



**AYUNTAMIENTO  
TRES CANTOS**



**Servicios Sociales  
de Atención Social  
Primaria**

**MEMORIA 2021**



## **ÍNDICE**

---

### **1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

### **2. DATOS DE ATENCIÓN**

### **3. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN**

#### **3.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

#### **3.2. ESTRUCTURA FUNCIONAL SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN 2021**

#### **3.3 ESTRUCTURA POR PROGRAMAS**

#### **3.4.TIPOLOGÍA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE TRES CANTOS EN 2021**

#### **3.5. CONVENIO DE SERVICIOS SOCIALES CON LA COMUNIDAD DE MADRID AÑO 2021**

#### **3.6. OTROS CONVENIOS SUSCRITOS EN EL EJERCICIO 2021**

#### **3.7. SUBVENCIONES CONCEDIDAS EN EL EJERCICIO 2021**

#### **3.8. PRESUPUESTO ORGÁNICA 2021**

#### **3.9. RECURSOS HUMANOS EN EL EJERCICIO 2021**

#### **3.10. FORMACIÓN EXTERNA DEL EQUIPO DE SERVICIOS SOCIALES 2021**

#### **3.11. RECLAMACIONES, AGRADECIMIENTOS Y SUGERENCIAS**

### **4. DATOS DEMOGRÁFICOS E INDICADORES DE GESTIÓN.**

#### **4.1. DATOS DEMOGRÁFICOS**

#### **4.2.INDICADORES DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES, PERSONAS USUARIAS E INTERVENCIONES.**

4.2.1 PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

4.2.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

4.2.3 ANÁLISIS DE LOS RECURSOS APLICADOS

#### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## **5. PROGRAMAS Y SERVICIOS REALIZADOS EN 2021**

### **5.1. PROGRAMA DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL Y SERVICIO DE PRIMERA ATENCIÓN.**

5.1.1. AYUDAS ECONÓMICAS POR EMERGENCIA SOCIAL

### **5.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN AL MAYOR Y SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

5.2.1. SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

5.2.2. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

5.2.3. SERVICIO DE CENTRO DE DÍA PARA MAYORES

5.2.4. TERAPIA OCUPACIONAL

5.2.5. TALLER DE PSICOESTIMULACIÓN COGNITIVA Y APOYO A FAMILIARES  
CUIDADORES

- \* Grupo Psicoestimulación del Centro 21 de Marzo - Laura Izquierdo
- \* Intervención en enfermedades neurodegenerativas y atención a cuidadores ANAIZ

5.2.6. SISTEMA DE DEPENDENCIA- GESTIÓN Y ACCESO AL SISTEMA DE  
DEPENDENCIA

5.2.7. PLAN SAVIA

### **5.3. PROGRAMA DE FAMILIA E INFANCIA**

5.3.1. INTERVENCIÓN FAMILIA E INFANCIA. Intervención INTERDISCIPLINAR  
( TRABAJO SOCIAL, EDUCACIÓN SOCIAL, PSICÓLOGO/A)

5.3.2. PROYECTO DE APOYO FAMILIAR EN SITUACIONES DE PROTECCIÓN DE  
MENORES. COMISIÓN DE APOYO FAMILIAR: CAF

### **5.4. PROGRAMA DE PREVENCIÓN, INSERCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL**

5.4.1 RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN. GESTIÓN SEGUIMIENTO  
ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL.

5.4.2. IMPACTO DE LA APROBACIÓN DEL INGRESO MÍNIMO VITAL

5.4.3 PROYECTOS ANUALES DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA  
PERSONAS O FAMILIAS EN SITUACIÓN DE RIESGO, CONFLICTO O EXCLUSIÓN.

- \* Campaña de sensibilización sobre soledad y riesgo en personas mayores
- \* Pulseras código "QR"- colaboración con la fundación "Gonzalo-Marques"

#### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



#### 5.4.4. PROYECTOS ANUALES DE MEJORA DE LA COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON ENTIDADES, ORGANIZACIONES Y SERVICIOS DE LA LOCALIDAD

- SUBVENCIÓN CENTRO HUMANIZACIÓN DE LA SALUD – “CENTRO DE ESCUCHA “

#### 5.4.5. COORDINACIÓN TÉCNICA – TRABAJO EN RED

- MESAS TÉCNICAS MUNICIPALES.
- POLICÍA LOCAL – AGENTE TUTOR – UNIDAD DE VIOGEN
- TRABAJO EN RED

### **5.5. PROGRAMA DE MEJORA DE LA ACTUACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL**

5.5.1. FORMADORES ALUMNOS EN PRÁCTICAS DE GRADO DE TRABAJO SOCIAL Y DE EDUCACIÓN SOCIAL – CONVENIO PRACTICUM UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

5.5.2. GRUPO DE TRABAJO DE CONSEJOS LOCALES DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE LA ZONA NORTE

5.5.3. GRUPO DE TRABAJO DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA LA ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DEL RIESGO Y DESAMPARO DE MENORES.

### **6. MEMORIA ECONÓMICA 2021**

#### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tif.+34 912938191



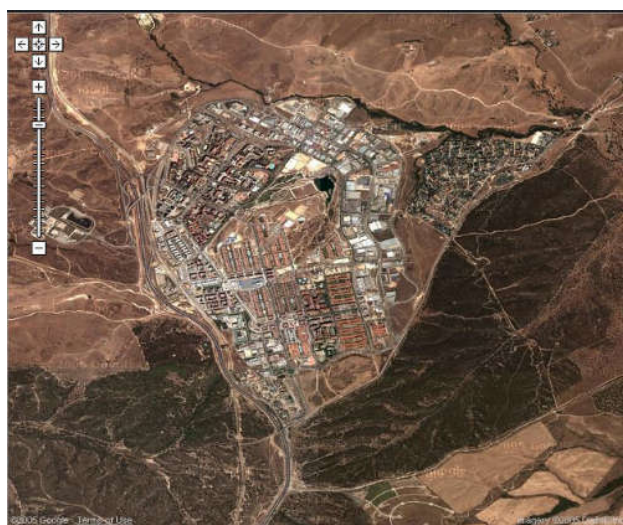
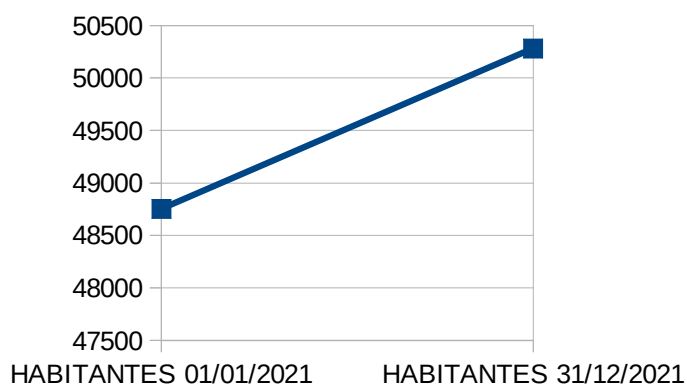
## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

### CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE TRES CANTOS

**Centro Polivalente “21 de Marzo”**  
Plaza de la Estación N° 4  
28760 - Tres Cantos (Madrid)  
Teléfono 91 293 81 91 / Fax 91 293 81 60  
N.º registro CM: C2389

**N.º habitantes 1 de enero de 2021:**  
48.751 hab.

**N.º Habitantes a 31 de diciembre de 2021:**  
50.292 hab.



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tif.+34 912938191



## 2. DATOS DE ATENCIÓN

Zona Denominación	Municipios o barrios que comprende	Profesionales	Días atención semana	Horario	Nº total horas de atención a la semana
Tres Cantos	1 Unidad de Trabajo Social UTS	1 Directora 1 Coordinadora 7 Trabajadoras Sociales + 1 Trabajadora Social refuerzo COVID 3 Educador/a Social 2 Psicólogo/a 1 Terapeuta Ocupacional 1 Administrativa de Gestión 3 Operadoras Administrativas	De Lunes a Viernes	* Primera Atención: L, M, X y J de 10h a 14h * Entrevistas de intervención y Seguimiento: L, M y J de 09h a 14h * Reunión de Equipo: 4 h * Visitas a Domicilio * Gestión Recursos * Coordinación técnica * Informes * Gestión administrativa * Documentación expedientes * Otras 16h	Directa: Entrevistas de Primera Atención: 16 h Entrevistas individuales y familiares Trabajadoras Sociales: 90h Entrevistas individuales y familiares Educador/a Social: 40 h Entrevistas individuales y familiares Psicólogo /a: 40 h Entrevistas y Visitas a Domicilio Terapeuta Ocupacional: 15h

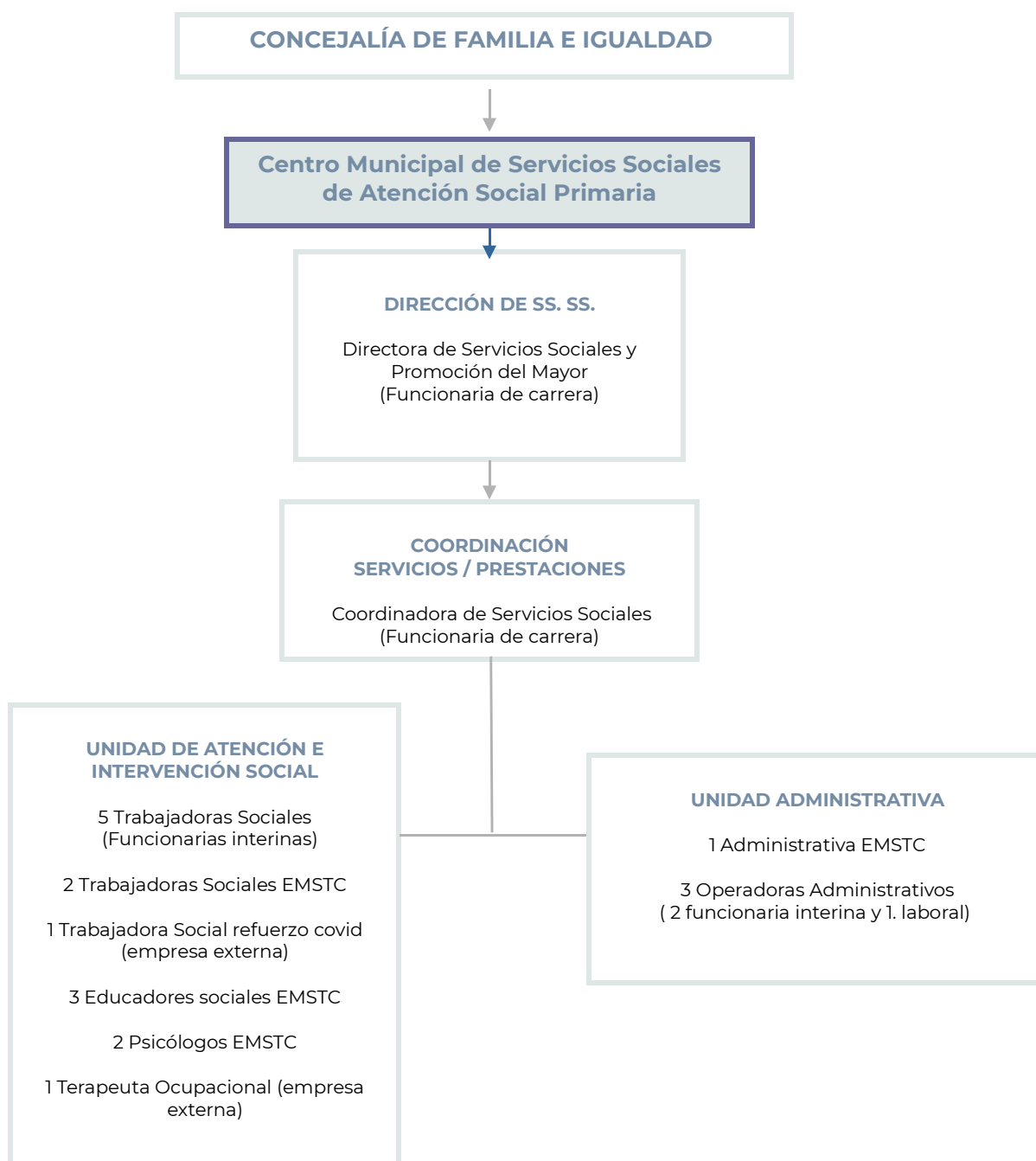
### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, Nº 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



### 3. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

#### 3.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA

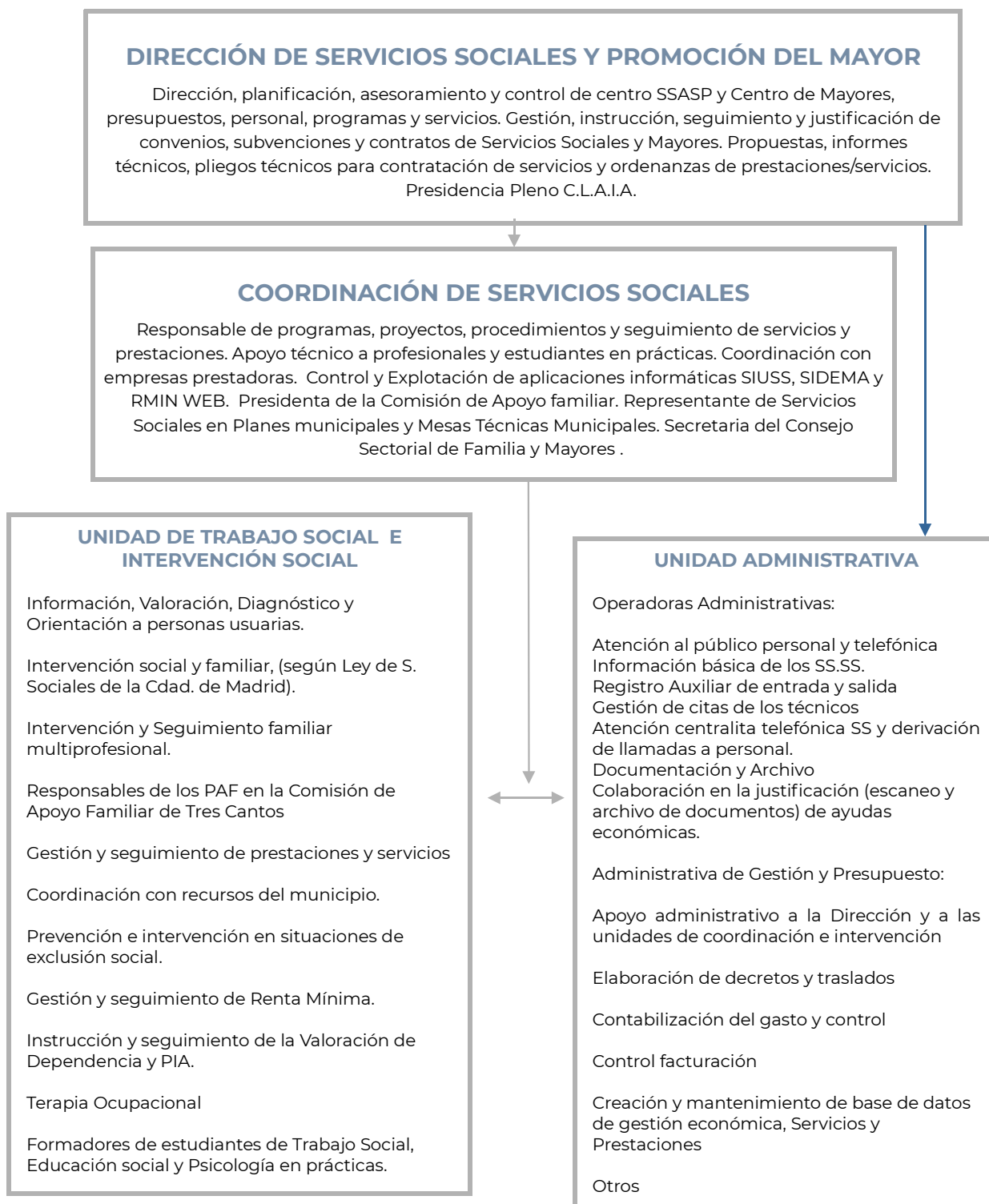


#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



### 3.2. ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN 2021



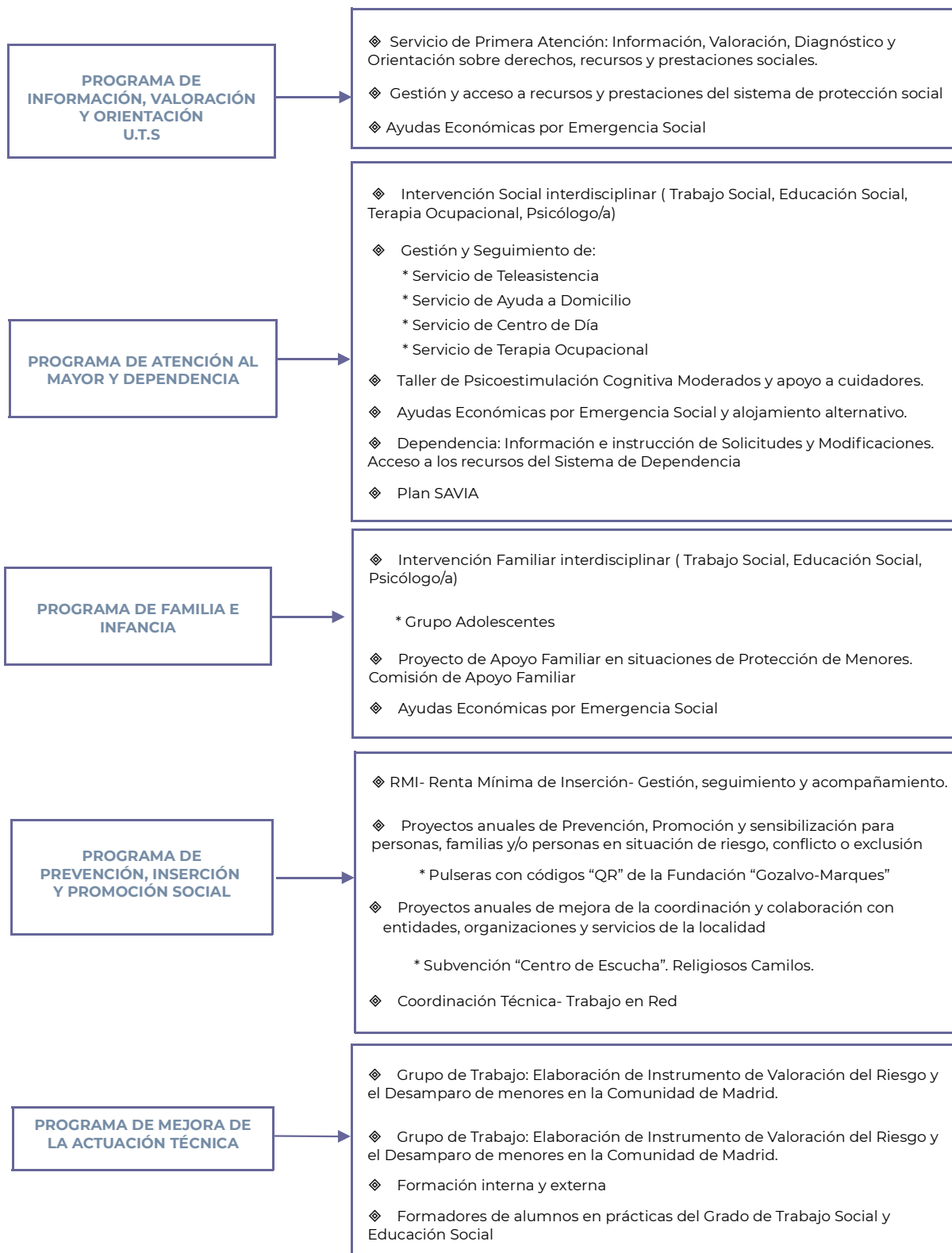
#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191





### 3.3. ESTRUCTURA POR PROGRAMAS 2021



#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



### 3.4. TIPOLOGÍA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE TRES CANTOS EN 2021

TIPOLOGÍA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y PRESTACIONES SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE TRES CANTOS EN 2021	
CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA	
Servicio /Programa	Tipo gestión
Programa de Información Valoración, Diagnóstico y Orientación. Servicio de apoyo a los Servicios Sociales.	Plantilla Ayuntamiento/ Directa EMSTC sau / Directa
Programa de Atención a Personas Mayores y en Situación de Dependencia Programa de Familia e Infancia - Protección de menores Ayudas Económicas por Emergencia social.	Municipal / Directa EMSTC sau / Directa
Servicio municipal de Ayuda a Domicilio	EMSTC sau / Directa
Servicio municipal de Teleasistencia Domiciliaria	ASISPA / Indirecta
Servicio municipal de Centro día para Mayores con necesidad de asistencia especializada	Residencia San Camilo/ Indirecta Residencia Ballesol / Indirecta
Servicio de Terapia Ocupacional	Asociación Centro TRAMA/ Indirecta
Servicio de Atención Psicológica "Centro de Escucha"	Subvención/Ministros de los enfermos (Religiosos Camilos) Centro Humanización de la Salud
Proyecto "Grupos de Psicoestimulación Moderada y apoyo a familiares cuidadores"	Laura Izquierdo / Indirecta
Proyecto " Intervención en Enfermedades Neurodegenerativas y Atención Cuidadores "	Centro de Día ANAIZ S.L / Indirecta.

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



### 3.5. CONVENIO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA CON LA COMUNIDAD DE MADRID DEL AÑO 2021

CONVENIO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA PARA EL AÑO 2021	COSTE TOTAL	APORT. C.M.	APORT. AYTO.
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>	<b>776.490,27</b>	<b>509.313,31</b>	<b>267.176,96</b>
<b>ANEXO-1 FINANCIACIÓN PERSONAL</b>	<b>TOTAL ANEXO 1</b>	<b>APORT. C.M. 75%</b>	<b>APORT. AYTO. 25%</b>
	449.212,71	336.909,53	112.303,18
<b>ANEXO-2 PROGRAMAS, PRESTACIONES Y SERVICIOS</b>	<b>TOTAL ANEXO 2</b>	<b>APORT. C.M. 50%</b>	<b>APORT. AYTO. 50%</b>
	161.000	81.000	80.000
INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO, DIAGNOSTICO Y VALORACIÓN	100.000	50.000 50%	50.000 50%
EMERGENCIA SOCIAL	60.000	30.000 50%	30.000 50%
AYUDAS PARA EL PAGO DE FACTURAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y DE GAS CONSUMIDORES VULNERABLES	1.000	1.000 100%tera	0
<b>ANEXO-3 APOYO A LA FAMILIA E INFANCIA (AFI) Y MENORES</b>	<b>TOTAL ANEXO 3</b>	<b>APORT. C.M.</b>	<b>APORT. AYTO.</b>
	36.530	26.530	10.000
APOYO FAMILIA E INFANCIA (AFI)	16.530	16.530 100%	0 0%
SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL)	20.000	10.000 50%	10.000 50%
<b>ANEXO-4 APOYO A MAYORES U OTRAS PERSONAS VULNERABLES</b>	<b>TOTAL ANEXO 4</b>	<b>APORT. C.M.</b>	<b>APORT. AYTO.</b>
	129.747,56	64.873,78	64.873,78
ATENCIÓN DOMICILIARIA	129.747,56	64.873,78 50%	64.873,78 50%
<b>ANEXO-5 PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO</b>	<b>TOTAL ANEXO 5</b>	<b>APORT. C.M.</b>	<b>APORT. AYTO.</b>
	0	0	0

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



### 3.6. OTROS CONVENIOS SUSCRITOS EN EL EJERCICIO 2021 (PRORROGADOS)

CONVENIO	SERVICIO CONVENIADO	CUANTÍA	RESOLUCIÓN
CONVENIO MARCO CON UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID PARA EL DESARROLLO DE PRACTICUM	CONVENIO PARA EL DESARROLLO DEL PRACTICUM DE TRABAJO SOCIAL Y EDUCACIÓN SOCIAL EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA DE TRES CANTOS	SIN COSTE	JGL 13/09/2018 Nº 0842/2018

### 3.7. SUBVENCIONES CONCEDIDAS EN EL EJERCICIO 2021

SUBVENCIÓN	SERVICIO SUBVENCIONADO	CUANTÍA	RESOLUCIÓN
Ministros de los enfermos (Religiosos Camilos) – Centro de Humanización de la Salud "	SUBVENCIÓN DIRECTA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO "Atención psicológica en el "Centro de Escucha" "	20.000 €	JGL 28/10/21 Nº0536/21



### 3.8. PRESUPUESTO ORGÁNICA 5002 SERVICIOS SOCIALES 2021

<b>PRESUPUESTO 2021 (Orgánica 2004 - FAMILIA E IGUALDAD)</b>			
<b>Clasificación</b>		<b>Denominación de las aplicaciones</b>	<b>Créditos iniciales 2021</b>
<b>Prog.</b>	<b>Económica</b>		
231	100	RETRIB. BÁSICAS Y OTRAS REMUN. DE MIEMBROS DE OR	55.689,94
231	12001	SUELDOS DEL GRUPO A2	25.704,60
231	12004	SUELDOS DEL GRUPO C2	22.899,70
231	12006	TRIENIOS	17.517,76
231	12009	NUEVOS TRIENIOS	997,35
231	12100	COMPLEMENTO DE DESTINO	35.001,90
231	12101	COMPLEMENTO ESPECÍFICO	60.148,14
231	131	LABORAL TEMPORAL	3.517,05
231	150	PRODUCTIVIDAD	9.780,37
231	160	CUOTAS SOCIALES	70.224,89
231	16001	CUOTAS SOCIALES MIEMBROS ÓRGANOS DE GOBIERNO	15.824,55
231	16002	CUOTAS NUEVOS TRIENIOS	304,37
231	16004	CUOTAS SOCIALES PERSONAL LABORAL TEMPORAL	1.095,47
231	22000	MATERIAL DE OFICINA	2.000,00
231	226	GASTOS DIVERSOS	24.639,35
231	22707	SERVICIO TERAPIA OCUPACIONAL	13.614,04
231	22708	TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	39.611,52
231	22709	TALLERES	8.000,00
231	22710	PROGRAMAS DE APOYO A LA INMIGRACIÓN	40.000,00
231	22711	PROGRAMAS FOMENTO DE LA COOPERACIÓN Y VOLUNT	20.000,00
231	22712	SERVICIO DE CENTRO DE DÍA	217.728,00
231	22713	PROGRAMA ASISTENCIA PERSONAL PERSONAS MAYORES	30.000,00
231	22714	PROGRAMA ATENCIÓN FAMILIAR	30.000,00
231	440	TRANSFERENCIAS EMS	631.526,56
231	480	ATENCIÓNES BENÉFICAS Y ASISTENCIALES	148.000,00
231	48003	CENTRO DE ESCUCHA SAN CAMILO	20.000,00
231	481	PREMIOS, BECAS Y PENSIONES DE ESTUDIO E INVESTIGACIÓN	1.000,00
231	489	CONVENIO CON LA ASOCIACIÓN AMIGOS DEL PUEBLO SAHARAUI	23.000,00
231	48902	CONVENIO DE AYUDA AL REFUGIADO - ACNUR	20.000,00
231	780	AYUDAS DE EMERGENCIA	4.000,00
<b>2311</b>	12001	SUELDOS DEL GRUPO A2	86.345,64
<b>2311</b>	12004	SUELDOS DEL GRUPO C2	4.378,58

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



<b>2311</b>	12006	TRIENIOS	20.147,28
<b>2311</b>	12100	COMPLEMENTO DE DESTINO	56.151,44
<b>2311</b>	12101	COMPLEMENTO ESPECÍFICO	85.038,44
<b>2311</b>	131	LABORAL TEMPORAL	22.915,65
<b>2311</b>	160	CUOTAS SOCIALES	51.047,79
<b>2311</b>	16004	CUOTAS SOCIALES PERSONAL LABORAL TEMPORAL	7.334,26
<b>2311</b>	22707	SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL	20.000,00
<b>2311</b>	440	TRANSFERENCIAS EMS	329.747,56
<b>2311</b>	480	ATENCIONES BENÉFICAS Y ASISTENCIALES	60.000,00
<b>2311</b>	48001	AYUDAS APOYO A LA FAMILIA E INFANCIA	16.530,00
<b>2311</b>	48002	AYUDAS CONSUMIDORES VULNERABLES	1.000,00
		<b>Total presupuesto.....</b>	<b>2.352.462,20</b>

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tif.+34 912938191



### 3.9. RECURSOS HUMANOS EN EL EJERCICIO 2021

El personal que ha prestado sus servicios en el ejercicio de 2021 proviene de la plantilla municipal y del Servicio de Apoyo a los Servicios Sociales prestado por la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos sau (EMSTC sau)

2021 - PERSONAL DE PLANTILLA AYUNTAMIENTO – SERVICIOS SOCIALES				
Nombre	Apellidos	Puesto (Plantilla municipal)	F. alta	F. baja
Pilar	González	Directora Servicios Sociales y Promoción del Mayor <b>FC</b> *	15/07/1992	
Paula	Torreadrado	Coordinadora Servicios Sociales <b>FC</b> *	01/12/1993	
Begoña	Arancibia	Trabajadora social <b>FI</b> *	20/05/1997	
Rosario	Piquero	Trabajadora social <b>FI</b> *	01/05/2001	
Clara	Sanz	Trabajadoras Social <b>FI</b> *	21/04/2003	
Belén	Novillo	Trabajadora social <b>FI</b> *	16/01/2007	
Belén	de la Haza	Trabajadora social <b>FI</b> *	13/04/2009	
Olga	Delgado	Operadora administrativa <b>L</b> *	01/07/2004	
Aurora	Colmenarejo	Operadora administrativa <b>FI</b>	01/10/2020	
Carmen	Bustamante	Operadora administrativa <b>FI</b>	20/12/2021	

\*FC – funcionaria carrera; FI – funcionaria interina; L – Contratada laboral

2021 - PERSONAL EMSTC sau – SERVICIO DE APOYO A LOS SERVICIOS SOCIALES				
Nombre	Apellidos	Puesto	F. alta	F. baja
Pilar	Gil	Administrativa	01/09/1997	
David	Cano	Educador	21/02/2001	
M.ª Victoria	Aguado	Educadora	02/09/1997	
Sonia	Del Amo	Trabajadora social	01/07/2015	
Clara	Nuño	Trabajadora social	16/01/2017	
David	Belinchón	Psicólogo	02/01/2018	
Amelia	Zamora	Psicóloga	02/04/2018	
Pilar	Balaguer	Educadora	01/01/2020	

SERVICIO REFUERZO POR COVID PARA SERVICIOS SOCIALES (TRAMA)				
Nombre	Apellidos	Categoría	F. alta	F. baja
Pilar	Martín Cuenca	Trab Social (SOFTEC y SERVICIOS PSICOEDUCATIVOS SL)	12/5/2020	31/12/2021

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191

Las plazas existentes en la Plantilla Municipal de 2021, adscritas a los Servicios Sociales ascienden a 10: 1 Directora de Servicios Sociales y Promoción del Mayor, 1 Coordinadora de Servicios Sociales, 5 Trabajadoras sociales y 3 auxiliares administrativas.

El personal adscrito al Servicio de Apoyo de los Servicios Sociales en 2021, prestado en gestión directa por la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos sau. asciende a 8 personas, con los siguientes puestos: 1 Administrativa; 3 Educadores sociales; 2 Trabajadoras sociales y 2 Psicólogos.

Los empleados públicos contratados por la EMSTC sau para el desarrollo del Servicio de Apoyo a los Servicios Sociales, tienen un contrato indefinido y se encuentran integrados plenamente en el equipo de Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Centro Municipal de Servicios Sociales ejecutando su tarea profesional bajo las instrucciones y supervisión de la directora y de la coordinadora de Servicios Sociales y en total coordinación con el resto del equipo.

Las incidencias acaecidas a lo largo de 2021 con relación al personal se detallan a continuación.

<b>2021 - INCIDENCIAS EN EL PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES (Plantilla y EMSTC)</b>			
<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Puesto de Trabajo</b>	<b>Fecha Incidencia</b>	<b>Observaciones</b>
Belén de la Haza Gan	Trabajadora Social	Del 15/03 al 21/10/2021	I.L.T por enfermedad común
Pilar González Manzano	Directora de Servicios Sociales y Promoción del Mayor	Del 1 al 19/02/2021	I.L.T por enfermedad común
		Del 15 al 27/04/2021	I.L.T por enfermedad común
		Del 12 al 24/11/2021	I.L.T por enfermedad común
Olga Delgado Montejo	Auxiliar Administrativo	Del 10/06 al 19/07/2021	I.L.T por enfermedad común
Aurora Colmenarejo Nogales	Auxiliar Administrativo	Del 10 al 19/02/2021	I.L.T por enfermedad común





### 3.10 FORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Los y las profesionales de los Servicios Sociales, realizan formación continua, mediante la realización de acciones formativas internas y de supervisión de casos (análisis y evaluación de intervenciones, estudio y documentación técnica y/o legal, etc. ), así como acciones formativas externas.

**Las/os profesionales del equipo de Servicios Sociales han realizado en 2021 acciones formativas de forma voluntaria y con interés de mejorar su cualificación y reciclaje profesional. A continuación se detalla la formación externa del equipo de Servicios Sociales.**

2021 – FORMACIÓN EXTERNA DEL EQUIPO DE SERVICIOS SOCIALES			
PROFESIONAL	ACTIVIDAD FORMATIVA	FECHA	ENTIDAD QUE IMPARTE
Amelia Zamora Bayón	La psicoterapia de equidad feminista	2021 09-10	Asociación de Mujeres para la Salud de Madrid.
	Trauma, apego y autolesión en adolescentes	2021 11 03	UNAF
	Introducción a la Teoría Polivagal: Una visión general	2021 09 18	COP. Dr. Stephen W. Porges
	Elaboración de Informes	2021 11 20	Instituto Quipu
	Claves para la terapia con parejas conflictivas	2021 09 10	FOCUS
	Supervisión casos clínicos	2021 02	Ágora Relacional
Aurora Colmenarejo Nogales	LEY 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.	2021 05 23	Escuela Virtual de Formación (Grupo Conforsa)
	Atención a la persona con discapacidad	2021 12 14	ACCEDES ENTORNOS Y SERVICIOS ACCESIBLES S.L.
	Inglés	2021 10-12	VAUGHAN SYSTEM S.L.U.
Begoña Arancibia Tapia	Dirección de equipos de trabajo. Trabajo en equipo	2021 10 23	Escuela Virtual de Formación (Grupo Conforsa)
Belén Haza Gan	Comunicación	2021 02	Escuela Virtual de Formación (Grupo Conforsa)



PROFESIONAL	ACTIVIDAD FORMATIVA	FECHA	ENTIDAD QUE IMPARTE
Belén Novillo García	“De la emergencia a los nuevos modelos de intervención”	2021	Servicios sociales Mejorada-Velilla
	Trabajo social en grandes emergencias	2021 06	Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid
	El trabajo social ante los duelos y las crisis en momentos de pandemia.	2021 03-06	Consejo General de Trabajo Social
	Introducción a la redacción y publicación de artículos científicos desde la disciplina de Trabajo Social.	2021	Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid
	Introducción a la ética aplicada al Trabajo Social.	2021 06	Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Málaga
	Curso de Ética en Intervención Social con personas mayores	2021	Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Castilla La Mancha y Consejo General de Trabajo Social
	XXV Jornadas “Salud Mental no es una isla”	2021 12	Asociación de Mujeres para la Salud de Madrid.
	I Congreso en Acompañamiento y gestión en divorcios de alta conflictividad, los derechos de la infancia, la adolescencia y la coordinación de parentalidad	2021	Escuela de Mediación y resolución de conflictos.
Clara Sanz Pascual	I Congreso en Acompañamiento y gestión en divorcios de alta conflictividad, los derechos de la infancia, la adolescencia y la coordinación de parentalidad	2021	Escuela de Mediación y resolución de conflictos.
	Atención a la Persona con Discapacidad	2021 12	ACCEDES ENTORNOS Y SERVICIOS ACCESIBLES S.L.
	Trauma, apego y autolesión en adolescentes	2021 11 03	UNAF
Clara Nuño Ballesteros	“De la emergencia a los nuevos modelos de intervención”	2021	Servicios sociales Mejorada-Velilla
	La psicoterapia de equidad feminista	2021 09-10	Asociación de Mujeres para la Salud de Madrid.
David Cano Sánchez	Atención a la Persona con Discapacidad	2021 12	ACCEDES ENTORNOS Y SERVICIOS ACCESIBLES S.L.
	Trauma, apego y autolesión en adolescentes	2021 11 03	UNAF



PROFESIONAL	ACTIVIDAD FORMATIVA	FECHA	ENTIDAD QUE IMPARTE
Olga Delgado Montejo	Habilidades sociales. Comunicación y calidad en la atención al ciudadano	2021 02	Escuela Virtual de Formación (Grupo Conforsa)
	Redacción de informes y documentos administrativos	2021 11	Federación de Municipios de Madrid
	Atención a la persona con discapacidad	2021 12	ACCEDES ENTORNOS Y SERVICIOS ACCESIBLES S.L.
Pilar Balaguer Jesús	Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS), nivel I.	2021 11	Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030
	Competencias Digitales en Familia.	2021 04	UNAF
	I Congreso en Acompañamiento y gestión en divorcios de alta conflictividad, los derechos de la infancia, la adolescencia y la coordinación de parentalidad	2021	Escuela de Mediación y resolución de conflictos.
	Psicoterapia de Equidad Feminista	2021 09-10	Asociación de Mujeres para la Salud de Madrid.
Pilar Gil Gamundi	Office para usuarios avanzados	2021 11	Federación de Municipios de Madrid
	Interconexión de registros. REC, SIR, ORVE	2021 11	Federación de Municipios de Madrid
Pilar González Manzano	Cumplimiento Ley Protección de datos en el trabajo	2021 04-06	Escuela Virtual de Formación (Grupo Conforsa)
Pilar Martín Cuenca	Sistema de Información de Servicios Sociales (SIUSS) V.5	2021 11	Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030
	Atención a la Persona con Discapacidad	2021 12	ACCEDES ENTORNOS Y SERVICIOS ACCESIBLES S.L.
	Aplicación de la Ley de Dependencia	2021 02	Masercisa, SAU
Maria Victoria Aguado Tecedor	I Congreso en Acompañamiento y gestión en divorcios de alta conflictividad, los derechos de la infancia, la adolescencia y la coordinación de parentalidad	2021	Escuela de Mediación y resolución de conflictos.
	Atención a la persona con discapacidad	2021 12	ACCEDES ENTORNOS Y SERVICIOS ACCESIBLES S.L.
Paula Torreadrado Boal	Psicoterapia de Equidad Feminista	2021 09-10	Asociación de Mujeres para la Salud de Madrid.
	Dirección de equipos de trabajo. Trabajo en equipo	2021 10	Escuela virtual de Formación (Grupo Conforsa)



<b>PROFESIONAL</b>	<b>ACTIVIDAD FORMATIVA</b>	<b>FECHA</b>	<b>ENTIDAD QUE IMPARTE</b>
Rosario Piquero Fernández	XXV Jornadas de la Asociación Madrileña de Salud Mental	2021 12	AMSM
	Trauma, apego y autolesión en adolescentes	2021 11 03	UNAF
	Jornadas salud mental de los jóvenes de Tres Cantos	2021 11	Ayuntamiento Tres Cantos
	Entidades locales y la ley de protección integral de la infancia y adolescencia frente a la violencia	2021 05	UNICEF
	Herramienta Valora	2021 07	A Darting
	Coordinación parental	2021	Promediación
Sonia Amo Pato	Corazones en calma. Divorcio con buenos trazos	2021 09	UNAF
	"Gran reforma del derecho civil, desde la perspectiva de las personas mayores.	2022 09	Fundación ONCE
	Trauma, apego y autolesión en adolescentes	2021 11 03	UNAF
	Atención a la persona con discapacidad	2021 12	ACCEDES ENTORNOS Y SERVICIOS ACCESIBLES S.L.



### 3.11 RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS

El sistema de reclamaciones y sugerencias contempla tres modalidades de utilización. En primer lugar, existe un buzón que físicamente está ubicado en la zona de espera para que las personas usuarias del centro de Servicios Sociales, si lo estiman conveniente, puedan realizar sus reclamaciones y sugerencias de mejora. En segundo lugar, las personas usuarias pueden realizar reclamaciones y sugerencias a través del Registro Municipal auxiliar ubicado también en el propio Centro. Y por último, las personas usuarias pueden utilizar la sede electrónica del Ayuntamiento de Tres Cantos y presentar a través de Internet sus reclamaciones y sugerencias.

A lo largo de 2021, no ha habido sugerencias en el buzón. A través del Registro General Municipal, ubicado en el edificio del Ayuntamiento y en el Registro Municipal Auxiliar de Servicios Sociales ubicado en el propio centro de Servicios Sociales, hemos recibido 6 reclamaciones y 1 agradecimiento.

El número total de reclamaciones recibidas en 2021 ha sido de 6, las cuales han sido tramitadas y contestadas en su totalidad entre 1 y 8 días.

La tipología ha sido la siguiente:

<b>RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2021</b>			
<b>RECLAMANTE</b>	<b>FECHA RECLAMACIÓN</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>FECHA CONTESTACIÓN</b>
R S S	04-03-2021	PROBLEMAS CON TS DE REFERENCIA	05-03-2021
N G P	11-06-2021	PROBLEMAS CON TS DE REFERENCIA	11-06-2021
A G H	28-07-2021	SOLICITUD CAMBIO PROFESIONALES	28-07-2021
MD B R	09-09-2021	QUEJA POR FALTA DE PERSONAL EN SS	09-09-2021
G R T	13-09-2021	PROBLEMAS CON TS DE REFERENCIA	17-09-2021
P N V	25-11-2021	QUEJA POR FALTA DE PERSONAL EN SS	02-12-2021

#### **AGRADECIMIENTO RECIBIDO EN 2021**

J T P	25-05-2021	AGRADECIMIENTO A PSICÓLOGA GRUPOS PSICOESTIMULACIÓN MODERADA	26-05-2021
-------	------------	--	------------

#### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191

## 4. DATOS DEMOGRÁFICOS E INDICADORES DE GESTIÓN EN 2021

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria se dirigen a toda la población. La atención directa a las personas constituye la actividad prioritaria de los Servicios Sociales de Atención Primaria, que por su cercanía, y en el ámbito de sus competencias, así establecidas por la Ley 11/2003 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, garantizan el acceso a las prestaciones y actuaciones del Sistema Público de Servicios Sociales.

El análisis cualitativo y cuantitativo de la actuación de los Servicios Sociales de Atención Primaria se fundamentan en:

**Datos cualitativos:** Resultado de la evaluación técnica de los programas y proyectos del Centro.

**Datos cuantitativos:** Extraídos de los sistemas de información de la Comunidad de Madrid SIUSS, SIDEMA y RMI WEB; del sistema de gestión municipal GESTDOC, y de la BASE DE DATOS DE GESTIÓN Y PRESUPUESTO de elaboración administrativa propia.

Las actuaciones de los/las profesionales de Servicios Sociales se registran en el **Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales – SIUSS**. Se trata de un soporte informático que funciona en entorno Web, que nos permite recoger los datos socio-económicos y familiares, la valoración técnica de la demanda o de la necesidad, así como la intervención profesional realizada y el/los recursos aplicados.

Además de esta base de datos de personas usuarias, los profesionales del Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria utilizan de manera habitual para consulta y registro, otros sistemas como son:

- **RMIN-WEB** – Permite la consulta, seguimiento y Proyecto de Inserción de las personas perceptoras de Renta Mínima de Inserción.
- **SIDEMA** – Consulta sobre Dependencia, Registro de personas usuarias de Servicio de Ayuda a Domicilio y Registro de personas usuarias de Servicio de Teleasistencia.
- **GESTDOC** – Registro de Entrada y Registro de Salida de la actividad administrativa del Centro, Gestión de todos los procedimientos administrativos realizados.

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## **BASE DE DATOS GESTIÓN ECONÓMICA Y PRESUPUESTO**

Para la adecuada gestión económica y control del presupuesto del Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria, la Administrativa de Gestión y Presupuesto, cuenta con una base de datos que desarrolla personalmente adaptándose y actualizándose a las necesidades del Centro. Esta base de datos, además de cumplir su función económica y presupuestaria, es de imprescindible utilidad para el control sobre los datos obrantes en las bases de datos técnicas, supliendo las carencias de explotación.

Para que la información sea homogénea, se utilizan variables ya homologadas procedentes de: encuestas del INE; del Plan Estadístico de Acción Social, y de las definiciones aprobadas por las Comunidades Autónomas en el marco del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios sociales de las Corporaciones Locales.

Los datos que aportamos a continuación se explotan de la base de datos **SIUSS** a partir de dos parámetros:

**Expedientes nuevos en 2021**, es decir expedientes cuya apertura se ha realizado desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021

**Intervenciones actualizadas en 2021**, es decir, actuaciones profesionales realizadas en expedientes abiertos anteriormente al 1 de enero de 2021 y que se han mantenido abiertos y actualizados entre el 01/01/2021 hasta 31/12/2021.



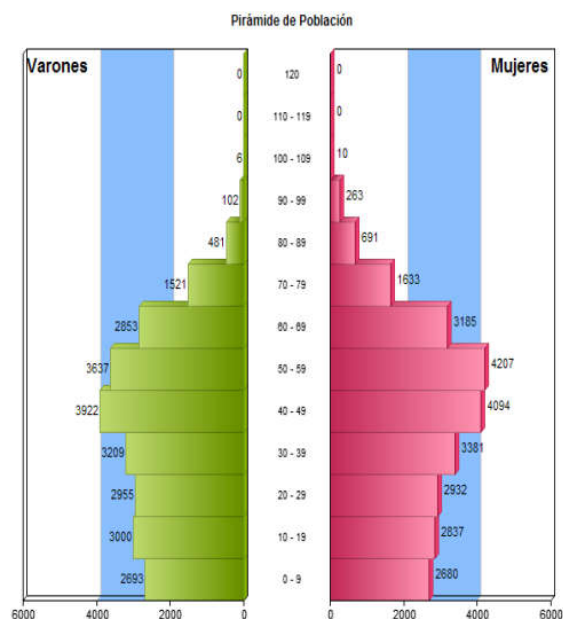
#### 4.1. DATOS DEMOGRÁFICOS 2021

A fecha 1 de enero de 2021, la población empadronada en Tres Cantos ascendía a 49159.

El dato que nos ofrece el padrón municipal a 31 de diciembre de 2021 es de 50.292, lo que supone un incremento de población empadronada de 1541 habitantes. Por tramos de edad, la distribución poblacional es la siguiente:

TRAMO DE EDAD	HABITANTES A 01/01/2020	HABITANTES A 31/12/2020	DIFERENCIA
De 0 a 19 22.35 %	10988	11195	+207
De 20 a 39 25.12	12353	12496	+143
De 40 a 59 31.91	15689	15865	+176
De 60 a 79 17.70	8702	9209	+ 507
De 80 a 99 2,88	1416	1559	+143
De 100 o más 0.02	10	16	+6
<b>TOTALES</b>	<b>49159</b>	<b>50292</b>	<b>1181</b>

Se observa que el grupo más numeroso de población, un 31,5% se encuentra en el tramo de 40 a 59 años (15865 hab.); en segundo lugar, con un 24,8% se ubica en el tramo de 20 a 39 años (12496 hab.). El tramo de 0 a 19 años (11195 hab.) supone un 22,2% . Un 21,1% de la población es mayor de 60 años.



#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191





## 4.2. INDICADORES DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES, PERSONAS USUARIAS E INTERVENCIONES.

Los **expedientes nuevos** abiertos en año 2021 ascienden a **344** y ha supuesto la atención a **541 personas usuarias nuevas**. Esto supone un descenso respecto al año anterior de un 23%. Dicho descenso responde, en parte, por una baja laboral de siete meses de una de las trabajadoras sociales.

EXPEDIENTES NUEVOS	PERSONAS USUARIAS NUEVAS
<b>344</b>	<b>541</b>
EXPEDIENTES EN INTERVENCIÓN	PERSONAS USUARIAS INTERVENCIÓN
<b>1285</b>	<b>2200</b>

A 31 de diciembre de 2021 se está interviniendo en **1285 expedientes con 2200 personas usuarias en intervención**, que corresponde al total de personas que están recibiendo algún tipo de atención en Servicios Sociales, de los cuales 344 recibieron atención por primera vez en 2021, mientras que 1856 ya habían sido atendidos en alguna ocasión ese año.

Esto significa que, en el año 2021, se ha intervenido desde Servicios Sociales sobre un 3´67 % de la población total del municipio.



El número de **intervenciones**, es decir, aquellas prestaciones, servicios y atenciones que se han realizado durante el año 2021, son 2618, predominando la intervención en personas que ya habían sido atendidas anteriormente en el sistema. **648 de esas Intervenciones corresponden a personas usuarias que acuden por primera vez a Servicios Sociales.**

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191

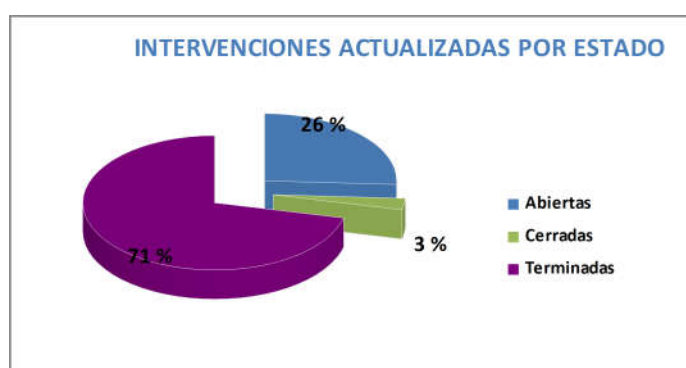


En relación con el **estado de las intervenciones**, de las 2618 intervenciones realizadas, 1869 fueron terminadas por finalizar su proceso de intervención.

	TOTAL	NUEVOS
Intervenciones por Estado		
Abiertas	677	204
Cerradas	72	3
Terminadas	1869	441
<b>TOTAL</b>	<b>2618</b>	<b>648</b>

Las **intervenciones** abiertas, es decir, aquellos expedientes con personas usuarias que mantienen intervención social abierta **a 31 de diciembre de 2021 ascienden a 677 y que continuarán en 2021.**

Con respecto a las intervenciones cerradas o terminadas en 2021 suponen el **71%**



Con relación al número de personas que se encuentran en intervención, el mayor porcentaje lo ocupan las intervenciones individuales, con un 63% respecto a la intervención multifamiliar, con un 37%, como nos muestra el gráfico siguiente:



**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



#### 4.2.1. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS EN 2021

##### PERFIL VARIABLE SECTOR DE REFERENCIA

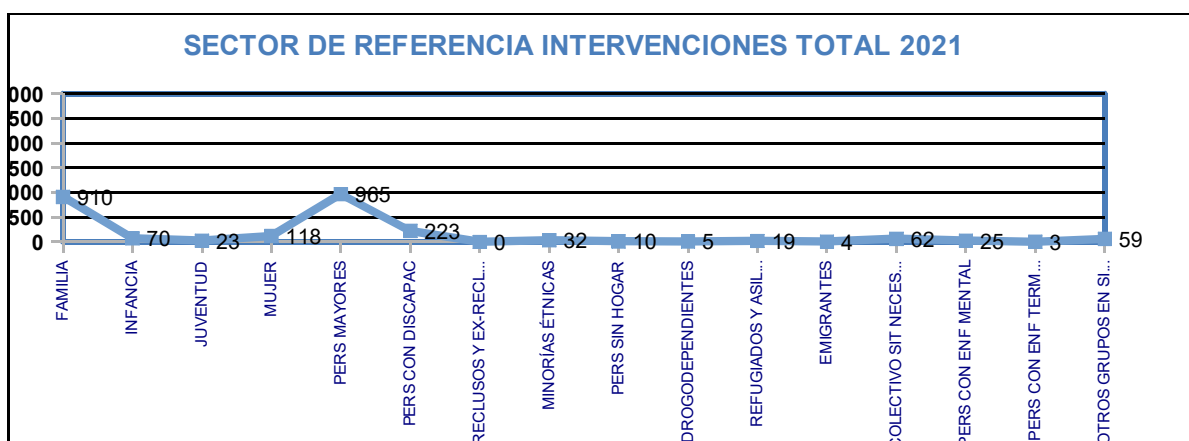
En la siguiente tabla vemos los sectores de referencia asociados a las intervenciones realizadas en total en 2021.

