

# **MEMORIA**

## **AÑO 2024**

### **SERVICIOS SOCIALES**

### **SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES**

---

## **ÍNDICE MEMORIA 2024 SERVICIOS SOCIALES:**

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO .....</b>	<b>5</b>
1.1. UBICACIÓN Y CONTACTO .....	6
1.2. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO .....	6
<b>2. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
2. INTRODUCCIÓN .....	8
- PRESTACIONES DE SERVICIOS GARANTIZADAS Y CONDICIONADAS .....	11
- PRESTACIONES ECONÓMICAS GARANTIZADAS Y CONDICIONADAS .....	11
<b>3. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....</b>	<b>13</b>
3.1. SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES (SIUSS) .....	14
3.2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	16
<b>4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL .....</b>	<b>17</b>
4.1 EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES .....	18
A) EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES .....	18
B) INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES .....	21
C) DATOS DE LAS INTERVENCIONES EN 2024 .....	21
D) RECURSOS APLICADOS EN EL AÑO 2024 .....	25
4.2 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2024 .....	27
A) POR SECTOR DE REFERENCIA .....	27
B) POR EDAD, SEXO Y NACIONALIDAD .....	29
4.3 DATOS GENERALES DE INTERVENCIÓN DIRECTA EN SERVICIOS SOCIALES .....	33
<b>5. UNIDAD ADMINSTRATIVA .....</b>	<b>34</b>
5.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVAS .....	35
5.2. LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN .....	36
5.3. ENVÍOS DOCUMENTACIÓN POR VENTANILLA ÚNICA .....	38

---

<b>6. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL (UTS)</b> .....	<b>41</b>
6.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL (U.T.S.).....	42
6.2. PRESANTACIONES ECONÓMICAS DE SERVICIOS SOCIALES .....	44
6.3. AYUDAS ECONÓMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL .....	45
6.4. PROGRAMA DE ASISTENCIA MATERIAL BÁSICA .....	49
6.5. PRESTACIONES ECONÓMICAS COMPLEMENTARIAS DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA .....	50
<b>7. UNIDAD DE INCLUSIÓN SOCIAL</b> .....	<b>52</b>
7.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE INCLUSIÓN SOCIAL .....	53
7.2. PERSONAS SIN HOGAR .....	58
7.3. PROYECTO DE APOYO EN BRECHA DIGITAL .....	62
7.4. MESA DE INCLUSIÓN SOCIAL .....	63
7.5. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN .....	64
<b>8. UNIDAD DE FAMILIA</b> .....	<b>65</b>
8.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE FAMILIA .....	66
8.1.1. POBLACIÓN ATENDIDA DESDE EL PROGRAMA DE FAMILIA ...	69
8.1.2. INDICADORES DE RIESGO .....	72
8.2. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES.....	74
8.2.1. SANSE CONCILIA 2024 .....	74
8.2.2. CAMPUS DEPORTIVOS 2024 .....	75
<b>9. UNIDAD DE PERSONAS MAYORES</b> .....	<b>77</b>
9.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE PERSONAS MAYORES .....	78
9.2. GESTIÓN DE LA LEY DE DEPENDENCIA Y RECURSOS MUNICIPALES .....	80
<b>10. SERVICIOS Y CONVENIOS</b> .....	<b>83</b>
10.1. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) .....	84
10.1.1. SECTORES DE POBLACIÓN .....	85
10.1.2. COSTE DEL SERVICIO .....	87
10.1.3. MODALIDAD DEL SERVICIO .....	87
10.2. SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD) .....	88
10.2.1. SECTORES DE POBLACIÓN .....	89
10.2.2. COSTES DEL SERVICIO .....	90
10.2.3. MODALIDAD DEL SERVICIO .....	90
10.3. SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO .....	91

---

10.3.1. SECTORES DE POBLACIÓN .....	91
10.3.2. COSTE DEL SERVICIO .....	92
10.3.3. MODALIDAD DEL SERVICIO .....	92
10.4. SERVICIO DE COMEDOR DE MAYORES .....	94
10.5. SERVICIO DE INSERCIÓN Y ACTIVACIÓN LABORAL Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIOEDUCATIVO INDIVIDUALIZADO .....	95
10.6. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CÍVICO-SOCIALES O VECINALES .....	103
10.7. SERVICIO DE PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF) .....	106
10.8. CONVENIO DE LA HERMANDAD DEL SANTÍSIMO CRISTO DE LOS REMEDIOS. COMEDOR SOCIAL .....	108
<b>11. PUNTOS DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO (PIV) .....</b>	<b>112</b>
11.1. PERSONAL .....	113
11.2. ACTIVIDADES .....	114
11.3. ANEXO PARA LA RECOGIDA DE DATOS .....	116
11.3.1. VOLUNTARIOS .....	116
11.3.2. ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO .....	119
11.3.3. EMPRESAS .....	122

# 1. IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

## 1.1. UBICACIÓN Y CONTACTO

Centro de Servicios Sociales Municipales de San Sebastián de los Reyes

<b>Dirección:</b>	Centro Municipal de Servicios: C/ Federico García Lorca, s/n
<b>Código postal:</b>	28701
<b>Teléfonos:</b>	91 654 01 43 – 91 659 22 34
<b>Área:</b>	Demarcación: 1.01.1
<b>Correo electrónico:</b>	serviciosociales@ssreyes.org

## 1.2. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	HORARIO
1 ENERO AL 14 JUNIO Y 16 SEPTIEMBRE A 31 DICIEMBRE	<b>LUNES A VIERNES</b> 8:30-14:30 h
15 JUNIO AL 15 SEPTIEMBRE	<b>LUNES A VIERNES</b> 8:30-14:00 h
RESTO UNIDADES	HORARIO
1 ENERO AL 31 DICIEMBRE	<b>LUNES A VIERNES</b> 8.30-14.30 h

## **2. INTRODUCCIÓN**

## **2. INTRODUCCIÓN**

La Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (Ley 12/2022 de 21 de diciembre), señala, en su artículo 7.1: “El Sistema público de Servicios Sociales es un servicio público de carácter universal que consiste en una red integrada de recursos, programas, prestaciones y equipamientos de atención social, de responsabilidad y control público, ejercidos por las Administraciones autonómica y local”. Y en el punto 2 del citado artículo establece la finalidad del Sistema: “Favorecer la integración social, la igualdad de oportunidades, la autonomía personal, la convivencia familiar, la participación social y el bienestar social de todas las personas, familias y grupos, mediante una función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social”.

Las Entidades Locales tienen las siguientes competencias en relación a esta Ley (artículo 11):

- El desarrollo de las funciones de Atención Social Primaria: recepción, detección y análisis de necesidades y demandas sociales; diagnóstico y valoración de las necesidades sociales; atención inmediata a personas en situación de riesgo o exclusión social; atención profesional en los ámbitos personal, familiar y comunitario; actuación en situaciones de urgencia y emergencia social; gestión y seguimiento de prestaciones económicas y servicios de acompañamiento vinculados a ellas; fomento de la participación, la solidaridad y la cooperación social; emisión de informes sociales, de derivación y los requeridos por vía administrativa o judicial; impulso de proyectos de intervención grupal y comunitaria y coordinación con el nivel de Atención Social Especializada.
- La planificación de los Servicios Sociales en su ámbito territorial.
- El establecimiento, mantenimiento y gestión de centros y servicios de atención social primaria, incluida su dotación de personal.
- La gestión de equipamientos para la atención social especializada de titularidad municipal.



- La concesión de prestaciones económicas individuales de urgencia y emergencia social y de ayudas económicas temporales que tengan por objeto la integración personal.
- El apoyo a las entidades del Tercer Sector de Acción Social en su ámbito territorial.
- La realización de programas de sensibilización social, fomento de la participación ciudadana, promoción del asociacionismo, voluntariado y otras formas de ayuda mutua.
- La creación e impulso de los Consejos Locales de Servicios Sociales.
- La colaboración en funciones de inspección y control de la calidad.
- La coordinación de actuaciones con entidades, con o sin ánimo de lucro, que realicen servicios sociales en el municipio.
- Las competencias atribuidas a la Administración Local en la normativa de Servicios Sociales o que le sean atribuidas por disposición legal o reglamentaria.

El Sistema Público de Servicios Sociales, según el artículo 13, se organiza, a nivel funcional, en dos niveles de atención: Atención Social Primaria y Atención Social Especializada.

La Atención Social Primaria (artículo 14 de la Ley 12/2022) constituye la vía normalizada de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales. Tiene carácter polivalente y ofrece una atención social individualizada, específica, cercana y en el propio entorno de la persona; su equipamiento básico es el centro de servicios sociales, dependiente de las entidades locales.

Son funciones de la Atención Social Primaria (artículo 15) las siguientes:

1. Recepción, detección y análisis de necesidades y demandas sociales en su ámbito de intervención.
2. Diagnóstico y valoración técnica de situaciones, necesidades o problemas individuales o colectivos, sin perjuicio de lo previsto en el ámbito de la atención y apoyo a la discapacidad y a las personas en situación de dependencia.

3. Identificación de situaciones y ámbitos sociales de riesgo para el desarrollo de acciones de carácter preventivo y respuesta temprana.
4. Atención inmediata a personas en situación de riesgo o exclusión social y establecimiento de las acciones más adecuadas de acuerdo con el diagnóstico social.
5. Atención profesional personalizada en los ámbitos personal, familiar y comunitario, que incluyen la información, valoración y el acompañamiento, así como, si se considera pertinente, el seguimiento y coordinación de otras medidas o prestaciones de Atención Especializada.
6. Actuación en situaciones de urgencia y emergencia social.
7. Gestión y seguimiento de prestaciones económicas y servicios de acompañamiento vinculados a ellas.
8. Fomento de la participación, la solidaridad y la cooperación social.
9. Emisión de informes sociales, de derivación o que les sean requeridos por vía administrativa o judicial, en relación con la intervención social realizada.
10. Impulso de proyectos de intervención en los ámbitos grupal y comunitario.
11. Coordinación con el nivel de Atención Social Especializada, así como con otros sistemas y servicios dirigidos a la promoción del bienestar y la calidad de vida.

El profesional de referencia en el Centro de Servicios Sociales, según el artículo 16, será el/la trabajador/a social encargado de realizar la valoración y el primer diagnóstico de la situación social para elevar la propuesta inicial de las prestaciones indicadas al equipo pluridisciplinar del centro. Este profesional se responsabilizará del seguimiento del plan personalizado de intervención y de la atención social durante las siguientes etapas.

Los equipos profesionales del Centro, constituidos por trabajadores/as sociales, psicólogos/as y educadores/as sociales, son el elemento de intervención del Sistema Público de Servicios Sociales y tienen el cometido de llevar a cabo las medidas de apoyo que requieran las personas, familias o grupos, asegurando su integralidad y su correcta aplicación.

Las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales (Título I, Capítulo I de la Ley 12/2022) tienen carácter universal y se orientan a fomentar la autonomía, prevenir la dependencia, promocionar la convivencia y la protección de la infancia, la inserción social y la calidad de vida de las personas, familias y grupos. Se clasifican en garantizadas y condicionadas (entendiendo como tales las sujetas para su concesión a la disponibilidad de recursos y a los criterios de prioridad) y, según su contenido, en prestaciones de servicio y económicas.

#### Prestaciones de servicio garantizadas y condicionadas

Son prestaciones de servicio garantizadas en el ámbito de la atención social primaria, entre otras:

- Los servicios de información, valoración, orientación y asesoramiento.
- La elaboración del plan individualizado de intervención social con la participación y aceptación de los/las usuarios/as.
- La atención inmediata en situaciones de urgencia o emergencia social.
- La mediación familiar y comunitaria.
- La atención o intervención familiar o de la unidad de convivencia.
- El apoyo psicosocial y la atención psicoeducativa a la infancia y la familia.
- El acompañamiento para la integración de las personas adultas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad derivada de enfermedad mental.

Son prestaciones de servicio condicionadas: el alojamiento alternativo y residencial y la atención diurna.

#### Prestaciones económicas garantizadas y condicionadas

Son prestaciones garantizadas, en los términos establecidos normativamente:

- Renta Mínima de Inserción
- Prestaciones contempladas en la legislación sobre Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

- Prestaciones para personas acogedoras de menores de edad bajo guarda o tutela.
- Ayudas de pago único para mujeres víctimas de violencia de género.

Son prestaciones condicionadas:

- El apoyo para la cobertura de necesidades básicas, de manera temporal, en situaciones de urgencia o emergencia social.
- La rehabilitación y accesibilidad de viviendas, orientadas a la calidad de vida y a la inclusión social.

El municipio de San Sebastián de los Reyes, con una población de 94.975 habitantes, dispone de un único Centro de Servicios Sociales.

Con el fin de impulsar el principio de proximidad y por la falta de espacios en el Centro de Servicios Sociales, se realiza también la atención social a la ciudadanía en el Centro Actúa, ubicado en la Calle del Dos de Mayo nº 6.

Los Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes cuentan en su plantilla (diciembre de 2024) con: Jefa de Sección; tres Jefaturas de Unidad Trabajadoras Sociales, una Jefatura de Unidad Administrativa, 14 Trabajadoras Sociales, tres Educadoras/es Sociales, dos Psicólogas, una Técnica de Segunda Actividad con funciones de apoyo, una Administrativa y dos Auxiliares Administrativas, organizándose en las siguientes Unidades:

- Unidad Administrativa
- Unidad de Trabajo Social
- Unidad de Inclusión Social
- Unidad de Familia
- Unidad de Personas Mayores

Los datos que aporta esta Memoria 2024 ponen de manifiesto el trabajo realizado por una de las Secciones Municipales con mayor volumen de gestión, en concreto durante este año 2024 se han invertido en Servicios Sociales 3 820 969,76€ (incluyendo gastos de personal, mantenimiento y programas).

**3. SISTEMA DE  
INFORMACIÓN DE  
USUARIOS DE  
SERVICIOS SOCIALES Y  
ADMINISTRACIÓN  
ELECTRÓNICA**

### **3.1. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES (SIUSS)**

El Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales (SIUSS) permite la recogida de los datos básicos del/la usuario/a de los Servicios Sociales de Atención Primaria; información necesaria para realizar una intervención profesional como respuesta a una demanda social.

Se configura a través de expedientes familiares y permite a los/las trabajadores/as sociales y a los/las restantes profesionales de la intervención social: educadores/as sociales y psicólogo/as de atención primaria de las Entidades Locales, la gestión de los mismos.

El SIUSS se viene desarrollando desde 1994 por el actual Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social en colaboración con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.

En estos momentos, la aplicación informática, en su Módulo de Gestión SIUSS, es utilizada por todos/as los/las profesionales de Servicios Sociales, con diferentes funcionalidades. El Módulo de Cita Previa, es utilizado por las/os profesionales de la Unidad Administrativa y por todos/as los/las restantes profesionales del Servicio, para la gestión diaria de las entrevistas con los/las usuarios/as y la explotación de los datos a efectos estadísticos, de gestión y seguimiento y para la elaboración de la memoria anual. Y, los módulos de Maltrato Infantil, de Ayuda a Domicilio y Violencia de Género no se utilizan.

En el año 2024 no se han podido llevar a cabo las tareas de desarrollo y mejora de SIUSS por falta de personal, elevada carga de trabajo de los/las profesionales de la Sección y por la implantación, el próximo año 2025, de una nueva aplicación informática para la gestión de expedientes de Servicios Sociales: SOCYAL para Historia Social Única (HSU, en adelante).

Para hacer efectiva la sustitución de SIUSS por la nueva aplicación informática, en el mes de diciembre de 2024, se ha iniciado la tramitación del Convenio Interadministrativo de Colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales y la Agencia para la Administración Digital, y el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes para la implantación y desarrollo de la Historia Social Única, en el marco del Sistema de Información de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en su artículo 41, define la Historia Social Única como el elemento del Sistema de Información de Servicios Sociales que facilita una atención social integral y articulada entre los niveles de Atención Social Primaria y Especializada. La HSU tiene un soporte digital que permite la interoperabilidad en el seno del Sistema Público de Servicios Sociales, así como con otros sistemas de protección, e integra el registro de datos personales, familiares, psicológicos, sociales, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y otros significativos de la persona usuaria, que faciliten el diagnóstico y el diseño del plan de intervención social, la selección de los recursos pertinentes, derivaciones, seguimiento y evaluación de cada caso. SOCYAL es una de las aplicaciones de la HSU diseñada para la sustitución de la aplicación SIUSS como sistema de información de los datos de las personas usuarias de Servicios Sociales de Atención Primaria.

En el primer trimestre del año 2025 se firmará el Convenio con Comunidad de Madrid, tras el cual se procederá, en primer lugar, a la migración de los datos de SIUSS a SOCYAL. Posteriormente, se realizará la formación del personal para la utilización de la herramienta, la configuración de la aplicación para nuestra entidad local y la gestión de permisos de los usuarios/as que la utilizarán. Tras este proceso se iniciará la grabación de la información de usuarios/as de estos Servicios en SOCYAL, debiendo proceder a la actualización y seguimiento de los planes individualizados de intervención social de todas las personas usuarias que estén siendo atendidas por los/as diferentes profesionales de Servicios Sociales (trabajadores/as sociales, educadores/as sociales y psicólogos/as).

### **3.2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

En línea con los objetivos del Ayuntamiento, Servicios Sociales está inmerso en el plan de mejora de la gestión administrativa, promoviendo la implantación de sistemas de tramitación electrónicos de los procedimientos propios de la Sección.

La totalidad de la plantilla de Servicios Sociales utiliza firma electrónica y consultas de padrón; las Trabajadoras Sociales la aplicación SCSP para el acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos y la emisión y firma de los certificados a efectos de solicitud y renovación del Ingreso Mínimo Vital, la Unidad Administrativa el Gestor de Citas para la gestión de la lista de espera de las personas usuarias que acuden para ser atendidas, así como las aplicaciones de registro y ORVE.

En relación a las restantes aplicaciones informáticas, señalar que se ha ampliado el uso de Firmadoc para la gestión de expedientes de tramitación de las ayudas económicas y los servicios de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio. No ha llegado a finalizarse el proceso que permita la gestión totalmente electrónica del procedimiento de gestión de estas ayudas y servicios. Se requiere, para su implementación, la colaboración y coordinación con otros departamentos municipales: Informática e Innovación Tecnológica, Intervención, Tesorería, SAC, con los que se ha mantenido contacto a lo largo del año para llevar a cabo, a lo largo del año 2025, la finalización del procedimiento electrónico de gestión de todas las prestaciones económicas y servicios que se tramitan en Servicios Sociales.

A lo largo del año 2024, con el apoyo de 6 auxiliares administrativos, contratados durante un período de 8 meses, se ha procedido a la revisión, actualización y digitalización del archivo existente en formato papel. Se ha cumplido, de este modo, uno de los objetivos prioritarios para la Sección. Asimismo, han prestado apoyo para tareas administrativas de registro, citas, grabación de datos en aplicaciones informáticas, remisión correos, etc. que ha posibilitado que la Unidad Administrativa haya podido atender presencial y telefónicamente a un mayor número de personas y gestionar las prestaciones y servicios de la Sección con mayor agilidad.



# **4. DATOS GENERALES DE ATENCIÓN GLOBAL**

## **4.1. EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES**

### **A) EXPEDIENTES EN SERVICIOS SOCIALES.**

En SIUSS (Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales), cada expediente recoge los datos de identificación del titular y de todos los miembros de la unidad familiar, los datos del hábitat, la historia social y otros datos complementarios y todas las intervenciones asociadas a todos ellos.

El número total de expedientes activos en el Centro de Servicios Sociales en el año 2024 ha sido de 3597. De estos expedientes un total de 1071 son nuevos (abiertos a lo largo del año).

Los datos de número total de expedientes SIUSS en el año 2024, así como el número total de usuarios/as atendidos son los siguientes:

<b>N.º total expedientes con intervención .....</b>	<b>3597</b>
<b>N.º total expedientes nuevos .....</b>	<b>1071</b>
<b>N.º total exp. antiguos con intervención .....</b>	<b>2526</b>
<b>N.º total de usuarios/as atendidos .....</b>	<b>6539</b>
<b>N.º total de usuarios/as nuevos atendidos .....</b>	<b>1713</b>
<b>N.º de usuarios/as antiguos con intervención .....</b>	<b>4826</b>

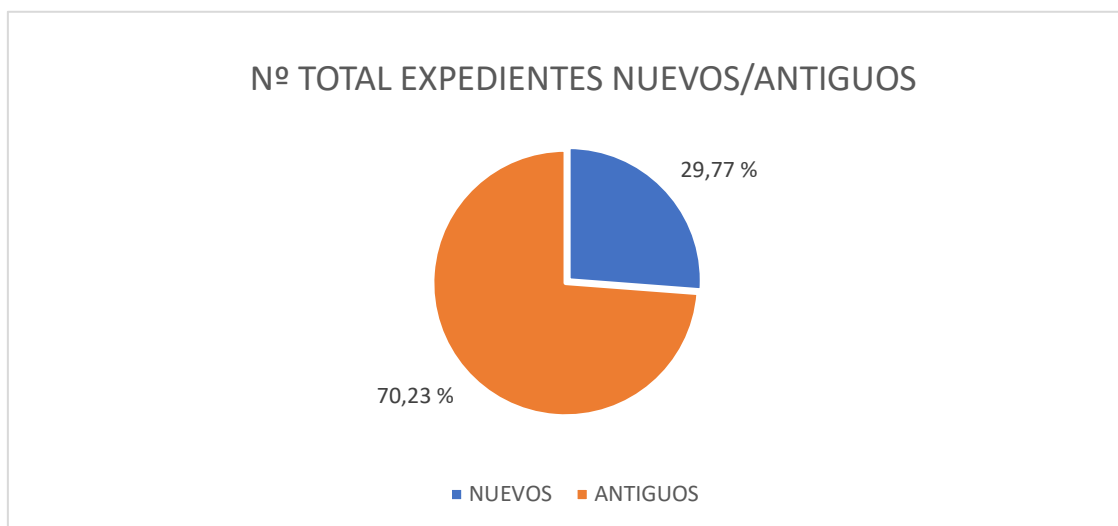
El número total de expedientes nuevos representa el 29,77 % del total de expedientes con intervención en Servicios Sociales, frente a los expedientes antiguos (con intervenciones nuevas o antiguas actualizadas a lo largo del año) que suponen un 70,23 % del total.

