

Memoria del Patronato de Bienestar Social 2018



Saluda de la concejal

Es una satisfacción para mí presentarles, otro año más, la **Memoria del Patronato de Bienestar Social 2018** con las actividades y proyectos llevados a cabo por todos los servicios que lo integran.

Durante este año se han conseguido logros importantes, entre otros el **Premio Oro Iberoamericano de la Calidad, otorgado por FUNDIBEQ** (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), obtenido por el **Ayuntamiento de Alcobendas y sus Patronatos**, así como la **renovación del Sello Excelencia nivel 500+ EFQM**.

Además, éste Patronato ha recibido otro reconocimiento significativo como es haber conseguido la **renovación del Sello de Ciudad Amiga de la Infancia con la mención de Excelencia, otorgado por UNICEF**. Dicho Sello se traduce en que el Gobierno Local cuenta con una política local de infancia que se basa en un diagnóstico de la realidad de los niños y niñas, y de la localidad realizado de forma participativa.

Igualmente tenemos que destacar, el **Reconocimiento a la Inclusión** que ha recibido este Ayuntamiento de Alcobendas en 2018, por la Federación de Autismo de Madrid, en el Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo, por su compromiso con el mundo de la discapacidad y en particular con el autismo, promoviendo iniciativas sociales inclusivas como ha sido incorporar plazas de integración en las colonias urbanas realizadas por el **Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia** junto con la asociación **APAMA**.

Como años anteriores, el Patronato de Bienestar social realiza acciones dirigidas expresamente a mejorar sus procesos y servicios. Durante este año **se han elaborado dos nuevas cartas de Compromisos de los servicios de Promoción de la Igualdad y de Consumo**. Además, **se ha revisado la anterior carta de Compromisos del servicio de Mayores**, dando lugar a la cuarta carta de Compromisos.

En este contexto de mejora de los procesos, destacar que el **Centro de Atención al drogodependiente (CAID)**, y el **Laboratorio Municipal** han realizado la **adaptación a la Norma ISO** consiguiendo la **Certificación 9001:2015**. El **Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia**, igualmente certificado, ha ampliado el **alcance de la Certificación al área de Animación y Participación Infantil**.

Es una prioridad de este Patronato desarrollar acciones y proyectos dirigidos a la prevención y sensibilización teniendo como objetivo la mejora de la calidad de vida de las personas. Esta línea de trabajo es la que hemos seguido, y esto se ve reflejado en este documento de Memoria.

En este contexto, es importante destacar la puesta en marcha desde el **Servicio de Mayores de un proyecto innovador dirigido a personas mayores dependientes con riesgo de soledad, denominado “Programa Familyar”**, el objetivo era que éstas personas que viven en una situación de aislamiento, estén comunicados con sus familiares y los profesionales municipales de referencia, y esto se ha conseguido a través de la implantación de nuevas tecnologías, lo que ha supuesto la formación en este ámbito de los mayores y sus familiares.

El Servicio de Promoción de la Igualdad, durante este año 2018 **ha puesto en marcha un total de 165 actuaciones recogidas en la bolsa de acciones del Pacto Social por el Fin de la violencia contra la Mujer**. Se han realizado 30 cursos de formación dirigido a profesionales, 12 cursos dirigidos a población general, 6 actuaciones de sensibilización dirigidas a la infancia y 15 actividades de sensibilización y prevención dirigidas a toda la población.

Desde el **Servicio de Salud** se ha continuado trabajando con el objetivo de conseguir que los más pequeños adquieran hábitos saludables, realizando **115 actividades educativas de Promoción de la Salud**, las cuales se han llevado a cabo en 23 centros educativos; y en donde han participado 3.976 niños y niñas.

Es un orgullo para mí, haber celebrado en este año, el **décimo aniversario del reconocimiento a la labor voluntaria en el “Día del Voluntariado”**. Desde **Apoyo a Asociaciones** se ha trabajado en visibilizar la labor que realizan los voluntarios, bien sea a través de las asociaciones o en programas de voluntariado, y esto se ha llevado a cabo mediante una exposición fotográfica que refleja el recorrido de estos diez años de trabajo solidario.

Destacar igualmente, la labor realizada desde el **Servicio de Consumo** por el **nuevo emplazamiento del Mercadillo municipal** lo que ha supuesto, entre otras mejoras, una mayor facilidad y comodidad en el recorrido, así como una mejor distribución de la actividad al situarse sobre una superficie sin desnivel.

Este año, como novedad, y dentro del trabajo que se realiza desde los **Servicios Sociales** con las personas más vulnerables del municipio, se han puesto en marcha nuevas iniciativas, que nuevamente colocan a nuestra ciudad, en la vanguardia de la innovación y la política social, como son: la gestión de plazas en hostales durante la campaña de frío para personas en situación de calle, a través del Convenio con Cruz Roja, y la puesta en marcha del programa Housing First, a través de un convenio con la Alianza Rais-Providiendia para dotar de 5 viviendas a personas en grave situación de exclusión social. Así como, la puesta en marcha del servicio de apoyo psiquiátrico a personas en grave riesgo de exclusión social.

Finalizo con un sincero agradecimiento a todos los trabajadores, equipo directivo y técnico del Patronato de Bienestar Social por su capacidad de trabajo, implicación y responsabilidad en su compromiso con los ciudadanos de Alcobendas, porque gracias a ellos, ha sido posible conseguir los logros alcanzados por la Institución.

Mónica Sánchez Galán, concejal delegada del Área de Familia y Protección Social y presidenta del Patronato de Bienestar Social

ÍNDICE

Misión, Visión y Valores del Patronato de Bienestar Social	5
I. Resumen General de la Memoria del Patronato de Bienestar Social	6
2. Organización del Patronato de Bienestar Social	9
2.1. Composición del Consejo Rector	9
2.2. Equipo Directivo del Patronato de Bienestar Social	9
3. Alianzas	10
3.1. Convenios	10
3.2. Alianzas con otras Instituciones, Empresas colaboradoras, ONGs, Fundaciones	13
3.3. Asociaciones adscritas al Patronato	13
4. Recursos	16
4.1. Resultados económicos	16
4.2. Recursos Humanos	18
4.3. Instalaciones de los servicios del Patronato de Bienestar Social	20
5. Resultados del Patronato de Bienestar Social en 2018	21
5.1. Cumplimiento de la Estrategia	21
5.2. Resultados en Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas en el PBS	21
5.3. Indicadores de resultados en los servicios del PBS	23
5.4. Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones recibidas	25
5.5. Acceso a los servicios del Patronato en la web municipal	26
5.6. Aparición del PBS en redes sociales	28
5.7. Reconocimientos externos al PBS	29
5.8. Gestión del conocimiento	29
5.8.1 Trabajo en red de los servicios del Patronato con otras Instituciones	29
5.8.2 Participación de profesionales del PBS en foros, jornadas, etc.	33
5.8.3 Asesoramiento de los servicios del PBS a otros grupos de interés	35
6. Memoria de los servicios del Patronato de Bienestar Social	36
6.1. Memoria de Servicios Sociales	36
6.2. Memoria del Servicio de Mayores	64
6.3. Memoria del Servicio de Promoción de la Igualdad	92
6.4. Memoria del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia	122
6.5. Memoria del Servicio de Salud	164
6.6. Memoria del Servicio de Consumo	190
6.7. Memoria de Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado	220
	243
ANEXO I: Reconocimientos externos del PBS	
ANEXO II: Alianzas con instituciones, empresas colaboradoras, ONGs, fundaciones, etc.	245