Sector de Referencia	INTERVENCIONES TOTAL EXP	%
FAMILIA	<b>910</b>	<b>34,76%</b>
INFANCIA	70	2,67%
JUVENTUD	23	0,88%
MUJER	118	4,51%
PERSONAS MAYORES	<b>965</b>	<b>36,86%</b>
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	223	8,52%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	0	0,00%
MINORÍAS ÉTNICAS	32	1,22%
PERSONAS SIN HOGAR	10	0,38%
DROGODEPENDIENTES	5	0,19%
REFUGIADOS Y ASILADOS	19	0,73%
EMIGRANTES	4	0,15%
COLECTIVO SITUACIÓN DE . NECESIDAD POR CATÁSTROFES Y EPIDEMIAS	<b>62</b>	<b>2,37%</b>
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	25	0,95%
PERSONAS CON ENFERMEDAD TERMINAL	3	0,11%
OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD	59	2,25%
INMIGRANTES	90	3,44%
<b>TOTALES</b>	<b>2618</b>	<b>100,00 %</b>

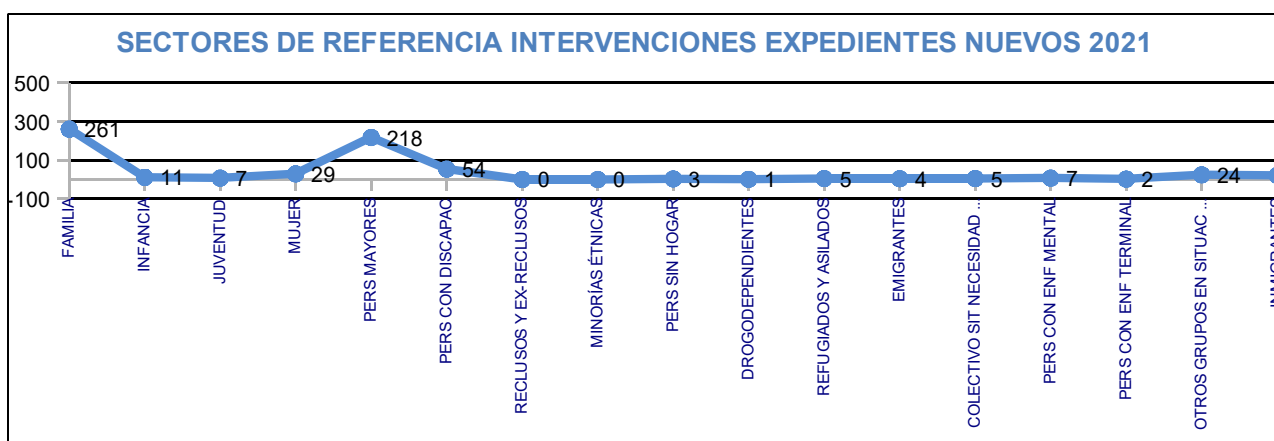


En 2021 el **Sector Personas Mayores** con un **36,86%** del total de intervenciones, lidera la actuación profesional. Siguiéndole a corta distancia el sector de referencia de **Familia** con un **34,76%**, que experimenta un incremento respecto al año anterior.

En 2021 desciende la demanda del sector de referencia **“situación de Necesidad por catástrofes y epidemias”**, siendo el **2,37%** de las intervenciones.



Con relación a los expedientes nuevos, el mayor sector de atención es el de Familia, con un **40,28%** de las intervenciones. El porcentaje en el sector de referencia de **Personas Mayores**, es de un **33,64%**.



**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



Sector de Referencia	INTERVENCIONES EXP NUEVOS	%
FAMILIA	<b>261</b>	<b>40,28%</b>
INFANCIA	11	1,70%
JUVENTUD	7	1,08%
MUJER	29	4,48%
PERSONAS MAYORES	<b>218</b>	<b>33,64%</b>
PERSONAS CON DISCAPACIDAD	54	8,33%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	0	0,00%
MINORÍAS ÉTNICAS	0	0,00%
PERSONAS SIN HOGAR	3	0,46%
DROGODEPENDIENTES	1	0,15%
REFUGIADOS Y ASILADOS	5	0,77%
EMIGRANTES	4	0,35%
COLECTIVO SITUACIÓN DE . NECESIDAD POR CATÁSTROFES Y EPIDEMIAS	5	0,77%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	7	1,08%
PERSONAS CON ENFERMEDAD TERMINAL	2	0,31%
OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD	24	3,70%
INMIGRANTES	21	3,24%
<b>TOTALES</b>	<b>1135</b>	<b>100,00%</b>

### Servicios Sociales Atención Primaria

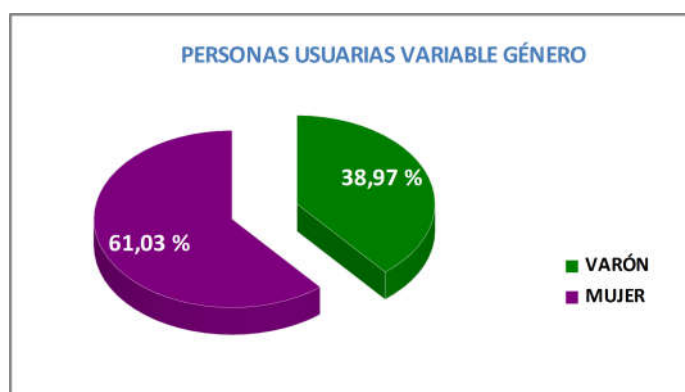
Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



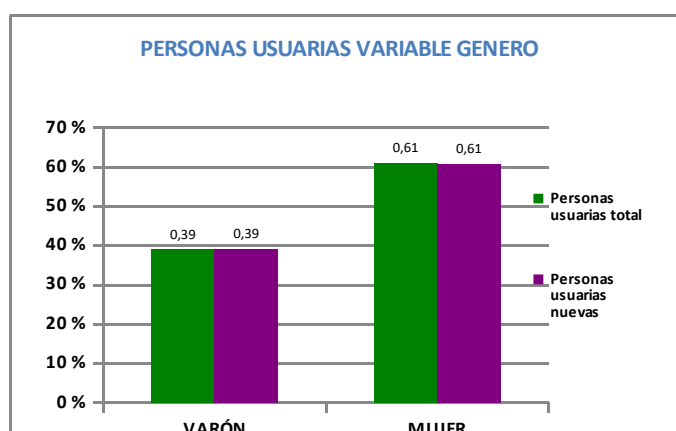
## PERFIL - VARIABLE GÉNERO

De Las personas usuarias, el 61,03% corresponde a mujer y el 38,97% hombres.

GÉNERO	TOTAL PERSONAS USUARIAS	PERSONAS USUARIAS NUEVAS
HOMBRE	38,97%	39,19%
MUJER	61,03%	60,81%
TOTAL	100%	100 %



Como vemos, las mujeres aparecen como principal demandante tanto en los personas usuarias en intervención, como en las nuevas.



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191

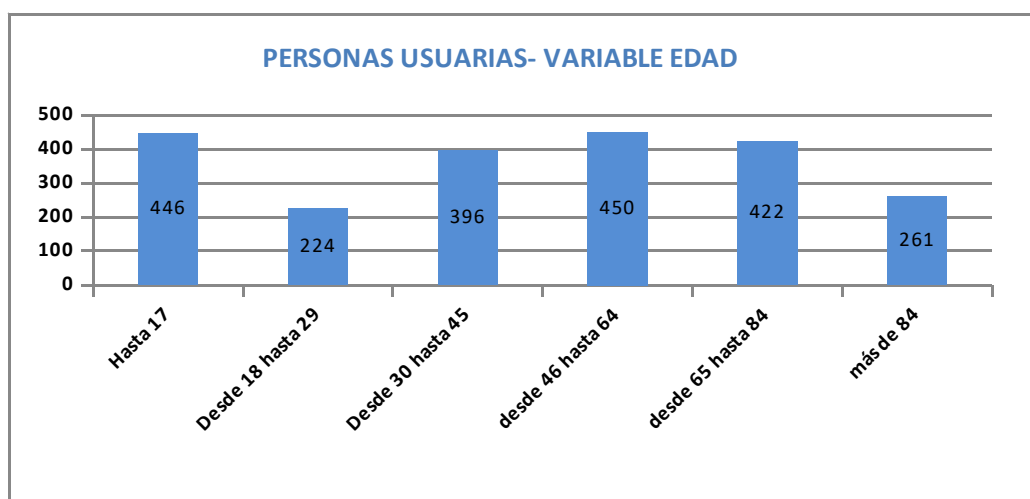


## PERFIL - VARIABLE EDAD

El grupo de edad destinatario del mayor número de intervenciones es el de personas entre **46 y 64 años, con un total de 450 personas usuarias** de intervención.

El segundo grupo de edad y muy aproximado al anterior, es el tramo de edad **entre 0 y 17 años con 446 personas usuarias**. La demanda de mayores de 65 años, que ha sido de 683 personas, supone una atención a personas mayores del **31´06% del total**.

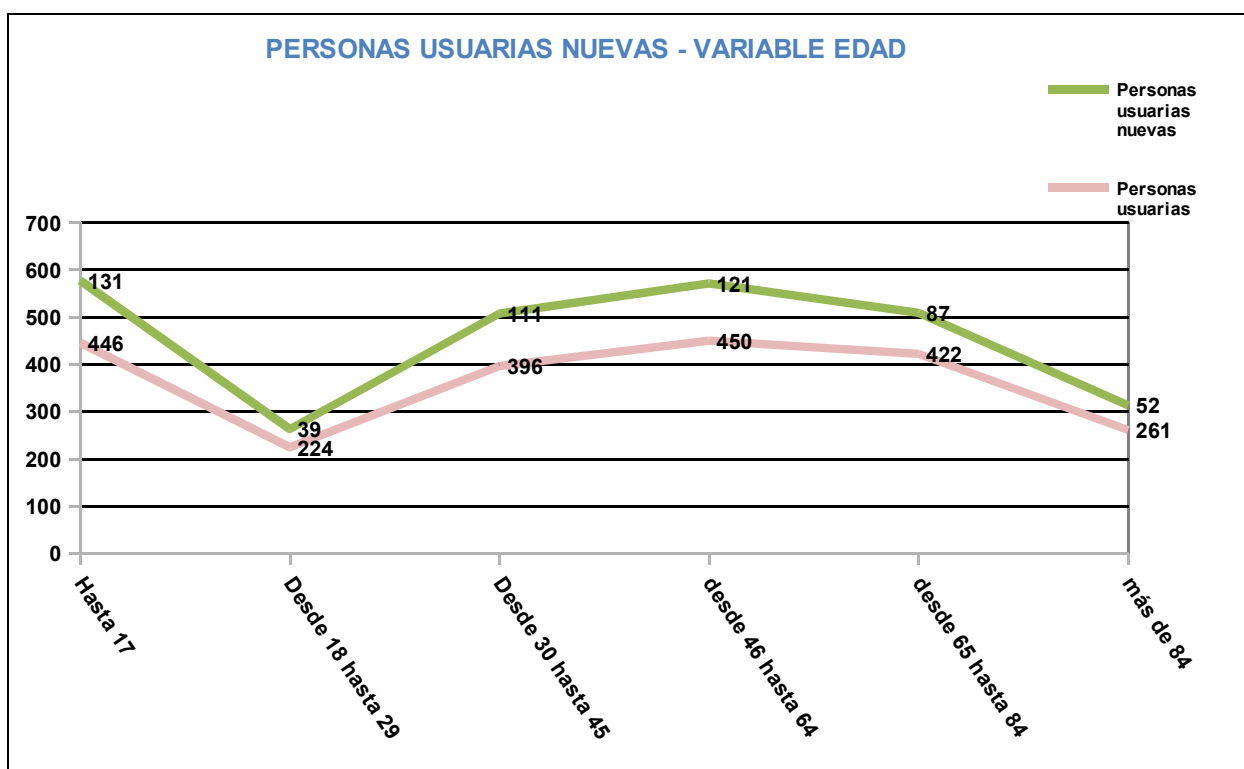
Edad	Usuarios en intervención	%TOTAL
Hasta 17	446	20,28%
Desde 18 hasta 29	224	10,19%
Desde 30 hasta 45	396	18,01%
desde 46 hasta 64	450	20,46%
desde 65 hasta 84	422	19,19%
más de 84	261	11,87%
<b>TOTALES</b>	<b>2199</b>	<b>100,00 %</b>





Con relación a las personas usuarias que acuden por primera vez en 2021, el tramo de edad de **0 a 17 años con 131 personas, con un 24,21%** es el más numeroso. La demanda nueva de personas mayores de 65 años es 139 personas, un **25,69% del total** de la demanda nueva.

Edad	Personas usuarias nuevas	%TOTAL
Hasta 17	131	24,21%
Desde 18 hasta 29	39	7,21%
Desde 30 hasta 45	111	20,52%
desde 46 hasta 64	121	22,37%
desde 65 hasta 84	87	16,08%
más de 84	52	9,61%
<b>TOTALES</b>	<b>541</b>	<b>100,00%</b>



**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191





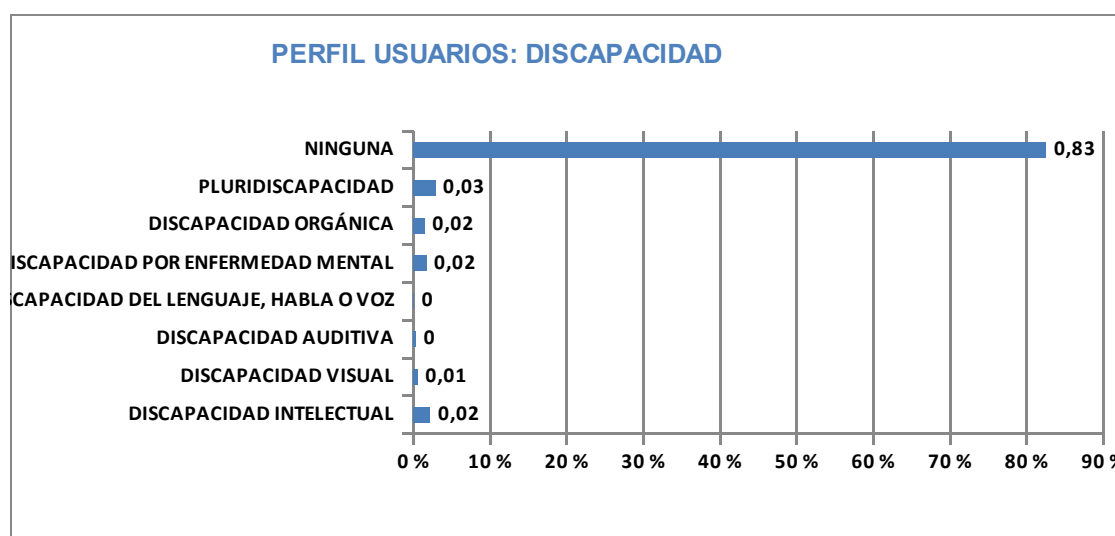
## PERFIL - VARIABLE DISCAPACIDAD

De las personas usuarias atendidas en 2021, **383** tienen reconocida situación de discapacidad en grado superior a un 33%.

La discapacidad asociada a un mayor número de personas usuarias es la **discapacidad física, que afecta a un 8%**, seguida de la pluridiscapacidad que afecta al 2´91% y el 2´23% de personas afectadas por discapacidad intelectual.

Discapacidad	Personas usuarias	%TOTAL
DISCAPACIDAD FÍSICA	176	8,00%
DISCAPACIDAD INTELECTUAL	49	2,23%
DISCAPACIDAD VISUAL	13	0,59%
DISCAPACIDAD AUDITIVA	8	0,36%
DISCAPACIDAD DEL LENGUAJE, HABLA O VOZ	2	0,09%
DISCAPACIDAD POR ENFERMEDAD MENTAL	38	1,73%
DISCAPACIDAD ORGÁNICA	33	1,50%
PLURIDISCAPACIDAD	64	2,91%
NINGUNA	1816	82,58%
<b>Totales</b>	<b>2199</b>	<b>100,00 %</b>

## TIPO DE DISCAPACIDAD



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191

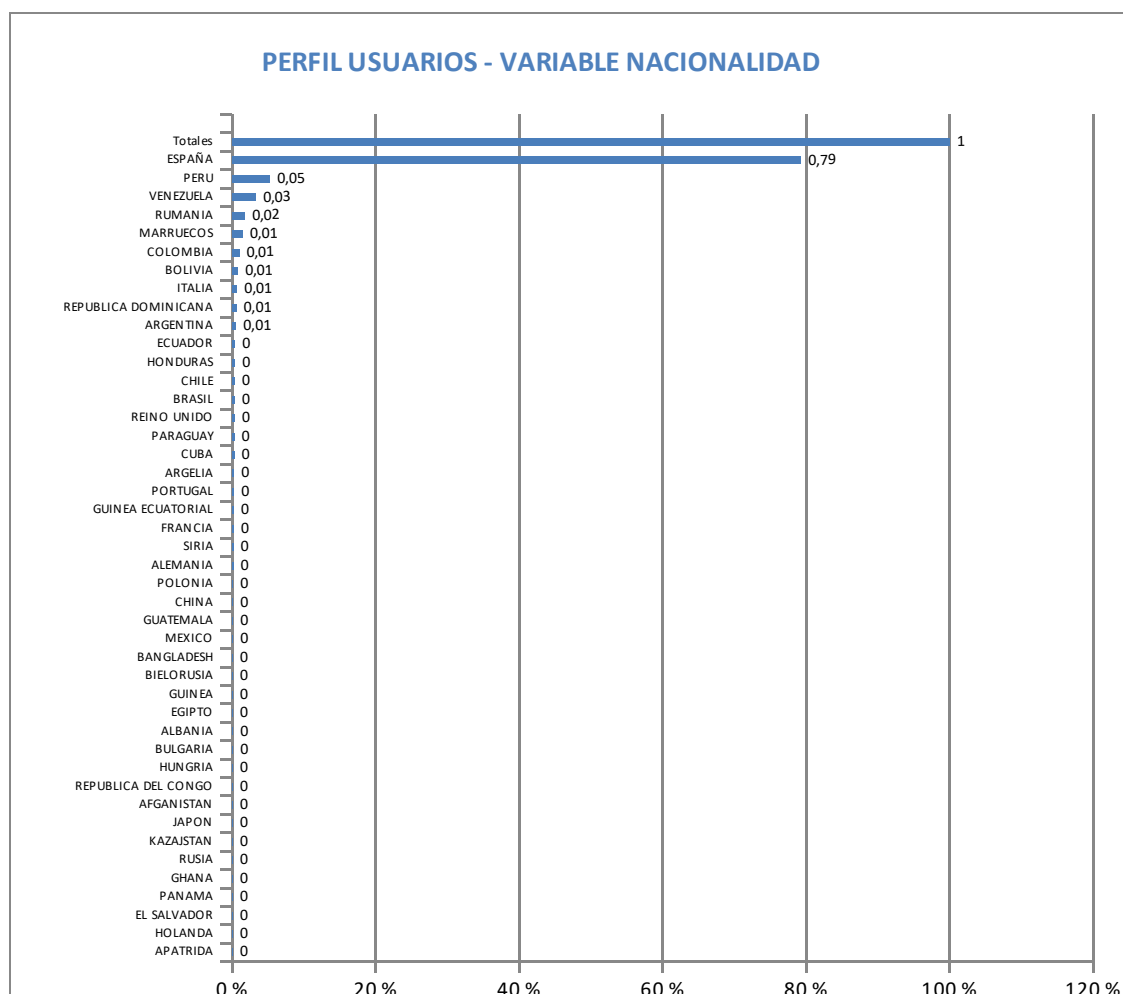


## PERFIL - VARIABLE NACIONALIDAD

La nacionalidad del total de personas usuarias atendidas es **mayoritariamente española**, en el 76,52% de los casos, siendo el resto de nacionalidades el 23,48%.

NACIONALIDAD	NUEVOS	EN INTERVENCIÓN
ESPAÑOLA	80,04%	79,26%
OTRA NACIONALIDAD	19,96%	20,74%

Se ha producido una disminución en la demanda nueva de personas de otra nacionalidad, situación similar a antes de la pandemia.



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



**TABLA CUANTITATIVA SEGÚN PERSONAS USUARIAS TOTALES Y PERSONAS NUEVAS**

Nacionalidad	Usuarios en intervención	%TOTAL	Nacionalidad	Usuarios nuevos	% TOTAL
APATRIDA	1	0,05%	BULGARIA	1	0,18%
HOLANDA	1	0,05%	ALBANIA	1	0,18%
EL SALVADOR	1	0,05%	ARGELIA	1	0,18%
PANAMÁ	1	0,05%	HONDURAS	1	0,18%
GHANA	1	0,05%	EL SALVADOR	1	0,18%
RUSIA	1	0,05%	GUATEMALA	1	0,18%
KAZAJSTAN	1	0,05%	BRASIL	1	0,18%
JAPÓN	1	0,05%	ECUADOR	1	0,18%
AFGANISTÁN	1	0,05%	RUSIA	1	0,18%
REPÚBLICA DEL CONGO	1	0,05%	KAZAJSTAN	1	0,18%
HUNGRÍA	2	0,09%	GUINEA ECUATORIAL	1	0,18%
BULGARIA	2	0,09%	JAPÓN	1	0,18%
ALBANIA	2	0,09%	POLONIA	1	0,18%
EGIPTO	2	0,09%	ALEMANIA	2	0,37%
GUINEA	2	0,09%	CUBA	2	0,37%
BIELORUSIA	2	0,09%	ARGENTINA	2	0,37%
BANGLADESH	2	0,09%	BIELORUSIA	2	0,37%
MEXICO	3	0,14%	BANGLADESH	2	0,37%
GUATEMALA	3	0,14%	CHILE	4	0,74%
CHINA	3	0,14%	SIRIA	4	0,74%
POLONIA	3	0,14%	MARRUECOS	5	0,92%
ALEMANIA	4	0,18%	REINO UNIDO	6	1,11%
SIRIA	4	0,18%	ITALIA	9	1,66%
FRANCIA	5	0,23%	COLOMBIA	10	1,85%
GUINEA ECUATORIAL	5	0,23%	PERU	10	1,85%
PORTUGAL	6	0,27%	RUMANIA	15	2,77%
ARGELIA	6	0,27%	VENEZUELA	22	4,07%
CUBA	7	0,32%	ESPAÑA	433	80,04%
PARAGUAY	7	0,32%	<b>Totales</b>	<b>541</b>	100,00 %
REINO UNIDO	8	0,36%			
BRASIL	8	0,36%			
CHILE	8	0,36%			
HONDURAS	9	0,41%			
ECUADOR	9	0,41%			
ARGENTINA	11	0,50%			
REPUBLICA DOMINICANA	13	0,59%			
ITALIA	14	0,64%			
BOLIVIA	17	0,77%			
COLOMBIA	21	0,95%			
MARRUECOS	32	1,46%			
RUMANIA	39	1,77%			

**Servicios Sociales Atención Primaria**

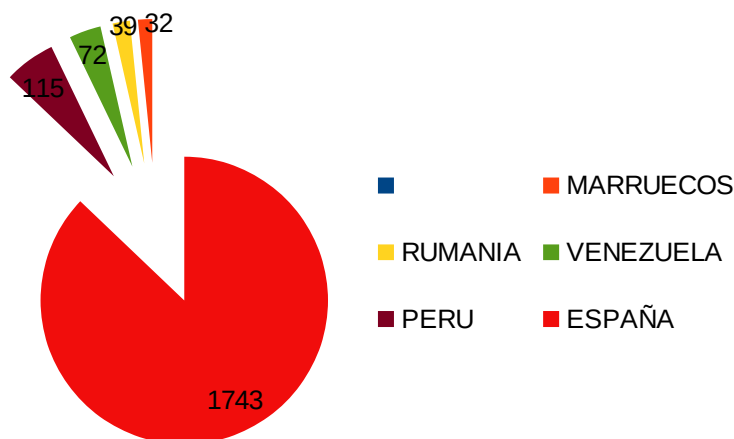
Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



VENEZUELA	72	3,27%			
PERU	115	5,23%			
ESPAÑA	1743	79,26%			
<b>Totales</b>	<b>2423</b>	100,00 %			

Además de la española, las 5 nacionalidades más representadas en la atención social son las reflejadas en el siguiente gráfico.

Nacionalidad	Usuarios en intervención	%TOTAL
Marruecos	32	1,46%
Rumanía	39	1,77%
Venezuela	72	3,27%
Perú	115	5,23%
España	1743	79,26%
<b>Totales</b>	<b>2423</b>	90,99 %





#### 4.2.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Cuando hablamos de demanda, nos referimos a la necesidad expresada por las personas usuarias que acuden a los Servicios Sociales de Atención Primaria, independientemente de que existan recursos para atenderla o de que su solución esté dentro del ámbito de competencia de los servicios sociales.

Clasificadas las mismas por el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales SIUSS por grupo, encontramos los siguientes datos:

Recursos Aplicados	Personas Usuarías	% TOTAL
INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	902	30,23%
PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	1430	47,92%
PREST., ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	20	0,67%
PREST. Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	42	1,41%
RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	590	19,77%
<b>TOTALES</b>	<b>2984</b>	<b>100,00 %</b>

El grupo **“prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia y de ayuda a domicilio”** con un **47,92%**, un **7% más que en 2020**, supone un grupo de demanda principal, que refleja la atención técnica más especializada de Servicios Sociales, la Intervención Familiar mediante la intervención de los profesionales del Trabajo Social, la Educación Social y la Psicología, así como la prestación de servicios asistenciales como la Teleasistencia, ayuda a domicilio y Centro de día.

#### PERSONAS USUARIAS POR GRUPO DE RECURSOS APLICADOS

- INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS
- PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO
- PREST., ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO
- PREST. Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL
- RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA



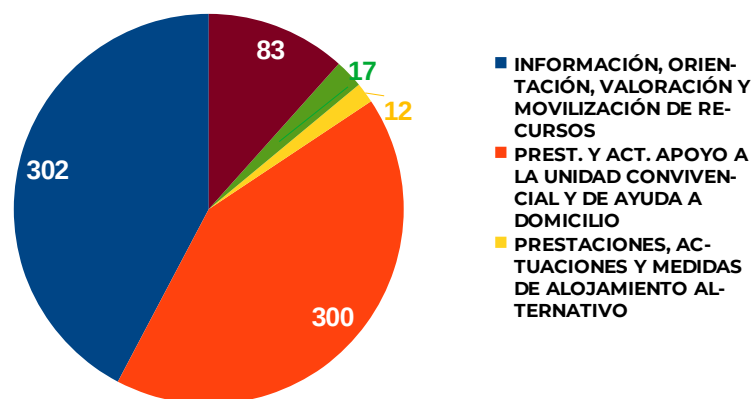
## DEMANDA DE PERSONAS USUARIAS NUEVAS

Con respecto a los personas usuarias que acuden por primera vez a servicios sociales, se ha estabilizado respecto al año anterior a la pandemia. La mayor demanda se encuentra en la demanda de **“información, orientación y valoración de servicios sociales”**, que supone el **42,30%** del total de las demandas. Estos datos señalan a los servicios sociales como punto de referencia para la población en el ámbito local respecto a sus necesidades e inquietudes.

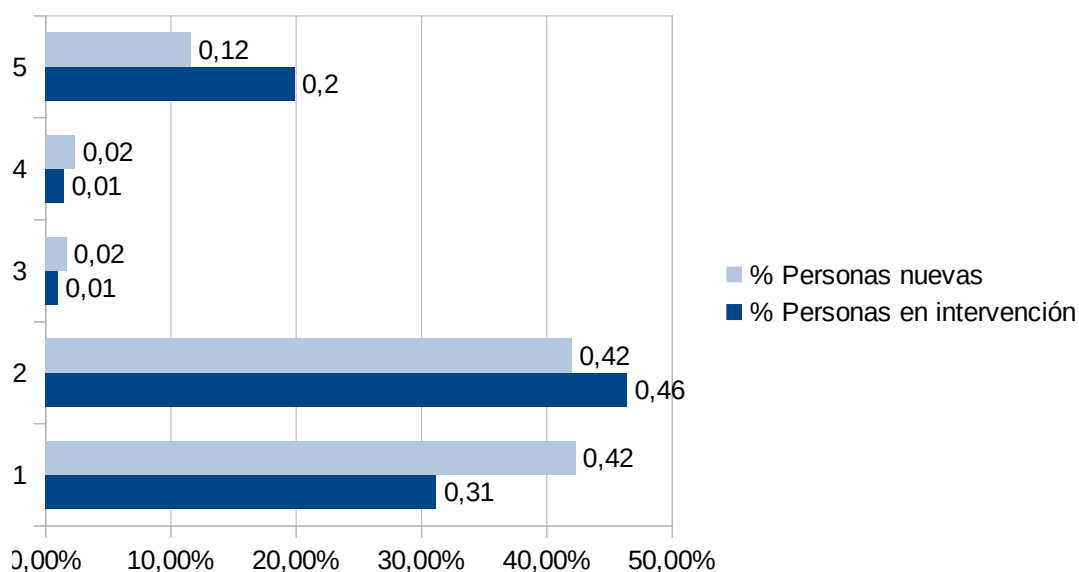
En segundo lugar, encontramos el grupo de **“prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia y de ayuda a domicilio”** con un **42,02%**. Este grupo de demanda nueva ha experimentado un incremento de casi un 12% respecto al año anterior, lo que nos indica que la demanda nueva presentada es de mayor complejidad e intensidad.

En un tercer lugar, las personas usuarias que han demandado algún tipo de **“recurso complementario para la cobertura de necesidades de subsistencia”** que suponen un **11,62%** de la demanda nueva.

DEMANDAS 2021	Personas Usuaris Nuevas	% TOTAL
INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	302	42,30%
PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	300	42,02%
PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	12	1,68%
PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	17	2,38%
RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	83	11,62%
<b>TOTALES</b>	<b>714</b>	100,00 %



### COMPARATIVA DE DEMANDA DE PERSONAS USUARIAS NUEVAS Y EN INTERVENCIÓN



En la comparativa de la demanda respecto al año anterior, destaca el incremento de demanda económica y de intervención familiar y apoyo a la unidad convivencial, por parte de personas con intervención ya iniciada en el año anterior.

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



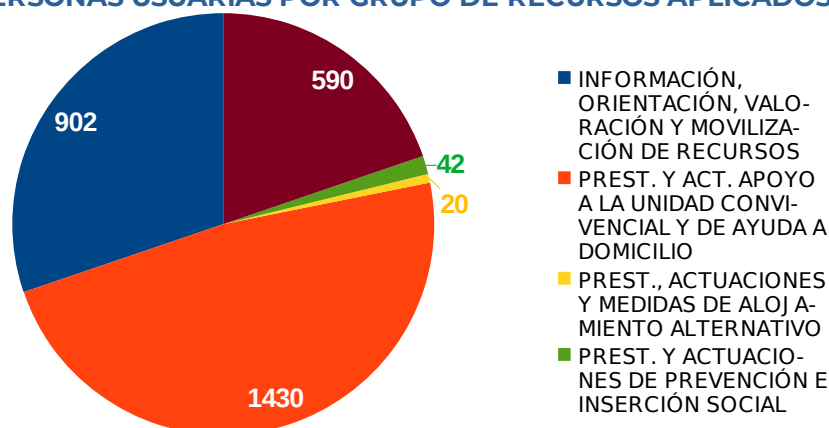
### 4.2.3. ANÁLISIS DE LOS RECURSOS APLICADOS

#### PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS POR GRUPO DE RECURSOS APLICADOS

El análisis de los recursos aplicados a las personas usuarias con intervención en servicios sociales nos aportara información sobre cuales son los recursos más utilizados en nuestro municipio. Dado que el volumen de recursos aplicados en la herramienta informática es muy amplio y aportaría una información muy dispersa, vamos a realizar este análisis apilando los recursos en 5 grupos que son los que se corresponden con el primer nivel de atención en SIUSS, y que son los observamos en el siguiente cuadro

Recursos Aplicados	Personas Usuaras	% TOTAL
INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN, VALORACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS	902	30,23%
PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	1430	47,92%
PREST., ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	20	0,67%
PREST. Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	42	1,41%
RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	590	19,77%
<b>TOTALES</b>	<b>2984</b>	100,00 %

#### PERSONAS USUARIAS POR GRUPO DE RECURSOS APLICADOS



#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191





El grupo de recursos más aplicado a las personas usuarias en intervención durante el año de referencia, es el que se refiere a **Prestaciones y Actuaciones de apoyo a la Unidad de Convivencia y de Ayuda a Domicilio**, con **1431 personas** usuarias atendidas en estos programas. Este apartado hace referencia a las intervenciones técnicas más importantes en la actuación de los Servicios Sociales de Atención Primaria, pues hace referencia tanto a la intervención técnica y profesional de Trabajadoras Sociales y Educadores, Psicólogos con familias en situación de crisis y/ o conflicto personal o intrafamiliar, como a los recursos de apoyo personal más importantes de la red, como son la ayuda domiciliaria y la teleasistencia.

El Servicio de **Información, orientación y movilización de recursos**, ha prestado atención a **902 personas**.

En 2021 **590 personas** se han beneficiado de algún recurso relacionado con la cobertura de **necesidades de subsistencia**. De este punto hablaremos más detalladamente en epígrafes posteriores.

## ESTADO DE LOS RECURSOS APLICADOS

Se han gestionado un **total de 2860 recursos** en 2021.

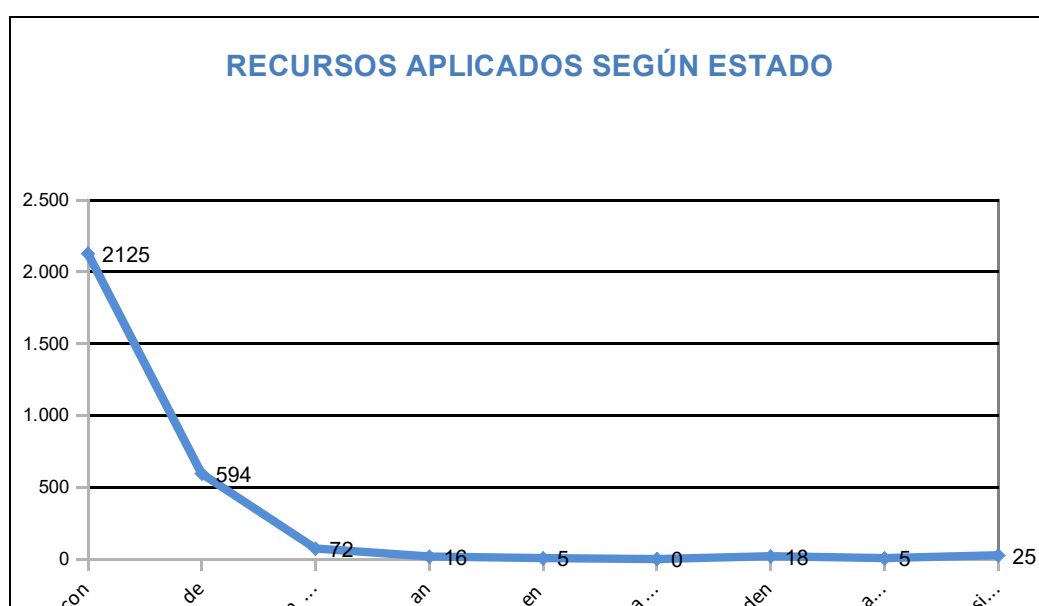
RECURSOS APLICADOS/ ESTADO DEL RECURSO APLICADO	Nº
concedido	2125
derivado	594
en tramite	72
anulados	16
en estudio	5
lista de espera	0
denegados	18
no aplicable	5
desistimiento	25
<b>TOTAL</b>	<b>2860</b>



Con respecto al estado señalar que se **conceden un 74´30%** de los recursos aplicados. El Estado “derivado” corresponde a procedimientos instruidos desde Servicios Sociales que se resuelven por entidades ajenas a la local, por ejemplo Comunidad de Madrid. Hay **594 procedimientos derivados en 2021**

Este dato es acorde a la situación en la que se registran las prestaciones del sistema que se resuelven desde la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, pues una vez realizado el procedimiento de estudio, valoración y tramitación de recursos como por ejemplo la Situación de Dependencia, estas son derivadas a la Dirección General correspondiente, hasta su resolución.

Podemos concluir, por lo tanto que la mayoría de los recursos que se aplican a los personas usuarias de servicios sociales se conceden, y que un 15´39% de los casos se derivan a las entidades responsables de la resolución, siendo muy poco significativos el resto de los indicadores de estado de los recursos aplicados.





## PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS POR RECURSOS ESPECÍFICOS APLICADOS

Por la trascendencia que tienen algunos de los recursos aplicados en nuestro Municipio en la gestión de políticas sociales que dependen de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, vamos a proceder a su análisis de manera más detallada, analizando el número de veces que se ha aplicado el recurso, y las personas en intervención a las que afecta.

Se observa un incremento notable en la Derivación al **Sistema de Dependencia**, así como las **Revisión de Grado** y **Revisión de P.I.A.**

Recurso analizado	Veces que se ha aplicado el recurso analizado
Solicitud de Información sobre la Dependencia	145
Derivación al Sistema Nacional de Dependencia	157
Solicitud de Revisión de P.I.A	74
Solicitud de Revisión de Grado y Nivel	64
Información Teleasistencia Domiciliaria	49
Tramitación y Gestión TAD	78
Información servicio de Ayuda a Domicilio	78
Tramitación y Gestión SAD	111
Información Renta Mínima de Inserción	4
Renta Mínima de Inserción (tramitación y gestión)	5
<b>TOTAL</b>	<b>744</b>



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, Nº 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



## GESTIÓN DE RECURSOS Y DE LA INTERVENCIÓN TÉCNICA

Durante el periodo objeto de análisis, los profesionales de los servicios sociales han realizado un total de **20.381 Actividades** de gestión que incluyen entre otras, **8947 entrevistas, 318 Visitas y 1241 Informes Sociales**.

Si queremos profundizar en el análisis de las gestiones, en la siguiente tabla podemos ver la distribución porcentual de las gestiones o atenciones realizadas en nuestro Municipio

Gestión/Actividad	Intervenciones	%Total
ENTREVISTA	8448	41,45%
VISITA DOMICILIARIA	318	1,56%
GESTIÓN TELEFÓNICA	2106	10,33%
REUNIONES	936	4,59%
DOCUMENTACIÓN	1331	6,53%
INFORME SOCIAL	1241	6,08%
ACTIVIDAD COLECTIVA	22	0,10%
GESTIÓN DE RECURSOS	713	3,49%
NOTA INFORMATIVA	1591	7,82%
HOJA DE NOTIFICACIÓN	150	0,75%
INFORME DE DERIVACIÓN	77	0,37%
COORDINACIÓN	1431	7,03%
ACOMPAÑAMIENTO AL USUARIO	66	0,32%
COMUNICACIÓN TELEMÁTICA	1951	9,57%
<b>TOTALES</b>	<b>20381</b>	<b>100,00%</b>

Los datos arrojan que una de las actividades más realizada por Trabajadoras Sociales, Educadores/as y Psicólogo/a es la entrevista, en un 41,45% de los casos, aunque sigue siendo muy relevante el porcentaje de dedicación a la gestión que aun se soporta desde el trabajo social.

La ampliación de personal Administrativo ha posibilitado una mejor organización y mayor apoyo al equipo técnico, máxime cuando la incorporación de las nuevas tecnologías, administración electrónica, base de intermediación de datos, etc., hacen que los procedimientos administrativos, si bien suponen un mayor control en la gestión, no se simplifican y precisan de mayor gestión informática que exige cualificación y control administrativo.

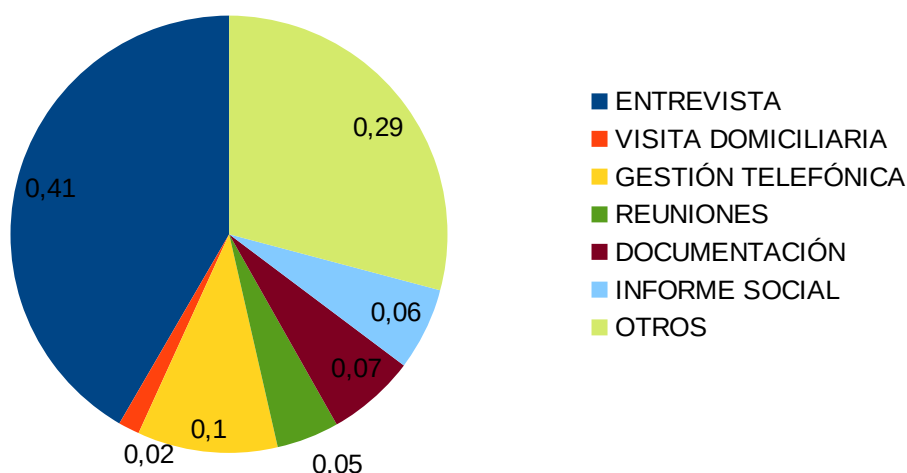
### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191

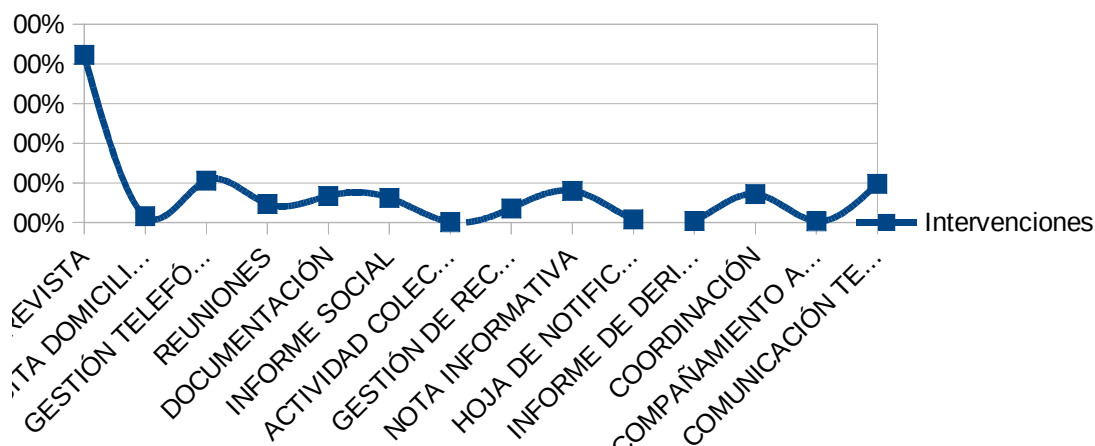


Aún así, la carga burocrática que soporta el personal técnico es muy alta u resta No disponer de este personal supone que tiempo necesario para la atención a las personas .

### ACTUACIONES - GESTIONES



Es importante tener en cuenta que los registros SIUSS contemplan como de cumplimentación obligatoria solo los campos referidos a Entrevistas y Visitas, por lo que los campos restantes, ofrecen valores aproximados. En los dos últimos años, se ha experimentado un gran avance en la cumplimentación de estos. Consideramos que registrar estos datos es muy importante para reflejar la realidad de la acción profesional.



#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



## **5. PROGRAMAS Y SERVICIOS REALIZADOS EN 2021**

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## **5.1. PROGRAMA DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN. UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL Y SERVICIO DE PRIMERA ATENCIÓN.**

El Programa de Información, Valoración y Orientación representa la principal actuación técnica de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Se materializa en la prestación de un Servicio de Primera atención a la población de Tres Cantos

Se define como un conjunto de medidas que facilitan al ciudadano y a la comunidad en general, el conocimiento y acceso a los recursos sociales, así como la potenciación de sus recursos personales, a través de la relación de apoyo profesional, al objeto de garantizar sus derechos sociales, constituyéndose a la vez, en un instrumento dinámico y eficaz para la planificación. (Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de Atención Primaria. MTO. De Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. 2013)

El **Servicio de Primera Atención** es la vía de acceso al sistema público de los Servicios Sociales municipales, posibilitando a los ciudadanos canalizar sus demandas y necesidades y sean atendidas de forma personalizada. La trabajadora Social será la profesional de referencia para la atención personalizada a los problemas y necesidades sociales de la ciudadanía, teniendo en cuenta sus particulares circunstancias personales, familiares y del entorno en el que viven. Conlleva la valoración y seguimiento de todos los servicios y prestaciones del Centro de Servicios Sociales de Atención cuya finalidad es facilitar la vida cotidiana de las personas y familias, promoviendo, cuando es preciso, la autonomía personal y la inserción social.

Para acceder a este Servicio hay que solicitar cita en el Centro de Servicios Sociales, ya sea de manera presencial o telefónica.

El Servicio de Primera atención, Información, Valoración y Orientación es un servicio básico de atención y que reserva un tiempo diario, para su prestación por parte de una Trabajadora Social. En algunas ocasiones, la primera atención puede realizarse conjuntamente con el/ la educador/a de Familia, si la situación así lo requiere.

La prestación del servicio se realiza de lunes a jueves de 8 a 15h, reservando un espacio de citas de primera atención para personas usuarias de lunes a jueves de 10h a 14h. La ratio de población atendida es toda la población del municipio de Tres Cantos.

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, Nº 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



Los criterios de asignación de citas de Primera Atención son:

- Que la persona solicitante acuda por primera vez al Sistema de Servicios Sociales de Atención Primaria
- Que aun habiendo acudido anteriormente su expediente se encuentre cerrado/ terminado un año antes.

El Programa de Primera Atención ofrece información sobre los recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros Sistemas de Protección Social. Además realiza una valoración de la situación individual y/o familiar, emite un diagnóstico y orienta hacia los sistemas o recursos más adecuados para resolver la situación planteada. A través de este Servicio se realizan los trámites necesarios para acceder a recursos de la red pública

Este Programa ofrece actuaciones profesionales de distinta índole:

- **Información y asesoramiento** sobre recursos de Servicios Sociales y otros sistemas de protección.
- **Diagnostico Social**
- **Ayudas de Emergencia Social**
- **Orientación y derivación** a otros sistemas y recursos públicos
- Tramitación de recursos propios del Centro de Servicios Sociales o de otros sistemas públicos
- Información, asesoramiento y tramitación de **Valoración y prestaciones del Sistema de Dependencia.**
- Atención previa a la **instrucción de expedientes** (cumplimentación de instancias, revisión y apoyo a la documentación necesaria, informes técnicos, etc.)
- **Atención de urgencias**

El Programa de Primera atención se ha adaptado a las condiciones consecuencia de la pandemia por COVID19.

Los **expedientes nuevos** abiertos en año 2021 ascienden a **344** y la atención a **541 personas usuarias nuevas.**

EXPEDIENTES NUEVOS TOTAL	PERSONAS USUARIAS NUEVAS
344	541





### 5.1.1. AYUDAS ECONÓMICAS POR EMERGENCIA SOCIAL.

En el año 2021, Los Servicios Sociales de Atención Primaria de Tres Cantos han gestionado **402 Ayudas Económicas en 2021**. Se trata de ayudas dirigidas a atender necesidades motivadas por circunstancias excepcionales.

Se trata de prestaciones puntuales económicas y/o en especie, de carácter temporal y urgente, y que pueden ser relativas a:

#### **a) Ayudas familiares:**

Se consideran como tales aquellas ayudas puntuales de apoyo a procesos de integración social y prevención de situaciones de riesgo que afecten a personas o grupos familiares. Se trata de ayudas destinadas a cubrir necesidades básicas de subsistencia y ayudas por acogimientos familiares.

#### **b) Vivienda:**

Este tipo de ayudas económicas se conceden puntualmente para alquileres, fianzas, desahucios y gastos corrientes derivados del mantenimiento y conservación de la vivienda.

#### **c) Alimentos:**

Son ayudas puntuales destinadas a alimentación, ayudas para comedores (excepto comedores escolares), vales de comida, pago directo a casas suministradoras, bolsas de alimentos, leches infantiles, entre otras, que de forma puntual o con escasa periodicidad gestione el centro de servicios sociales. Aparecerán claramente diferenciadas de otras ayudas que se puedan incluir entre otras finalidades destinadas a la manutención del grupo familiar.

#### **d) Ayudas Comedor:**

En este epígrafe se incluyen las ayudas puntuales concedidas para la cobertura de los gastos de utilización de comedores escolares, ya sea mediante pago directo a los beneficiarios o mediante pago a los centros educativos.

#### **e) Ayudas Guardería:**

Se incluyen las ayudas puntuales de guardería y/o escuelas infantiles.

#### **f) Ayudas complementarias:**

Son aquellas ayudas puntuales relacionadas con la atención al menor y a la familia, cuyo objeto sea la cobertura de gastos de carácter extraordinario: libros, material escolar, transporte escolar o de otro tipo, formación no reglada, actividades ocupacionales, campamentos, ayudas económicas destinadas a tratamientos especializados, gastos farmacéuticos, prótesis, y otras.

#### **g) Otras ayudas:**

Comprende otras ayudas, también de carácter excepcional, no tipificadas en epígrafes anteriores.



Se ha destinado un total de **173.991,96€** a la atención a las familias mediante la gestión de **402 ayudas económicas**, beneficiando a un total de **180 familias**, de las cuales **114 familias** tienen menores a su cargo, lo que ha beneficiado a **173 niños y niñas** de la localidad.

El **Convenio de Colaboración** entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Tres Cantos para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las Entidades Locales en 2021 diferencia en su **Anexo II y Anexo III** los programas a los que se han destinado estas ayudas económicas:

### PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL

Enmarcado en el Programa de Emergencia Social, se han gestionado **402 Ayudas Económicas** con una inversión social de **139.176,60€**.

Atendiendo a la tipología de las Ayudas concedidas su distribución es la siguiente:

TIPOLOGÍA	NÚMERO	CUANTÍA
Ayudas Familiares	19	4874,00
Ayuda Vivienda	77	55110,94
Ayuda Alimentos	138	28485,74
Ayudas Complementarias	85	25634,15
Otras Ayudas	9	3851,86
Ayuda Comedor Escolar	40	8672,14
Ayuda Escuela Infantil	11	3855,52
Ayudas productos inventariables	8	3752,35
Ayudas pago suministros	15	4939,90
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>139176,60</b>

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



El mayor número de ayudas concedidas ha sido en concepto de **Ayudas de Alimentos, con 138 prestaciones, un 34,34%**.

**Las Ayudas Complementarias, con un 21,14%**, son ayudas relacionadas con la atención al menor y a la familia, cuyo objeto sea la cobertura de gastos de carácter extraordinario: libros, material escolar, transporte escolar o de otro tipo, formación no reglada, actividades ocupacionales, campamentos, ayudas económicas destinadas a tratamientos especializados, gastos farmacéuticos, prótesis, etc. El mayor porcentaje corresponde a la atención estival en **Colonias urbanas**, jornadas lúdicas, campamentos de verano, etc. Trataremos detalladamente este apartado más adelante.

Las **Ayudas de Vivienda con un 19,15%**, se corresponde con ayudas concedidas por uso de la vivienda, gastos básicos, desahucios, fianzas, alquileres y gastos corrientes derivados del mantenimiento y conservación de la vivienda. Se ha incrementado en un 79,30% respecto al pasado año.

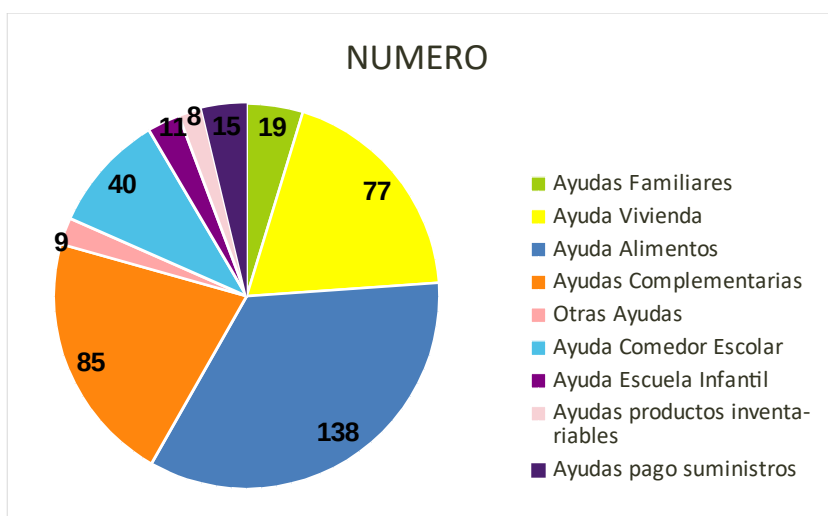
Se mantienen las dificultades de las personas y familias para poder costear una vivienda, incluso una vivienda compartida. La dificultad de acceso a una vivienda pública, los reducidos ingresos de las familias, el desempleo o empleo precario, que provoca que muchas familias tengan dificultades para abordar los gastos derivados del alquiler de la vivienda.

La mayor parte de los casos se trata de ayudas para el pago de habitaciones de alquiler que ocupan varios miembros de una familia, incluidos menores. Las graves dificultades de acceso a la vivienda pública unida a la dificultad de acceso a vivienda de alquiler para unidades familiares independientes, es causa de las mayores situaciones de desventaja económica y social que encontramos en la población demandante de ayuda económica. **No existe alternativa a vivienda de alquiler más asequible en la localidad.**

Valoramos necesario realizar actuaciones que posibiliten el acceso a la vivienda de familias con situaciones de vulnerabilidad económica o con alojamiento precario. El coste de la vivienda en la localidad es muy elevado y además exigen garantías a los inquilinos que en muchas ocasiones no pueden asumir o demostrar. Tres Cantos precisa de actuaciones que posibiliten vivienda social a los habitantes con menor capacidad económica



El **4,72%** de las ayudas corresponde a **Ayudas Familiares** orientadas a apoyar a procesos de integración social y prevención de situaciones de riesgo que afecten a personas o grupos familiares. Se valoran ayudas de esta naturaleza a familias en procesos de intervención que precisan prestaciones de subsistencia ocasional para cobertura de necesidades básicas de alimentación, vestido, calzado, etc.



### AYUDAS PARA EL PAGO DE FACTURAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y DE GAS A CONSUMIDORES VULNERABLES

Este año, el Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Tres Cantos para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las Entidades Locales en 2021, establece en su **Anexo II**, una cuantía mínima de 1000 euros destinada exclusivamente **ayudas para el pago de facturas de energía eléctrica y de gas a consumidores vulnerables**. Con cargo a esta partida económica, este año se han gestionado **15 ayudas**.