Por otra parte, en relación con la población atendida, hay que indicar que los/las usuarios/as nuevos/as representan un porcentaje del 26,20 % del total. El porcentaje de usuarios/as antiguos (con expedientes abiertos antes de enero de 2024) es del 73,80%.

**N.º TOTAL EXPEDIENTES NUEVOS / ANTIGUOS**

EXP NUEVOS: 29,77 %

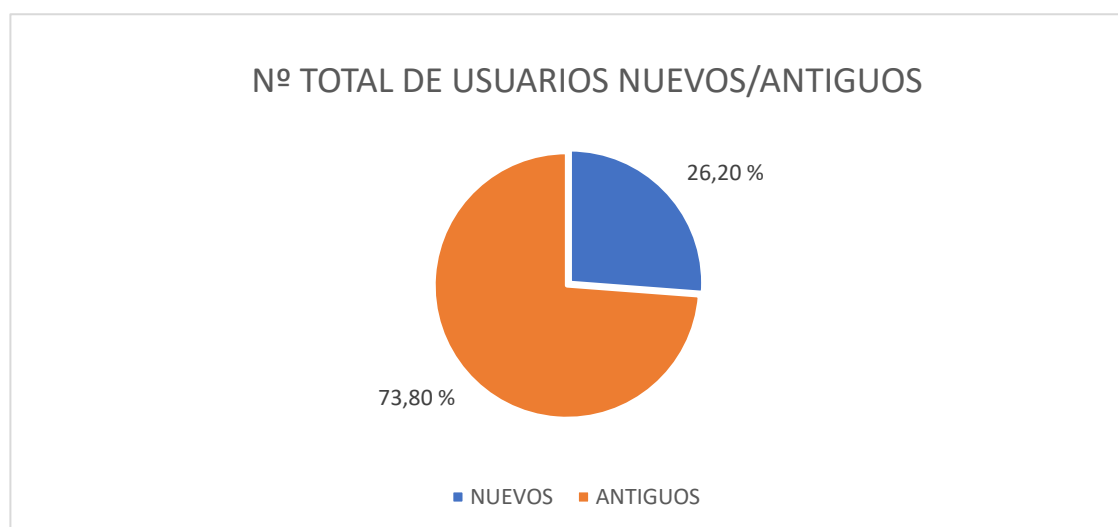
EXP ANTIGUOS: 70,23 %



**N.º TOTAL USUARIOS NUEVOS / ANTIGUOS**

USUARIOS NUEVOS: 26,20 %

USUARIOS ANTIGUOS: 73,80 %



En relación con los tres años anteriores (2021, 2022 y 2023), en el año 2024, se observan los siguientes datos de interés:

- Desde el año 2021 hasta el año 2023 se observa un incremento en el número total de personas usuarias nuevas. En el año 2024 el número de personas atendidas se equipara al del año 2022.

- El número total de personas usuarias atendidas (nuevas y antiguas) del año 2024 se mantiene similar al del año 2023.

- En el año 2024 el número de expedientes nuevos y antiguos aumenta en relación al año previo.

- El total de expedientes nuevos abiertos en el año 2024 es ligeramente inferior al del año 2023.

- El porcentaje total de población atendida, en el año 2024 en Servicios Sociales, representa el 6,88% del total de población del municipio, siendo el mismo porcentaje del año 2023.

<b>EXPEDIENTES/ PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2022</b>	<b>AÑO 2023</b>	<b>AÑO 2024</b>
<b>N.º PERSONAS USUARIAS NUEVAS ATENDIDAS</b>	1395	1801	2291	<b>1713</b>
<b>N.º TOTAL PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS</b>	5893	6626	6538	<b>6539</b>
<b>N.º TOTAL EXPEDIENTES CON INTERVENCIÓN</b>	3032	4046	3110	<b>3597</b>
<b>N.º TOTAL EXPEDIENTES NUEVOS</b>	866	1224	1108	<b>1071</b>
<b>% POBLACIÓN ATENDIDA EN RELACIÓN A LA POBLACIÓN TOTAL DEL MUNICIPIO (94.975 HAB.)</b>	6,42%	7,19%	6,88%	<b>6,88%</b>

## **B) INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES**

Se entiende como Intervención en Servicios Sociales: “La actuación de un/a profesional, consistente en un conjunto de acciones planificadas que se desarrollan a través de un proceso de interacciones entre la persona usuaria y el/la profesional para prevenir o, en su caso, paliar, remediar o resolver situaciones o necesidades que en un momento determinado la persona no puede afrontar por sí misma. Las intervenciones pueden ser individuales (con un/a solo/a usuario/a) o múltiples (familiares o grupales)”.

Este concepto de Intervención hace referencia tanto a las Intervenciones Directas con las personas usuarias de Servicios Sociales (desarrolladas utilizando las técnicas de entrevista, visita domiciliaria y atenciones telefónicas, entre otras), como a las Intervenciones Indirectas, que son: “Aquellas intervenciones que realiza el/la profesional sin la presencia ni la participación activa de la persona usuaria, pero en su beneficio: elaboración de informes sociales y otros soportes documentales; registro de datos en aplicaciones informáticas, tanto del Ayuntamiento como de la Comunidad de Madrid; gestiones de todo tipo y reuniones internas y externas”.

En Servicios Sociales, además de este trabajo relacionado con las intervenciones con las personas usuarias, se desarrollan tareas de coordinación interna y externa; elaboración de programas, de proyectos sociales, así como de convenios y contratos para prestación de servicios; evaluaciones y memorias.

## **C) DATOS DE LAS INTERVENCIONES EN 2024**

A continuación, indicamos los datos de las intervenciones realizadas en los 1071 expedientes nuevos, abiertos en el año 2024, y el número de personas usuarias beneficiarias de las mismas.

Frente a esos datos se sitúan los de las intervenciones totales (usuarios/as nuevos/as y antiguos/as) llevadas a cabo en el Centro de Servicios Sociales durante el año que forman parte de los 3597 expedientes activos.

**DATOS DE INTERVENCIONES EN SERVICIOS SOCIALES EN EXPEDIENTES NUEVOS 2024**

<b>Expedientes nuevos 2024</b>	1071
<b>N.º Intervenciones Expedientes nuevos 2024</b>	1595
<b>N.º usuarios intervenciones 2024</b>	2549

**DATOS DE INTERVENCIONES TOTALES EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2024 (EXPEDIENTES TOTALES: nuevos y antiguos)**

<b>Total Expedientes 2024</b>	3597
<b>N.º Total intervenciones Expedientes 2024</b>	5853
<b>N.º usuarios intervenciones 2024</b>	10 301

De estos datos, se deduce que:

- Como en años anteriores, el mayor número de intervenciones se realiza con expedientes antiguos, en relación con personas y/o familias que presentan múltiples problemáticas y carencias, que requieren de intervenciones prolongadas en el tiempo y que precisan de la participación (en muchos casos) de diferentes profesionales del Trabajo Social, la Educación Social y la Psicología, con una amplia dedicación horaria y la gestión de multiplicidad de ayudas y recursos.
- En ambos casos es mayor el número de intervenciones que el número de expedientes puesto que, con una misma persona o unidad familiar, habitualmente se llevan a cabo varias actuaciones (con los mismos o con diferentes miembros de la familia).

## **DEMANDAS EN SERVICIOS SOCIALES AÑO 2024**

Las intervenciones en Servicios Sociales se inician habitualmente con una demanda de las personas usuarias, ante la cual se realiza un diagnóstico social, que da lugar a la aplicación de uno o más recursos de todo tipo.

En el siguiente cuadro se desglosan las diferentes demandas planteadas por las personas usuarias nuevas en la primera intervención del expediente abierto a lo largo del año 2024 (por tanto, no de las demandas sucesivas), teniendo en cuenta que usuarios/as de una intervención son todos aquellos miembros de la unidad familiar beneficiarios directos del recurso aplicado en esa intervención concreta:

### **DEMANDAS USUARIOS/AS EXPEDIENTES NUEVOS 2024 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS)**

<b>Usuarios/as por grupo de demandas</b>	<b>N.º usuarios/as</b>	<b>% Total</b>
1 INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	680	28,85%
2 PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	1205	51,12%
3 PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	10	0,42%
4 PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	69	2,93%
5 RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	393	16,67%
<b>TOTALES</b>	<b>2357</b>	<b>100%</b>

Frente a las demandas de personas usuarias nuevas, se sitúan las demandas planteadas por la totalidad de los/las usuarios/s atendidos/as, durante el año 2024, en Servicios Sociales:

**DEMANDAS USUARIOS/AS TOTALES AÑO 2024 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS)**

Usuarios/as por grupo de demandas	N.º usuarios/as	% Total
1 INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	1870	20,37%
2 PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	4938	53,79%
3 PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	37	0,40%
4 PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	215	2,34%
5 RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	2120	23,09%
<b>TOTALES</b>	<b>9180</b>	<b>100%</b>

De ambos cuadros, se deducen tres grandes grupos de demandas de las personas usuarias nuevas y antiguas atendidas en Servicios Sociales a lo largo del año 2024:

- En primer lugar, demandas de prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial, que incluyen las demandas de apoyos técnicos profesionales tanto en personas usuarias nuevas como antiguas.
- En segundo lugar, las demandas de información, orientación, valoración y movilización de recursos, en el caso de usuarios/as nuevos/as y demandas de recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia (que comprenden las ayudas de emergencia social



municipales, el Ingreso Mínimo Vital y las restantes prestaciones económicas), en el caso de personas usuarias antiguas.

- En tercer lugar, las demandas de recursos complementarios para cobertura de necesidades básicas, en personas usuarias nuevas y demandas de información, orientación, valoración y movilización de recursos, en usuarios/as antiguos/as.

#### **D) RECURSOS APLICADOS EN EL AÑO 2024**

Frente a las demandas planteadas por los usuarios, se encuentran los recursos (prestaciones técnicas, económicas y de servicios) gestionados para dar respuesta a las mismas, indicados en los siguientes cuadros, diferenciando los recursos en respuesta a las demandas planteadas por personas usuarias nuevas y los recursos totales (dirigidos tanto a usuarios/as nuevos/as como a antiguos/as) tramitados en Servicios Sociales.

#### **RECURSOS APLICADOS EXPEDIENTES NUEVOS AÑO 2024 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS)**

<b>Usuarios/as por grupo de recursos aplicados</b>	<b>N.º usuarios/as</b>	<b>% Total</b>
1 INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	706	29,42%
2 PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	1218	50,75%
3 PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	13	0,54%
4 PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCION E INSERCION SOCIAL	67	2,79%
5 RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	396	16,50%
<b>TOTALES</b>	<b>2400</b>	<b>100%</b>

**RECURSOS TOTALES APLICADOS AÑO 2024 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS)**

<b>Usuarios/as por grupo de recursos aplicados</b>	<b>N.º usuarios/as</b>	<b>% Total</b>
1 INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	1956	21,07%
2 PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	4928	53,09%
3 PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	43	0,46%
4 PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCION E INSERCIÓN SOCIAL	209	2,25%
5 RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	2146	23,12%
<b>TOTALES</b>	<b>9282</b>	<b>100%</b>

Los datos señalan, tanto en caso de expedientes nuevos como antiguos, el predominio de los siguientes recursos aplicados:

- En primer lugar, los recursos de apoyo técnico profesional a la unidad de convivencia, tanto en personas usuarias nuevas como antiguas.
- En segundo lugar, en las personas usuarias nuevas, destacan los recursos del bloque de prestaciones y actuaciones de información, orientación, valoración y movilización de recursos y, en la totalidad de personas usuarias, los recursos para dar cobertura a necesidades de subsistencia.
- En tercer lugar, al igual que ocurría en el caso de las demandas, en personas usuarias nuevas, predominan los recursos para dar cobertura a necesidades de subsistencia y, en la totalidad de personas atendidas a lo largo del año, los recursos de información, orientación, valoración y movilización de recursos.

## 4.2. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN EL AÑO 2024

### A) POR SECTOR DE REFERENCIA

**SECTOR REFERENCIA PERSONAS USUARIAS NUEVAS 2024 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS. Dato: número total personas usuarias de diferentes intervenciones)**

SECTOR DE REFERENCIA	N.º PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
FAMILIA	608	23,85%
INFANCIA	17	0,67%
JUVENTUD	6	0,24%
MUJER	62	2,43%
PERSONAS MAYORES	452	17,73%
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	110	4,32%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	3	0,12%
MINORIAS ÉTNICAS	11	0,43%
PERSONAS SIN HOGAR	18	0,71%
DROGODEPENDIENTES	3	0,12%
REFUGIADOS Y ASILADOS	57	2,24%
EMIGRANTES	1	0,04%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	8	0,31%
ENFERMOS TERMINALES	1	0,04%
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	83	3,26%
INMIGRANTES	1109	43,51%
<b>TOTALES</b>	<b>2549</b>	<b>100%</b>

**SECTOR REFERENCIA PERSONAS USUARIAS TOTALES 2024 (Fuente: Aplicación Informática SIUSS. Dato: número total personas usuarias de diferentes intervenciones)**

SECTOR DE REFERENCIA	N.º PERSONAS USUARIAS	% TOTAL
FAMILIA	3323	32,30%
INFANCIA	66	0,64%
JUVENTUD	12	0,12%
MUJER	230	2,24%
PERSONAS MAYORES	1983	19,27%
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	588	5,71%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	8	0,08%
MINORIAS ETNICAS	167	1,62%
PERSONAS SIN HOGAR	81	0,79%
DROGODEPENDIENTES	12	0,12%
REFUGIADOS Y ASILADOS	183	1,78%
EMIGRANTES	3	0,03%
COLE. SITA NECESITADA PROVOCADA RIESGOS CATASTRO.EP	209	2,03%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	48	0,47%
ENFERMOS TERMINALES	2	0,02%
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	322	3,13%
INMIGRANTES	3052	29,66%
<b>TOTALES</b>	<b>10 289</b>	<b>100%</b>

En la tipología, por sectores de referencia, de las personas usuarias atendidas en Servicios Sociales encontramos los siguientes datos de interés:

- En los usuarios/as nuevos/as destaca como colectivo mayoritario el de personas inmigrantes; en segundo lugar, familias y, en tercer lugar, personas mayores.
- En los usuarios/as totales destaca como colectivo predominante el de familia, seguido de personas inmigrantes y, en tercer lugar, el colectivo de personas mayores.

## B) POR EDAD, SEXO Y NACIONALIDAD

El sexo y la edad de las personas usuarias nuevas y de la totalidad de las mismas se distribuyen de la siguiente forma (Fuente: Aplicación Informática SIUSS. Dato: número total personas usuarias sin repetición).

SEXO	PERSONAS USUARIAS NUEVAS	%TOTAL	TOTAL PERSONAS USUARIAS	%TOTAL
VARON	719	41,97%	2683	41,03%
MUJER	994	58,03%	3856	58,97%
<b>TOTALES</b>	<b>1713</b>	<b>100%</b>	<b>6539</b>	<b>100%</b>

EDAD	USUARIOS NUEVOS	%TOTAL
HASTA 17	376	21,95%
DESDE 18 HASTA 29	224	13,08%
DESDE 30 HASTA 45	418	24,40%
DESDE 46 HASTA 64	327	19,09%
DESDE 65 HASTA 79	206	12,02%
DESDE 80 HASTA 110	162	9,46%
MÁS DE 110	0	0,00%
SIN CUMPLIMENTAR	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	<b>1713</b>	<b>100%</b>

<b>EDAD</b>	<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>%TOTAL</b>
HASTA 17	1552	23,73%
DESDE 18 HASTA 29	769	11,76%
DESDE 30 HASTA 45	1415	21,64%
DESDE 46 HASTA 64	1239	18,95%
DESDE 65 HASTA 79	742	11,35%
DESDE 80 HASTA 110	822	12,57%
MÁS DE 110	0	0,00%
SIN CUMPLIMENTAR	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	<b>6539</b>	<b>100%</b>

Se deducen, de ambos cuadros, las siguientes conclusiones:

- En el total de la población atendida y en los/las usuarios/as nuevos/as, el sexo predominante es mujer.
- Las edades predominantes, en las personas usuarias nuevas, son, en primer lugar, las comprendidas en la franja de edad de los 30 a los 45 años, en segundo lugar, la franja de menores de 18 años y, en tercer lugar, la franja de edades comprendidas entre los 46 y los 64 años. Los menores de edad representan el 21,95% del total de la población nueva atendida, frente al 78,05% de población mayor de 18 años.
- En la población total atendida, las franjas de edad mayoritarias sitúan, en primer lugar, a la población menor de 18 años. En segundo lugar, a la población comprendida entre 30 y 45 años y, en tercer lugar, a la población de 46 a 64 años. El porcentaje de menores de edad se sitúa en el 23,73%, frente al 76,27% de personas mayores de 18 años.

La nacionalidad de las personas atendidas en Servicios Sociales se refleja en los siguientes cuadros (Fuente: Aplicación Informática SIUSS. Dato: número total personas usuarias sin repetición).

<b>NACIONALIDAD</b>	<b>PERSONAS USUARIAS NUEVAS</b>	<b>%TOTAL</b>
ESPAÑA	931	54,35%
PERÚ	172	10,04%
COLOMBIA	166	9,69%
VENEZUELA	154	9%
PARAGUAY	47	2,74%
HONDURAS	33	1,93%
OTRAS NACIONALIDADES	210	12,25%
<b>TOTAL</b>	<b>1713</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL POBLACIÓN EXTRANJERA</b>	<b>782</b>	<b>45,65%</b>

NACIONALIDAD	TOTAL PERSONAS USUARIAS	%TOTAL
ESPAÑA	4071	62,26%
COLOMBIA	471	7,20%
PERÚ	449	6,87%%
VENEZUELA	326	4,98%
MARRUECOS	198	3,03%
PARAGUAY	177	2,71%
OTRAS NACIONALIDADES	847	12,95%
<b>TOTAL</b>	<b>6539</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL POBLACIÓN EXTRANJERA</b>	<b>2468</b>	<b>37,74%</b>

Los usuarios/as nuevos/as y la totalidad de usuarios/as atendidos/as en Servicios Sociales son mayoritariamente españoles con un porcentaje más elevado en el caso de la totalidad de usuarios/as: concretamente un 62,26% del total de personas usuarias son españolas frente a un 37,74% de población extranjera.

Las nacionalidades con mayor presencia, en caso de los usuarios de Servicios Sociales extranjeros, tanto en el caso de personas usuarias nuevas como en personas con expediente abierto antes de 1 de enero de 2024, son Colombia, Perú, Venezuela y Paraguay.

Con todos estos datos, se define un perfil tipo de usuario/a de Servicios Sociales en el año 2024: mujer, de 30 a 45 años, española, formando parte de unidades familiares con menores a cargo.



### 4.3. DATOS GENERALES DE INTERVENCIÓN DIRECTA EN SERVICIOS SOCIALES

La técnica fundamental, utilizada por los/las profesionales de Servicios Sociales, en las intervenciones con las personas usuarias, es la entrevista. Junto con las visitas domiciliarias y las atenciones telefónicas, constituye el bloque de las intervenciones directas, que ocupan la mayor parte de la dedicación horaria de los/las profesionales de Servicios Sociales: Trabajadoras Sociales, Psicólogas y Educadores/as Sociales.

	<b>AÑO 2023</b>	<b>AÑO 2024</b>
<b>N.º ENTREVISTAS</b>	12 777	13 307
<b>VISITAS A DOMICILIO</b>	1058	1100
<b>GESTIONES TELEFÓNICAS</b>	3507	3647
<b>INFORMES, DOCUMENTACIÓN, NOTIFICACIONES...</b>	8815	9167

Durante el año 2024, se ha producido un aumento en el número de entrevistas, visitas a domicilio, acompañamientos y gestiones telefónicas a personas usuarias y, en consecuencia, un aumento en el trabajo indirecto, reflejado en el dato relativo a los informes sociales, informes de derivación, comunicaciones telemáticas, hojas de notificación y otros trámites documentales.

# **5. UNIDAD ADMINISTRATIVA**

## **5.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA**

La Administración de Servicios Sociales constituye la puerta de entrada de la población del municipio de San Sebastián de los Reyes (telefónica o personalmente), para ser atendido por los/las profesionales de las distintas unidades de la Delegación de Bienestar Social y Familia.

La atención personal y telefónica en esta Unidad Administrativa se desarrolla de lunes a viernes, de 8:30 a 14.30 horas y desde el 15 de junio al 15 de septiembre, de 8:30 a 14:00 horas.