Misión, Visión y Valores del Patronato de Bienestar Social

MISIÓN

Contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía promocionando la integración social y la salud pública, así como la protección y defensa de sus derechos, potenciando el equilibrio, el bienestar social y el desarrollo sostenible.

A través de los servicios de Mayores, Servicios Sociales, Salud, Consumo, Igualdad de Oportunidades, Juventud, Infancia y Adolescencia.

VISIÓN

Trabajar en el ámbito de la integración y la promoción social de las personas, siendo a la vez un referente de calidad para la población de Alcobendas, otros municipios y comunidades.

Nuestra visión implica:

1. Proporcionar una atención personalizada, eficaz, eficiente y cercana a la ciudadanía.
2. Prevenir, detectar y atender las necesidades sociales y de salud de la población de Alcobendas.
3. Trabajar en la protección y defensa de la población como consumidores de bienes y servicios, buscando la excelencia del servicio a la ciudadanía.
4. Potenciar la participación e implicación de los ciudadanos/as y de las asociaciones en el ámbito comunitario del municipio.
5. Trabajar para conseguir una ciudad adaptada y accesible para toda la población.
6. Optimizar la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para una mejor prestación y uso de los recursos públicos.

VALORES y PRINCIPIOS ÉTICOS

1. Orientación al ciudadano

Atención personalizada al ciudadano basada en el respeto, la empatía y la confidencialidad.

2. Participación de los ciudadanos

Conocimiento de sus necesidades y expectativas.

Participación del ciudadano y de las asociaciones potenciando su implicación en la vida social del municipio.

3. Responsabilidad en la gestión

Gestión de los recursos públicos desde una perspectiva de responsabilidad, profesionalidad y equidad en su distribución.

4. Cultura de transparencia, colaboración y coordinación

Trabajar coordinadamente hacia objetivos compartidos: trabajo en equipo.

Concienciación del trabajo en red con instituciones, entidades y asociaciones.

5. Compromiso con la equidad social y la solidaridad

Incorporar la perspectiva de género como valor social y de calidad.

Sensibilización en valores que promuevan la solidaridad y la equidad social contribuyendo a una sociedad más justa e igualitaria.

6. Compromiso con la calidad y la mejora constante

Búsqueda de la mejora constante y de la excelencia de los servicios.

I. Resumen General de la Memoria del Patronato de Bienestar Social 2018

En este documento de Memoria del Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas se detallan todas aquellas actuaciones llevadas por los servicios adscritos a este Patronato durante el año 2018, los cuales conforman el **Área de Familia y Protección Social** integrado por los Servicios de Mayores, Promoción de la Igualdad, Servicios Sociales, Juventud, Infancia y Adolescencia, Salud y Consumo, pero además se trabaja en otros ámbitos de actuación como son desde el Apoyo a Asociaciones y el Voluntariado.

Desde cada uno de ellos, y dentro de sus competencias como administración local, se ofrecen servicios dirigidos a diversos ámbitos de actuación como son las necesidades sociales, los menores en riesgo, las víctimas de violencia de género, las personas en exclusión social, personas con discapacidad, dependientes, pero también se interviene en otros ámbitos dirigidos a toda la población como es la formación, la participación, el ocio y tiempo libre. Es una prioridad de este Patronato desarrollar acciones y proyectos dirigidos a la prevención y sensibilización teniendo como objetivo la mejora de la calidad de vida de las personas. Esta línea de trabajo es la que hemos seguido, y esto se ve reflejado en este documento de Memoria.

A lo largo de este año 2018 se han conseguido importantes reconocimientos, entre otros, el **Premio Oro Iberoamericano de la Calidad, otorgado por FUNDIBEQ** (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad), obtenido por el **Ayuntamiento de Alcobendas y sus Patronatos, así como la renovación del Sello Excelencia nivel 500+ EFQM.**

Este ha sido un proceso en el que ha trabajado intensamente tanto desde el Ayuntamiento, como desde cada uno de los Patronatos. Desde el Patronato de Bienestar Social se participó intensamente en la elaboración de documentos y en la defensa de ambos premios.

Destacar que éste Patronato obtuvo, además, otro reconocimiento significativo como es haber conseguido la renovación del **Sello de Ciudad Amiga de la Infancia con la mención de Excelencia**, otorgado por UNICEF. Esto supone que el Gobierno Local cuenta con una política local de infancia que se basa en un diagnóstico de la realidad de los niños y niñas y de la localidad realizado de forma participativa.

El desarrollo de todas las actuaciones y proyectos de este Patronato se realizan desde su proceso de planificación estratégica¹ a corto, medio y largo plazo, **alcanzándose en 2018, un alto porcentaje de cumplimiento.** Así en su programación anual, mediante la **Gestión por Objetivo (GPO)** se ha conseguido un **96,2%** de cumplimiento. En la planificación a medio plazo (cuatro años), que se refleja en el **Programa Director de Alcobendas (PDA)**, el porcentaje de cumplimiento alcanzado ha sido de un **91,27%**. Y en la planificación a **largo plazo** enmarcada en el **Plan Diseña 2020**, y dentro **Eje de Responsabilidad Social** donde están integradas la mayoría de sus proyectos motores, el porcentaje de cumplimiento ha sido de un **89,76%**.

Como años anteriores, el Patronato de Bienestar social, realiza acciones dirigidas a mejorar sus procesos y servicios, en consonancia con los sistemas de gestión de calidad implantados en la organización (EFQM, ISO 9001, Gestión por procesos, Cartas de Compromiso, etc), y para ello cuenta con un **Proyecto de Mejora**, específico, alcanzando un **81,8%** de cumplimiento.

