el Centro de Servicios Sociales y se tuvo que reubicar al Equipo en otra dependencia municipal, la atención presencial se limitó a usuarios que venían derivados de los Trabajadores Sociales.

2. Atención al público de forma telefónica. Durante el año se han mantenido habilitadas 11 líneas 91 asociadas a las extensiones de cada Auxiliar Administrativo para atender las llamadas de los usuarios. Además, se han continuado recibiendo llamadas derivadas del 010. Estas llamadas son para solicitar cita (por primera vez o con Trabajadora Social de referencia), pedir información, etc.

3. Buzón del Ciudadano donde se recogen las consultas/sugerencias de los ciudadanos de Móstoles. Se trata de un sistema de comunicación ágil 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 150 (vs 259 en el año 2.020)

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 es continua y fluida ya que siguen dándose situaciones de vulnerabilidad en los ciudadanos, que continúan acudiendo a los diferentes organismos: mayores solos, personas que han perdido el empleo, etc.

Demandas Institucionales 708 (vs 467 durante el año 2.020)

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



Ayuntamiento de Móstoles

departamentos del Ayuntamiento de Móstoles (Deportes, Mantenimiento, etc.). El justificante que se proporciona al usuario cuando realiza el registro supone una garantía para él 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.

Debido a la situación socio-sanitaria que estamos viviendo, el Registro Auxiliar en Servicios Sociales ha funcionado hasta el mes de julio mediante Cita Previa solicitada a través de la página web del Ayuntamiento o en los casos más necesarios, proporcionada por los Auxiliares Administrativos. Como consecuencia del traslado del Equipo a otras dependencias municipales, este servicio se prestó desde enero a julio atendiendo a un total de 1.096 personas.

No obstante, dadas las dificultades de los usuarios para conseguir cita en los diferentes Registros y con el objetivo de agilizar los trámites, se ha atendido a usuarios sin cita previa que han acudido a las dependencias derivadas por su Trabajador Social en trámites relacionados con Ingreso Mínimo Vital, Ayudas Económicas o RMI.

Se continúa trabajando con el **registro telemático**, habiéndose minimizado las dudas que en un principio surgieron tanto en empleados como en usuarios durante su implementación en el año 2.020.

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

| | |
|----------------|----------------------------------|
| Entrada | 1.290 (vs 2.132 en el año 2.020) |
| Salida | 1.920 (vs 1.318 en el año 2.020) |

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 Aconómica, SAD, TA, CAD, Restaurante Municipal). Se realiza el registro, la verificación de la documentación necesaria para la tramitación y todo el procedimiento preciso para que la prestación solicitada pueda llegar a prestarse.

| | |
|---------------------|------------------------------|
| Prestaciones | 720 (vs 652 en el año 2.020) |
|---------------------|------------------------------|

De este total, aproximadamente un 75% corresponden a solicitudes de Ayudas Económicas.

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.



Ayuntamiento de Móstoles

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 | 83 (vs 66 en el año 2.020) |
| Incidencias | 549 (vs 620 en el año 2.020) |

El número de solicitudes iniciales tramitadas ha mostrado un ligero incremento después del importante descenso sufrido en el año 2.020 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. Las ayudas económicas, así como las ayudas inmediatas continúan siendo elementos muy importantes para poder paliar la difícil situación económica que están sufriendo los ciudadanos del municipio. Con el objetivo de agilizar la tramitación y que el usuario pueda disponer de la ayuda en el menor tiempo posible se crea un subequipo específico de Auxiliares Administrativos que se encargan de llevar un seguimiento de la tramitación de inicio a fin.

Se han realizado los trámites y gestiones correspondientes a 552 ayudas (vs 1.447 en el año 2.020) y 404 ayudas se han entregado directamente a los usuarios/as en efectivo en concepto de ayudas de atención inmediata (vs 770 en el año 2.020). Todos los pagos de ayudas económicas han sido volcados a la Base de Datos Nacional de Subvenciones.

9. 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 | 370 (vs 272 en el año 2.020) |
| Informes de Vivienda | 97 (vs 117 en el año 2.020) |



7. ACCIÓN INSTITUCIONAL

7.1. 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
- Red 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.



COMISION DE APOYO FAMILIAR

En el municipio de Móstoles y según queda recogido en la Ley 19/1999, se viene desarrollando la Comisión de Apoyo Familiar con una periodicidad de una sesión mensual, excepto en el mes de agosto, en total 11 durante el año 2021. 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 2021 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 2021

A lo largo del año 2021 han sido valorados 73 niños, niñas y adolescentes, duplicando el número de menores valorados con respecto al 2020, que fueron 37 menores, debido a la crisis provocada por el Covid-19 y a la suspensión de las Comisiones durante 6 meses.

| | PRIMER SEMESTRE | SEGUNDO SEMESTRE | TOTAL |
|-------------|-----------------|------------------|-----------|
| Nº CAF | 6 | 5 | 11 |
| Nº MENORES | 47 | 26 | 73 |
| Nº FAMILIAS | 23 | 17 | 40 |



Ayuntamiento de Móstoles

En el cuadro comparativo de los 3 últimos años, se puede observar que volvemos a retomar numéricamente los valores previos a la pandemia.

| COMPARATIVA DE 3 AÑOS | | |
|-----------------------|------|------|
| 2021 | 2020 | 2019 |
| 11 | 5 | 11 |
| 73 | 37 | 83 |
| 40 | 20 | 45 |

Expedientes nuevos valorados por primera vez en CAF

Los expedientes nuevos, valorados por primera vez en CAF, en el año 2021, se corresponden con 27 niños y niñas que pertenecen a 20 familias.