La Sección de Servicios Sociales está distribuida en distintas Unidades: Familia, Trabajo Social, Inclusión y Personas Mayores, en las cuales participan la Unidad Administrativa, prestando a los diferentes técnicos de esta Unidades el apoyo administrativo que requieren en el desempeño de su trabajo.

Asimismo, los/las profesionales de esta Unidad desarrollan un trabajo de apoyo técnico administrativo a la Jefatura de Sección, a la Concejalía Delegada. La Unidad Administrativa tiene como objetivo principal en su desempeño prestar una atención adecuada, individualizada y profesional a la población del municipio que acude a Servicios Sociales, tanto personal como telefónicamente.

De enero a diciembre de 2024, la Unidad Administrativa ha estado formada por: 1 jefa de unidad, 1 administrativo, 1 auxiliar administrativo y un técnico especialista en segunda actividad, proveniente de Escuelas Infantiles.

También hemos contado con dos auxiliares administrativos más, que han desempeñado sus tareas de enero hasta el 5 de noviembre, uno de ellos, y el otro desde el 26 de febrero hasta finales de junio. Este último, se incorporó nuevamente a la unidad administrativa el 21 de octubre.

Además, desde el 1 de enero y hasta el 31 de julio, 6 auxiliares administrativos han sido contratados a través del Programa Público de Empleo/Formación para la Activación Profesional con el objetivo principal de digitalizar todos los documentos incluidos dentro de los expedientes.

## **5.2. LISTADO DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN**

- Tramitación administrativa de las prestaciones económicas y los servicios propios de Servicios Sociales (Ayudas de Emergencia Social, Servicios de Ayuda a Domicilio /Teleasistencia, Comida a Domicilio y Subvención de Comedores de Mayores, Punto de Encuentro Familiar, Mediación).
- Recepción de solicitudes registradas de entrada por el Ayuntamiento, así como su aceptación en el Programa Firmadoc y su distribución entre el personal encargado de su resolución.
- Consulta de los datos necesarios, para la gestión de las prestaciones y servicios tramitados por la Sección, a la Plataforma de Intermediación de Datos con las diferentes Administraciones Públicas, a través de la aplicación informática SCSP (con autorización previa de los usuarios para la realización de las consultas).
- Consulta con el departamento de Tesorería de estar al corriente de pago con la Hacienda Municipal, cuando corresponda.
- Facilitar datos a las Trabajadoras Sociales sobre el envío de solicitudes de Renta Mínima de Inserción.
- Facilitar datos a las Trabajadoras Sociales sobre la recepción de documentación relativa a desahucios.
- Facilitar datos a los colegios y las escuelas infantiles de los alumnos que tienen ayudas de comedor escolar y escuela infantil.
- Recepción y distribución del correo externo/interno.
- Envío de correo certificado y ordinario, así como correos electrónicos, relacionados con trabajos de la Sección.
- Tareas relacionadas con el archivo de expedientes (apertura de carpetas colgantes, numeración de expedientes, archivo de documentación).
- Búsqueda y distribución de expedientes necesarios para la atención al usuario, así como el archivo de estos.

- Control y fotocopias de los impresos y documentos necesarios para la atención al usuario.
- Atención presencial y telefónica al usuario (citaciones, entrega de impresos y documentación, derivación a otros servicios, recepción de notas para el personal).
- Información sobre el estado de las ayudas, tanto a las Trabajadoras Sociales como a los solicitantes de las mismas.
- Desconvocatoria y cambio de citas, así como citaciones por correo
- Preparación y control de documentación para su envío por el sistema "ORVE".
- Solicitud de permisos al departamento informático para el personal nuevo.
- Petición del material de oficina de la sección.
- Preparación de memorias anuales (parte administrativa), compilación, impresión y encuadernación de la memoria general.
- Registro de Entrada-Salida para la documentación con origen o destino en la Unidad de Servicios Sociales.
- Escaneo de todos los expedientes en papel.
- Inscripción de los menores en los Campus Deportivos y Campamento urbano de los meses de julio y agosto.

### 5.3. ENVÍOS DOCUMENTACIÓN POR VENTANILLA ÚNICA

Datos de envío de Documentación por ventanilla única ORVE desde el 1 de enero de 2024 hasta el 30 de diciembre de 2024 en comparación con el año 2023.

	2023	2024
<b>DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD</b>	30	24
<b>ENVÍOS DIRECCION GENERAL DE LA DEPENDENCIA Y EL MAYOR</b>	566	693
<b>ENVÍOS DISCAPACIDAD</b>	44	40
<b>ENVÍOS PENSIÓN NO CONTRIBUTUVA</b>	45	36
<b>INSS</b>	31	1
<b>ENVÍOS RMI</b>	14	4
<b>ENVÍOS IMV</b>	14	75
<b>ENVÍOS VIVIENDA</b>	12	7
<b>OTROS</b>	10	12
<b>TOTAL</b>	<b>766</b>	<b>890</b>

Estos datos suponen un aumento de más del 16% en los envíos a través del Sistema ORVE en relación con el año 2023, siendo muy destacable el número de documentos enviados a la Dirección General de la Dependencia y el Mayor de la Comunidad de Madrid, que se han incrementado en más de un 18%.

También se ha producido un incremento considerable en los documentos enviados relacionados con la tramitación del Ingreso Mínimo Vital, que supone un aumento del 81% respecto al año anterior.

Datos de envío de Documentación recibida o enviada a través de correo certificado, fax o correo electrónico desde el 1 de enero de 2024 a 30 de diciembre de 2024. Se trata de informes o requerimientos de juzgados o fiscalía, partes de policía, INSS, Consejerías y otros Organismos y Entidades públicos y privados.

	<b>ENVIADOS</b>	<b>RECIBIDOS</b>
<b>AÑO 2024</b>	479	476
<b>AÑO 2023</b>	343	487
<b>Diferencia</b>	126	-11

Observamos en la tabla que, mientras que el número de documentos enviados ha sido mayor, el de los recibidos se ha mantenido casi igual.

Las tareas de Registro de entrada y salida con destino la Sección de Servicios Sociales, también han experimentado un crecimiento notable, toda vez que se intenta hacer consciente a los ciudadanos de la importancia del procedimiento administrativo y sus plazos.

En los primeros meses del año 2024 se ha terminado de gestionar, por parte de la unidad administrativa de Servicios Sociales, la convocatoria pública de Ayudas destinadas a la adquisición de material escolar, material TIC y libros de texto y de ayudas de comedor escolar para el curso 2023-2024, en todo lo relativo a los pagos de las mismas, siempre en coordinación con los departamentos de Intervención, Tesorería e Informática.

Como novedad, este año, el equipo de la unidad administrativa ha realizado las inscripciones para los Campus deportivos y Verano en Sanse en el colegio Príncipe Felipe de los menores en intervención de Servicios Sociales

derivados por las Trabajadoras Sociales. También hemos apoyado en las reuniones convocadas para dar información de esta actividad a las familias en intervención social. Esta nueva tarea encomendada a la unidad administrativa pudo llevarse a cabo con éxito, gracias a que en ese momento pudimos contar con el apoyo de los auxiliares del Programa Público de Empleo.



## **6. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL (U.T.S.)**

## **6.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL (U.T.S.)**

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria están organizados en una única Unidad de Trabajo Social (U.T.S) y cinco zonas, cada una de ellas abarcando diferentes áreas geográficas del municipio. Cuatro de ellas son atendidas en el Centro de Servicios Sociales y una se atiende en el Centro Actúa. En estas cinco zonas prestan atención 7 Trabajadoras Sociales a jornada completa, una a media jornada y una Educadora Social que se ha incorporado en noviembre.

Las actuaciones desarrolladas por las/os profesionales de la U.T.S. son:

- Prestación del Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento, que consiste en el conjunto de actuaciones profesionales de carácter técnico y/o de gestión que permiten a la ciudadanía ejercer su derecho de acceso a los servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales para favorecer la inclusión, autonomía y el bienestar social.
- Elaboración del Plan Individualizado de Intervención Social, que establece el diagnóstico social y la planificación de la intervención, que darán paso al desarrollo de actuaciones profesionales destinadas a hacer frente a las necesidades sociales originadas por posibles situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social.
- Detección, diagnóstico y evaluación de necesidades sociales de individuos, familias y colectivos.
- Información, valoración y orientación de los recursos sociales disponibles y del derecho de acceso a los mismos, para responder a las necesidades y demandas planteadas.
- Derivación a diferentes recursos públicos y privados.

- Tramitación y seguimiento de las prestaciones económicas de Emergencia Social y de los Servicios Municipales de Ayuda a Domicilio, Teleasistencia y Comida a Domicilio.
- Diseño y puesta en marcha de actuaciones de carácter preventivo tendentes a propiciar la inclusión social de la población atendida y la disminución de las situaciones de riesgo social.
- Identificar y valorar situaciones de riesgo social y/o exclusión social de individuos, familias y menores.
- Elaborar, ejecutar y evaluar Programas de actuación grupal en respuesta a las necesidades detectadas en la población.
- Elaboración de memoria anual de actividades.
- Elaboración de soportes documentales: informes sociales, historia social, hojas de notificación, etc.
- Grabación de datos de las personas usuarias atendidas en la aplicación informática SIUSS.
- Coordinación interdisciplinar interna y externa.
- Formación en materias relacionadas con el desempeño profesional.

## 6.2. PRESTACIONES ECONÓMICAS DE SERVICIOS SOCIALES

Desde Servicios Sociales Municipales se gestionan prestaciones económicas propias y prestaciones de Comunidad de Madrid, concretamente la Renta Mínima de Inserción, cuya tramitación es competencia de Servicios Sociales.

Las prestaciones económicas municipales gestionadas por Servicios Sociales se valoran y tramitan en el marco de diferentes normas reguladoras: la Ordenanza Municipal Reguladora de la Concesión de Ayudas de Emergencia Social, la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayudas Complementarias para la mejora de las condiciones de habitabilidad de viviendas de Personas Mayores y Personas con Discapacidad y el Baremo de Ayuda Económica de comedor en Centros de Personas Mayores y del Servicio de Comida a Domicilio.

Las prestaciones económicas tramitadas por las diferentes unidades de Servicios Sociales Municipales a lo largo del año y especificadas en este apartado hacen referencia a:

- Ayudas de Emergencia Social.
- Ayudas de Emergencia para el pago de Campus Deportivos.

Las ayudas económicas para alimentación de Personas Mayores en Centros de Mayores y las ayudas económicas para mejora de la habitabilidad de viviendas de Personas Mayores y Personas con Discapacidad, se detallan en el apartado de la memoria correspondiente dentro de la Unidad de Mayores y Dependencia.

PRESTACIONES ECONÓMICAS 2024	IMPORTE PRESTACIONES CONCEDIDAS
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL	1 462 197,37€
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL PARA EL PAGO DE CAMPUS DEPORTIVOS	69 689,50€
<b>TOTAL</b>	<b>1 531 886,87€</b>

### 6.3. AYUDAS ECONÓMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL

Las Prestaciones Económicas de Emergencia Social, son un instrumento dentro de la intervención social y tienen como finalidad prevenir la exclusión social y favorecer la integración de las personas. Se entiende por Prestaciones Económicas, las entregas dinerarias de pago único, que podrán ser fraccionadas, dependiendo de la naturaleza de la necesidad a cubrir y de la valoración técnica de idoneidad, que se realice en su aplicación. Tienen un carácter urgente, transitorio, puntual y previsiblemente irrepitable.

Se regulan por la Ordenanza Municipal Reguladora de la Concesión de Ayudas de Emergencia Social de San Sebastián de los Reyes, aprobada por Pleno el 18/07/2013 y publicada en el B.O.C.M. n.272 de 15/11/2013.

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, se han concedido un total de 4975 Ayudas de Emergencia Social por un importe de 1 531 886,87€.

En el siguiente cuadro se refleja la evolución de los datos en relación al número e importe total de ayudas concedidas de los últimos cuatro años.

	2021	2022	2023	2024
<b>N.º TOTAL AES</b>	5987	4830	4616	4975
<b>IMPORTE TOTAL AES</b>	1 780 364,24 €	1 537 999,79 €	1 419 152,64 €	1 531 886,87 €

Se observa que el número total de Ayudas de Emergencia Social y el importe total del año 2024, en relación al año 2023 ha aumentado, equiparándose al gasto y el número de ayudas del año 2022. El incremento que se observa en el cuadro relativo al año 2021 se relaciona con un aumento del presupuesto económico destinado a hacer frente a la pandemia por Covid-19.

## DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA DE AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL

En el marco de la Ordenanza Municipal Reguladora de la Concesión de Ayudas de Emergencia Social de San Sebastián de los Reyes, se establecen varios tipos de prestaciones económicas, en función de las necesidades planteadas y de la valoración técnica efectuada por las Trabajadoras Sociales:

- Ayudas Familiares, destinadas a cubrir necesidades básicas de subsistencia, a las que se añaden las Ayudas de Alimentos para Personas Mayores en Centros de Atención Diurna.
- Ayudas de Vivienda (incluyendo Ayudas para Pobreza Energética), destinadas a facilitar el acceso y/o la permanencia en la vivienda.
- Ayudas Complementaria destinadas al pago de transporte y otros gastos relacionados con la integración social y las destinadas a hacer frente a gastos extraordinarios de la atención médico farmacéutica.
- Ayudas Complementarias, destinadas a la conciliación de la vida familiar y laboral y a la integración escolar: Ayudas de Comedor Escolar y para el pago de Escuelas Infantiles.
- Otras Ayudas económicas para otros gastos excepcionales.

A continuación, se detalla el número total de ayudas tramitadas por los Servicios Sociales municipales en relación a su tipología:

TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2024	N.º AYUDAS	% AYUDAS
FAMILIAR	1929	38,77%
VIVIENDA	1349	27,12%
VIVIENDA POBREZA ENERGÉTICA	62	1,25%
COMPLEMENTARIA	233	4,68%
COMEDOR ESCOLAR	570	11,46%

<b>TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2024</b>	<b>N.º AYUDAS</b>	<b>% AYUDAS</b>
ESCUELAS INFANTILES	264	5,31%
OTRAS AYUDAS EXCEPCIONALES	46	0,92%
ALIMENTACIÓN CENTROS DE PERSONAS MAYORES	522	10,49%
<b>TOTAL</b>	<b>4975</b>	<b>100%</b>

Por tipología de ayudas, durante el año 2024, destacan, en primer lugar, las Ayudas Familiares; en segundo lugar, se sitúan las Ayudas de Vivienda y, en tercer lugar, las Ayudas para el pago de Comedor Escolar.

#### **DISTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL**

<b>TIPOLOGÍA AYUDAS EMERGENCIA SOCIAL 2024</b>	<b>IMPORTE</b>	<b>% GASTO</b>
FAMILIAR	564 221,91€	38,59%
VIVIENDA	628 266,89€	42,96%
VIVIENDA POBREZA ENERGÉTICA	15 903,65€	1,09%
COMPLEMENTARIA	46 178,12€	3,16%
COMEDOR ESCOLAR	73 307,56€	5,01%
ESCUELAS INFANTILES	69 034,18€	4,72%
OTRAS AYUDAS EXCEPCIONALES	20 410,72€	1,40%
ALIMENTACIÓN CENTROS DE PERSONAS MAYORES	44 874,34€	3,07%
<b>TOTAL</b>	<b>1 462 197,37€</b>	<b>100%</b>

El mayor volumen de gasto corresponde a las Ayudas de Vivienda, seguido de las Ayudas Familiares y de las Ayudas para pago de Comedor Escolar.

### **DISTRIBUCIÓN POR SECTORES DE POBLACIÓN DE AYUDAS DE EMERGENCIA**

<b>COLECTIVO</b>	<b>N.º AYUDAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>FAMILIA</b>	1707	34,31%
<b>PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	259	5,21%
<b>MINORÍAS ÉTNICAS</b>	51	1,02%
<b>INMIGRANTES</b>	1650	33,16%
<b>PERSONAS MAYORES</b>	662	13,31%
<b>MUJER</b>	187	3,76%
<b>REFUGIADOS Y ASILADOS</b>	91	1,83%
<b>OTROS COLECTIVOS</b>	171	3,44%
<b>PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL</b>	21	0,42%
<b>DROGODEPENDIENTES</b>	7	0,14%
<b>RECLUSOS Y EXRECLUSOS</b>	3	0,06%
<b>PERSONAS SIN HOGAR</b>	166	3,34%
<b>TOTAL</b>	<b>4975</b>	<b>100%</b>

Como datos de interés, en relación al perfil de población beneficiaria de las Ayudas de Emergencia Social, indicar que:

- El sector de población al que pertenecen la mayoría de las unidades familiares receptoras de ayudas es familia, seguido del sector inmigrantes, que, si se añade al sector refugiados y asilados, superaría al sector de familia (al incluir un total de 1741 ayudas y un porcentaje del 34,99%.

- Destacar, en tercer, cuarto y quinto lugar, el número de ayudas tramitadas a personas de los sectores de: personas mayores, personas con discapacidad y mujer.



#### **6.4. PROGRAMA DE ASISTENCIA MATERIAL BÁSICA**

Durante los meses de agosto a diciembre de 2024, se ha desarrollado la gestión del Programa de Asistencia Material Básica.

Este programa, financiado por el Programa FSE (Fondo Social Europeo)+, se ha destinado a hacer frente a la privación material mediante la entrega a personas más desfavorecidas con menores a cargo de una tarjeta monedero (con una cuantía que oscila entre los 130€ y los 220€ mensuales, dependiendo del número de miembros de la unidad familiar) con la que poder comprar alimentos y otros productos básicos en las superficies designadas para ello, además de recibir medidas de acompañamiento que apoyen su inclusión social. El programa de Asistencia Material Básica ha sido compatible con cualquier ayuda otorgada por las Administraciones Públicas.

En la gestión de este programa, Servicios Sociales ha tenido asignadas las siguientes funciones:

- La valoración de la situación de la unidad familiar y la comprobación del cumplimiento de los requisitos.
- La custodia del expediente en el que obren los documentos que acrediten dicho cumplimiento de requisitos.
- La derivación de los usuarios a la Comunidad de Madrid mediante la ficha de derivación, cumplimentada y firmada por el/la trabajador/a social de referencia, y otros documentos justificativos de la situación socio-económica y familiar.
- La intervención profesional asociada a la persona destinataria, así como su seguimiento.

En el año 2024, Cruz Roja ha sido la entidad encargada de la distribución de las tarjetas monedero, una vez recibida la ficha de derivación por la Comunidad de Madrid) así como de la información, en mayor detalle, a las personas usuarias derivadas y la resolución de cualquier duda o incidencia relativa a la tarjeta.

En el marco de este Programa se han gestionado tarjetas monedero a 196 familias, con un importe total de 42 720€.

## **6.5. PRESTACIONES ECONÓMICAS COMPLEMENTARIAS DE HABITABILIDAD DE VIVIENDA**

El decreto 88/2002, de 30 de mayo, por el que se regula la Prestación de Ayuda a Domicilio del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, define, en su artículo 4, las Ayudas Complementarias para la Mejora de las Condiciones de Habitabilidad de la Vivienda como una modalidad de prestación de la Ayuda a Domicilio, y establece que su finalidad es la de incidir en aquellas condiciones de la vivienda que puedan producir efectos acumulativos de factores de riesgo, que agudicen la situación de dependencia o aislamiento y falta de integración social, así como complementar y posibilitar las actividades y tareas básicas de la prestación.

En el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, estas ayudas se regulan mediante la Ordenanza para la concesión de las Ayudas Complementarias para la mejora de la habitabilidad de las Personas Mayores y con Discapacidad del Municipio, independientemente de su condición o no de beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal.

Las ayudas económicas concedidas para la mejora de la habitabilidad pueden ser de distintos tipos:

- Ayudas para adaptaciones funcionales del hogar, considerándose por tales: la reforma y adquisición de equipamientos para la eliminación de barreras arquitectónicas, la facilidad de la movilidad interior y el aumento de la seguridad en el entorno doméstico.
- Ayudas para acondicionamiento de la vivienda y otras tareas que posibiliten el mantenimiento de unas condiciones higiénico-sanitarias y de habitabilidad básicas: renovación de electrodomésticos deteriorados y adquisición o reposición de aparatos de calefacción.

Los objetivos los podemos resumir de la siguiente manera:

- Proporcionar la mejora de las condiciones de habitabilidad de las viviendas, con el fin de mantener durante el mayor tiempo posible a las personas mayores en su medio habitual.

- Incidir en aquellas condiciones de la vivienda que puedan producir factores de riesgo que agudicen la situación de dependencia, aislamiento y falta de integración social.

La población a la que se dirige esta ayuda fundamentalmente es a personas mayores y personas con discapacidad con autonomía personal reducida, insuficientes o escasos recursos económicos para hacer frente a gastos necesarios y/o extraordinarios para realizar la mejora de habitabilidad necesaria en su domicilio habitual de convivencia.

El coste total de este programa en el año 2024 asciende a 7 533,06 €.

# **7. UNIDAD DE INCLUSIÓN SOCIAL**

## **7.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE INCLUSIÓN SOCIAL**

Tras cinco años de andadura, la Unidad de Inclusión Social de nuestro municipio, continúa avanzando y atendiendo a las personas más vulnerables del mismo.

Su desarrollo se encuentra contextualizado dentro de los principios y derechos esenciales establecidos desde el Pilar Europeo de derechos sociales, que pretende “el justo funcionamiento de los mercados laborales y los sistemas del bienestar en la Europa del siglo XXI.” Estos principios están alineados con la Agenda 2030, los objetivos de Desarrollo Sostenible y en España, con la Estrategia Nacional de prevención y Lucha contra la Pobreza y Exclusión social 2019-2023.