TIPOLOGÍA	NÚMERO	CUANTÍA
Ayudas pago suministros	15	4939,90
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>4939,90</b>

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191

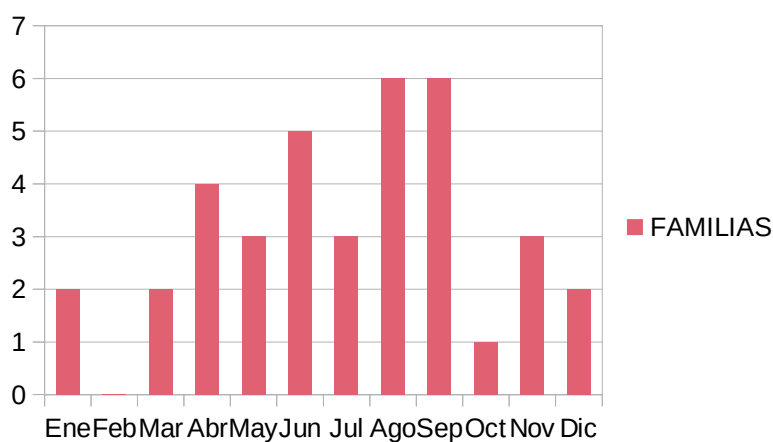


## AYUDAS ECONÓMICAS PARA ALIMENTOS MEDIANTE TARJETAS DE SUPERMERCADO.

A pesar de que el procedimiento de gestión de las Ayudas de Emergencia se realizó con la mayor celeridad posible en los meses de pandemia, encontramos un número importante de personas a las que no podíamos prestar apoyo económico por carecer de cuenta corriente para realizar el ingreso de las ayudas económicas. Para salvar esta dificultad, se procedió a la adquisición de Tarjetas prepago de supermercado, con un valor de 30€, que posibilitaban la compra de alimentos, productos de higiene y limpieza a personas y/o familias con esta situación y otras de urgente atención.

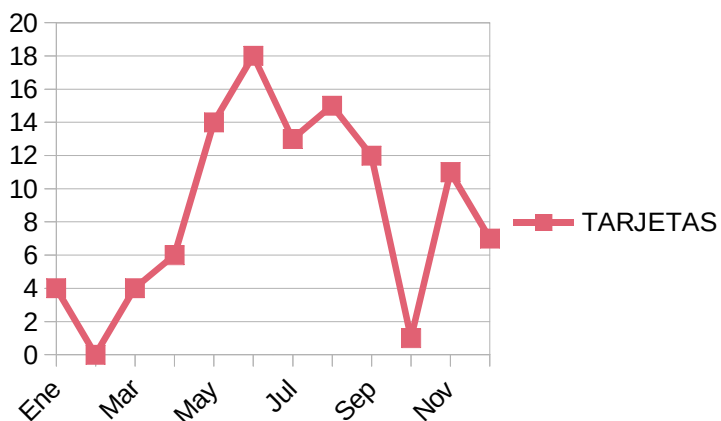
Mediante este sistema de ayuda, **se atendieron en 2021 un total de 28 familias/ personas.**

MES	FAMILIAS
Ene	2
Feb	0
Mar	2
May	4
May	3
Jun	5
Jul	3
Ago	6
Sep	6
Oct	1
Nov	3
Dic	2
	<b>37</b>





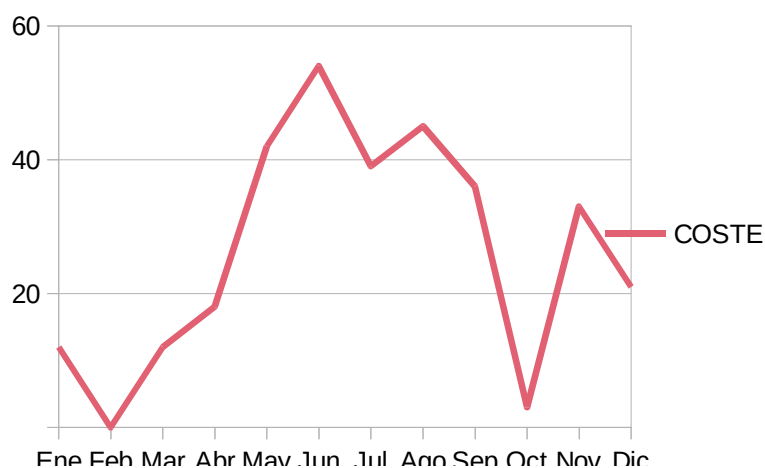
Se han entregado un total de **105 tarjetas** de supermercado hasta el 31 de diciembre de 2021.



MES	TARJETAS
Ene	4
Feb	0
Mar	4
Apr	6
May	14
Jun	18
Jul	13
Ago	15
Sep	12
Oct	1
Nov	11
Dic	7
	<b>105</b>

Con una inversión de **3150€**

MES	COSTE
Ene	120
Feb	0
Mar	120
Abr	180
May	420
Jun	540
Jul	390
Ago	450
Sep	360
Oct	30
Nov	330
Dic	210
	<b>3150</b>



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191

## APOYO A LA FAMILIA E INFANCIA

El ANEXO- III del Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Tres Cantos para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las Entidades Locales en 2021, establece el presupuesto destinado al apoyo a las familias y la infancia, dirigido a paliar y mejorar las condiciones de vida de las familias con hijos e hijas, e implica tanto la atención técnica como la económica.

Las ayudas están dirigidas a familias con menores con necesidades detectadas para la cobertura gastos alimentación, Escuela Infantil o comedor escolar.

Se han otorgado las siguientes ayudas:

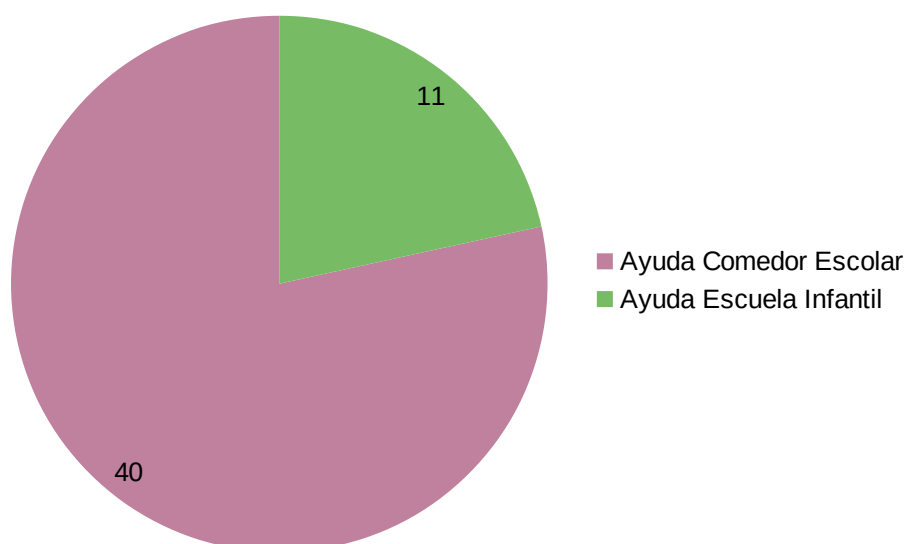
TIPOLOGÍA	NÚMERO	CUANTÍA
Ayuda Comedor Escolar	40	8672,14
Ayuda Escuela Infantil	11	3855,52
TOTAL	<b>51</b>	<b>12527,66</b>

Las **Ayudas de Comedor escolar**, destinadas a sufragar parte del coste del comedor escolar de los menores, han sido 40 en total de 2021.

Estas ayudas son consideradas de vital importancia en la intervención, pues posibilitan la escolarización y la alimentación de menores cuya situación económica y familiar es muy precaria. Con ello se garantiza que al menos una de las comidas básicas del día se realiza completa y equilibrada. La prestación de estas ayudas se realiza en coordinación y seguimiento escolar. En esta coordinación se detecta además posibles casos susceptibles de beneficiarse de este tipo de apoyo, así como que se cumple el objetivo para el cual está destinado.



Las prestaciones económicas que se han destinado a sufragar parte del coste y a la permanencia en **Escuela Infantil** de niños y niñas han sido **11** en total. Estas posibilitan la escolarización, estimulación, alimentación y calor a niños y niñas es una etapa de desarrollo muy importante apoyando a familias cuya situación económica y familiar es muy precaria. La demanda de estas ayudas ha disminuido desde que la Comunidad de Madrid ha eliminando la cuota de escolarización en la Escuela Infantil de la red pública.







## PARTICIPACIÓN DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS EN COLONIAS URBANAS, ACTIVIDADES DE VERANO Y DEPORTIVAS.

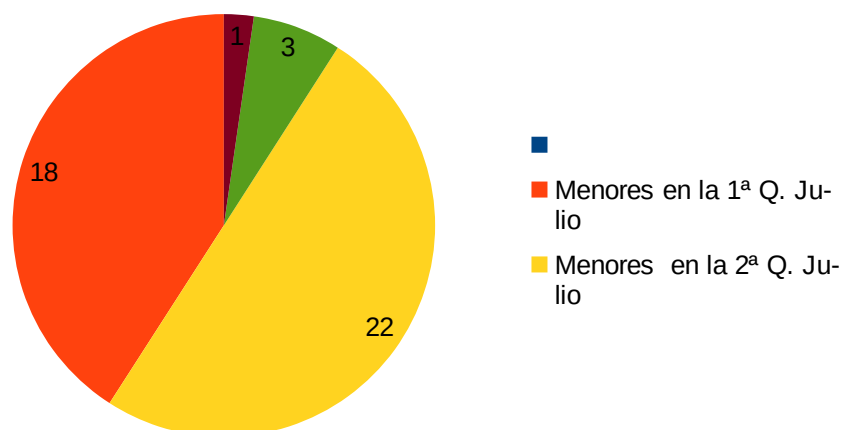
Como cada año, se ha priorizado la atención a menores en todos sus aspectos de desarrollo, promoviendo en todos los casos que así se ha valorado, la participación de estos niños y niñas, en programas de atención y de ocio y tiempo libre. El objetivo principal es posibilitar a las familias con recursos económicos limitados, una alternativa de atención y de ocio de calidad y con un coste muy reducido o coste 0.-, mediante el cual acceden a un recurso normalizado que posibilita cuidados y además, como medida alternativa al comedor escolar en periodo vacacional.

Este recurso no se valora exclusivamente para el garantizar la alimentación de los menores, pues contamos con recursos suficientes para, mediante la gestión de ayudas familiares y de alimentos, posibilitar a las familias garantías alimentarias para sus hijos e hijas. La valoración de cada una de las situaciones familiares posibilita adecuar el recurso más idóneo a cada situación familiar y lo que mayor beneficio aporte al menor.

Con relación a esta actividad, los datos sobre **las Ayudas Complementarias** destinadas a la asistencia de niños y niñas a Colonias Urbanas y Campamentos o Actividades de ocio estival son los siguientes:

### COLONIAS URBANAS

La participación en Colonias Urbanas es la tradicionalmente más demandada. Por otro lado, es la más económica de las ofertas estivales para menores, lo que nos permite gestionar mejor el presupuesto destinado a estas ayudas. En esta actividad participaron **29 menores con plaza subvencionada en un total de 44 quincenas.**

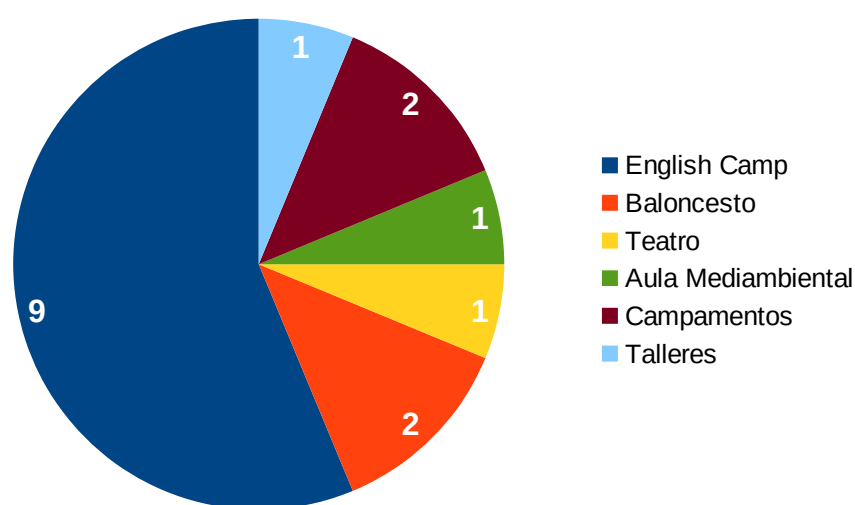


### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191

## OTRAS ACTIVIDADES URBANAS DE VERANO

Además de las Colonias Urbanas, otros campus y actividades de la localidad, han sido subvencionadas a niños, niñas y adolescentes. El objetivo de este año ha sido procurar el recurso más adecuado a cada situación y edad, y mitigar en lo posible los efectos que el confinamiento y la pandemia ha causado en los menores.



El **Total** de niños y niñas que han asistido a alguna actividad de ocio y tiempo libre, a través de la intervención de Servicios Sociales han sido de **45 menores, pertenecientes a 36 familias** de la localidad. Se ha subvencionado un total de 62 quincenas.



## **5.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN AL MAYOR Y SITUACIÓN DE DEPENDENCIA**

El Programa de Atención al Mayor y a la Situación de Dependencia se materializa como Programa en 2020, si bien esta existencia era ya implícita en la organización del Centro, se da un paso más concentrando la atención y desarrollo del mismo , en dos Trabajadora Sociales, mas especializadas en la materia.

Este Programa pretende avanzar en la calidad de atención a una población creciente, principal beneficiaria de Prestaciones y Servicios competencia de los Servicios Sociales de Atención Primaria, y principales solicitantes de valoración y atención por parte del Sistema de Atención a las Situación de Dependencia.

Su principal objetivo es la especialización de la atención, el análisis de la realidad, planificación de actuaciones y respuesta a las nuevas situaciones de necesidad.

Las personas destinatarias son

- Personas mayores de 65 años
- Personas entre de 60 a 65 años con situaciones asimiladas a jubilación o incapacidad laboral por enfermedad.
- Personas de cualquier edad con demanda o situación de Dependencia
- Otras valoradas por el Centro de Servicios Sociales

Las actuaciones que se llevan a cabo en el Programa son:

- Atención individual y/o familiar: Entrevistas, Visitas a Domicilio, Coordinación técnica, documentación, etc
- Atención de urgencia
- Proyecto de Intervención individual o familiar
- Prevención de situaciones de riesgo y promoción de la autonomía ( Talleres de prevención de caídas, Talleres de Psicoestimulación, Terapia canina, ....)
- Prestación y Seguimiento de Servicios Asistenciales y de Apoyo a la Familia ( Teleasistencia, Ayuda a Domicilio , Centro de Día,..)
- Instrucción y Seguimiento de la Valoración de la Situación de Dependencia
- Terapia Ocupacional ( Asesoramiento, diagnostico y atención individualizada)
- Protección de Personas adultas y Seguimiento de medidas – Fiscalía de Discapacidades y Adultos, AMTA -Agencia Madrileña de Tutela de Adultos, Ingresos Involuntarios,....
- Gestión y seguimiento de prestaciones económicas: Ayudas Emergencia Social, Pensiones no Contributivas, ....)
- Coordinación Sociosanitaria

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, Nº 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



### **5.2.1. SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA**

La Teleasistencia domiciliaria es un servicio de apoyo en domicilio especialmente indicado para aquellas personas que por motivos de edad, salud, discapacidad o soledad requieran una actuación preventiva de esta naturaleza. Presta un servicio integral con cobertura 24 horas/día y 365 días/año, en situaciones de emergencia.

La unidad telefónica instalada en el domicilio de personas usuarias y una medalla o pulsera personal, que se encuentran conectados con una Central de Emergencias, pone en comunicación a la persona usuaria con la Central con solo pulsar un botón en casos de emergencia.

Las personas titulares de la prestación que convivan con otra persona de edad avanzada, dependencia o discapacidad, que pueda beneficiarse de este servicio, han podido disponer de forma gratuita de una segunda URL (unidad de colgante/ pulsera) en calidad de beneficiarios.

Servicio de Teleasistencia se presta a través de contrato adjudicado tras licitación a la entidad ASISPA desde el 1 de enero de 2018 y puede prestar atención hasta 264 personas titulares.

El Servicio de Teleasistencia tiene tres líneas de gestión y actuación:

- Información, gestión y seguimiento de la prestación a personas usuarias por parte de las Trabajadoras Sociales de referencia.
- Coordinación técnica de la prestación del servicio, incidencias y cumplimiento de las condiciones de este.
- Gestión económica y facturación del servicio.

La coordinación con ASISPA se realiza con una periodicidad mensual, siendo objeto de coordinación:

- Altas de personas usuarias
- Bajas de personas usuarias
- Incidencias
- Alarmas
- Detección e intervención en casos (seguimientos, informes, visitas a domicilio, etc.)
- Envío, revisión y facturación mensual

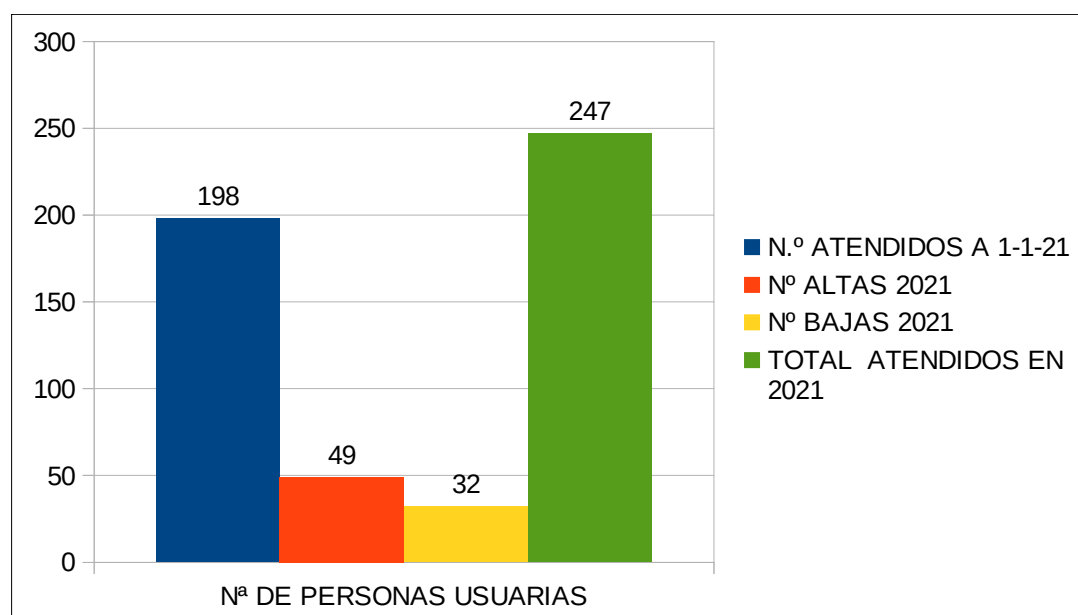
#### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



La evaluación cuantitativa, sobre la prestación del Servicio de Teleasistencia realizada hasta el **31 de diciembre de 2021** ofrece estos datos:

SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA	N.º ATENDIDOS A 1-1-21	N.º ALTAS 2021	N.º BAJAS 2021	TOTAL ATENDIDOS EN 2021
Nº DE PERSONAS USUARIAS	198	49	32	247



Con respecto a los sectores de referencia a los que pertenecen las personas usuarias atendidas en 2021, es prioritario el sector de **Sector Mayores con un 98% y el 2% a personas con discapacidad.**

SECTOR REFERENCIA 2021	Nº
Personas mayores	243
Personas con discapacidad	4
TOTAL	247

**Servicios Sociales Atención Primaria**

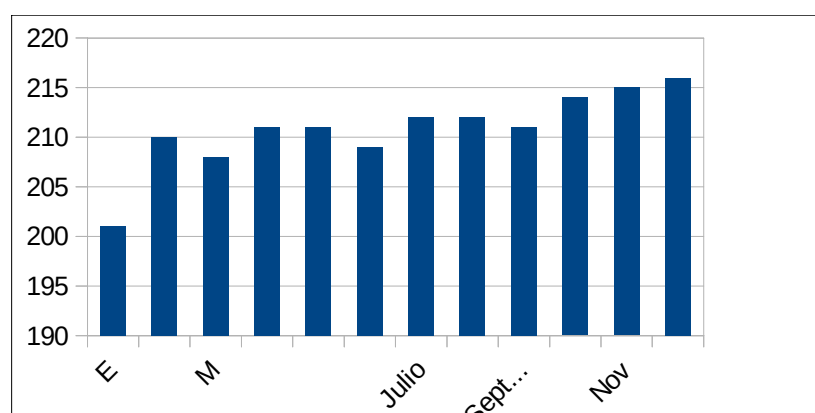
Pza. de la Estación, Nº 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



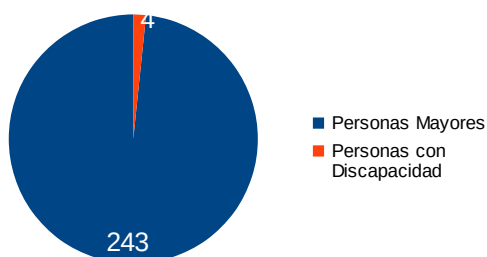
## PERSONAS ATENDIDAS

Se mantiene la tendencia al incremento de personas usuarias a lo largo de 2021.

	PERSONAS ATENDIDAS MES
Enero	201
Febrero	210
Marzo	208
Abril	211
Mayo	211
Junio	209
Julio	212
Agosto	212
Septiembre	211
Octubre	214
Noviembre	215
Diciembre	216



## POR SECTOR DE REFERENCIA



ATENCIÓN EN 2021	Nº
Personas Mayores	243
Personas con Discapacidad	4

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



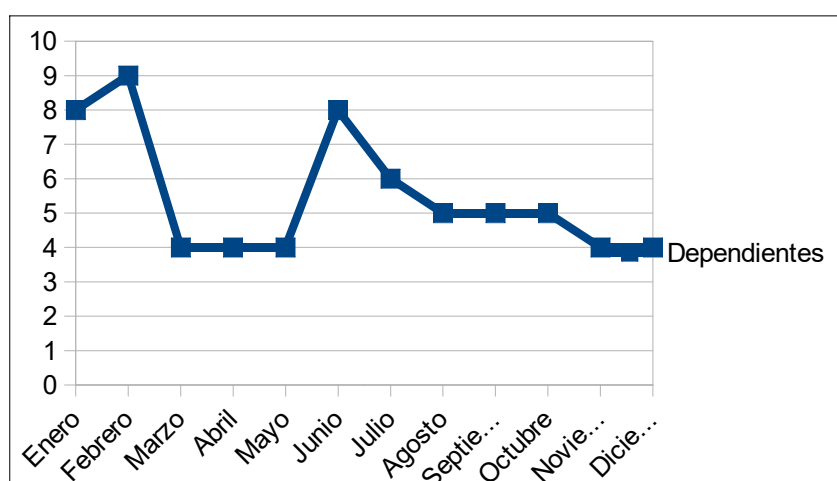
## ATENCIÓN A PERSONAS DEPENDIENTES

Si analizamos la atención prestada a personas dependientes, durante 2021 se ha atendido **una media de 5,5 personas usuarias/mes**.

Se mantiene la tendencia a la baja y la practica eliminación de la lista de espera para personas dependientes solicitantes de Teleasistencia.

El coste anual que ha supuesto al Ayuntamiento de Tres Cantos esta atención ha sido de **601,38€**.

PERSONAS DEPENDIENTES ATENDIDAS MES	
Enero	8
Febrero	9
Marzo	4
Abril	4
Mayo	4
Junio	8
Julio	6
Agosto	5
Septiembre	5
Octubre	5
Noviembre	4
Diciembre	4



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



Incorporamos la MEMORIA elaborada por **ASISPA**, entidad prestadora del servicio , con relación a las personas atendidas en 2021



### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tif.+34 912938191





## **INDICE**

<b>PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS</b> .....	<b>2</b>
<b>PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS</b> .....	<b>3</b>
<b>EVOLUCIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>5</b>
<b>ACTIVIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>MEDIOS Y EQUIPAMIENTO</b> .....	<b>10</b>
<b>EVALUACIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS</b> .....	<b>12</b>



## PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS

Durante el año 2021 el Servicio de Teleasistencia atendió a 306 personas

A 31/12/2021 246 PERSONAS EN ALTA

### Género

Hombre	69
Mujer	177

### Tipología de usuario

Usuarios con discapacidad	5
Enfermedad crónica	0
Mayores de 65 años	239
Otros	2

### Núcleo de convivencia

Vive solo	143
Con cónyuge	77
Con familia	16
Otros	10

### Franjas de edad

< de 60	5
Entre 60 – 65	5
Entre 66 – 70	6
Entre 71 – 75	24
Entre 76 – 80	50
Entre 81 – 85	64
Entre 86 – 90	62
Mayor de 90	30



72% Mujer  
 63% Vive sola  
 58% Mayor de 80 años

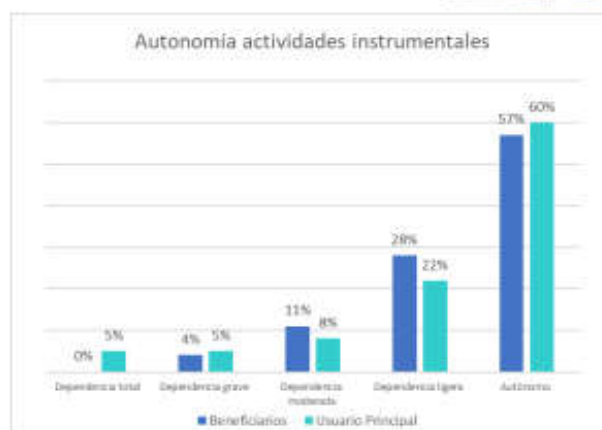


## PERFIL DE LA PERSONA USUARIA

### NIVEL DE AUTONOMÍA



64% Físicamente autónoma

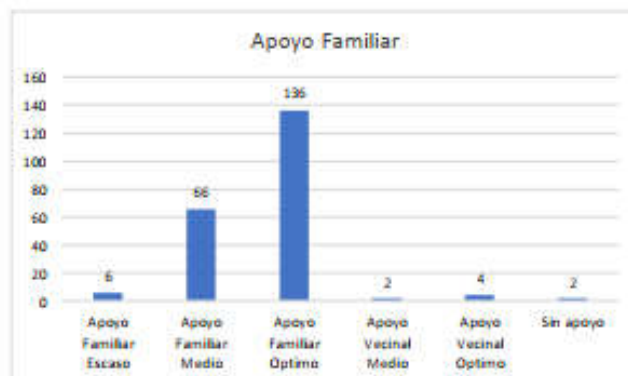


> 80% Autónoma o con leve dependencia para realizar actividades instrumentales

### Servicios Sociales Atención Primaria

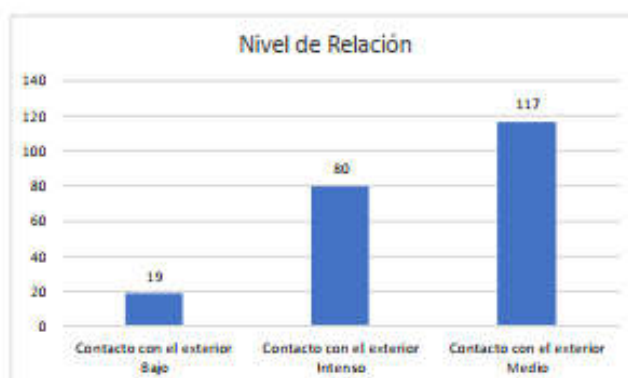
Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tif.+34 912938191

## ■ APOYO DEL ENTORNO SOCIO FAMILIAR



60% Cuenta con apoyo óptimo

## ■ RELACIÓN CON EL EXTERIOR



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

### ALTAS

EVOLUCIÓN DE ALTAS POR MES Y TIPO DE USUARIO													
Tipo de usuario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
TITULAR	3	9	6	5	0	1	7	3	1	5	4	4	48
CON UCR	0	0	2	2	0	0	2	1	0	0	1	1	9
SIN UCR	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>60</b>

9% Crecimiento del servicio durante 2021

### BAJAS

EVOLUCIÓN DE BAJAS POR MES Y TIPO DE USUARIO													
Tipo de usuario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
TITULAR	0	8	2	0	3	3	4	0	4	3	3	1	31
CON UCR	0	2	0	0	1	1	1	0	2	1	1	0	9
SIN UCR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>40</b>



BAJAS POR MOTIVOS Y TIPO DE USUARIO DURANTE EL AÑO 2021				
MOTIVOS DE BAJA	TITULAR	CON UCR	SIN UCR	TOTAL
Fallecimiento	7	1	0	8
Ingreso en centro residencial	4	0	0	4
Traslado de domicilio/ con familiares/ otros	3	0	0	3
Modificación de las circunstancias del alta	0	2	0	2
Cambio de Sector	17	5	0	22
Decisión expresa del usuario	0	0	0	0
Cambio de tipología	0	1	0	1
Insatisfacción del usuario con el servicio	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>40</b>

## ACTIVIDAD DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN

### LLAMADAS RECIBIDAS

TIPO DE LLAMADAS RECIBIDAS

	Número	Porcentaje
Emergencia	208	10,23%
No emergencia	1.136	55,85%
Técnica activa	690	33,92%
<b>Total</b>	<b>2.034</b>	<b>100,00%</b>



#### MOTIVO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA RECIBIDAS

	Número	Porcentaje
Emergencia Social	4	1,92%
Emergencia sanitaria	131	62,98%
Crisis de Soledad/ Angustia	3	1,44%
Alarma sin respuesta	70	33,63%
Total	208	100,00%

#### MOTIVO DE LAS LLAMADAS DE NO EMERGENCIA RECIBIDAS

	Número	Porcentaje
Petición de Información	33	2,90%
Hablar / Saludar/ Conversar	66	5,81%
Informar ausencias / regresos	186	16,37%
Informar datos médicos/ sanitarios	12	1,06%
Informar datos aviso de agenda	1	0,09%
Petición de ayuda por no emergencia	3	0,26%
Pulsación por error	691	60,83%
Sugerencias/ Reclamaciones/ Quejas	0	0,00%
Recoger equipo	21	1,85%
Visitas profesionales del servicio	6	0,53%
Otros	117	10,30%
Total	1.136	100,00%

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



#### MOTIVO DE LAS LLAMADAS TÉCNICAS RECIBIDAS

	Número	Porcentaje
Pruebas de 1ª conexión	37	8,26%
Pruebas de familiarización	437	63,33%
Revisión/ Comprobación funcionamiento	127	18,41%
Comunicar averías/ fallos	12	1,74%
Sustitución de terminal	23	3,33%
Retirada de terminal	4	0,58%
Otros	30	4,35%
<b>Total</b>	<b>690</b>	<b>100,00%</b>

\*Incluye la movilización de recursos en emergencias y las llamadas a recursos cuando el usuario no contesta.

#### LLAMADAS TÉCNICAS AUTOMÁTICAS

	Número	Porcentaje
Fallos de Luz	98	1,92%
Baja Batería	34	0,67%
Activación sistemas periféricos	14	0,27%
Autochequeo terminal	4.965	97,14%
<b>Total</b>	<b>5.111</b>	<b>100,00%</b>





## ACTUACIONES ANTE EMERGENCIAS

### ATENCIÓN PRESTADA ANTE ALARMAS

		Número	Porcentaje	
Respuesta verbal desde el Centro		62	43,06%	
Movilizar Recursos	Propios de la persona usuaria	23	15,97%	
	Comunitarios	Sanitarios	15	10,42%
		Servicios Sociales	0	0,00%
		Policía	2	1,38%
		Bomberos	0	0,00%
	De la entidad	Coordinador	3	2,05%
		Técnico	0	0,00%
Unidad Móvil		39	27,08%	
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>		

## LLAMADAS EMITIDAS

### LLAMADAS EMITIDAS

	Número	Porcentaje
Movilización de Recursos*	142	1,54%
Reasegurar actuación tras alarma	908	9,87%
Avisos de Agenda / seguimiento personal	8.150	88,59%
<b>Total</b>	<b>9.200</b>	<b>100,00%</b>

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



## MEDIOS Y EQUIPAMIENTO

### CENTRO DE ATENCIÓN

El Centro de Atención tiene sus dependencias en Madrid y está diseñado específicamente para el servicio de Telesistencia.

Cuenta con todos los elementos necesarios para dar respuesta a los requerimientos del Pliego de Condiciones Técnicas y cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa específica del servicio de Telesistencia (Norma UNE 138:401), normativas laborales (Convenio Colectivo, Ley de Prevención de Riesgos Laborales) así como de protección de datos que resultan de aplicación.

Las dependencias en las que se encuentran custodiadas las llaves de las personas usuarias y desde donde se desplaza el personal de Unidad Móvil cuando se requiere su actuación presencial en los domicilios, están ubicadas en la Calle Veros, 1 de Madrid.

### TERMINALES DOMICILIARIOS

Los equipos instalados en los domicilios son mayoritariamente equipos analógicos modelo **NEO** del fabricante Grupo Nest.

ASISPA ha facilitado, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Tres Cantos, un total de 18 equipos digitales modelo **NOVO**, con el objetivo de facilitar una solución a aquellas personas usuarias que no disponían de líneas telefónica analógica sino líneas con tecnología GSM o IP.

Se trata de un dispositivo con electrónica digital y capacidad para utilizar un canal de comunicación de transmisión digital (IP por red móvil).

En todos los casos, además del terminal se ha facilitado la línea de comunicaciones integrada en el equipo, cuyo coste ha asumido igualmente ASISPA.





Un 8% de los terminales instalados son digitales

### DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS

INSTALADOS A 31 DE DICIEMBRE 2021		
CONTROL DE PASIVIDAD	DETECTORES DE GAS	DETECTORES DE FUEGO/HUMO
0	2	4



-  **DETECTOR DE GAS:** Facilita la detección precoz de escapes por fallos en cierre o conducción de los sistemas de gas utilizados en la vivienda y de fallos en la combustión realizada por la cocina, caldera u otro equipamiento. Indicado para personas que sufren pérdida de memoria y olvidos frecuentes, tienen hábito de cocinar y/o cuentan con equipamiento que emplee gas propano, butano o metano/natural.
-  **DETECTOR DE HUMO:** Facilita la detección precoz de incendios en la vivienda. Indicado para personas que sufren pérdida de memoria y olvidos frecuentes y tienen el hábito de cocinar y/o fumar.

## EVALUACIÓN

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Con el objetivo de recoger la opinión de las personas usuarias y las familias del Servicio de teleasistencia sobre la calidad de la atención, trato, funcionamiento del equipo y otros aspectos relacionados con el servicio, se ha realizado telefónicamente un cuestionario con preguntas cerradas a un 5% de los usuarios en alta.

El índice de satisfacción global obtenido ha sido de un 99%, incrementándose en 3 puntos respecto a la puntuación obtenida en 2020.

Un 100% de los encuestados, al igual que el año anterior, han respondido afirmativamente a la pregunta de si recomendarían el servicio a otras personas.

Entre los aspectos mejor valorados están el trato y la actitud del personal y la atención profesional recibida, con un índice de satisfacción del 100%.

Como indicador del impacto que el servicio tiene en las personas usuarias, destaca que el 100% de las personas encuestadas manifiesta que el servicio le hace sentir más seguro y/o tranquilo.



En cuanto a los familiares, sólo se ha podido encuestar a dos de ellos debido a que el resto no habían presenciado ninguna actuación. Las respuestas han sido igualmente positivas, si bien no se ha realizado análisis estadístico porque el tamaño muestral, no permite obtener resultados concluyentes.

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tif.+34 912938191



## OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS

### COORDINACIÓN CON LOS TÉCNICOS MUNICIPALES

Las reuniones de coordinación se han realizado telefónicamente y a través de correo electrónico, según demanda y disponibilidad de los Técnicos Municipales.

### ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

Durante los meses de septiembre y octubre de 2021 se realizó una encuesta telefónica para conocer el uso de internet de las personas usuarias. Tras contactar telefónicamente con todas las personas usuarias, los datos recogidos muestran lo siguiente:

- El 32% de las personas usuarias titulares refiere hace uso de internet
- De ese 32%, el 23% refiere hacer uso de móvil y el 77% hace uso de ordenador y móvil





## 5.2.2 SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL

El Servicio de Ayuda a Domicilio es un servicio integral de apoyo a las personas y familias, para garantizar su autonomía en el marco de la convivencia que le es propio.

*"Tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a las personas y a las familias en su domicilio, cuando se hallen en situaciones en las que no es posible la realización de sus actividades habituales o en situaciones de conflicto familiar para algunos de sus miembros, que pongan en peligro la propia continuidad de la convivencia autónoma."*

La prestación de servicios domiciliarios de carácter doméstico es el componente más conocido de la Ayuda a Domicilio, de modo que en ocasiones se identifica en exclusiva con tales servicios domésticos. Estos consisten habitualmente en limpieza, cuidado de ropa, compra, preparación de alimentos, atención y cuidados personales.

Los servicios de Educación Familiar son un componente habitual de la Ayuda a domicilio. Por medio de estos servicios se busca instrumentalizar el apoyo Psicosocial, de modo que se creen circunstancias positivas de convivencia familiar y con el entorno, procurar la autonomía personal y familiar en el propio hogar. El Servicio de Ayuda a domicilio puede ser tomado como un recurso de apoyo, que acompañado de otras prestaciones (técnicas, económicas, en especie, etc.) procuren una intervención familiar integral.

**El objetivo primordial de la ayuda a domicilio es procurar la permanencia del individuo en su propio medio familiar y social**, evitando o retrasando, el internamiento en instituciones de carácter permanente. Sirve de apoyo a la familia en la atención a miembros que requieren una asistencia especializada, siendo procurador de instrumentos de apoyo, acompañamiento y seguimiento de personas que, por su situación personal, carecen de familiares que presten atención adecuada a sus necesidades.

El Ayuntamiento de Tres Cantos dispone de una Ordenanza Reguladora y una Ordenanza Fiscal del Servicio de Ayuda a Domicilio, en el que se establece el precio público del servicio y el procedimiento de acceso y tramitación al mismo.

El servicio es prestado a través de la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos, la cual realiza una gestión directa.

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



Los Servicios Sociales de Atención Primaria de Tres Cantos mantienen coordinación con la responsable del Servicio (Coordinadora de SAD en EMS) en la Empresa Municipal, en dos niveles de intervención:

### **Coordinación de gestión y administración de SAD:**

- Gestión de altas, bajas y suspensiones de servicio
- Gestión de lista de espera y prioridad de alta de casos
- Facturación del Servicio
- Incidencias de personas usuarias
- Otras

### **Coordinación técnica de seguimiento de casos**

- Coordinación y seguimiento de casos
- Coordinación de prestación de servicios
- Revisión de Servicios
- Seguimiento de los casos en coordinación con las auxiliares de Ayuda a Domicilio.
- Otras

La coordinación se realiza con una periodicidad mínima mensual en lo referente a la gestión y administración del Servicio. La coordinadora del Servicio presenta la Facturación mensual del Servicio a la Administrativa del Centro para su fiscalización y seguimiento.

La coordinación técnica se realiza de manera intensiva a requerimiento tanto de la Coordinadora de SAD EMS como de la Trabajadora Social responsable del caso. Se realiza una Coordinación Técnica trimestral entre la Coordinadora SAD EMS, la Coordinadora de Servicios Sociales, la Administrativa y las Trabajadoras Sociales.

A lo largo de 2021 se han ido incorporando **111 personas usuarias nuevas** al Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal. Han causado baja a lo largo del año, 96 personas usuarias.

Durante 2021, el Servicio de Ayuda a Domicilio ofrece los siguientes datos:

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, Nº 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191





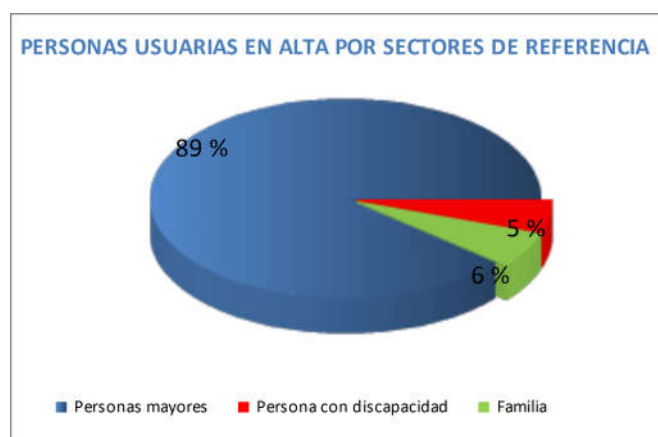
**El total de personas usuarias** que han sido atendidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio en el año 2021 ha sido de 207.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	INICIAN 2021	Nº ALTAS 2021	Nº BAJAS 2021	TOTAL ATENDIDAS
PERSONAS USUARIAS	96	111	96	207

Por **Sector de Referencia** de las personas usuarias atendidas por el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal, son los siguientes

SAD PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS EN 2020	Nº
Mayores	184
Personas con discapacidad	11
Familia	12
Otros	0
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>

El sector de referencia de mayor índice de atención en el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal es el sector de **personas mayores, con el 89% de los casos atendidos**. Se ha experimentado un incremento de caso del sector familia, duplicando el numero de casos respecto al año anterior.



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, Nº 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



En nuestro municipio se prestan a través del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal horas de atención diurna, cuyo coste/hora en 2021 ha sido de 24,61 €, aunque el coste de referencia a la hora de calcular la aportación de las personas usuarias sobre el coste total del servicio se ha mantenido en un máximo de 14,50€. Sobre el precio hora de 14´50 €, del total de personas usuarias, **el 85% tiene un servicio subvencionado al menos en un 50% de su precio hora.**

Con respecto al coste del servicio en 2021, el coste total ha sido de 636.663 €.

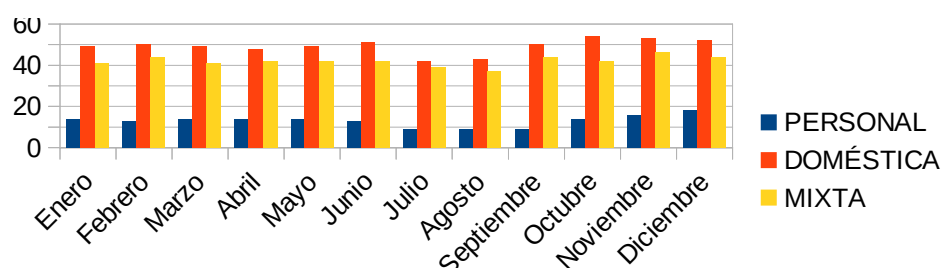
TOTAL HORAS	Nº HORAS	APORTACIÓN USUARIO	APORTACIÓN ADMÓN	COSTE TOTAL	% APORT. USUARIO	% APORT. ADMÓN
Total	24093,00	95.785,41	540.878,20	636.663,00	15,04%	84,96%

Se han prestado **5269 horas más que en el año anterior**

### DATOS MENSUALES SAD 2021

Atendiendo a la **Modalidad** de prestación, los datos de personas usuarias atendidas por mes en 2021 son:

	PERSONAL	DOMÉSTICA	MIXTA	TOTAL
Enero	14	49	41	104
Febrero	13	50	44	107
Marzo	14	49	41	104
Abril	14	48	42	104
Mayo	14	19	42	105
Junio	13	51	42	106
Julio	9	42	39	90
Agosto	9	43	37	89
Septiembre	9	50	44	113
Octubre	14	54	42	110
Noviembre	16	53	46	115
Diciembre	18	52	44	114



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191





## ATENCIÓN A PERSONAS DEPENDIENTES

Analizados los datos de la atención prestada desde el Servicio de Ayuda a Domicilio municipal a personas dependientes, durante 2021 se ha atendido **una media de 26 personas usuarias/mes**. La mayor parte de estas personas se encuentran a la espera de ser atendidos por el Sistema de dependencia, que a fecha 31 de diciembre de 2021 cuenta con una lista de espera para Ayuda a domicilio de 142 personas

Se han prestado un total de **8.307 horas de atención**. El coste anual que ha supuesto al Ayuntamiento de Tres Cantos esta atención ha sido **de 168.550,69€**.

	Personas dependientes atendidas
ENE	28
FEB	32
MAR	31
ABR	30
MAY	2
JUN	34
JUL	24
AGO	22
SEP	27
OCT	28
NOV	31
DIC	28



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



### **5.2.3. CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES ASISTIDAS**

El Ayuntamiento de Tres Cantos presta desde 1992 un Servicio de Centro de Día cuyo objetivo primordial es ofertar una serie de Atenciones y Prestaciones diurnas de carácter personal, sanitario, social, etc.

Se trata de un Servicio Social Especializado, gestionado por los Servicios Sociales de Atención social Primaria. Está dirigido a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 65 años con deterioro físico y cognitivo, y a personas de 60 ó más años con enfermedad de Alzheimer u otras demencias en fase avanzada.

Ofrece atención especializada con una finalidad preventiva y rehabilitadora. Las personas usuarias disponen de seguimiento individualizado y actividades programadas en función de sus necesidades. Para ello se realiza un estudio previo de las necesidades individuales de la persona mayor para que el Centro de Día pueda elaborar un Plan de Atención Personalizado.

Este Servicio está regulado en la Ordenanza Municipal Reguladora de los Servicios Asistenciales, así como en la Ordenanza Fiscal anual reguladora del precio público. La persona usuaria participa del coste de los servicios del Servicio de Centro de Día. Su aportación económica variará en función de los días de asistencia que le correspondan tras la aplicación del baremo al efecto. Por otra parte, su aportación se calcula en función de la capacidad económica y se actualiza anualmente.

Las personas solicitantes de este servicio, deberán solicitar los beneficios contemplados en la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, con objeto de beneficiarse de las plazas de Centro de Día para personas dependientes. Este servicio municipal garantiza la atención de las personas en esta situación en tanto acceden a las prestaciones del sistema de Dependencia.

Los servicios prestados a las personas usuarias son:

- 1.- Atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora.
- 2.- Apoyo a la familia/cuidador.
- 3.- Aseo y cuidado personal.
- 4.- Transporte adaptado.
- 5.- Alimentación y nutrición.

#### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



Desde julio de 2018 se presta este servicio en dos Residencias de la localidad, adjudicatarias de este servicio, contando con 14 plazas en cada una de las Residencias, la Residencia “San Camilo” y la Residencia “Ballesol”

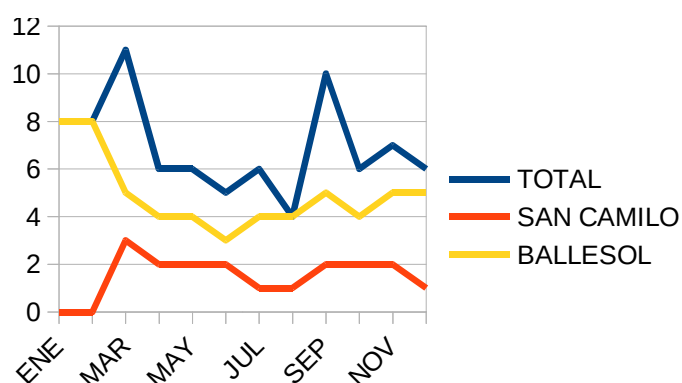
En el año 2021 el Servicio de Centro de Día mantiene un perfil de demanda muy bajo, posiblemente por mantenerse los efectos de la pandemia y las diferentes restricciones y temores en la población. Tras el periodo de confinamiento, la reincorporación fue muy paulatina debido principalmente al temor de las personas usuarias a exponerse al contagio.

El Centro de Día San Camilo o retoma la actividad hasta el mes de marzo de 2021

Se ha coordinado con Centros de Día la asistencia y la situación de las personas usuarias.

SERVICIO DE CENTRO DE DÍA	Nº PERSONAS 1 de enero 2021	Nº ALTAS 2021	Nº BAJAS 2021	TOTAL ATENDIDAS
PERSONAS USUARIAS EN 2021	8	8	13	16

	TOTAL	SAN CAMILO	BALLESOL
ENE	8	0	8
FEB	8	0	8
MAR	11	3	5
ABR	6	2	4
MAY	6	2	4
JUN	5	2	3
JUL	6	1	4
AGO	4	1	4
SEP	10	2	5
OCT	6	2	4
NOV	7	2	5
DIC	6	1	5



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, Nº 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



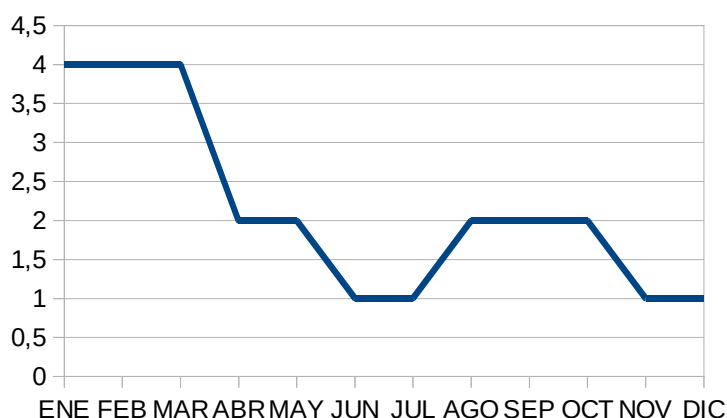
## ATENCIÓN A PERSONAS DEPENDIENTES

La atención prestada desde el Servicio de Centro de Día a personas dependientes durante 2021 ha sido de **una media de 2 personas usuarias/mes**. Tras la pandemia, la demanda de plazas de Centro de Día ha disminuido tanto en plazas municipales como en plazas de personas dependientes, por lo que la demanda se ha incorporado muy rápidamente.

A 31 de diciembre 2021, es 1 persona dependiente atendida a través del servicio municipal.

El coste anual que ha supuesto al Ayuntamiento de Tres Cantos esta atención ha sido **de 12.684,21€**.

PERSONAS DEPENDIENTES ATENDIDAS MES	
Enero	4
Febrero	4
Marzo	4
Abril	2
Mayo	2
Junio	1
Julio	1
Agosto	2
Septiembre	2
Octubre	2
Noviembre	1
Diciembre	1



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191

#### **5.2.4. SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL**

Los Servicios Sociales de Atención Primaria, prestan servicio de Terapia Ocupacional desde el año 2018.

Valorado su funcionamiento y el servicio prestado a las personas que desde servicios sociales así lo han solicitado, se propuso dar continuidad al mismo e incluso ampliarlo a jornada completa, a fin de poder ampliar el número de personas atendidas y las actuaciones a desarrollar.

El Servicio de Terapia Ocupacional se presta a través de la ASOCIACIÓN CENTRO TRAMA.

Las personas destinatarias son:

- Personas mayores de 65 años usuarias de los Servicios Sociales de Atención Social Primaria en cualquiera de sus prestaciones y servicios, especialmente los de atención asistencial (Teleasistencia, Servicio de Ayuda a Domicilio y Centro de Día).
- Personas mayores de 65 años en situación de riesgo de aislamiento social, personas con dificultades de movilidad, con barreras arquitectónicas en el domicilio que contribuyan a su aislamiento y personas con trastornos emocionales que no puedan acceder o no deseen asistir a Centros de Día, Centros Municipales de Mayores u otros lugares donde relacionarse con otras personas.
- Personas de otra edad o situación que se valore como recurso técnico idóneo valorado por Servicios Sociales.

Las valoraciones e intervenciones de la Terapeuta Ocupacional en coordinación con el equipo de Servicios Sociales y directamente con las personas usuarias en sus propios domicilios, ofrece un gran beneficio en el mantenimiento de las personas usuarias en su medio habitual y dado el crecimiento de la población mayor de nuestro municipio, es necesario prever necesidades de asistencia a medio y largo plazo.

La Terapeuta Ocupacional ha desarrollado su actuación profesional en:

- Atención personal a domicilio
- Intervención Individual

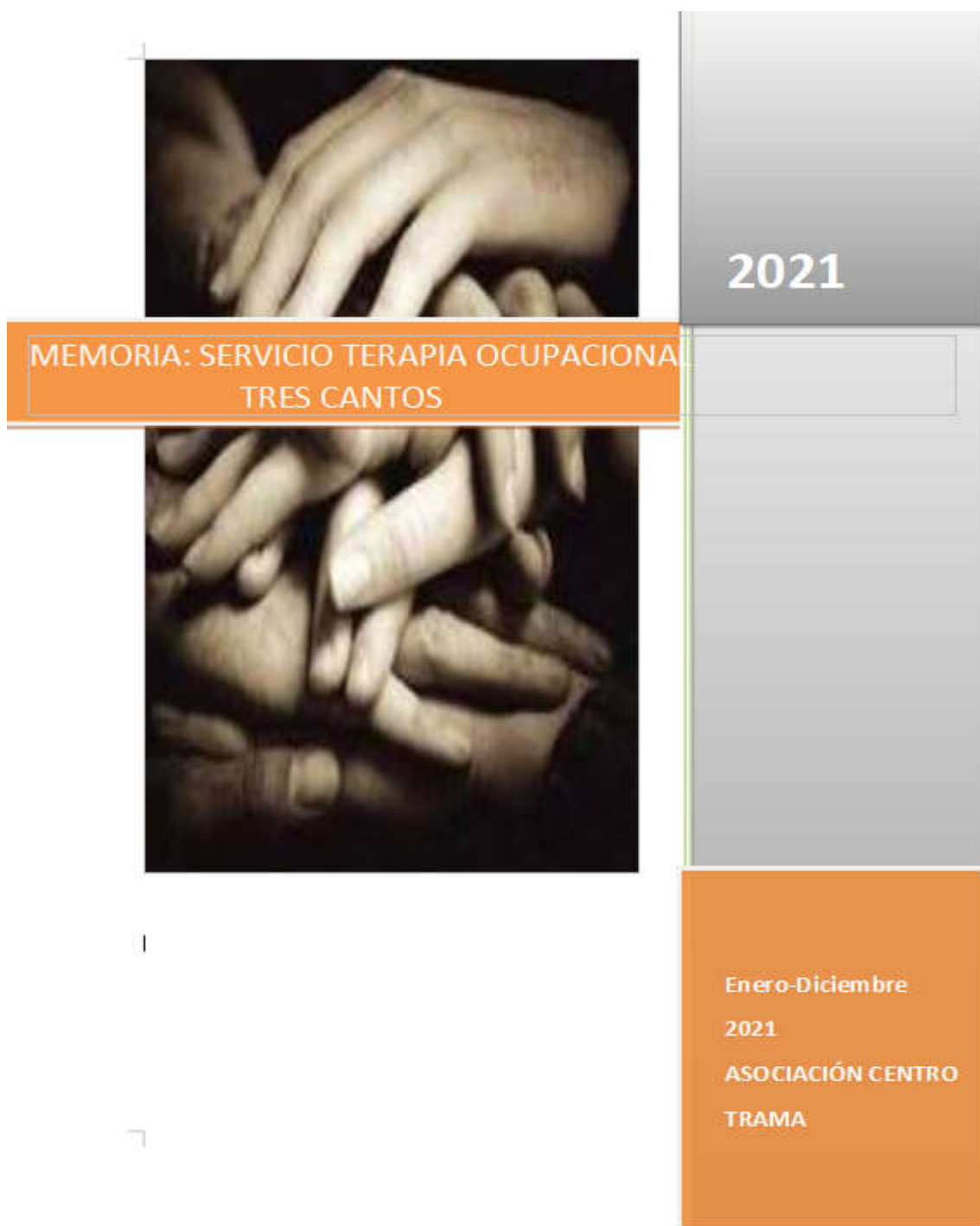
#### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



El Servicio de Terapia Ocupacional se presta en jornada completa con horario de mañana y tarde.