Dentro de este ámbito de mejora, durante este año 2018 se han elaborado **dos nuevas cartas de Compromisos de los servicios de Promoción de la Igualdad y de Consumo.** Se ha **revisado**, además, la anterior **carta de Compromisos del servicio de Mayores**, dando lugar a la cuarta carta de Compromisos de éste servicio. Esta herramienta de calidad, como son las cartas de compromisos, nos sirve tanto a la administración como a la ciudadanía para conocer el alcance de los compromisos adquiridos por los servicios, medir sus resultados, evaluar e implantar las mejoras que sean necesarias, esto supone trabajar conjuntamente por la mejora continua.

¹ Los resultados del PDA y del Plan Diseña 2020 se obtienen de Informe de seguimiento. Diciembre 2018. Elaborado por el departamento de Planificación y Evaluación publicado en el Observatorio de la Ciudad.

Siguiendo en este contexto de mejora, destacar que **el Centro de Atención al drogodependiente (CAID), y el Laboratorio Municipal** han realizado la adaptación a la **Norma ISO** consiguiendo la **Certificación 9001:2015**. **El Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia**, consiguió la adaptación a la Norma el año pasado, pero en este año, además, **ha ampliado el alcance de la Certificación al área de Animación y Participación Infantil**.

A lo largo de este año 2018, este Patronato ha implantado 42 actuaciones de innovación en diferentes productos, procesos y/o servicios. Así como, se han realizado 55 actuaciones de mejora. Todas ellas se detallan en cada uno de los servicios de este documento.

Igualmente señalar, que desde el Patronato se la llevado a cabo 7 buenas prácticas, mencionar el **premio** que ha recibido el **Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia** por la **buena práctica** sobre: **"transversalización"** de la participación infantil en el ámbito municipal. En el ámbito del **Servicio de Promoción por la Igualdad**, resaltar las buenas prácticas en materia de conciliación y corresponsabilidad con las empresas locales del municipio, a través del "Programa Concilia" y el "Programa de prevención de la violencia de género dirigido a la Comunidad educativa: pon fin a la violencia de género".

Un aspecto muy importante del proceso de mejora es conocer la opinión de las personas que asisten o participan en algún proyecto o actividad de las que se ofrecen desde este Patronato. A lo largo de este año 2018 se han publicado en el **Observatorio de la Ciudad**² un total de seis estudios, tres de los cuales han sido cualitativos, destacando como *novedad* el *Estudio de impacto sobre el Teatro Foro*, dirigido a la información y prevención de alumnos de los institutos del municipio de Alcobendas, en materia de drogodependencia. Igualmente se han realizado tres estudios cuantitativos referidos a la "Satisfacción usuarios talleres escolares de consumo (Programa 2016-2017)", alcanzado una puntuación media de un 9,49. La "Encuesta de satisfacción de usuarios de las colonias municipales de verano", obteniendo una valoración de un 8,76, y el "Estudio de Satisfacción de Usuaris de la casa de la Mujer", siendo valorado con un 8,52. Como se puede apreciar, según los estudios, todos los resultados que se han obtenido son altamente satisfactorios.

A lo largo de 2018 se han recibido, a través de la aplicación institucional de *Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones*, **un total de 333 reclamaciones, 61 sugerencias y 27 felicitaciones de los ciudadanos**, de las reclamaciones recibidas un 70% se han contestado en un plazo de 10 días.

Otro aspecto importante son las alianzas que ha establecido este Patronato con diferentes instituciones públicas o privadas, organismos, empresas, asociaciones, etc. Todos ellos necesarios para llevar a cabo programas de diversa índole dirigidos a la ciudadanía. Así **se han firmado un total 13 convenios con diferentes administraciones públicas: tres en el ámbito europeo; otros tres con la administración estatal; y siete con la administración autonómica**.

Por otro lado **se han firmado 8 convenios con entidades privadas** dirigidos a disponer de plazas de residencias para las personas mayores. Se han firmado **dos convenios con empresas** para llevar a cabo programas dentro del ámbito de la **Responsabilidad Social Corporativa**. Y también se han firmado otros **5 convenios con entidades sin ánimo de lucro**.

Se han identificado **un total de 286 alianzas con otras instituciones tanto públicas como privadas, empresas colaboradoras, ONGs, fundaciones y otros organismos**, con las que se ha trabajado desde los diferentes servicios de éste Patronato, las cuales se detallan en el Anexo II de este documento.

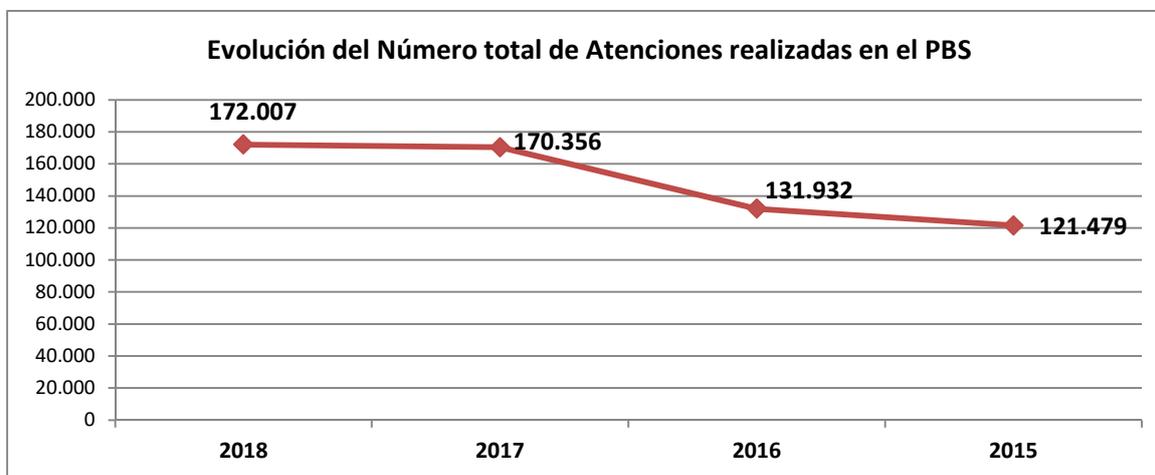
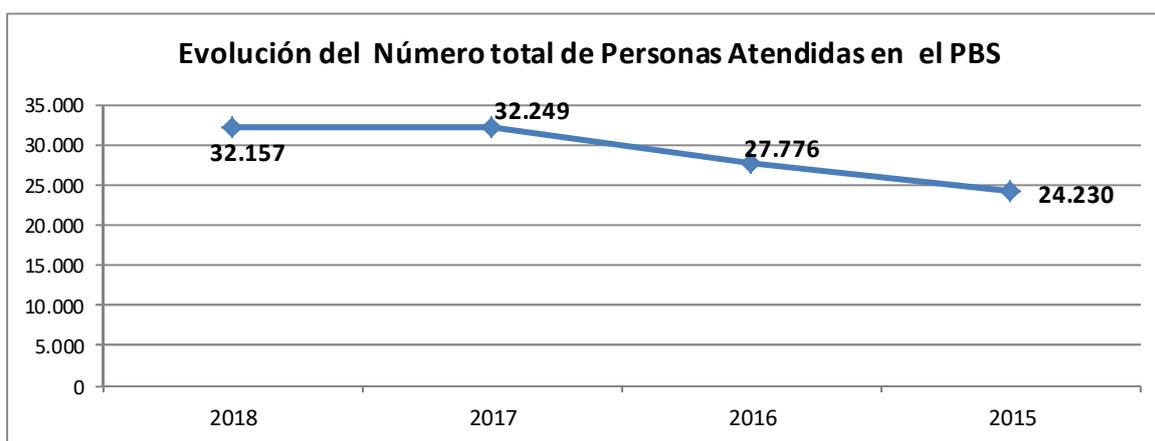
En este contexto, mencionar que el **Patronato de Bienestar Social** cuenta con **un total de 82 asociaciones adscritas**, cuyo alcance de actuación está referido a los ámbitos de: Bienestar Social, Mayores, Salud, Consumo, Mujer, Inmigración, y Juventud, Infancia y Adolescencia.