La exclusión social no es sinónimo de pobreza o carencia de recursos económicos, sino que es fruto de un proceso de acumulación de diferentes factores que afectan a personas o grupos generando una situación que impide el acceso a vías de desarrollo personal, de inserción comunitaria y de acceso a los sistemas de protección social.

El objetivo general en la Unidad de Inclusión, es promover la recuperación del proyecto vital personal, evitando la cronificación de situaciones de riesgo de forma específica, con colectivos en exclusión o en riesgo de tenerla.

Para ello, se trabaja de manera integral con las personas en situación de grave exclusión social y alta vulnerabilidad. A nivel individual a través de la intervención y acompañamiento dentro del Proyecto Individual de Atención Social (PIAS) elaborado con la persona. A nivel grupal a partir de pequeños grupos de socialización y desarrollo de competencias prelaborales. Y por último el trabajo comunitario desde el trabajo en red y la puesta en marcha de la Mesa de Inclusión Social.

Cuando nos referimos al perfil atendido en Inclusión Social, hablamos de personas que son privadas del acceso a un trabajo, a una vivienda y a los recursos económicos necesarios para su sustento. Personas que se enfrentan a la soledad, a la ruptura de sus vínculos sociales y familiares y, en consecuencia, a la pérdida de la verdadera red social imprescindible para la vida.

El Programa de Inclusión Social, recoge varios colectivos:

- Personas sin hogar.
- Personas con enfermedad mental en situación de aislamiento social.
- Personas víctimas de discriminación por orientación sexual e identidad de género en situación de exclusión social.
- Personas con problemas de adicción (drogas, alcohol, juego, etc.) y sin red de apoyo.
- Personas exreclusas sin red de apoyo.
- Jóvenes emancipados sin red de apoyo funcional, en situación de vulnerabilidad y pronóstico de exclusión social.
- Mujer, sin cargas familiares, en situación de aislamiento y en situación de exclusión social.

Este programa de intervención social abarca el trabajo individualizado, desde un abordaje integral y bajo una metodología de acompañamiento concreta. Este proceso metodológico se centra en un acompañamiento social personalizado, desde la perspectiva de la Atención Centrada en la Persona (ACP), el modelo Inclúe, y a través de los PIAS (Proyecto Individual de Atención Social). Esto incluye, el plan de apoyos personalizados que ofrece a la persona trabajar su plan de vida autónoma y los apoyos necesarios para llevarlo a cabo. Esta metodología favorece conocer y explorar el caso en su medio para intervenir transversalmente desde distintos contextos, teniendo en cuenta la perspectiva de la persona y poniendo valor en sus fortalezas.

Para su desarrollo presta atención una Trabajadora Social a jornada completa, otra Trabajadora Social a media jornada y desde noviembre se ha incorporado al equipo de UTS e inclusión una Educadora Social.

Las actuaciones desarrolladas por las/os profesionales de la Unidad de Inclusión son:

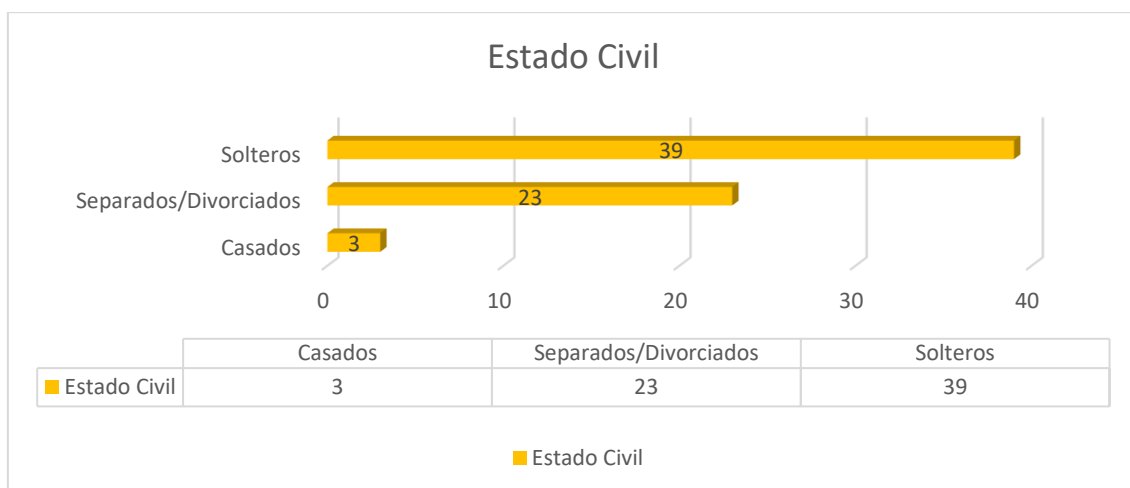
- Proporciona el Servicio de Información, Valoración y Orientación, realizando diagnósticos sociales que desembocan en el diseño y la ejecución del PIAS.
- Revisión del Protocolo de Atención de Urgencias a Personas sin hogar, con el objetivo de ayudar a discernir a las personas susceptibles de ser atendidas por las Trabajadoras Sociales del Programa de Inclusión o de U.T.S.
- Elaboración de soportes gráficos de apoyo al Servicio de Información, Valoración y Orientación para personas sin padrón en situación de calle que se presta desde Zona e Inclusión.
- Elaboración de soportes metodológicos: PIAS, Plan de Apoyos y Plan de autonomía.
- Adaptación de herramientas de intervención: herramientas de búsqueda de información (mapa de relaciones sociales, mapa de recursos personales, autoexploración de intereses, instrumentos de autodiagnóstico), Herramientas de toma de decisiones y priorización de objetivos, (pirámide de organización de la acción, explorando expectativas, árbol de problemas...), herramientas de salud financiera.
- Adaptación de herramientas de evaluación: para los PIAS herramientas de evaluación de los procesos individuales, y para los proyectos el uso de la herramienta HELIX.
- Reuniones para la coordinación de PIAS. Trimestrales con el Centro Municipal de Tratamiento de Adicciones y el Centro de Salud Mental Miraflores. Y coordinaciones caso a caso son con las siguientes entidades: Cáritas, Policía Local, Cruz Roja, REDA, Apadis, Centros de Salud y el SAD.

Respecto a los usuarios, mantenemos en intervención 65 personas, todas ellas con sus PIAS elaborados. Hemos tenido a lo largo del año 18 bajas (por fallecimiento, abandono, cambio de domicilio o alta).



Un 44, 61% llega al programa por derivación interna, el resto ya participaba o ha accedido por iniciativa propia en alguna situación de urgencia. A lo largo de este año hemos recibido 20 derivaciones internas.

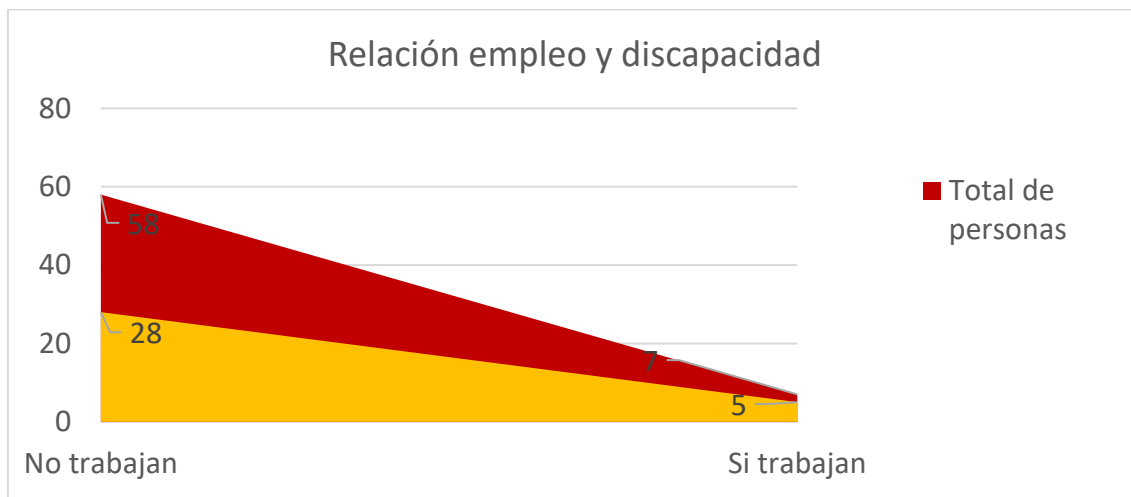
El perfil es masculinizado, con un 70% de hombres frente al 30% de mujeres. El estado civil se describe en la siguiente gráfica observando que, mayoritariamente, son personas solteras.



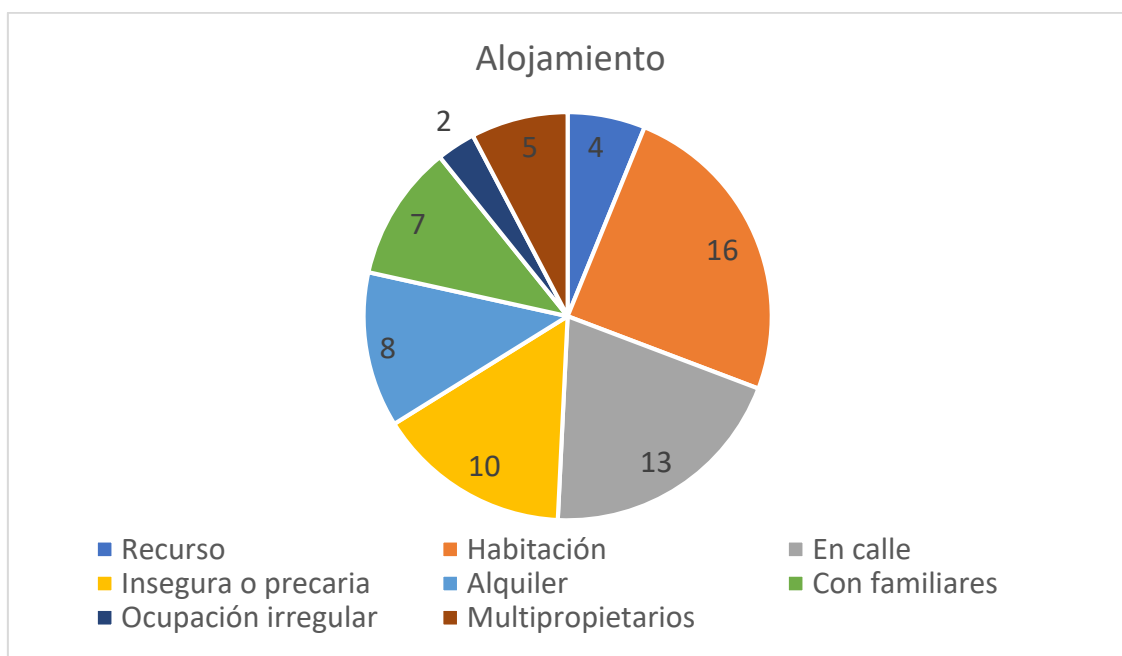
En relación al empleo, se da los siguientes casos. Personas en situación de incapacidad laboral temporal, personas en búsqueda activa de empleo, personas con economía sumergida, personas con empleo, personas en situación



de formación prelaboral y personas que no trabajan. El grupo de las personas que no trabajan es el más amplio y de este casi todas tienen algún tipo de discapacidad.



Tenemos un gran número de categorías en materia de vivienda, todas clasificables en las categorías ethos, salvo 4 casos donde la vivienda es propia que excluimos de la gráfica.



## **7.2. PERSONAS SIN HOGAR**

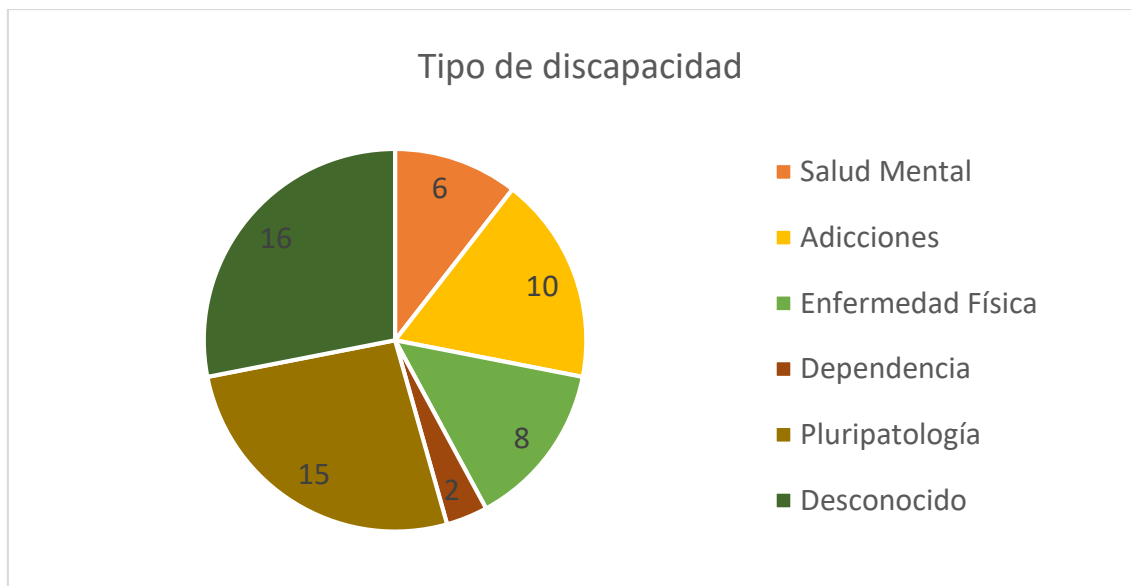
Según la asociación ACCEM las personas sin hogar representan la cara más severa de los procesos de exclusión social. Hablamos de personas que son privadas del acceso a un trabajo, a una vivienda y a los recursos económicos necesarios para su sustento. Personas que se enfrentan a la soledad, a la ruptura de sus vínculos sociales y familiares y, en consecuencia, a la pérdida de la verdadera red social imprescindible para la vida.

La ausencia de un hogar o la imposibilidad de mantenerlo impiden el desarrollo de una vida digna. Esto es así porque una vivienda, además de cubrir la necesidad básica de alojamiento, seguridad y protección, proporciona un soporte clave para la creación de un proyecto de vida personal, familiar, social, relacional y de convivencia.

De urgencia, se han atendido a 57 personas sin hogar a lo largo de todo el 2024. De éstas, 17 personas continúan con un Proyecto de Intervención activo, participando en los Servicios y Convenios que tiene la Delegación. Las 40 personas restantes han recibido el servicio de información, valoración y orientación, con una intervención de 3 meses como máximo.

Se trata de un perfil masculinizado, las mujeres suelen tejer y cuidar las redes de apoyo informal. Pero cuando atendemos mujeres tenemos que hacerlo desde una perspectiva de género transversal en todas nuestras acciones.

Las personas atendidas presentan una problemática compleja y grave. De las 57, 49 tienen patologías de salud. Siendo un hecho constatado que la atención a personas sin hogar recoge las brechas de otros sistemas de protección, sin duda el grueso está en el Sistema de Salud Mental y en el Sistema de Protección Internacional.



Del total de personas atendidas, 5 eran menores de 30 años. El Programa de familia ha hecho un trabajo preventivo de contención en el caso de menores emancipados o jóvenes que alcanzan la mayoría de edad, procedentes de Centros de Protección.

Es interesante destacar que a pesar que la puerta de entrada mayoritaria sigue siendo por iniciativa propia, le siguen las derivaciones de profesionales cada vez más variadas (policía, parques y jardines, sanitarios, ...) y por primera vez 5 casos han sido notificados por colaboración ciudadana a través de llamadas y mails o por quejas a través de partidos políticos.

En cuanto a la nacionalidad, la mayoría son españoles, concretamente un 58%. Sobre las personas extranjeras, no cabe destacar ninguna otra procedencia geográfica.



## **TIPO DE DEMANDA:**

Las demandas de las personas usuarias atendidas han sido:

- Solicitud de recurso o prestación económica para cubrir situaciones inmediatas de primera necesidad: alojamiento, comida e higiene.
- Información, valoración, orientación y asesoramiento sobre recursos sociales especializados, así como derivación.
- Apoyo y acompañamiento social por parte de la Trabajadora Social del Programa.
- Desarrollo y participación de un Proyecto de intervención social.

## **RECURSOS APLICADOS**

Los recursos aplicados para atender las demandas de las personas usuarias atendidas han sido:

- AES (familiares, de alojamiento)
- Comedor social.
- Valoración de discapacidad, dependencia.
- Acceso al sistema de salud y psiquiatría.
- Información y gestión de prestaciones económicas.
- Participación en Servicio de Inserción y Activación Laboral (SIAL).
- Solicitud de recursos residenciales públicos y privados. Temporales y definitivos.

Es necesario poner sobre el papel la situación de otros sistemas de protección y cómo estas fisuras sustentan la Unidad de Inclusión Social.

- La media de lista de espera de un recurso de alojamiento en un albergue es de 4 a 6 meses, el más cercano está a unos 22 km fuera del municipio. Lo mismo ocurre con los baños públicos. La Campaña de Frio de la

Comunidad de Madrid es imprescindible, a pesar de que el tiempo y la burocracia en la gestión de ayuda de transporte empobrecen las posibilidades que brinda el recurso. La zona noroeste necesita descentralizar la Campaña del Frío, los municipios ofrecen una red natural de apoyo que se pierde en la ciudad.

- Para el IMV el plazo de resolución favorable es de 6 meses, el de una valoración de discapacidad 16 meses y el de una Pensión No contributiva de Invalidez 4 meses. El paso del IMV a PNV origina reintegros de prestaciones que dañan seriamente la estabilidad de las personas.
- El acceso a los servicios de Salud Mental está entre dos meses, la primera cita de los casos urgentes, y cinco meses el resto de citas y seguimientos, y para obtener un diagnóstico necesitan al menos tres citas; lo que se traduce en 18 meses entrar en la valoración de los recursos sociales de apoyo a las personas con enfermedad mental. Un importante soporte para su bienestar social y emocional que en la actualidad tiene una rotación de profesionales altísima.
- Por último, a nivel privado, el precio medio de alquiler de una habitación está en 425 €, por lo que a las personas que ya tienen una prestación básica les quedan 175 € para cubrir el resto de necesidades básicas. (Transporte, teléfono, manutención, ropa, ...). Necesitamos mecanismos innovadores y alternativos que ofrezcan soluciones reales.

Por todo ello, las ayudas de emergencia social son un eje fundamental para resolver con éxito las demandas de necesidades planteadas. En los perfiles cronificados suponen poder iniciar y mantener el PIAS hasta el acceso a una estabilidad en su presupuesto que favorezca restaurar su proyecto vital. Cuando trabajamos con personas que llevan en calle menos de un año, el abordaje es preventivo, por lo que además de las AES, el SIAL es un punto de apoyo fundamental.

### 7.3. PROYECTO DE APOYO EN BRECHA DIGITAL

Este Proyecto se ha retomado en febrero con apoyo de un administrativo del Programa Público de Empleo para la activación y formación profesional durante 6 meses al año. Su objetivo es reducir la tasa de “non take-up”, esto es, el desaprovechamiento o no percepción por la dificultad de acceso a los derechos y recursos de los sistemas de protección social. Este Proyecto ayuda a descargar la carga de trabajo a las Trabajadoras Sociales con los casos que requieren mayor acompañamiento. Así mismo, favorece la toma de conciencia de las personas sobre la necesidad de recuperar su autonomía e implicación en su proceso de bienestar social.

Para llevarlo a cabo, identificamos los trámites susceptibles de necesitar apoyo, se formó al profesional que atendía este Proyecto y se creó un mecanismo para derivar a los usuarios y que el Trabajador Social de referencia tuviera un feedback de la acción.



Cabe destacar que la mayoría de las acciones han sido pedir cita o gestionar el Ingreso Mínimo Vital y el Complemento de Ayuda a la Infancia.

## **7.4. MESA DE INCLUSIÓN SOCIAL**

La Mesa de Inclusión Social se inició en el último trimestre del 2024. Pretende ser una herramienta para el trabajo en red con las personas que se encuentran en situación de grave exclusión social en el municipio.

El objetivo es reunir la información cuantitativa y cualitativa de estos 4 años de trabajo conjunto, para redactar y elaborar propuestas estratégicas desde el conocimiento de los recursos, el aprovechamiento de los mismos y el trabajo en red, evitando la duplicidad, partiendo de la innovación y la ecología. Creando así una red municipal de apoyo a la inserción social de las personas en situación de grave exclusión social.

La Mesa está formada con agentes fijos y ocasionales según los objetivos de trabajo que se formulen. En la primera sesión se convocó a los agentes fijos (Caritas, Cruz Roja, Policía Local, Salud Mental, CTA y SIAL). Acudieron todos los convocados salvo Salud Mental por problemas de disponibilidad.

Las reuniones han sido trimestrales. En la primera reunión se identificó el rol y funciones de cada entidad, así como los recursos que ofrecen. Se denota un claro interés por el trabajo comunitario, como soporte natural de contención y como medio para el ejercicio de la ciudadanía. Es necesario que las personas puedan integrarse en la vida comunitaria para que los profesionales podamos retirarnos y evitemos la cronificación de las situaciones de exclusión.

