



# MEMORIA DE ACTIVIDAD ANUAL DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA

**NORMATIVA**

LEY 12/2022  
21 de Diciembre  
SERVICIOS  
SOCIALES DE LA  
COMUNIDAD DE  
MADRID



**ETAPAS EVOLUTIVAS Y CONDICIONES DE VULNERABILIDAD**

SISTEMA PÚBLICO de carácter UNIVERSAL, orientado a la promoción de la AUTONOMÍA PERSONAL, la CONVIVENCIA FAMILIAR, la INCLUSIÓN SOCIAL, el DESARROLLO COMUNITARIO y la CALIDAD DE VIDA de las PERSONAS en todas sus etapas de VIDA

DERECHO SUBJETIVO de acceso a los SERVICIOS SOCIALES conforme a la legislación y reglamentación dicte

Función promotora, preventiva, protectora y de atención frente a las necesidades sociales originadas por situaciones de vulnerabilidad, exclusión, desprotección, desamparo, dependencia, urgencia o emergencia social

**COMPETENCIAS DE LAS ENTIDADES LOCALES**

Art. 11.a: Desarrollo de las funciones correspondientes al nivel de ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Art. 14 y 15: La Atención Social Primaria es la estructura dispuesta para el acceso de los ciudadanos al sistema de servicios sociales y a las prestaciones del mismo. Carácter polivalente (variedad de demandas y respuestas) y comunitario (respuesta a las necesidades en el mismo entorno donde las personas conviven y se relacionan). El Equipamiento básico es el Centro de Servicios Sociales y sus Equipos Profesionales correspondientes.





## Áreas de Atención

- 2 -



### Población en general

Atención a personas del municipio de Alcalá de Henares que se encuentren en situación de desprotección o vulnerabilidad.



### Personas Mayores

Información y orientación sobre recursos y gestión de apoyo al Sistema de Atención a la Dependencia.



### Familia y Menores

Información y orientación sobre recursos generales y programas específicos para familias con menores de edad.



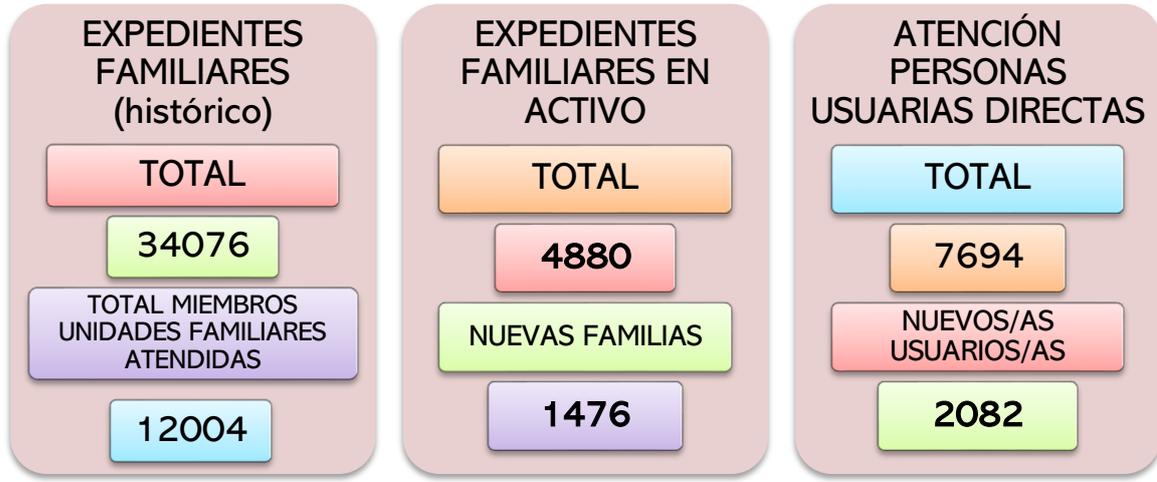
### Personas con Diversidad

Promoción de la autonomía y participación en igualdad de las personas con diversidad funcional

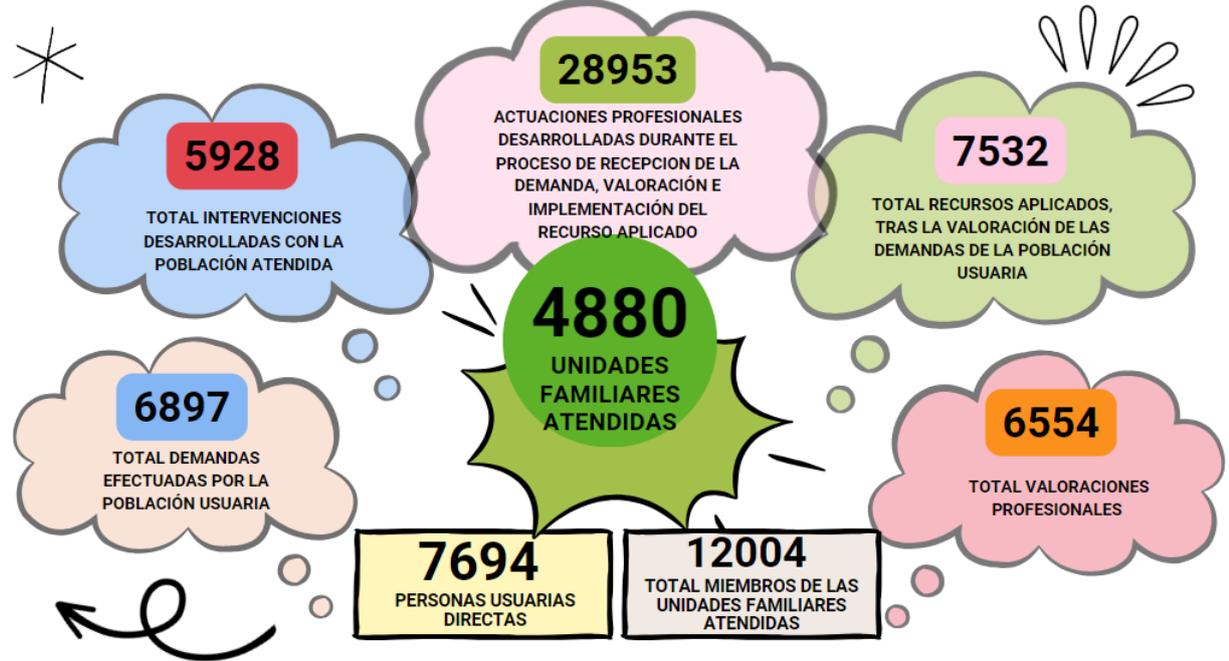


### Programa de Exclusión social

Información y orientación sobre recursos y programas específicos de atención a personas en situación de exclusión social.



**DATOS ATENCIÓN EN CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES**

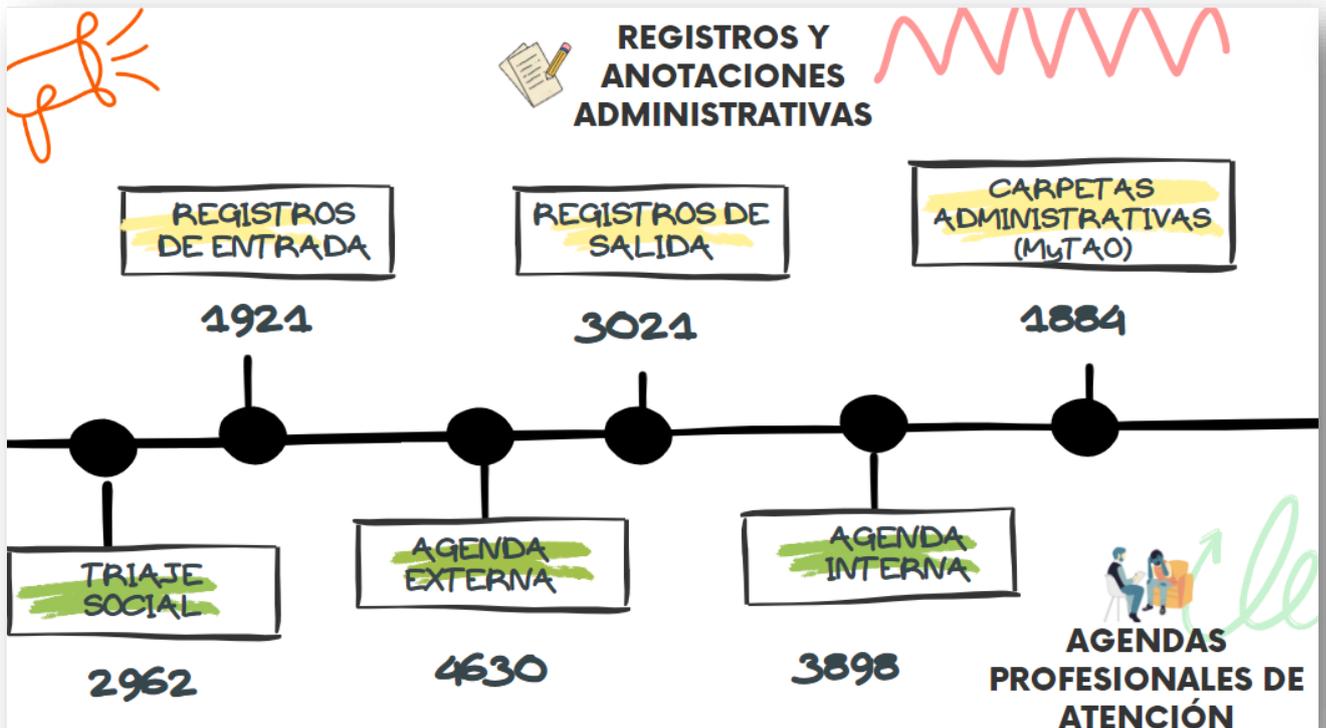


**DATOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN COMPLEMENTARIA**



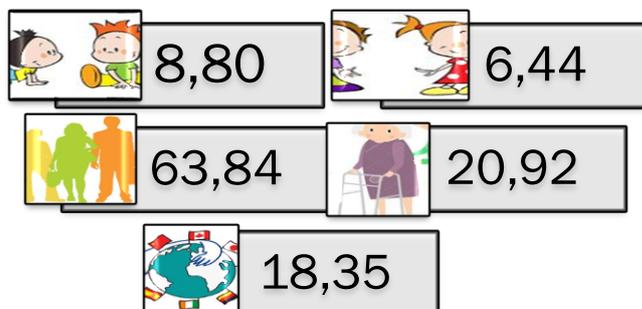


- 4 -



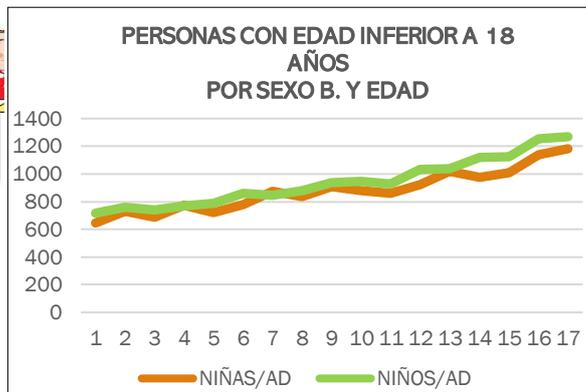
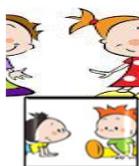
## INDICADORES SOCIODEMOGRÁFICOS DE ENTORNO

GRUPOS POR EDAD Y ETAPA EVOLUTIVA U ORIGEN, DE POBLACIÓN EMPADRONADA (%)