Igualmente hay que destacar, el trabajo que los servicios realizan en coordinación con otras instituciones u organismo en donde se comparte conocimiento, y se establece un espacio para el análisis, el asesoramiento y, en algunos aspectos, posibilita la toma decisiones. **Este trabajo en red se lleva a cabo con 27 instituciones** de diferentes ámbitos.

² Es importante aclarar que tomamos como referencia la fecha de publicación del estudio en el Observatorio de la Ciudad, en este caso a los publicados en 2018, advirtiendo que el dicho estudio puede hacer referencia a años anteriores.

Dentro del proceso de gestión del conocimiento, señalar que desde los diferentes servicios del Patronato **se ha participado activamente en 35 foros diferentes**. Este Patronato es referente en sus ámbitos de actuación, y los equipos técnicos y directivos participan en espacios donde se comunica nuestro modelo de trabajo, teniendo como fin el aprendizaje conjunto y la mejora de nuestros procesos.

A lo largo del año 2018 se ha atendido a un total de 32.157 personas³, cuantitativamente, son prácticamente el mismo número de personas que se atendieron el año pasado. Si bien, se evidencia en 2018 un descenso que un 0,3% (92 personas). Sin embargo, como se puede ver en el gráfico han aumentado el **número de atenciones siendo en 2018 de 172.007**, lo que ha supuesto el incremento de un 1% con respecto al año pasado. En valores absolutos se han realizado 1.651 atenciones más que en 2017.



Mencionar un factor muy importante como son los recursos humanos de este Patronato, integrado por un total de **160 personas**: 40 en Servicios Sociales; 36 en el Servicio de Mayores; 26 en el Servicio de Salud (que incluye el CAID y el Laboratorio Municipal); 11 en el Servicio de Promoción de la Igualdad; 16 en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia; 9 en el Servicio de Consumo; y 22 en Dirección- Administración, Gerencia, Apoyo Asociaciones y Voluntariado

³ Son personas que han recibido atención directa y personalizada del servicio y que han sido contabilizadas en una primera atención

2. ORGANIZACIÓN PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL

2.1. CONSEJO RECTOR 2018

Consejo Rector 2018	
Presidenta	Ilma. Sra. D ^a . Mónica Amada Sánchez Galán
Vocales	D. José M ^a Tovar Holguera (PSOE)
	D ^a . Nuria Paredes Nieto (SI SE PUEDE)
	D ^a . M ^a Inmaculada Puyalto Franco (Ciudadanos)
	D. Emilio Martín López(UPyD)
	D. Agustín Joglar Toribio (I.U.)
Gerente	D. Juan Carlos González Sánchez
Interventora General	D ^a . Beatriz Rodríguez Puebla
Secretaria General del Pleno	D ^a . Gloria Rodríguez Marcos

2.2. EQUIPO DIRECTIVO DEL PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL

Equipo Directivo del Patronato de Bienestar Social 2018	
Gerente PBS	D. Juan Carlos González Sánchez
Directora Técnica de Familia y Protección Social	D ^a . María Eugenia Jiménez de Frutos
Directora Administración y Apoyo Asociaciones	D ^a Concepción Domínguez Bidagor
Coordinadora de Servicios Sociales	D ^a . Raquel Fernández de Heredia
Coordinadora de Mayores	D ^a . Concepción Ortí Muñoz
Coordinador de Salud	D. Carlos de Arpe Muñoz
Jefa de Consumo	D ^a . María Antonia Pérez Gallego
Coordinadora del Servicio de Promoción de la Igualdad	D ^a . Adoración Orpez Lafuente
Coordinadora de Juventud, Infancia y Adolescencia	D ^a . Dolores Díaz Sánchez-Camacho

3.- ALIANZAS

3.1. CONVENIOS DEL PBS

CONVENIOS DEL PBS EN 2018		
DENOMINACIÓN	ÁMBITO ACTIVIDAD	Observaciones
ADMINISTRACIÓN UNIÓN EUROPEA		
FINANCIACIÓN FONDO EUROPEO PROGRAMA ERASMUS + Convenio para el Proyecto 'Erasmus+: "Arco Iris Connection' Ref.2017-3-ES02-KA105-010479. El Proyecto 'Arco Iris Connection' se desarrollara desde el 01/04/2018 hasta el 31/08/2018 (cinco meses).	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 9.900 €
FINANCIACIÓN FONDO EUROPEO PROGRAMA ERASMUS + Convenio para el Proyecto 'Erasmus+: "Imagina Youth Centre III" Ref.2017-2-ES02-KA105-009346. El Proyecto "Imagina Youth Centre III" se desarrollara desde el 01/05/2017 hasta el 30/09/2018 (dieciseis meses).	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 40.798,60 €
FINANCIACIÓN FONDO EUROPEO PROGRAMA ERASMUS + Convenio para el Proyecto 'Erasmus+: "Imagine Imagina' Ref.2018-1-ES02-KA125-011071. El Proyecto "Imagine Imagina" se desarrollara desde el 01/05/2018 hasta el 30/10/2019	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 39.252 €
ADMINISTRACIÓN ESTATAL		
Convenio para la Integración Social y Laboral de refugiados solicitantes de asilo y de otros tipos de protección temporal y subsidiaria al amparo de la ley de asilo, usuarios del centro de acogida a refugiados de Alcobendas, en colaboración con la Dirección General de Migraciones.	Integración e Igualdad de Oportunidades	Importe: 12.000,00 € (Las actuaciones del Convenio se cofinancian con una aportación de 6000€ por el PBS y los restantes 6000€ por la Dirección General de Migración)
Subvención para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo con AECOSAN - Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad -	Consumo	Importe: 7.739,73 €
Subvención para el programa de prevención de las drogodependencias en centros educativos de Alcobendas y los fines de semana con Imagina tu noche 2017-18.	Salud-Imagina	Importe: 68.732 €
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA		
Convenio para el desarrollo de actuaciones dirigidas a personas mayores entre la Consejería de Servicios Sociales y la Fundación "La Caixa".	Mayores	Importe: En especie
Convenio para la gestión del Centro de Día de Mayores Municipal (Consejería de Políticas Sociales y Familia).	Mayores	Importe: 309.223,35 €
Convenio para la realización de actuaciones contra la violencia de género y para la promoción de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (Consejería de Políticas Sociales y Familia).	Integración e Igualdad de Oportunidades	Importe: 136.424,98 €
Convenio de Atención en Drogodependencias (Subdirección General de Actuación en Adicciones de la Consejería de Sanidad).	Salud	Importe: 421.120,94 €