Incorporamos la MEMORIA elaborada por la **Asociación Centro TRAMA**, entidad prestadora del servicio , con relación a las personas atendidas en 2021





## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. ATENCIONES INDIVIDUALES
  - 2.1. NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS. ALTAS Y BAJAS DEL SERVICIO
  - 2.2. GÉNERO Y EDAD
  - 2.3. PROBLEMÁTICAS
  - 2.4. PROCESO DE INTERVENCIÓN
  - 2.5. TIPO DE INTERVENCIÓN
  - 2.6. LISTA DE ESPERA
3. TALLERES GRUPALES
4. COORDINACIONES CON OTROS RECURSOS
  - 4.1. FUNDACIÓN CONECTA- LIBERTY RESPONDE
    - 4.1.1. PROCESO DE COORDINACIÓN...
    - 4.1.2. NÚMERO DE COORDINACIONES
  - 4.2. CRUZ ROJA
    - 4.2.1. PROCESO DE COORDINACIÓN
    - 4.2.2. NÚMERO DE COORDINACIONES
  - 4.3. PROYECTO FINAL DE VIDA Y SOLEDAD (SOLFINO)
    - 4.3.1. PROCESO DE COORDINACIÓN
    - 4.3.2. NÚMERO DE COORDINACIONES
5. ANEXOS
  - 5.1. ANEXO 1
  - 5.2. ANEXO 2
  - 5.3. ANEXO 3



## 1. INTRODUCCIÓN

La incorporación de la figura del Terapeuta Ocupacional a los Servicios Sociales de Atención Primaria posibilita una mayor competencia y especialización en la evaluación, asesoramiento y atención a personas mayores u otras personas usuarias de los Servicios Sociales y que se valore este recurso como idóneo dada su situación.

Los **objetivos principales** que se persiguen con dicho servicio son:

- Mejorar la calidad de vida consiguiendo el máximo nivel de autonomía e independencia de la persona.
- Minimizar o prevenir el deterioro, desarrollar, mantener, mejorar y/o recuperar el desempeño de las funciones necesarias.
- Generar autonomía en la vida cotidiana, con productos de apoyo si es necesario y mejorar la capacidad física: fuerza, rango articular, control postural, etc.
- Estimulación en la capacidad cognitiva.
- Estimular actividades de ocio, fomentar las relaciones interpersonales y de comunicación.

La intervención será de atención directa con el usuario/a, intervención grupal, intervención comunitaria y asesoramiento y formación a las profesionales de Servicios Sociales.

A continuación se detallan los datos correspondientes al año 2021. Debido a las condiciones COVID, se ha diseñado un modelo de trabajo para realizar tareas en formato teletrabajo un día a la semana, liberando del resto de los días de esta tarea y concentrado en ellos la atención individual y domiciliaria.

TAREAS DEL TELETRABAJO: ( Seguimiento telefónico de las personas usuarias incluidas en el servicio, Asesoramiento telefónico, Coordinaciones con las Trabajadoras Sociales del equipo, Elaboración de informes de seguimiento, Diseño de actividades, Diseño de nuevas intervenciones, Actualización y registro de actuaciones, Revisión bibliográfica de material de interés, Recogida de datos para la elaboración de la memoria)





## 2. ATENCIONES INDIVIDUALES

### 2.1. NÚMERO DE PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS. ALTAS Y BAJAS DEL SERVICIO

ALTAS	BAJAS
23	19

Esta tabla aporta información sobre las altas y bajas que se hicieron en el servicio, durante el año 2021. Se observa que hubo 23 incorporaciones. Ya había 14 personas usuarias recibiendo tratamiento, que fueron incorporadas el año anterior, por lo que, en total durante el transcurso del año, se atendió a 37 personas. Se dio de baja a 19 de ellas.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ALTAS	0	3	3	1	2	3
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIEM.	DICIEM.
	0	1	0	3	4	3

Esta tabla muestra cuándo fueron dadas de alta las personas usuarias del servicio. En enero no hubo ninguna incorporación, pero había 14 personas en intervención desde el año anterior.

En febrero y marzo se incorporaron 3 personas cada mes.

En abril una sola persona, en mayo 2 y en junio 3.

En julio no hubo ninguna incorporación y en agosto una. Los meses de verano suele haber menos incorporaciones.

En septiembre no hubo ninguna incorporación, debido al periodo de disfrute de vacaciones.

En octubre hubo 3, en noviembre 4 y en diciembre 3.

En general, en el transcurso del año, el número de incorporaciones es bastante homogéneo, habiendo más diferencia en los meses de verano.



## 2.2. GÉNERO Y EDAD

	0-17	18-30	31-50	51-65	+65	TOTAL
MUJER	0	0	0	2	17	19
HOMBRE	1	0	1	3	13	18
TOTAL	1	0	1	5	30	37

Con respecto al género, la cifra está bastante equilibrada, habiendo sido atendidas 19 mujeres y 18 hombres.

- \* Hubo una intervención entre 0-17 años.
- \* Entre 18-30 años no se atendió ningún caso.
- \* De 31-50 años se atendió a un hombre.
- \* Entre 51-65 años se realizó intervención con 2 mujeres y 3 hombres.
- \* Por último, se atendió a 30 personas mayores de 65 años, siendo 13 hombres y 17 mujeres. Éste es el grupo predominante.

## 2.3. PROBLEMÁTICAS

POLIOMIELITIS	TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA	ALZHEIMER	ACCIDENTE CEREBRO VASCULAR	PARKINSON/ PARKINSONISMO
1	1	3	3	8
DEGENERACIÓN MACULAR	ARTRITIS/ ARTROSIS	DETERIORO COGNITIVO	ENFERMEDAD MENTAL	AISLAMIENTO
1	1	14	1	1
AMPUTACIÓN	ATROFIA MUSCULAR	PROBLEMAS DE MOVILIDAD		
1	1	6		

Los ítems de la tabla se han elegido en función de la información aportada por las trabajadoras sociales en los informes de derivación.

Aunque es muy común que las personas usuarias presenten pluripatología, sobre todo las personas mayores, aquí se ven reflejadas las patologías más relevantes, por las que se consideró que las personas serían beneficiarias de recibir tratamiento desde Terapia Ocupacional. También se ven reflejados síntomas de patologías que se consideraron relevantes.

Por todo ello aparecen más problemáticas que usuarias. Casos, por ejemplo, como el de una usuaria que padece deterioro cognitivo y además tiene problemas de movilidad, impactando ambas en su desempeño ocupacional.

## 2.4. PROCESO DE INTERVENCIÓN

La intervención de Terapia Ocupacional dentro de la propia intervención del Centro de Servicios Sociales, comienza con la **derivación**.

Ésta puede darse de dos maneras. Por un lado, si la trabajadora social identifica un caso en el que considere que la persona usuaria podría beneficiarse de esta intervención y por otro lado, si una usuaria o familiar o cuidadora, solicita el servicio. En ambos casos será la trabajadora social la que realice la derivación a terapia ocupacional, por lo que, si es un familiar quien reclama el servicio, tendrá que pedir cita con la trabajadora social, que valorará la situación y resolverá si procede la derivación.

Una vez realizada la derivación, la terapeuta ocupacional se pone en contacto con la usuaria o cuidadora principal para concertar una primera cita en el domicilio de la usuaria, para comenzar así la **valoración** de terapia ocupacional. La valoración se realiza a través de una entrevista tanto a la persona usuaria como a sus familiares o cuidadoras principales.

También se realizan pruebas de valoración específicas para conocer las capacidades de la persona, tanto a nivel perceptivo-cognitivo, biomecánico, neuromuscular, emocional, social...

Así mismo, tanto en las sesiones de la valoración, como en todo el proceso del tratamiento, se hace uso de la observación clínica.

Después de la valoración se inicia el **tratamiento**, tras plantear los objetivos a trabajar, en función de los resultados de la valoración y de los intereses y necesidades de la usuaria.

La periodicidad de las sesiones (semanal, quincenal o mensual) depende de la dificultad que presenten las personas usuarias y de la trayectoria de la intervención.

Depende de los objetivos planteados, de la disponibilidad de la usuaria y de las características de la enfermedad.

Hay intervenciones que son semanales, en las que además de valorar las posibles adaptaciones del hogar, se trabajan las Actividades de la Vida Diaria (AVDS a partir de ahora) y los componentes que afectan a su desempeño, así como el entrenamiento de los productos de apoyo que puedan mejorar el mismo, que requieren un trabajo continuado.



Hay otras intervenciones, que son quincenales o mensuales porque o bien el hogar ya está adaptado o no necesita adaptaciones, porque las AVDS ya se han entrenado o no requieren entrenamiento, porque ya se han prescrito los productos de apoyo necesarios, o no hacen falta, pero el curso de la enfermedad es degenerativo y requiere un control y anticipación a las nuevas circunstancias que se vayan presentando, para ir restableciendo y trabajando objetivos nuevos.

El tiempo de actuación varía con cada personas usuaria, en función, de las características de la patología y del desempeño ocupacional. Al plantear los objetivos tras el análisis, se plantea el tiempo aproximado de intervención. El tiempo será de un máximo de 6 meses, aunque serán prorrogables cuando la intervención lo requiera.

Los materiales utilizados para llevar a cabo las sesiones de tratamiento son o bien adquiridos en establecimientos propios de material de rehabilitación, o diseñados y fabricados por la terapeuta ocupacional. El motivo de estos últimos es debido a que cada persona tiene unas características específicas y el material se tiene que adaptar a cada usuaria, además del elevado coste de algunos materiales de rehabilitación.

Una vez finalizada la intervención en el domicilio, se mantiene un seguimiento para asegurar que los objetivos trabajados se mantienen. Se hace por medio de revisiones, que se realizan a los 2 y 6 meses (pudiendo variar en función de cada caso). En estas revisiones se puede dar de baja a la persona usuaria, o por el contrario volver a iniciar la intervención en su domicilio.

## 2.5. TIPO DE INTERVENCIÓN

ADAPTACIÓN DE LA VIVIENDA	PROGRAMA DE ESTIMULACIÓN COGNITIVA	MEJORA DEL HABLA	PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	REEDUCACIÓN EN AVDS
16	20	3	2	10
REHABILITACIÓN FUNCIONAL	AUMENTO DE LA MOVILIDAD	VALORACIÓN PARA EL TALLER DE PSICOESTIMULACIÓN	RECOMENDACIONES PARA MUDANZA	ADQUISICIÓN Y FOMENTO DE LA AUTONOMÍA
7	5	4	1	1
ENTRENAMIENTO EN PRODUCTOS DE APOYO	ACOMPANAMIENTO	VALORACIÓN PARA INFORME DE FISCALÍA	ADQUISICIÓN DE RUTINAS	DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN
10	1	1	1	1
PREVENCIÓN DE RIESGOS Y CAÍDAS EN EL DOMICILIO				
13				

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



En la presente tabla, se recogen los datos del tipo de intervención que se ha realizado con las personas usuarias del servicio durante el año 2021. Debido a la variedad de situaciones, con cada usuaria se trabajan uno o más objetivos, que varían en función del déficit, de la situación social, los apoyos de terceras personas...

Por ejemplo, un usuario con secuelas provocadas por un ACV recibió asesoramiento sobre adaptación de su vivienda, se realizó con él un programa de estimulación cognitiva, se trabajó la mejora del habla, la participación comunitaria y la reeducación en AVDS.

Como indica la tabla, se realizaron 16 asesoramientos sobre adaptación de la vivienda. Para llevar a cabo este objetivo, se valora cómo es la vivienda, como es tanto la movilidad como las capacidades cognitivas de la persona y los apoyos de terceras personas que recibe. Estas adaptaciones pueden ser tales como cambiar una bañera por un plato de ducha o sustituir el mobiliario por uno más ergonómico y seguro para la persona, que le facilite las transferencias y la movilidad dentro del hogar, entre otras cosas.

El programa de estimulación cognitiva, del cual, en este periodo, se ha realizado con 20 usuarias, se trata de un conjunto de actividades orientadas a trabajar los componentes cognitivos afectados, tales como la memoria, la atención, la orientación, las funciones ejecutivas, etc... que pueden impactar en el desempeño de las AVDS, en enfermedades como el Alzheimer, el Parkinson, los Accidentes Cerebrovasculares, etc...

La mejora del habla se ha trabajado con 3 personas con esta afectación, viéndose afectada la comunicación. En este caso en personas que sufren Parkinsonismos y secuelas de un ACV. Se trata de un programa de ejercicios destinados a trabajar la respiración, la relajación, la fonación, la prosodia y las praxias bucofaciales.

La participación comunitaria, se ha trabajado con 2 usuarias en este periodo. En muchas ocasiones, nos encontramos con personas que tienen una escasa red comunitaria y permanecen casi todo el tiempo en sus hogares sin apenas contacto con otras personas. Se intenta trabajar que puedan encontrar en función de sus motivaciones, intereses y capacidades, espacios donde poder realizar actividades que aumenten la participación comunitaria, con el beneficio que supone para la salud.



El asesoramiento sobre prevención de riesgos y caídas en el domicilio trata de informar sobre los riesgos a los que puedan estar expuestas las personas en las distintas estancias de sus hogares y cómo prevenirlos. Durante este periodo se realizó con 13 usuarias.

También se inició un acompañamiento con una persona con un trastorno depresivo grave. El acompañamiento trata de facilitar que la persona pueda superar barreras que le impiden realizar determinadas actividades, como por ejemplo salir de su casa. Con ello se busca mejorar la autonomía y que la persona pueda relacionarse con su entorno de una manera más saludable.

Durante el año 2021, se realizaron varios informes para peticiones concretas, que no requerían de una posterior intervención desde el servicio de Terapia Ocupacional. En concreto se realizaron 4 valoraciones para determinar en qué grupo de Psicoestimulación encajarían mejor las usuarias, en función del deterioro cognitivo. Si por un lado sería más adecuado el taller para personas con deterioro leve que imparte el Centro Municipal de Mayores o, por otro lado, el taller para personas con deterioro moderado que se ofrecía en el propio Centro de Servicios Sociales. También, el último trimestre, en el taller que ofrecía de forma municipal, el Centro de Día Anaíz. También se realizó un informe, tras la conveniente valoración, para Fiscalía, tras la petición de éstos, al Centro Municipal de Servicios Sociales.

Se ha trabajado también, la reeducación en AVDS y el entrenamiento en productos de apoyo con 10 personas. En ocasiones, las personas con problemas de movilidad o con déficit cognitivo o sensorial, tienen dificultad para realizar AVDS que antes del deterioro o de adquirir el déficit, podían realizar. Se trata de valorar las capacidades de la persona, para analizar de qué manera puede realizarlas ahora, en función de su grado de dependencia. Se identifica cuál es la actividad para trabajar, para reeducar la forma de llevarla a cabo, en muchas ocasiones utilizando productos de apoyo para ello, entrenando el manejo de los mismos.

Se ha llevado a cabo un programa de rehabilitación funcional con 7 usuarias en este periodo. Este programa se lleva a cabo con personas que o bien han sufrido un traumatismo con secuelas físicas, o bien, padecen una enfermedad que conlleva una pérdida de las habilidades motoras. Se realizan actividades para mejorar la motricidad fina, la motricidad gruesa, la sensibilidad, la coordinación bimanual, la coordinación óculo-manual, la estabilidad, la fuerza, el equilibrio...

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



Se ha llevado a cabo, en 5 ocasiones, un programa de movilidad, con personas mayores con escasa movilidad o con reticencias al movimiento. Se trata de fomentar paseos fuera del hogar, y/o, realizar actividades de gerontogimnasia en su domicilio.

En una ocasión, se atendió una consulta particular, para asesorar sobre pautas para llevar a cabo una mudanza, en el caso de una persona con la Enfermedad de Alzheimer.

También se ha trabajado con un niño con Trastorno del Espectro Autista, tanto la adquisición de habilidades para fomentar la autonomía como la adquisición de rutinas. Además de apoyar los sistemas alternativos de comunicación, para fomentar la misma.

### **2.5. LISTA DE ESPERA:**

Las personas usuarias se irán incorporando al servicio desde la lista de espera, respetando el orden de llegada.  
Habrá excepciones en que se adelantarán casos, porque se considere que la intervención tiene carácter de urgencia.

## **3. TALLERES GRUPALES**

Durante el año 2021 no se realizó ningún taller grupal.  
Está en proceso un proyecto para realizar talleres coordinados desde diferentes disciplinas, de grupos de cuidadores. Para ello se trabajará en conjunto desde los servicios de Trabajo Social, Psicología y Terapia Ocupacional.

## **4. COORDINACIONES CON OTROS RECURSOS**

### **4.1 LIBERTY RESPONDE (FUNDACIÓN KONECTA)**

Se trata de un servicio de atención gratuita a consultas sobre accesibilidad. La iniciativa nace del Grupo Liberty Seguros y Fundación Konecta con el apoyo de ASPAYM Madrid.

Su objetivo es mejorar la calidad de vida y la autonomía de personas con discapacidad.

Ofrecen asesoramiento gratuito en materia de accesibilidad universal y productos de apoyo. Cuentan con un equipo multidisciplinar formado por arquitectos, ingenieros, terapeutas ocupacionales y ergónomos.

Las consultas que se pueden realizar son acerca de:

- Accesibilidad en el puesto de trabajo
- Accesibilidad en el hogar
- Zonas comunes en edificios
- Transporte adaptado
- Productos de apoyo
- Accesibilidad en actividades de ocio y deporte
- Subvenciones, normativa...

#### 4.1.1. PROCESO DE COORDINACIÓN:

Cuando empezó a funcionar el Servicio de Terapia Ocupacional del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tres Cantos, en septiembre de 2018, Liberty se puso en contacto para ofrecer su servicio. Desde entonces se realizan consultas sobre accesibilidad en el hogar de las personas usuarias con las que se realiza intervención en sus domicilios, cuando la situación es compleja o el domicilio requiere de una gran reforma.

El proceso comienza identificando el problema de accesibilidad, bien sea por la propia demanda de la usuaria, o tras el análisis de la vivienda durante el proceso de valoración.

Si la situación es compleja, se inicia la coordinación con Liberty Responde. La comunicación se hace por medio del correo electrónico, informando de la situación de la usuaria y de la barrera arquitectónica que limita la accesibilidad en su hogar.

También se puede informar a la usuaria y/o a la persona que se encarga de sus cuidados, para que se encarguen directamente de la petición, tras un asesoramiento previo y si se considera que tienen capacidad para hacerlo.

A la vez que la consulta se envía un formulario de alta (anexo 1), y a los pocos días Liberty responde por el mismo medio la consulta, con un informe detallado de las alternativas que considera óptimas para salvar las barreras y mejorar la accesibilidad en el hogar (anexo 2).





#### 4.1.2. NÚMERO DE COORDINACIONES:

Durante el periodo del año 2021, se hizo una consulta en relación con un problema de accesibilidad en el hogar, en concreto en el baño. El usuario era un hombre de más de 65 años.

En este caso, se realizó un asesoramiento a los familiares y se les informó de cuál era el procedimiento para hacer la consulta.

#### 4.2. CRUZ ROJA:

De entre todos los servicios que ofrece la sede de Cruz Roja de Tres Cantos, ofrece un servicio de préstamo o donación de Productos de Apoyo (PA a partir de ahora) a personas mayores de 65 años del municipio.

Estos PA son tales como andadores, sillas de ruedas, elevadores de WC, muletas...En su mayoría dirigidos a personas con problemas de movilidad.

Aunque es requisito ser mayor de 65 años, hacen excepciones a personas menores de esa edad, en caso de préstamos.

##### 4.2.1. PROCESO DE COORDINACIÓN

A raíz de una reunión realizada entre las profesionales de Cruz Roja Tres Cantos y las profesionales del centro de Servicios Sociales y personal del ayuntamiento, surgió la idea de hacer esta coordinación.

Informaron de los diferentes servicios que prestaban, entre ellos la donación y préstamo de los PA.

En un principio la prescripción sólo podían hacerla médicos/as, pero se propuso poder realizarlas por parte de la terapeuta ocupacional, ya que forma parte de las competencias propias de la terapia ocupacional y se tomó en consideración.

Para iniciar el procedimiento, la persona usuaria ha de inscribirse en el registro de Cruz Roja. Este procedimiento lo ha de hacer la propia usuaria o un familiar, o en caso de encontrarse con dificultades para hacerlo, se haría desde el servicio de terapia ocupacional de Servicios Sociales.

##### 4.2.2. NÚMERO DE COORDINACIONES:

Durante el año 2021, se hicieron 2 peticiones de donación de PA.

Una se trataba de un elevador de WC y un asiento de baño, para un hombre de entre 51-65 años. La otra petición fue de una tabla de bañera y elevador de WC, para un hombre de más de 65 años. En ninguno de los casos se pudo cumplir la petición, ya que no disponían de los PA solicitados.

### **4.3. PROYECTO FINAL DE VIDA Y SOLEDAD (SOLFINO):**

Se trata de un trabajo en red, participando diversas organizaciones del municipio. Centro de Humanización de San Camilo, Fundación Polibea, Parroquia Santa M<sup>a</sup> Madre de Dios, Parroquia Santa Teresa, Sociedad San Vicente de Paul, Centros de Salud de Tres Cantos, Ayuntamiento de Tres Cantos, Centro San Camilo y Ami-3.

El proyecto tiene como objetivo, aliviar el sufrimiento de personas que se encuentran en situación de soledad, provocada por una enfermedad avanzada y en fase de final de vida. Se realiza a través de voluntariado formado específicamente y a través del acompañamiento.

Los objetivos específicos que plantean son los siguientes:

- Promover el acompañamiento por parte de personas voluntarias a personas en situación de enfermedad avanzada y soledad.
- Establecer una red de entidades y agentes competentes que detecten, acompañen y realicen seguimiento de las personas beneficiarias del programa.
- Capacitar a las personas voluntarias para el desarrollo de la actividad.

#### **4.3.1: PROCESO DE COORDINACIÓN:**

Para hacer la derivación, tras identificar la necesidad que pueda presentar la persona usuaria, se contacta por correo electrónico con el coordinador del proyecto, explicándole la situación y enviándole la solicitud. (anexo 3).

Tras este paso, si consideran que la persona se podría beneficiar del recurso, se ponen directamente en contacto con ella, por vía telefónica, para hacer la entrevista y si procede, empezar el acompañamiento.

Durante el acompañamiento se mantiene contacto por correo electrónico, para llevar a cabo una coordinación.

#### **4.3.2. NÚMERO DE COORDINACIONES**

Desde que se inició la coordinación con este proyecto, en el último trimestre de 2021, se ha trabajado con una persona. Un hombre de más de 65 años, en situación de soledad.



## 5. ANEXOS

### ANEXO I:

Anexo II



#### FORMULARIO DE ALTA PARA SOLICITUD DE CONSULTA

Referencia		Fecha solicitud	
Solicitante	Nombre	Primer Apellido	
Representante	Nombre	Primer Apellido	
Terapeuta Oc.	Nombre	Primer Apellido	
Teléfono Solicitante		Código Postal	
Teléfono Representante		Email	

#### Motivo principal de la consulta

Accesibilidad a la vivienda	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad de zonas comunes en edificios de viviendas (Pasillos, escaleras, rampas y ascensores)	<input type="checkbox"/>
Transporte adaptado	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad al punto de trabajo	<input type="checkbox"/>
Tecnologías de control ambiental (Domótica e inteligencia ambiental)	<input type="checkbox"/>
Ayudas técnicas y/o dispositivos de apoyo	<input type="checkbox"/>
Entorno Asociativo	<input type="checkbox"/>
Normativa y/o legislación nacional en materia de accesibilidad.	<input type="checkbox"/>
Ayudas públicas y/o subvenciones en materia de accesibilidad.	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad en el punto de trabajo.	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad en actividades de ocio.	<input type="checkbox"/>
Accesibilidad en el deporte	<input type="checkbox"/>

Firma del solicitante o representante

Firma del terapeuta ocupacional (Si procede)

--	--



INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	
Responsable del fichero:	MUNICIPIO ALTOVAJA (28760)
Finalidad:	Atención de solicitudes de accesibilidad dentro del proyecto <b>LIBERTY responde</b>
Legitimación:	El tratamiento de sus datos para gestionar solicitudes de accesibilidad
Destinatarios:	Los datos se comunicarán a otros entes adscritos en la operación del proyecto <b>LIBERTY responde</b>
Derechos:	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos que puede consultar en la información adicional

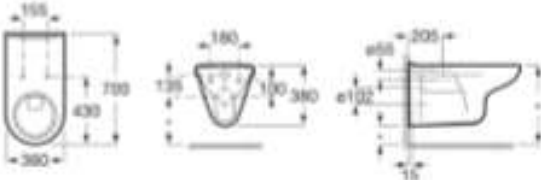

El encuestado garantiza con carácter de su consulta el primer nivel de responsabilidad social corporativa de **LIBERTY** según sus compromisos **RESPONDE** hacia la igualdad económica de **LIBERTY** seguros, y no como consecuencia de sus propias acciones por alguna política de que sea obligatoria, por lo que **LIBERTY** seguros no asumirá en ningún caso responsabilidad alguna en relación que será el único responsable de sus acciones de cumplimiento de sus deberes o obligaciones que en su caso, pueden derivarse con carácter de dicho encuestado. **LIBERTY** seguros tampoco responderá de la veracidad del alcance de la información recibida para la finalidad pretendida por usted.

Firma del solicitante o representante



**ANEXO 2:**

INFORME TÉCNICO			
Referencia	191201.420	Fecha	01.12.2019
		Descripción de la consulta	
<p>Consulta sobre accesibilidad en aseo.</p>			
Respuesta a la consulta			
<p>Estimada solicitante,</p> <p>En relación con su consulta, teniendo en cuenta las fotografías recibidas y sin conocer las dimensiones del aseo hemos tratado de levantar un croquis del estado actual a partir del cual le sugerimos las siguientes intervenciones para su valoración.</p> <p><b>Propuesta 1.</b> Esta propuesta pretende ser la que menos intervención requiere, manteniendo un nivel de usabilidad suficiente del aseo.</p> <p>Se propone mantener la posición del inodoro, si bien sugerimos que se sustituya el modelo por un sanitario sin apoyo como el modelo Access de Roca con referencia del conjunto A348237000 / A80123D004, instalación de barras abatibles a ambos lados del inodoro</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">   </div> <p>Mantener el lavabo en su posición pero sustituirlo por un modelo sin pedestal para permitir la aproximación y la manobra de giro de la silla de ruedas, instalar grifería tipo gerontológico en lavabo.</p> <p>Eliminación del bidé y eliminación de la bañera.</p> <p>impermeabilización del área de suelo como mínimo en la superficie que aparece en el croquis, instalación de un desagüe en la esquina y generar planos de desagüe en el pavimento con una pendiente mínima del 1,0%. (Se recomienda la Impermeabilización total de la superficie del aseo bajo las baldosas y que la superficie impermeabilizante suba al menos 20 cm en las paredes perimetrales bajo los azulejos).</p>			
<p>El presente informe es resultado de la consulta y se presta dentro del marco de responsabilidad social corporativa de Liberty Seguros, y no constituye una garantía o cobertura por ningún motivo de lo que sea asegurado, por lo que Liberty Seguros no asumirá en ningún caso responsabilidad sobre la cobertura de los riesgos de los seguros de vida ni de daños personales o materiales que, en su caso, pudiera derivarse con respecto de dicho aseguramiento por cualquier motivo. Liberty Seguros no asume responsabilidad de la exactitud del alcance de la información recibida para la finalidad pretendida por usted.</p>			

**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tif.+34 912938191





instalación de grifería de ducha junto al inodoro para poder utilizar éste como asiento de ducha.

Ampliar el paso al aseo lo que permita la tabiquería, reduciendo el marco y posibilitando la instalación de una hoja que permita su accionamiento en los dos sentidos de apertura para facilitar el rescate en caso de caída en el interior del aseo.

instalación de un sistema de alarma de caldas conectado con un servicio de teleasistencia que disponga de llave del domicilio.

**Propuesta 2.** Modificación de la posición de inodoro y lavabo de acuerdo con la sugerencia del croquis adjunto. Mismas recomendaciones en cuanto a las características de aparatos y grifería. En el caso de las barras de apoyo en inodoro, tan solo es preciso que haya una abatible mientras que la otra puede ser fija.

Misma recomendación de eliminación de bidé y bañera.

impermeabilización total de la superficie de aseo.

Misma recomendación para la puerta de paso y alarma de caldas.

En caso de optarse por la impermeabilización total o parcial del área de aseo, se recomienda acudir a un contratista con experiencia que ofrezca garantías del resultado, dado que es una intervención delicada en tanto hay que asegurar que no habrán de producirse filtraciones de agua. Si bien la intervención no es compleja y se realiza muy a menudo para evitar la instalación de plato de ducha que siempre genera un resalte que dificulta la circulación de la silla de ruedas, es necesario cuidar la ejecución y probar adecuadamente su funcionamiento. Bien ejecutado no presenta ningún problema y facilita enormemente la utilización de los espacios de aseo de forma autónoma a las personas con movilidad reducida.

Atentamente

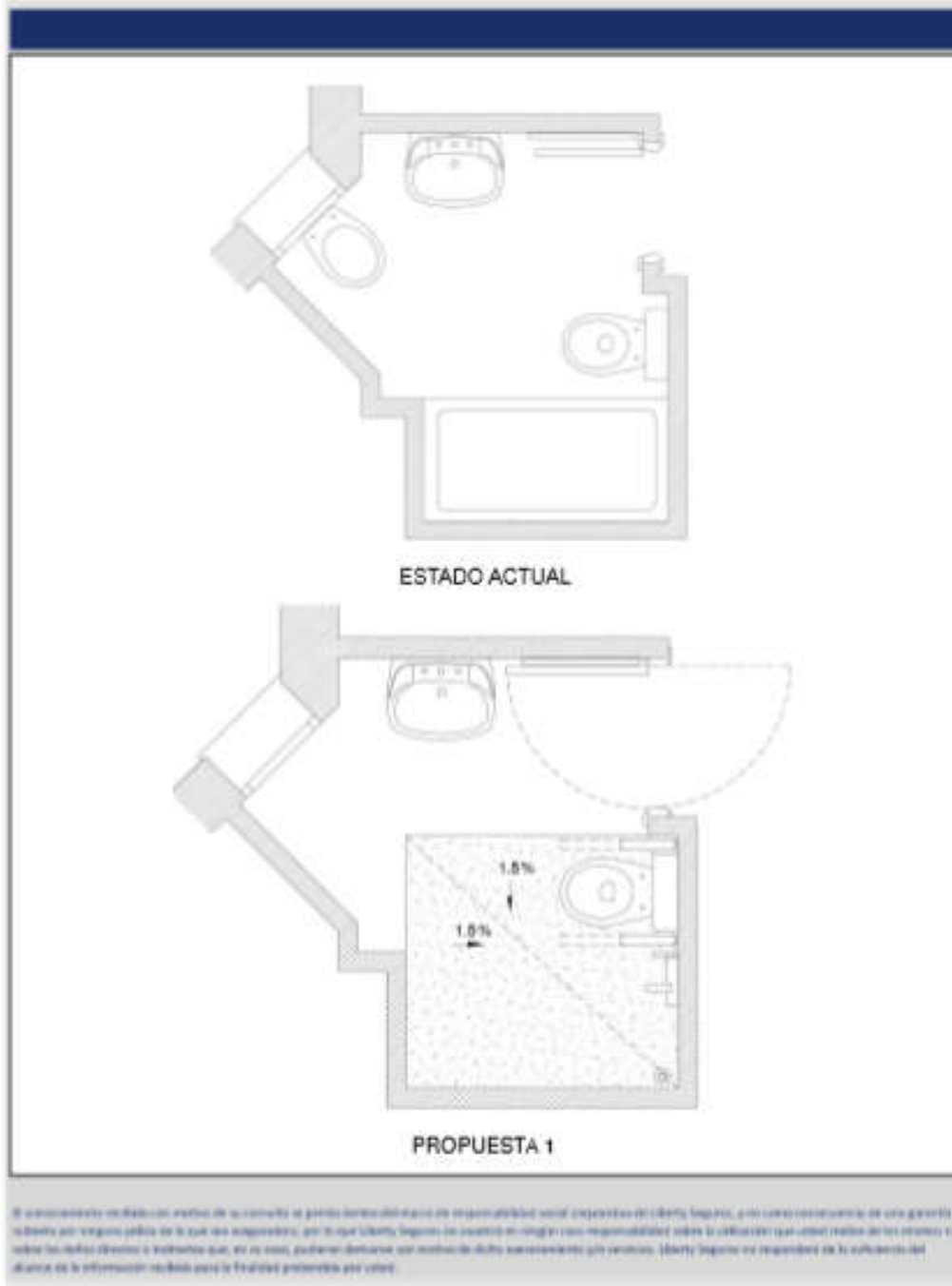
El Equipo Técnico de Liberty Responde

Para cualquier consulta o comentario en relación con este documento de recomendaciones puede dirigirse al correo electrónico: [libertyresponde@grupokonecta.com](mailto:libertyresponde@grupokonecta.com)

El asesoramiento recibido por medio de la consulta al punto de contacto de accesibilidad social corporativo de Liberty Seguros, y no como consecuencia de una garantía cubierta por ninguna póliza de la que sea aseguradora, por lo que Liberty Seguros no asumirá en ningún caso responsabilidad sobre la utilización que usted realice de los mismos ni sobre los daños, directos o indirectos que, en su caso, pudieran derivarse con motivo de dicho asesoramiento y/o servicios. Liberty Seguros no responderá de la suficiencia del alcance de la información recibida para la finalidad pretendida por usted.



**Liberty responde**  
sobre Accesibilidad y Ayudas Técnicas



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tif.+34 912938191



**Liberty responde**  
sobre Accesibilidad y Ayudas Técnicas



**PROPUESTA 2**

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



**Liberty responde**  
sobre Accesibilidad y Ayudas Técnicas



PROPUESTA 2

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191





**AYUNTAMIENTO  
TRES CANTOS**

## ANEXO 3



**AYUNTAMIENTO  
TRES CANTOS**

### INFORME DE DERIVACIÓN

<b>Emitido por:</b>
<b>Dirigido a:</b>
<b>Asunto:</b>

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE USUARIO/ A:  
DNI:  
DOMICILIO:  
TELÉFONO:

### MOTIVO DE DERIVACIÓN

### PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

***Fecha, firma y huella digital al margen***



### 5.2.5. TALLERES DE PSICOESTIMULACIÓN COGNITIVA Y APOYO A FAMILIARES CUIDADORES

En 2021, continuando la experiencia piloto iniciada en 2020, se mantuvo el grupo de Psicoestimulación en el Centro de Servicios Sociales. Abordamos situaciones de necesidad detectadas desde Servicios Sociales y que se corroboraban en la coordinación con otras Áreas de atención a la población Mayor, como el Centro Municipal de Mayores.

La detección y abordaje de estas situaciones, permitió avanzar en el desarrollo de este Grupo de Psicoestimulación y de Apoyo a sus Cuidadores. Se preveía un incremento de demanda, debido a la buena acogida de la actuación y a su difusión desde distintas entidades y servicios.

Evaluado el proyecto realizado con el Grupo, que se vio seriamente reducido por las limitaciones de aforo por Covid19, se elaboró un nuevo proyecto que permitiera realizarse:

- Con un aforo mayoritariamente
- En un espacio mas adaptado y equipado
- Con un mayor número de profesionales para mejorar la capacidad de atención a las personas participantes.

Se ha valorado muy importante y necesario realizar acciones que mantengan o reduzcan los efectos del deterioro cognitivo, que se encuadran en acciones de promoción de la autonomía personal, mantenimiento en el hogar, y entorno social e incluye el apoyo a cuidadores familiares, lo que supone mayor calidad de vida de las personas que lo padecen, de sus familiares y un menor coste social y emocional.

Los **objetivos** de este Proyecto son

- \* Posibilitar la recuperación de aquellas capacidades que se han visto mermadas y restablecer su funcionamiento.
- \* Actuar sobre las áreas que se encuentren más afectadas o que precisan mejora para mantener autonomía
- \* Mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por deterioro cognitivo moderado
- \* Apoyar y orientar a familia y cuidadores.

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



Se dirige a Personas diagnosticadas con deterioro cognitivo moderado que puedan beneficiarse de atención grupal.

Esta **actuación** se ha desarrollado en dos vertientes

La atención a personas afectadas por deterioro cognitivo moderado

La atención a sus principales cuidadores

La Metodología del Programa de Psicoestimulación cognitiva, se ha realizado en sesiones grupales, mediante técnicas orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas, incluyendo estrategias cognitivas, conductuales, afectivas y fisiológicas.

Se crea un hábito de trabajo para intervenir sobre aquellas áreas que se encuentren comprometidas o que las personas necesitan mejorar para mantenerse funcionalmente activos de manera autónoma.

## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

### Áreas de intervención

- **Estimulación de la capacidad cognitiva.** Atención, percepción, comprensión, memoria, aprendizaje, lenguaje, velocidad de pensamiento, orientación, razonamiento, etc
- **Estimulación psicomotriz.** Coordinación motora dinámica y estática, percepción sensorial, equilibrio, lateralidad, esquema corporal, motricidad fina y gruesa, movilidad articular, mantenimiento de las ABVDs.
- **Apoyo emocional y manejo de conducta,** prevención/ detección de estados de ansiedad, depresión, etc.
- **Asesoramiento y apoyo al cuidador/a y la familia.**

Para desarrollar este proyecto grupal se emplearan técnicas de trabajo cognitivo y de mejora del funcionamiento cerebral.

El Proyecto se ha realizado durante todo el año 2021, en dos grupos:

- \* Un grupo dirigido por la Neuropsicóloga Laura Izquierdo ubicado en el Centro de Servicios Sociales
- \* Un grupo dirigido por Cetro ANAIZ, ubicado en las instalaciones del mismo Centro.

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



**● O PSICOESTIMULACIÓN PARA PERSONAS CON DETERIORO COGNITIVO  
MODERADO – LAURA IZQUIERDO**

**MEMORIA**

***TALLERES GRUPALES DE  
PSICOESTIMULACIÓN  
PARA PERSONAS CON DETERIORO  
MODERADO***

***TERAPIA DE GRUPO  
PARA CUIDADORES***

**AYUNTAMIENTO DE TRES CANTOS**

***Psicóloga-Neuropsicóloga: Laura Izquierdo Cobos  
Colegiada: M-33810***



#### **4.3. OBJETIVO GENERAL TERAPIA GRUPO DE CUIDADORES**

Mejorar la calidad de vida de los cuidadores de personas dependientes y, por consiguiente, de la persona cuidada, dotándoles de una red de apoyo social y de un abanico de pautas y herramientas eficaces que les facilite la tarea del cuidado y alivie su situación de sobrecarga, tanto objetiva como percibida.

#### **4.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS TERAPIA GRUPO DE CUIDADORES**

- Prevenir e intervenir en los procesos de desgaste de los cuidadores principales de personas dependientes en cualquiera de sus fases.
- Aportar información técnica y práctica de las patologías que sufre su familiar, comprendiendo mejor las consecuencias y conductas derivadas.
- Prevención y tratamiento de la ansiedad, el estrés y la depresión.
- Mejorar el conocimiento de las causas de su frustración y su tensión.
- Aprender a reconocer los sentimientos y a identificar sus causas.
- Incrementar el tiempo que los cuidadores dedican a sí mismos y a las actividades placenteras y de ocio, mejorando su vida social, así como su estado de ánimo.
- Conocer la relación entre actividades gratificantes y estado de ánimo.
- Proporcionar un espacio de expresión donde compartir emociones y situaciones con otras personas.
- Enseñar a los cuidadores habilidades que les ayuden a manejar pensamientos, sentimientos y reacciones.
- Ofrecer un abanico de estrategias para manejar la tensión, el estrés y los estados depresivos generados en la situación de cuidado.
- Dotar de estrategias y técnicas de resolución de conflictos y manejo de conductas en sus familiares que les permitan manejar de manera más eficaz los problemas de su vida cotidiana.





- **Adquisición de conocimientos para reducir la incertidumbre ante el futuro (temas legales: incapacitaciones, herencias y testamentos y temas sociales: recursos sociales públicos existentes).**
- **Gestión de duelo y afrontamiento de las pérdidas que puedan surgir.**
- **Informar sobre los recursos de apoyo, comunitarios y sociales existentes tanto para cuidadores como para personas en situación de dependencia.**
- **Creación y ampliación de una red de apoyo social, evitando la desconexión con el entorno y previniendo situaciones de aislamiento.**

## **5.2.- METODOLOGÍA DEL PROGRAMA Y SESIONES DE PSICOESTIMULACIÓN Y CUIDADORES**

- **La metodología empleada en los talleres de psicoestimulación se llevó a cabo en una intervención grupal, dinámica y participativa, fomentando tanto la estimulación cognitiva y motriz como la socialización y expresión emocional de cada participante. Se trató que los participantes del grupo se encontrasen en un nivel cognitivo similar.**
- **La metodología en la terapia de grupo con cuidadores se basó en dinámicas de grupo. Este tipo de intervención favorece la participación, el contacto entre iguales, la descarga emocional y la empatía entre los cuidadores.**

**A continuación se muestra en la tabla el horario de trabajo llevado a cabo en el programa:**



<b>HORARIO PROPUESTO</b>					
<b>HORAS</b>	<b>LUNES</b>	<b>MARTES</b>	<b>MIÉRCOLES</b>	<b>JUEVES</b>	<b>VIERNES</b>
16:30-17:00		Preparación sala y materiales		Preparación sala y materiales	
17:00-18:00	<b>"Grupo Cuidadores" (1 vez al mes)</b>  * horario cambiante según disponibilidad de usuarios y apoyos.	Psicoestimulación: parte cognitiva. TOR (orientación personal y espacio temporal) Actividades de psicoestimulación (oral y en formato ficha y papel) de todas las funciones cognitivas objetivo (según programación)		Psicoestimulación: parte cognitiva. TOR (orientación personal y espacio temporal) Actividades de psicoestimulación (oral y en formato ficha y papel) de todas las funciones cognitivas objetivo (según programación)	
18:00-18:15		Actividad de descanso. Atención a emociones, terapia con música y reminiscencia		Actividad de descanso. Atención a emociones, terapia con música y reminiscencia	
18:15-19:00		Estimulación psicomotriz / Psicomotricidad		Estimulación psicomotriz / Psicomotricidad	

### 3.- BENEFICIARIOS

Los beneficiarios del programa de psicoestimulación (cognitiva y psicomotriz) serán personas mayores de 55 años diagnosticadas/valoradas con deterioro cognitivo moderado que puedan beneficiarse de la terapia de psicoestimulación grupal.

Los destinatarios del programa de terapia grupal a cuidadores serán cuidadores informales y/o familiares de personas en situación de dependencia, del municipio de Tres Cantos.

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



En este programa, se lleva a cabo la metodología cualitativa y cuantitativa para valorar la evolución de los participantes. La metodología cualitativa, nos permite descubrir el sentido y el significado que los participantes están dando a nuestro programa. Con esta metodología pretendemos buscar un acceso directo a lo que las personas dicen o hacen: observándolas, escuchándolas y analizando los documentos que producen (Taylor y Bodgan,1998).En cuanto a la metodología cuantitativa es el proceso que permite crear situaciones controladas para medir el real rendimiento o aprendizaje alcanzado por los participantes (Reáteguir, Arakaki, y Flores,2001,pág.46).

El **Grupo de Psicoestimulación** ha sido de 6 personas afectadas por deterioro cognitivo moderado.

Se han realizado un total de **72 sesiones**, desde el mes de febrero hasta diciembre de 2021, con un total de **180h de actividad Grupal**.

En el **Grupo de Cuidadores Psicoestimulación** han participado de 7 personas, familiares y principales cuidadores.

Se han realizado sesiones quincenales de 2h de duración, con un total de **17 sesiones** desde el mes de febrero hasta diciembre de 2021, con un total de **42 horas**.

La evaluación de la terapia grupal a cuidadores se ha realizado de forma continua, para tener constancia en todo momento del progreso del grupo, del estado de los participantes y de la implicación o no de ellos. También se ha realizado un análisis de los avances y las dificultades durante el proceso para conseguir una elevada adhesión de los integrantes al programa. Esto se ha realizado a través de cuestionarios grupales e individuales creados específicamente para cada persona y para el grupo, según las características del mismo.





## **● INTERVENCIÓN EN ENFERMEDADES NEURO-DEGENERATIVAS Y ATENCIÓN A CUIDADORES - ANAIZ**

**Centro de Día Anaiz**



**MEMORIA PROGRAMA**

**ESTIMULACIÓN COGNITIVA EN ENFERMEDADES NEURODEGENERATIVAS**



**El proyecto con una capacidad asistencial de 15 usuarios y sus familiares o principales cuidadores.**

Fecha de Inicio el miércoles 1 de septiembre de 2021 a fecha de finalización 30 de diciembre 2021.

El proyecto se realizó en dos partes, una de ellas, la intervención dirigida al tratamiento del deterioro cognitivo en los propios usuarios y otra compuesta por sesiones de apoyo y asesoramiento en intervención domiciliaria a los familiares y principales cuidadores.

**La intervención con usuarios** está compuesta por dos grupos según nivel cognitivo, y de dos sesiones de una hora por cada grupo, realizadas los martes y jueves de 17:00 a 19:00 donde hemos realizado variación entre sesiones con diferentes talleres de intervención para una mayor adhesión al tratamiento y potenciar la estimulación cognitiva en los propios usuarios con el cambio entre salas y profesionales.

Los talleres impartidos en estas sesiones han sido variados entre los que se encuentran :

**Psico estimulación, Estimulación emocional, Ludoterapia.**

Para la realización de los talleres descritos anteriormente se utilizó trabajo de mesa, entre ellas fichas, donde se trabajan diferentes funciones cognitivas (memoria, atención, percepción visual, razonamiento, resolución de problemas), el trabajo a través de pantalla multitáctil con programa específico de estimulación cognitiva en enfermedades neurodegenerativas, personalizado con cada usuario, actividades de mesa ( material estimulación sensorial, Montessori) todo ello complementado con dinámicas grupales guiadas por los diferentes profesionales desde neuropsicología y terapia ocupacional.



Los talleres se han realizado con la ocupación máxima de usuarios, con nivel participativo alto, durante el transcurso del programa se han realizado varias bajas e incorporaciones solapándose entre ellas, igualmente se especificarán en el **ANEXO 1** con más detalle.

Los objetivos principales de este programa dirigidos a los usuarios con deterioro cognitivo es el mantenimiento de las capacidades cognitivas y emocionales de la persona o en su defecto el enlentecimiento en la merma cognitiva derivada en su mayor parte por las enfermedades neurodegenerativas que presentan, otros objetivos importantes son la propia generación de la rutina de trabajo, generando un hábito saludable y una adhesión al tratamiento y el favorecimiento de las relaciones interpersonales.

Finalizados los talleres podemos concluir que los objetivos marcados se han conseguido, repercutiendo de forma activa en el enlentecimiento del deterioro cognitivo y se ha generado una buena implantación del programa en los usuarios y cuidadores principales, para que la medición de este criterio no sea subjetiva se han realizado encuestas de calidad donde incluiremos los resultados en el **ANEXO 2** y el seguimiento de las capacidades cognitivas desde la valoración inicial realizada a cada usuario en su ingreso al programa, con la valoración realizada a la finalización del mismo. Se ha tenido en cuenta a través de la observación clínica mediante los profesionales cualificados.

**La intervención con familiares y cuidadores principales** está compuesta por los familiares o principales cuidadores de los usuarios, en sesiones de una hora y media, realizadas los lunes de 17:00 a 18:30, en estas sesiones se han impartido formación sobre enfermedades neurodegenerativas, abordaje domiciliario, sobrecarga del cuidador y apoyo emocional.

Estas sesiones se han reforzado con el tratamiento y el seguimiento individualizado en sesiones de 30 minutos para familiares y principales cuidadores.

El nivel participativo de las mismas ha sido medio, debido a que muchos de los familiares o principales cuidadores les costaba encontrar el momento para participar de las mismas.

En los cuidadores principales que han acudido se ha generado una buena adhesión y el feedback que recibimos de ellos es "que les ha sido de gran utilidad en estos momentos".

El objetivo marcado para estas sesiones apoyar y asesorar a las familias y principales cuidadores de la persona a cierre del programa como última sesión el 27 de diciembre del 2021 lo damos cumplido. También lo reflejan las encuestas de calidad reflejadas en el **ANEXO 2**.





## Conclusiones:

Tras la valoración del programa realizado desde el mes de septiembre a diciembre del 2021.

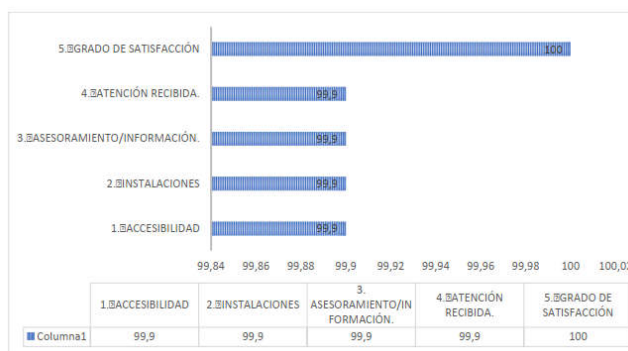
Las conclusiones sobre el programa son el buen nivel asistencial, la adhesión al tratamiento de los participante que genera la realización de una buena intervención terapéutica y por consiguiente una repercusión positiva en su día a día, que es en base uno de los objetivos prioritarios de la creación del mismo.

### ANEXO 2 : ENCUESTA DE CALIDAD SOBRE EL PROGRAMA TERAPÉUTICO.

Se han realizado encuestas de calidad sobre diferentes items referidos al programa terapeutico realizado.

Los items que se han tenido en cuenta son los siguientes:

1. ACCESIBILIDAD.
2. INSTALACIONES.
3. ASESORAMIENTO/INFORMACIÓN.
4. ATENCIÓN RECIBIDA.
5. GRADO DE SATISFACCIÓN.



Las encuestas realizadas están guardadas en el centro de día Anaiz.  
Nos muestran el gran grado de satisfacción por parte de usuarios y familiares.

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## 5.2.6. SISTEMA DE DEPENDENCIA: GESTIÓN Y ACCESO AL LOS RECURSOS DEL SISTEMA DE DEPENDENCIA

### Solicitudes de Valoración de la Situación de Dependencia

Las personas domiciliadas en Tres Cantos que desean solicitar la Valoración de la Situación de Dependencia, son informadas y orientadas por su Trabajadora Social de referencia al objeto de recabar la información y la documentación acreditativa de tal situación y poder emitir el Informe Social y Trámite de consulta, necesario para el inicio del trámite de solicitud.

En **2021** se ha **informado** sobre el procedimiento a **145 posibles solicitantes** y se han tramitado a través de los Servicios Sociales de Atención Primaria **157 solicitudes**

### Revisión de Grado de Dependencia y Revisión de PIA.

Las personas con reconocimiento de la condición de Dependencia pueden solicitar cuando así lo requieran, que se revise el GRADO otorgado y/o su Proyecto de Intervención (PIA).

La **Revisión de Grado** posibilita a los dependientes revisar su situación y mejorar el grado obtenido anteriormente a fin de poder acceder a mejoras en las prestaciones que recibe,

La solicitud de revisión de Grado sigue un proceso similar al de la solicitud inicial. Las personas interesadas solicitan esta revisión a través de su trabajadora social de referencia. Es frecuente que sea la Trabajadora Social de referencia de la familia quien oriente en la necesidad de solicitar una revisión de Grado cuando se observa una mayor necesidad de apoyos las actividades básicas de vida diaria.

En 2021 se han presentado **57 solicitudes de revisiones de grado**

La **Revisión de PIA** permite que las personas dependientes opten por una prestación o servicio que se adecúe mejor a su situación actual.

Esta revisión se realiza a petición del interesado y debe ser firmado por la Trabajadora Social, quien informa y orienta a los solicitantes sobre las características de los servicios y de las prestaciones del sistema, para que el dependiente opte por aquellos que mejor se adapten a su situación y necesidades de atención.

En 2021 se han presentado **74 solicitudes de Revisión de PIA**

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191

### 5.2.7. PLAN SAVIA

Tras la publicación a primeros de 2021 del DIAGNOSTICO SOCIAL de la POBLACIÓN MAYOR, Desde la Concejalía de Mayor y Participación Ciudadana se ha puesto en marcha el Plan de atención y cuidados al mayor (**Plan SAVIA Tres Cantos**). Con el diagnóstico social de este colectivo se dieron los pasos previos para la elaboración del **Plan SAVIA** y así posibilitar la reincorporación de Tres Cantos a la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Los Servicios Sociales de Atención Primaria están especialmente implicados en el desarrollo de este Plan, tanto desde la Dirección y la Coordinación, como con la participación activa de una Trabajadora Social del Programa de Mayores y Dependencia, que participa activamente en el desarrollo del Plan.