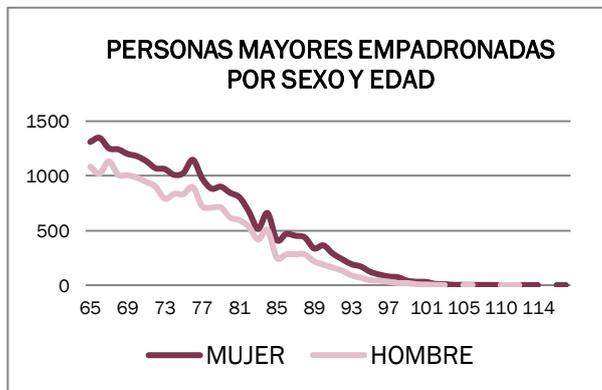


### ETAPAS EVOLUTIVAS MÁS VULNERABLES

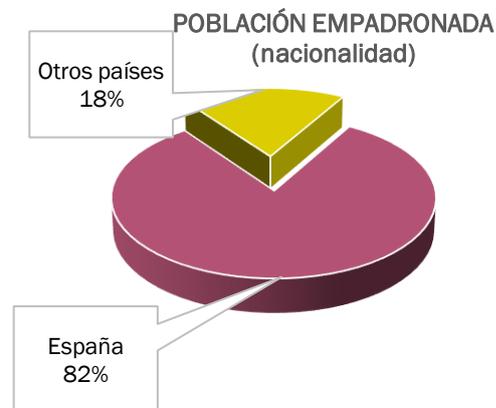
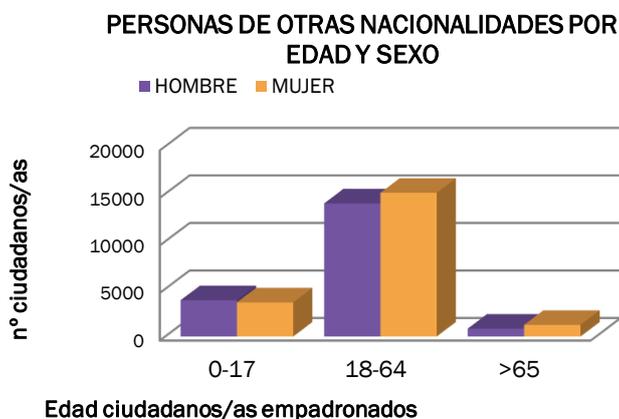
#### 1. POBLACIÓN DE MENORES DE EDAD: INFANCIA Y ADOLESCENCIA



#### 2. POBLACIÓN PERSONAS MAYORES, POR EDAD Y SEXO



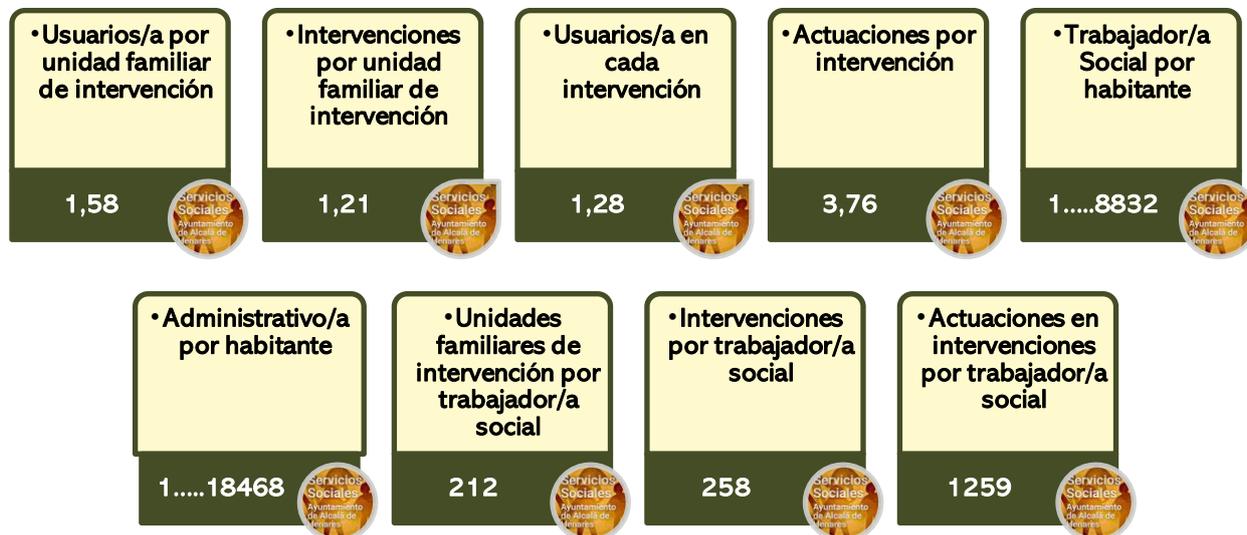
### 3. POBLACIÓN POR NACIONALIDAD Y SEXO



#### ÍNDICES GENERALES POR ETAPAS EVOLUTIVAS Y NACIONALIDAD (PADRÓN MUNICIPAL)

|                                                                                                                       |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>ÍNDICE DE INFANCIA</b><br>(porcentaje de población infantil del municipio (0 a 10 años))                           | <b>8,80 %</b>                                    |
| <b>ÍNDICE DE ADOLESCENCIA</b><br>(porcentaje de población adolescente del municipio -11 a 17 años-)                   | <b>6,44 %</b>                                    |
| <b>ÍNDICE DE PERSONAS EN EDAD LABORAL</b><br>(porcentaje de población en edad laboral en el municipio, mayor de edad) | <b>65,84 %</b>                                   |
| <b>ÍNDICE DE PERSONAS MAYORES (</b><br>porcentaje de población mayor de 64 años)                                      | <b>20,92 %</b>                                   |
| <b>ÍNDICE DE PERSONAS MAYORES II (</b><br>porcentaje de población de 80 o más años)                                   | <b>5,99%</b>                                     |
|                                                                                                                       | <b>(28,64% de la población mayor de 65 años)</b> |
| <b>PORCENTAJE DE POBLACIÓN INMIGRANTE</b>                                                                             | <b>18,35 %</b>                                   |

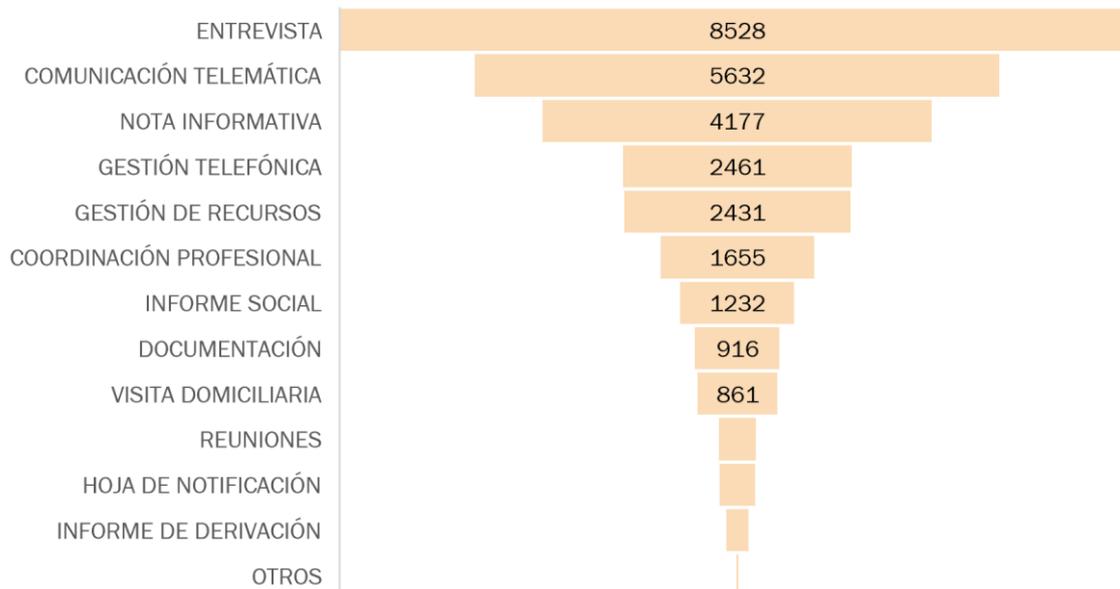
## INDICADORES DE PERFIL Y ACTIVIDAD



- 7 -

Alcalá de Henares cuenta con **1 Trabajador/a social** para cada **8832** habitantes y **1 Administrativa/Auxiliar** para cada **18468** ciudadanos. La **media de unidades familiares en intervención por cada trabajador/a social** ha sido de **121**, con un promedio de **258** intervenciones anuales.

### Actividades o gestiones en las intervenciones profesionales



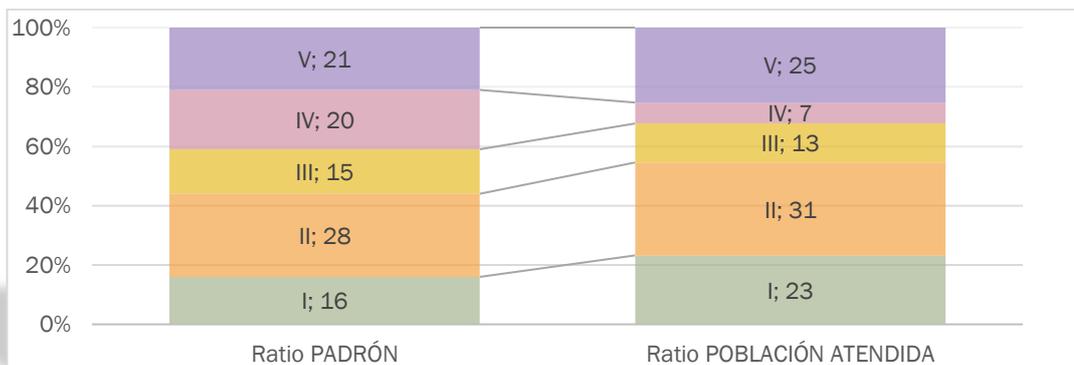
## LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LA ATENCIÓN



### Comparativa personas empadronadas y atenciones en Servicios Sociales

RATIO PADRON

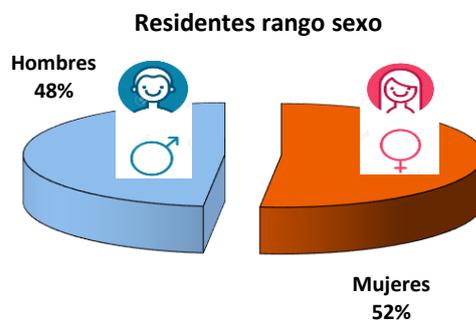
RATIO ATENCIÓN SOCIAL



- 8 -

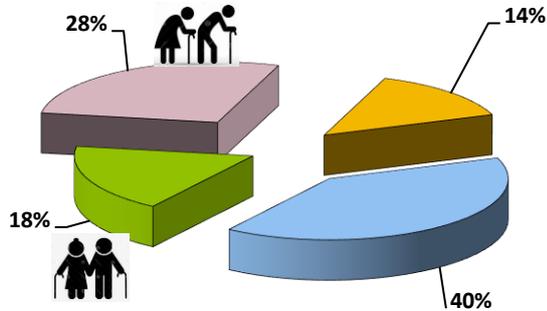
## INDICADORES DEL PERFIL DE USUARIOS/AS ATENDIDOS/AS

### COMPARATIVA CIUDADANOS ATENDIDOS Y RESIDENTES POR RANGO DE SEXO



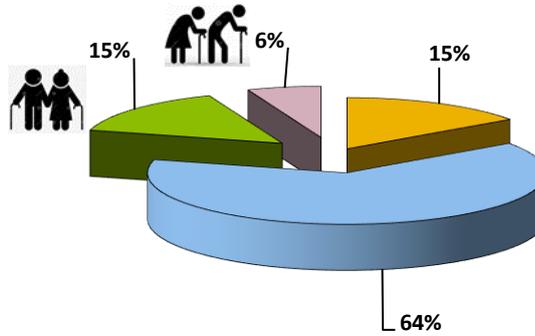
### COMPARATIVA CIUDADANOS ATENDIDOS Y RESIDENTES POR RANGO EDAD (fuente SIUSS y fuente Padrón)

**Usuarios atendidos rango edad**



- Menores de edad (0-17 años)
- Adultos en edad laboral 18-64 años
- Mayores 65-79 años
- Mayores 80 o más años

**Residentes rango edad**

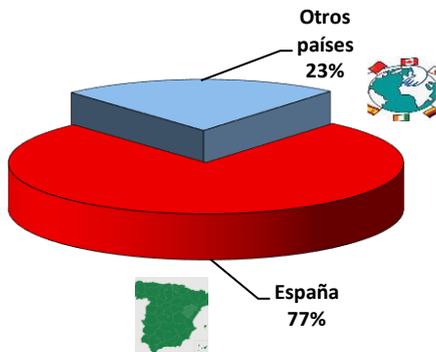


- Menores de edad (0-17 años)
- Adultos en edad laboral 18-64 años
- Mayores 65-79 años
- Mayores 80 o más años