<p>Convenio para el desarrollo de Servicios Sociales de Atención Primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las Entidades locales (Consejería de Políticas Sociales y Familia).</p> <p>Convenio para la promoción del voluntariado en Alcobendas (Consejería de Asuntos Sociales). A través del Convenio de Servicios Sociales se concretan aspectos en materia de voluntariado tales como la incorporación de Alcobendas a la red de Puntos de Información, la difusión y puesta de la actividad de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad, el fomento de la participación de las organizaciones de voluntariado en las políticas autonómicas y la participación del municipio en los programas que impulsa la Comunidad</p>	<p>Servicios Sociales</p> <p>Apoyo a Asociaciones</p>	<p>Importe: 1.005.338,21€ Cofinanciación: Comunidad de Madrid: 678.459,45 € Entidad Local: 326.878,76 €</p> <p>sin obligación económica</p>
<p>Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Alcobendas para el desarrollo del servicio de teleasistencia (Consejería de Políticas Sociales y Familia).</p>	<p>Servicios Sociales</p>	<p>Importe: 19.430,54€ Cofinanciación: Comunidad de Madrid: 12.629,85 € Entidad Local: 6.800,69 €</p>
<p>Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid (Consejería de Educación, Juventud y Deporte) y el Ayuntamiento de Alcobendas para la expedición del Carné Joven Comunidad de Madrid.</p>	<p>Infancia, Adolescencia y Juventud</p>	<p>Importe: En especie</p>
<p>CONVENIOS DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES PRIVADAS</p>		
<p>Convenio para establecer y articular la relación entre el Ayuntamiento de Alcobendas y el Centro Residencia ORPEA Alcobendas. (5 plazas de residencia libres o de libre adjudicación en el centro residencia y cinco plazas de centro de día, sin transportes, libres o de libre adjudicación).</p>	<p>Mayores</p>	<p>5 plazas de residencia libres o de libre adjudicación en el centro residencia y cinco plazas de centro de día, sin transportes, libres o de libre adjudicación. Con reducción cuota para P. Mayores del municipio</p>
<p>Convenio de Cesión, entre el Ayuntamiento de Alcobendas y Fundación Obra Social y Monte de Piedad de Madrid para el uso del inmueble en que se ubica Centro “Carmen García Bloise” – c/Olivar.</p>	<p>Mayores</p>	<p>Cesión para el funcionamiento como Centro de Personas Mayores</p>
<p>Cesión de uso en comodato entre el Patronato de Bienestar Social y Fundación Obra Social y Monte de Piedad de Madrid, del inmueble en que se ubica Centro de Mayores “Nuestra Señora de la Paz” – c/Nuestra Sra. de la Paz, 2</p>	<p>Mayores</p>	<p>Cesión para el funcionamiento como Centro de Personas Mayores</p>
<p>Convenio con Intercentros BALLE SOL S.A. para la obtención de 5 plazas en centros residenciales.</p>	<p>Mayores</p>	<p>Obtención de 5 plazas en centros residenciales. Con reducción cuota para personas Mayores del municipio</p>
<p>Convenio con VIDA Y SALUD ELESPEPE, S.L para la obtención de 10 plazas en Centro de Día Vida y Salud de Alcobendas.</p>	<p>Mayores</p>	<p>10 plazas en Centro de Día Vida y Salud de Alcobendas.. Con reducción cuota para P.Mayores del municipio</p>
<p>Convenio para establecer y articular la relación entre el Ayuntamiento de Alcobendas y SANITAS RESIDENCIAL S.L. a fin de disponer de cinco plazas de residencia y cinco plazas de Centro de Día en el Centro Sanitas La Moraleja.</p>	<p>Mayores</p>	<p>5 plazas de residencia y cinco plazas de Centro de Día en el Centro Sanitas La Moraleja. Con reducción cuota para P.Mayores del municipio</p>
<p>Acuerdo con CASER RESIDENCIAL para cesión de plazas de residencia y de Centro de Día.</p>	<p>Mayores</p>	<p>Cesión de plazas de residencia y de Centro de Día.. Con reducción cuota para P.Mayores del municipio especie</p>
<p>Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Alcobendas y QUAVITAE con el fin de ofertar a sus ciudadanos dos plazas del citado CENTRO DE DÍA SAR QUAVITAE ALCOBENDAS.</p>	<p>Mayores</p>	<p>2 plazas del citado centro de día SAR QUAVITAE ALCOBENDAS. . Con reducción cuota para personas Mayores del municipio. Especie</p>
<p>Acuerdo marco para contribuir a mejorar la calidad de vida de los mayores entre el Ayuntamiento de Alcobendas y la Fundación UPDEA</p>	<p>Mayores</p>	<p>Desarrollo talleres de nuevas tecnologías en los C. Municipales de P. Mayores</p>
<p>RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)</p>		