Para ello se han propuesto reuniones de trabajo donde se promoverá un ambiente participativo. Desde la escucha, la aportación de nuevas ideas y la reflexión. Partiendo de los procedimientos de trabajo existentes en cada entidad, hacía el encuentro de propuestas comunes que desarrollen procesos consensuados de buenas prácticas.

El cuestionario de valoración de la primera reunión recogió un alto nivel de participación, con un nivel de motivación bastante homogéneo. Concluyendo que la reunión se ajustó al objetivo marcado, los temas tratados fueron útiles, hubieran estado más tiempo en la reunión y propusieron mayor participación del área de sanitaria.

## **7.5. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN**

La Renta Mínima de Inserción (RMI) es una prestación subsidiaria, es decir, supone el último escalón dentro de las prestaciones económicas del estado de bienestar. Por detrás de las ofrecidas por el INSS, el SEPE, y otras como pueden ser clases pasivas, mutualidades, síndrome tóxico, etc. Por parte del INSS nos mantenemos sin un desarrollo normativo referente a la subsidiariedad de las pensiones no contributivas de discapacidad y jubilación con el Ingreso Mínimo Vital (en adelante IMV).

Actualmente, antes de solicitar la RMI, las personas y/o familias tienen que solicitar el IMV. Cuando el IMV no ha contestado favorablemente, RMI obliga a realizar una nueva solicitud al titular, repitiéndose el proceso burocrático y bloqueando el acceso a la RMI.

### **DATOS GENERALES**

La evolución del número de familias receptoras de RMI ha sufrido un descenso debido a la concesión del Ingreso Mínimo Vital. Siendo del 70% en 2022, del 26% en 2023 y cerrando el mes de diciembre con una única RMI que se encuentra en suspensión cautelar.

Evidentemente la implantación del IMV trae mejoras y pérdidas. Mejoras como la libertad y autonomía para las personas y desventajas como la pérdida del acompañamiento, la información de calidad al ciudadano y los apoyos personalizados. Desde luego que poder transformar esta RMI para adecuarse a las necesidades actuales, con soluciones innovadoras de apoyos sería un gran cambio, tanto para los jóvenes, quienes tienen cabida en la legislación actual de la RMI, como para las personas sin hogar.

Respecto al perfil de la RMI y los PII, no cabe análisis de datos con este volumen. El año comenzó con 4 unidades familiares cobrando la prestación y ha finalizado con una persona en suspensión cautelar.

Este año hemos gestionado dos solicitudes, estas dos solicitudes han sido denegadas junto con otras dos del año anterior.



## **8. UNIDAD DE FAMILIA**

## **8.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE FAMILIA**

La Unidad de Familia tiene como objetivo proporcionar a las familias con menores en situación de riesgo moderado, grave o desprotección, una intervención específica e integradora, que permita la adquisición de pautas rehabilitadoras que compensen la situación de riesgo o desprotección que pueda afectar directa o indirectamente al bienestar de los niños y niñas, con una doble finalidad:

- Preservar sus derechos y promover su desarrollo integral en su medio familiar, normalizando su situación.
- Posibilitar su retorno a la familia de origen, en aquellos casos en los que, tras la adopción de una medida de protección, se contemple la reunificación familiar como la alternativa prioritaria y más adecuada para los niños y niñas.

Con este Programa se persiguen los siguientes objetivos:

- Mitigar los factores de riesgo moderado y grave para evitar la separación de los niños y niñas de su familia.
- Capacitar a la familia para dar una correcta atención a sus hijos e hijas evitando cualquier conducta negligente o maltratante, garantizando la seguridad o la integridad básica de los mismos.
- Lograr que la familia funcione de manera autónoma y adecuada, y los niños y niñas tengan una atención y cuidados acordes a sus necesidades.
- Proporcionar a las familias las habilidades y/o recursos técnicos necesarios para superar la situación de crisis que dio lugar a la medida protectora.

El marco legal que encuadra nuestras actuaciones es el siguiente:

- La Constitución Española, en el capítulo III del Título I, menciona la obligación de los padres de prestar asistencia de todo orden a sus hijos y la obligación de los Poderes Públicos de asegurar la protección de la familia y, en especial, de los menores.

- La Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, señala, en su art. 50, que:
  - La protección de los menores que se encuentren en situación de riesgo social corresponde al Sistema Público de Servicios Sociales, para lo cual desde la red de Servicios Sociales Generales se desarrollarán las actividades de prevención, atención y reinserción necesarias, encuadradas en los programas correspondientes.
  - Las Administraciones Municipales, en función de las necesidades detectadas entre su población, crearán Servicios Sociales Especializados de Atención a la Infancia.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la violencia.
- La Ley 18/1999, de 29 de abril reguladora de los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
- La Ley 12/2022, del 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

Dentro de este marco legal y para cumplir los objetivos arriba señalados se ofrece a las familias con niños, niñas y/o adolescentes (de 0 a 18 años), que se encuentren en situación de vulnerabilidad (riesgo grave o moderado, desamparo y/o conflicto social) un espacio de intervención social, psicológica y socioeducativa, con el fin de mejorar su calidad de vida y evitar una medida de protección.

Para ello, el programa de Familia está formado por tres Trabajadoras Sociales, dos Psicólogas y dos Educadores/as Sociales. Poder contar con diferentes perfiles profesionales dentro del mismo equipo nos permite diseñar intervenciones más integrales, más realistas y con mejores pronósticos.

Desde Servicios Sociales de San Sebastián de los Reyes, el Programa de Familia participa como miembro permanente en el Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia, asistiendo a las reuniones convocadas y realizando las tareas asignadas. El Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia, órgano colegiado de coordinación entre diferentes instituciones

que trabajan con menores, se constituyó el 20 de octubre de 2010 y se reúne con una periodicidad cuatrimestral hasta la fecha actual. Durante el año 2024 se ha continuado con las reuniones programadas.

Desde el 2020, se creó una comisión para trabajar la prevención del maltrato en la infancia formada por los pueblos de la Zona Norte de Madrid, así como la Dirección General territorial Norte de Educación como por los técnicos de la Secretaría del Consejo de Derechos de la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. Esta comisión fue reconocida como una comisión del Consejo de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid y en el año 2024 hemos tenido la presidencia de la misma.

Desde Servicios Sociales se preside una de las comisiones obligatorias del Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia de San Sebastián de los Reyes, la Comisión de Apoyo Familiar (CAF), que, de forma mensual, se reúne para valorar los casos que sean susceptibles de adoptar una medida de protección, así como el seguimiento de los casos que ya tienen dicha medida adoptada. Desde este equipo se realiza la coordinación necesaria con las diferentes instituciones intervinientes.

Se lleva además una coordinación puntual o periódica, con el objetivo de garantizar una atención integral a las familias y evitar duplicidades, con los siguientes recursos y servicios:

- Mesa Local de Absentismo Escolar.
- Servicio de Punto de Encuentro Familiar, adscrito en el marco de Servicios Sociales.
- Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG) perteneciente a la Delegación de Igualdad del Ayuntamiento.
- Escuelas infantiles y centros educativos (públicos, concertados y privados) del municipio, a través de los profesionales designados en cada uno de ellos.
- Programas y recursos socioeducativos destinados a niños/as y adolescentes gestionados por entidades sociales.

- Recursos sanitarios: Atención primaria, Salud Mental, Hospitales (Infanta Sofía y La Paz), etc.
- Otros recursos o servicios que requieran de coordinación para realizar una intervención familiar.

### **8.1.1. POBLACIÓN ATENDIDA DESDE EL PROGRAMA DE FAMILIA**

Como se ha dicho anteriormente, los destinatarios del Programa son las familias con miembros menores de 18 años. Estas familias habrán de encontrarse en alguna de estas situaciones:

- Niños/as y adolescentes en situación de riesgo moderado/grave.
- Adolescentes en situación de conflicto social.
- Niños, niñas y adolescentes con una medida de protección ya tomada por la Comisión de Tutela.

Concretamente, en el año 2024 se han atendido un total de 302 familias, siendo 116 de las mismas nuevas derivaciones, lo que supone un 38% del total. Con respecto al año 2023, ha aumentado un 21% el nivel de casos.

Se han dado de baja del programa, un 17,5% del total, siendo el motivo principal por traslado a otro municipio o por cumplimiento de objetivos.

Si hacemos un análisis de la tipología de las familias atendidas obtendríamos los siguientes datos:

#### **TIPOLOGÍA DE FAMILIAS SEGÚN EL NUCLEO DE CONVIVENCIA**

Más de la mitad, un 68%, de las familias atendidas, presentan un solo progenitor en el núcleo de convivencia, bien porque son familias monoparentales, bien porque son familias separadas.

El incremento de las familias separadas envueltas en graves conflictos ha hecho que exista un número mayor de peticiones por parte de los juzgados de intervención especializadas en dichas familias.

Se considera, por tanto, que asumir el cuidado de los/las menores en todos sus ámbitos (económico, social, psicológico, etc.) siendo un sólo progenitor puede valorarse como un factor de riesgo en nuestras familias, así como la conflictividad parental.

En el año 2024 hemos tenido 33 familias (que representan el 11% de las familias atendidas), y en total 36 niños, niñas y adolescentes con alguna medida de protección. De los mismos, un 36% se encuentran conviviendo con su familia extensa, ya sea abuelos/las o tíos/as. Un 54% en centros residenciales y un 11% en familias no biológicas.

Se han solicitado 14 propuestas de medidas de protección de las cuales se han asumido la tutela de 4 niños y en estos momentos hay 10 niños a la espera de que Comunidad de Madrid asuma la medida propuesta.

### **TIPOLOGÍA DE FAMILIAS SEGÚN NÚMERO DE HIJOS Y EDADES**

Las edades de los/las menores están comprendidas entre:

De 0 a 2 años	6%
De 3 a 5 años	12%
De 6 a 11 años	37%
De 12 a 18 años	46%

Cabe destacar la franja de edad de entre 12 y 18 años. Las dificultades asociadas al periodo de la adolescencia, los problemas de salud mental y los conflictos tanto en los centros escolares como en los propios domicilios, han hecho fundamental la intervención tanto de Educación Social como de Psicología en estas familias.

### **OTROS DATOS DE INTERÉS:**

#### **PAÍS DE PROCEDENCIA**

En cuanto al país de procedencia de las familias, el 56% son de nacionalidad española. Es destacable que han aumentado un 4% las familias inmigrantes atendidas en relación con el año 2023. De las familias restantes, se destacan las siguientes nacionalidades que más porcentaje tienen:

Ecuador	8%
Rep. Dominicana	6%
Colombia	5%
Perú	5%

Destacamos el número de población inmigrante que no hablan bien el castellano por lo que las dificultades que presenta la intervención con ellas debido al idioma es mucho mayor. Esto ha llevado a que el Programa de Familia se vea obligado a solicitar un servicio de traducción que facilite la comunicación.

#### **PROCEDENCIA DE DERIVACIÓN:**

Zona (UTS)	41 %	C. Tutela	6%
Centro educativo	17%	Otro municipio	5%
Fiscalía/juzgado	13%	Policía	4%
Reapertura de intervención	6%	Centro de salud/hospital	4%
		Otros	4%

Según se puede apreciar en la tabla, un 41% de las familias son detectadas por las Unidades de Trabajo Social (UTS). También se puede observar que hay un 17% de derivaciones procedentes de centros educativos, el trabajo de coordinación con los centros y la implementación de las Hojas de Notificación por parte de la Dirección Territorial de Educación dentro de sus protocolos han hecho que se produzcan más derivaciones de los centros y con una mayor rigurosidad.

También podemos destacar el 13% de las derivaciones que se han dado por parte de los Juzgados, tanto para intervenir con familias que se encuentran en procesos de separaciones conflictivas, como por las peticiones de información de Fiscalía ante las situaciones de absentismo y conflictos de la población adolescente.

Un 6% de los casos corresponden a reaperturas de expedientes que, aunque ya estaban de baja, han tenido situaciones que han hecho que vuelvan a la intervención.

### **8.1.2. INDICADORES DE RIESGO**

Para considerar que una familia está en riesgo, tenemos que tener en cuenta una serie de indicadores que nos permiten saber que tienen una problemática objeto de intervención.

Los factores de riesgo, precisamente, son los que aumentan la probabilidad de que una problemática se agrave o cronifique y perjudique el desarrollo saludable de los niños/as y adolescentes. Estos indicadores inciden en características individuales, sociales, económicas, psicológicas, etc. Los factores de protección, en cambio, son aquellas características individuales, sociales, económicas, psicológicas, educativas, etc., que disminuyen la probabilidad de que se produzcan situaciones desestabilizadoras en la familia.

En cuanto a las familias atendidas durante el año 2024, y según los datos anteriormente descritos, los aspectos que trabajamos desde el Programa de Familia se clasifican de la siguiente manera:

- Conductas de riesgo en niños/as y adolescentes: problemas de comportamiento dentro de la unidad familiar o en el centro educativo, mal uso de redes sociales, consumo de drogas, conductas predelictivas, relaciones afectivosexuales no adecuadas, fracaso y absentismo escolar, etc.
- Maltrato/negligencia/desamparo: todo maltrato físico, psicológico o sexual, por parte de algún progenitor o responsable de ellos hacia sus hijos/as o niños/as/adolescentes a su cargo, abandono, negligencia al no cubrir las necesidades básicas, no promover la asistencia al colegio, cualquier otra situación de riesgo que pueda provocar la adopción de una medida de protección.
- Violencia de género: problemas familiares derivados de la situación de violencia de género que sufren las madres y por consiguiente los menores a su cargo.
- Deterioro de las relaciones intrafamiliares: problemas en el establecimiento de roles, violencia ascendente, falta de normas y límites, estilos educativos inadecuados, etc.



- Divorcio conflictivo: divorcios recientes o pasados donde los problemas de comunicación no permiten que se lleguen a acuerdos entre los progenitores, siendo víctimas de esta situación los niños/as y adolescentes en aspectos relativos a la custodia: visitas, pensión de alimentos, problemas de relación entre progenitor no custodio, etc.
- Bajos recursos económicos: trabajos muy esporádicos, economía sumergida, desempleo de larga duración, prestaciones económicas escasas, etc.
- Situación de vivienda inadecuada: hacinamiento, desahucios, vivienda que no cumple con requisitos mínimos de habitabilidad, chabolismo, etc.
- Salud Mental de algún miembro familiar: diagnosticado o pendiente de ello, el trastorno de salud mental provoca dificultades y repercute en todas las áreas familiares: social, salud, educativa, laboral, roles, afecto, etc.

Maltrato/negligencia/desamparo	45%
Conductas de riesgo en menores	49%
Salud Mental de algún miembro	28%
Deterioro relaciones intrafamiliares	49%
Divorcio conflictivo	25%
Escasos Recursos Económicos	28%
Situación vivienda no adecuada	7%
Violencia género	28%

Queremos hacer especial referencia en que estos indicadores no son excluyentes entre sí, pues lo habitual es encontrar unidades familiares que muestran más de un indicador de riesgo. A estas familias se les denomina familias multiproblemáticas y la intervención requiere de los diferentes profesionales que componemos el equipo, al estar afectadas varias áreas. Además, requiere de coordinación con las diferentes instituciones que abordan la casuística específica desde su propio ámbito: salud, educación, laboral, etc.

Los datos arrojan un aumento de las familias que sufren o han sufrido violencia de género (un 28%), independientemente de que tengan un proceso judicial abierto o tengan sentencia condenatoria u orden de protección.

## 8.2. PROGRAMAS DE ACTIVIDADES CON MENORES

### 8.2.1. SANSE CONCILIA 2024

Sanse Concilia es el Programa que la Delegación de Educación oferta cada curso para la conciliación de la vida familiar y laboral, y que se desarrolla en centros educativos de la etapa de Educación Infantil y Primaria del municipio. Las actividades están concebidas para atender a personas menores escolarizadas en las etapas de Educación Infantil y Primaria en centros educativos del municipio.

Existe un convenio de colaboración, entre las delegaciones de Educación y Servicios Sociales, por el cual se puede derivar a personas menores para que participen en las actividades que conforman el Programa. Con este acuerdo se reservan unas determinadas plazas. Para poder acceder a ellas se requiere una valoración previa de la Trabajadora Social de referencia, quien establecerá la idoneidad del recurso en el proceso de intervención de la unidad familiar de la persona menor interesada.

En el año 2024 el número de plazas ocupadas por Servicios Sociales han sido 852, con un total de 167 niños/as derivados al servicio, distribuyéndose por edades y sexo de esta manera:

12-17 años	18
3-5 años	54
6-11 años	95

Hombre	92
Mujer	75

Valoramos que Sanse Concilia es un recurso óptimo para las familias con intervención en Servicios Sociales, ya que, en unos casos cubre las necesidades de conciliación laboral de las familias exclusivamente, pero en otros casos además, cubre también algunas otras necesidades como son: la alimentación (desayuno o comida), el desarrollo evolutivo de los menores (relación entre iguales), tiempo de ocio (ocio saludable sin pantallas), etc.

El coste total de la actividad de Sanse Concilia, abonado por Servicios Sociales, ha sido de 2254,57€.

## **8.2.2. CAMPUS DEPORTIVOS 2024**

Los Campus son una actividad de ocio saludable que la Delegación de Deportes y Educación ofertan a la vecindad de San Sebastián de los Reyes. Existe un acuerdo de colaboración entre ambas Delegaciones suscrito con la Delegación de Bienestar Social del municipio, por el cual se puede derivar a personas menores para que participen en las actividades.

Acceder a una de estas plazas requiere de la valoración técnica de la Trabajadora Social de referencia quien establece que el recurso es adecuado a las necesidades de la unidad familiar y pertinente en la intervención social que se estuviera implementando.

Este año 2024 se programaron 18 Campus Deportivos y 1 Campus Educativo y para su desarrollo se utilizaron diferentes instalaciones municipales como colegios e instalaciones deportivas.

En esta edición de los Campus Deportivos se han inscrito un total de 341 menores que han ocupado de forma efectiva 603 plazas (quincenas). Mayoritariamente son menores entre 6 y 11 años de edad.

Durante el desarrollo de los campus se han realizado visitas a todos ellos en cada quincena. Estas visitas nos permitieron mantener contacto directo con las personas que los coordinaron, obtener información relevante sobre los menores participantes e intercambiar información pertinente, e incluso observarles durante su participación en la actividad.

Valoramos que la posibilidad de disponer de plazas subvencionadas en los Campus es importante para la intervención social que se lleva a cabo con las personas participantes y sus unidades familiares. Por lo general, han servido como recurso para ofrecer actividades normalizadas de ocio activo evitando a las personas participantes exceso de ocio pasivo en el domicilio o en medio abierto, también para ofrecer un espacio de cuidado supervisado, garantizar un entorno seguro durante parte de la jornada, o en otros casos garantizar la cobertura de necesidades básicas de alimentación.

Por lo general, las actividades se han llevado a cabo según lo previsto, cumpliéndose los objetivos programados. Excepcionalmente, en unos pocos casos con aquellas personas participantes que, por su edad resultaban mayores

que el conjunto del grupo, se flexibilizó su participación en los Campus pasando de ser receptores de la actividad a ser cooperadores/organizadores de la misma con niños/as más pequeños. Se reconvirtió su participación en los Campus desempeñando una figura cercana a la de “premonitores/as”.

Por todo lo anteriormente expuesto, valoramos que esta actividad es adecuada, pertinente y necesaria en el proceso de intervención social de las personas participantes y sus familias, al permitir el disfrute de una forma de ocio saludable en el periodo estival, facilitar la conciliación y una reducción del tiempo que las personas participantes pasan en entornos o con personas no adecuadas o realizando ocio pasivo.

El coste total de la actividad de Campus Deportivos, abonado por Servicios Sociales, ha sido de 69 689,50€.

# **9. UNIDAD DE PERSONAS MAYORES**

## **9.1. DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD DE PERSONAS MAYORES**

En la Unidad de Personas Mayores se atiende a personas de más de 65 años y/o personas con dependencia reconocida por la Comunidad de Madrid.

En este equipo trabajan tres Trabajadoras Sociales, de las cuales una ejerce funciones de jefatura de unidad.

Los objetivos de la unidad son los siguientes:

- Ofrecer atención, información, valoración, orientación y movilización de recursos a la población mayor y/o dependiente del municipio.
- Detectar y cubrir necesidades de la población.
- Planificación de actuaciones destinadas a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- Realizar seguimiento de los contratos de servicios municipales (SAD, TAD y comida a domicilio).
- Evaluación de las diferentes actuaciones desarrolladas en la Unidad.

Existe un trabajo directo que se lleva a cabo con la realización de entrevistas, visitas a domicilio, gestiones telefónicas, etc. Posteriormente, se realiza la grabación de datos en las aplicaciones, gestión de expedientes y coordinación interna. Esta coordinación se da entre el propio equipo de mayores y los diferentes programas de Servicios Sociales.

Se trabaja también la coordinación externa, la cual se fundamenta en reuniones con otros profesionales implicados en las intervenciones de cada caso, así como con las responsables del seguimiento de los contratos de ayuda a domicilio, teleasistencia y comida a domicilio que se especifican más adelante.

En los últimos años, se ha vuelto cada vez más evidente el aumento de la soledad no deseada entre las personas mayores. Desde los Servicios Sociales, identificamos situaciones que requieren nuestra intervención, brindando un acompañamiento cercano, atención individualizada y activando una red de

recursos municipales, con el objetivo de aliviar analizar la situación e intentar aliviar el sufrimiento de las personas mayores promoviendo su bienestar.