En los últimos meses se han venido reuniendo los llamados Grupos Focales, formados por 120 personas y dinamizados por los Grupos Motores, que están integrados por ocho vecinos mayores de Tres Cantos y dos técnicos de un Grupo de Coordinación municipal, una de ellas la Trabajadora Social del Programa de Mayores y Dependencia, para que con sus opiniones y sugerencias se adecúen las propuestas que posteriormente se recojan en los distintos programas y acciones del **Plan SAVIA Tres Cantos**.

Se ha participado activamente Coordinando:

- cuestionario sobre la amigabilidad de Tres Cantos.
- 10 grupos focales : 8 grupos de 60 personas mayores de Tres Cantos, 1 grupo de 10 mayores que son también cuidadores informales de familiares, 1 grupo de 10 profesionales de la atención a mayores, tanto municipales como de centros privados (Polibea, Ballesol, Camilos, Cruz Roja, etc).
- Al finalizar se les pasó una Encuesta de Satisfacción



Con este trabajo se han:

- Identificadas 110 acciones de mejora, que se seguirán mediante 285 indicadores a lo largo de 2022-2025.
- Elaborado Informe de Diagnóstico de Amigabilidad de Tres Cantos con las Personas Mayores.

A lo largo de 2022 se seguirá participando en el desarrollo del Plan Savia.



## 5.3. PROGRAMA DE FAMILIA E INFANCIA

### 5.3.1. INTERVENCIÓN FAMILIA E INFANCIA

El Programa de Intervención de Familia e Infancia se diferencia del Programa de Información, Valoración y Orientación por:

- La intensidad o gravedad de la situación planteada.
- La duración y el seguimiento que necesita la persona o familia.
- La intervención de varias disciplinas profesionales

En base a estas circunstancias se proponen y acuerda con la persona o familia, un plan de intervención que resolverá o minimizará la situación planteada en un plazo de tiempo y con un efecto o posibilidad de cambio real.

Planteamos dos niveles de intervención

La **Intervención Sociofamiliar**, habitualmente realizada por la Trabajadora Social de referencia, implican aquellas actuaciones profesionales con o sin apoyo técnico de Educador/a Social, que suponen el seguimiento y atención de un servicio asistencial determinado, un acompañamiento social, la gestión y seguimiento de recursos económicos y especialmente la atención a la crisis y al conflicto familiar.

Esta intervención es fundamental en la prestación de recursos de carácter económico ( Ayudas de emergencia Social , reseñadas en el punto 5) o el apoyo y seguimiento de la Renta Mínima de Inserción, acceso al Ingreso Mínimo Vital, en el apoyo social básico o preventivo, en el acceso a prestaciones sociales de alojamiento, la intervención coordinada con otras áreas municipales o entidades sociales, actuaciones de intervención y/o acompañamiento en situaciones de exclusión social, etc

La actividad técnica supone la realización:

- Entrevistas de Valoración, diagnóstico y Seguimiento.
- Visitas a domicilio
- Reuniones de coordinación con profesionales del Centro o con otros profesionales (Centros educativos, Centro de Salud, Centro de Salud Mental, etc.)
- Movilización y gestión de Recursos: Tramitación de ayudas prestaciones, centros, servicios, ayudas económicas, etc.

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, Nº 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191

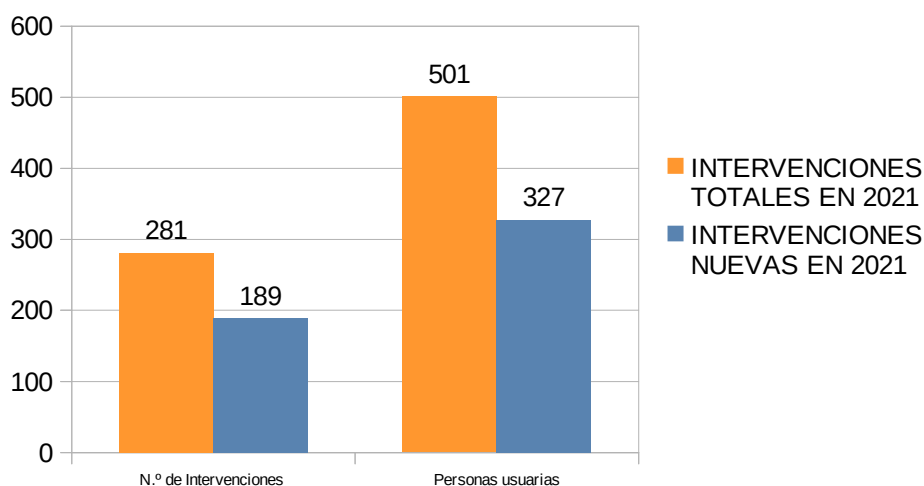




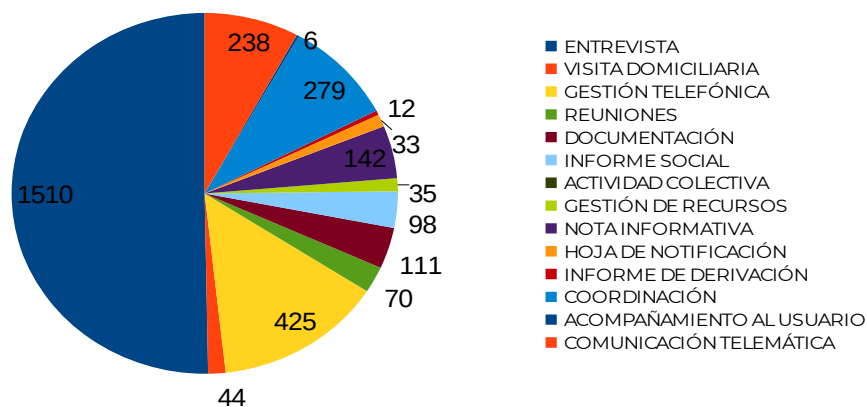
La tabla adjunta muestra los datos cuantitativos de la intervención exclusivamente como **Trabajadora Social de referencia**. Aquellas intervenciones que se realizan en el marco de intervención multiprofesional aparecerán especificadas en el epígrafe siguiente.

Intervención Trabajadora Social	INTERVENCIONES TOTALES EN 2021	INTERVENCIONES NUEVAS EN 2021
N.º de Intervenciones	281	189
Personas usuarias	501	327
<b>Actividades</b>	<b>3007</b>	<b>993</b>

### INTERVENCIÓN TRABAJADORA SOCIAL



La actividad más frecuente es la entrevista, que supone el **50%** de la actuación profesional.



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N.º 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



## **INTERVENCIÓN MULTIPROFESIONAL SOCIO-PSICO-EDUCATIVO DEL PROGRAMA DE FAMILIA E INFANCIA**

**La Intervención Multiprofesional Socio-Psico-Educativa**, se establece en función del Diagnostico Social, cuando determina un abordaje más intensivo y especializado. Esta intervención familiar implica en la intervención y seguimiento a los profesionales de la Educación Social y/o de la Psicología.

Abordan aquellas situaciones familiares que precisan de un apoyo más exhaustivo y dilatado en el tiempo. Exige una planificación adaptada a las personas y programada conjuntamente con las mismas, un seguimiento intensivo y una coordinación con profesionales de otros ámbitos institucionales.

El Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria dispone para la intervención con Familia e Infancia de:

- 4 Trabajadoras Sociales
- 3 Educador/a Sociales
- 2 Psicólogo/a

La dedicación al Programa y al desarrollo y seguimiento de los programas y servicios que lo integran es de 5 días a la semana.

Los Objetivos señalados en la generalidad del Programa se concretizan en una intervención individual, familiar o grupal.

La **Intervención Familiar** exige un abordaje intensivo, especializado y multiprofesional. Se trata del proyecto de intervención familiar más completo, abordando aquellas situaciones familiares que precisan de un apoyo más exhaustivo y dilatado en el tiempo.

Exige una planificación independiente a cada caso y una intervención programada conjuntamente con las personas interesadas, un seguimiento intensivo y una coordinación con profesionales de otros ámbitos institucionales.

El desarrollo de este Proyecto de intervención familiar se rige por un protocolo de actuación.

Se incluyen en el Programa de Familia y por tanto en la Intervención Socio-Psico-Educativa las intervenciones con personas y/o familias que se encuentren en:

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



- Situaciones de riesgo o maltrato familiar (todas las situaciones de violencia acaecidas en el ámbito familiar tanto de género, a menores, a personas con discapacidad, mayores, etc.)
- Conflicto familiar grave
- Divorcio difícil y/o judicializado.
- Desestructuración familiar por crisis familiar originada por separación o divorcio traumático, ausencia de tutor o responsable, etc.
- Conflicto con adolescentes, menores con expediente en Fiscalía de Menores o ARMI.
- Ingresos insuficientes o Renta Mínima de Inserción.
- Seguimiento familiar en casos con medidas de Acogimiento Familiar de Menores
- Situaciones de riesgo o maltrato familiar (todas las situaciones de violencia acaecidas en el ámbito familiar tanto de género, a menores, a personas con discapacidad, mayores, etc.)
- Seguimiento familiar en casos con medidas de Protección y/o tutela de menores
- Recursos Institucionales especializados: Casos que precisan la aplicación de recursos especializados tales como Centros de acogida para gestantes jóvenes, Casas Refugio para mujeres víctimas de Violencia, Tutela de Menores o Adultos, etc.
- Personas o familias con dificultades de inserción familiar, social o comunitaria.
- Familias con miembros con enfermedad mental que precisan apoyo especializado, etc.
- Personas en situación de exclusión social y sin hogar

Los Objetivos señalados en la generalidad del Programa de Familia se concretizan en una intervención **individual, familiar o grupal**.



## INTERVENCIÓN SOCIAL

La **Trabajadora Social de Familia** ubica en este Programa el desarrollo de aquellos servicios/proyectos que implican una intervención familiar procuradora de mejorar la calidad de vida de la persona /familia, comprendiendo desde la Información y Orientación hasta el Tratamiento sociofamiliar.

Se trata de una intervención directa a personas y familias, cuya **metodología** se realiza en base a:

- Diagnostico Socio-Psico- Educativo
- Tratamiento Socio-Psico- Educativo
- Planificado y consensado con la persona o la unidad familiar, adquiriendo compromisos, proyección de objetivos y tiempo de consecución.
- Seguimiento
- Evaluación

Las **actuaciones** para la consecución de los objetivos anteriormente mencionados han sido:

La actividad técnica supone la realización:

- Entrevistas de Valoración, diagnóstico y Seguimiento.
- Visitas a domicilio
- Reuniones de Planificación y Evaluación de la Intervención Familiar con profesionales del Centro o con otros profesionales (Centros educativos, Centro de Salud, Centro de Salud Mental, etc.)
- Evaluación.

La **incorporación al programa** está determinada por la Trabajadora Social de referencia y el diagnóstico social previo:

- Detectado en entrevistas de Información Valoración y orientación
- Atención de urgencia social
- Derivado por instituciones de la zona (Hospitales, Juzgados, Policía Local, Centros de Salud, Centros Educativos, Denuncias vecinales, Recursos municipales, etc.)

La intervención multiprofesional implica la intervención de la Trabajadora Social de referencia, un educador o educadora social y un psicólogo o psicóloga.

No todas las intervenciones requieren de las tres figuras profesionales ni en todas las fases de la intervención, que habitualmente es de larga duración.

### Servicios Sociales Atención Primaria

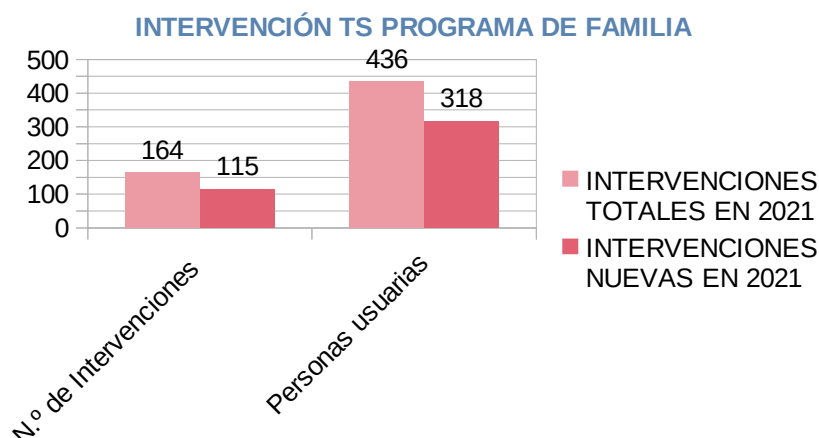
Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



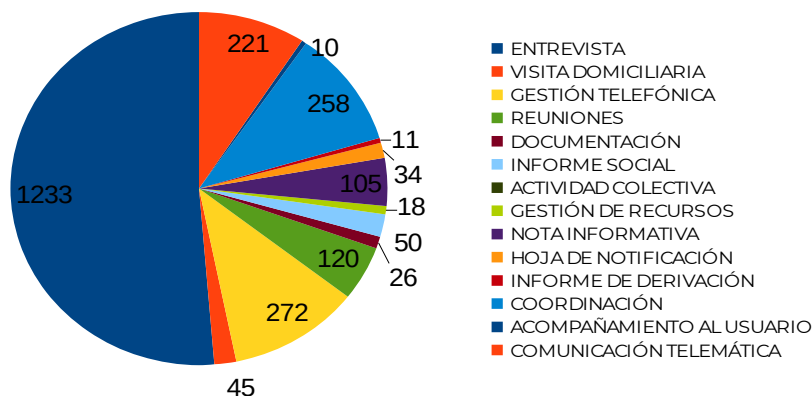
La **organización y distribución de casos** se realiza proporcionalmente entre los/as profesionales en función de la intensidad y carga de trabajo

A continuación, se reflejan datos cuantitativos relacionados con la **Intervención en el Programa de Familia en 2021:**

Intervención Trabajadora Social Familia	INTERVENCIONES TOTALES EN 2021	INTERVENCIONES NUEVAS EN 2021
N.º de Intervenciones	164	115
Personas usuarias	436	318
<b>Actividades</b>	<b>2412</b>	<b>844</b>



La actividad más frecuente es la entrevista, que supone el 51% de la actuación profesional, destacando a su vez el espacio destinado a la coordinación y trabajo de equipo multiprofesional.



**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191

## INTERVENCIÓN EDUCACIÓN SOCIAL

Las **Educadoras y el Educador Social en el Programa de Familia**, incorporan al proyecto de Intervención Familiar la atención e intervención socio-educativa, tanto a nivel individual como familiar e incluso grupal.

El incremento de casos de intervención familiar y la mayor necesidad de intervención socio-educativa que requerían los casos, han provocado una dedicación exclusiva del Educador y la Educadora a los casos de Intervención Familiar.

Es frecuente que se realicen intervenciones individuales y familiares en las que participan tanto la Trabajadora Social como el o la Educadora Social. Esta intervención multiprofesional es indispensable en la intervención de casos con situaciones de riesgo en la infancia o en alto conflicto familiar.

La sobrecarga de gestión administrativa que soportan las Trabajadoras Sociales, ha sido compensado en numerosas ocasiones con la dedicación de la Educadora y Educador Social a la intervención familiar, en detrimento de la intervención más especializada en menores y en actividades con dinámicas grupales, comunitarias y de calle, a pesar de la necesidad de abordar este tipo de actuaciones, especialmente en barrios concretos que presentan un número considerable de menores y familias con graves dificultades, que podrían abordarse con mucha más eficacia en su medio comunitario, en sus zonas comunes, en programas vecinales, pero dos profesionales son insuficientes para la programación, intervención, desarrollo, seguimiento y evaluación de estos programas comunitarios.

Las Educadoras y Educador Social intervienen mediante estrategias socio-educativas, atendiendo a menores y a sus familias, con el objeto de reducir las dificultades y desventajas sociales que pueden afectarles, contribuyendo al bienestar social de todos sus miembros, realizando intervención desde los distintos ámbitos de actuación:

### **1. Atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar**

Mediante entrevistas y visitas domiciliarias, para trabajar con las familias su situación y ayudar a mejorar sus competencias personales (convivencia familiar, la organización doméstica, las habilidades para la crianza y educación de sus menores, la integración escolar, los cuidados de salud, alimentación e higiene, la ocupación del ocio y el tiempo libre, las relaciones sociales....)

#### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## **2. Acompañamiento a las familias**

- Informar y orientar a las familias sobre sus derechos y el uso adecuado de los recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio.
- Acompañar físicamente a las distintas instituciones y entidades promoviendo su autonomía.
- Asesoramiento y seguimiento de las becas de comedor y de libros; comprobación de los importes, reclamaciones, ayuda en la tramitación y obtención de papeles.

## **3. Proyectos Grupales: Promoción y Atención a grupos socioeducativos para mejorar sus competencias personales**

### **4. Coordinación con Centros Educativos**

- Contacto directo y coordinación con los equipos directivos de los centros para aunar criterios de actuación, manteniendo una comunicación fluida y rápida, mediante teléfono, fax y reuniones.
- Seguimiento escolar de todos los menores del programa: escolarización, incorporación al nuevo curso, necesidades especiales (compensatoria, logopedia, apoyo...), posibles conflictos en el centro. Para todo esto se requiere de coordinación con la técnico de Educación, tutores, equipo directivo, E.O.E.P y equipo psicopedagógico municipal.
- Asesoramiento a tutores y demás personal educativo en el manejo de situaciones y comportamientos de riesgo.

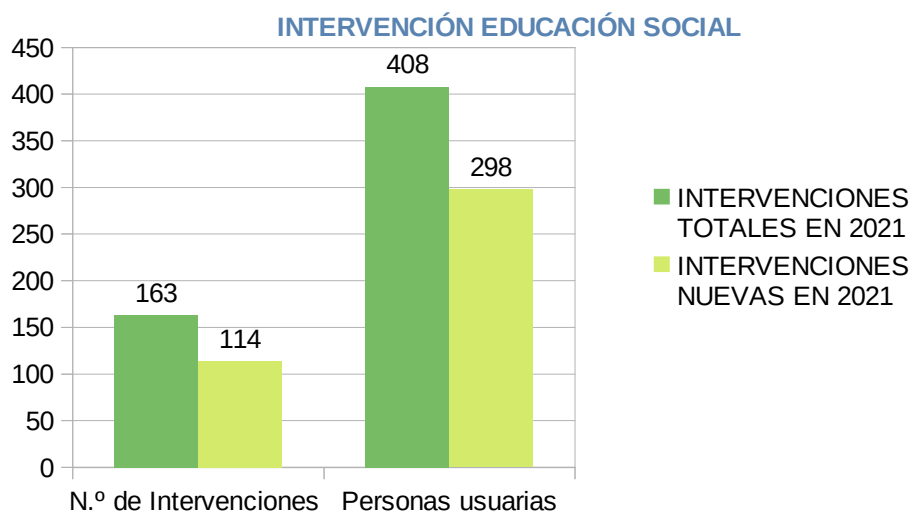
### **5. Otras Coordinaciones**

- Coordinación con el Equipo de Orientación Educativa y Psicopedagógica (EOEP) a través de los profesionales de Servicios a la Comunidad y los Orientadores para la derivación de casos y/o la intervención conjunta, así como los casos de intervención derivados al equipo psicopedagógico municipal.
- Coordinación con la Escuela de Adultos: transmisión de la información a las personas usuarias del programa, derivación y seguimiento.
- Miembros permanentes en la Mesa de Absentismo Municipal

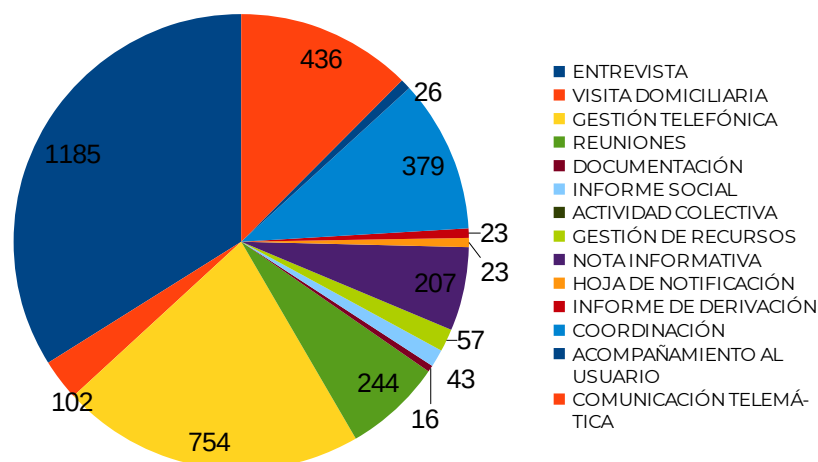


A continuación, se reflejan datos cuantitativos relacionados con la **Intervención de las Educadoras y el Educador Social en 2021**.

Intervención Educador/a	INTERVENCIONES TOTALES EN 2021	INTERVENCIONES NUEVAS EN 2021
N.º de Intervenciones	163	114
Personas usuarias	408	298
<b>Actividades</b>	<b>3495</b>	<b>1177</b>



La actividad más frecuente es la entrevista, que supone el 34% de la actuación profesional, destacando a su vez el espacio destinado a la coordinación y trabajo de equipo multiprofesional.



**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



## INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

La intervención del **Psicólogo y Psicóloga** en el Programa de Familia, posibilita una prestación técnica psicológica a las personas usuarias de los Servicios Sociales de atención primaria insertos en proceso de intervención social, iniciados por sus Trabajadoras Sociales de referencia, que presenten problemáticas que alteren y distorsionen el comportamiento humano, tanto manifiesto como encubierto convirtiéndolo en no adaptativo a las circunstancias reales en la que el sujeto vive y representando un deterioro significativo que no viene explicado por la existencia de una patología psiquiátrica.

La **casuística abordada desde la psicología** a las personas o familias incorporadas al programa de familia situaciones como:

- Violencia intrafamiliar
- Familias con menores en situación de riesgo, abuso o desamparo. Valoración del riesgo.
- Desajustes convivenciales por divorcio difícil, abandono de hogar, conflictos parentales, conflictos intergeneracionales, etc.
- Adolescentes en conflicto social y familiar
- Dificultades graves de crianza
- Conflicto familiar por miembros en situación de especial dificultad
- Otros que afecten a la dinámica familiar y/o con el medio social, escolar, relacional, etc.

Las principales **funciones del psicólogo/a** en la intervención familiar son:

- Valoración de los casos presentados en el Programa de Familia.
- Diseño y planificación de la intervención psicoterapéutica más adecuada al caso.
- Intervención psicoterapéutica.
- Seguimiento y coordinación multiprofesional.

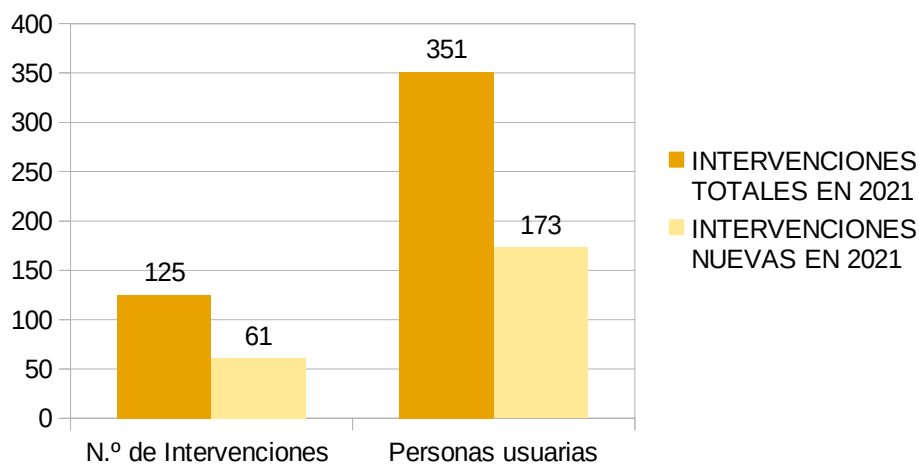
La mayor parte de las intervenciones son familiares, lo que no excluye sesiones individuales o grupales.



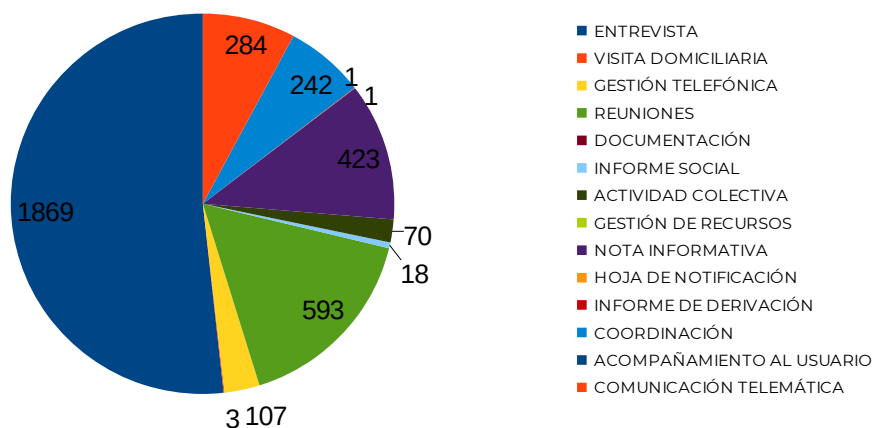
A continuación, se reflejan datos cuantitativos relacionados con la **Intervención del Psicólogo y Psicóloga en 2021**

Intervención Psicólogo /a	INTERVENCIONES TOTALES EN 2021	INTERVENCIONES NUEVAS EN 2021
N.º de Intervenciones	64	22
Personas usuarias	170	61
<b>Actividades</b>	<b>3615</b>	<b>391</b>

#### INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA



La actividad más frecuente es la entrevista, que supone el 52% de la actuación profesional, destacando a su vez el espacio destinado a la coordinación y trabajo de equipo multiprofesional.



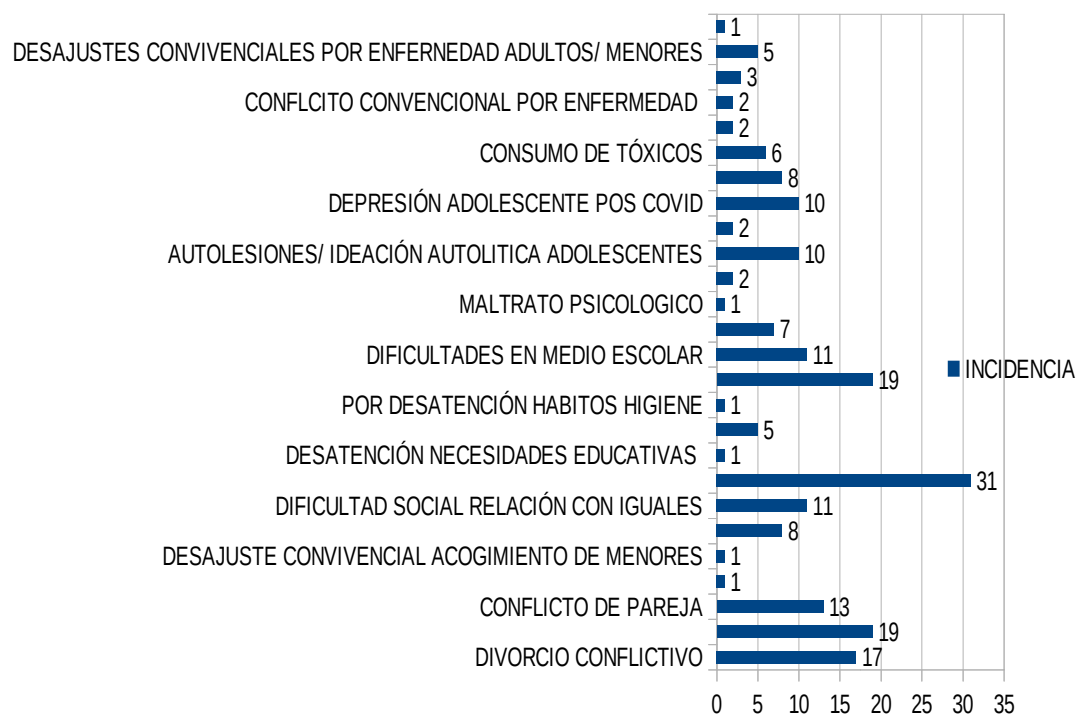
#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N.º 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



## Casuística abordada en la intervención Multiprofesional

Esta casuística se da con la incidencia señalada, pudiendo encontrarse en la misma intervención varios indicadores de atención.



El perfil de población mayormente atendido son familias con menores, con un conflicto relacional grave, principalmente ligado a un divorcio difícil de larga duración, que está ocasionando importantes daños, presentes y futuros, en sus hijos e hijas.

Nos encontramos además con un número importante de intervenciones familiares, cuyo objeto principal son niños, niñas y adolescentes con graves situaciones de dificultad social ligada al acoso escolar, dificultades importante en el ejercicio de la Parentalidad en sus padres, desatención a sus necesidades emocionales, de cuidado y de supervisión.

**Es imprescindible reforzar los equipos de atención a los niños, niñas y adolescentes y sus familias, tanto desde el ámbito educativo, dotando de figuras profesionales suficientes y adecuadas para la detección e intervención temprana de estas situaciones, como en el ámbito de la salud mental, con una mayor intensidad y calidad en la atención, así como reforzar los Servicios Sociales de Atención a la infancia y la familia, en su responsabilidad pública de protección e intervención ante las situaciones de dificultad social, riesgo y desprotección en la infancia y con sus familias.**

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



Durante 2021 se ha realizado **INTERVENCIÓN MULTIPROFESIONAL** con **164 familias, con una atención global a 436 personas**. De estos, 115 casos fueron atendidos por primera vez en 2021, con una atención global de 436 personas nuevas.

En estas 164 intervenciones familiares, además de la intervención de la Trabajadora Social, se suma la intervención de Educadora/Educador en 163 de esas intervenciones y la intervención del Psicólogo/Psicóloga en 125 de ellas.

Del total de intervenciones, la **Educadora y el Educador Social** intervinieron en **163 casos, atendiendo a un total de 408 personas** (adultos y menores).

Del total de intervenciones, la **Psicóloga y el Psicólogo** intervinieron en **125 casos, atendiendo a un total de 351 personas** (adultos y menores).

Gran parte de estas actuaciones proceden de peticiones de intervención realizadas por:

- Juzgado de Instrucción
- Fiscalía de menores
- Área de protección de menores
- Policía- Guardia Civil
- Derivación de Centros Educativos
- Otras

La intervención Multiprofesional exige una intervención:

- Intensiva y frecuente
- Con alto nivel de coordinación interna y externa
- Emisión de Informes Sociales e Informes Técnicos y Periciales
- Asistencia a Juzgados
- Actuación en situaciones de crisis y urgencia (médica, policial, etc.)



## **INTERVENCIÓN GRUPAL CON ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS**

Desde el Programa de Familia e Infancia, y en el marco de la Intervención que se está realizando con las familias y los adolescentes, se valora idóneo avanzar hacia una intervención grupal con los y las adolescentes en intervención.

Se diseña un proyecto grupal, cuyos objetivos generales son:

- 1.- Promover las condiciones que permitan a los menores relacionarse con los demás desde un estilo de conducta asertivo (diferenciando los estilos de conducta pasivo y agresivo)
- 2.- Facilitar las condiciones personales que favorezcan y potencien un estilo de conducta adaptativo, autónomo y saludable
- 3.- Prevenir las situaciones de vulnerabilidad y dificultad social para enfrentarse adecuadamente al entorno bio-psico-social
- 4.- Paliar las consecuencias psicológicas derivadas de las situaciones de vulnerabilidad, dependencia, conflictividad y dificultad social.
- 5.- Abordar los factores y las dificultades que se puedan ocasionar en el colegio y/o entornos extraescolares con diferentes grupos de iguales

Se pretende que los miembros del grupo pueden practicar nuevas habilidades dentro del mismo grupo y en sus interacciones diarias fuera del mismo. Se benefician tanto del feedback y del insight (conocimiento de las causas de las dificultades presentes) de los miembros restantes como del terapeuta. Los grupos ofrecen también la posibilidad de ejercitar el modelado. Aprenden a manejar sus problemas observando a otras personas con preocupaciones similares.

Las ventajas que el trabajo grupal ofrece a los participantes es que pueden explorar su estilo de relación con los demás y aprender habilidades sociales más efectivas y que los miembros pueden comentar las percepciones que tienen de los otros miembros del grupo y recibir un valioso feedback sobre cómo están siendo percibidos por ellos.

El perfil de los adolescentes de este grupo es:

- Menores entre 13 y 15 años con dificultades de relación con sus compañeros en el colegio-instituto
- Menores con antecedentes de burlas y desprecios por parte de sus compañeros de clase. Bullying. Cyberbullying, dificultades en el manejo de habilidades sociales con sus semejantes, falta de supervisión en el entorno familiar, Crisis de identidad y otros.



El lugar de encuentro proporciona un espacio donde expresar los sentimientos conflictivos, explorar sus dudas sobre sí mismos y llegar a comprender que comparten estas preocupaciones con sus iguales. El grupo permite a los adolescentes cuestionarse abiertamente sus valores y a modificar los que deben ser cambiados. Les ofrece la oportunidad de ser instrumentales en el proceso de crecimiento mutuo.

### MARCO DE ACTUACIÓN

Se trata de un Grupo abierto con cinco adolescentes inicialmente que se amplía a 7.  
El grupo abierto supone salida y entrada de nuevos integrantes

**Frecuencia y duración:** Sesiones quincenales de octubre 2021 a junio 2022. Inicio 7 octubre 2021. Se realiza en el Centro de Servicios Sociales quincenalmente los Jueves de 19:00 a 20.15horas

Previamente se requiere terapia individual-familiar para que el usuario pueda ser valorado para la inclusión en el grupo. Trabajo individual del menor y su familia para crear una base terapéutica que le lleve a extrapolar a un grupo esas conductas previamente adquiridas de mejora

**Factores éticos y profesionales:** Consentimiento informado y confidencialidad



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



### **5.3.3. PROYECTO DE APOYO FAMILIAR EN SITUACIONES DE PROTECCIÓN DE MENORES. COMISIÓN DE APOYO FAMILIAR: CAF**

El Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia iniciado en 2002, desarrolla desde el 21 de enero de 2004 la COMISIÓN DE APOYO FAMILIAR.

Desde esa fecha y sin interrupciones, la Comisión de Apoyo Familiar de Tres Cantos, se ha constituido y consolidado como órgano técnico de valoración y decisión, cuyos miembros permanentes se reúnen con una periodicidad mínima bimensual y en la que, cumpliendo con la normativa reguladora Ley 18 1999 reguladora de los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencia en su Art. 15 " *...se constituye como un órgano técnico de carácter obligatorio y permanente, para la valoración de las situaciones de riesgo social, desamparo o conflicto social en que puedan encontrarse los menores, así como para la coordinación y seguimiento de las actuaciones que se deriven de dichas situaciones.*"

En 2020, la Comisión de apoyo Familiar se ha visto afectada en la posibilidad de reunirse presencialmente debido a las restricciones por la pandemia.

La Comisión de Apoyo Familiar se reunió a través de video llamada hasta noviembre de 2021 que recuperamos el formato presencial de las sesiones.

La Comisión de Apoyo Familiar estará formada por responsables de distintos servicios públicos según establece la norma y que, en el caso de la Comisión de Apoyo familiar de Tres Cantos, ha estado integrada por:

- Presidenta de la Comisión de Apoyo familiar: Coordinadora de los Servicios Sociales de Atención Primaria de Tres Cantos
- Secretaria de la Comisión de Apoyo Familiar: Educadora Social de los Servicios Sociales de Atención Primaria de Tres Cantos Centro de Servicios Sociales
- Vocal de la Comisión de Apoyo Familiar: Técnica del Área de Protección del Menor de la D.G. de Familia y Menor.
- Vocal de la Comisión de Apoyo Familiar: Directora de la Residencia de Menores "Las Azaleas" de la D.G. de Familia y Menor.
- Vocal de la Comisión de Apoyo Familiar: Trabajadora Social del Servicio de Salud Mental de Colmenar Viejo y su Zona.



- Vocal de la Comisión de Apoyo Familiar: Trabajador Social de los Centros de Salud de Tres Cantos.
- Vocal de la Comisión de Apoyo Familiar y Técnica de Servicios a la Comunidad del Equipo de Orientación Psicopedagógica de Zona.
- Vocal de la Comisión de Apoyo Familiar: Técnico de la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor. ARRM

Durante el año 2021 no ha asistido a ninguna de las Comisiones la Directora de la Residencia de zona. Otra circunstancia importante es que desde el mes de mayo de 2021 no hemos contado con ningún técnico del Área de Protección, lo cual dificulta seriamente el trabajo que realiza la Comisión y la intervención y seguimiento que se realiza con las familias

Las Convocatorias de Comisión de Apoyo Familiar se realizan mediante Orden del Día con propuesta de casos a tratar a propuesta de los miembros de dicha Comisión.

La secretaria de la Comisión de Apoyo Familiar, convoca con quince días de antelación a los miembros de la mesa y les facilita la información necesaria para el conocimiento de los casos a tratar en la Comisión.

Los casos se presentan por la responsable del Proyecto de Apoyo Familiar y del Educador/a que interviene en el caso. Dicha presentación contiene los antecedentes del caso, los indicadores de riesgo y/o maltrato detectado, así como la información recopilada en la fase de investigación de los casos.

En las convocatorias realizadas en 2021 se han presentado **19 casos**, alguno de ellos en más de una Comisión.

**1ª CONVOCATORIA: febrero de 2021:** Se presentan 6 casos / 8 menores

- 1 caso de seguimiento
- 1 caso con petición de medida de protección/tutela
- 1 caso por modificación de medida
- 1 caso por cese de acogimiento familiar y cambio a acogimiento residencial
- 2 casos propuesta de cierre, por cesar la situación que motivaron su apertura.

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, Nº 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



**2ª CONVOCATORIA: Abril 2021:** Se presentan 7 casos / 11 menores

- 4 caso de seguimiento
- 1 caso propuesta de medida de protección / Tutela
- 1 caso informativo situación de desamparo y traslado a otra localidad
- 1 caso con petición de medida de protección/tutela

**3ª CONVOCATORIA: junio de 2021:** Se presentan 6 casos / 11 menores

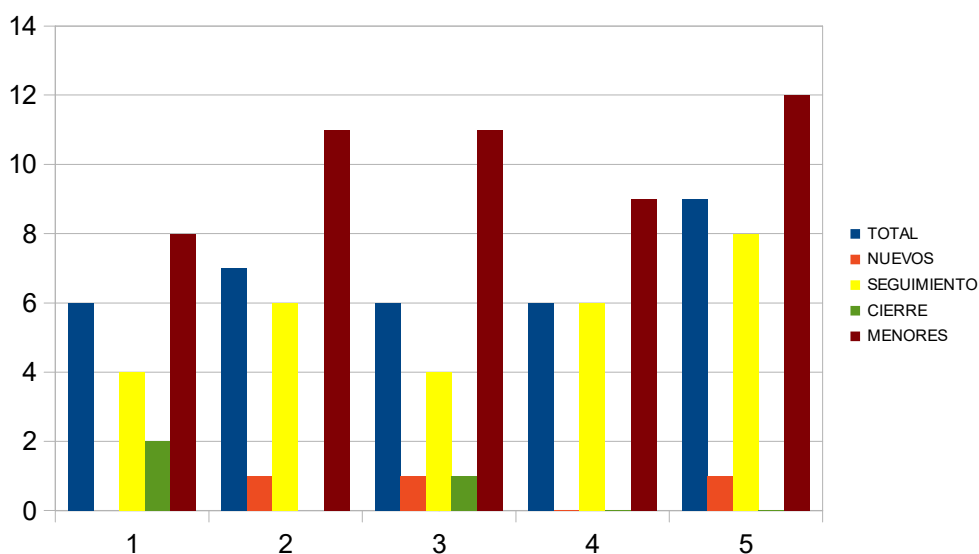
- 2 casos de seguimiento
- 1 caso de seguimiento y propuesta de cierre
- 2 casos propuesta de medida de protección / Tutela
- 1 caso informativo situación de riesgo

**4ª CONVOCATORIA: septiembre de 2021:** Se presentan 6 casos / 9 menores

- 6 casos de seguimiento

**5ª CONVOCATORIA: noviembre de 2021:** Se presentan 10 casos / 12 menores

- 8 casos de seguimiento
- 1 caso nuevo propuesta de medida de protección / Tutela
- 1 caso informativo situación de riesgo



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191

A pesar del carácter legal de la Comisión de Apoyo Familiar, no tiene carácter decisorio en la adopción de ninguna medida.

En 2021 se han presentado a Comisión de Apoyo Familiar un total de 19 casos, que hacen referencia a 14 intervenciones familiares con menores que se encuentran valorados como en situación de riesgo o maltrato. **Los casos activos en CAF en 2021 han sido un total de 30 y afectan a 43 menores.**

Los casos se presentan por el responsable del Proyecto de Apoyo Familiar y del Educador/a que interviene en el caso. Dicha presentación contiene los antecedentes del caso, los indicadores de riesgo y/o maltrato detectado, así como la información recopilada en la fase de investigación de los casos.

De los 19 casos tratados, los 16 eran casos que ya se habían tratado en anteriores Comisiones y se encontraban en seguimiento y 3 casos eran nuevos, presentados por valorarse una situación de riesgo o desprotección de menores.

9 casos se han tratado este año en más de una Comisión, debido a su gravedad o complejidad.

Todos los casos son objeto de seguimiento e intervención por parte de Servicios Sociales hasta la finalización de la medida y posteriormente para su seguimiento.

Los datos relativos a situaciones de protección y tutela en el municipio, sobre los que Servicios Sociales de Atención Primaria debe mantener un seguimiento y/o intervención en 2021, y que corresponden a menores bajo medidas de Protección y /acogimiento familiar en familia seleccionada o familia biológica, son los siguientes:

En 2021 se encontraban bajo la Tutela o Guarda de la Dirección General de Familia y Menor un total de 26 menores.

#### **Según medida adoptada o situación del expediente:**

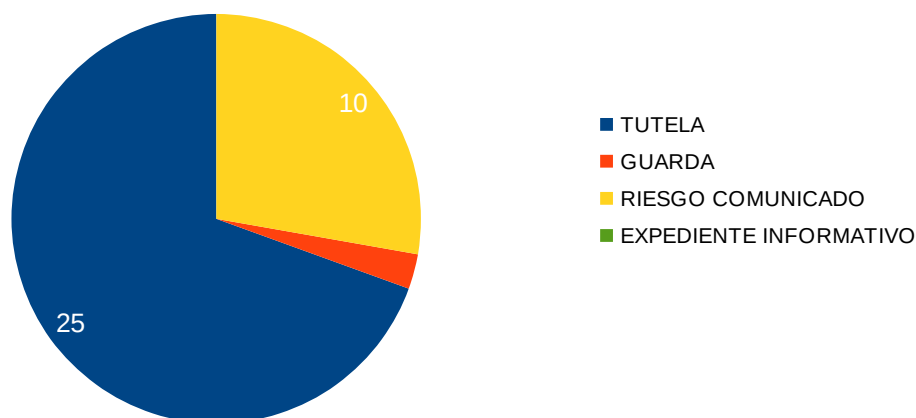
- 25 menores con medida de Tutela
- 1 menores con medida de Guarda
- 10 menores con expediente abierto por situación de riesgo o desamparo

#### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191

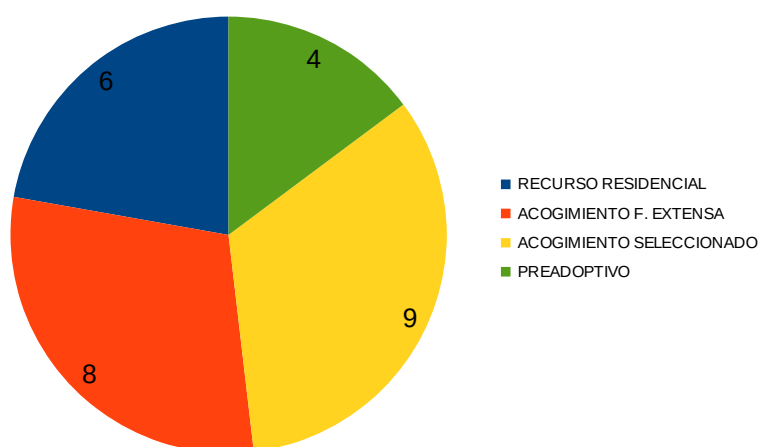


### DATOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2021



### Según Recurso de acogida en el que se encuentran

- 6 menores Tutelados, en **Acogimiento Residencial**. Uno de ellos por medida urgente adoptada en 2021. Una modificación de medida de Guarda a Tutela, con atención residencial. Un caso nuevo con 3 menores bajo tutela en Acogimiento Residencial.
- 19 menores en situación de Acogimiento en Familia Biológica o en Familia Seleccionada:
  - 10 menores en **Acogimiento Familia Biológica**: De los menores en Acogimiento Familia Biológica, 8 tienen medida de Tutela y 2 de Guarda.
  - 9 menores en **Acogimiento en Familia Seleccionada**. Todos ellos bajo medida de Tutela por parte de la DG de Familia y Menor.



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



Se mantienen abiertos expedientes por situación de RIESGO de 10 menores, sobre los que en este año no se ha adoptado ninguna medida de protección salvo mantener abierto el expediente en CAF, la apertura de expediente en el **Área de Protección del Menor de la D.G. de Familia y Menor**, y la actuación y seguimiento intensivo por parte de los Servicios Sociales de Atención Primaria.

Se ha procedido al cierre de 6 expedientes, 2 por cierre por mayoría de edad, 2 por traslado y dos por cesar la situación que motivo la apertura.

En estos datos no se encuentran reflejados los menores acogidos por familias de Tres Cantos, seleccionadas por el Servicio de Acogimientos de la Comunidad de Madrid, cuyo seguimiento es competencia de esa Unidad de Acogimiento Familiar de la Dirección General de Familia y Menor.



## 5.4 PROGRAMAS DE PREVENCIÓN, INSERCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL

### 5.4.1. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN. GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

La Renta Mínima de Inserción es una prestación de naturaleza económica, integrada por la suma de una prestación mensual básica y un complemento variable, en función de los miembros que forman parte de la unidad de convivencia, con objeto de satisfacer las necesidades básicas de la misma.

Su finalidad es satisfacer las necesidades contempladas en el artículo 142 del Código Civil (alimentos entre parientes), sin que su establecimiento suponga la sustitución, extinción o modificación alguna en los deberes que tienen las personas obligadas civilmente a la prestación de alimentos.

Se otorgará a su titular con carácter alimenticio, en beneficio de todos los miembros de la unidad de convivencia, con objeto de satisfacer las necesidades básicas de la misma. La cuantía mensual aplicable a cada unidad de convivencia será el resultado de añadir a la cuantía establecida para una persona, los complementos adicionales por cada miembro de más de la unidad de convivencia. Se deducirá de esta cuantía los ingresos mensuales que puedan percibir los integrantes de la misma.

La [solicitud de la prestación de Renta Mínima](#), según modelo normalizado, junto con la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos legal y reglamentariamente, se realizará por razón de domicilio en el Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria de Tres Cantos

La cuantía de esta prestación básica varía en función del número de miembros de la unidad de convivencia y de los recursos económicos de los que dispongan. En 2021, para una persona que viva sola, sin otros ingresos, la cuantía a percibir es de 400 euros, dos personas 512,67 euros y tres personas o más 587,78 euros. La cuantía máxima a percibir por una unidad familiar es de 900 €. Si la unidad familiar cuenta con ingresos, éstos se deducirán de la cuantía de Renta Mínima de Inserción que le corresponda, siendo la diferencia que resulte el importe mensual que percibirá.



Los apoyos personalizados para la inserción laboral y social se hacen efectivos mediante el acceso a los programas de servicios sociales, de empleo y de otros sistemas de protección social, en el marco de los Programas Individuales de Inserción. Se prestan a las personas que residan habitualmente en la Comunidad de Madrid y así lo soliciten a fin de prevenir su exclusión social y favorecer su incorporación al empleo y a la integración social.

**Precisamos de profesionales de apoyo para el desempeño de esta función, especializados en la inserción laboral y en el acompañamiento a personas de difícil inserción social.**

Los **Programas Individuales de Inserción (PII):**

El Programa Individual de inserción es una previsión de acciones cuya finalidad es evitar procesos de exclusión y favorecer la incorporación laboral e integración social para promover la inclusión de quienes carezcan de los recursos suficientes para desarrollar una vida autónoma y participativa.

Se establece un proceso o itinerario individualizado basado en las necesidades de la persona y en sus potenciales. Este instrumento está dirigido a garantizar el acceso de la ciudadanía a los apoyos personalizados para la inserción social y laboral.

Se elaborara con criterios técnicos y profesionales por el trabajador social del centro municipal de servicios sociales y debe contar con el consenso de su destinatario. En el Documento de Compromisos se recoge el contenido y compromisos.

Es competencia municipal su elaboración y seguimiento en los centros de servicios sociales con criterios técnicos y profesionales

**En 2021 se mantienen las dificultades en el acceso a la prestación de Renta Mínima.** De hecho, en 2021 no se ha concedida ninguna de las 5 prestaciones solicitadas, ni se han concedido ninguna de las 14 que se encontraban en trámite a comienzos de 2021.

Se mantienen las graves dificultades para obtener los documentos necesarios acreditativos, al estar administraciones tan imprescindibles como oficinas de la Seguridad Social , el SEPE, Hacienda, etc cerradas al público, sin atención presencial.



En personas en especial situación de precariedad y desventaja social, esto ha supuesto una importante falta de apoyo a las personas y una grave dificultad para acceder a sus derechos.

Hace visible la grave brecha digital de la población en general, que limita la posibilidad de recibir las prestaciones y los servicios tan necesarios en tiempos de pandemia y confinamiento.

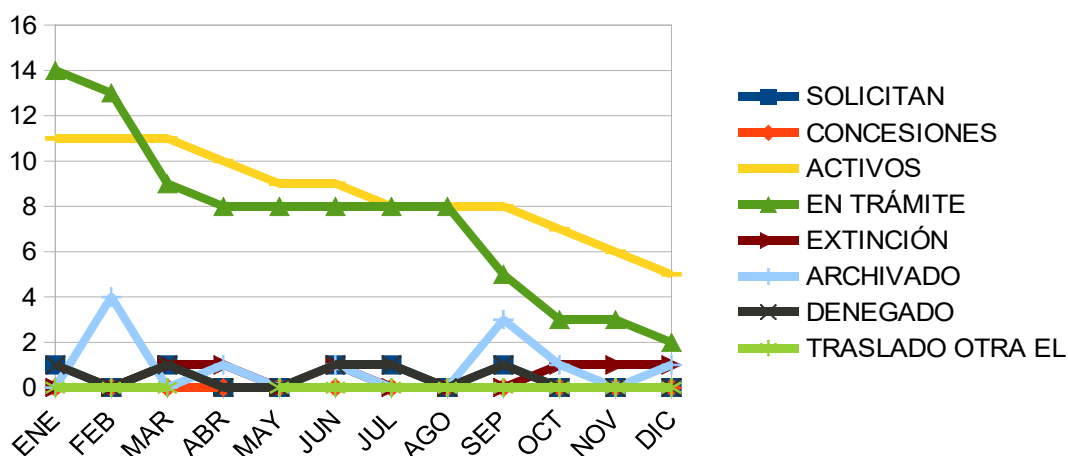
Por último, la aprobación de Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital, ha supuesto una paralización en el reconocimiento de la prestación de Renta Mínima de Inserción, que por su carácter subsidiario, impide su reconocimiento a las personas que se encontraban en ese proceso a la espera de su concesión o denegación de solicitud de **Ingreso Mínimo Vital**.

Sin obviar la precariedad a la que ha sumido a muchas personas y familias que han visto limitada o imposible su posibilidad de acceso a una garantía de ingresos para la subsistencia, en un momento crítico de pérdida de empleo, enfermedad, aislamiento social, confinamiento.....

Los datos cuantitativos respaldan esta realidad

## DATOS CUANTITATIVOS

**En 2021 presentaron 5 solicitudes de Renta Mínima de Inserción. Todas las solicitudes que se encontraban en trámite a 1 de enero de 2021 han sido denegadas o archivadas.**



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191

### En 2021 se adoptaron 20 resoluciones:

De las resoluciones adoptadas en este periodo

- 5 denegaciones
- 11 archivos de expediente
- 4 extinción de expediente

Concesiones: Se han realizado 0 concesiones en 2021

Denegaciones: Se han denegado 5 solicitudes, en todos los casos por incumplir alguno de los requisitos exigidos reglamentariamente.

Archivo de expediente: Se han archivado 11 expedientes de solicitud, cuya causa fundamental la no presentación de algún documento acreditativo de la situación.

Extinción: De los 4 expedientes a los que se ha extinguido la prestación por reconocimiento de Ingreso Mínimo Vital.

El número **total de familias receptoras a de Renta Mínima de Inserción** durante 2021 ha sido de **11 familias**.

A **31 de diciembre de 2021 son receptoras de RMI 5 familias**, y 2 que se encuentran pendientes de resolución de su solicitud.

EXP	PERSONAS	MENORES
5	14	4





## 5.4.2 IMPACTO DE LA APROBACIÓN DEL INGRESO MÍNIMO VITAL

La aprobación de Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital, supone el mayor avance en los derechos sociales para las personas. El Ingreso Mínimo Vital debe considerarse un nuevo derecho ciudadano que garantice un mínimo de ingresos para las personas y familias. Se trata de una **prestación no contributiva de carácter indefinido**.