Convenio con Lilly, S.A.U. para el Programa de Cine para Mayores y personas con discapacidad.	Apoyo a Asociaciones	Importe: En Especie
Amplifon, colabora con su RSC en el programa Alcobebendas con la donación de cintas protectoras para los oídos de neopreno para los bebés.	Apoyo asociaciones	Importe : 400 cintas
ASOCIACIONES Y OTRAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO		
Convenio de colaboración para la realización de actuaciones en la lucha contra la discriminación de orientación sexual y/o identidad de género en el municipio de Alcobendas, entre el Ayuntamiento de Alcobendas y la Asociación ARCÓPOLI.	Promoción de la Igualdad	Importe: En especie
Convenio de colaboración para promocionar un consumo moderado y responsable y prevenir el consumo abusivo o indebido de bebidas alcohólicas entre el Ayuntamiento de Alcobendas y la Federación Española de Bebidas Espirituosas FEBE.	Infancia, Adolescencia y Juventud	Importe: En especie
Convenio de colaboración entre APAMA y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para integrar niños con discapacidad intelectual, sensorial y motórica en el proyecto de colonias urbanas.	Infancia, Adolescencia y Juventud	Importe: En especie
Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Alcobendas y la Asociación Madrileña de Partos Múltiples (AMAPAMU), como fin a la promoción asistencial en todas sus formas, social, cultural, educativa y sanitaria de los miembros de las familias afectadas por embarazo y parto múltiple.	Apoyo a Asociaciones	Importe: En especie
Convenio de colaboración con la Fundación Amplifon para poner a disposición de los ciudadanos de Alcobendas soluciones auditivas y la donación de audífonos solidarios para aquellas familias más necesitadas	Apoyo a Asociaciones	Importe: En especie

CONVENIOS CON UNIVERSIDADES Y ACUERDOS CON OTRAS INSTITUCIONES EN 2018

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Trabajo Social y Psicología.	Alumnos en prácticas en Promoción de la Igualdad Alumnos en prácticas en Salud
	Convenio de colaboración de prácticas curriculares y extracurriculares de alumnos de Ciencias ambientales y Tecnología de los alimentos.	Alumnos en prácticas en el Laboratorio Municipal
	Convenio de colaboración de prácticas curriculares de alumnos de la Facultad de Derecho.	Alumno en prácticas en el Servicio de Consumo: 1
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Trabajo Social.	Alumnos en prácticas en Servicios Sociales: 3 Trabajadores Sociales
	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Psicología.	Alumnos en prácticas en Salud (CAID): 2
UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS (MADRID)	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Trabajo Social	Alumnos en prácticas en Salud (CAID Promoción e Igualdad
	Master de Psicología General Sanitaria.	Alumnos en prácticas en Salud (CAID)
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Mediación.	Alumnos en prácticas en Servicios Sociales: 1

VITORIA	Desarrollo de actividades de carácter Cultural y promoción de la educación de los vecinos del municipio. Se arbitran becas para el acceso de los vecinos a enseñanzas impartidas por la Universidad	Desde el Servicio de Infancia, Adolescencia y Juventud se difunden dichas becas una vez al año
INSTITUTOS PÚBLICOS	Convenio con IES Juan de Mairena.	Alumno en prácticas en Dirección Administración: 1 Alumnos en prácticas en el Laboratorio municipal.
	IES FRANCISCO GINER DE LOS RÍOS. Convenio de colaboración para el Programa de formación en puesto de trabajo para ciclos formativos de formación profesional IES AGORA. Convenio de colaboración para formación	Alumnos en prácticas en Mayores: 5 del IES Francisco Giner de los Ríos; y 4 alumnos en prácticas del IES Ágora.
HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFIA	Acuerdo de colaboración con la Unidad Docente Multiprofesional de Psiquiatría y Salud Mental del HIS para programas de formación especializada en Psiquiatría, Psicología Clínica y Enfermería.	Salud (CAID) Rotación de MIR, PIR y EIR. No ha habido profesionales en prácticas en 2018
HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ	Compromiso de colaboración entre Gerentes del Hospital Universitario La Paz - Unidad Docente Multiprofesional de Salud Mental y PBS para la formación de residentes de Psicología Clínica.	Salud (CAID) Residentes Psicología Clínica

3.2. ALIANZAS CON OTRAS INSTITUCIONES, EMPRESAS COLABORADORAS, ONG, FUNDACIONES EN 2018

A lo largo del año 2018, el Patronato de Bienestar Social ha establecido 286 alianzas con otras instituciones tanto públicas como privadas, empresas colaboradoras, ONGs, fundaciones y otros organismos. Todas ellas se identifican en el Anexo II de este documento.

3.3. ASOCIACIONES ADSCRITAS AL PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL 2018

El Patronato de Bienestar Social cuenta con un total de 82 asociaciones adscritas a los diferentes servicios, con quienes participan en actividades y/o proyectos. A continuación se detallan estas asociaciones.

Asociaciones adscritas al Patronato de Bienestar Social 2018		
Cultural de Alcohólicos de Alcobendas (ACAA)		Salud
Diabéticos de Alcobendas y S. S. de los Reyes (ADAS)		Salud
Familiares de Afectados de la Enfermedad de Alzheimer de Alcobendas (AFAEAA)		Salud
Familiares y Afectados de Salud Mental (AFASAME)		Salud
Jugadores en Rehabilitación de Alcobendas y S. S. de los Reyes (AJER)		Salud
Trastorno Bipolar y Depresivo (ASOBIDE)		Salud
Trasplantados de Hígado de la Comunidad de Madrid		Salud