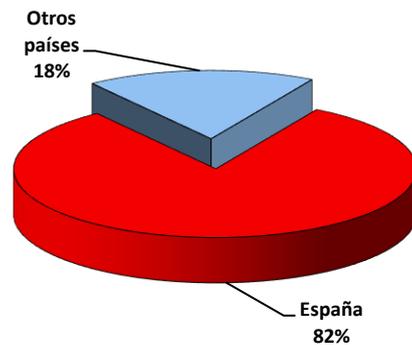
**COMPARATIVA CIUDADANOS ATENDIDOS Y RESIDENTES POR RANGO NACIONALIDAD**

(fuente SIUSS y fuente Padrón)

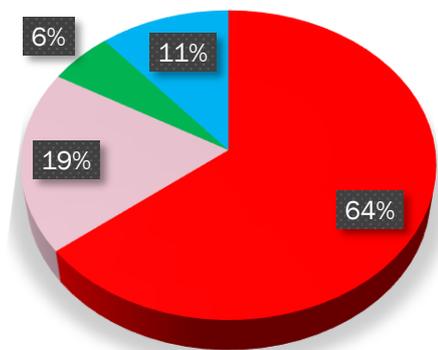
**Usuarios atendidos rango nacionalidad**



**Residentes rango nacionalidad**



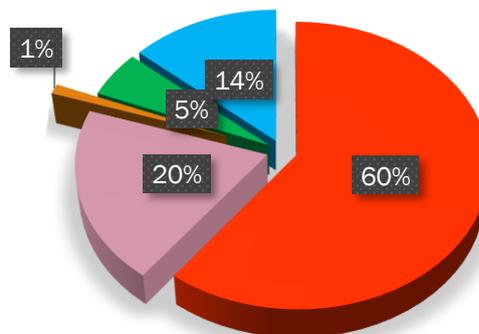
### Unidades Familiares VALORACIÓN DE SUS NECESIDADES



- NECESIDAD RELACIONADA CON ADEC. INFORMACION SOBRE EL ACCESO A RECURSOS
- NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA CONVIVENCIA PERSONAL-FAMILIAR
- NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA INTEGRACION SOCIAL
- NECESIDAD RELACIONADA CON LA FALTA DE MEDIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS

### Unidades Familiares RECURSOS APLICADOS

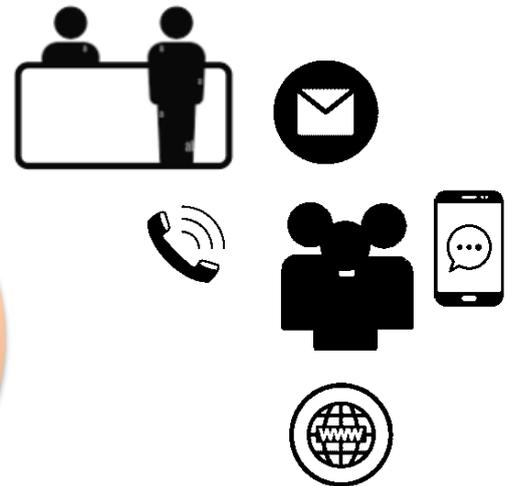
- INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS
- PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO
- PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO
- PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL
- RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA



## ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



- 11 -



X (Twitter)

@csspnavarra



infosociales@ayto-alcaladehenares.es

(web) [Servicios Sociales - Ayuntamiento de Alcalá de Henares \(ayto-alcaladehenares.es\)](http://Servicios Sociales - Ayuntamiento de Alcalá de Henares (ayto-alcaladehenares.es))



ELECTRÓNICA

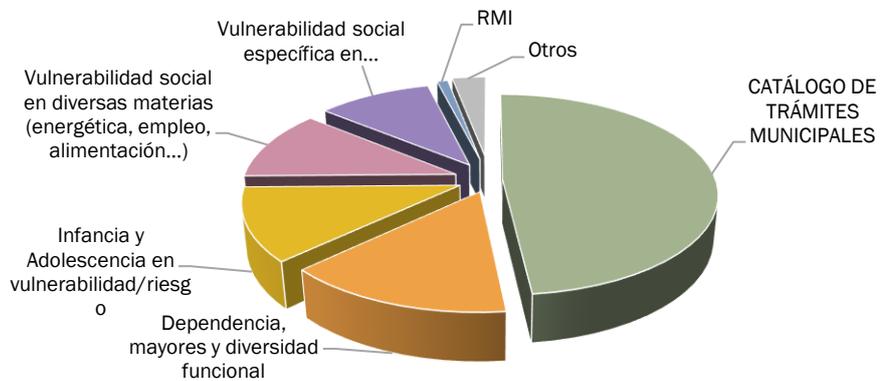
### CATÁLOGO DE TRÁMITES MUNICIPALES EN LA SEDE EL

APP Alcalá de Henares Tu Ciudad





### CONTENIDOS DE GESTIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA

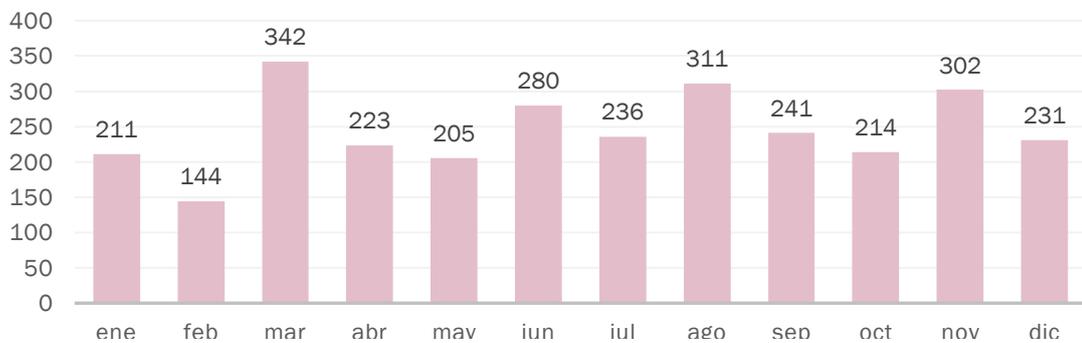


## ITINERARIOS DE ACOGIDA PROFESIONAL

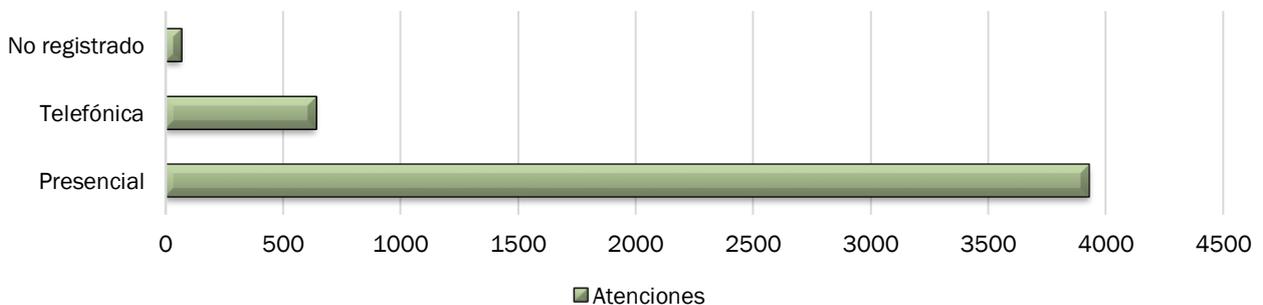


- 13 -

Atención mensual Triaje Social

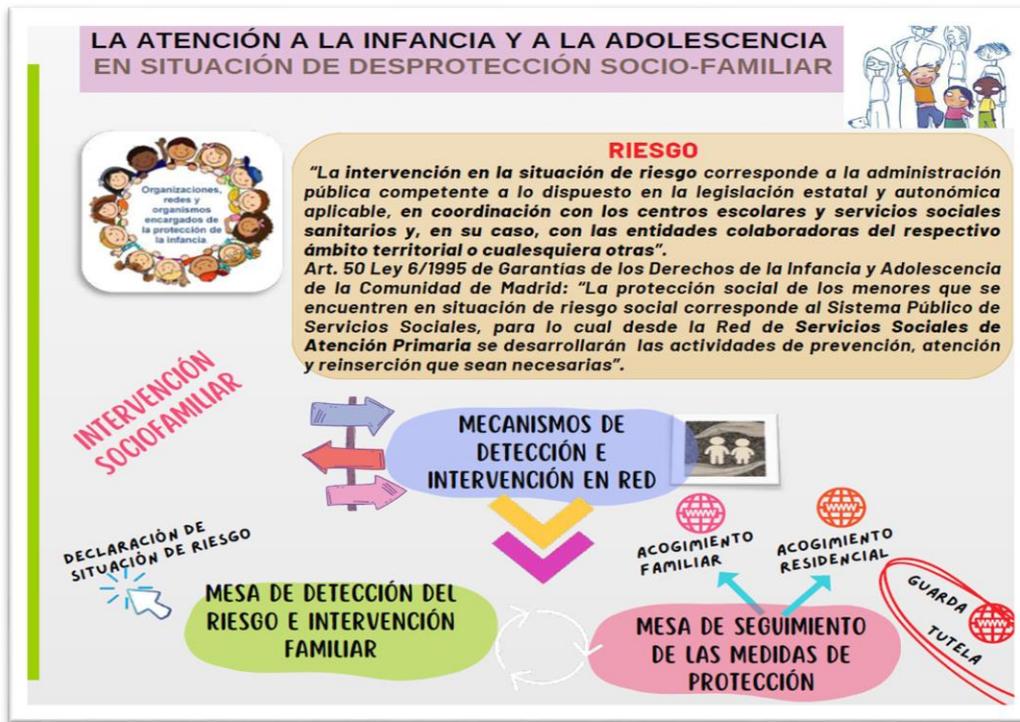


Atenciones de Agenda Externa



La **media de atención mensual** es de **463**  
(AGENDA CITA PREVIA DEMANDA DIRECTA CIUDADANÍA)

**ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA ESPECÍFICA  
(NNA -Niñas Niños y Adolescentes- en riesgo sociofamiliar)**



- 14 -



**Valoración de Riesgo**

Se realizará por el **órgano municipal competente**, previo:

- 1
- 2
- 3

**Informe** preceptivo realizado por el **equipo multidisciplinar**.

**Informes complementarios:** centros escolares, servicios sanitarios, personas físicas u otras entidades que tengan conocimiento de la situación del NNA

**Escuchar** al NNA y a sus padres, tutores o guardadores.

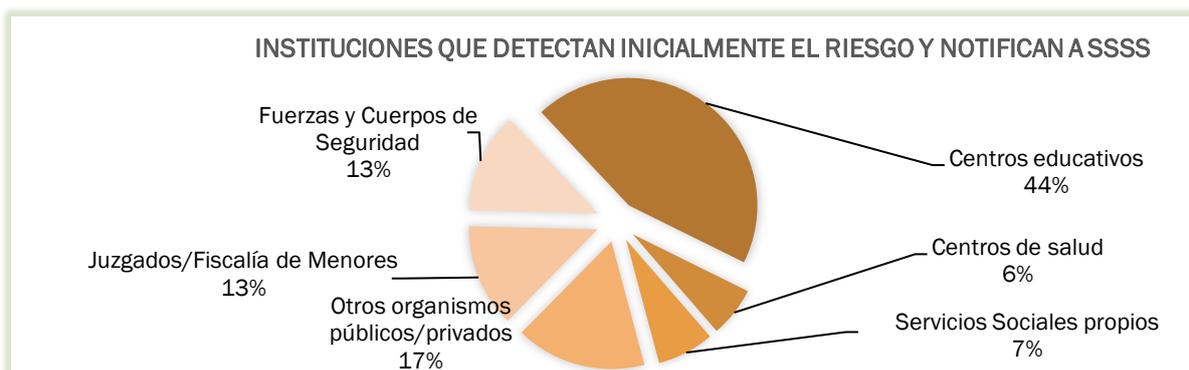
Llevará aparejada la elaboración y puesta en práctica de un **Proyecto de Intervención Social y Educativo Familiar**