En muchas de las intervenciones directas con los mayores, encontramos situaciones de conflictos familiares donde la acción se centra en la mediación, el apoyo emocional y la búsqueda de soluciones que mejoren la calidad de vida tanto de las familias como, especialmente, de las personas mayores.

Durante el año 2024 hemos realizado dos actividades formativas enmarcadas dentro de los Talleres de Envejecimiento activo promovido por la Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia de la Comunidad de Madrid.

Los talleres realizados fueron los siguientes:

- “LABORATORIO DE IDEAS PARA ENVEJECER FELIZ”. Fue desarrollado por el Colegio de Educadoras y Educadores Sociales de Madrid. Constó de tres sesiones formativas en las que participaron un total de 17 personas.
  
- “TALLER JURÍDICO”. Impartido por el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid. Se realizó en una única sesión formativa a la que acudieron 31 personas.

En ambos casos, los talleres fueron muy bien acogidos por los participantes trasladando el interés y la necesidad de seguir realizando estas formaciones.

## **9.2. GESTIÓN DE LA LEY DE DEPENDENCIA Y RECURSOS MUNICIPALES**

La Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, regula a nivel estatal, las condiciones de acceso a las diferentes prestaciones y servicios establecidos en la misma para todas aquellas personas valoradas dependientes en sus diferentes grados. Concretamente, regula el acceso a los siguientes Servicios y Prestaciones Económicas:

- Teleasistencia y Ayuda a Domicilio.
  
- Servicios de Atención Diurna y Nocturna y Servicio de Atención Residencial para personas mayores y personas con discapacidad.
  
- Servicios de Prevención de la Dependencia y de Promoción de la Autonomía Personal.
  
- Otros centros que presten servicios de atención a personas en situación de dependencia, en el ámbito sociosanitario y socio-educativo.
  
- Prestación Económica Vinculada al Servicio, Prestación Económica de Asistencia Personal y Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar y apoyo a cuidadores no profesionales.

La Comunidad de Madrid, por su parte, ha desarrollado su propia regulación para el procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y para la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA) y también para la gestión de las prestaciones económicas previstas en la Ley 39/2006.

Desde Servicios Sociales Municipales se presta a la población información y orientación en la gestión de la solicitud de valoración de la situación de dependencia y la revisión del grado de dependencia (en personas que ya lo tienen reconocido). En relación a la revisión del Proyecto Individual de Atención



(PIA), es mayor la implicación de Servicios Sociales, puesto que es preceptivo realizar un informe, con la valoración técnica del/la Trabajador/a Social, para poder ser tramitada la revisión por parte de la Comunidad de Madrid.

La valoración de la situación de dependencia de los/las usuarios/as, así como las resoluciones administrativas, tanto de la valoración como de las revisiones de Grado y de PIA, son competencia de la Comunidad de Madrid.

Durante todo el año 2024, se ha continuado con el protocolo de gestión de las solicitudes de valoración de dependencia y de revisión de grado. En el mismo, se establece que serán los usuarios quienes (a través de ORVE, en el registro del Ayuntamiento) envíen directamente a la Comunidad de Madrid las solicitudes, con el objeto de iniciar cuanto antes el procedimiento administrativo.

La revisión de PIA se envía a la Comunidad de Madrid desde el Centro de Servicios Sociales (que instruye y realiza el procedimiento y remite la documentación al Registro Municipal para su envío vía ORVE), ya que la solicitud la realizan las Trabajadoras Sociales, a instancia de las familias, emitiendo un informe en el que debe reflejarse la valoración técnica del recurso o prestación solicitada por el usuario.

Señalar que la mayoría de personas dependientes, a quienes se les han reconocido prestaciones por la Ley de Dependencia, eran ya usuarios de Servicios Sociales, muchos de ellos beneficiarios de los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.

Además de las gestiones y tramitaciones relacionadas con la Ley de Dependencia, se han continuado con las tramitaciones de ayudas económicas y servicios municipales tales como Teleasistencia Domiciliaria, Ayuda a Domicilio, Comida a Domicilio y los Comedores de Mayores.

Para hacer frente a la gran demanda y poder ofrecer una respuesta más rápida a la necesidad de los usuarios, se ha puesto en marcha la OFICINA DE ATENCIÓN RÁPIDA (OAR).

Este servicio surge para dar al ciudadano una atención ágil y eficaz, que a la vez suponga una buena optimización en la gestión del tiempo y de los recursos de los Servicios Sociales. La información que se presta es sobre los

recursos municipales, derechos, programas y servicios disponibles para las personas que la requieran.

Un día a la semana, se realiza esta atención grupal en la que dos Trabajadoras Sociales explican con detalle:

- La Ley de Dependencia: en que consiste, cómo se tramita, acceso a los diferentes servicios y prestaciones que ofrece, modificaciones que se pueden realizar...
  
- Recursos Municipales: en qué consisten y cómo se tramitan los servicios de ayuda a domicilio, servicio de comida a domicilio, teleasistencia, ayudas económicas...

Desde el inicio de esta oficina, en febrero de 2024, hasta el 26 de diciembre de 2024 fecha en la que se realizó la última sesión del año, se han atendido a 509 personas.

# **10. SERVICIOS Y CONVENIOS**

## **10.1. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)**

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) es una de las Prestaciones Básicas de los Servicios Sociales Municipales. Se trata de una prestación pública, que tiene como objetivo facilitar la autonomía personal, en el medio habitual, a personas y familias que se hallen en situaciones de especial vulnerabilidad, para llevar a cabo las acciones que exige la convivencia en el hogar, en la vida familiar y en la comunidad.

Este servicio, que presta una serie de actuaciones de tipo personal y doméstico, responde sobre todo a las necesidades de las Personas Mayores. También se atiende a otros colectivos, como Personas con Discapacidad y Familias que se encuentren en especial necesidad de apoyo para mantenerse en su medio habitual.

El SAD que tiene un marcado carácter social, preventivo e integrador, requiere en cada caso de una valoración profesional de las Trabajadoras Sociales, y de un diseño individualizado, que dé la respuesta más adecuada a las necesidades de las personas que reciben el servicio.

Este servicio está regulado en la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia de San Sebastián de los Reyes, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 18/07/2013 y publicada en el BOCM nº 272, de 15/11/2013. En dicha Ordenanza se establece el copago por parte de los usuarios de ambos servicios.

En el año 2024, la mayoría de los usuarios atendidos por el servicio tienen carácter municipal, esto es, no tienen hasta la fecha reconocido grado de dependencia o bien no lo tienen aprobado en el Programa Individual de Atención (PIA) correspondiente al Servicio de Ayuda a Domicilio. Solo en casos excepcionales y tras la valoración de la Trabajadora Social, atendiendo a las necesidades sociales de determinados usuarios/as, se ha concedido el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, aun recibiendo prestación o servicio a través de la Ley de Dependencia.

La empresa contratada para la ejecución de este servicio es SANIVIDA, que ha contado con 24 Auxiliares y una Coordinadora (Trabajadora Social).

Desde Servicios Sociales, la información, valoración y posterior tramitación y seguimiento del SAD se ha realizado por parte de las Trabajadoras Sociales de la Unidad de Personas Mayores fundamentalmente. Las labores de coordinación de dicho servicio han estado a cargo de la Jefa de Unidad de Personas Mayores.

Los objetivos específicos de este servicio se podrían resumir de la siguiente manera:

- Favorecer la autonomía personal y familiar de los usuarios, estimulando competencias personales.
- Prevenir internamientos innecesarios.
- Apoyar a la organización familiar evitando situaciones de crisis, sin suplir en ningún caso la responsabilidad de aquélla.
- Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas que se encuentren limitadas en su autonomía personal.
- Proporcionar a los usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual.

### **10.1.1. SECTORES DE POBLACIÓN**

A finales del año 2024, hay un total de 298 usuarios en activo en el Servicio de Ayuda a domicilio.

- **Personas Mayores:**  
Personas mayores de 65 años que no se pueden valerse por sí mismas y/o tienen dificultades para llevar una vida autónoma.
- **Personas con Discapacidad:**  
Personas con discapacidad física, psíquica, sensorial o con problemáticas de salud mental (menores o adultos), que tengan dependencia funcional para las actividades de la vida diaria y precisen del apoyo de una tercera persona.

➤ **Menores y Familia:**

Familias con menores que, por distintas circunstancias, se encuentran en situaciones de riesgo personal y/o conflictos familiares que dificultan la atención adecuada de los mismos. Estos servicios se coordinan con el equipo de familia y el equipo de zona, haciendo un trabajo y seguimiento conjunto que busca mejorar la calidad de vida tanto de los beneficiarios como de sus familias.

**SECTORES DE POBLACIÓN SAD**

<b>SECTOR</b>	<b>BENEFICIARIOS/AS</b>
<b>PERSONAS MAYORES</b>	253
<b>PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>	39
<b>FAMILIA</b>	6
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>

Las modalidades de atención del Servicio de Ayuda a Domicilio son las siguientes:

- Atención doméstica en la que se podrán incluir las siguientes actividades:
  - Limpieza o ayuda a la limpieza de la vivienda
  - Preparación de alimentos en el hogar
  - Lavado planchado y repaso de ropa
  - Adquisición de alimentos y otras compras por cuenta del usuario
  - Limpiezas no cotidianas de la vivienda
  
- Atención personal, podrá incluir:
  - Apoyo a la higiene personal
  - Apoyo personal para comer
  - Apoyo para movilización dentro del hogar
  - Adiestramiento en la realización de actividades de la vida diaria
  - Acompañamiento fuera del domicilio
  
- Atención mixta: incluye tareas de las dos modalidades anteriores.

### **10.1.2. COSTE DEL SERVICIO**

El coste total del Servicio de Ayuda a Domicilio durante el año 2024 ha sido de 426 752,71 €, de los cuales el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes ha abonado un total de 381 097,74 € siendo la aportación de los usuarios 45 654,97 €.

El copago por parte de los beneficiarios está regulado en nuestro Municipio por Ordenanza Municipal. El valor de referencia del baremo económico está establecido por la pensión mínima de la Seguridad Social por jubilación de 65 años unipersonal. El número de personas usuarias del servicio que no han tenido que realizar aportación económica han sido 147. Siendo la modalidad de copago del 5% (0,95 €/h) la segunda más numerosa, con 47 personas que abonan esta cantidad.

### **10.1.3. MODALIDAD DEL SERVICIO**

La modalidad de atención más solicitada es la atención doméstica fundamentalmente motivada por las limitaciones físicas que hacen que las personas mayores precisen ayuda para las tareas relacionadas con el mantenimiento del hogar. Siendo un total de 167 personas las que reciben este servicio únicamente en la modalidad de Atención doméstica. La atención personal y mixta, la reciben 131 personas.

El colectivo que más ayuda requiere para atención doméstica es el de mayores de 80 años fundamentalmente, siendo dos horas a la semana y excepcionalmente tres horas el máximo de tiempo que se puede conceder.

En cuanto a la atención mixta, son también los mayores de 80 años quienes tienen concedidas mayor número de horas por las necesidades que tienen, hasta que son derivados a los recursos que por dependencia les reconozcan en su Proyecto Individual de Atención. También las personas con discapacidad, son las que hacen un importante uso de horas de atención mixta.

A lo largo del año 2024 se han producido 73 altas nuevas y 52 bajas definitivas, la mayoría de las bajas se han producido por las concesiones de prestaciones por parte de la Ley de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

## **10.2. SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD)**

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) se define como una prestación material del Sistema Público de Servicios Sociales, constituida como un soporte instrumental que facilita la atención y el apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas.

A través de un equipamiento de comunicaciones e informático se posibilita que los usuarios tengan conexión permanente con un centro de recepción de llamadas que cuenta con personal cualificado para dar respuesta a situaciones de emergencia (movilizando los recursos necesarios, facilitando el enlace con el entorno sociofamiliar del usuario y actuando en el propio domicilio, si se requiere).

El Servicio de Teleasistencia tienen por objetivo, desde un modelo integrador, proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al usuario y sus familiares, garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día, potenciar la autonomía personal, prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad y proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.

La empresa prestadora del servicio es DOMUS VI.

Este servicio está regulado en la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia de San Sebastián de los Reyes, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 18/07/2013 y publicada en el BOCM nº 272, de 15/11/2013. En dicha Ordenanza se establece el copago por parte de los usuarios de ambos servicios.

Desde Servicios Sociales, la información, valoración y posterior tramitación y seguimiento del TAD se ha realizado por parte de las Trabajadoras Sociales de la Unidad de Personas Mayores fundamentalmente. Las labores de coordinación de dicho servicio han estado a cargo de la Jefa de Unidad de Personas Mayores.



Los objetivos generales del Servicio son:

- Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- Garantizar la comunicación interpersonal, bidireccional, ante cualquier necesidad las 24 horas del día, todos los días del año.
- Proporcionar atención presencial a la persona usuaria cuando ésta sea necesaria.
- Prevenir, detectando precozmente las situaciones de riesgo que puedan darse como consecuencia de la edad, la discapacidad, enfermedad o aislamiento social.
- Promover hábitos o conductas dirigidas a la mejora de la calidad de vida y el fomento de su bienestar global tanto a nivel físico como psicológico o social.

### **10.2.1. SECTORES DE POBLACIÓN**

A finales del año 2024, hay un total de 663 usuarios en activo en el Servicio de Teleasistencia, incluidos tanto los titulares como los beneficiarios del servicio.

Los sectores de población atendidos son:

- Mayores de 65 años, con especial atención a los mayores de 80 años.
- Menores de 65 años, con discapacidad superior al 45%, que les limite en su desenvolvimiento personal.
- Personas con edad inferior a 65 años que, por estar afectadas de una enfermedad crónica u otras razones, se hallen en situación de riesgo.

### **10.2.2. COSTE DEL SERVICIO**

Los beneficiarios del servicio abonan un copago, dependiendo de su situación económica, valorada según el baremo establecido en la Ordenanza Municipal Reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia (aprobada por Pleno del 18/07/2013 y publicada en el BOCM n.º 272, de 15/11/2013).

En este año 2024 se mantiene el mismo coste del año pasado, el precio de copago del 100% es de 13,12€, el del 50% es de 6,56€ y el 25% es de 3,28€.

El importe abonado por el Ayuntamiento, durante todo el año 2024, ha sido de 47 075,15€.

### **10.2.3. MODALIDAD DEL SERVICIO**

El número total de beneficiarios del Servicio a 31/12/2024 es de 663, con un total de 608 terminales. De estos terminales de Teleasistencia prácticamente la totalidad son terminales fijos, con la excepción de dos terminales de geolocalización (relojes NEKI).

En este año están instalados 8 sensores de humo y dos sensores de gas en los domicilios con el fin de prevenir riesgos en personas usuarias valoradas por parte de la coordinadora de Servicios Sociales. Además, se han realizado, a lo largo del año, varias campañas informativas periódicas telefónicas (olas de frío y calor, hábitos de vida saludables, prevención ante fraudes o robos...).

El número de altas ha sido de 243 y el número de bajas 162. Señalar que, entre los motivos de las bajas, el 61% corresponde a la concesión del servicio por parte de Comunidad de Madrid, a través de la Ley de Dependencia.

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

El Servicio de Comida a Domicilio, contratado con la empresa de servicios UCALSA, tiene como finalidad ofrecer asistencia alimentaria a personas en situación de vulnerabilidad, especialmente a aquellas que, por diversas razones, no pueden acceder o preparar alimentos por sí mismas.

Los objetivos de este Servicio son:

- Permitir a las personas mayores, con diversidad funcional y/o dependientes, que no precisen cuidados permanentes, vivir en sus domicilios con la mejor calidad de vida el máximo tiempo posible, sin tener que recurrir a otros tipos de servicios más costosos (Plazas Residenciales o Centros de Atención Diurna).
- En el caso de personas en situación de exclusión social: garantizar una adecuada alimentación, así como un acompañamiento social, realizado por los/las profesionales del Centro de Servicios Sociales.

El Servicio, por tanto, cumple una doble función: por una parte, asistencial, ante situaciones de diversidad funcional y/o dependencia y exclusión social de los ciudadanos de este municipio y, por otra parte, preventiva, que surge de la seguridad y tranquilidad que proporciona a las personas usuarias y a sus familiares saber que realizan una comida diaria adecuada a sus necesidades.

El Servicio proporciona comidas equilibradas y adecuadas a las necesidades nutricionales de los usuarios. Las comidas son entregadas directamente en el domicilio de los beneficiarios, garantizando su bienestar y ayudando a mantener su calidad de vida, especialmente cuando la movilidad o la falta de recursos impida que realicen de manera autónoma esta tarea.

#### **10.3.1. SECTORES DE POBLACIÓN**

A finales del año 2024 son 187 beneficiarios/as del servicio de Comida a Domicilio. Los/las usuarios/as del Servicio son:

- Personas mayores de 60 años.

- Personas con discapacidad y/o dependencia.
- Personas que se encuentren en situación de exclusión social, con insuficientes recursos económicos y con enfermedades o discapacidades que les dificulten para el normal desenvolvimiento en la vida diaria.

El Servicio de Comida a Domicilio presta los servicios de comida y cena, contemplados de manera independiente, teniendo en cuenta que hay personas usuarias que precisan únicamente la comida o la cena y, otras, ambos servicios.

### **10.3.2. COSTE DEL SERVICIO**

El coste total del servicio a lo largo del año ha sido de 191 693,56€, de los cuales 162 065,37€ han sido aportados por el Ayuntamiento y los restantes 37 380,90€ por los/las beneficiarios/as, ya que el baremo regulador del Servicio contempla el copago por parte de los/las beneficiarios/as, dependiendo de sus ingresos mensuales.

La entrega de la comida en el domicilio se efectúa los 365 días del año con servicios de comidas y cenas. Se han servido un total de 40 917 comidas y 8814 cenas.

### **10.3.3. MODALIDAD DEL SERVICIO**

Durante el mismo, se han producido 72 altas y 80 bajas. En el mes de noviembre hubo un aumento considerable de bajas porque se realizó una actualización de datos y se dieron de baja las personas beneficiarias que llevaban de suspensión temporal más de tres meses sin motivo justificado.

Los motivos fundamentales de las bajas han sido:

- En el caso de población mayor, discapacidad y/o dependencia: los ingresos residenciales.
- En el colectivo de personas en situación de exclusión social: los cambios de domicilio.

Más de la mitad de las personas beneficiarias son personas mayores de 65 años, ha disminuido levemente este porcentaje respecto al año pasado, pero aún se mantiene el objetivo inicial del programa ya que el Servicio se dirigía a la población mayor del municipio con dificultades para realizar las actividades básicas de la vida diaria. La realidad muestra que de manera creciente se están incorporando personas con algún tipo de discapacidad y personas en situación de exclusión social, cubriendo así las necesidades de más colectivos.

Este año, también se han incorporado familias en situación de vulnerabilidad como beneficiarios del servicio.

## **10.4. SERVICIO DE COMEDOR DE MAYORES**

Los Centros de Mayores son dispositivos destinados a promover el envejecimiento activo y la prevención de la dependencia, mediante la convivencia, el apoyo a la integración y el fomento de la participación.

Están dirigidos a personas mayores que aún conviven en su entorno comunitario habitual y para ellos se organizan actividades físicas, intelectuales, culturales, artísticas, de ocio y tiempo libre y se ofrecen servicios complementarios de comidas, peluquería y podología, que se constituyen como un apoyo, fundamentalmente, para personas que viven solas y tienen bajo nivel de renta.

En el municipio de San Sebastián de los Reyes hay dos Centros de Mayores que prestan el servicio de comedor con subvención por parte de los Servicios Sociales. Uno de ellos gestionado por la Comunidad de Madrid (Centro de Día El Pilar) y otro de gestión municipal (Centro Municipal de Mayores Gloria Fuertes).

Desde Servicios Sociales se tramita una subvención económica a usuarios/as de los Centros de Mayores que utilizan su servicio de cafetería para realizar la comida diaria y que cumplen con los requisitos establecidos en el Baremo regulador de estas ayudas, aprobado por Junta de Gobierno Local. Los/las beneficiarios/as de esta subvención abonarán un copago según los ingresos mensuales de su unidad de convivencia.

A diciembre de 2024 se mantienen subvencionadas para el coste de su comida diaria en el Centro de Mayores Municipal Gloria Fuertes 13 personas. En la cafetería del centro de El Pilar, acuden 69 personas que están recibiendo la subvención por parte de los Servicios Sociales.

El coste total del servicio abonado por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes en el centro de mayores de Gloria Fuertes ha sido 17 353,94€ y en el Centro de Mayores del Pilar 32 984,40 €.

## 10.5. SERVICIO DE INSERCIÓN Y ACTIVACIÓN LABORAL Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIOEDUCATIVO INDIVIDUALIZADO

El Servicio de Inserción y Activación Laboral, a través de talleres prelaborales y acompañamiento socioeducativo individualizado, ha experimentado en septiembre un cambio tanto en las condiciones del contrato como en la empresa que lo presta.