De estos expedientes han sido revisados dos veces 14 niños y niñas. Y solo un expediente ha sido revisado tres veces a lo largo del 2021.

Del total de expedientes revisados en 2021, 37 de los mismos ya se venía interviniendo de años anteriores, siendo el expediente más antiguo del 2015.

| | PRIMER SEMESTRE | SEGUNDO SEMESTRE | TOTAL |
|----------------------------|-----------------|------------------|-------------|
| NUEVOS EN CAF | 20 NIÑO/AS | 7 NIÑO/AS | 27 NIÑO/AS |
| | 13 FAMILIAS | 7 FAMILIAS | 20 FAMILIAS |
| EXPEDIENTES VISTOS 1 VEZ | 42 NIÑO/AS | 16 NIÑO/AS | 58 NIÑO/AS |
| EXPEDIENTES VISTOS 2 VECES | 4 NIÑO/AS | 10 NIÑO/AS | 14 NIÑO/AS |
| EXPEDIENTES VISTOS 3 VECES | 1 NIÑO | ---- | 1 NIÑO |

**Situación de convivencia de los niños y niñas valorados en CAF**

| SITUACION DE CONVIVENCIA DE LOS MENORES | | | | | | |
|---|-----------------|----------|------------------|----------|-------------------------------|----------|
| | PRIMER SEMESTRE | | SEGUNDO SEMESTRE | | TOTAL | |
| | NIÑO/AS | FAMILIAS | NIÑO/AS | FAMILIAS | NIÑO/AS | FAMILIAS |
| ACOGIMIENTO FAMILIA NO BIOLÓGICA | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| CONVIVEN CON LA MADRE O EL PADRE | 15 | 8 | 6 | 4 | 21 | 12 |
| CONVIVENCIA FAMILIA NUCLEAR | 5 | 3 | 5 | 5 | 10 | 8 |
| CONVIVEN CON FAMILIA EXTENSA/TIOS | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| CONVIVEN CON ABUELOS/BISABUELOS | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| CONVIVEN CON HERMANOS | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| CONVIVEN EN CENTRO RESIDENCIAL | 20 | 13 | 13 | 7 | 33 6 GUARDAS 27 TUTELAS | 20 |

Los menores que se encuentran en centro residencial tienen medida de guarda 6 de ellos y 27 tienen medida de tutela.

TIPO DE MEDIDA

En todos los expedientes revisados en la CAF del 2021 nos encontramos con 27 menores con tutela, 39 menores que no tienen ninguna medida y 7 menores con medida de guarda.

| | PRIMER SEMESTRE | SEGUNDO SEMESTRE | TOTAL |
|----------------------|-----------------|------------------|-------|
| CON MEDIDA DE TUTELA | 18 | 9 | 27 |
| SIN MEDIDA | 25 | 14 | 39 |
| CON GUARDA | 4 | 3 | 7 |

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
- CC. Padre Piquer
- Casa de los Niños
- CEMU
- El Arce Rojo
- El Encinar
- Madre Teresa
- Ntra. Sra. De Lourdes
- Paideia
- 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.

COMISION DE APOYO FAMILIAR EXTRAORDINARIA

Las reuniones extraordinarias de la Comisión de Apoyo Familiar, han sido convocadas en dos ocasiones a lo largo del año 2021. En marzo fue convocada de forma virtual y en noviembre fue convocada presencial, a las cuales se asisten los miembros permanentes de la Comisión de Apoyo Familiar

- Responsable del programa de Familia de Servicios Sociales: Presidencia
- Educadora Social del Programa de Familia de Servicios Sociales: Secretaria.
- Directora de la Residencia Infantil de Móstoles: Vocal
- Trabajadora Social del Hospital Universitario de Móstoles: Vocal, 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:

- Datos CAF año 2020.
- Situación actual de los Servicios Sociales Municipales. Programa de Familia.
- Información de la Mesa de Atención Temprana y Mesa de Absentismo.
- Información sobre el Plan Municipal de Infancia y Adolescencia.
- Información de la situación actual de las áreas que representan los vocales permanentes de la CAF.
- Datos semestrales de la CAF año 2021.
- Presentación de nuevo modelo de PIF/PAF
- Calendario de Comisiones de Apoyo Familiar 2022.



7.2. 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 2021, solo ha sido posible celebrar las dos sesiones del Consejo Local de Infancia y Adolescencia, de manera virtual, el 29 de junio y el 26 de octubre de 2021

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
- IMMF
- Salud Mental
- Servicio de Unidad de Áreas Educativas.
- ARRFMI

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

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

Temas tratados en las sesiones del 2021

- Información de la Mesa Local de Absentismo Escolar (curso 20/21).
- Información del contrato para la Prevención del Absentismo Escolar de Jóvenes y Adolescentes en riesgo de exclusión.
- Información sobre la celebración de la Semana por los Derechos de la Infancia y Móstoles Ciudad Educadora.
- Información del Plan municipal de infancia y adolescencia.



7.3. 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 2021 en una ocasión, en convocatoria ordinaria celebrada el día 26 de octubre.

7.4. 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.