### DIFICULTAD SOCIAL O RIESGO DE GRAVEDAD LEVE



### RIESGO DE GRAVEDAD MODERADA O ELEVADA



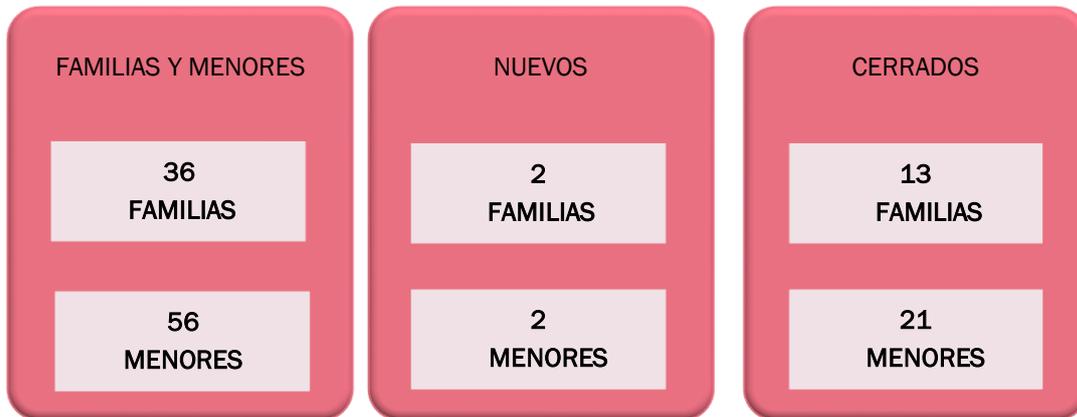
## Propuesta de Situación de desamparo I



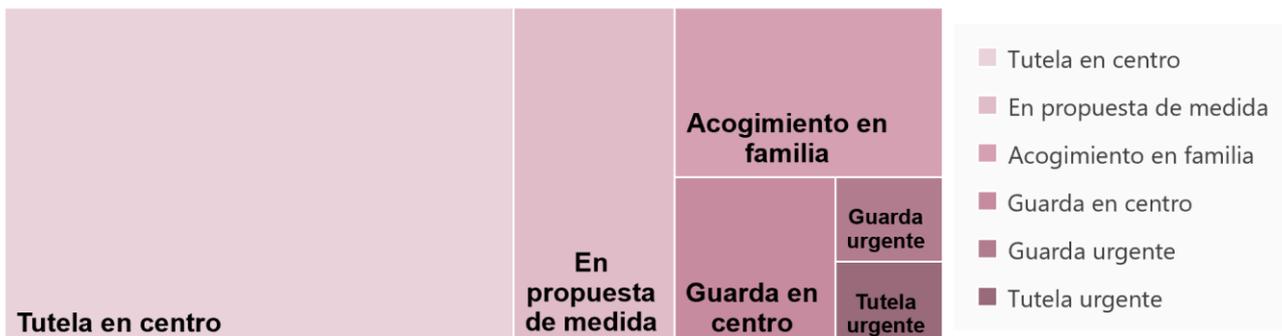
Los Servicios Sociales emitirán informe motivado proponiendo que se valore la declaración de situación de desamparo, **en los casos que:**

- 1) **En el plazo establecido no se consiguen los objetivos** recogidos en la resolución administrativa de riesgo, ni los cambios necesarios en el desempeño de los deberes de guarda que garanticen la adecuada atención del niño.
- 2) Si los **padres, tutores o guardadores se niegan a participar** en la ejecución de las medidas acordadas y **ello comporta un peligro** para el desarrollo o bienestar personal del niño.
- 3) Si en el transcurso de la intervención **se da cualquier otra situación de desprotección grave.**

### RIESGO DE GRAVEDAD MUY ELEVADA O DESAMPARO



### SITUACIÓN DE PROTECCIÓN DE LOS MENORES EN SEGUIMIENTO



**OTRA ALTERNATIVA PROTECTORA  
FAMILIAS ACOGEDORAS EN ALCALÁ DE HENARES CON RELACIÓN DE PARENTESCO  
CON LOS/AS MENORES ACOGIDOS/AS**



**ACTUACIONES COMUNITARIAS DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y la adolescencia frente a la **VIOLENCIA LOPIVI**

- 17 -

Se adjuntan enlaces a material de consulta legislativa (pinchar para enlazar):



PRESENCIAL ONLINE

protección integral de la infancia y la adolescencia

Jornada profesional

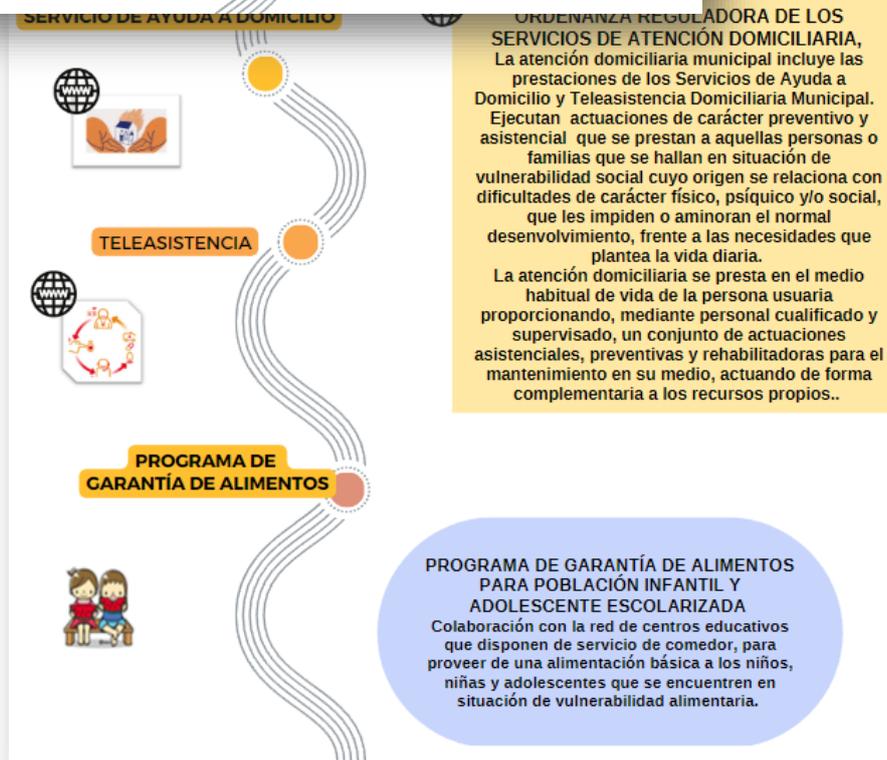
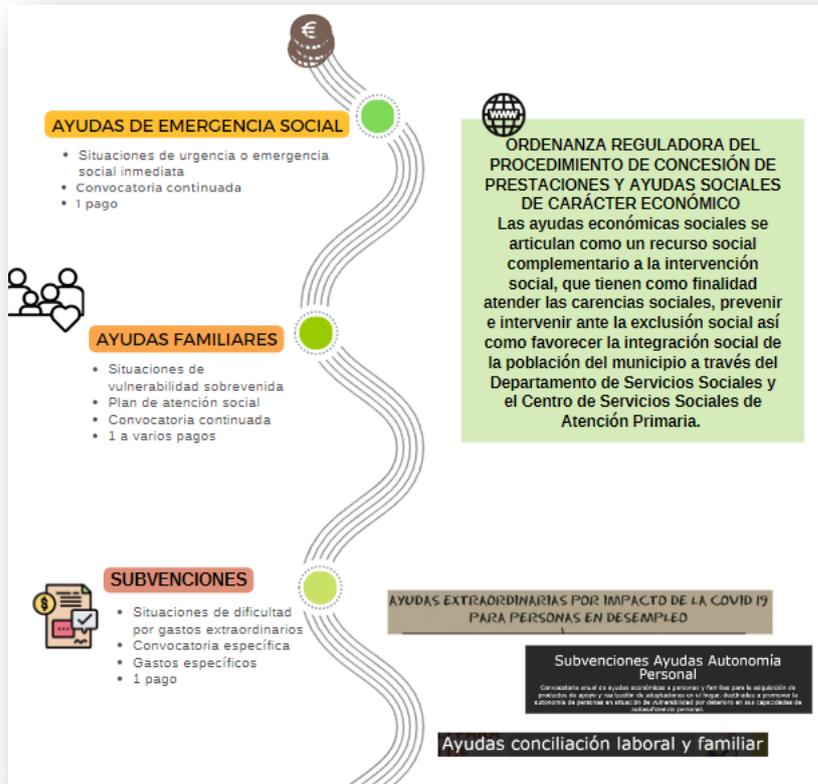
13 DICIEMBRE  
Salón de actos, Casa de los Lizana

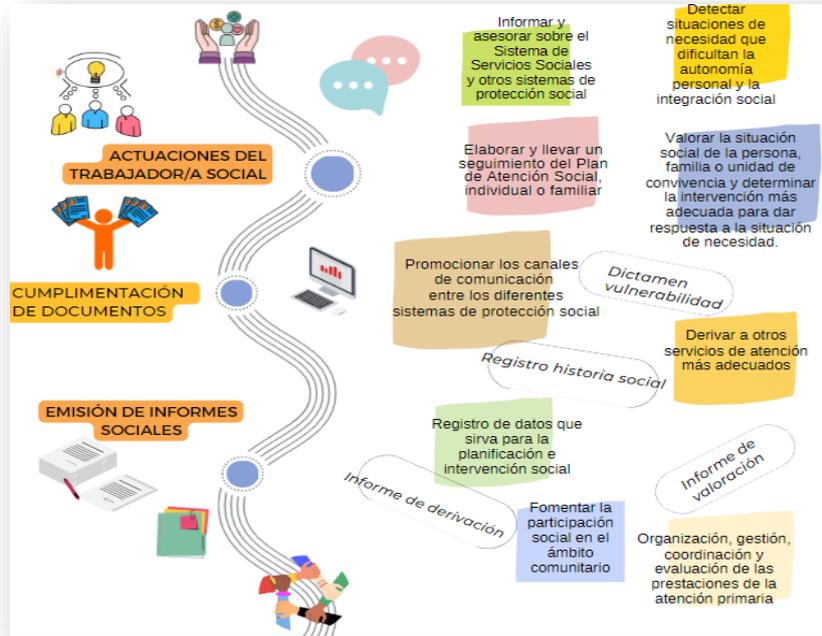
- "Novedades legislativas en la protección de la infancia y adolescencia"
- "Niveles y ámbitos de actuación. De la sensibilización a la reparación"
- "Participación y derecho a ser escuchadas de niñas, niños y adolescentes"
- "Entornos seguros y coordinadores de bienestar"
- "Experiencias reales de aplicación"

ALCALÁ DE HENARES AYUNTAMIENTO

Consejería de Servicios Sociales

## PROGRAMAS Y PROYECTOS PROPIOS DE APOYO TÉCNICO-PROFESIONAL, ECONÓMICO Y DE SERVICIOS

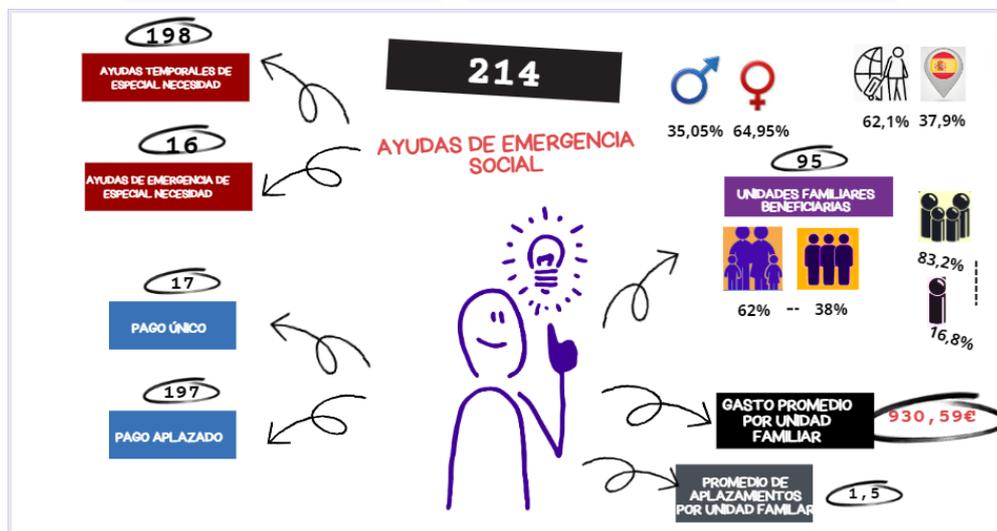




## AYUDAS ECONÓMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL

- 19 -

- 95 unidades familiares beneficiarias. De ellas en el 62% había menores conviviendo
- En el 16,8% tan sólo había una persona conviviente (unidad familiar unipersonal)
- Ciudadanos de nacionalidad de otros países en el 62,15%, principalmente de Rumanía, Venezuela, Guinea Ecuatorial y Marruecos
- La media económica percibida es de 930,59€. En el 92% de las situaciones, la unidad familiar ha percibido la ayuda de forma aplazada (en más de un cobro)
- La ayuda ha ido destinada en el 50% de las situaciones a necesidades relacionadas con alojamiento/vivienda y en un 43% en un mix de necesidades básicas de alojamiento, suministros energéticos, alimentación, etc