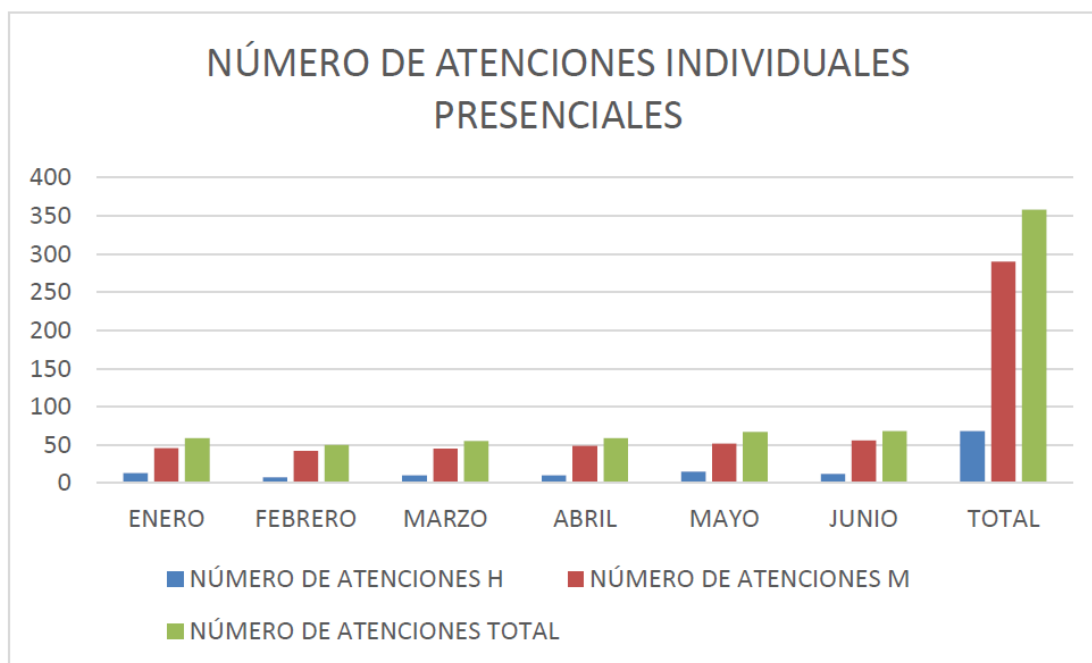
De enero a septiembre se detallan las acciones desempeñadas por la entidad La Rueda que llevaba en el Servicio desde mayo del 2021. A partir de esa fecha, de septiembre a diciembre se detallan las acciones de la Asociación Las Alamedillas que es la nueva entidad que desarrolla este Servicio.

### DATOS DE EMPLEO ENERO A AGOSTO

Durante este periodo se han derivado un total de 109 participantes (31 hombres y 78 mujeres). Dándose de alta 89 participantes (23 hombres y 66 mujeres). De los cuales, se ha procedido a dar de baja, a un total de 89 personas (21 hombres y 68 mujeres). En el área socioeducativa, se han atendido 41 personas al mes. Siendo un total de 80 itinerarios activos y en seguimiento regular.

DERIVACIONES INTERNAS (CSS)					
MES	H	%	M	%	TOTAL
ENERO	4	21,05	15	78,95	19
FEBRERO	5	25	15	75	20
MARZO	5	23,81	16	76,19	21
ABRIL	5	50	5	50	10
MAYO	7	28	18	72	25
JUNIO	5	35,71	9	64,29	14
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>28,44</b>	<b>78</b>	<b>71,56</b>	<b>109</b>

Se han realizado 358 atenciones presenciales individuales, lo que supone una media de 59,66 cada mes.



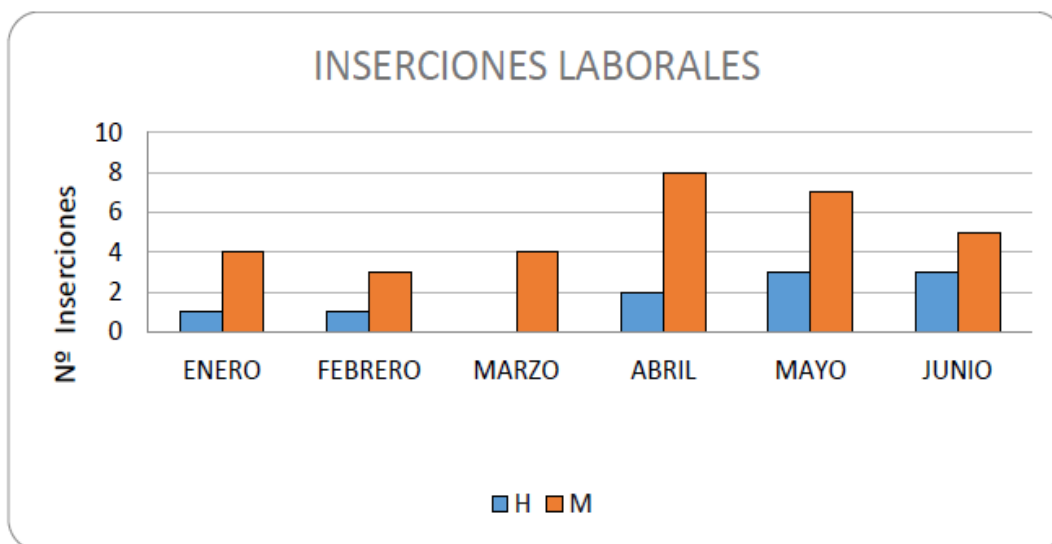
En cuanto al perfil, la mayor franja de edad atendida han sido las personas entre 31 y 50 años. Sólo 2 personas de las atendidas no cuentan con estudios, el mayor número de personas cuenta con Bachillerato. Por lo que podemos concluir que la situación de vulnerabilidad se extiende a una amplia población en cuanto a edad y nivel de estudios se refiere.

Por otro lado, la mayor parte de las personas que entran en el Servicio tienen cotizado entre 0 y 5 años, seguidos de las personas que han cotizado entre 6 y 10 años. Quedando en cifras similares las personas que no han cotizado o las que tienen más 15 de años de cotización.

En material de Insercionales laborales, se han registrado un total de 41, dos de ellas directas y 39 indirectas. La mayoría son contratos por fin de obra o indefinidos, dato a encuadrar en la última reforma laboral, que consigue minimizar los contratos temporales.



En cuanto a los sectores de ocupación, han sido muy variados. Siendo los de mayor inserción y por este orden: limpieza, operario/a de producción y finalmente dependiente/a.



En el área de formación, se ha mantenido el formato de talleres de un mes previo a la orientación laboral individual, dos días a la semana. Estos Talleres son BAE (5 pasos) y Competencias básicas para el empleo, con un total de 50 y 18 participantes respectivamente. Así mismo se ha mantenido la píldora de igualdad con 26 participantes y el taller de mujeres con un total acumulado de 50 participantes.

Respecto a las coordinaciones, caben destacar las reuniones con agentes del municipio. Mencionando de manera especial la creación de la Mesa de Empleo Social, a iniciativa del SIAL, generando una sustancial mejora en la comunicación, conocimiento y coordinación. Permitiendo generar nuevas alianzas colaborativas como el mapa interactivo de recursos de empleo para los ciudadanos, el tablón compartido de información y la participación en las Jornadas de Empleo Municipales.

## **ITINERARIO FORMATIVO PARA EL EMPLEO: PERSONAL DE APOYO A LA CONCILIACIÓN FAMILIAR Y LABORAL**

Este proyecto ha finalizado su contrato en mayo del 2024 y se ha incorporado esta actividad dentro del nuevo contrato que empezó en septiembre de 2024 con la asociación Las Alamedillas.

Ha contado con un Coordinador a jornada parcial y con un Formador con base académica como Educador Social. El objetivo es potenciar la empleabilidad en el sector de los cuidados a través de una formación prelaboral que dote de herramientas personales y técnicas a los participantes. De forma transversal trabaja el acercamiento cultural a las personas inmigrantes, la organización doméstica, el cuidado de menores y la autonomía en competencias digitales y personales.

La formación ha sido de 150 horas, permitiendo la participación completa o por módulos, teóricos y prácticos. Las prácticas de tres días en cada edición se han realizado en el Comedor Social, siendo este uno de los aspectos mejor valorados. El contenido extracurricular consiste en una masterclass en alfabetización digital para el uso y manejo de las tablets, que son la herramienta principal de las clases teóricas presenciales.

En 2024 se finalizaron las ediciones 8 y 9. Con un total de 11 participantes. Las principales dificultades en el desarrollo de este itinerario han sido, la falta de dotación en el equipamiento necesario, originando la rotación de los alumnos por distintas salas y espacios. Y que el índice de matriculaciones supone 1/3 de las derivaciones.

Sin embargo, cabe destacar, que el 100% de los alumnos que inician la formación la finalizan, la asistencia es muy regular y puntúan muy alto en el cuestionario de satisfacción. Siendo en las dos ediciones de un 5 sobre 5, salvo en instalaciones.

En cuanto al perfil, se trata de mujer, en situación administrativa irregular, con cargas familiares, de origen suramericano. Lo que ha implicado trabajar transversalmente cuestiones culturales, políticas, costumbres, diversidad regional, comportamientos sociales, etc. La cohesión grupal ha sido un factor determinante en la red de apoyo creada en las formaciones. Para que una vez retirado el profesional que imparte la formación, el grupo haya mantenido el

vínculo y el apoyo para la búsqueda de empleo y la conciliación de la vida familiar y laboral.

## **DATOS DE EMPLEO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2024**

Desde el 1 de septiembre de 2024 se inicia por parte de Asociación las Alamedillas el Servicio de Activación e Inserción Laboral (SIAL), dirigido a colectivos en situación de vulnerabilidad o exclusión social, todos ellos, usuarios de Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

Este Servicio proporciona a las personas participantes los recursos, las herramientas y competencias necesarias para fomentar su empleabilidad e incorporación al mercado laboral o formativo. Las personas beneficiarias del servicio reúnen los siguientes requisitos:

- Encontrarse en un proceso de intervención social en Servicios Sociales del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, constituyendo este Servicio el recurso adecuado a criterio del/ de la profesional de referencia.
  
- Encontrarse en situación de desempleo o de mejora de empleo.

Los objetivos específicos del servicio son:

- Prevenir situaciones de exclusión, mediante la atención integral de las personas en situación de vulnerabilidad social.
  
- Potenciar la inclusión social y promover la autonomía y el desarrollo personal.
  
- Favorecer la socialización, mediante la realización de actividades, con metodologías participativas, que permitan la relación con el entorno y la cohesión grupal.
  
- Fomentar, a través de procesos de acompañamiento social, la adherencia al servicio en las personas usuarias del mismo, así como su motivación para la formación y la búsqueda de empleo.

- Propiciar la adquisición de hábitos básicos de trabajo y de habilidades sociales y de relación, para desenvolverse eficazmente en el medio sociolaboral normalizado.
- Desarrollar actividades individuales de acompañamiento socioeducativo con aquellas personas usuarias que lo requieran.
- Impartir formación dirigida a dotar de competencias digitales y a favorecer la búsqueda y el acceso al empleo.
- Promover la continuidad del trabajo realizado en los Talleres prelaborales mediante tutorías individualizadas de orientación laboral.
- Sensibilizar a la sociedad y especialmente a las entidades que trabajan en el sector y al tejido empresarial sobre la responsabilidad social, encaminada a la contratación de personas en dificultad social y sobre la potencialidad de determinadas fórmulas de autoempleo.
- Favorecer el trabajo en red, con el resto de agentes sociales implicados en la inserción sociolaboral de las personas en situación de exclusión o vulnerabilidad social, fomentando el desarrollo del tejido social.
- Facilitar ofertas de empleo adecuadas a los distintos perfiles profesionales y realizar el seguimiento de las personas usuarias, tras la incorporación al empleo.

El Servicio se caracteriza por ser global, pretende dar respuesta a distintos perfiles y niveles de empleabilidad dentro de los colectivos atendidos, e integral, contempla a la persona desde todos sus ámbitos y espacios de relación: familiar, social, cultural, laboral, etc. desarrollando acciones formativas y de orientación que mejoren no sólo sus niveles de empleabilidad, sino también el manejo de habilidades de la vida diaria.

El número de personas participantes oscila entre 80 y 100 teniendo en cuenta el número de profesionales y las distintas actividades propuestas. Las actividades han sido directas (con la persona) e indirectas.

Entre las actividades en las que se trabaja de manera directa con las personas participantes tenemos las tutorías individuales. En ellas se da la acogida; el diagnóstico de empleabilidad; el diagnóstico socioeducativo; el diseño de Itinerario Socioeducativo y/o de Inserción; Seguimiento de Itinerario; información de recursos; orientación para la conciliación; apoyo emocional; apoyo y acompañamiento prelaboral y en la búsqueda activa de empleo; y seguimiento de las personas participantes en el proyecto. Por otro lado, existen los talleres dirigidos a desarrollar competencias profesionales y habilidades socio-laborales.

Por último, están los acompañamientos a entrevistas de trabajo, ferias de empleo, centros formativos, oficinas de empleo, SEPE, vivienda, albergues, oficinas de la Administración Pública, roperos...

Las actividades indirectas son las realizadas en el ámbito empresarial o en coordinación con otras entidades que se identifican como clave para posibilitar la empleabilidad de ciertas personas con necesidades específicas (recursos para conciliar la vida familiar con la laboral, vivienda, comedores sociales, grupos de apoyo emocional, coordinación con recursos de empleo públicos y privados del entorno próximo, centros de formación, acuerdos de colaboración con entidades y/o empresas).

Todas estas acciones indirectas tienen un impacto significativo en el contexto y el entorno en el que se desenvuelven nuestros participantes. A menudo, son estos factores externos los que limitan sus posibilidades de empleabilidad, más que sus propias capacidades o motivación personal.

El equipo de profesionales del SIAL se compone de dos Orientadoras Laborales y dos Educadoras Sociales:

El Servicio se ha prestado en días laborables: de lunes a viernes, en horario de 8.00 a 15.00 horas y una tarde a la semana en horario de 16.00 a 19.00 horas.

Haciendo un recorrido en cifras del trabajo realizado desde el SIAL en el periodo de septiembre a diciembre de 2024, obtenemos los siguientes datos: en estos meses se ha derivado un total de 98 personas, de los cuales 25 son hombres, 73 son mujeres y se han atendido a 83 personas.

El servicio SIAL se caracteriza por dibujarse de acuerdo a los perfiles de las personas que participan en él. En este sentido, el servicio se personaliza implementando acciones concretas que se alineen con las mujeres con las que trabajamos, especialmente cuando se trata de un grupo tan significativo, representan el 74% de nuestras participantes, y de las cuales casi el 60% tienen personas a su cargo.

Con este criterio y con el objetivo general del programa de promover la empleabilidad a largo plazo de las personas que participan en el SIAL, se ha intervenido con 25 personas para ayudar y asesorar sobre opciones que facilitan la conciliación de la vida familiar con la laboral. Estas acciones van desde un asesoramiento relacionado con la gestión del tiempo, talleres concretos sobre recursos públicos que favorecen la conciliación tutorías individuales sobre coeducación y corresponsabilidad.

Cabe destacar la intervención realizada en colaboración con Carrefour durante la campaña de Navidad, un esfuerzo que ejemplifica cómo la sinergia entre acciones directas e indirectas puede transformar oportunidades en resultados concretos.

Como resultado de esta acción integral:

- 25 personas participaron en el proceso de selección mediante entrevistas.
- 18 personas fueron seleccionadas y contactadas para trabajar.
- 10 personas obtuvieron contratos laborales.

El presupuesto utilizado durante el año 2024 para los proyectos de empleo asciende a un total de 141 678,11 €.

## **10.6. SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CÍVICO-SOCIALES O VECINALES**

Durante el año 2024 ha continuado el Servicio de Mediación Familiar y Resolución de Conflictos Cívico-Sociales o Vecinales por parte de la Empresa Asociación Centro Trama. Es un servicio destinado a toda la población empadronada en San Sebastián de los Reyes, por lo que al menos una de las partes implicadas tiene que estar empadronada en el municipio.

La mediación es un servicio especializado cuyo objetivo principal es que las partes que se encuentren inmersos en un conflicto, vecinal, familiar, o hayan decidido separarse y quieran llegar a un acuerdo de divorcio o convenio regulador en caso de tener hijos/as en común, puedan luego ratificarlo en el Juzgado.

Los objetivos específicos son:

- Prevenir los conflictos intrafamiliares.
- Resolución o mejora de conflictos entre partes para evitar la apertura de procedimientos judiciales de carácter contencioso, poner fin a los ya iniciados o reducir sus consecuencias negativas.
- Facilitar a las partes el cumplimiento de resoluciones judiciales que afecten a relaciones familiares.
- Resolución de conflictos vecinales, facilitando y propiciando la resolución de problemas de convivencia de una forma pacífica y satisfactoria para las partes en conflicto. Por ejemplo: ruidos, respeto de las zonas comunes, animales, morosidad, etc.

Por tanto, es un método alternativo de resolución de conflictos, en donde está la figura del mediador, encargado de facilitar la comunicación y el diálogo, con el objetivo de llegar a un acuerdo satisfactorio para todas las partes implicadas; algo que nunca se consigue en los procedimientos judiciales y que finalmente establece un tercero, que es el juez.

Los principios básicos de toda mediación son cuatro:

1. Voluntariedad: es un proceso voluntario en donde las partes implicadas aceptan el servicio sin verse obligadas a ello y en cualquier momento de la intervención pueden rechazar la continuidad de la misma.
2. Igualdad de las partes: el mediador se encarga de que se ofrezca el mismo espacio, tiempo y atención a las partes implicadas. Se les dotará de las mismas oportunidades para expresarse que facilite el buen desarrollo de las sesiones.
3. Imparcialidad y neutralidad: el mediador no tomará partido por ninguna de las partes ni respecto al objeto del conflicto, por lo que no asesorará ni dirigirá el acuerdo por donde considere, sino que fomentará que las partes lleguen a ese acuerdo por sí solas.
4. Confidencialidad: se garantiza la confidencialidad del contenido de las sesiones y la documentación utilizada.

El servicio cuenta con un horario de mañana de lunes a viernes de 10h a 14h y los jueves de 9h a 14h y de lunes a viernes de 17h a 20h. El equipo está formado por dos mediadores.

El acceso al servicio puede realizarse:

- Por iniciativa propia de las partes, ya sea una o todas las implicadas.
- Por derivaciones hechas directamente por los Servicios Sociales que han considerado la mediación como recurso idóneo para resolver su problema de ese momento.
- Por los juzgados para que les ayuden a resolver el procedimiento judicial o les faciliten la mejora de su situación.

Este año en el mes de julio, se hizo una jornada informativa a los vecinos de San Sebastián de los Reyes, que estuvieran interesados en conocer cómo es la mediación en el ámbito vecinal. La jornada, se consideró exitosa, ya que, acudieron alrededor de 16 personas que no tenían claro cómo resolver su problema de convivencia vecinal.

Ha habido un total de 55 derivaciones: 44 de índole familiar y 11 vecinales.



Además de éstos, hay que contabilizar 8 expedientes que quedaron abiertos y por tanto pendientes del año 2023, todos ellos familiares, que suman un total de 63 expedientes atendidos en 2024. De estos 63 expedientes, todos los del 2023 están cerrados y quedan abiertos/pendientes para el año 2025 un total de 8 expedientes, 7 de ellos de mediación familiar y 1 de mediación vecinal.

Por tanto, en 2024 se han cerrado 55 asuntos/expedientes, 45 de mediación familiar, contando con los del 2023 que quedaron abiertos y 10 de vecinal.

El presupuesto utilizado en el año 2024 fue de 47 674,90€. La valoración del servicio es positiva, considerando que es necesario dar continuidad al mismo. Por ello se están elaborado nuevos pliegos, los cuales permiten abordar la solución de conflictos desde una perspectiva más amplia para no ceñirnos en el proceso de mediación tal y como está establecido en la ley.

## **10.7. SERVICIO DE PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR (PEF)**

El Punto de Encuentro Familiar (PEF) es un recurso municipal considerado como servicio social especializado, en el que se presta atención profesional orientada a garantizar y facilitar, con carácter temporal, que los hijos/as menores puedan tener relación con su padre, madre, familia de ambos, persona que tenga atribuida la tutela o la guarda en la situaciones que resulten de los procesos de familia y otros supuestos de interrupción de la convivencia familiar, hasta que desaparezcan las circunstancias que motiven la necesidad de utilizar este recurso o hasta que lo determine la autoridad judicial (Artículo 2 de la Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid).

Por tanto, es un recurso al que se accede por resolución judicial o administrativa, siendo los Juzgados y Comisión de Tutela quienes derivan los casos mediante oficio.

Su horario es de miércoles, jueves y viernes de 17 a 20 horas, y sábados y domingos de 10 a 14 horas y de 17 a 20 horas. El Servicio permanece activo los días festivos, salvo los días 25 de diciembre y 1 de enero.

El Servicio es realizado por la empresa Asociación Centro Trama, y cuenta con tres profesionales: Psicóloga, Trabajador Social y Educadora Social. A lo largo de este año, se han intervenido un total de 73 familias, contabilizando un total de 100 menores atendidos.

El Punto de Encuentro de San Sebastián de los Reyes se convierte en el referente de la zona norte por la situación geográfica. Cumpliendo con el artículo 9 de la Ley 3/2019, de 6 de marzo, Reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar en la Comunidad de Madrid, el criterio de derivación de las familias a los puntos de encuentro es el más cercano al domicilio del menor, por lo que no sólo se interviene con familias residentes en el municipio de San Sebastián de los Reyes, sino también, de otros municipios.

Las intervenciones en los PEF deben ir destinadas a facilitar el derecho de los menores a relacionarse con sus progenitores y otros parientes, velando por la seguridad de dichas relaciones, mediante una intervención temporal profesional y dotar a los usuarios de la autonomía suficiente para relacionarse fuera de este Servicio. Con la finalidad de atender esto adecuadamente, se

establece un Plan Individual de Atención e Intervención (PIA) en base a unos criterios y objetivos de intervención socioeducativos.