Esta prestación, tal y como contempla la normativa, es competencia del Instituto Nacional de la Seguridad Social. Se contempla la posibilidad de suscribir convenio de colaboración con comunidades autónomas y entidades locales para iniciar procedimiento administrativo, pero no se han suscrito en 2021

Sin embargo, la expectativa generada en la población carente de ingresos o con ingresos mínimos, las dificultades de gestión a través de los canales habituales ( Cita presencial en las oficinas del INSS - Instituto Nacional de la Seguridad Social), la brecha digital de gran parte de la población y las consecuentes dificultades de gestión administrativa, desinformación y sobre todo, falta de asistencia profesional en las oficinas de INSS, ha supuesto que sean los Servicios Sociales quienes han realizado la información, el asesoramiento e incluso la gestión de solicitudes para evitar la pérdida del derecho a población en una situación de extrema vulnerabilidad, mucha de ella, consecuencia de la pandemia que estamos viviendo.

Las dificultades para poder acceder a esta prestación vital son enormes por la población más vulnerable, con gran carga burocrática carente de asesoramiento y apoyo por parte del INSS, lo que supone un gran esfuerzo por parte de los Servicios Sociales para poder acompañar y ayudar a las personas a obtener su derecho.

El impacto que esto ha supuesto en los Servicios Sociales de Tres Cantos se cuantifica en los siguientes datos.

Se ha informado, asesorado y acompañado en la demanda de **Ingreso Mínimo Vital** a **15 personas/ familias, 27 personas usuarias en total**. Para ello se han realizado un total de 42 gestiones ( entrevistas, comunicaciones, etc



### 5.4.3. PROYECTOS ANUALES DE PREVENCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA PERSONAS O FAMILIAS EN SITUACIÓN DE RIESGO, CONFLICTO O EXCLUSIÓN.

#### **CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE SOLEDAD Y RIESGO EN PERSONAS MAYORES**

Durante el año 2021 hemos mantenido acciones de detección y apoyo a personas con situaciones de soledad, especialmente las provocadas por el efecto de la pandemia, bien a través de la atención individual de la Trabajadora Social del Programa de Mayores y Atención a la Dependencia, o bien a través de la derivación de casos detectados por otros profesionales con los que mantenemos coordinación ( Centro Municipal de Mayores, Centro de Salud, Cruz Roja, Residencias y Centros de Día de la localidad, etc)

En 2021 se ha intervenido con 68 personas en las que se ha valorado una situación de soledad, tanto conviviendo con familia como sin convivencia familiar.

De nuevo este año 2021, hemos contado con la colaboración del **AMPA del Colegio Ciudad de Nejapa**, quien nos propone poder enviar a las personas mayores que están solas la felicitación que realiza el alumnado del colegio.

El AMPA entregó **220 Tarjetas Navideñas** ensobrados que se entregaron en las residencias de la localidad.





La acogida de esta iniciativa por parte de las personas mayores ha sido muy especial y en agradecimiento y como respuesta a las muestras de cariño de los niños y niñas. En esta ocasión han sido las Residencias Domusví y Ballesol quienes nos ha hecho llegar fotos y videos de la acogida que ha tenido esta iniciativa.



### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## ■ PULSERAS CÓDIGO “QR” - COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN “GOZALVO-MARQUES”

Desde 2018, el Ayuntamiento de Tres Cantos, a través de la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, accede al proyecto “No me olvides si me olvido” de la Fundación Gozalvo.

Se trata de un proyecto que permite la distribución de una pulsera con un código QR, para que sean distribuidas entre las personas mayores que sufran, en su fase inicial, algún tipo de demencia o enfermedad de Alzheimer, ofreciéndoles una cobertura de apoyo y seguridad a ellos/as y a sus familias.

Los beneficiarios de esta pulsera deben ser personas de 65 o más años de edad, vecinos de los municipios de la Comunidad de Madrid.

Esta pulsera permite que los servicios de emergencia o policía, accedan a esta información de interés en casos de emergencia.

El objetivo principal de la campaña es facilitar a las personas usuarias y sus familias un sistema para evitar situaciones desagradables y poder actuar con rapidez y eficazmente en caso de emergencia.

Las pulseras permiten llevar la información médica y de contacto en todo momento.

Las pulseras llevan grabado un código único e irreplicable. Esto permite que en caso de emergencia accedan a tu información médica y de contacto solo con escanear la pulsera:

**En 2021 los Servicios Sociales de Atención Primaria en Tres Cantos se han solicitado y entregado 1 pulsera**



### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



#### **5.4.4. PROYECTOS ANUALES DE MEJORA DE LA COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON ENTIDADES, ORGANIZACIONES Y SERVICIOS DE LA LOCALIDAD**

##### **■ SUBVENCIÓN CENTRO HUMANIZACIÓN DE LA SALUD – “CENTRO DE ESCUCHA “**

EL Ayuntamiento de Tres Cantos, a través de la Concejalía de Familia e Igualdad, subvenciona parcialmente el servicio prestado por el CENTRO DE ESCUCHA del “Centro de Humanización de la Salud” de los Religiosos Camilos.

Este servicio tiene como finalidad ayudar a las personas que pasan por una situación de sufrimiento o crisis en sus vidas (situación de duelo, personas con un familiar enfermo, soledad,.....), prestando acompañamiento emocional y orientación psicológica.



## **JUSTIFICACIÓN ACTIVIDADES PROYECTO: “Atención psicológica en el Centro de Escucha San Camilo”**

Tres Cantos, 28 de enero de 2022

[www.humanizar.es](http://www.humanizar.es)

Tel: 91 229 99 37

Email: [proyectos1@humanizar.es](mailto:proyectos1@humanizar.es)





## **JUSTIFICACIÓN CENTRO DE ESCUCHA SAN CAMILO CON AYUNTAMIENTO DE TRES CANTOS**

---

### **1.-DATOS DE LA ENTIDAD**

Entidad: RR. Camilos – Centro de Humanización de la Salud  
Centro de Escucha San Camilo  
Dirección en Madrid: Sector Escultores 39. C.P 28760 (Tres Cantos) Madrid.  
Web: [www.humanizar.es](http://www.humanizar.es)  
Tel: 91 229 99 37  
Persona de contacto: Sylvia M<sup>a</sup> Blanco- Responsable de proyectos  
Email: [proyectos1@humanizar.es](mailto:proyectos1@humanizar.es)  
Duración del proyecto: 01/01/2021 al 31/12/2021

### **2.- RESUMEN DEL CONTENIDO DEL PROGRAMA Y ACTUACIÓN:**

1.- Prestación del Servicio de Atención Psicológica (no psicoterapéutica), a los ciudadanos de Tres Cantos, así como a los trabajadores que prestan servicios para el Ayuntamiento de este Municipio, favoreciendo el apoyo emocional necesario de todas aquellas personas que se encuentren en situaciones de especial dificultad: angustia, dolor sufrimiento, riesgo de duelo patológico, etc., debido a la pérdida de un ser querido, por el cuidado de enfermos crónicos, por tener familiares en fase terminal o por otras diversas situaciones difíciles en la familia.

2.- El servicio se ha prestado igualmente a las personas derivadas por los distintos profesionales del Ayuntamiento, canalizando dicha derivación desde la concejalía de Familia e Igualdad del Ayuntamiento de Tres Cantos, y teniendo esta actividad de carácter orientativo y de derivación al recurso más idóneo para cada caso.

3.- Formación en duelo y relación de ayuda, por parte del *Centro de Humanización de la Salud*, a los trabajadores del Ayuntamiento que prestan atención psicológica a los vecinos del Municipio.

4.- La atención psicológica se ha prestado en encuentros individuales y/o en grupos de ayuda mutua, con el fin de disminuir los riesgos y repercusiones negativas (entre ellas el burn-out) de los familiares de los mayores dependientes, enfermos de alzhéimer y terminales, que son atendidos en su propio habitat normal o en instituciones, facilitando al mismo tiempo, la participación de la familia en el proceso terapéutico paliativo.

5.- La prestación del Servicio se ha llevado a cabo en el *Centro de Escucha* que el *Centro de Humanización de la Salud* tiene en el *Centro San Camilo de Tres Cantos*, sito en Sector Escultores 39, de este Municipio.



### **Modalidad y usuarios:**

Un total de 737 personas han sido atendidas presencialmente, a través del teléfono, o video llamada. A pesar de que muchos usuarios echaban de menos la presencia, otros varios se han beneficiado en gran medida de esta modalidad, por lo que, al margen de los acontecimientos, la atención virtual, quedó instalada desde el 2020, como una forma más de atención en el *Centros de Escucha San Camilo*.

Como bien saben, el pasado año la pandemia, el confinamiento y la cuarentena nos llevaron a realizar ajustes en la actividad del Centro de Escucha y de la UMI, estos cambios han llegado para quedarse y acercar a más personas el servicio del *Centro de Escucha San Camilo*.

Si bien, hace ya años que parte de la atención se hace online y este hecho no era nuevo, en este año 2021, nos ha permitido actualizarlo e implementarlo y acercarlo a todos los usuarios y demandantes.

Seguimos atendiendo de forma individual y también grupal. La mayoría de las personas que estaban siendo acompañadas siguieron siéndolo en este tiempo, desgraciadamente sigue existiendo un nicho de personas afectadas directamente por Covid-19. Debido a las circunstancias que estamos viviendo, nos hace mostrarnos, aún más, disponibles adaptando y facilitando el acompañamiento.

### **PROGRAMAS**

1. Acompañamiento en el *Centro de Escucha San Camilo*: para personas y familiares que están sufriendo la pérdida de un ser querido o la enfermedad de algún familiar y que necesita apoyo emocional para superar esta situación. Se concreta en encuentros (entrevistas), de una hora de duración y en número y frecuencia que el caso aconseje. De lunes a viernes en Madrid capital y en Tres Cantos.

- Atención individual.
- Grupos de ayuda mutua.
- Talleres para familiares de enfermos crónicos.
- Talleres para familiares de enfermos en situación terminal.

### **Escuchas**

La atención individual en la sede de Tres Cantos durante el año 2021 ha sido de 737 personas, la atención ha sido tanto presencial como online.

Se mantiene año tras año una marcada diferencia entre la cifra de mujeres que solicitan ayuda en situaciones de sufrimientos y la de hombres o adolescentes.

Principales vías de procedencia:

Las recomendaciones de las personas atendidas siguen siendo las principales vías de difusión y procedencia, seguidas de las derivaciones o informaciones de los profesionales de Centros de Salud.

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191





La mayoría de ellos a otros centros de escucha de Madrid, a psiquiatría y a servicios sociales.

**1. Investigación:** Durante el 2021 se han publicado varias investigaciones y estudios, entre ellas:

**Publicaciones:**

Publicaciones en revistas tenemos tres:

- El Centro de Escucha San Camilo lidera una Red mundial. Revista Humanizar 174, p.6 y 29
- El Centro de Escucha San Camilo lidera una Red mundial. Revista Humanizar 176, p.7 (y
- El Centro de Escucha San Camilo lidera una Red mundial. Revista Humanizar 179, p.28 y 29
- XVII Jornadas Duelo CEHS
- Dña. Carmen Sirviente, recibe el premio “Mujeres esenciales Tres Cantos”
- Notificación de la colaboración del Ayuntamiento de Tres Cantos.

**3.- Número de Usuarios directos en Tres Cantos de enero a diciembre de 2021: 737**

**4.- METODOLOGÍA O INSTRUMENTOS UTILIZADOS:**

La tarea de atención del Centro de Escucha tiene sus raíces en el *counselling*, forma de ayuda fundamentada en la concepción del ser humano como centro y medida de sus problemáticas y por tanto principal responsable de su resolución.

Dicha fundamentación se materializa en el acompañamiento al que sufre en su clarificación personal y en la potenciación y puesta en práctica de sus propios recursos, quizás “secuestrados” por la situación de sufrimiento por la que atraviesa.

La metodología de intervención que sigue el Centro de Escucha San Camilo es la siguiente:

**Acogida y evaluación:**

La persona que habiendo tenido una pérdida significativa o una situación de especial dificultad, acude al centro buscando orientación y apoyo anímico, es recibida con el fin de realizar una evaluación de todos aquellos aspectos (físicos, psicológicos y sociales) que están siendo afectados por el impacto de la situación de dificultad por la que atraviesa. Se trata de hacer una recogida de aquellos síntomas que se dan en los dolientes, con el fin de orientar los pasos siguientes a dar, implementando la ayuda más pertinente a su estado.

Una vez explorada la situación vivencial de la familia se orienta a la/s persona/s para que sean acompañadas de manera individual o en grupos de ayuda mutua.

**Seguimiento de los casos:**

Reuniones mensuales de supervisión de casos en Tres Cantos, para trabajar conjuntamente casos conflictivos o confusos que requieran mayor atención.

Se facilita una mañana o una tarde a la semana con horario fijo, para atender, telefónica o presencialmente, las dudas y/o comentarios sobre los casos de atención.





**Instrumentos metodológicos:**

- Registros de llamadas
- Registros de los encuentros y casos
  
- Reuniones trimestrales de valoración y seguimiento
- Encuestas de satisfacción

**5.- ACTUACIONES REALIZADAS:**

ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FINAL
- Coordinación del proyecto, atención individual y de grupo, supervisión de casos, etc. Profesional de la psicología (12 meses).	Enero 2021	Diciembre 2021
- Personal de Gestión. Recepción de llamadas, gestión de citas y de espacios, recepción del correo... (12 meses)	Enero 2021	Diciembre 2021
- Material fungible para el desarrollo del proyecto (fotocopias, material de papelería, etc.).	Enero 2021	Diciembre 2021

**6.- OBTENIDOS CUMPLIDOS DEL/DE LA PROGRAMA/ACTUACIÓN**

- Dar acompañamiento y apoyo emocional a personas en situación de especial dificultad
- Se han realizado las sesiones de supervisión de casos. Tanto en sesiones presenciales con la ayuda de un psicólogo que ha hecho de coordinador del grupo, como atendiendo llamadas telefónicas y email contestando dudas referentes a la intervención.
- Se ha realizado la formación continua y especializada en relación de ayuda y duelo a los counsellor que prestan acompañamiento emocional.

**Datos desglosados del año 2021**

- **Número de usuarios nuevos**





- Los siguientes datos responden a la incidencia acumulada



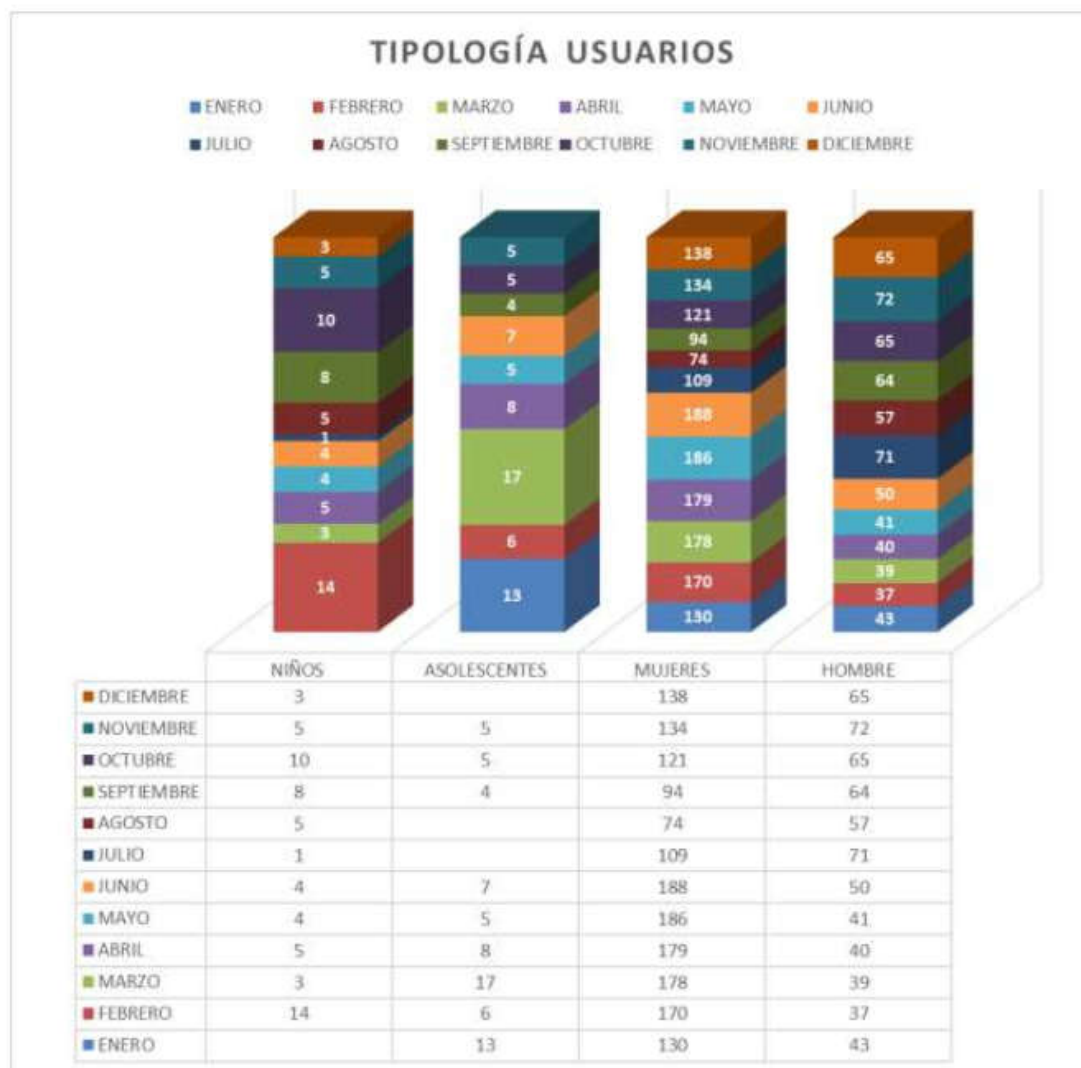
- Tipo de atención presencial (RV y TC o telemática)





Como puede apreciarse en la gráfica, de manera progresiva van aumentando las sesiones presenciales a lo largo de los últimos 5 meses del año.

- **Tipología de los usuarios**



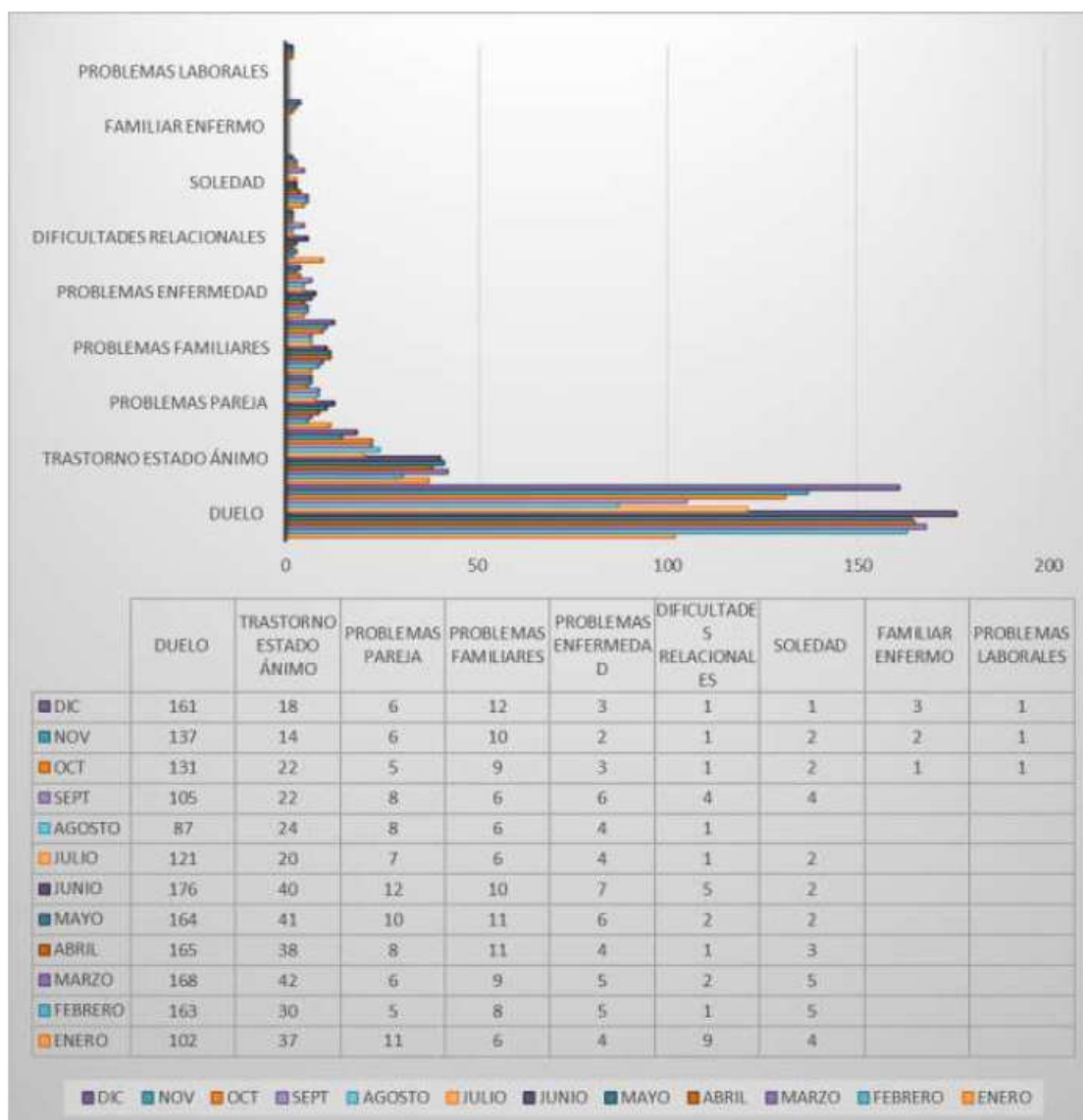
Se reduce considerablemente con respecto a otros meses la demanda de atención a niños y a adolescentes. El difundir no ser un centro especializado en atención infantil, poco a poco va creando un perfil de demanda más determinado.

**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



**Principal motivo de demanda**



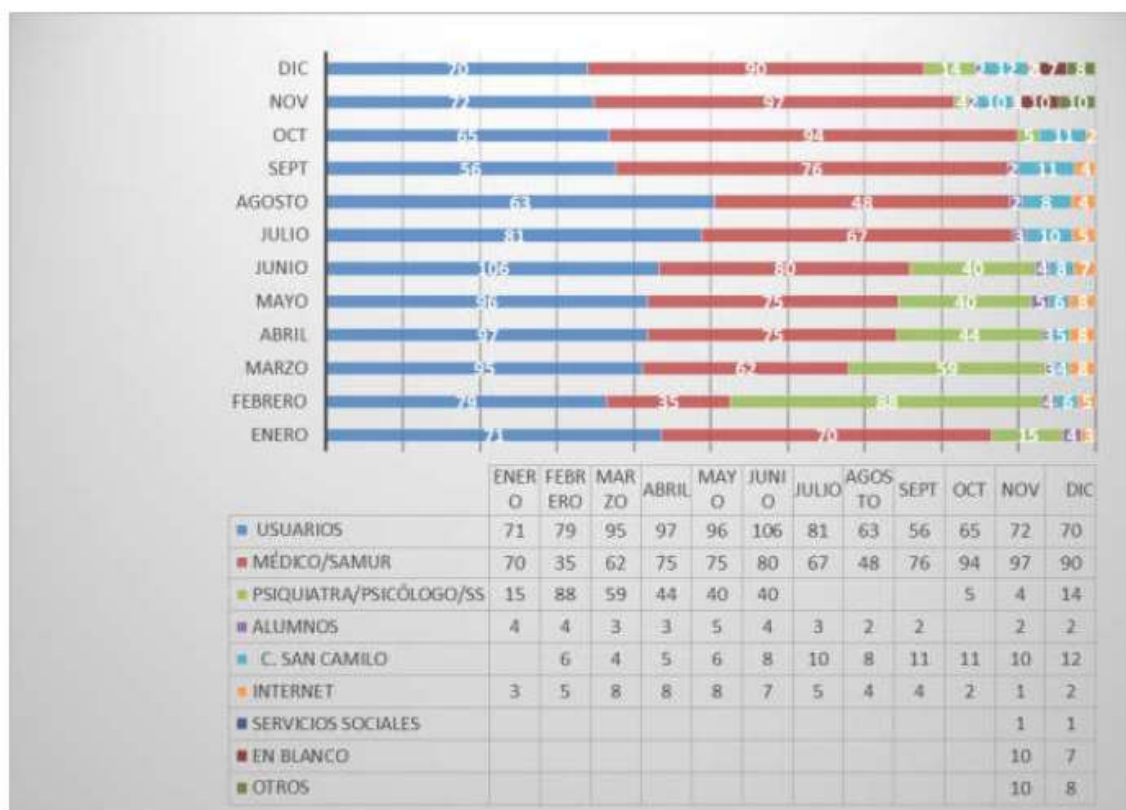
**Cada año, la demanda de ayuda en duelo seguida por la de problemas de ánimo, son las más numerosas. En este año, podríamos destacar, además, un aumento de los problemas familiares.**

**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



- Principales vías de procedencia



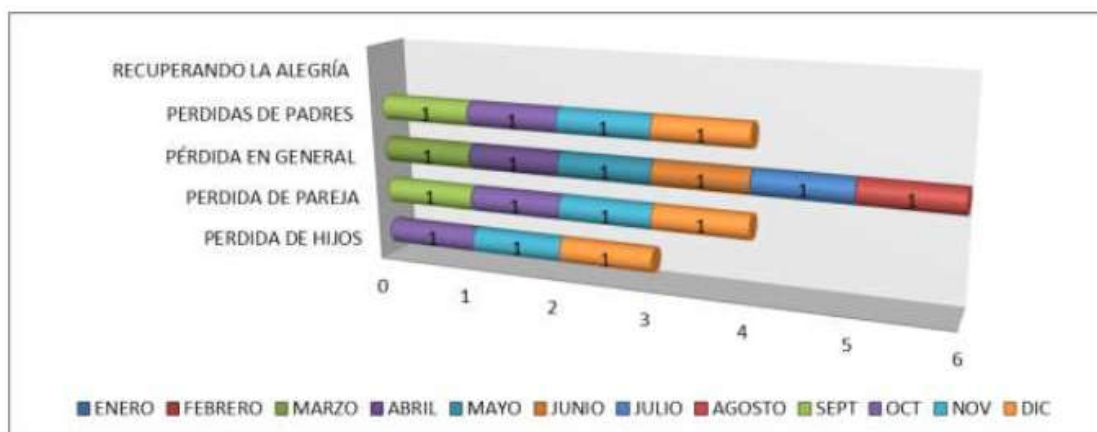
Las demandas que llegan a través del personal sanitario; centros de salud, SAMUR social, unidad de psiquiatría, hospitales, etc., va cobrando fuerza, configurándose de varios meses acá las principales vías de procedencia. El “boca a boca” sigue siendo la segunda fuente de procedencia para el Centro, convirtiéndose en un criterio importante para valorar la satisfacción del usuario.





- **Atención grupal**

Se siguen manteniendo los mismos grupos que dieron comienzo en septiembre y octubre; todos ellos presenciales: Duelo de padres, Duelos de viudedad, Duelos varios



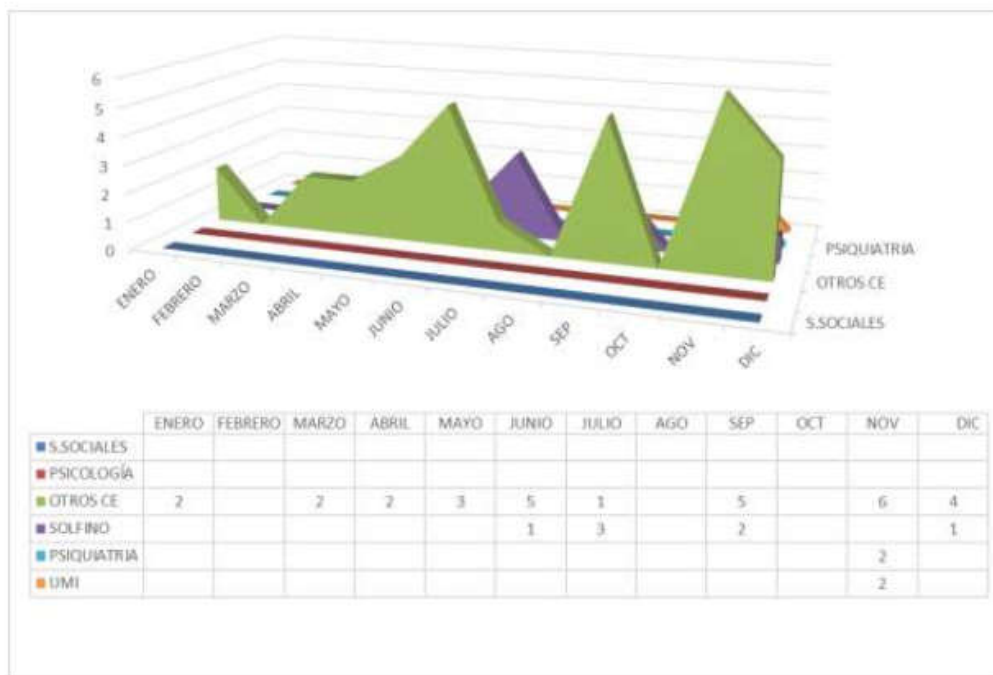
TEMATICA GRUPAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
PERDIDA DE HIJOS										1	1	1
PERDIDA DE PAREJA									1	1	1	1
PÉRDIDA EN GENERAL			1	1	1	1	1	1				
PERDIDAS DE PADRES									1	1	1	1
RECUPERANDO LA ALEGRÍA												

**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



- **Derivación de casos a otras entidades**



Se derivan tres personas a otros Centros de Escucha: Lavapiés, Vallecas y Guadalajara.

- **Escuchas totales y activos**



**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



### INFORME UMI (Unidad Móvil de Intervención)

La *Unidad Móvil del Centro de Escucha* tiene por objetivo atender a aquellas personas y familias que han perdido algún familiar en catástrofes naturales, incendios, accidentes de tráfico, suicidios, entre otros. Esta unidad es un servicio más del *Centro de Escucha San Camilo* y como tal está coordinado por la Directora del Centro de Escucha. Uno de los *counsellor* especialistas se encarga de prestar la ayuda a las personas y familias que lo necesiten.

La unidad móvil sigue atendiendo a personas en sesiones individuales y grupales. Ha estado presente, siempre que las circunstancias han sido posible, en diferentes municipios de la Comunidad de Madrid y diferentes ciudades en toda España. La atención se ha realizado en sesiones individuales y grupales.

Gracias a la UMI se produce un efecto multiplicador que supone el incremento de demandas y la mayor presencia cada vez más en *Centros de Escucha* de toda España para sensibilizar, divulgar, formar a voluntarios, coordinar y atender a cada vez más personas. La presencia es también cada vez mayor en colegios e institutos donde se requiere una intervención.

El equipo de la UMI está compuesto por un profesional y 28 voluntarios, de los cuales 8 son expertos en atención en crisis y duelo de niños, 6 en crisis y emergencias y el resto especializado en duelo. Los perfiles son mayoritariamente psicólogos, el resto profesionales sanitarios y de la educación y otros perfiles adecuados formados en nuestro centro.

Hay voluntarios que acuden a domicilio o en centros educativos o sociales. Otros atienden en el Centro de Escucha San Camilo. Hay también voluntarios que salen con la UMI incluso fuera de la Comunidad de Madrid.

El equipo sigue recibiendo y manteniendo formación y supervisión específica del recurso una vez al trimestre. Además se añaden otras sesiones de formación y supervisión propias del centro.

#### - **Personas atendidas**

Se observa una media de personas atendidas en el mes en torno a las cincuenta. En el momento en el que los casos son sólo atendidos por el profesional de la UMI y no por los voluntarios tal cifra se explica porque muchos son casos nuevos y entre ellos los casos nuevos de viajes que tienen sesión única.





- **Número de intervenciones**



**Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
 28760 Tres Cantos - Madrid  
 Tlf.+34 912938191



- **Casos Nuevos**



MES	Nº USUARIOS NUEVOS
ENERO	10
FEBRERO	9
MARZO	7
ABRIL	10
MAYO	13
JUNIO	21
JULIO	10
AGOSTO	6
SEPTIEMBRE	25
OCTUBRE	22
NOVIEMBRE	31
DICIEMBRE	16
TOTAL	180



## 5.4.5 COORDINACIÓN TÉCNICA – TRABAJO EN RED

Los Servicios Sociales de Atención Social Primaria formamos parte del Sistema de Protección Social. Nos situamos en el entorno cercano de las personas y somos el punto de acceso al sistema público de servicios sociales.

Forma parte de la filosofía de los Servicios Sociales trabajar en red. Consideramos imprescindible la comunicación y la colaboración entre el sistema público, en nuestro caso, los servicios sociales municipales y otros servicios públicos y entidades sociales de nuestro entorno más cercano.

Profesionales y agentes sociales de distintos servicios y entidades desempeñan papeles diferentes marcados por sus estructuras y competencias. Sin embargo todos ellos dirigen sus esfuerzos a las personas y a la vulnerabilidad y la desventaja social en la que se encuentran.

Es por ellos que se hace más necesaria una buena comunicación y coordinación que nos permita ofrecer lo mejor de cada uno a las personas y alcanzar los objetivos necesarios para superar las situaciones de necesidad que encontramos.

### PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE TRES CANTOS CON ENTIDADES Y SERVICIOS DE LA ZONA

**Los Servicios Sociales de Atención Primaria trabajan coordinadamente** con el resto de las áreas municipales así como con entidades públicas y sociales de la localidad, especialmente con las que tienen que ver con el ámbito de la salud, la educación, ocio y tiempo libre, participación social, entidades con fines sociales, entidades religiosas, asociaciones, etc. Mediante esta Coordinación se establecen canales de comunicación técnica que **permiten detectar precozmente situaciones que precisan apoyo e intervención social.**

Se han establecido distintos niveles de coordinación con cada una de las entidades o servicios.

La coordinación técnica mínima con cada entidad o servicio es anual.

A nivel de intervención, la coordinación entre profesionales intervinientes de cada entidad o servicio es **permanente.**

#### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## • **ESPACIOS DE COORDINACIÓN - MESAS MUNICIPALES**

Los Servicios Sociales han participado activamente en los siguientes espacios de Coordinación Municipal o Mesas Municipales

### ■ **MESA TÉCNICA MUNICIPAL PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO**

La Mesa de Prevención contra la Violencia de Género está organizada y promovida por el Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género.

La coordinadora de Servicios Sociales acude regularmente a esta convocatoria, participando activamente en las propuestas que se realizan en la misma. Del mismo modo, se ocupa de transmitir a los miembros del equipo de Servicios Sociales todos los asuntos tratados en la misma, posibilitando una participación indirecta en la misma, tanto en la recepción de la información tratada como en las aportaciones que por parte del equipo de Servicios Sociales se quieran plantear.

En 2021, La Mesa se ha convocado en cinco ocasiones, en donde entre otras cuestiones, se ha trabajado el procedimiento de coordinación y colaboración entre áreas municipales.



### ■ **MESA DE ABSENTISMO LOCAL**

La Mesa de Absentismo se convoca con una periodicidad trimestral. A esta mesa están convocados tres profesionales de Servicios Sociales: Dos educadores Sociales y la Coordinadora de Servicios Sociales.

En 2021, La Mesa se ha convocado en dos ocasiones

#### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## ■ **MESA MUNICIPAL DE COORDINACIÓN TÉCNICA DEL PLAN LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA**

La constitución de dicha Mesa se deriva de los compromisos adquiridos para impulsar la elaboración de un plan dirigido a la infancia y a la adolescencia alineado con la Convención sobre los Derechos del Niño y el conjunto de normas aplicables en este ámbito, así como con los requisitos de UNICEF para la obtención del sello de reconocimiento *Ciudad Amiga de la Infancia*.

Dicha reunión va dirigida exclusivamente a técnicos municipales de todas las Concejalías competentes en infancia y su función será, en lo sucesivo, garantizar en el plano técnico, con estabilidad y eficacia, la comunicación y coordinación entre el Plan Local de Infancia y Adolescencia y cada Concejalía.

Servicios Sociales participa activamente en esta Mesa municipal, además de participar con presencia técnica en la:

## **COMISIÓN TÉCNICA DEL PLAN MUNICIPAL DE PARTICIPACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA**

En esta actuación están implicados dos educadores/as sociales y la Coordinadora de Servicios Sociales, asistiendo a las reuniones convocadas y aportando documentación y experiencia en la materia.

En 2021 hemos participado tres profesionales de Servicios Sociales asistiendo y participando en las convocatorias realizadas.

## ■ **PROYECTO SOLFINO - SOLEDAD Y ACOMPAÑAMIENTO FINAL DE VIDA**

En 2020 se han iniciado acciones para participar activamente desde el Ayuntamiento de Tres Cantos, en un proyecto de atención a la comunidad, dirigido principalmente a personas residentes en la localidad, de edad muy avanzada, o que se encuentran en final de vida.

Este proyecto presta apoyo a través de voluntariado cualificado para la atención en soledad y final de vida.

Las situaciones detectada por las Trabajadoras Sociales, se derivarán al Proyecto para que pueda prestarse ese apoyo y seguimiento de la situación. En 2021 se3 han derivado 8 casos a este Proyecto.



## ● **POLICIAL LOCAL : INTERVENCIÓN EN EMERGENCIAS, AGENTES TUTORES Y UNIDAD DE VIOGEN**

La coordinación con Policía Local se mantiene e intensifica desde hace años.

**UNIDAD DE VIOGEN:** La creación en 2019 de la nueva Unidad **VIOGEN** para la atención a mujeres víctimas de la violencia de género, y tras generar espacios de coordinación entre ambas áreas municipales, estableció un protocolo de comunicación que permite la intervención coordinada en casos de mujeres víctimas de la violencia de género.

Se han mantenido contactos directos con los/las agentes responsables del seguimiento de las víctimas en casos concretos, así como el acompañamiento en algunas actuaciones.

Con respecto a la coordinación mantenida con la **AGENTE TUTOR**, valorando muy positivamente la incorporación de un segundo agente a esta unidad, con quienes que además actualmente solo hay una persona dedicada a esta función, la coordinación y la intervención conjunta en casos ha sido habitual y valorada por las/os profesionales de Servicios Sociales como muy positivo.

Los informes realizados por la Agente Tutor, así como sus aportaciones en la Comisión de Apoyo Familiar, son valorados muy positivamente por las profesionales de referencia.

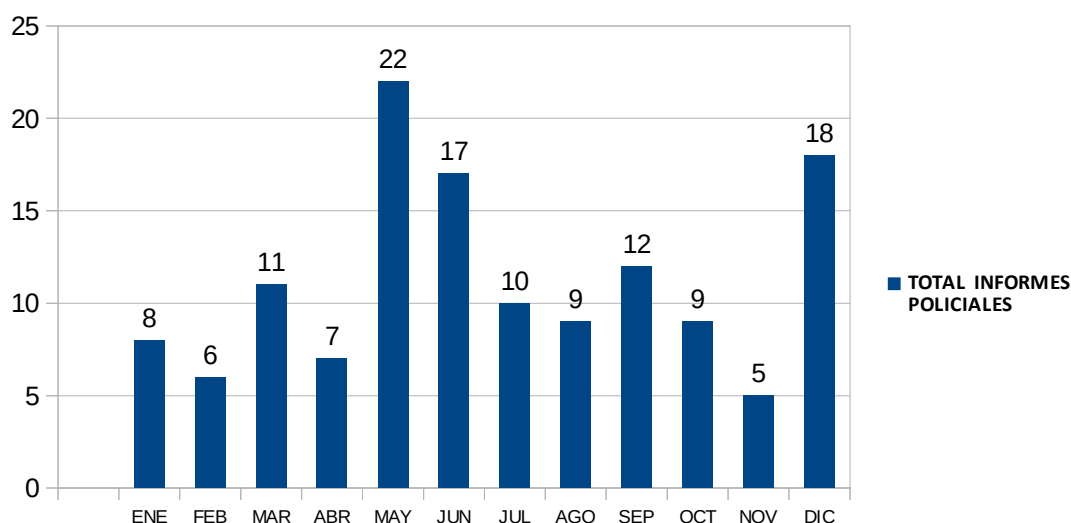
Este año la coordinación se ha realizado matemáticamente, mediante correo electrónico o telefónicamente, y ha sido especialmente intensa por la gravedad de algunos casos atendidos. Se mantienen una coordinación permanente con las Trabajadoras Sociales y los Educadores Sociales, en relación a intervenciones familiares ya iniciadas o la posibilidad de actuar en casos nuevos detectados a través de su intervención.

En 2021 se han remitido desde Policía Local **129 PARTES POLICIALES** en los que han considerado adecuada nuestra intervención.

Un 37% de los partes de intervención policial derivados tienen intervención ya iniciada en Servicios Sociales.



Un 29% de los partes recibidos motivan una apertura de expediente en Servicios Sociales y el inicio de intervención con la familia o la persona implicada. En estos casos, se procede a citar o invitar a las familias afectadas para poder ofrecerles la intervención social dirigida a paliar o evitar la situación que ha provocado la intervención Policial.



Los Partes policiales cuyo objeto ha sido casos de **Violencia de Género** se coordinan con el Punto M. de Violencia de Género. Este año se han recibido por esta causa 9 partes de intervención policial. No se observa un incremento respecto al año anterior

En relación con intervenciones con adolescentes en riesgo y o conflicto social o familiar se han producido 7 derivaciones que suponen el 5,22% de los partes derivados.

Se ha incrementado notablemente el dato de partes policiales relacionados con los problemas de salud mental, un 31% del total de los partes recibidos. Son casos de difícil abordaje desde el ámbito social, para los cuales carecemos de recursos técnicos adecuados, valoramos son consecuencia de la saturación que tiene el sistema de salud mental de la zona, que imposibilita abordar patologías menos “graves” pero de gran incidencia e impacto familiar. Estos datos incluyen los intentos autolíticos, un 22% del total de partes recibidos. .

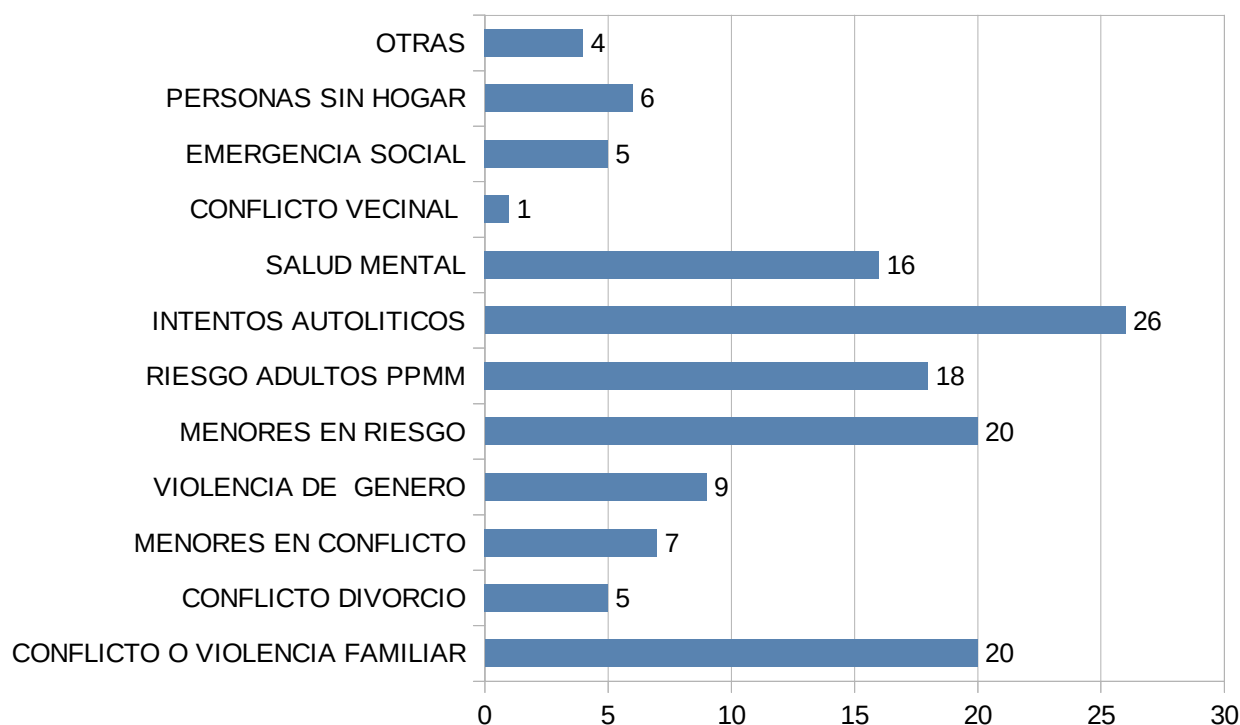
### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191





Importante, aunque experimenta un leve descenso, las actuaciones policiales relacionadas con la atención a personas mayores en situaciones de urgencia, muchas de ellas de gravedad, que ha supuesto el 13% de las actuaciones derivadas y la atención de 18 situaciones de emergencia.



Nuevamente, queremos destacar la estrecha colaboración que Policía Local y Agentes Tutores nos han prestado a lo largo de 2021.



## TRABAJO EN RED EN TRES CANTOS



Se han establecido procedimientos de coordinación con las siguientes entidades y servicios:

### - EDUCACIÓN

- Coordinación Equipo Psicopedagógico de Zona (EOEP)
- Coordinación Orientadores/as de Institutos de Educación Secundaria
- Centros educativos de infantil, primaria y secundaria

### - SALUD

- Coordinación con Trabajador Social de los Centros de Salud de Atención Primaria
- Coordinación con el Servicio de Salud Mental de Colmenar Viejo
- Coordinación con Centro de Atención a Drogodependencias (CAID)

### Servicios Sociales Atención Primaria

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



### **- SERVICIO DE EMPLEO – SEPE**

- Coordinación y derivación de personas en búsqueda de empleo y apoyo a la inserción laboral

### **- JUSTICIA**

- Decanato del Juzgado de Colmenar Viejo y Juzgados de Primera Instancia
- Fiscalía de menores
- Agencia para la Reeducción y Reinserción del menor infractor: Convenio anual

### **- POLICIAL LOCAL**

- Comunicación Partes de Policía Local
- Coordinación de casos con Agente Tutor
- Coordinación responsables Unidad VIOGEN

### **- ÁREA DE MUJER- Ayuntamiento de Tres Cantos**

- Coordinación de casos con Punto Municipal Observatorio Violencia de Género

### **- ÁREA DE DISCAPACIDAD**

- Coordinación de casos con Técnica del área

### **- CASA DE LA JUVENTUD**

- Coordinación de casos con Técnico de Salud
- Coordinación de casos actividades de ocio y tiempo libre

### **- CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES**

- Coordinación de casos con Coordinadora del Centro M. de Mayores
- Coordinación y derivación a Taller de Psicoestimulación.



## **ENTIDADES SOCIALES**

En 2021 se mantiene la estrecha colaboración y coordinación con las entidades sociales en los siguientes aspectos:

- **CRUZ ROJA:**

- Coordinación y derivación de casos Trabajadora Social de Acogida
- Coordinación y derivación de casos Programa de Mayores
- Coordinación y derivación de casos Programa de Empleo

- **CÁRITAS:**

Coordinación y derivación de casos a Voluntariado de Cáritas de las Parroquias Santa Teresa y Parroquia Santa María.

- **IGLESIA EVANGÉLICA “EL BUEN PASTOR”**

Coordinación y derivación de casos a Voluntariado de Iglesia Evangélica.

- **AMI 3:**

- Coordinación y derivación de casos

- **OTRAS ENTIDADES Y SERVICIOS**

- Residencia Ballesol: Servicio de Respiración gratuito
- Residencia San Camilo: Servicio de Ayuda a Domicilio Subvencionado
- Fundación Goob Job
- Fundación FINSOL
- Fundación Atlético de Madrid. Becas de FUTBOL
- Asociación ATREMO, ASOLDIS, SONRISAS DOWN,.....
- Residencias de Mayores DOMUSVI

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## **5.5. PROGRAMA DE MEJORA DE LA ACTUACIÓN TÉCNICA Y PROFESIONAL**

### **5.5.1. FORMADORES ALUMNOS EN PRÁCTICAS DE GRADO DE TRABAJO SOCIAL Y DE EDUCACIÓN SOCIAL – CONVENIO PRACTICUM UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

Desde 2018 el Ayuntamiento de Tres Cantos ha firmado un **Convenio de colaboración con la Universidad Complutense para la Formación Permanente.**

Mediante este convenio se ha posibilitado que estudiantes de la Universidad Complutense realizaran un programa de prácticas externas, así como el Trabajo de Fin de Grado/Máster, en el Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Tres Cantos.

La duración de las prácticas en 2021 es de 400 horas lectivas a realizar en el curso escolar 2020-2021.

En el curso 2020/2021 Se han incorporado al programa de prácticas **dos alumnas/os de Grado en Trabajo Social.**

Las Trabajadoras Sociales tutoras de Practicum, han elaborado un programa de trabajo específico para el alumnado, coordinado con otras áreas municipales y supervisado de alta calidad.



## **5.5.2. GRUPO DE TRABAJO DE CONSEJOS LOCALES DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE LA ZONA NORTE**

Por iniciativa de la Presidencia del Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia de Alcobendas, en marzo de 2020 se convocó a los Consejos Locales de atención a la Infancia y la Adolescencia de la zona norte, para formar parte de un grupo de trabajo que uniera esfuerzos, protocolos y buenas prácticas en nuestro ámbito de actuación y en el marco de las competencias de los Consejo Locales y la protección de los niños, niñas y adolescentes.

Tras suspenderse posteriormente las posibles actuaciones, debido a la pandemia, se retoma plenamente la actividad a final de 2020.

Este grupo de trabajo se ha reunido en cinco ocasiones en 2021.  
Las personas integrantes en este Grupo de Trabajo son

**\* 2 Técnicos de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad** - Consejos de Atención a la Infancia y Adolescencia

**\* Técnicos de los Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia de:**

- Alcobendas
- San Sebastian de los Reyes
- Colmenar Viejo
- Tres Cantos
- Algete
- Mancomunidad Sierra Norte
- Mancomunidad Las Cañanas
- Mancomunidad Vega de Guadalix
- Mancomunidad 2016

**\* Participa en este Grupo desde finales de 2021 UNICEF**

El trabajo realizado hasta la fecha por este grupo se ha concentrado en:

- Conocer las buenas prácticas que se realizan en cada municipio en materia de protección de menores
- Determinar los modelos de comunicación que se emplean para coordinarse y relacionarse con las distintas entidades ( Educación, Salud) y trabajar en la unificación de los mismos en todo el ámbito territorial

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



- Implicar a las distintas administraciones en la mejora de protocolos y de instrumentos de comunicación/ notificación de las situaciones de riesgo
- Detectar carencias en la comunicación y relación con las distintas

Como PRIMER OBJETIVO, se ha trabajado en un **modelo único** de comunicación de riesgo y/o maltrato para que se utilizara por los Centros Educativos de toda la zona norte.

Este material estará disponible para todos los docentes y dispondrá del enlace a donde deberá ser enviado.

**Notificación de sospecha de situación de riesgo desde Centros Educativos a Servicios Sociales.**

---

**INDICE DE CONTENIDOS (Ctrl+z clic):**

6.- Objeto

1.- Datos del emisor de la información.

2.- Datos identificativos del niño, niña o adolescente.

3.- Datos escolares.

4.- Indicadores sobre indicadores de riesgo.

**OBJETO:**  
El presente documento tiene por objeto facilitar al equipo docente la detección de indicadores sobre una posible situación de RIESGO o DESAMPARO de cualquier niño, niña o adolescente del centro, y el adecuado traslado para su valoración por los servicios sociales municipales.

**1.- Datos del emisor de la información.**

<b>NOMBRE DEL CENTRO</b>		Escriba nombre del centro.		Municipio		Cód Postal	
Persona de contacto							
Nombre		Apellido 1		Apellido 2		Correo electrónico	
Dirección:		Tipo vía		Nombre de la vía		Dirección	
Cuidador principal 1: nombre		Parentesco		Dirección		Municipio	
Cuidador principal 2: nombre		Parentesco		Dirección		Municipio	

**2.- Datos identificativos del niño, niña o adolescente.**

**3.- Datos escolares.**

Nivel Curricular	Su nivel escolar corresponde a su edad	Selecciones
Recibe apoyos	¿Tiene abierto expediente de absentismo?	Selecciones

**4.- Descripción de los indicadores de Riesgo.**

<b>Gravedad</b>
Leve: circunstancias que requieren un seguimiento
Moderado: necesita apoyo / ayuda de los servicios sociales
Grave: podría requerir intervención inmediata (complementaria)

**Notificación de sospecha de situación de riesgo desde Centros Educativos a Servicios Sociales.**

---

4. Desempeño físico (debido a trastorno) / vía intelectual (debilitado)	Selecciones	Selecciones
5. Llega al Centro sin dormir (vía presencia excesiva de somnolencia)	Selecciones	Selecciones
6. Parece estar cansado, se duerme en clase	Selecciones	Selecciones
7. Alude al centro enfermo, no recibe tratamiento médico adecuado	Selecciones	Selecciones
8. Absentismo escolar. Se ausenta de clase. Asistencia irregular a clase. Llega tarde	Selecciones	Selecciones
9. Consumo de alcohol u otras drogas	Selecciones	Selecciones
10. Conductas autolesivas. Heridas o laceraciones	Selecciones	Selecciones
11. Roba objetos en clase, vicio comida	Selecciones	Selecciones

Indicadores	Ocorre	Gravedad
12. Presenta problemas / retraso en la lectoescritura y lenguaje	Selecciones	Selecciones
13. No controla emociones o comportamientos muy enojados, para su edad	Selecciones	Selecciones
14. Llora o lloriquea sin objeto de atención	Selecciones	Selecciones
15. Actitud silenciosa, triste o solitaria	Selecciones	Selecciones
16. Presenta cambios bruscos en su rendimiento escolar / conducta	Selecciones	Selecciones
17. Alta reactividad emocional (esperechidad, baja autoestima, etc)	Selecciones	Selecciones
18. Evita trabajar de sí, vía su familia	Selecciones	Selecciones
19. Los representantes / responsables tienen una imagen negativa su/han, desprecian o humillan al niño/a o adolescente. Conflictos entre representantes	Selecciones	Selecciones
20. No quiere volver a casa	Selecciones	Selecciones
21. Los representantes / responsables no asisten a reuniones ni colaboran con el profesorado	Selecciones	Selecciones
22. Ausencia de límites o límites en los mismos	Selecciones	Selecciones
Responsables q	Selecciones	Selecciones
23. Vive solo o a casa, poca mucho tiempo solo	Selecciones	Selecciones
24. Presenta dolor / dolor en parte anal / genital. Tiene molestias al andar o sentarse	Selecciones	Selecciones
25. Comportamiento vis comportamientos sexuales inadecuados a su edad	Selecciones	Selecciones
26. Miedo o autolesiones autolesiones	Selecciones	Selecciones
28. Reacción inadecuada con compañeros o compañeras en diferentes entornos. Violencia entre iguales (como agresor o agredido)	Selecciones	Selecciones
29. Reacción inadecuada con adultos en diferentes entornos	Selecciones	Selecciones
30. Indicios de violencia de género	Selecciones	Selecciones
1. Indicios de violencia ascendente (intrafamiliar)	Selecciones	Selecciones

ANEXAR IMAGENES RELEVANTES SEGUN SU DETERMINADO PROFESIONAL

¿QUIÉ PUEDE REFLEJAR ACTUACIONES REALIZADAS PREVIAMENTE, RELACIONADAS CON ESTA NOTIFICACIÓN

[\(Volver al índice\)](#)

Una de las primeras y más eficaces actuaciones que se han llevado a cabo ha sido con la DAT Norte, quien se ha implicado en el trabajo de este grupo consiguiendo poner en marcha acciones importantes de cara a 2022, que incluyen, entre otras, acciones formativas para docentes en materia de protección de menores.