**PROGRAMA DE GARANTÍA DE ALIMENTOS  
POBLACIÓN INFANTIL ESCOLARIZADA**



**31 unidades familiares beneficiarias.** De ellas el 55% de tipo monoparental

**51 menores beneficiarios/as**  
57% niños  
43% niñas

Ciudadanos de nacionalidad de otros países en el 67,7%, principalmente de Venezuela, Marruecos y Ucrania

La media económica percibida por familias es de 224,8€ y por cada menor 136,6€  
*Abono directo al servicio suministrador*

Centro educativos colaboradores (servicio de comedor)  
**17**



- 20 -

**SUBVENCIONES PARA LA PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL EN LAS PERSONAS MAYORES, DEPENDIENTES Y/O CON DISCAPACIDAD**

**AYUDAS ECONÓMICAS 2023**  
DIRECCIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID  
AYUDA ECONÓMICA DE SUBVENCIÓN EN VIVIENDAS PARA PERSONAS MAYORES, DEPENDIENTES Y/O CON DISCAPACIDAD

- 55 SOLICITUDES**  
40% NO FAVORABLES  
23,6% DESISTEN/ARCHIVO  
36,4% CONCESIÓN ECONÓMICA
- OBJETO DE APOYO**  
55% ADAPTACIÓN VIVIENDA HABITUAL  
25% AYUDAS TÉCNICAS  
20% AMBAS
- SUBVENCIÓN RESUELTA**  
SUBV 50% GASTO ----- 60%  
SUBV 80% GASTO ----- 35%  
SUBV 90% GASTO ----- 5%
- SEXO**  
54% HOMBRE  
46% MUJER
- RANGO EDAD**  
75-85 años ----- 51,7%  
65-75 años ----- 16,1%  
18-64 años ----- 16,1%  
Más de 85 años ----- 14,3%  
Menos de 18 años ----- 1,8%
- GASTO PROMEDIO/PERSONA BENEFICIARIA**  
330,16€

### 1 - ¿QUÉ AYUDAS SON?

Ayudas Económicas destinadas a apoyar la compra de:

- ✓ **Productos de apoyo:** alzadas de inodoro, asientos giratorios para bañera, asientos para ducha, colchones anti escaras, cama articulada y/o adaptable, grúas de bipedestación, teléfonos adaptados, avisadores luminosos o por vibración...
- ✓ **Productos de apoyo específicos para menores:** sillas de ruedas con sistema de posicionamiento, andadores, sillas para automóviles adaptada, bipedestadores y reciprocadores, juguetes adaptados, sillas anfibas...
- ✓ **Obras de adaptación y eliminación de barreras arquitectónicas en el interior de la vivienda:** sustitución de bañera por plato de ducha, rampas, plataformas elevadoras y elevadores para silla, pasamanos y barandillas de apoyo...

\*Puede consultarse la lista completa de productos de apoyo y obras en la página web: <https://serviciosociales.ayto-alcaladehenares.es>

### Gastos realizados entre el 1 de octubre de 2022 al 30 de septiembre de 2023

Si se solicita ayuda para varios gastos, será requisito obligatorio que se indique en la solicitud el orden de prioridad de los mismos (hasta un máximo de tres gastos).

### 2 - ¿PARA QUIÉNES SON ESTAS AYUDAS?

- ✓ Para menores y adultos con cualquier grado de dependencia reconocida por la Comunidad de Madrid.
- ✓ O para menores y adultos que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65%.
- ✓ O para cualquier persona mayor de 75 años.



### 3 - PLAZO DE PRESENTACIÓN

Se podrá presentar la solicitud hasta el 16 de octubre de 2023.



### 4- REQUISITOS GENERALES

- ✓ Estar empadronado en el municipio con un mínimo de 12 meses de antelación a la fecha de presentación de la solicitud.
- ✓ Cumplir con el resto de requisitos, cuantías y baremos económicos de la convocatoria.

\*Pueden consultarse los requisitos generales en la página web: <https://serviciosociales.ayto-alcaladehenares.es>

### 5 - IMPORTES MÁXIMOS DE LAS AYUDAS

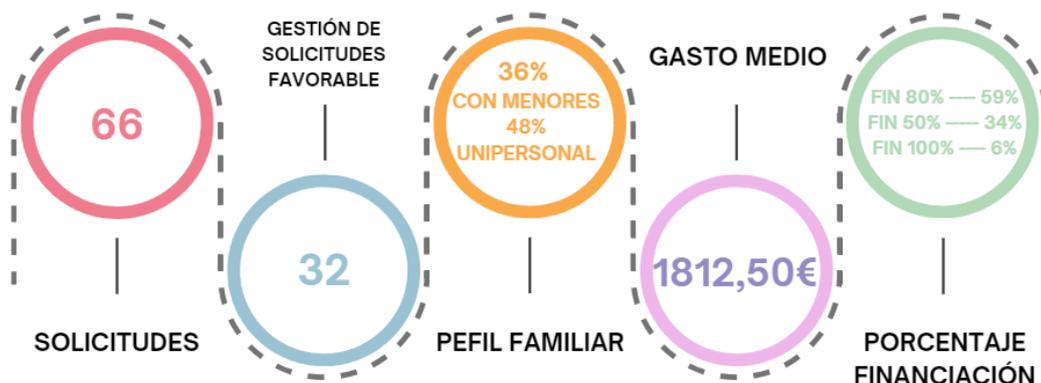
|                                       |        |
|---------------------------------------|--------|
| AYUDAS DE APOYO HASTA                 | 1000 € |
| ADAPTACIÓN DE VIVIENDA HABITUAL HASTA | 2000 € |
| SE SOLICITAN AMBOS CONCEPTOS HASTA    | 2500 € |

\*Según baremos y límites establecidos en las bases de la convocatoria : <https://serviciosociales.ayto-alcaladehenares.es>

### 6 - INFORMACIÓN PRESENCIAL Y ASESORAMIENTO PARA SOLICITAR LAS AYUDAS

**PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO**  
Calle Sigüenza s/n Tfno.: 680510875  
Horario: 10:00 a 14:00  
[programadeacompanamiento@fepas.org](mailto:programadeacompanamiento@fepas.org)  
**DEPARTAMENTO CENTRAL "PLAZA DE LOS CARROS"**  
Calle Cardenal Cisneros nº 11, 1ª Planta  
Tfno.: 91 888 33 00 (Ext. 6960)  
Horario de 9:00 a 14:00 horas (L-V)  
[infosociales@ayto-alcaladehenares.es](mailto:infosociales@ayto-alcaladehenares.es)  
<https://serviciosociales.ayto-alcaladehenares.es>

## SUBVENCIONES CON FONDOS UNIÓN EUROPEA AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL A FAMILIAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ECONÓMICA Y/O SOCIAL PRODUCIDA POR EL IMPACTO DEL COVID-19



AYUDAS EXTRAORDINARIAS  
DERIVADAS DE LA  
COVID 19 PARA PERSONAS  
EN DESEMPLEO  
2023



GASTOS SUBVENCIONABLES



GASTOS DE COBERTURA DE  
NECESIDADES

- Nutrición, higiene y limpieza.
- Gastos específicos para menores de 14 años de edad (calzado, vestido, material escolar)
- Vivienda (suministros - agua, luz y gas- y gastos de alojamiento - alquiler, hipoteca y comunidad de propietarios-)



GASTOS DE FOMENTO DE LA  
INSERCIÓN LABORAL

- Conciliación familiar (becas de comedor y escuelas infantiles).
- Formación: Cursos de formación / matrículas / tasas; búsqueda activa de empleo, transporte y otras relacionadas.

1- ¿QUÉ AYUDAS SON?\*

Ayudas económicas para personas y familias en situación de emergencia social, derivadas de la COVID-19, para los siguientes gastos:

| NECESIDADES BÁSICAS DE LA UNIDAD FAMILIAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | FOMENTO DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LA PERSONA BENEFICIARIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gastos de alojamiento y mantenimiento de la vivienda habitual (pago del alquiler de la vivienda o habitación, contrato de alquiler, deuda hipotecaria, gastos de agua, luz, gas, etc.)</li> <li>✓ Gastos de equipamiento básicos, relacionados con la vivienda o suministros.</li> <li>✓ Gastos de alimentación, nutrición, higiene y salud.</li> <li>✓ Gastos de cobertura de necesidades específicas de menores de 14 años (salud, ropa, calzado, ...etc.)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gastos relacionados con la formación o búsqueda activa de empleo (participación en actividades formativas no regladas y/o sociolaborales, matrícula, tasas, transporte...etc.)</li> <li>✓ Gastos relacionados con la conciliación familiar (ayudas escuelas infantiles, ayudas ampliación de horario, ayudas de comedor).</li> <li>✓ Gastos de equipamientos relacionados con la integración social o laboral y otras necesidades básicas, no contemplados en los apartados anteriores valoradas por los Servicios Sociales.</li> </ul> |

Los gastos subvencionables serán los realizados y abonados, desde el 1 de enero hasta el 15 de octubre de 2023.

2- ¿PARA QUIÉNES SON ESTAS AYUDAS?\*

Para todos aquellos que, reuniendo los requisitos de solicitud, se comprometan a realizar actuaciones dirigidas a la integración social y laboral para la mejora de la empleabilidad.

3- REQUISITOS DE ACCESO\*

- ✓ Estar en situación de desempleo e inscrito como demandante o mejor de empleo a fecha de la solicitud.
- ✓ Estar empadronado en el municipio de Alcalá de Henares y tener residencia en el mismo.
- ✓ Tener nacionalidad española o la condición de nacional de los estados

miembros de la Unión Europea o permiso de residencia y trabajo vigente.

- ✓ Ingresos familiares iguales o inferiores a los establecidos en la convocatoria.
- ✓ No tener deudas pendientes de pago con la AEAT, con la Seguridad Social y del Ayuntamiento.

4- PLAZO DE PRESENTACIÓN

Se podrá presentar la solicitud hasta el 15 de septiembre de 2023.



5- CUANTÍAS MÁXIMAS DE SUBVENCIÓN POR UNIDAD DE CONVIVENCIA\*

|                        |                              |
|------------------------|------------------------------|
| 1 persona hasta 1000€  | 3 personas hasta 3000€       |
| 2 personas hasta 2000€ | 4 ó más personas hasta 4000€ |

6- DÓNDE PUEDE PRESENTAR LA SOLICITUD DE AYUDA

De forma telemática a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento, si dispone de certificado o DNI electrónico.

De forma presencial:

- A través de la oficina de Registro de Servicios Sociales, situada en la C/ Cardenal Cisneros, 11, previa cita.

La cita previa podrá obtenerse a través del siguiente enlace:

<https://citaprevia.ayto-alcaladehenares.es/subvenciones-de-la-concejalía-de-servicios-sociales/>

o a través de correo electrónico: [infosociales@ayto-alcaladehenares.es](mailto:infosociales@ayto-alcaladehenares.es)

- En cualquiera de los Registros Auxiliares de las Juntas Municipales de Distrito o Registro General del Ayuntamiento, previa cita.

\*Para más información sobre los baremos de ingresos, requisitos de la convocatoria, gastos subvencionables y cuantías máximas consultar en el departamento de Servicios Sociales o en el siguiente enlace:  
<https://serviciosociales.ayto-alcaladehenares.es/ayudas-economicas-covid-2023/>

32 unidades familiares beneficiarias.

De ellas el 36% con menores convivientes.