Por ello, las intervenciones llevadas son numerosas y de diferentes tipologías a fin de acompañar, informar, orientar y proporcionar pautas a la familia. A lo largo de todo el proceso suelen ser habituales las dudas, incertidumbres, miedos (no ausentes de una elevada situación de conflictividad con la que acuden las familias), que poco a poco van descendiendo con la intervención de los profesionales que trabajan en dicho servicio.

Las intervenciones no se pueden considerar aisladas, sino que interaccionan continuamente entre sí, de forma que una intervención terapéutica podría generar cambios en la persona, en lo que se entiende a su vez como intervención educativa.

El coste total del Servicio en el año 2024 ha sido de 53 636€.

## **10.8. CONVENIO DE LA HERMANDAD DEL SANTÍSIMO CRISTO DE LOS REMEDIOS. COMEDOR SOCIAL**

En el año 2023 se firmó la tercera y última prórroga del Convenio de Colaboración suscrito por el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes con la Hermandad del Santísimo Cristo de los Remedios (en adelante la Hermandad), con vigencia desde el 1 de octubre de 2023 hasta el 30 de septiembre de 2024.

Y, el día 23 de diciembre de 2024, se ha firmado un nuevo Convenio para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2024 y el 30 de septiembre de 2025, con posibilidad de prórroga por tres años más.

Mediante este Convenio se subvencionan 30 plazas diarias en el Comedor Social de dicha entidad (en funcionamiento de lunes a viernes durante 10 meses del año), para personas derivadas por Servicios Sociales. En el Comedor Social, además de prestar apoyo con alimentación a personas en riesgo o exclusión social, se ofrece un espacio de encuentro, apoyo y acompañamiento social a estas personas, superando la simple asistencia básica y material que supone la prestación de alimentos.

El Ayuntamiento aporta al Convenio el local en el que se desarrollan las actividades, sus gastos de mantenimiento y un importe económico de 36 300 € en el Convenio 2023-2024 y 40 000 € en el Convenio 2024-2025.

Asimismo, dentro de las obligaciones del Ayuntamiento, se incluye prestar apoyo y asesoramiento técnico al voluntariado de la Hermandad que atiende el Comedor Social. Para favorecer la mejora de la formación de las personas voluntarias, se han realizado dos sesiones formativas, en el mes de junio, impartidas por Trabajadoras Sociales del Ayuntamiento, con los siguientes: evolución de los sistemas de atención a la exclusión social, factores de riesgo y protección social de personas en situación de exclusión o vulnerabilidad, modelo de atención social a colectivos en riesgo de exclusión, desde la perspectiva de derechos a la atención centrada en la persona, los Servicios Sociales Municipales: organigrama, prestaciones y recursos y técnicas de comunicación y resolución de conflictos, cómo mejorar las habilidades sociales.

Por su parte, la Delegación de Salud del Ayuntamiento, ha prestado orientación, asesoramiento y formación para el adecuado cumplimiento de las

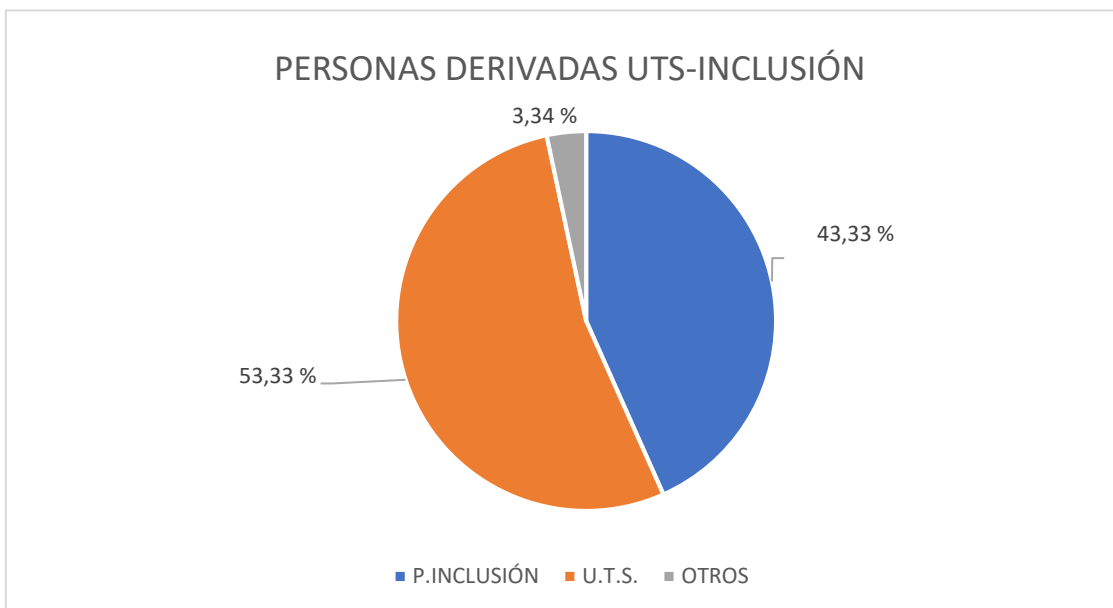
---

medidas higiénico-sanitarias necesarias para el funcionamiento del Comedor Social. Por su parte, la Hermandad, ha mantenido, durante el 2024, la cesión del espacio del Comedor Social, durante tres días consecutivos, para la realización de las prácticas de cocina del Proyecto de Empleo, desarrollado por Servicios Sociales, para la formación de usuarias/os de estos servicios como personal de apoyo a la conciliación familiar y laboral.

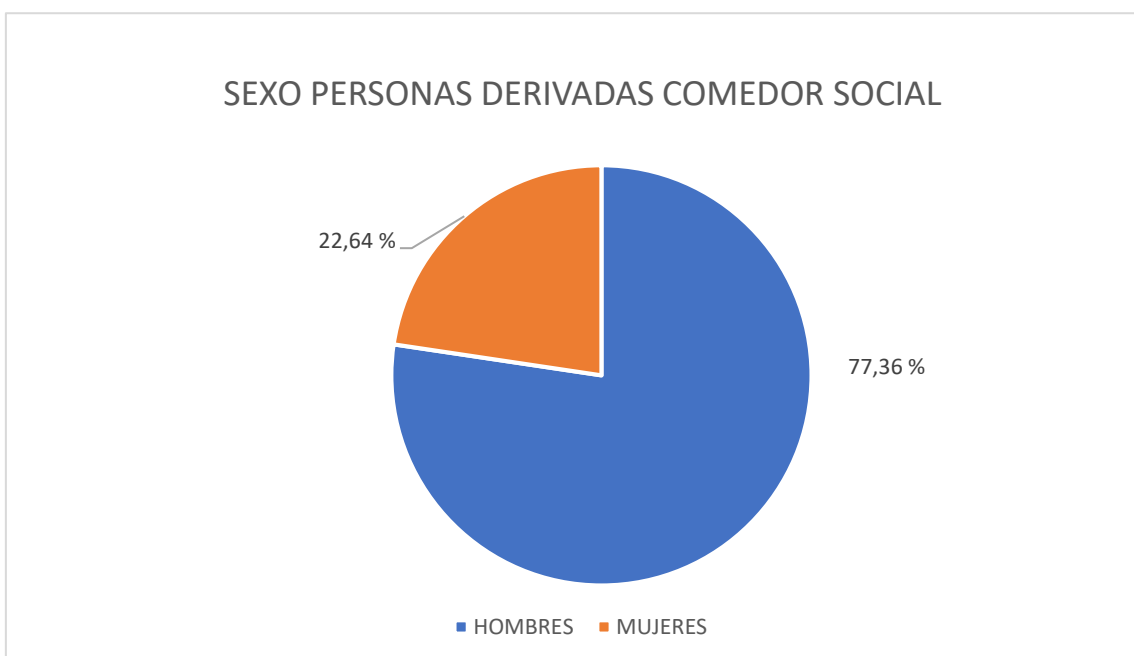
La Hermandad, dentro de sus fines sociales, incluye también el apoyo al colectivo de familias, con menores a cargo y en situación de precariedad económica. En el año 2024 ha dado continuidad a la entrega de alimentos infantiles y productos de higiene a familias con menores de 0 a 3 años, derivadas por Servicios Sociales, puesta en marcha en el año 2022, con financiación de la propia Hermandad. Se ha prestado apoyo a 32 menores a lo largo de todo el año, procedentes de familias en proceso de intervención social en Servicios Sociales Municipales.

En el Comedor Social se ha atendido, a lo largo del año 2024, a un total de 30 personas derivadas por el Ayuntamiento. A estas personas se les ha proporcionado comida, mediante un servicio de catering (con el fin de garantizar la trazabilidad de todos los alimentos servidos en el local, y llevar un control de los alérgenos alimentarios), de lunes a viernes, durante los meses de enero a junio y de septiembre a diciembre. Se han distribuido un total de 7655 menús diarios durante todo el año.

Las personas derivadas proceden, en su mayor parte, de las Unidades de Trabajo Social y del Programa de Inclusión; que representan una media del 53,33% y del 43,33% respectivamente. Solamente se ha atendido, durante tres meses del año, a una persona procedente del Programa de Familia y Convivencia.



El sexo predominante es hombre, que representa un porcentaje medio a lo largo del año del 77,36%, frente a las mujeres, que representan el 22,64% del total de personas atendidas en el Comedor Social.



Por sectores de población, en hombres destacan tres sectores: en primer lugar, personas sin hogar, que representan un porcentaje del 39,13% del total. En segundo lugar, inmigrantes, que representan el 36,52% y, en tercer lugar, personas con discapacidad, que representan el 17,39%. En el caso de las mujeres, los sectores predominantes son: en primer lugar, inmigrantes, con un porcentaje del 83,79% y, en segundo lugar, familia, con un porcentaje del 16,21%.

Estos datos señalan el perfil mayoritario de persona derivada al Comedor Social: varón, en situación de extrema exclusión social o inmigrante. Las mujeres derivadas son, en una amplia mayoría, inmigrantes, señalando la existencia de un pequeño porcentaje de mujeres que forman parte de unidades familiares, con menores a cargo, atendidos en recursos educativos, puesto que al Comedor Social no asisten menores.

La valoración de los/as profesionales de Servicios Sociales del Convenio que se mantiene con la Hermandad es muy positiva y se ha concretado en la firma de un nuevo Convenio con una duración máxima de 4 años, en el que se incorporan nuevas actuaciones para dar una mayor atención a la población derivada por estos Servicios. En el mes de noviembre se ha iniciado una atención en horario de tarde, durante un día a la semana, a un grupo de personas (máximo de entre 10 y 15) interesadas en realizar actividades formativas y lúdicas, desarrolladas por el voluntariado de la Hermandad. La acogida de estas actividades ha sido buena, respondiendo a una demanda de mayor apoyo y acompañamiento social, detectada por los/as técnicos/as y voluntarios/as y, a la vez, expresada por parte de usuarios/as del Comedor Social.

Dos objetivos fundamentales para el año 2025 son:

- Mantener actividades grupales lúdico-formativas en horario de tarde, que promuevan un ocio saludable, permitan formar, orientar y entretener a las personas usuarias del recurso y favorezcan la detección de necesidades y el diseño de propuestas de intervención social ajustadas a las situaciones vitales de las personas atendidas.
- Desarrollar sesiones formativas para el personal voluntario de la Hermandad, llevadas a cabo por la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid y por profesionales de Servicios Sociales Municipales.

# **11. PUNTOS DE INFORMACIÓN DE VOLUNTARIADO (PIV)**



## 11.1. PERSONAL

### Actualización de datos:

- Personal técnico: Rosa María Domingo Navacerrada y Beatriz Mochón del Prado.
  
- Horario de atención del PIV: lunes y miércoles de 16.00 a 20.00 h y viernes de 9.00 a 14.00 h.
  
- Lugar: Centro Joven Sanse
  
- Teléfono de contacto: 91 652 08 89
  
- Correo-e de contacto: [pvoluntariado@ssreyes.org](mailto:pvoluntariado@ssreyes.org)
  
- Web: <http://www.ssreyes.org/es/portal.do?IDM=287&NM=3>

## **11.2. ACTIVIDADES**

### ➤ **Relativas a la difusión del PIV**

- Difusión en los Cursos de Monitor de Ocio y Tiempo Libre.
- Difusión de Cursos de voluntariado a través de nuestra página web y RRSS (Facebook, Instagram, WhatsApp), en el material impreso que se realiza para difundir los cursos ofertados por la Delegación de Juventud, y en la revista municipal La Plaza.
- Publicación en la web del Centro de convocatorias para realización de Voluntariado Europeo.
- Información sobre Cuerpo Europeo de Solidaridad en web, en el apartado de convocatorias y en RRSS.

### ➤ **Relativas a la promoción y sensibilización del voluntariado**

Los cursos que se han organizado desde el PIV de San Sebastián de los Reyes, en colaboración con la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, a lo largo del año 2024 son los siguientes:

- Curso de voluntariado “Técnicas de relajación”. Solicitado por el Centro de Mayores “Gloria Fuertes” de San Sebastián de los Reyes. Realizado, en formato presencial, los días 27 y 28 de febrero de 2024.
- Curso Básico de Voluntariado. Programado, en primer lugar, para el mes de marzo, tuvo que ser suspendido por falta de inscripciones. Se reprogramó para el mes de mayo, pero tampoco tuvimos inscripciones suficientes para realizarlo. Formato webinar.
- Curso “Voluntariado con personas con enfermedad mental”. Solicitado por el Centro de Mayores “Gloria Fuertes” de San Sebastián de los Reyes. Realizado, en formato presencial, los días 15 y 16 de abril de 2024.

- Curso de “Resolución de conflictos en el voluntariado” Solicitado por el Centro de Mayores “Gloria Fuertes” de San Sebastián de los Reyes. Realizado, en formato presencial, los días 23 y 24 de octubre de 2024.
- Curso de “Acompañamiento emocional en situaciones de vulnerabilidad. Cómo afrontar la pérdida” Solicitado por el Centro de Mayores “Gloria Fuertes” de San Sebastián de los Reyes. Realizado, en formato presencial, los días 26 y 27 de noviembre de 2024.

### 11.3. ANEXO PARA LA RECOGIDA DE DATOS

#### 11.3.1. VOLUNTARIOS:

. Ciudadanos que han solicitado información en el PIV durante 2024:

CONTACTO:	Nº DE CIUDADANOS	PORCENTAJE
Telefónico	21	3,93%
Presencial	30	5,65%
Telemático	622	92,61%
<b>TOTAL</b>	<b>673</b>	<b>100%</b>

. Seguimiento de voluntarios:

	Nº VOLUNTARIOS
¿Cuántos voluntarios tiene registrados el PIV?	741
Nº de voluntarios inscritos en el 2024	39

\*A efectos de este anexo, entendemos por voluntario aquella persona que se ha incorporado efectivamente a un programa de voluntariado.

. Datos de las personas inscritas en el PIV durante 2024:

**Distribución por edad de las personas inscritas en el PIV durante 2024:**

EDAD	Nº VOLUNTARIOS	PORCENTAJE
14-15 años	0	2,564%
16-17 años	2	5,128%
18-25 años	13	33,333%
26-40 años	8	20,5128%
41-55 años	8	20,512%
56-64 años	1	2,564%
>65 años	7	17,948%

**Distribución por sexo de las personas inscritas en el PIV durante 2024:**

<b>SEXO</b>	<b>Nº VOLUNTARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Hombres	15	38,461%
Mujeres	24	61,538%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Distribución por ocupación de las personas inscritas en el PIV durante 2024:**

<b>OCUPACIÓN</b>	<b>Nº VOLUNTARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Desempleado	2	5,128%
Empleado	13	33,333%
Estudiante	17	43,589%
Prejubilado/Jubilado	7	17,948%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Nivel formativo de los voluntarios inscritos en el PIV durante 2024:**

<b>NIVEL FORMATIVO</b>	<b>Nº VOLUNTARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Bachillerato	11	28,205%
Formación Profesional	6	15,384%
Primaria/EGB	3	7,692%
Secundaria	8	20,512%
Sin Estudios	0	0%
Universitario	11	28,205%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Tipo de voluntariado en el que señalan interés por participar las personas inscritas en el PIV durante 2024:**

<b>TIPO DE VOLUNTARIADO</b>	<b>Nº VOLUNTARIOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunitario	0	0
Corporativo/Empresarial	0	0
Cultural	7	10,44%
Deportivo	4	5,97%
Educativo	7	10,44%
Emergencias	0	0
Europeo	0	0
Gestión de organizaciones	0	0
Internacional al Desarrollo	0	0
Medioambiental	3	4,47%
Ocio y Tiempo Libre	10	14,92%
On LINE	0	0
Puntual	0	0
Sanitario	2	2,98%
Social	34	50,74%
Universitario	0	0

**Gestión de Programas/Actividades en los que participan voluntarios:**

	<b>Nº PROGRAMAS</b>	<b>Nº VOLUNTARIOS</b>
Programas o actividades gestionadas por entidades	37	25
Programas o actividades gestionadas por ayuntamiento/Mancomunidad/Universidad...	5	52

### 11.3.2. ORGANIZACIONES DE VOLUNTARIADO

	Nº ORGANIZACIONES
Nº Organizaciones inscritas en el PIV	37
Nº Organizaciones inscritas en el 2024	1
<p>Relación de Organizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ASOCIACION SOCIO CULTURAL DE AGENTES COMUNITARIOS ASCAC Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACION DEL SINDROME DE INMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA ASIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- FUNDACION CENTRO ENSEÑANZA ESPECIAL. Centro Ocupacional Granja San Jose Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACION DE PADRES DE ALUMNOS DE INTEGRACION APAI Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACION DE PADRES DE DISCAPACITADOS DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES APADIS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- CRUZ ROJA ESPAÑOLA - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES CRE SSREYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACION CULTURAL HISPANO ARABE ALEGRIA ACHAA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACION MAURITANO-ESPAÑOLA DE INTERCAMBIO CULTURAL - S. S. DE LOS REYES A.M.E.I.C. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- CENTRO JOVEN DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> </ul>	

<p>-AYTO SSRR. PROGRAMA DE INTEGRACION DE POBLACION INMIGRANTE Y EN DIFICULTAD SOCIAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- ASOCIACION DE FAMILIARES Y AFECTADOS DE SALUD MENTAL AFASAME Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- CONSEJO DE LA JUVENTUD DE SAN SEBASTIAN DE LOS REYES C.J.S.S.R. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- ORGANIZACION NACIONAL DE CIEGOS ESPAÑOLES - S.S. DE LOS REYES ONCE S.S. REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- RED AGUSTINIANA PARA LA EDUCACIÓN Y EL DESARROLLO REDA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- ALTAMIROS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- AYTO SSRR. SECCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES: PROYECTO SOCIOEDUCATIVO EN HABILIDADES SOCIALES Y PERSONAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- ASOCIACIÓN CULTURAL NORTE JOVEN - ALCOBENDAS Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- AYTO. SSRR SECCIÓN DE JUVENTUD E INFANCIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- AYTO. SSRR SECCIÓN DE MUJER/IGUALDAD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- AYTO. SSRR. SECCIÓN DE SEGURIDAD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- AYTO. SSRR. SECCIÓN DE EDUCACIÓN: ESCUELA DE PADRES Y MADRES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p> <p>- ASOCIACIÓN DE RESTAURADORES SIN FRONTERAS A-RSF Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</p>	
---	--



- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ASOCIACIÓN DE PADRES DE MINUSVÁLIDOS DE ALCOBENDAS APAMA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACIÓN DE PADRES ALUMNOS CON DISCAPACIDAD DE ALCOBENDAS APAMA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACIÓN SÍNDROME DE ANGELMAN - SAN SEBASTIAN DE LOS REYES ASA SS REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACIÓN DE OCIO Y TIEMPO LIBRE CON DISCAPACIDAD "LA LUNA" LA LUNA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACIÓN JUVENIL G.A.A.R.@ (GRUPO ASOCIADO DE ANIME, ROL Y ACTIVIDADES TECNOLÓGICAS) G.A.A.R.@ Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- BRAKE MASTER FLOW B.M.F Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- SHOW DANCER SD Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACIÓN JUVENIL DE OCIO Y TIEMPO LIBRE "ZINAL" A.O.T ZINAL Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACIÓN DE RUMANOS "SCANTEIA" SCANTEIA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- MUSEO DE ARTES Y TRADICIONES POPULARES</li> <li>- AYUNTAMIENTO DE S. S. DE LOS REYES Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACION DE FAMILIAS NUMEROSAS DE S. S. DE LOS REYES A.F.A.N. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- FEDERACION LOCAL DE ASOCIACIONES DE PADRES DE S. S. DE LOS REYES F.A.P.A. Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> <li>- ASOCIACION DE MADRES Y PADRES DEL ALUMNADO - COLEGIO SAN SEBASTIAN AMPA Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes</li> </ul> |  |
|---|--|

- AGRUPACIÓN DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL - AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES PROTECCIÓN CIVI Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes - HERMANDAD DEL SANTÍSIMO CRISTO DE LOS REMEDIOS.	
<b>Actualizadas hasta la fecha en el SIAV</b>	<b>37</b>

### 11.3.3. EMPRESAS

	<b>Nº DE EMPRESAS</b>
Nº y relación de empresas con las que se ha colaborado en proyectos de voluntariado corporativo en el 2024:	<b>Ninguna</b>