Parkinson, Alcosse, Alcobendas y S. S. de los Reyes	Salud
Española Contra el Cáncer (AECC)	Salud
Afectados por Cáncer de Ovario (ASACO)	Salud
Afectados Madrid Norte Déficit de Atención e Hiperactividad AAMNDAH Alcobendas	Salud
Familias con Perthes (ASFAPÉ)	Salud
Asociación de Salud y Sexualidad (ASSEX)	Salud
Asociación TAO, Terapias naturales y complementarias	Salud
Asoc. Afectados por trastorno del espectro Autista en el norte de la Comunidad de Madrid (NORTEA)	Salud
Asoc. Vecinos y Amigos en defensa de los afectados por Enfermedades Raras (AVADER)	Salud
Discapacitados Físicos de Alcobendas (ADIFA)	Bienestar Social
Padres de Alumnos con Discapacidad (APAMA)	Bienestar Social
Madriña de Partos Múltiples (AMAPAMU)	Bienestar Social
Ocio y Tiempo Libre La Luna	Bienestar Social
Personas Sordas de Alcobendas y S. S. de los Reyes	Bienestar Social
Familias Numerosas de la Zona Norte de Madrid	Bienestar Social
Discapacitados Intelectuales Límite, Alcobendas y S. S. Reyes (ADILAS)	Bienestar Social
Cultural Norte Joven	Bienestar Social
Separados y Divorciados de Alcobendas y S. S. Reyes (ASDASS)	Bienestar Social
Vida y Rescate	Bienestar Social
Fundación Salto	Bienestar Social
Remar Central	Bienestar Social
Asociación Viviendo en Tribu	Bienestar Social
Fundación Deporte Integra	Bienestar Social
Fundación Desarrollo y asistencia	Bienestar Social
Asociación Humanitaria Fuego en el Cielo	
Cultura y Ocio de la Comunidad de Madrid (ACOM)	Mayores
Teatro La Alegría	Mayores
Alcolar	Mayores
Club 65	Mayores
Mayores Zona Norte AMA	Mayores
Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid ACUREMA	Consumo
Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid AUSCOMA	Consumo
Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid)	Consumo
Asoc. Afectados Funnydent de Alcobendas y S.S. De los Reyes	Consumo
Asociación Socio-Cultural AL-MEECHAL	Inmigración (Apoyo Asociaciones)
Asociación Amigos Mira España	Inmigración (Apoyo Asociaciones)
Asociación de Rumanos de Alcobendas y S.S. de los Reyes SCANTEIA	Inmigración (Apoyo Asociaciones)
Asociación de Chinos Unificados de España ACUDE	Inmigración (Apoyo Asociaciones)
Asociación Social, Deportiva y Cultural Hispanoamericana	Inmigración (Apoyo Asociaciones)
Asociación de Paraguayos de Alcobendas y S. S. de los Reyes	Inmigración (Apoyo Asociaciones)
Asociación Esperanza Nueva para Llano Grande	Inmigración (Apoyo Asociaciones)
Asociación Cambiando Juntos	Inmigración (Apoyo Asociaciones)
Asociación Social, Cultural y Deportiva sin Fronteras	Inmigración (Apoyo Asociaciones)
Cooperación y Amistad de la Mujer Separada de Alcobendas (ACAMS)	Mujer
Mujeres Progresistas por la Igualdad de Alcobendas (AMPPIA)	Mujer
Norte de Mujeres Empresarias (ANOME)	Mujer
Artesanas de Alcobendas	Mujer
Teatral de Mujeres de Alcobendas (ATMA)	Mujer
Mujeres en el Siglo XXI	Mujer
Mujeres por el Carnaval de Alcobendas	Mujer

Mujeres Entre Guiones	Mujer
Mujeres para la Democracia	Mujer
Viudas Virgen de la Paz	Mujer
El Parto es Nuestro de Alcobendas	Mujer
Asociacion Genera Enlaces	Mujer
Consejo de la Juventud de Alcobendas	Juventud, Infancia y Adolescencia
Ancestro de los Magos Grises	Juventud, Infancia y Adolescencia
Clandestino	Juventud, Infancia y Adolescencia
Whatever	Juventud, Infancia y Adolescencia
Waslala	Juventud, Infancia y Adolescencia
Assex	Juventud, Infancia y Adolescencia
Mayusatacados	Juventud, Infancia y Adolescencia
Silbame	Juventud, Infancia y Adolescencia
Roquenublo	Juventud, Infancia y Adolescencia
Lunaria	Juventud, Infancia y Adolescencia
Pipa (Pandilla Inseparable por la Amistad)	Juventud, Infancia y Adolescencia
Yambo	Juventud, Infancia y Adolescencia
Ntumente	Juventud, Infancia y Adolescencia
Aupa 6.0	Juventud, Infancia y Adolescencia
Papel Continuo	Juventud, Infancia y Adolescencia
Arali proyectos educativos	Juventud, Infancia y Adolescencia
Amigos Mira	Juventud, Infancia y Adolescencia
El circo de Piruleto	Juventud, Infancia y Adolescencia
Asoc. N tu mente	Juventud, Infancia y Adolescencia
Fun Funk	Juventud, Infancia y Adolescencia

4. RECURSOS

4.1. RESULTADOS ECONÓMICOS

Información económica facilitada por el servicio de contabilidad y presupuestos del Patronato y propuesta para su aprobación por los órganos competentes (Consejo Rector/Pleno) con la liquidación definitiva del presupuesto.

SITUACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS POR CAPÍTULOS. EJERCICIO 2018

Ec	DESCRIPCIÓN CAPÍTULO	CRÉDITO DEFINITIVO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	TOTAL REMANENTE DE CRÉDITO
1	GASTOS DE PERSONAL	8.825.792,55	8.226.483,49	603.309,06
2	GASTOS DE BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	5.288.997,29	4.597.674,99	691.322,30
3	GASTOS FINANCIEROS	6.000,00	9.891,33	-3.891,33
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.061.592,72	1.766.541,91	295.050,81
6	INVERSIONES REALES	290.000,00	11.212,82	278.787,18
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	0	0	0,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS	18.000,00	12.000,00	6.000,00
	TOTALES	16.491.382,56	14.623.804,54	1.867.578,02

SITUACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS POR CAPÍTULOS. EJERCICIO 2018

Ec	DESCRIPCIÓN CAPÍTULO	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS NETOS	COMPARACIÓN EN EXCESO O DEFECTO
3	TASAS Y OTROS INGRESOS	883.376,00	807.599,54	-75.776,46
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.300.006,56	14.026.812,54	-1.273.194,02
5	INGRESOS PATRIMONIALES	0,00	0,00	0,00
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	290.000,00	217.500,00	-72.500,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS (*)	18.000,00	10.285,73	-7.714,27
	TOTALES	16.491.382,56	15.062.197,81	-1.429.184,75

RESULTADO PRESUPUESTARIO. EJERCICIO 2018

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a. Operaciones corrientes	14.834.412,08	14.600.591,72		233.820,36
b. Otras operaciones no financieras				
1. Total operaciones no financieras	15.051.912,08	14.611.804,54		440.107,54
2. Activos financieros	10.285,73	12.000,00		-1.714,27
3. Pasivos financieros	0,00	0,00		0,00
RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO	15.062.197,81	14.623.804,54		438.393,27
AJUSTES				
4. Créditos gastados y financiados con remanentes de tesorería para gastos generales				
5. Desviaciones de financiación negativa del ejercicio				

6. Desviaciones de financiación positiva del ejercicio		238.785,07	
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO			199.608,20

REMANENTE DE TESORERÍA A 31/12/2018

I.	(+) FONDOS LÍQUIDOS		801.193,67
2.	(+) DERECHOS PENDIENTES DE COBRO		2.632.301,85
	(+) De Presupuesto de Ingresos. Presupuesto corriente	2.441.872,49	
	(+) De Presupuesto de Ingresos. Presupuestos cerrados	165.651,94	
	(+) De operaciones no presupuestarias	24.777,42	
	(-) Cobros realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00	
3.	(-) OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A FINAL DE EJERCICIO		1.199.806,49
	De Presupuesto de Gastos. Ejercicio corriente	884.624,05	
	De Presupuesto de Gastos. Presupuestos cerrados	36.690,24	
	De Operaciones no Presupuestarias	278.492,20	
	(-) Pagos realizados pendientes de aplicación definitiva	13.092,97	
I.	REMANENTE DE TESORERÍA TOTAL (I + 2 - 3)		2.246.782,00
II.	SALDOS DE DUDOSO COBRO		71.564,06
III.	EXCESO DE FINANCIACIÓN AFECTADA		238.785,07
IV.	REMANENTE DE TESORERÍA PARA GASTOS GENERALES (I - II - III)		1.936.432,87