De ellas el 48% de tipo unipersonal (sólo un conviviente)

52% con resolución no favorable:

83% incumplimiento requisitos

14% ausencia acreditación medios de vida

La media económica percibida por familia es de 1812,5€

56% ayudas pagado en una sola vez

Perfil solicitantes

Ciudadanos de nacionalidad de otros países en el 43,08%, principalmente de Colombia, Rumanía, Nigeria y Argelia

Perfil solicitantes

46-65 años ----- 55%

31-45 años ----- 25%

16-30 años ----- 16%

65-80 años ----- 5%

## SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL DOMICILIO

### ATENCIÓN PERSONAL

#### Relacionadas con la atención e higiene personal

- **Higiene personal o apoyo en higiene personal integral** (en cama o en ducha / baño).
- **Tareas domésticas relacionadas con la atención e higiene personal:** recogida y limpieza de habitación (cambio de sábanas, ventilación, dejar en orden y recoger en la habitación los objetos y productos utilizados) y recogida del cuarto de baño, en su caso.
- **Ayuda en el vestir.**
- **Supervisión** de ropa a utilizar.
- **Lavado, tendido y planchado de ropa.**
- **Planificación,** mantenimiento de la orientación temporal.
- **Adiestramiento en la realización de actividades de la vida cotidiana** en el entorno doméstico, en el fomento de hábitos de higiene y de orden y en la adecuada utilización de ayudas técnicas y adaptaciones pautadas, que potencien la autonomía de la persona usuaria

#### Relacionadas con la alimentación

- **Compra de alimentos y otros productos básicos** (con coste a cargo de la persona usuario, con carácter general).
- **Preparación de alimentos en el hogar** (recetario básico con adaptación a necesidades alimenticias de la persona). Incluye recogida posterior de cocina.
- **Ayuda en la ingesta** de alimentos.
- **Control de alimentación sobre hábitos alimenticios.** Seguimiento de menú balanceado.

#### Relacionadas con cuidados especiales

- **Colaboración en el control de administración de tratamiento médico** (en coordinación con Equipos de Salud): vigilancia, recordatorio, suministro de medicación.
- **Acompañamiento a consultas médicas y compras farmacéuticas** (únicamente en caso de personas sin familiares directos en el municipio y cuando exista autorización expresa para ello).

#### Relacionadas con la movilidad y el apoyo socio-comunitario:

- **Acompañamiento fuera del hogar cuando resulte imprescindible** para posibilitar su participación en actividades de carácter terapéutico - social o lúdico.
- **Acompañamiento en la realización de gestiones administrativas** imprescindibles para el mantenimiento en su entorno (únicamente en caso de personas sin familiares directos en el municipio y cuando exista autorización expresa para ello).
- **Ayuda a la adquisición y desarrollo de habilidades, capacidades y hábitos** personales y de convivencia.
- **En situaciones especialmente acreditadas y como medida excepcional:**
  - Ayuda para **levantamiento y acostamiento.**
  - Ayuda para realizar **cambios posturales, movilidad y ejercicios de mantenimiento de condiciones físicas** adecuadas.
  - Apoyo para la **movilidad dentro del hogar.**

### ATENCIÓN DOMÉSTICA

#### Atención doméstica:

- Dirigida fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres, como apoyo a la autonomía personal y unidad de convivencia.

### OTRAS ATENCIONES

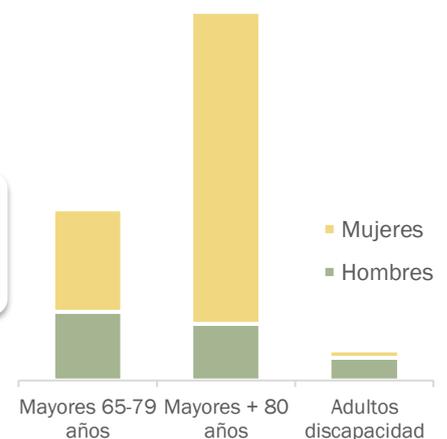
#### Atenciones vinculadas a Proyectos complementarios incluidos en la licitación:

- Programa de estimulación cognitiva domiciliaria.
- Pedicura / Podología (coste reducido: 25 €/sesión).
- Peluquería y estética (coste reducido).
- Apoyo para la eliminación de dificultades del entorno: orientación sobre eliminación de barreras y ayudas técnicas.

- 23 -

## SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

### Perfil de la persona usuaria



### DE SEGUIMIENTO

- **Llamadas telefónicas continuas y periódicas y visitas domiciliarias**, contacto constante con la persona usuaria para conocer cómo se encuentra así como los cambios que puedan producirse.
- **Llamadas de seguimiento que permiten conocer y actualizar información sobre aspectos relacionados directamente con el servicio y el buen uso del mismo**
- **Llamadas recordatorias** de la necesidad de realizar una actividad concreta (realización de gestiones citas médicas, etc.).
- **Seguimiento de personas usuarias con vulnerabilidad social**, especial atención en los casos detectados con riesgo social.
- **Seguimiento y apoyo tras alta hospitalaria**, que facilita la readaptación al domicilio y adherencia al tratamiento.

### DE INFORMACIÓN

- **Asesoramiento e información general** (campañas informativas) ante temas de interés como recordatorios sobre medidas para evitar robos, fraudes o timos, medidas preventivas ante olas de frío / calor, etc.
- **Valoración y apoyo para la autonomía en el entorno facilitando información y orientación** (entrega de guías, valoraciones domiciliarias) para promover su autonomía, así como dispositivos de seguridad en el hogar

### DE ATENCIÓN PERSONAL

- **Programa de prevención de caídas**, orientado a reducir su aparición y el riesgo de lesiones asociadas.
- **Programa de detección de la soledad no deseada**, cuyo objeto es reducir el sentimiento de soledad no deseada de las personas usuarias del servicio contribuyendo, de esta manera, a su fortalecimiento y enriquecimiento personal.
- **Programa de apoyo al cuidador sobrecargado**, orientado a mejorar el bienestar y calidad de vida de las personas cuidadoras y, por ende, de las personas que reciben sus cuidados.
- **Apoyo al proceso de Duelo**: aporta estrategias necesarias para poder afrontar el proceso de duelo y resolverlo de la manera más satisfactoria posible acompañándole en todo momento
- **Programa de Adherencia al Tratamiento**, previene ingresos hospitalarios, promoviendo la adherencia al tratamiento y los controles médicos pautados.

### ACTUACIONES DE EMERGENCIA

- **Atención presencial ante situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria** o su entorno que requiere la actuación y movilización inmediata de recursos de emergencia

## SERVICIO DE TELEASISTENCIA



**APOYOS TÉCNICO-PROFESIONALES PARA FAVORECER EL ACCESO A RECURSOS POR SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD**



|                                                      |                            |           |
|------------------------------------------------------|----------------------------|-----------|
| <b>Gestión-Tarifa Social Suministro Agua Potable</b> | <i>Familia numerosa</i>    | 16        |
|                                                      | <i>Ingresos económicos</i> | 16        |
|                                                      | <i>Fondo social</i>        | 0         |
|                                                      | <b>TOTAL</b>               | <b>32</b> |

|                                          |                                  |           |
|------------------------------------------|----------------------------------|-----------|
| <b>Gestión-Vulnerabilidad Energética</b> | <i>Vulnerabilidad</i>            | 18        |
|                                          | <i>Circunstancias Especiales</i> | 46        |
|                                          | <b>TOTAL</b>                     | <b>64</b> |

|                                          |              |          |
|------------------------------------------|--------------|----------|
| <b>Gestión- Dictamen Alquiler Social</b> | <b>TOTAL</b> | <b>9</b> |
|------------------------------------------|--------------|----------|

|                                                   |            |
|---------------------------------------------------|------------|
| <b>Requeridos por Juzgados</b>                    | <b>72</b>  |
| <b>Solicitados por Grandes Tenedores privados</b> | <b>81</b>  |
| <b>Solicitados por Agencia de Vivienda Social</b> | <b>37</b>  |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>199</b> |

|                                                        |          |
|--------------------------------------------------------|----------|
| <b>Acreditaciones a Entidades de Reparto alimentos</b> | <b>7</b> |
|--------------------------------------------------------|----------|

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Acreditaciones de situaciones contempladas en la normativa de acceso/mantenimiento al IMV</b> | <b>88</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                                                                                                     |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Acreditaciones de situaciones contempladas en la normativa para la contratación de personas en situación de exclusión social</b> | <b>2</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

392

199

64

2

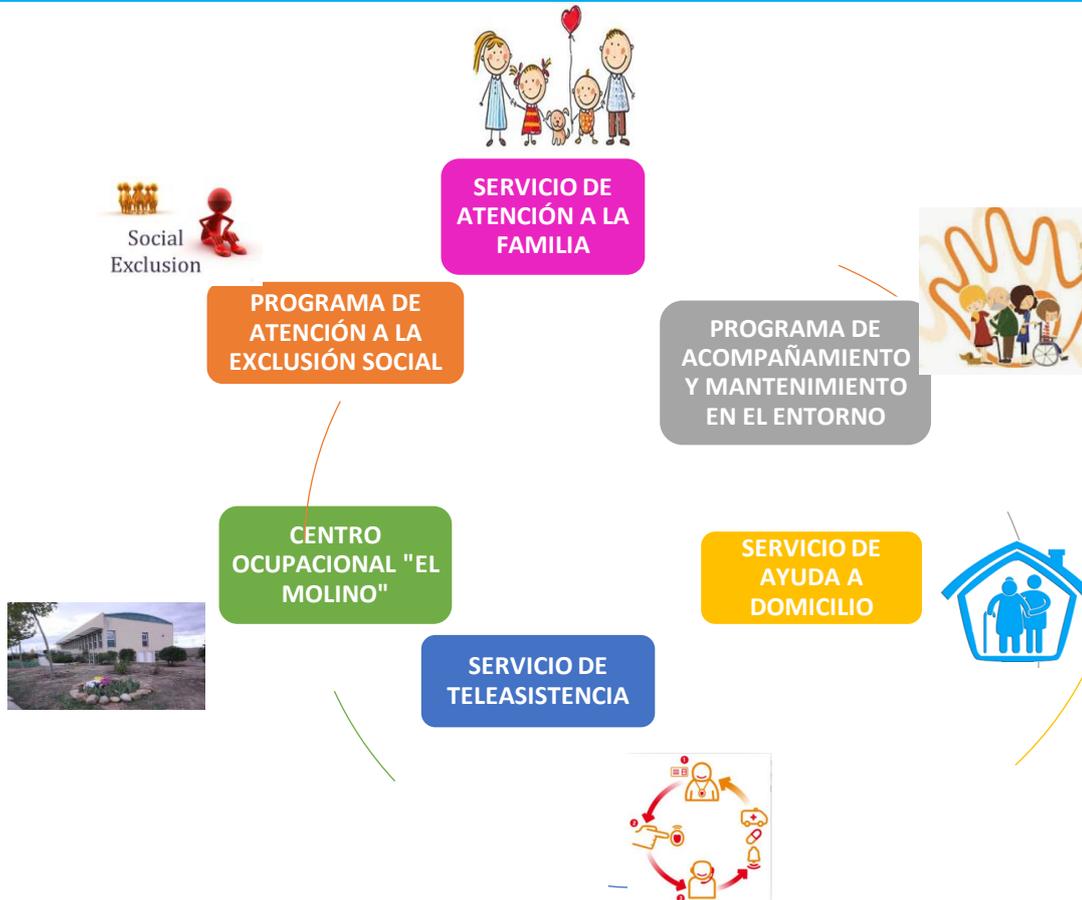
ACREDITACIONES  
VULNERABILIDAD

32

88

7

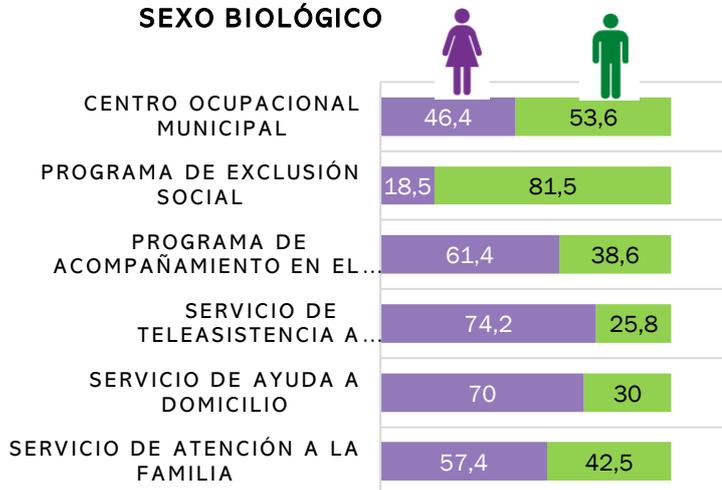
## PROGRAMAS ESPECÍFICOS COMPLEMENTARIOS DE GESTIÓN CONTRATADA



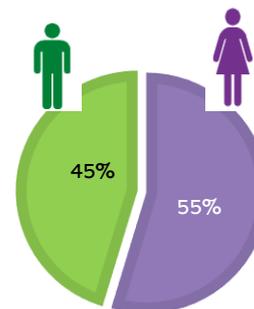
TOTAL USUARIOS/AS ATENDIDOS

3450

### DISTRIBUCIÓN DE LA ATENCIÓN POR SEXO BIOLÓGICO



### PORCENTAJE PROMEDIO PERSONAS USUARIAS POR SEXO BIOLÓGICO



## SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA



El Servicio de Atención a la Familia [SAF] es una prestación socio-educativa, que pretende promover el bienestar de las personas menores incidiendo especialmente en aquellas situaciones familiares que pueden constituir un riesgo para niños, niñas o adolescentes.