A lo largo del próximo año se concretarán las actuaciones iniciadas en el 2021 y se ampliarán posiblemente al área de salud.





### **5.5.3. GRUPO DE TRABAJO DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA LA ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DEL RIESGO Y DESAMPARO DE MENORES.**

El pasado 2 de julio de 2020, la Dirección General de Infancia, Familias y Natalidad nos comunicó la intención de desarrollar un proyecto para la implementación de una herramienta de valoración de la situación de riesgo en la infancia y la adolescencia.

Solicitaron la colaboración de las entidades locales para formar un GRUPO DE TRABAJO, compuesto por 4 representantes de los Ayuntamientos teniendo en cuenta el número de habitantes de los mismos:

- 1.- Ayuntamiento de Madrid
- 2.- Un Ayuntamiento que represente a municipios de entre 50.000 a 250.000 habitantes
- 3.- Un Ayuntamiento que represente a municipios de entre menos de 50.000 habitantes
- 4.- Una Mancomunidad que represente a las Mancomunidades.

Las entidades sociales que cumplíamos el requisito de menos de 50.000 hab recibimos un correo electrónico adjuntando una relación de los municipios y personas de contacto, en la que nos invitaban a ponernos de acuerdo en quien representaría al resto de las entidades locales.

Ante esta situación y siendo nuestro Centro de Servicios Sociales uno de los interesados en participar, realizamos una serie de mensajes y consultas para conocer la intención de participación de otras entidades y en base a ello, proponer una representación.

Finalmente se decide que sea Tres Cantos el representante de las entidades locales de menos de 50.000 hab.

Desde esa fecha, la Coordinadora y una Trabajadora Social del Programa de Familia, participan en las sesiones de trabajo organizadas desde la Dirección General, coordinadas por Ignacia Arruabarrena, de la Universidad del País Vasco. El OBJETIVO DE TRABAJO del grupo, será trabajar en sesiones de trabajo los próximos meses en la adaptación del instrumento “Valora” para su utilización en la Comunidad de Madrid.

Tras cumplirse las Fase 1, durante 2021 se ha desarrollado la Fase 2 de difusión y pilotaje.

Estaba prevista la realización del Informe final, pero se ha prolongado al primer semestre 2022.

En 2021 también se realizaron sesiones de formación sobre la herramienta de valoración VALORA MADRID, para que se pudiera llevar a cabo el pilotaje de la misma por parte de los profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria. En las sesiones de formación han participado todos los profesionales del Programa de Familia e Infancia

Se han realizado un total de 12 sesiones de trabajo ONLINE de 4h de duración más el trabajo de estudio, revisión de documentación, aportaciones técnicas, etc.



**MANUAL DE ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES Y AUTONÓMICOS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN SITUACIONES DE RIESGO Y DESAMPARO.**

Procedimiento e instrumentos de valoración

17 febrero 2022

**GUÍA RÁPIDA DE VALORACIÓN DE LA DESPROTECCIÓN INFANTIL VALORA-MADRID**  
 INSTRUMENTO PARA LA VALORACIÓN DE LA GRAVEDAD DE LAS SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL EN LA COMUNIDAD DE MADRID

**Una. Información sobre un NIEM en posible desprotección**

**Dos. Comportamiento de los padres/cuidadores**

**Tres. Identificar la información relevante de la familia**

**Cuatro. Tipo de desprotección**

**Cinco. Subtipo de desprotección**

**Seis. Decidir el nivel global de gravedad**

**Siete. Completar la Ficha resumen y elaborar el Informe**

**Ocho. Intervención y/o derivar**

El resultado de la valoración es un nivel global de gravedad (NIEM) que puede ser: **NIEM BAJO** (situación de riesgo) o **NIEM ALTO** (situación de desprotección). El nivel global de gravedad se determina a partir de la combinación de los subtipos de desprotección y el nivel de gravedad de cada uno de ellos.



## **6.- MEMORIA ECONÓMICA 2021**

---

### **Servicios Sociales Atención Primaria**

Pza. de la Estación, N° 4.  
28760 Tres Cantos - Madrid  
Tlf.+34 912938191



## ÍNDICE

Resumen cuantitativo de Servicios	2
Resumen anual de Propuestas aprobadas por JGL/Decreto/Pleno	5
Desglose de ayudas económicas aprobadas	12
Ayudas económicas destinadas a menores	13
Campaña de verano	14
Servicio de Teleasistencia	15
Servicio de Centro de Día Asistido	17
Servicio de Ayuda a Domicilio	18
Gasto usuarios Centro de día dependientes	24
Gasto usuarios SAD dependientes	25
Gasto usuarios Teleasistencia dependientes	26
Resumen anual del gasto por usuarios dependientes	27
Comparativa anual servicios	28
Convenios y subvenciones	29
Tarjetas de compra por situación de Emergencia	30

### Nomenclaturas:

AE:	Ayuda Económica
CD:	Centro de Día Asistido
CDSC:	Centro de Día Asistido "San Camilo"
PIA:	Programa Individual de Atención
SAD:	Servicio de Ayuda Domicilio
STA:	Servicio de Teleasistencia

**USUARIOS Y COSTE POR SERVICIO Y MES**

**2021**

	Características Contratos		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL COSTE primer semestre
	Plazas o gasto máximo	Precio	nº usu	COSTE	nº usu	COSTE	nº usu	COSTE	nº usu	COSTE	nº usu	COSTE	nº usu	COSTE	
Centro de Día "San Camilo"	14 máximo	672,00 (5 días por plaza y mes)	0	0,00	0	0,00	3	1.680,00	2	1.344,00	2	1.344,00	2	1.008,00	5.376,00
Centro de Día "Ballesol"	14 máximo	624,00 (5 días por plaza y mes)	8	4.992,00	8	4.992,00	5	3.432,00	4	2.496,00	4	2.496,00	3	1.872,00	20.280,00
Servicio de Ayuda a Domicilio	máximo 636.663,60 €/año	24,61 € coste y 14,5 € PP la hora de SAD	104	53.055,30	107	53.055,30	104	53.055,30	104	53.055,30	105	53.055,30	106	53.055,30	318.331,80
Servicio de Teleasistencia	Máximo 264 equipos	12,00 € equipo/mes	201	2.402,71	210	2.433,85	208	2.472,78	211	2.515,20	211	2.524,65	209	2.488,00	14.837,19
Servicio de Terapia Ocupacional		33.614,04 €/año	16	3.055,82	19	3.055,82	19	3.055,82	16	3.055,82	16	3.055,82	17	3.055,82	18.334,92
Ayudas Económicas	Emergencia Social	Máximo 229.530,00 €/año	24	9.861,84	27	7.555,07	41	17.944,92	28	10.181,90	22	6.322,10	26	7.670,03	59.535,86
	Suministros		0	0,00	1	120,13	2	594,07	0	0,00	5	1.816,87	3	946,41	3.477,48
	Apoyo a la familia e infancia		0	0,00	7	1.078,64	6	1.945,28	4	657,36	9	1.980,83	7	1.973,31	7.635,42
	Ayudas compra productos inventariables		2	886,10	1	399,00	2	766,24	0	0,00	1	1.125,00	0	0,00	3.176,34
Tarjetas de Compra para productos de alimentación e higiene	1 lote de 100 tarjetas Carrefour, por valor de 30,00 € c/u. Importe total: 3.000,- €		2	120,00	0	0,00	2	120,00	2	180,00	4	420,00	5	540,00	1.380,00

## USUARIOS Y COSTE POR SERVICIO Y MES

2021

	Características Contratos		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL COSTE segundo semestre
	Plazas o gasto máximo	Precio	nº usu	COSTE	nº usu	COSTE	nº usu	COSTE	nº usu	COSTE	nº usu	COSTE	nº usu	COSTE	
Centro de Día "San Camilo"	14 máximo	672,00 (5 días por plaza y mes)	1	672,00	1	336,00	2	1.008,00	2	1.344,00	2	1.008,00	1	672,00	5.040,00
Centro de Día "Ballesol"	14 máximo	624,00 (5 días por plaza y mes)	4	2.184,00	4	2.184,00	5	2.496,00	5	2.808,00	5	2.808,00	5	3.120,00	15.600,00
Servicio de Ayuda a Domicilio	máximo 636.663,60 €/año	24,61 € coste y 14,5 € PP la hora de SAD	90	53.055,30	89	53.055,30	103	53.055,30	110	53.055,30	115	53.055,30	114	53.055,30	318.331,80
Servicio de Teleasistencia	Máximo 264 equipos	12,00 € equipo/mes	212	2.507,61	212	2.540,90	211	2.525,60	214	2.544,39	215	2.564,40	216	2.587,36	15.270,26
Servicio de Terapia Ocupacional		33.614,04 €/año	14	3.055,82	15	3.055,82	15	3.055,82	18	3.055,82	19	3.055,82	19	3.055,82	18.334,92
Ayudas Económicas	Emergencia Social	Máximo 229.530,00 €/año	35	15.002,91	6	1.864,00	45	15.925,55	21	7.832,84	39	15.075,38	14	2.720,15	58.420,83
	Suministros		2	686,47	0	0,00	1	509,18	0	0,00	0	0,00	1	266,77	1.462,42
	Apoyo a la familia e infancia		1	273,75	0	0,00	0	0,00	8	2.240,68	7	1.536,49	2	841,32	4.892,24
	Ayudas para compra productos inventariables		0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	327,00	1	249,01	0	0,00	576,01
Tarjetas de Compra para productos de alimentación e higiene	1 lote de 100 tarjetas Carrefour cada lote, por valor de 30,00 € c/u. Importe total: 3.000,- €		3	390,00	6	450,00	9	360,00	1	30,00	3	330,00	2	210,00	1.770,00

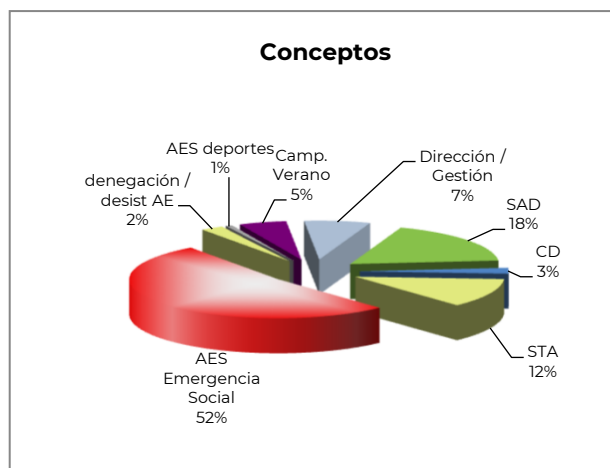
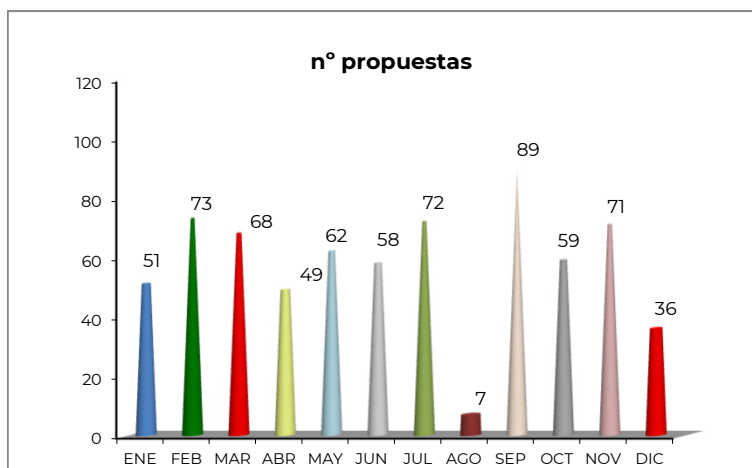
**2021**

		Características Contratos		COSTE ANUAL				
		Plazas o gasto máximo	Precio	Nº usuarios atendidos	Aport usuario	Aportación Ayto.		Coste Total
Centro de Día "San Camilo"		ene-dic/21: máximo 14 plazas/mes	672,00 € (5 días por plaza y mes)	4	4.482,24	5.933,76	<b>10.416,00</b>	Sin financiación externa
Centro de Día "Ballesol"		ene-dic/21: máximo 14 plazas/mes	624,00 € (5 días por plaza y mes)	12	12.176,46	23.703,54	<b>35.880,00</b>	Sin financiación externa
Servicio de Ayuda a Domicilio		636.663,60 €/año	24,61 € coste y 14,5 € PP la hora de SAD	207	95.785,41	540.878,20	<b>636.663,60</b>	Canon EMS. Convenio Servicios Sociales. Programa de Ayuda a Domicilio. Aportación CM: 64.873,78 €
Servicio de Teleasistencia		Máximo 264 equipos / mes	12,00 € equipo/mes	247	16.969,00	13.138,45	<b>30.107,45</b>	Sin financiación externa
Servicio de Terapia Ocupacional		33.614,04 €/año		19	0,00	33.614,04	<b>33.614,04</b>	Sin financiación externa
Taller Psicoestimulación personas con afectación moderada y Att a sus cuidadores		Feb-dic/21	13.750,00 €/año	5	0,00	13.750,00	<b>13.750,00</b>	Sin financiación externa
Intervención en enfermedades neurodegenerativas		Sep-dic/2021	14.990,00 €/año	15	0,00	14.990,00	<b>14.990,00</b>	Sin financiación externa
Ayudas Económicas (Emergencia social)	Familiares	Máximo 229.530,00 €/año		19	0,00	4.874,00	<b>117.956,69</b>	Convenio Servicios Sociales. Programa de Emergencia social. Aportación CM: 30.000,00 €
	Vivienda			77	0,00	55.110,94		
	Alimentos			138	0,00	28.485,74		
	Complement.			85	0,00	25.634,15		
	Otras Ayudas			9	0,00	3.851,86		
Ayudas Económicas (pago frascos suministros a consumid vulnerables)	Suministros			15	0,00	4.939,90	<b>4.939,90</b>	Convenio Servicios Sociales. Ayudas para pago frascos a consumid vulnerables. Financiado 100% por la CM: 1.000,00€
Ayudas Económicas (Apoyo a la Familia e Infancia)	Escuela Infantil			11	0,00	3.855,52	<b>12.527,66</b>	Convenio Servicios Sociales. Programa AFI. Financiado 100% por la CM la cantidad de 16.530,00€
	Comedor escolar			40	0,00	8.672,14		
Ayudas para compra productos inventariables				8	0,00	3.752,35	<b>3.752,35</b>	Sin financiación externa
Tarjetas de Compra para productos de alimentación e higiene		1 lote de 100 tarjetas Carrefour, por valor de 30,00 € c/u. Importe total: 3.000 €		39	0,00	3.150,00	<b>3.150,00</b>	Sin financiación externa
<b>TOTALES</b>				903	129.413,11	788.334,59	<b>917.747,69</b>	

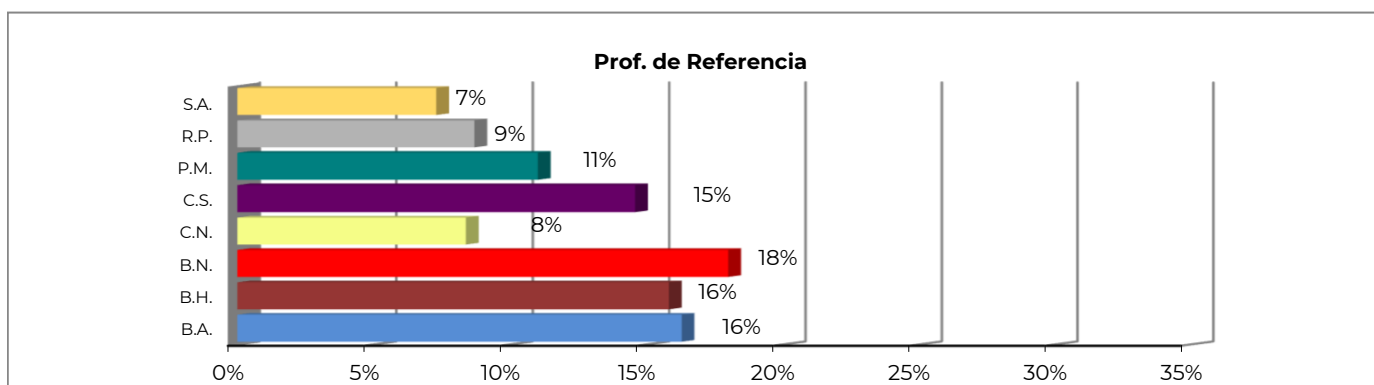


## RESUMEN ANUAL DE PROPUESTAS TRAMITADAS EN 2021

	SAD	CD	STA	AES Emergencia Social	denegación / desist AE	AES deportes	Camp. Verano	Dirección / Gestión	Total Presentadas	Total Resueltas
ENE	10	3	6	25	0	1	0	6	51	44
FEB	10	0	19	37	3	1	0	3	73	74
MAR	8	2	1	49	5	0	0	3	68	64
ABR	3	1	8	33	0	0	0	4	49	55
MAY	13	1	5	37	1	1	0	4	62	57
JUN	12	2	5	28	6	0	6	4	58	62
JUL	12	2	10	31	2	2	6	7	72	68
AGO	1	0	1	4	0	0	1	0	7	16
SEP	20	3	8	27	1	0	22	8	89	84
OCT	17	1	7	28	1	0	1	4	59	61
NOV	14	1	5	47	0	0	0	4	71	70
DIC	5	1	9	15	3	0	0	3	36	40
	125	17	84	361	17	5	36	50	695	695



PROP. RELATIVAS A PREST. DE USUARIOS DEL CSS										
PROFESIONAL DE REFERENCIA									DIRECCIÓN / GESTIÓN	TOTAL
B.A.	B.H.	B.N.	C.N.	C.S.	P.M.	R.P.	S.A.			
ENE	6	17	6	2	9	5	0	0	6	51
FEB	15	17	7	5	6	4	11	5	3	73
MAR	7	11	13	6	13	3	7	5	3	68
ABR	7	4	6	6	5	6	5	6	4	49
MAY	11	10	12	5	9	5	3	3	4	62
JUN	10	12	10	0	7	5	7	3	4	58
JUL	13	7	10	4	14	9	2	6	7	72
AGO	0	0	2	1	2	2	0	0	-	7
SEP	11	9	17	10	12	10	8	4	8	89
OCT	7	7	10	4	7	10	3	7	4	59
NOV	14	2	15	9	10	5	8	4	4	71
DIC	4	6	8	2	0	7	2	4	3	36
	105	102	116	54	94	71	56	47	50	695



**RESUMEN MENSUAL DE PROPUESTAS TRAMITADAS PARA RESOLUCIÓN****ENERO**

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONTRATO	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS/PRESTACIONES	
AE				25				25
CD	2	1						3
DEPORTES				1				1
DIRECCION/GESTION			3				3	6
SAD	4	4			1	1		10
STAD	4	2						6
<b>ENVIADAS:</b>								<b>51</b>

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONTRATO	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS / PRESTACIONES	
AE				19				19
CD	2	1						3
DEPORTES				1				1
DIRECCION/GESTION			2				3	5
SAD	4	4			1	1		10
STAD	4	2						6
<b>RESUELTAS:</b>								<b>44</b>

**FEBRERO**

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	DENEGACIÓN	EMERGENCIA SOCIAL	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS / PRESTACIONES	
AE			3	37			40
DEPORTES				1			1
DIRECCION/GESTION						3	3
SAD	4	4			2		10
STAD	12	7					19
<b>ENVIADAS:</b>							<b>73</b>

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONTRATO	DENEGACIÓN	EMERGENCIA SOCIAL	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS / PRESTACIONES	
AE				3	37			40
DEPORTES					1			1
DIRECCION/GESTION			1				3	4
SAD	4	4				2		10
STAD	12	7						19
<b>RESUELTAS:</b>								<b>74</b>

**MARZO**

CSS/pgg

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	DENEGACIÓN	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS/PRES TACIONES	
AE			5	49				54
CD		2						2
DIRECCION/GESTION							3	3
SAD	2	4			1	1		8
STAD		1						1
<b>ENVIADAS:</b>								68

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	DENEGACIÓN	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS/PRES TACIONES	
AE			5	45				50
CD		2						2
DIRECCION/GESTION							3	3
SAD	2	4			1	1		8
STAD		1						1
<b>RESUELTAS:</b>								64

## ABRIL

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	EMERGENCIA SOCIAL	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS/PRE STACIONES	
AE			33			33
CD		1				1
DIRECCION/GESTION					4	4
SAD	1	1		1		3
STAD	6	2				8
<b>ENVIADAS:</b>						49

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	EMERGENCIA SOCIAL	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS/PR ESTACIONES	
AE			40			40
CD		1				1
DIRECCION/GESTION					3	3
SAD	1	1		1		3
STAD	6	2				8
<b>RESUELTAS:</b>						55

## MAYO

CSS/pgg

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONTRATO	DESISTIMIENTO	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS / PRESTACIONES	
AE				1	37				38
CD		1							1
DEPORTES					1				1
DIRECCION/GESTION			1					3	4
SAD	3	3				6	1		13
STAD	3	2							5
<b>ENVIADAS:</b>									62

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONTRATO	DESISTIMIENTO	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS/PRES TACIONES	
AE				1	32				33
CD		1							1
DIRECCION/GESTION			2					3	5
SAD	3	3				6	1		13
STAD	3	2							5
<b>RESUELTAS:</b>									57

## JUNIO

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONTRATO	DESISTIMIENTO	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	SERVICIOS / PRESTACIONES		
AE				1	28			29	
CAMPAÑA VERANO					6			6	
CD		2						2	
DIRECCION/GESTION			1				3	4	
SAD	5	6				1		12	
STAD	2	3						5	
<b>ENVIADAS:</b>									58

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	DESISTIMIENTO	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	SERVICIOS / PRESTACIONES		
AE			1	35			36	
CAMPAÑA VERANO				3			3	
CD		2					2	
DEPORTES				1			1	
DIRECCION/GESTION						3	3	
SAD	5	6			1		12	
STAD	2	3					5	
<b>RESUELTAS:</b>								62

## JULIO

CSS/pgg

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONTRATO	DENEGACIÓN	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS / PRESTACIONES	
AE				2	31				33
CAMPAÑA VERANO					6				6
CD	2								2
DEPORTES					2				2
DIRECCION/GESTION			4					3	7
SAD	8	1				2	1		12
STAD	7	3							10
<b>ENVIADAS:</b>									72

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONTRATO	DENEGACIÓN	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS / PRESTACIONES	
AE				2	25				27
CAMPAÑA VERANO					8				8
CD	2								2
DEPORTES					2				2
DIRECCION/GESTION			4					3	7
SAD	8	1				2	1		12
STAD	7	3							10
<b>RESUELTAS:</b>									68

**AGOSTO**

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	EMERGENCIA SOCIAL	
AE		4	4
CAMPAÑA VERANO		1	1
SAD	1		1
STAD	1		1
<b>ENVIADAS:</b>			7

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	CONTRATO	EMERGENCIA SOCIAL	
AE			11	11
CAMPAÑA VERANO			2	2
DIRECCION/GESTION		1		1
SAD	1			1
STAD	1			1
<b>RESUELTAS:</b>				16

**SEPTIEMBRE**

CSS/pgg

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONVENIO	DENEGACIÓN	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS/PRES TACIONES	
AE				1	27				28
CAMPAÑA VERANO					22				22
CD	2	1							3
DIRECCION/GESTION			2					6	8
SAD	10	5				3	2		20
STAD	4	4							8
<b>ENVIADAS:</b>									<b>89</b>

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONVENIO	DENEGACIÓN	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS/ PRESTACIONES	
AE				1	23				24
CAMPAÑA VERANO					21				21
CD	2	1							3
DIRECCION/GESTION			2					6	8
SAD	10	5				3	2		20
STAD	4	4							8
<b>RESUELTAS:</b>									<b>84</b>

### OCTUBRE

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	DESISTIMIENTO	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS/ PRESTACIONES	SUBVENCIÓN	
AE			1	28					29
CAMPAÑA VERANO				1					1
CD	1								1
DIRECCION/GESTION							3	1	4
SAD	7	5			3	2			17
STAD	3	4							7
<b>ENVIADAS:</b>									<b>59</b>

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	DESISTIMIENTO	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	SERVICIOS/ PRESTACIONES	SUBVENCIÓN	
AE			1	29					30
CAMPAÑA VERANO				2					2
CD	1								1
DIRECCION/GESTION							3	1	4
SAD	7	5			3	2			17
STAD	3	4							7
<b>RESUELTAS:</b>									<b>61</b>

### NOVIEMBRE

CSS/pgg

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONTRATO	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	REVISIÓN	SERVICIOS / PRESTACIONES	
AE				47					47
CD		1							1
DIRECCION/GESTION			1					3	4
SAD	5	5			2	1	1		14
STAD	4	1							5
<b>ENVIADAS:</b>									<b>71</b>

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	EMERGENCIA SOCIAL	MODIFICACIÓN	REDUCCIÓN HR	REVISIÓN	SERVICIOS / PRESTACIONES	
AE			47					47
CD		1						1
DIRECCION/GESTION							3	3
SAD	5	5		2	1	1		14
STAD	4	1						5
<b>RESUELTAS:</b>								<b>70</b>

## DICIEMBRE

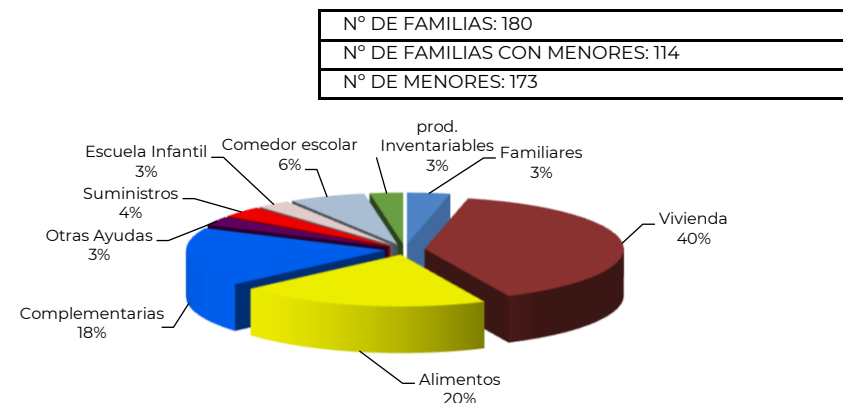
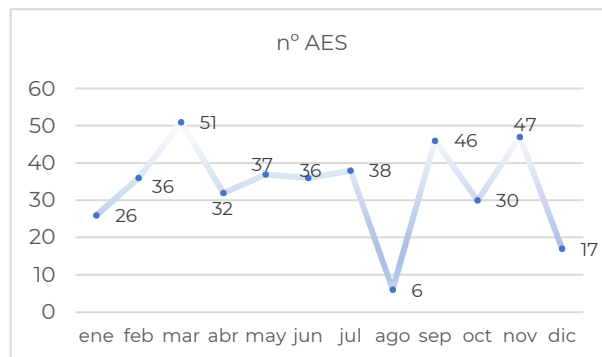
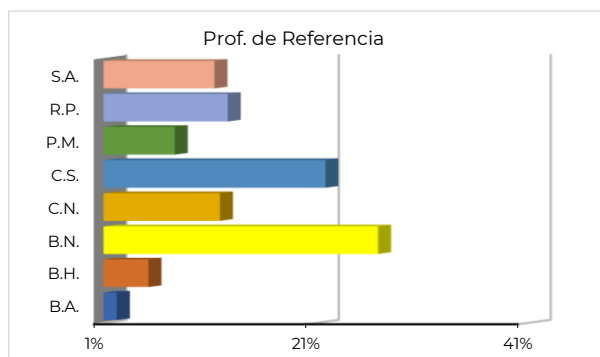
TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	DENEGACIÓN	DESISTIMIENTO	EMERGENCIA SOCIAL	SERVICIOS / PRESTACIONES	
AE			1	2	15		18
CD		1					1
DIRECCION/GESTION						3	3
SAD	3	2					5
STAD	6	3					9
<b>ENVIADAS:</b>							<b>36</b>

TIPO DE PROPUESTA	ALTA	BAJA	CONTRATO	DENEGACIÓN	DESISTIMIENTO	EMERGENCIA SOCIAL	SERVICIOS / PRESTACIONES	
AE				1	2	18		21
CD		1						1
DIRECCION/GESTION			1				3	4
SAD	3	2						5
STAD	6	3						9
<b>RESUELTAS:</b>								<b>40</b>



### AYUDAS ECONOMICAS APROBADAS EN EL EJERCICIO 2021

PRESUPUESTO MUNICIPAL INICIAL: 229.530,00 €																								
CONVENIO SERVICIOS SOCIALES 2021																								
PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL 60.000,00 € (50% financiación CM)												AES fras. consumid. vulnerables 1.000,00 € (100% financiación CM)		PROGRAMA DE APOYO A LA FAMILIA E INFANCIA 16.530,00 € 100% financiación CM)						AES para compra productos inventariables		TOTAL		
Familiars		Vivienda		Alimentos		Comple - mentarias		Otras Ayudas		Subtotal Progr de Emergencia Social		Subtotal Ayudas para pago fras suministros		Escuela Infantil		Comedor Escolar		Subtotal Progr de apoyo a la Familia e Infancia		n° AES		coste		
n° AES	coste	n° AES	coste	n° AES	coste	n° AES	coste	n° AES	coste	n° AES	coste	n° AES	COSTE	n° AES	coste	n° AES	coste	n° AES	coste	n° AES	coste	n° AES	coste	
ene	2	380,00	8	5905,19	11	2520,00	3	1056,65	0	0,00	24	9.861,84	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	886,10	26	10.747,94
feb	0	0,00	4	2225,79	17	3250,00	3	581,00	3	1498,28	27	7.555,07	1	120,13	0	0,00	7	1078,64	7	1.078,64	1	399,00	36	9.152,84
mar	3	644,00	9	9601,74	22	4503,00	5	1202,60	2	1993,58	41	17.944,92	2	594,07	1	179,32	5	1765,96	6	1.945,28	2	766,24	51	21.250,51
abr	1	400,00	8	5884,91	15	2586,99	2	1160,00	2	150,00	28	10.181,90	0	0,00	1	273,75	3	383,61	4	657,36	0	0,00	32	10.839,26
may	1	150,00	2	1325,00	12	2900,00	7	1947,10	0	0,00	22	6.322,10	5	1.816,87	3	949,75	6	1031,08	9	1.980,83	1	1.125,00	37	11.244,80
jun	1	300,00	4	1800,00	8	1640,00	12	3825,03	1	105,00	26	7.670,03	3	946,41	3	1415,75	4	557,56	7	1.973,31	0	0,00	36	10.589,75
jul	3	870,00	13	9679,15	7	1300,00	11	3048,76	1	105,00	35	15.002,91	2	686,47	1	273,75	0	0,00	1	273,75	0	0,00	38	15.963,13
ago	0	0,00	2	1100,00	2	440,00	2	324,00	0	0,00	6	1.864,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	1.864,00
sep	1	400,00	6	3894,85	14	2924,00	24	8706,70	0	0,00	45	15.925,55	1	509,18	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	46	16.434,73
oct	2	400,00	8	5153,88	5	960,00	6	1318,96	0	0,00	21	7.832,84	0	0,00	0	0,00	8	2240,68	8	2.240,68	1	327,00	30	10.400,52
nov	4	1170,00	12	8120,43	15	3374,00	8	2410,95	0	0,00	39	15.075,38	0	0,00	1	163,20	6	1373,29	7	1.536,49	1	249,01	47	16.860,88
dic	1	160,00	1	420,00	10	2087,75	2	52,40	0	0,00	14	2.720,15	1	266,77	1	600,00	1	241,32	2	841,32	0	0,00	17	3.828,24
<b>19</b>	<b>4.874,00</b>	<b>77</b>	<b>55.110,94</b>	<b>138</b>	<b>28.485,74</b>	<b>85</b>	<b>25.634,15</b>	<b>9</b>	<b>3.851,86</b>	<b>328</b>	<b>117.956,69</b>	<b>15</b>	<b>4.939,90</b>	<b>11</b>	<b>3.855,52</b>	<b>40</b>	<b>8.672,14</b>	<b>51</b>	<b>12.527,66</b>	<b>8</b>	<b>3.752,35</b>	<b>402</b>	<b>139.176,60</b>	



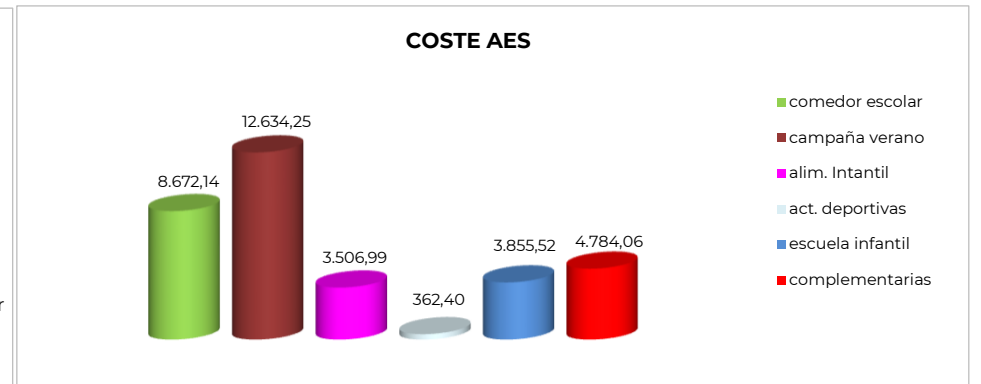
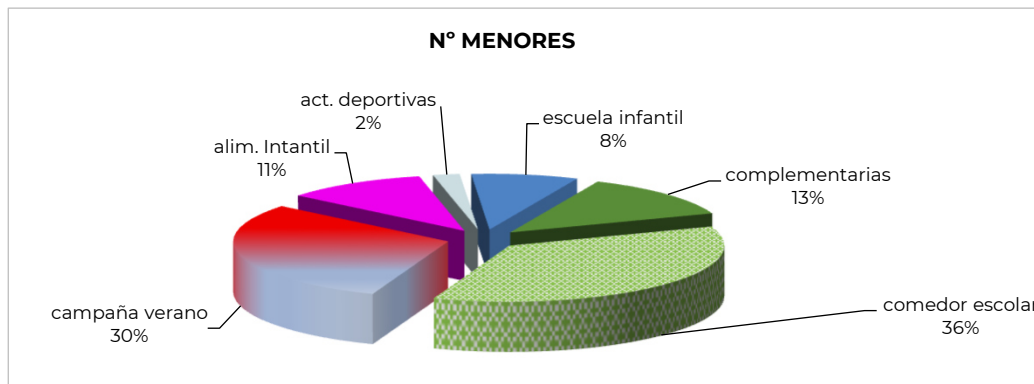
**AYUDAS ECONÓMICAS DESTINADAS A GASTOS ESPECÍFICOS DE MENORES - 2021 -**

	COMEDOR ESCOLAR		COLONIAS URBANAS / CAMPAMENTOS URBANOS		ALIMENTACIÓN INFANTIL Y PAÑALES		ACTIVIDADES DEPORTIVAS		ESCUELA INFANTIL		COMPLEMENTARIAS (*)		TOTAL	
	nº menores	coste AE	nº menores	coste AE	nº menores	coste AE	nº menores	coste AE	nº menores	coste AE	nº menores	coste AE	nº menores	coste AE
ENE	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	77,40	0	0,00	0	0,00	1	77,40
FEB	8	1078,64	0	0,00	1	240,00	1	230,00	0	0,00	1	252,00	11	1.800,64
MAR	8	1765,96	0	0,00	2	460,00	0	0,00	1	179,32	3	920,15	14	3.325,43
ABR	3	383,61	0	0,00	1	26,99	0	0,00	1	273,75	1	560,00	6	1.244,35
MAY	8	1031,08	0	0,00	2	590,00	1	55,00	3	949,75	3	1290,00	17	3.915,83
JUN	4	557,56	7	2123,00	1	240,00	0	0,00	4	1415,75	4	487,90	20	4.824,21
JUL	0	0,00	7	1165,00	1	220,00	0	0,00	1	273,75	1	56,00	10	1.714,75
AGO	0	0,00	2	324,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	324,00
SEP	0	0,00	26	8334,25	3	740,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	29	9.074,25
OCT	13	2240,68	3	688,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	193,46	17	3.122,14
NOV	7	1373,29	0	0,00	2	460,00	0	0,00	1	163,20	5	1024,55	15	3.021,04
DIC	3	241,32	0	0,00	3	530,00	0	0,00	1	600,00	0	0,00	7	1.371,32
	54	8.672,14	45	12.634,25	16	3.506,99	3	362,40	12	3.855,52	19	4.784,06	149	33.815,36

Nº DE FAMILIAS CON MENORES: 114

Nº DE MENORES: 173

(\*) Actividades extraescolares, jornadas lúdicas, material escolar, gastos farmacia/prótesis, Tto. logopedia / estimulación...



Gasto total AES emergencia:	139.176,60
AES menores:	33.815,36
% de gasto sobre total:	24%

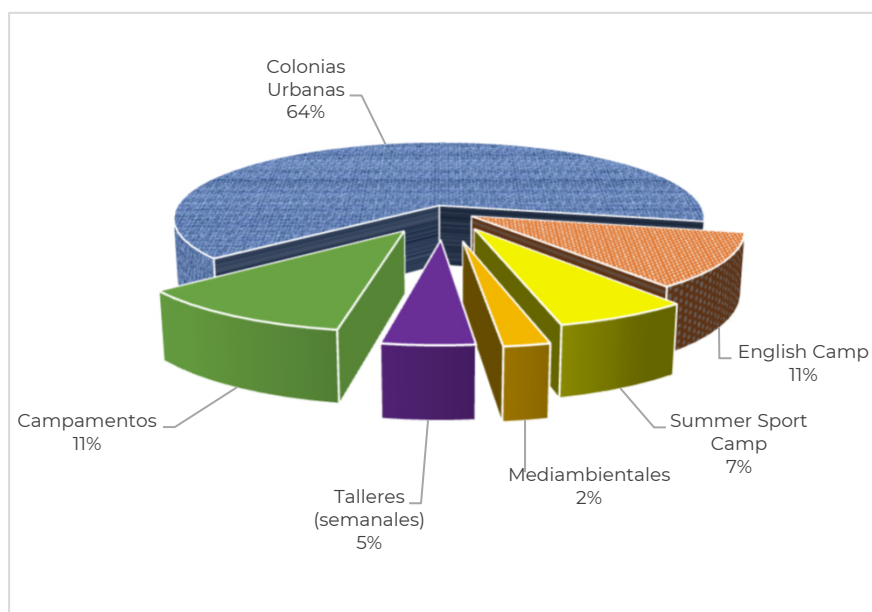
**CAMPAÑA DE VERANO 2021**

(ayudas económicas)

		Nº Familias	Nº menores	Nº Quincenas / semanas	AP USU	SUBV AYTO.	COSTE TOTAL
<b>Colonias Urbanas</b>		23	29	44	437,75	9.022,25	9.460,00
<b>Campamentos Urbanos / Otras actividades</b>	English Camp	5	5	7	116,00	1.374,00	1.490,00
	Summer Sport Camp	2	3	3	105,00	695,00	800,00
	Mediambientales	1	1	1	0,00	258,00	258,00
	Talleres (semanales)	1	2	2	0,00	125,00	125,00
<b>Campamentos</b>		4	5	5	115,00	1.160,00	1.275,00

		Familias	Nº menores	Nº Quincenas	AP USU	SUBV AYTO.	COSTE TOTAL
<b>Totales Campaña de Verano:</b>		36	45	62	773,75	12.634,25	13.408,00

Profesional de Referencia	nº menores
B.H.	4
B.N.	4
C.N.	10
C.S.	10
R.P.	11
S.A.	6

**45**

**SERVICIO DE TELEASISTENCIA. 264 EQUIPOS DESDE 01/01/21 AL 31/12/21**

	Titulares			Nº altas	Nº bajas	APORT. USU (PP: 8,13 €/mes-12,00 €/mes)	APORT. AYTO.	COSTE TOTAL (FRA. A PAGAR AYTO)	Total Equipos
	Teleasistencias a 1ª de mes								
	Mayores	Discapac.							
ene	194	4	198	3	0	1.337,33	1.065,38	2.402,71	201
feb	197	4	201	9	8	1377,98	1.055,87	2.433,85	210
mar	198	4	202	6	2	1402,17	1.070,61	2.472,78	208
abr	202	4	206	5	0	1422,31	1.092,89	2.515,20	211
may	207	4	211	0	3	1426,37	1.098,28	2.524,65	211
jun	204	4	208	1	4	1.406,24	1.081,76	2.488,00	209
jul	201	4	205	7	3	1.430,63	1.076,98	2.507,61	212
ago	205	4	209	3	2	1.426,57	1.114,33	2.540,90	212
sep	206	4	210	1	2	1.410,51	1.115,09	2.525,60	211
oct	205	4	209	5	4	1.442,83	1.101,56	2.544,39	214
nov	206	4	210	5	3	1.434,90	1.129,50	2.564,40	215
dic	208	4	212	4	1	1.451,16	1.136,20	2.587,36	216
				49	32	16.969,00	13.138,45	<b>30.107,45</b>	211

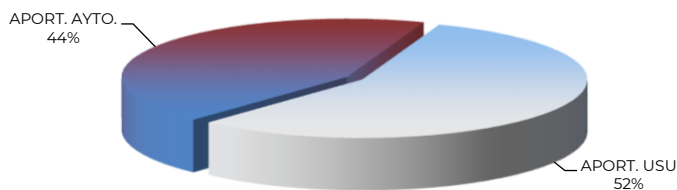
(promedio)

**CONTRATO PARA TELEASISTENCIA MUNICIPAL: máximo 264 equipos**

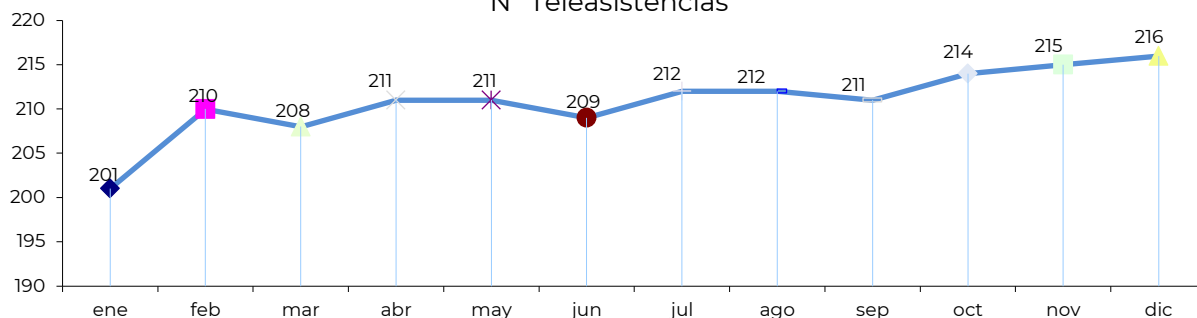
**PRECIO EQUIPO/MES -->12,00 € (IVA exento). Precio máximo anual: 38.016,00 €**

Usuarios a 01/01/2021	198
Total usuarios atendidos en 2021	247

**COSTE ANUAL**



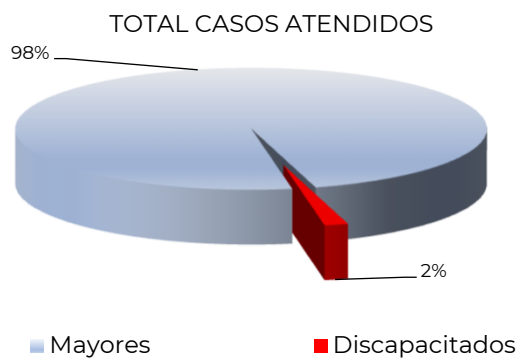
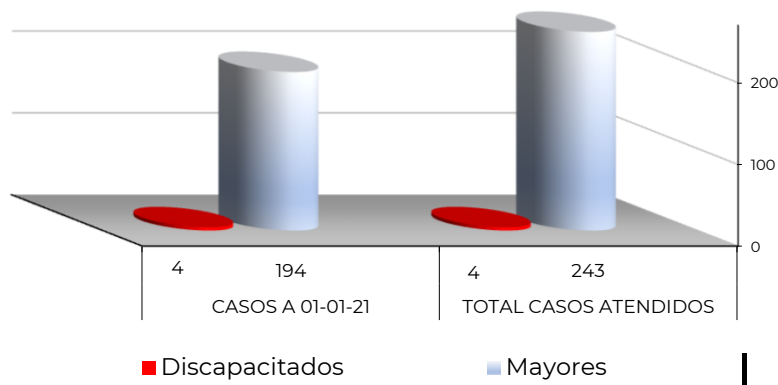
**Nº Teleasistencias**



### SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA 2021

	CASOS A 01-01-21	CASOS ABIERTOS EN 2021	CASOS CERRADOS EN 2021	TOTAL CASOS ATENDIDOS
Mayores	194	49	32	243
Discapacitados	4	0	0	4
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>49</b>	<b>32</b>	<b>247</b>

	USUARIOS A 1º DE MES	ALTAS 2021		BAJAS 2021		USUARIOS EN EL MES
		MAYORES	DISCAP.	MAYORES	DISCAP.	
ENE	198	3	0	0	0	201
FEB	201	9	0	8	0	210
MAR	202	6	0	2	0	208
ABR	206	5	0	0	0	211
MAY	211	0	0	3	0	211
JUN	208	1	0	4	0	209
JUL	205	7	0	3	0	212
AGO	209	3	0	2	0	212
SEP	210	1	0	2	0	211
OCT	209	5	0	4	0	214
NOV	210	5	0	3	0	215
DIC	212	4	0	1	0	216
		49	0	32	0	



**SERVICIO DE CENTRO DE DIA PARA MAYORES ASISTIDOS EN 2021**

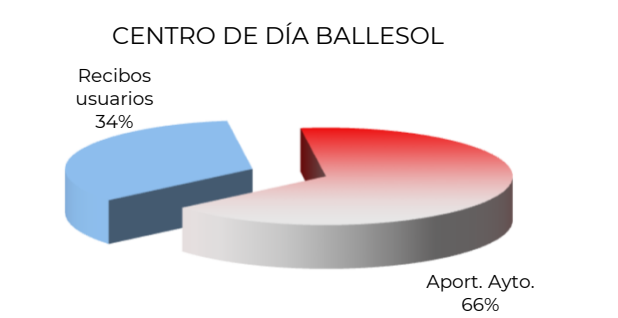
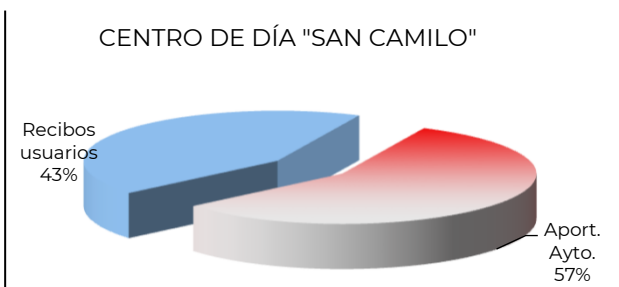
CENTRO DE DÍA ASISTIDO "SAN CAMILO"								CENTRO DE DÍA ASISTIDO "BALLE SOL"						
Nº DE USUARIOS					RECIBOS USUARIOS (OPP: 725,87 €/mes)	APORT. AYTO. (coste total menos Ap.usuarios)	Facturas CDSC	Nº DE USUARIOS				RECIBOS USUARIOS (OPP: 725,87 €/mes)	APORT. AYTO. (coste total menos Ap.usuarios)	Facturas CD Ballesol
Actuales	activos a 1º de mes	altas en el mes	bajas/susp	Actuales				activos a 1º de mes	altas en el mes	bajas/susp				
ene	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	8	8	0	0	1.179,55	3.812,45	4.992,00
feb	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	8	8	0	3	2.359,06	2.632,94	4.992,00
mar	3	3	3	1	1.016,22	663,78	1.680,00	5	5	0	1	1.052,51	2.379,49	3.432,00
abr	2	2	0	0	943,63	400,37	1.344,00	4	4	0	0	834,75	1.661,25	2.496,00
may	2	2	0	0	943,63	400,37	1.344,00	4	4	0	1	834,75	1.661,25	2.496,00
jun	2	2	0	1	580,70	427,30	1.008,00	3	3	0	0	580,70	1.291,30	1.872,00
jul	1	1	0	1	217,76	454,24	672,00	4	4	1	0	907,34	1.276,66	2.184,00
ago	1	0	0	0	0,00	336,00	336,00	4	4	0	1	907,34	1.276,66	2.184,00
sep	2	2	1	0	308,49	699,51	1.008,00	5	5	2	1	744,02	1.751,98	2.496,00
oct	2	2	0	1	399,23	944,77	1.344,00	5	4	0	0	871,04	1.936,96	2.808,00
nov	2	1	0	1	36,29	971,71	1.008,00	5	5	1	0	925,48	1.882,52	2.808,00
dic	1	1	0	0	36,29	635,71	672,00	5	5	0	0	979,92	2.140,08	3.120,00
			4	5	4.482,24	5.933,76	10.416,00			4	7	12.176,46	23.703,54	35.880,00

altas	bajas	recibos	coste total
0	0	1179,55	4992,00
0	3	2359,06	4992,00
3	2	2068,73	5112,00
0	0	1778,38	3840,00
0	1	1778,38	3840,00
0	1	1161,40	2880,00
1	1	1125,10	2856,00
0	1	907,34	2520,00
3	1	1052,51	3504,00
0	1	1270,27	4152,00
1	1	961,77	3816,00
0	0	1016,21	3792,00
		16658,70	46296,00

<b>Residencia "SAN CAMILO": 14 plazas/mes con ocupación de 5 días/sem</b>	<b>Residencia Ballesol: 14 plazas/mes con ocupación de 5 días/sem</b>
Coste plaza/usuario (5 DÍAS/SEM) <b>672,00 €</b>	Coste plaza/usuario (5 DÍAS/SEM) <b>624,00 €</b>
Coste máximo del servicio de Centro de Día del 01/01/20 al 31/12/20: 112.896,00 €	Coste máximo del servicio de Centro de Día del 01/01/20 al 31/12/20: 104.832,00 €

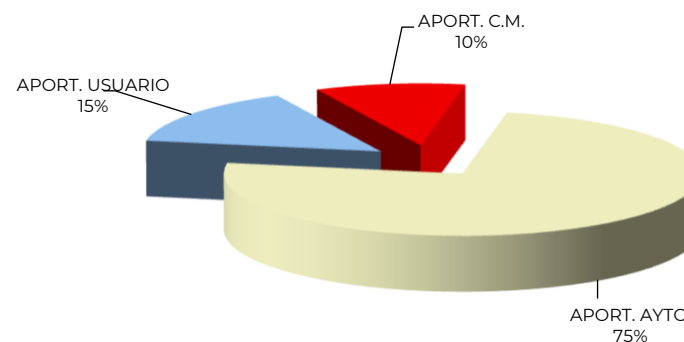
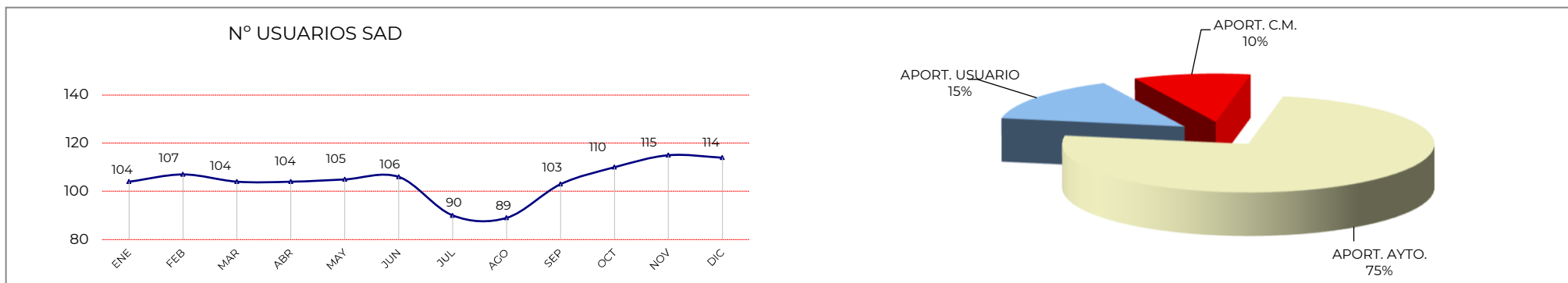
USUARIOS A 01/01/2021	8
TOTAL USUARIOS ATENDIDOS EN 2021	16
ATENDIDOS "SAN CAMILO"	4
ATENDIDOS BALLE SOL	12