**Orientación familiar:** Actuaciones profesionales que se realizan de forma presencial y con una duración limitada, máximo 10 sesiones, con objeto de abordar voluntariamente las situaciones de crisis propias del ciclo evolutivo familiar, potenciando habilidades educativas y relacionales, y la gestión o resolución positiva de tensiones o dificultades familiares con la finalidad de favorecer vías de comunicación y búsqueda de acuerdos consensuados.



**Información y Asesoramiento:** Recursos del ámbito familiar públicos y/o privados.



**Orientación grupal:** Convivencia saludable, comunicación familiar, gestión de conflictos, parentalidad positiva y resolución de crisis familiares propias de su ciclo evolutivo... que faciliten habilidades educativas, sociales y de organización familiar-doméstica en su proceso de asunción de responsabilidades.

TALLERES PRESENCIALES CON LUDOTECA Y/O TALLERES ONLINE EN VIVO Y/O TALLERES GRABADOS

ACTIVIDADES COMUNITARIAS (Día del Niño y la Niña, Día de la Familia, Seminarios profesionales)

Apoyo en la valoración e intervención familiar en situaciones de riesgo de menores: Actuaciones profesionales de valoración de las condiciones de bienestar o de riesgo en menores de edad en su entorno social y familiar. Actuaciones profesionales de tratamiento socio-familiar.



**SERVICIO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA**

Jornadas de trabajo  
**Abordaje multiprofesional frente al abuso sexual infantil**

**GRATUITO**

**17 nov, 2023**  
9:30h - 14:30h

Programa de la jornada:

- 9:30h Reporte de acreditaciones
- 10:00h Boleto de Intervención de la Comisaría de Atención Social
- 10:30h Taller PNL (Módulo)
- 11:00h Abuso sexual infantil: protocolos de actuación en abuso sexual infantil (Cátedra Piedad Llorca)
- 11:30h Códex de Ética
- 12:00h Caracterización de entornos seguros para el abductor y la intervención del abuso sexual infantil (Cátedra de D. en Música Social, Infantil y Juvenil)
- 13:00h Gestión pedagógica frente a las respuestas de abuso sexual infantil (Unidad de Atención a la Familia y Mujer SAF)

16:00h Fin de la Jornada Contact

**TALLER ONLINE: AUTOCUIDADO PARA PADRES, MADRES Y/O CUIDADORES/AS**

**TALLER ONLINE: CÓMO POTENCIAR LA AUTOESTIMA DE TUS HIJOS/AS**

**TALLER ONLINE: GESTIONANDO EL CONFLICTO FAMILIAR**

**TALLER ONLINE: APEGO Y UNIÓN FAMILIAR**

**TALLER ONLINE: COMUNICACIÓN EN FAMILIA**

**TALLER ONLINE: ¡PONTE A ESTUDIAR! FOMENTO DE LA MOTIVACIÓN ACADÉMICA**

**TALLER ONLINE: USO RESPONSABLE DE NUEVAS TECNOLOGÍAS**

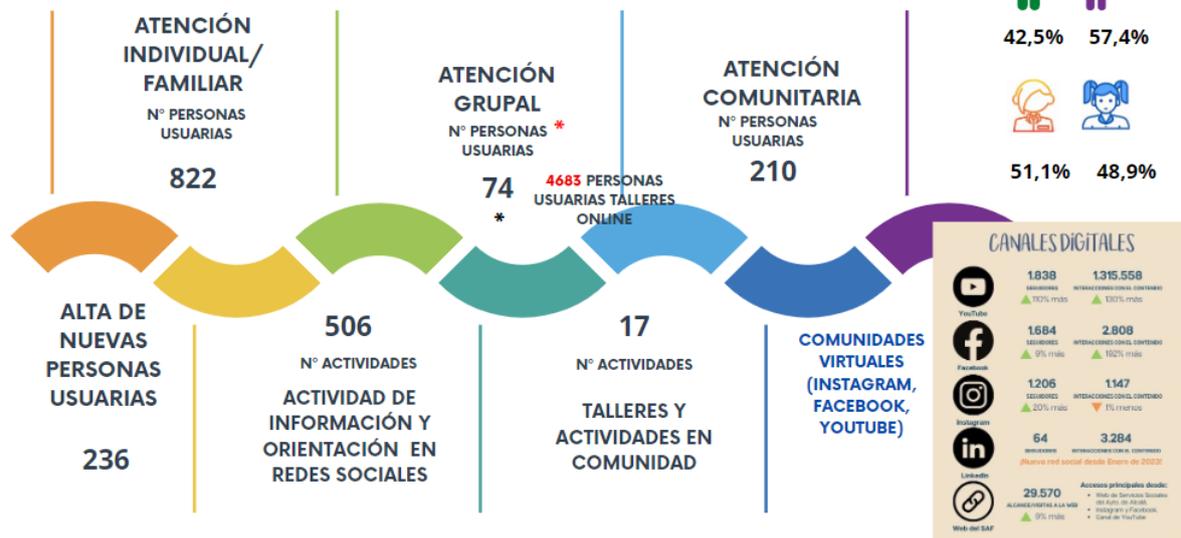
**TALLER ONLINE: NORMAS Y CONSECUENCIAS: EDUCANDO EN POSITIVO**

**TALLER ONLINE: EDUCACIÓN SEXUAL 3.0**

**TALLER ONLINE: ACOMPAÑANDO A LA INFANCIA EN LOS PROCESOS DE SEPARACIÓN**

**TALLER ONLINE: RABIETAS PASO A PASO**

## INDICADORES DE ACTIVIDAD



## SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO



### ATENCIÓN PERSONAL: Relacionadas con la atención e higiene personal

**Higiene personal** o apoyo en higiene personal integral  
**Tareas domésticas** relacionadas con la **atención e higiene personal**  
**Ayuda en el vestir.**



### ATENCIÓN PERSONAL: Relacionadas con la alimentación

- **Compra de alimentos** y otros productos básicos.
- **Preparación de alimentos** en el hogar.
- **Ayuda en la ingesta de alimentos.**



### ATENCIÓN PERSONAL: Relacionadas con la movilidad y el apoyo socio-comunitario

- **Acompañamiento fuera del hogar** cuando resulte imprescindible.
- **Acompañamiento** en la realización de **gestiones administrativas** imprescindibles.



### ATENCIÓN PERSONAL: Relacionadas con cuidados especiales

- Colaboración en el **control de administración de tratamiento médico** (en coordinación con Equipos de Salud):
- **Acompañamiento** a **consultas médicas** y compras farmacéuticas.



### ATENCIÓN DOMÉSTICA: Atención doméstica

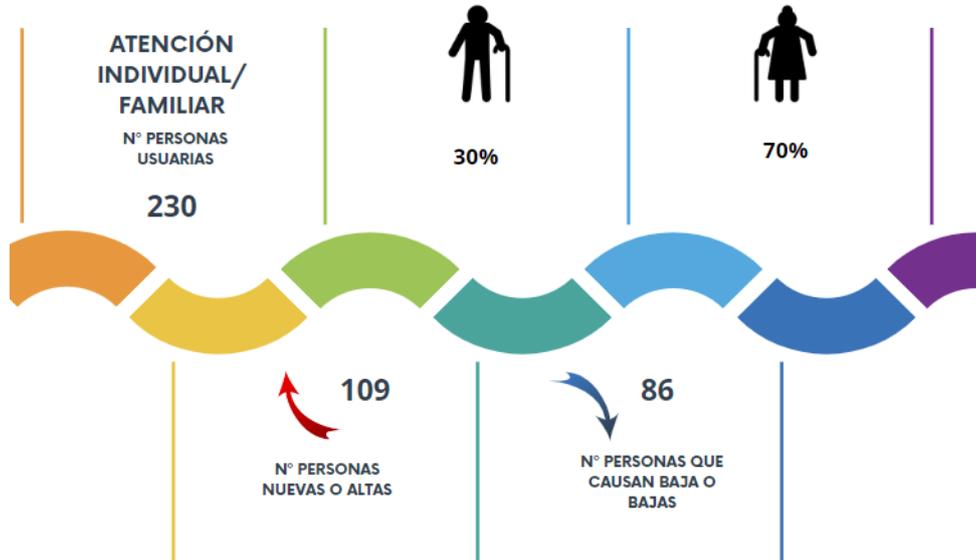
- Dirigida fundamentalmente al cuidado del domicilio y sus enseres, como apoyo a la autonomía personal y unidad de convivencia.  
*(con carácter excepcional)*



### OTRAS ATENCIONES: Atenciones vinculadas a Proyectos complementarios incluidos en la licitación

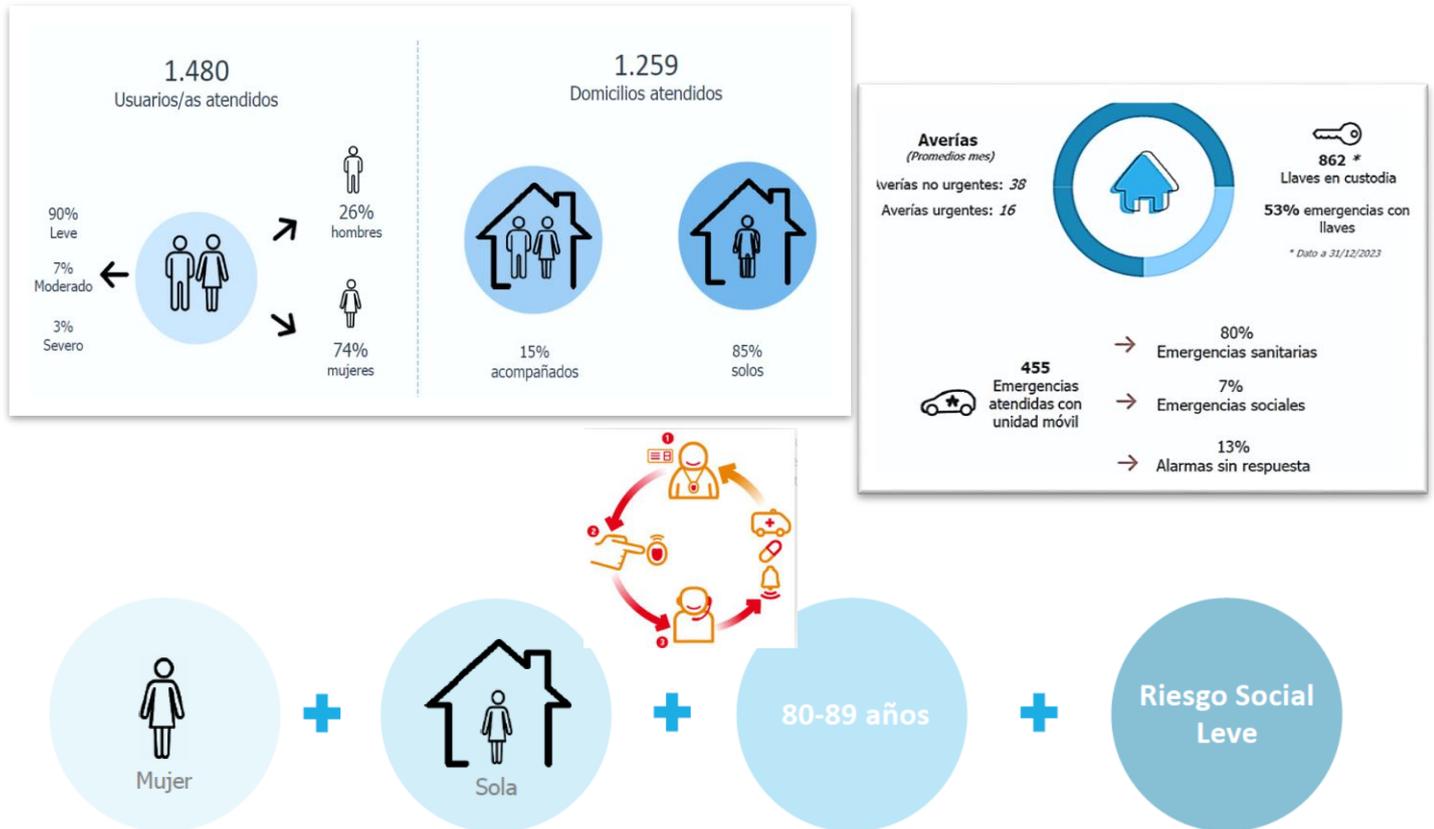
- **Programa de estimulación cognitiva**
- **Pedicura / Podología** (coste reducido: 25 €/sesión).
- **Peluquería y estética** (coste reducido).

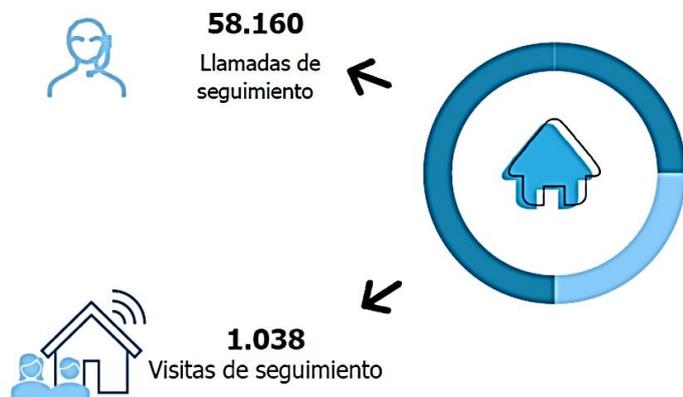
## INDICADORES DE ACTIVIDAD



## SERVICIO DE TELEASISTENCIA

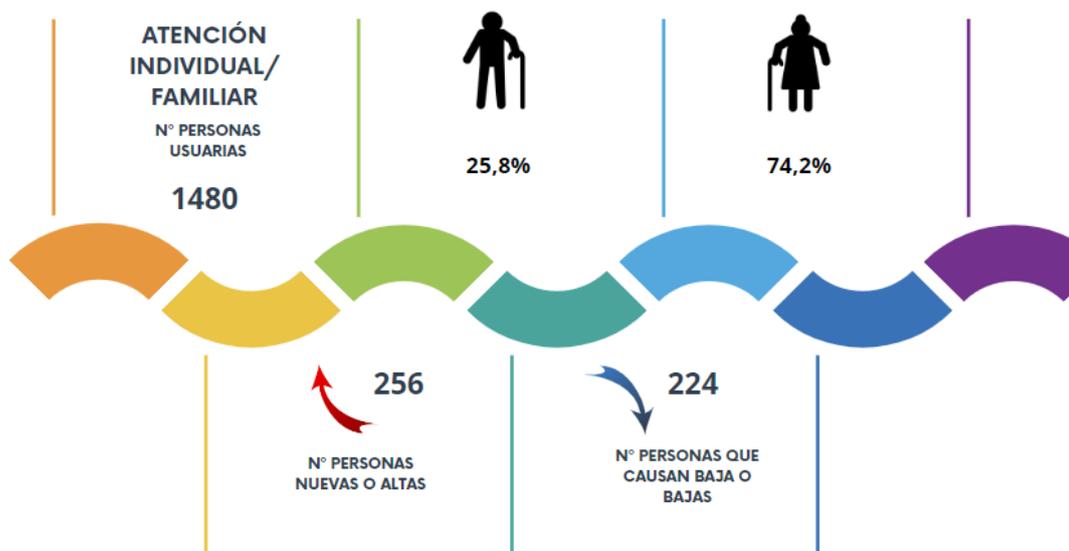
- 30 -





| Tipo dispositivo       |  | Nº   |
|------------------------|--|------|
| Detectores de humo     |  | 1024 |
| Detectores de gas      |  | 349  |
| Detectores de Caídas   |  | 79   |
| Sensores de movimiento |  | 74   |
| Otros dispositivos     |  | 199  |

### INDICADORES DE ACTIVIDAD



### PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO Y MANTENIMIENTO EN EL ENTORNO



### DÉCALOGO DE BUEN TRATO A PERSONAS MAYORES

**PERSONAS MAYORES** **DIVERSIDAD FUNCIONAL**



**Información y asesoramiento:**  
Información y orientación sobre recursos, actividades, prestaciones y ayudas, tanto del ámbito público como privado. También asesoramos sobre ayudas técnicas, recursos específicos para el apoyo a la autonomía personal, y sobre actividades comunitarias y de ocio.

**Orientación familiar:**  
Actuaciones enfocadas a la resolución de dificultades y crisis derivadas de la atención de personas mayores, dependientes y personas con diversidad funcional, con una duración limitada a 5 sesiones.

**Orientación para la autonomía en el entorno:**  
Actuaciones orientadas a evaluar condiciones del entorno (barreras arquitectónicas), promover medios técnicos y/o productos de apoyo, fomentar hábitos y habilidades para el desenvolvimiento personal y social, con un máximo de 5 sesiones.

**Orientación grupal:**  
Organización de charlas, tertulias y/o monográficas con temáticas relacionadas con envejecimiento activo y saludable, autonomía personal, legislación, etc. teniendo en consideración las demandas de la población a la que atendemos.

**Proyecto de acompañamiento social:**  
Dirigidos a promover y mantener la autonomía personal y favorecer la inclusión en el entorno social de personas mayores, con dependencia y/o diversidad funcional

**Programa comunitario:**  
Campaña Buen Trato a Personas Mayores. Voluntariado / Oficina Accesibilidad para Comunidades de Vecinos / Oficina Vulnerabilidad Energética

**Prevención del aislamiento y soledad en personas mayores:**  
Dirigido a personas mayores que carecen de familiares y/o apoyos sociales, ya que estas situaciones suponen riesgos para la salud física y mental. Para ello, hemos creado los **Grupos «Sancho» y «Quijote»**, dependiendo de las necesidades de apoyo de los participantes, en los cuales nos reunimos 1 vez a la semana para desarrollar diferentes actividades, charlas y talleres.

- 32 -

**CAMPAÑA TEMÁTICA BUEN TRATO A PERSONAS MAYORES**

Para eliminar estereotipos y fomentar una imagen positiva de las personas mayores del municipio, contribuyendo a la cultura del buen trato, favoreciendo su empoderamiento y su inclusión en la sociedad.

**OFICINA DE ENERGÍA EFICIENTE**

Informar y dar respuesta a la figura de consumidor vulnerable, para reforzar su protección y mejorar sus hábitos de consumo y en consecuencia fomentar el ahorro energético en el domicilio.

**VOLUNTARIADO**

Para la prevención de aislamiento y soledad no deseada de personas en intervención.

**OTRAS ACTUACIONES**

Asesoramiento técnico al Ayuntamiento, Concejales, profesionales o entidades sociales, a través de charlas.

**ALCALÁ DE BUEN TRATO**

**CONECTA CON TU BARRIO**

**UN PROYECTO PARA ACABAR CON LA SOLEDAD NO DESEADA**

**CONECTAMOS A PERSONAS MAYORES CON OTRAS PERSONAS Y RECURSOS DE SU ENTORNO**

Si eres mayor de 65 años y sientes soledad  
Si conoces algún vecin@ en situación de soledad  
Si quieres acompañar a personas mayores

**¡INFÓRMATE!**

Teléfono: 680510875  
www.programadeacompañamiento.org  
programadeacompañamiento@fepas.org

**JUNT@S, COMO BARRIO, PODEMOS HACER FRENTE A LA SOLEDAD NO DESEADA**

Departamento de Servicios Sociales Fepas

**ALCALÁ DE HENARES**  
AYUNTAMIENTO  
www.info@alcalahenares.es

## INDICADORES DE ACTIVIDAD



## PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA EXCLUSIÓN SOCIAL



**LÍNEAS DE ACTUACIÓN**

**TALLERES INDIVIDUALIZADOS.**

**APoyo AL EMPLEO**

- Elaboración Currículum Vitae
- Inscripción a portales de empleo
- Role playing de entrevista
- Imagen para el empleo

**HABILIDADES PRACTICAS**

- Petición de citas a través de internet
- Gestión económica
- Higiene y autocuidado
- Búsqueda de habitación

**ENRIQUE DE MADRID**



**1.1 SERVICIOS DE REDUCCIÓN DEL DAÑO PRESTADOS**

|                                                                                                           |                                                                                                                |                                                                                                                               |                                                                                                                        |                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>428</b><br>Duchas | <br><b>4231</b><br>Desayunos | <br><b>251</b><br>9 plazas sala de descanso | <br><b>453</b><br>Sala de lavandería | <br><b>228</b><br>Consigna |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Línea 1**

**CENTRO Y MEDIOS ESPECÍFICOS**

Servicios de reducción del daño  
Acompañamiento social  
Talleres y actividades

Medios específicos: Alojamiento y mantenimiento

- 34 -

**Línea 2**

**TRABAJO DE CALLE**

Actuaciones en Medio Abierto

Respuestas a avisos de instituciones locales

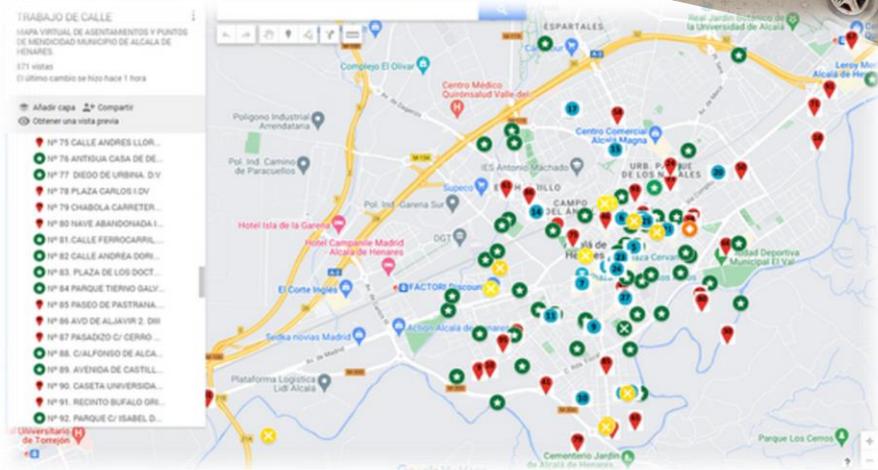
Actuaciones específicas : ola de frío y calor

**ACTUACIONES ESPECÍFICAS**

 **OLA DE CALOR** 

**ACTUACIONES ESPECÍFICAS**

 **OLA DE FRIO** 



## INDICADORES DE ACTIVIDAD



## PROGRAMAS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA CENTRO OCUPACIONAL MUNICIPAL "EL MOLINO"

**CENTRO  
OCUPACIONAL  
MUNICIPAL  
"EL MOLINO"**



Centro de atención diurna con carácter ocupacional, para personas con diversidad funcional de tipo intelectual.

Convenio de financiación con Comunidad de Madrid, formando parte de la Red Pública de Centros de Atención a Personas con Discapacidad. 100 plazas.

Acceso a través de la Valoración de Dependencia e inclusión del recurso en el PIA de la persona con dependencia (Programa Individual de Atención)



**Taller de Artesanía**



**Actividad de Granja**



**Área de Inserción Laboral**



**Huerto**



**Informática y Nuevas Tecnologías**





## INDICADORES DE ACTIVIDAD