OPP: 725,87 €/MES



### RESUMEN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL AÑO 2021

Nº USUARIOS		Nº Hr./ mes facturadas a usuarios (OPP)	Nº Hr./mes realmente prestadas por EMS (ausencias usuarios)	APORT. USUARIO POR RECIBOS MENSUALES (Precio público hr.: 14,5 €)	APORT. AYTO. (Ftras. EMS menos la Ap. Usuario)	COSTE SAD POR HR. FACTURADAS (Precio hr.: 24,61 €)	CANON EMS (Coste hr.: 24,61€)		COSTE MENSUAL SAD POR CANON EMS	% Aport. usu	
Activos	Usuarios en susp. temp						Coste Servicio por hr. Prestadas	importe complementario hasta 12ª parte CANON 2021			
ENE	104	3	1.925,0	1.806,0	7.101,23	45.954,07	47.374,25	44.445,66	8.609,64	53.055,30	13,38
FEB	107	4	1.970,5	1.929,0	7.723,79	45.331,51	48.494,01	47.472,69	5.582,61	53.055,30	14,56
MAR	104	3	1.948,0	1.937,0	7.966,88	45.088,42	47.940,28	47.669,57	5.385,73	53.055,30	15,02
ABR	104	2	1.976,0	1.946,0	8.083,61	44.971,70	48.629,36	47.891,06	5.164,24	53.055,30	15,24
MAY	105	2	2.018,5	2.012,0	8.800,41	44.254,89	49.675,29	49.515,32	3.539,98	53.055,30	16,59
JUN	106	1	2.018,5	1.994,0	8.323,58	44.731,72	49.675,29	49.072,34	3.982,96	53.055,30	15,69
JUL	90	19	1.814,5	1.787,0	6.433,22	46.622,09	44.654,85	43.978,07	9.077,23	53.055,30	12,13
AGO	89	20	1.716,0	1.705,0	6.032,00	47.023,30	42.230,76	41.960,05	11.095,25	53.055,30	11,37
SEP	103	5	1.830,0	1.788,0	6.944,56	46.110,74	45.036,30	44.002,68	9.052,62	53.055,30	13,09
OCT	110	5	2.136,0	2.090,0	7.944,12	45.111,19	52.566,96	51.434,90	1.620,40	53.055,30	14,97
NOV	115	5	2.293,0	2.310,0	9.482,06	43.573,24	56.430,73	56.849,10	-3.793,80	53.055,30	17,87
DIC	114	4	2.447,0	2.374,0	10.949,97	42.105,34	60.220,67	58.424,14	-5.368,84	53.055,30	20,64
<b>Total año</b>			<b>24.093,0</b>	23.678	95.785,41	540.878,20	<b>592.928,73</b>	<b>636.663,60</b>			
					(a)			(b)			
Promedio	104		2.008	1.973	7.982,12	45.073,18	49.410,73	53.055,30			15,04



APORT. C.M. (CONVENIO)	(c):	A Dic 2021 --->	64.873,78
COSTE REAL AYTO.	(b)-(a)-(c):	A Dic 2021 --->	476.004,42

<b>CANON 2021 EMS:</b>	636.663,60 €
Máximo hr/año:	25.870
Máximo hr/mes:	2.156

## RESUMEN POR TIPOLOGÍA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL AÑO 2021

ATENCIÓN PERSONAL					
	Nº USUARIOS	Nº HR/MES	APORTACIÓN USUARIO	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO (CANON EMS menos AP USUARIO)	% Ap. Usu (sobre canon EMS)
ENE	14	348	1381,56	16303,54	7,81
FEB	13	332	1127,09	16558,02	6,37
MAR	14	369	1501,91	16183,19	8,49
ABR	14	394	1592,54	16092,57	9,00
MAY	14	419	1770,23	15914,87	10,01
JUN	13	409	1313,12	16371,98	7,43
JUL	9	256	529,98	17155,13	3,00
AGO	9	253	614,80	17070,30	3,48
SEP	9	239	644,89	17040,21	3,65
OCT	14	448	1126,36	16558,74	6,37
NOV	16	526	2039,43	15645,68	11,53
DIC	18	620	2866,65	14818,45	16,21
<b>Total año</b>	<b>4.612</b>		<b>16.508,54</b>	<b>195.712,66</b>	<b>7,78</b>
<b>Promedio</b>	<b>13</b>	<b>384</b>	<b>1375,71</b>	<b>16309,39</b>	

COSTE TOTAL (COSTE HR.: 24,61 €)	COSTE TOTAL (Canon EMS)
8564,28	17685,10
8170,52	17685,10
9081,09	17685,10
9696,34	17685,10
10299,29	17685,10
10065,49	17685,10
6300,16	17685,10
6226,33	17685,10
5869,49	17685,10
11025,28	17685,10
12944,86	17685,10
15258,20	17685,10
<b>113.501,32</b>	<b>212.221,20</b>

ATENCIÓN DOMÉSTICA					
	Nº USUARIOS	Nº HR/MES	APORTACIÓN USUARIO	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO (CANON EMS menos AP USUARIO)	% Ap. Usu (sobre canon EMS)
ENE	49	545	2192,84	15492,27	12,40
FEB	50	557	2413,96	15271,14	13,65
MAR	49	570	2582,16	15102,94	14,60
ABR	48	560	2495,16	15189,94	14,11
MAY	49	598	2712,66	14972,44	15,34
JUN	51	593	2624,07	15061,04	14,84
JUL	42	511	1988,10	15697,01	11,24
AGO	43	499	1950,03	15735,07	11,03
SEP	50	549	2227,06	15458,05	12,59
OCT	54	641	2834,32	14850,79	16,03
NOV	53	611	2810,32	14874,78	15,89
DIC	52	601	2712,81	14972,30	15,34
<b>Total año</b>	<b>6.834</b>		<b>29.543,46</b>	<b>182.677,74</b>	<b>13,92</b>
<b>Promedio</b>	<b>49</b>	<b>569</b>	<b>2461,96</b>	<b>15223,15</b>	

COSTE TOTAL (COSTE HR.: 24,61 €)	COSTE TOTAL (Canon EMS)
13412,45	17685,10
13707,77	17685,10
14027,70	17685,10
13781,60	17685,10
14716,78	17685,10
14581,43	17685,10
12575,71	17685,10
12268,09	17685,10
13510,89	17685,10
15775,01	17685,10
15024,41	17685,10
14790,61	17685,10
<b>168.172,44</b>	<b>212.221,20</b>

ATENCIÓN MIXTA					
	Nº USUARIOS	Nº HR/MES	APORTACIÓN USUARIO	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO (CANON EMS menos AP USUARIO)	% Ap. Usu (sobre canon EMS)
ENE	41	1032	3526,84	14158,27	19,94
FEB	44	1082	4182,74	13502,36	23,65
MAR	41	1009	3882,81	13802,29	21,96
ABR	42	1022	3995,91	13689,19	22,59
MAY	42	1002	4317,52	13367,58	24,41
JUN	42	1017	4386,40	13298,71	24,80
JUL	39	1048	3915,15	13769,96	22,14
AGO	37	965	3467,17	14217,93	19,61
SEP	44	1043	4072,62	13612,49	23,03
OCT	42	1047	3983,44	13701,66	22,52
NOV	46	1157	4632,32	13052,79	26,19
DIC	44	1226	5370,51	12314,59	30,37
<b>Total año</b>	<b>12.648</b>		<b>49.733,41</b>	<b>162.487,80</b>	<b>23,43</b>
<b>Promedio</b>	<b>42</b>	<b>1054</b>	<b>4144,45</b>	<b>13540,65</b>	

COSTE TOTAL (COSTE HR.: 24,1 €)	COSTE TOTAL (Canon EMS)
25397,52	17685,10
26615,72	17685,10
24831,49	17685,10
25151,42	17685,10
24659,22	17685,10
25028,37	17685,10
25778,98	17685,10
23736,35	17685,10
25655,93	17685,10
25766,67	17685,10
28461,47	17685,10
30171,86	17685,10
<b>311.254,98</b>	<b>212.221,20</b>

Coste servicio por hrs prestadas	592.928,73 €	Canon EMS anual:	636.663,60
TOTAL HORAS	24.093		
COSTE/HORA SAD	24,61 €		

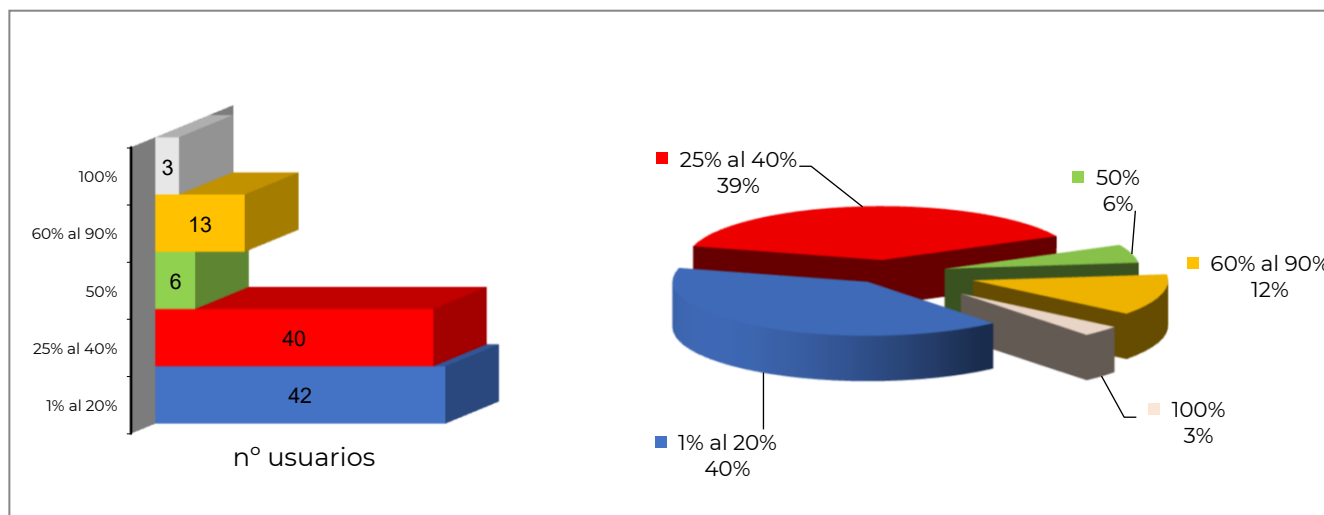
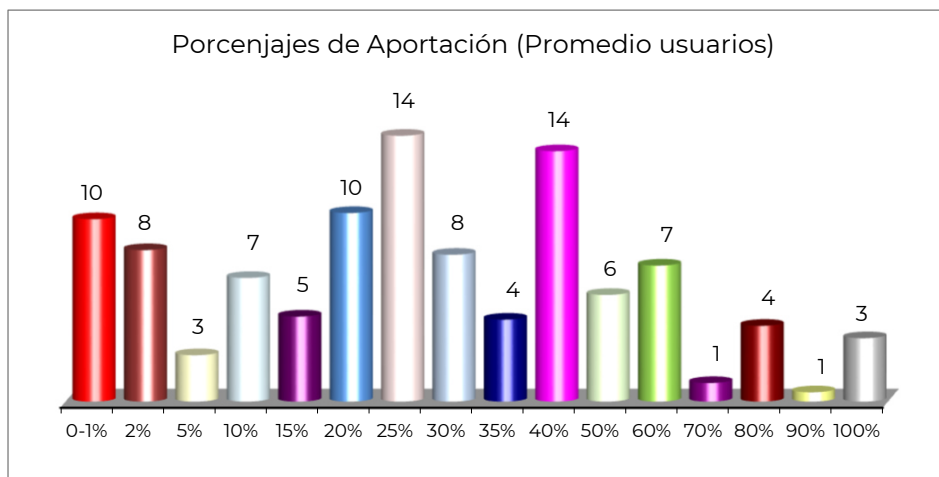


### Nº DE USUARIOS SAD Y SUS PORCENTAJES DE APORTACIÓN

	0-1%	2%	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	Total usuarios
ENE	12	6	3	8	6	11	12	8	4	13	5	10	0	2	1	2	103
FEB	11	6	3	8	4	11	14	7	3	18	5	9	0	4	1	3	107
MAR	11	6	3	7	4	10	14	8	4	16	5	8	0	4	1	3	104
ABR	11	6	3	7	4	10	14	8	4	16	5	8	0	4	1	3	104
MAY	8	6	3	7	4	10	16	9	4	16	6	7	1	4	1	3	105
JUN	9	7	3	7	4	10	16	10	5	14	6	7	1	4	0	3	106
JUL	8	10	2	5	5	8	15	9	4	10	5	4	1	2	0	2	90
AGO	9	10	0	5	4	8	14	8	4	11	5	5	1	3	0	2	89
SEP	8	11	2	6	4	10	13	8	5	13	6	8	1	5	0	3	103
OCT	10	11	3	6	5	12	14	7	5	12	6	7	2	6	0	4	110
NOV	10	10	3	7	5	11	15	7	5	12	8	8	2	6	0	6	115
DIC	11	9	2	7	6	11	15	6	6	11	7	7	3	5	1	7	114

Promedio de usuarios	10	8	3	7	5	10	14	8	4	14	6	7	1	4	1	3	104
% sobre total	9%	8%	2%	6%	4%	10%	14%	8%	4%	13%	6%	7%	1%	4%	0%	3%	

APORT. USUARIO	Promedio de usuarios
1% al 20%	42
25% al 40%	40
50%	6
60% al 90%	13
100%	3



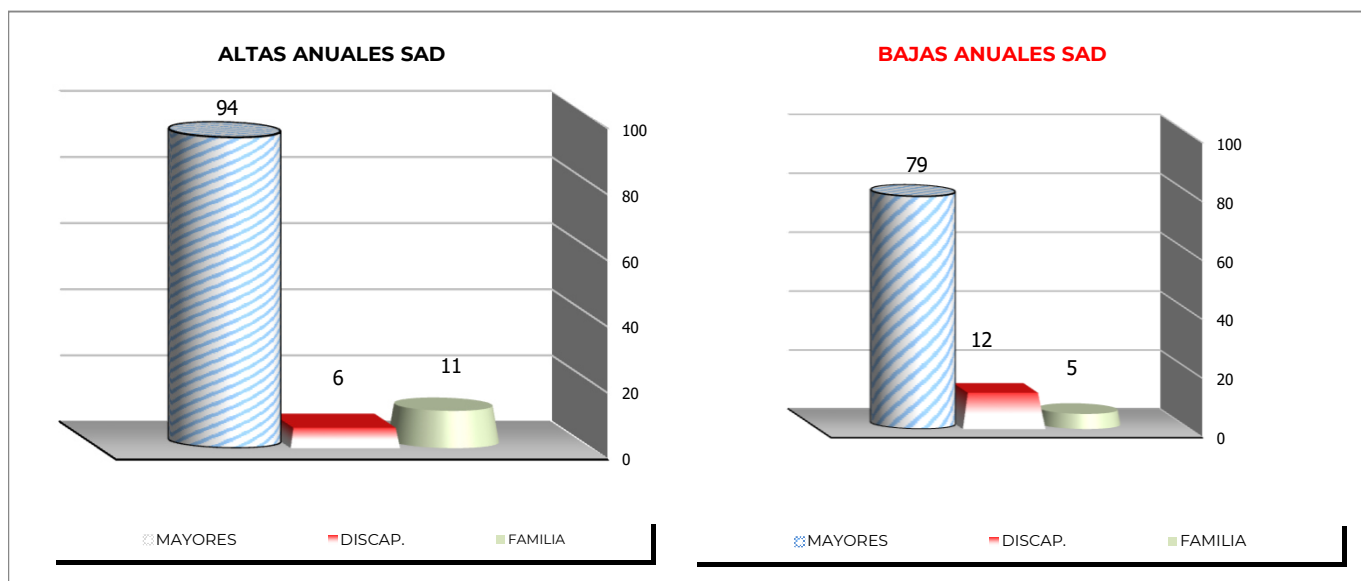
## EVALUACIÓN CUANTITATIVA RELATIVA AL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN EL AÑO 2021

\*Precio hr. por ordenanza de precio público: 14,5 €

\*Coste hr. (Canon EMS 2021): 24,61 €

	Aport usuario	Aport Ayto.	usuarios a 1º mes	ALTAS	BAJAS	TOTAL SAD
ENE	7.101,23	45.954,07	96	7	8	53.055,30
FEB	7.723,79	45.331,51	95	12	10	53.055,30
MAR	7.966,88	45.088,42	97	7	1	53.055,30
ABR	8.083,61	44.971,70	103	1	9	53.055,30
MAY	8.800,41	44.254,89	95	10	6	53.055,30
JUN	8.323,58	44.731,72	99	7	23	53.055,30
JUL	6.433,22	46.622,09	83	7	7	53.055,30
AGO	6.032,00	47.023,30	83	6	8	53.055,30
SEP	6.944,56	46.110,74	81	22	5	53.055,30
OCT	7.944,12	45.111,19	98	12	8	53.055,30
NOV	9.482,06	43.573,24	102	12	8	53.055,30
DIC	10.949,97	42.105,34	106	8	3	53.055,30
	95.785,41	540.878,20		111	96	636.663,60

	ALTAS 2021			BAJAS 2021		
	MAYORES	DISCAP.	FAMILIA	MAYORES	DISCAP.	FAMILIA
ENE	6	0	1	7	1	0
FEB	12	0	0	8	1	1
MAR	5	1	1	1	0	0
ABR	1	0	0	7	0	2
MAY	10	0	0	5	1	0
JUN	6	0	1	20	1	2
JUL	5	1	1	4	3	0
AGO	4	1	1	7	1	0
SEP	20	2	0	5	0	0
OCT	8	0	4	6	2	0
NOV	11	0	1	7	1	0
DIC	6	1	1	2	1	0
	94	6	11	79	12	5

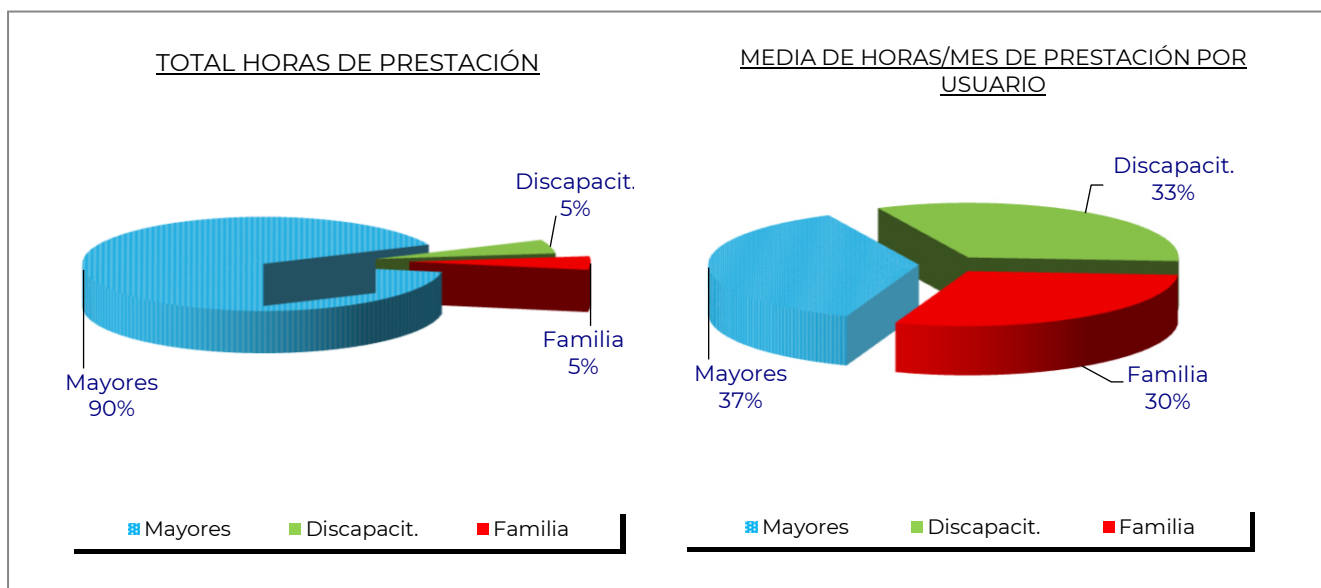
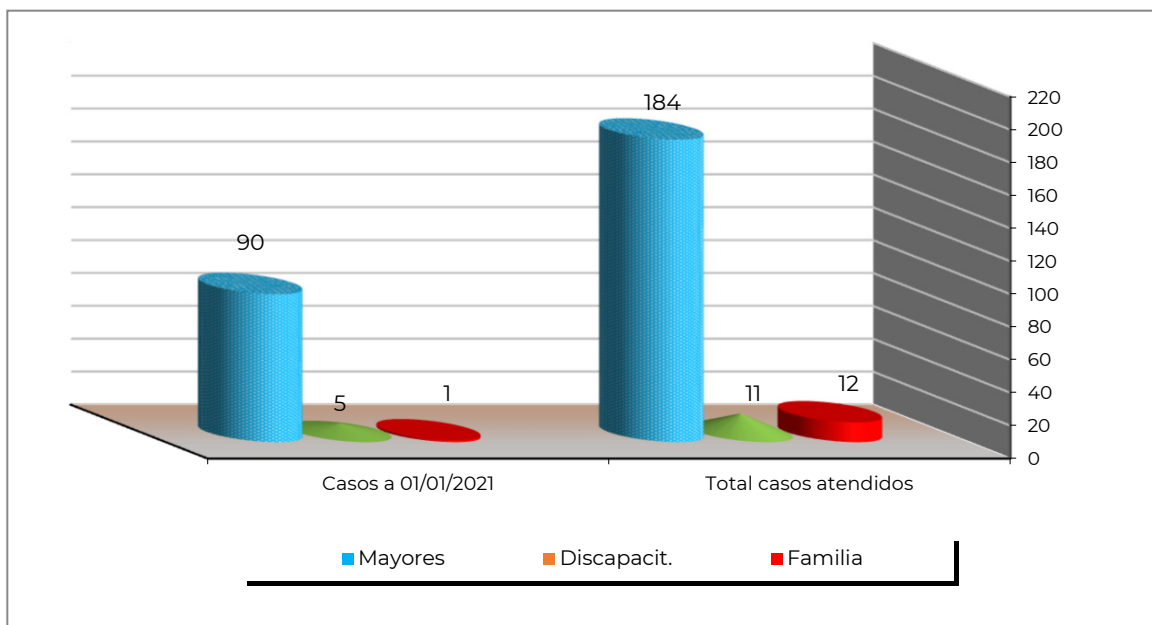


### RESUMEN DE AYUDA A DOMICILIO (ENERO A DICIEMBRE/21)

	Casos a 01/01/2021	Casos abiertos en 2021	Casos cerrados en 2021	Total casos atendidos	Horas prest total	Media de hr/mes (por sector)	Media de hr/mes(por individuo)	TOTAL (precio hr.: 24,61 €) - CANON EMS
<b>Mayores</b>	90	94	79	184	21.816,0	1.818	10	536.891,76
<b>Discapacit.</b>	5	6	12	11	1.155,0	96	9	28.424,55
<b>Familia</b>	1	11	5	12	1.122,0	94	8	27.612,42
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>111</b>	<b>96</b>	<b>207</b>	<b>24.093,0</b>	2.008	10	<b>592.928,73</b>

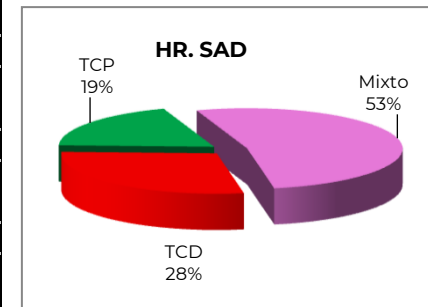
<b>COSTE HORA</b>	24,61 €
-------------------	---------

<b>CANON 2021 EMS</b>	636.663,60 €
-----------------------	--------------



**USUARIOS SAD POR TIPOLOGÍA Y MODALIDAD DE COBERTURA (DOMÉSTICO, PERSONAL, MIXTO)**

		TCD				TCP				Mixto					MAY	DISC	FAM	TOTAL
		n° usu	hr / mes	aport usu	aport Ayto	n° usu	hr / mes	aport usu	aport Ayto	n° usu	hr / mes	aport usu	aport Ayto					
ENE	MAYOR	49	545	2192,84	11219,62	7	181	1048,35	3406,06	39	1000	3492,04	21117,97	N° Usu	95	6	3	104
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	3	71	14,21	1733,10	0	0	0,00	0,00	Hr.	1726,0	128,0	71,0	1925,0
	DISC	0	0	0,00	0,00	4	96	319,00	2043,56	2	32	34,80	752,72	Coste	42476,86	3150,08	1747,31	47374,25
FEB	MAYOR	50	557	2413,96	11293,81	7	154	804,75	2985,19	42	1050	4147,94	21680,25	N° Usu	99	5	3	107
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	3	87	14,21	2126,86	0	0	0,00	0,00	Hr.	1760,5	123,0	87,0	1970,5
	DISC	0	0	0,00	0,00	3	91	308,13	1931,39	2	32	34,80	752,72	Coste	43325,91	3027,03	2141,07	48494,01
MAR	MAYOR	49	570	2582,16	11445,54	8	197	999,78	3848,40	39	977	3848,01	20195,96	N° Usu	96	5	3	104
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	3	65	14,21	1585,44	0	0	0,00	0,00	Hr.	1744,0	139,0	65,0	1948,0
	DISC	0	0	0,00	0,00	3	107	487,93	2145,35	2	32	34,80	752,72	Coste	42919,84	3420,79	1599,65	47940,28
ABR	MAYOR	48	560	2495,16	11286,44	8	222	1090,40	4373,02	40	990	3961,11	20402,79	N° Usu	96	5	3	104
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	3	65	14,21	1585,44	0	0	0,00	0,00	Hr.	1772,0	139,0	65,0	1976,0
	DISC	0	0	0,00	0,00	3	107	487,93	2145,35	2	32	34,80	752,72	Coste	43608,92	3420,79	1599,65	48629,36
MAY	MAYOR	49	598	2712,66	12004,12	10	269	1269,84	5337,95	40	970	4282,72	19588,98	N° Usu	99	5	1	105
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	1	43	12,47	1045,76	0	0	0,00	0,00	Hr.	1836,5	139,0	43,0	2018,5
	DISC	0	0	0,00	0,00	3	107	487,93	2145,35	2	32	34,80	752,72	Coste	45196,27	3420,79	1058,23	49675,29
JUN	MAYOR	51	593	2624,07	11957,36	9	289	1102,73	6009,57	40	985	4351,60	19889,26	N° Usu	100	4	2	106
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	2	63	12,47	1537,96	0	0	0,00	0,00	Hr.	1866,5	89,0	63,0	2018,5
	DISC	0	0	0,00	0,00	2	57	197,93	1204,85	2	32	34,80	752,72	Coste	45934,57	2190,29	1550,43	49675,29
JUL	MAYOR	42	511	1988,10	10587,62	6	152	456,75	3283,97	37	1016	3880,35	21111,11	N° Usu	85	4	1	90
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	1	65	18,85	1580,80	0	0	0,00	0,00	Hr.	1678,5	71,0	65,0	1814,5
	DISC	0	0	0,00	0,00	2	39	54,38	905,42	2	32	34,80	752,72	Coste	41307,89	1747,31	1599,65	44654,85
AGO	MAYOR	43	499	1950,03	10318,05	6	152	456,75	3283,97	36	949	3443,97	19898,62	N° Usu	85	2	2	89
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	2	85	18,85	2073,00	0	0	0,00	0,00	Hr.	1599,0	32,0	85,0	1716,0
	DISC	0	0	0,00	0,00	1	16	139,20	254,56	1	16	23,20	370,56	Coste	39351,39	787,52	2091,85	42230,76
SEP	MAYOR	50	549	2227,06	11283,84	6	148	465,09	3164,89	42	1011	4037,82	20830,59	N° Usu	98	3	2	103
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	2	65	18,85	1580,80	0	0	0,00	0,00	Hr.	1707,0	58,0	65,0	1830,0
	DISC	0	0	0,00	0,00	1	26	160,95	478,91	2	32	34,80	752,72	Coste	42009,27	1427,38	1599,65	45036,30
OCT	MAYOR	54	641	2834,32	12940,70	7	197	708,33	4139,85	40	1015	3948,64	21030,51	N° Usu	101	4	5	110
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	5	199	96,14	4801,26	0	0	0,00	0,00	Hr.	1853,0	84,0	199,0	2136,0
	DISC	0	0	0,00	0,00	2	52	321,90	957,82	2	32	34,80	752,72	Coste	45602,33	2067,24	4897,39	52566,96
NOV	MAYOR	53	611	2810,32	12214,09	10	330	1687,80	6433,50	44	1125	4597,52	23076,43	N° Usu	107	4	4	115
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	4	152	99,33	3641,40	0	0	0,00	0,00	Hr.	2065,0	76,0	152,0	2293,0
	DISC	0	0	0,00	0,00	2	44	252,30	830,54	2	32	34,80	752,72	Coste	50819,65	1870,36	3740,72	56430,73
DIC	MAYOR	52	601	2712,81	12077,81	11	413	2594,05	7569,88	42	1194	5335,71	24048,63	N° Usu	105	4	5	114
	FAMILIA	0	0	0,00	0,00	5	162	70,33	3916,50	0	0	0,00	0,00	Hr.	2208,0	77,0	162,0	2447,0
	DISC	0	0	0,00	0,00	2	45	202,28	905,18	2	32	34,80	752,72	Coste	54338,88	1894,97	3986,82	60220,67
<b>Totales:</b>		49	6834	29543,46	138628,98	13	4612	16508,54	96992,78	42	12648	49733,41	261521,57		21816,0	1155	1122	<b>24.093,0</b>
		(promedio)				(promedio)				(promedio)					536891,76	28424,55	27612,42	592.928,73



Precio hr. P.P. 2021: 14,5 €  
 Coste hr (Canon EMS 2021): 24,61 €

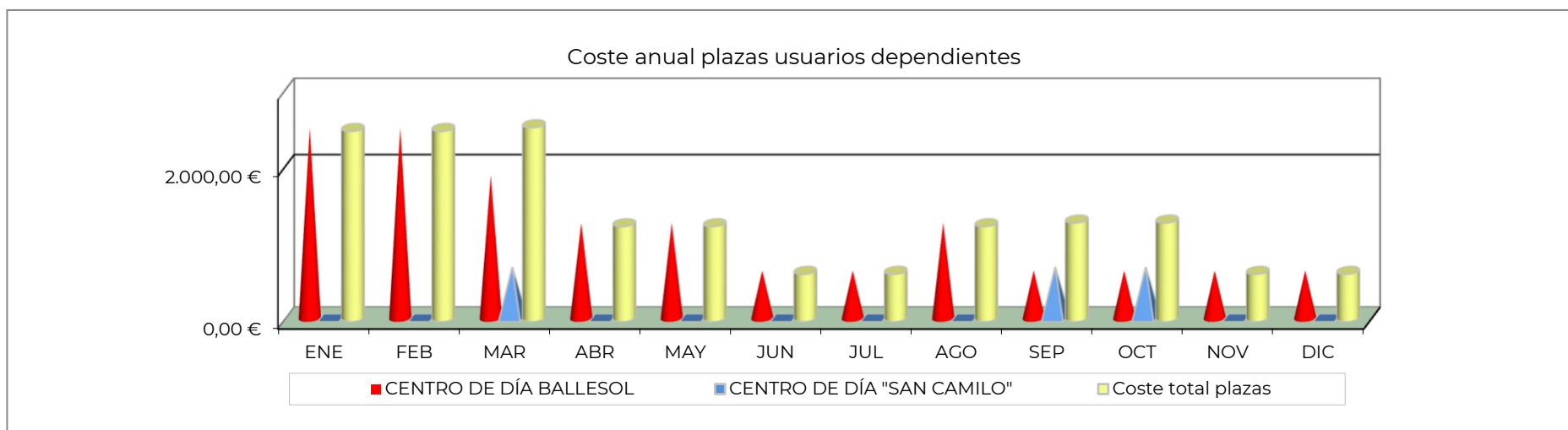
AP USU	95.785,41
AP AYTO	497.143,33

EJERCICIO 2021

CSS/pgg

### Gasto municipal de enero a diciembre de 2021, por la prestación del Servicio de Centro de Día a usuarios Dependientes con la prestación reconocida en su PIA (Centro de día o Atención residencial)

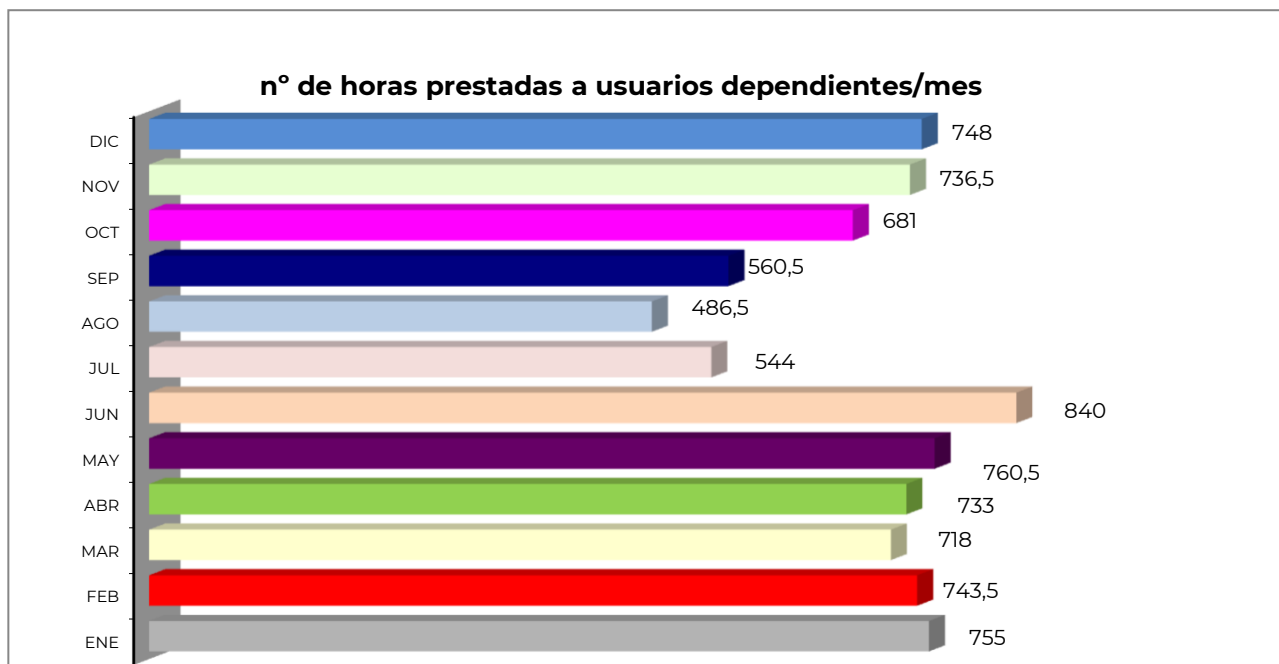
	CENTRO DE DÍA BALLE SOL				CENTRO DE DÍA "SAN CAMILO"				Totales			
	Nº usuarios	Aportación usuarios por recibos mensuales	Coste total (624,00 € plaza/mes)	Gasto Ayto	Nº usuarios	Aportación usuarios por recibos mensuales	Coste total (672,00 € plaza/mes)	Gasto Ayto	Nº usuarios	Aportación usuarios	Coste total plazas	Gasto total Ayto
ENE	4	435,52 €	2.496,00 €	2.060,48 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4	435,52 €	2.496,00 €	2.060,48 €
FEB	4	871,04 €	2.496,00 €	1.624,96 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	4	871,04 €	2.496,00 €	1.624,96 €
MAR	3	508,11 €	1.872,00 €	1.363,89 €	1	435,52 €	672,00 €	236,48 €	4	943,63 €	2.544,00 €	1.600,37 €
ABR	2	290,35 €	1.248,00 €	957,65 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2	290,35 €	1.248,00 €	957,65 €
MAY	2	290,35 €	1.248,00 €	957,65 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2	290,35 €	1.248,00 €	957,65 €
JUN	1	36,29 €	624,00 €	587,71 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1	36,29 €	624,00 €	587,71 €
JUL	1	36,29 €	624,00 €	587,71 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1	36,29 €	624,00 €	587,71 €
AGO	2	362,94 €	1.248,00 €	885,07 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	2	362,94 €	1.248,00 €	885,07 €
SEP	1	36,29 €	624,00 €	587,71 €	1	90,73 €	672,00 €	581,27 €	2	127,03 €	1.296,00 €	1.168,97 €
OCT	1	36,29 €	624,00 €	587,71 €	1	181,47 €	672,00 €	490,53 €	2	217,76 €	1.296,00 €	1.078,24 €
NOV	1	36,29 €	624,00 €	587,71 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1	36,29 €	624,00 €	587,71 €
DIC	1	36,29 €	624,00 €	587,71 €	0	0,00 €	0,00 €	0,00 €	1	36,29 €	624,00 €	587,71 €
		2.976,07 €	14.352,00 €	<b>11.375,93 €</b>		707,72 €	2.016,00 €	<b>1.308,28 €</b>		3.683,79 €	16.368,00 €	<b>12.684,21 €</b>



**Gasto municipal de enero a diciembre de 2021, por la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio a usuarios Dependientes con la prestación reconocida en su PIA (SAD o Atención Residencial)**

	Nº usuarios	nº de horas prestadas /mes	Aportación usuarios por recibos mensuales	Aportación Ayto	Coste Total
ENE	28	755	2.771,10	15.809,46	18.580,55
FEB	32	743,5	3.004,18	15.293,35	18.297,54
MAR	31	718	3.063,27	14.606,71	17.669,98
ABR	30	733	3.066,90	14.972,24	18.039,13
MAY	32	760,5	3.306,22	15.409,69	18.715,91
JUN	34	840	3881,51	16.790,90	20.672,40
JUL	24	544	2161,08	11.226,76	13.387,84
AGO	22	486,5	1.882,32	10.090,45	11.972,77
SEP	27	560,5	2.615,29	11.178,61	13.793,91
OCT	28	681	3.069,07	13.690,34	16.759,41
NOV	31	736,5	3473,48	14.651,79	18.125,27
DIC	28	748	3.577,88	14.830,41	18.408,28
<b>Totales</b>	<b>8.307</b>		<b>35.872,28 €</b>	<b>168.550,69 €</b>	<b>204.422,97 €</b>

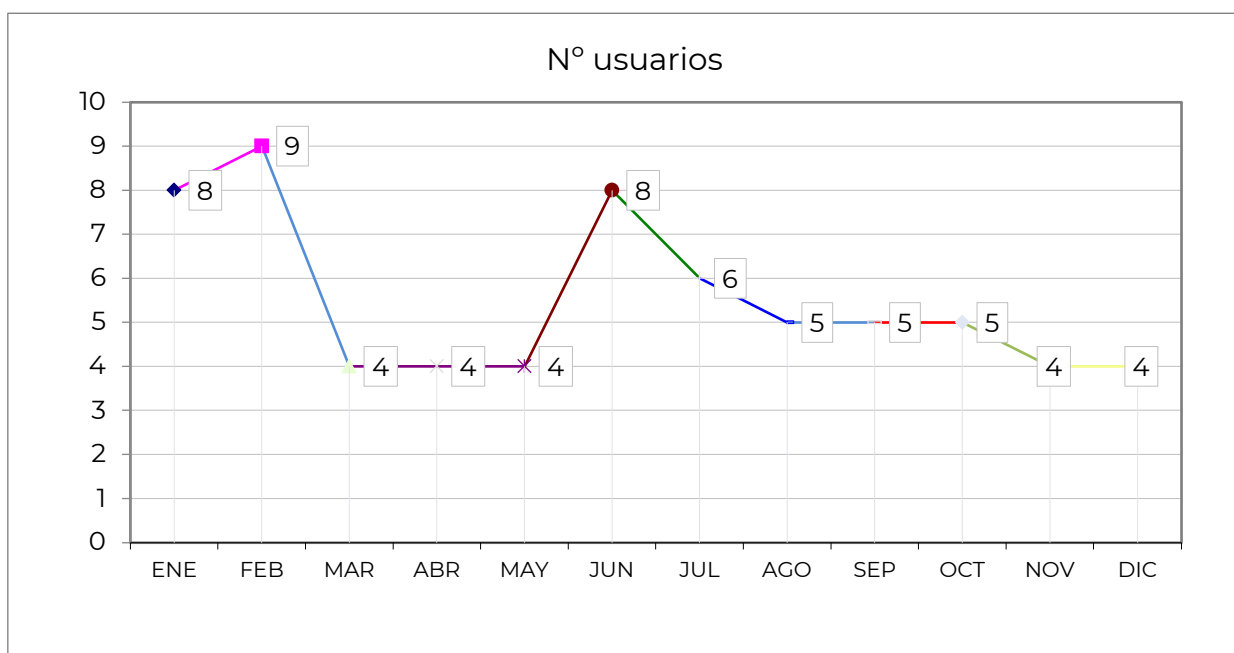
**Precio / hora por canon anual EMS: 24,61€**



**Gasto municipal de enero a diciembre de 2021, por la prestación del Servicio de Teleasistencia a usuarios Dependientes con la prestación reconocida en su PIA (Teleasistencia o Atención Residencial)**

<b>EQUIPOS DE CONTRATO MUNICIPAL</b>				
	Nº usuarios	Aportación usuarios por recibos mensuales	Coste total (12,00 € equipo/mes)	Gasto Ayto
ENE	8	36,41 €	96,00	59,59 €
FEB	9	16,28 €	108,00 €	91,72 €
MAR	4	8,14 €	48,00 €	39,86 €
ABR	4	8,14 €	48,00 €	39,86 €
MAY	4	8,14 €	48,00 €	39,86 €
JUN	8	28,48 €	96,00 €	67,52 €
JUL	6	20,34 €	72,00 €	51,66 €
AGO	5	20,14 €	60,00 €	39,86 €
SEP	5	16,27 €	60,00 €	43,73 €
OCT	5	16,07 €	60,00 €	43,93 €
NOV	4	4,07 €	48,00 €	43,93 €
DIC	4	8,14 €	48,00 €	39,86 €
	66	190,62 €	792,00 €	<b>601,38 €</b>

**Precio equipo/mes: 12,00 €**



EJERCICIO 2021

CSS/pgg

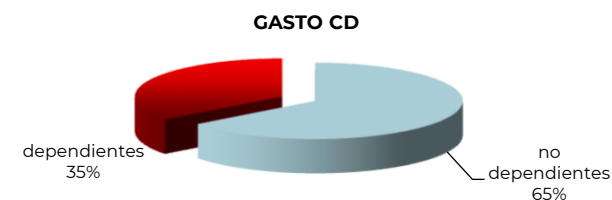
### Gasto municipal de enero a diciembre de 2021 por la prestación de los Servicios de Teleasistencia, SAD y Centro de día a usuarios Dependientes con las prestaciones reconocidas en su PIA

	Nº usuarios (promedio)	nº de horas prestadas	Aportación usuarios por recibos mensuales	Aportación Ayto	Coste Total
<b>SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO</b>	347	8.307	35.872,28 €	168.550,69 €	202.429,41 €
<b>SERVICIO DE CENTRO DE DÍA</b>	26	0	3.683,79 €	12.684,21 €	16.368,00 €
<b>SERVICIO DE TELEASISTENCIA</b>	66	0	190,62 €	601,38 €	792,00 €
	<b>439</b>	<b>8.307</b>	<b>39.746,68 €</b>	<b>181.836,28 €</b>	<b>219.589,41 €</b>

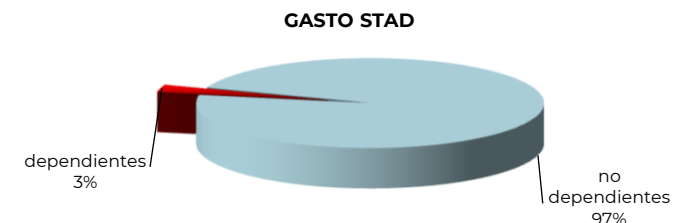
<b>SAD</b>	
<b>24.093</b>	-----> TOTAL HR. PRESTADAS EN 2021
<b>34,48%</b>	-----> % HR. PRESTADAS A USUARIOS DEPENDIENTES EN 2021



<b>CD</b>	
<b>46.296,00</b>	-----> GASTO ANUAL POR SERVICIO DE CENTRO DE DÍA
<b>35,36%</b>	-----> % GASTO POR SERVICIO PRESTADO A USUARIOS DEPENDIENTES



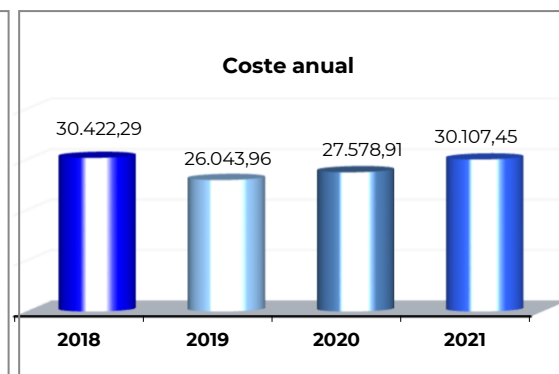
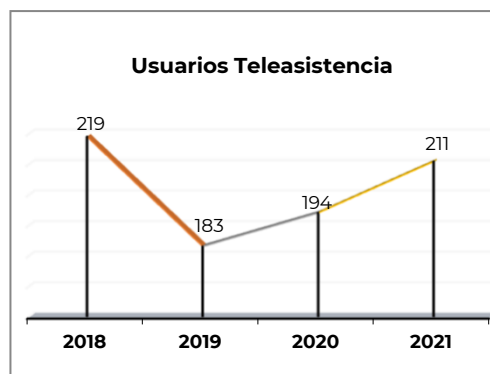
<b>STAD</b>	
<b>30.107,45</b>	-----> GASTO ANUAL POR SERVICIO DE TELEASISTENCIA
<b>2,63%</b>	-----> % GASTO POR SERVICIO PRESTADO A USUARIOS DEPENDIENTES



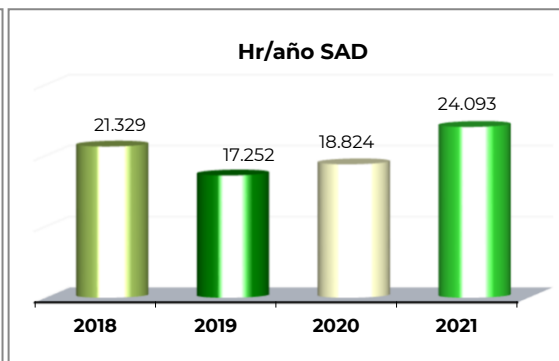
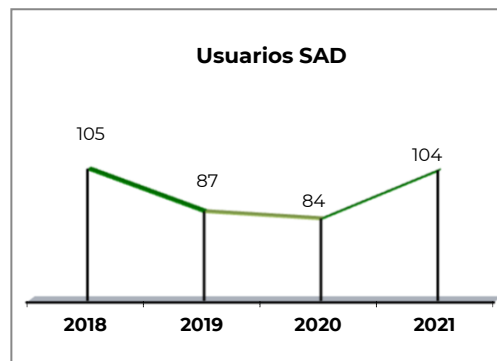


**SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, SAD Y CENTRO DE DÍA - COMPARATIVA ANUAL**

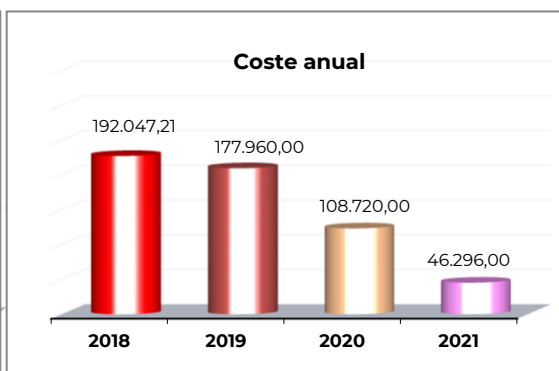
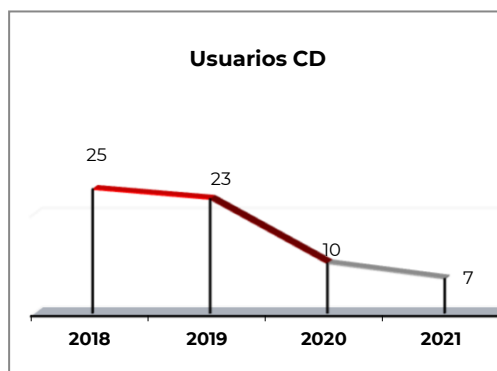
		usuarios (media)	coste Total	% aumento / dism. Coste
<b>TELEASISTENCIA</b>	2018	219	30.422,29	
	2019	183	26.043,96	-14%
	2020	194	27.578,91	6%
	2021	211	30.107,45	9%



		usuarios (media)	n° hrs./año	coste anual	% aumento / dism. hr.
<b>SAD</b>	2018	105	21.329	600.000,00	
	2019	87	17.252	618.000,00	-19%
	2020	84	18.824	630.360,00	9%
	2021	104	24.093	636.663,60	28%

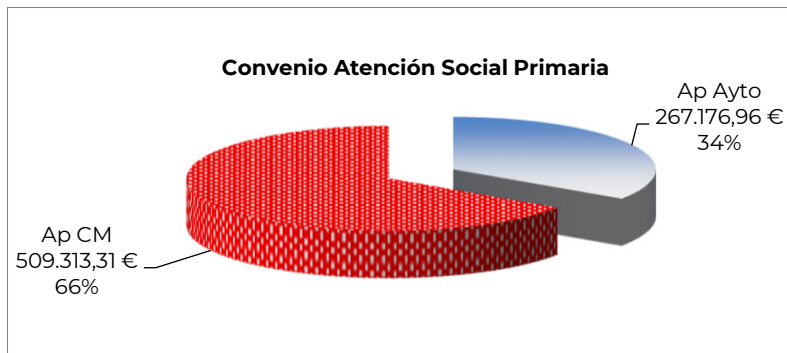


		usuarios (media)	coste total	% aumento / dism. Coste
<b>CENTRO DE DÍA</b>	2018	25	192.047,21	
	2019	23	177.960,00	-7%
	2020	10	108.720,00	-43%
	2021	7	46.296,00	-74%



### CONVENIOS SUSCRITOS EN EL AÑO 2021

CONVENIO	SERVICIO	CUANTÍA	Aportación Ayto.		Aportación C.M.		Resolución	Justificación	
			%	€	%	€			
CONVENIO ANUAL CON LA CONSEJERÍA DE FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL	Anexo 1- GESTIÓN (PERSONAL)	449.212,71 €	25%	112.303,18 €	75%	336.909,53 €	JGL 24/09/2020 N° 0466/2020 y modificación Convenio JGL 16/09/2021 N° 0463/2021	31/01/2022	
	Anexo 2- ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA		160.000,00 €	50%	80.000,00 €	50%			80.000,00 €
			1.000,00 €	0%	0,00 €	100%			1.000,00 €
	Anexo 3- APOYO A LA FAMILIA E INFANCIA (AFI) Y MENORES		16.530,00 €	0%	0,00 €	100%			16.530,00 €
			20.000,00 €	50%	10.000,00 €	50%			10.000,00 €
	Anexo 4- APOYO A MAYORES Y OTRAS PERSONAS VULNERABLES	129.747,56 €	50%	64.873,78 €	50%	64.873,78 €			
<b>TOTAL:</b>	<b>776.490,27 €</b>	<b>34%</b>	<b>267.176,96 €</b>	<b>66%</b>	<b>509.313,31 €</b>				



Convenio con Religiosos Camilos. Centro Humanización de la Salud	Subvención nominativa para el desarrollo del proyecto "Atención psicológica en el Centro de Escucha"	20.000,00 €	JGL 28/10/21 N°0536/21	31/01/2022
--	--	-------------	---------------------------	------------

## TARJETAS DE COMPRA PARA ALIMENTOS Y PRODUCTOS DE HIGIENE POR SITUACIONES DE EMERGENCIA

	Familias	Tarjetas entregadas	Total Gasto
ene	2	4	120,00
feb	0	0	0,00
mar	2	4	120,00
abr	2	6	180,00
may	4	14	420,00
jun	5	18	540,00
jul	3	13	390,00
ago	6	15	450,00
sep	9	12	360,00
oct	1	1	30,00
nov	3	11	330,00
dic	2	7	210,00
	<b>39</b>	<b>105</b>	<b>3.150,00</b>

**TARJETAS DE COMPRA CARREFOUR:** Adquisición de 1 lote de tarjetas Carrefour de 100 tarjetas cada lote, por valor de 30,00 € cada tarjeta. Importe total: 3.000,- € + 7 tarjetas excedentes de 2020