4.2. RECURSOS HUMANOS EN EL PBS

Listado de Profesionales del Patronato de Bienestar Social en 2018	
N° de profesionales	Puesto de Trabajo
Servicios Sociales: 40	
1	Coordinadora
4	Responsables Equipos
2	Administrativas
8	Auxiliares Administrativos
13	Trabajadoras Sociales
1	Trabajadora Social / Orientadora Laboral
2	Trabajadoras Sociales ½ jornada
7	Educadores Sociales
2	Psicólogas
Mayores: 36	
1	Coordinadora
1	Responsable de Programas y Terapeuta Ocupacional
1	Responsable Unidad Administrativa
2	Auxiliares Administrativos
4	Animadores socio culturales
2	Auxiliares de Geriatria
4	Terapeutas
19	Técnicos Auxiliares
1	Técnico Auxiliar de Información
1	Psicólogo
Salud: 26⁴	
1	Coordinador. Técnico Superior de Salud Pública
3	Técnicos Superiores responsables de Programa
4	Médicos ⁵
1	Inspectora municipal de Servicios
1	Técnicos Superiores de Salud Pública
2	Técnicos Superiores de Laboratorio (una plaza actualmente sin cubrir)
1	Logopeda
2	Técnicos Especialistas de Laboratorio
1	Auxiliar de Laboratorio
2	Auxiliares Administrativos
1	Oficial Administrativo
2	Psicólogas ⁶
1	DUE
1	Auxiliar de Enfermería
1	Trabajador Social
2	Educadoras
Promoción de la Igualdad: 11	
1	Coordinadora
2	Auxiliar administrativa / relevo de jubilación
4	Psicólogas/Relevo de jubilación ⁷

⁴ Salud: Las plazas consignadas son las presentes en organigrama.

⁵ Salud: Dos médicos en CAID y dos plazas de médico en Salud Escolar.

⁶ Salud: Además de las dos psicólogas en plantilla se cuenta con una tercera por contrato externo de Apoyo Psicológico.

1	Abogada
1	Técnica Documentalista
1	Técnica Auxiliar de Información
1	Animadora Sociocultural
1	Técnico Administrador
Juventud, Infancia y Adolescencia: 16	
1	Coordinadora
3	Responsables
2	Auxiliares Administrativos
1	Auxiliar de Información y Control
8	Animadores Socioculturales
1	Técnico de Grado Medio
Consumo: 9	
1	Jefe del servicio
2	Responsables de área
2	Técnicos Especialistas de Consumo
2	Auxiliares Administrativos
2	Inspectores de Servicios Municipales (Consumo)
Dirección-Administración Apoyo a Asociaciones y Voluntariado: 22	
1	Director Gerente
1	Directora Técnica
1	Directora Administración
1	Responsable Administración
3	Auxiliares Administrativos
1	Secretaria Gerencia
1	Auxiliar de Apoyo a Dirección Técnica
5	Conserjes
1	Técnico Jurídico
1	Socióloga
1	Periodista
1	Responsable Apoyo Asociaciones y Voluntariado
1	Técnico Superior de Apoyo Dirección
2	Técnico Superior de Apoyo Asociaciones y Voluntariado
1	Técnico Medio (Animador Sociocultural)
TOTAL: 160	

⁷ Además de las 4 psicólogas de plantilla se cuenta con una 5 psicóloga infantil y una trabajadora social por contrato externo (DELFO)

4.3. INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL

Denominación	Dirección	Departamento al que está adscrito
Servicios Centrales de Dirección, Administración, Consumo, Salud y Servicios Sociales del Patronato de Bienestar Social	c/. Libertad, 6	Centro PBS
Centro de Atención Integral a las Drogodependencias (CAID)	c/. Libertad, 6	Salud
Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	c/. Libertad, 6	Consumo
Junta Arbitral de Consumo	c/. Libertad, 6	Consumo
Mercadillo Municipal	Aparcamiento principal Ciudad Deportiva Valdelasfuentes. Avda. Miguel de Cervantes s/n	Consumo
Centro de Servicios Sociales Casablanca	Avenida Doctor Severo Ochoa, 40 (2 planta)	Servicios Sociales
Centro de Día Personas Sin Hogar Casablanca	José Echegaray, 16 Nave 3-4	Servicios Sociales
Centro de Recursos Socioeducativos para la Infancia Pecera Centro	c/. Cáceres, 18	Servicios Sociales
Servicios centrales de Mayores	c/. Orense, 5	Mayores
Centro de Mayores Pedro González Guerra	c/. Orense, 5	Mayores
Centro de Mayores Ramón Rubial	c/. Salamanca, 39	Mayores
Centro de Mayores Carmen García Bloise	c/. Olivar, 5	Mayores
Centro de Mayores María Zambrano	c/. Daoiz, 11	Mayores
Centro de Mayores Urbanizaciones	c/. Salvia, 135	Mayores
Centro de Mayores Nuestra Señora de la Paz	c/ Nuestra Señora del Pilar, 2	Mayores
Centro de Día Municipal	c/. Pablo Picasso, 38	Mayores
Servicio de Apoyo Asociaciones y Voluntariado	c/. Cáceres, 18	Apoyo Asociaciones
Casa de la Mujer Clara Campoamor	c/. Málaga, 50	Promoción de la Igualdad
Integra Mujer (Programa para la convivencia intercultural)	Plaza Mayor, 1	Promoción de la Igualdad
Laboratorio Municipal	Parque Empresarial Casablanca, Edificio A-I local 1-1 c/. José Echegaray, 16	Salud
Asesoría de sexualidad	c/. Ruperto Chapí, 18	Salud
IMAGINA. Centro Joven	C/ Ruperto Chapí, 18	Juventud, Infancia y Adolescencia

5. RESULTADOS DEL PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL EN 2018

5.1. CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

Cumplimiento de la Estrategia del PBS: Gestión por Objetivos (GPO)	2018
% Total de cumplimiento del GPO del PBS	96,2%
% total de cumplimiento del GPO de Servicios Sociales	89,1%
% total de cumplimiento del GPO de Mayores	99,1%
% total de cumplimiento del GPO de Promoción e Igualdad	99,7%
% total de cumplimiento del GPO de Juventud, Infancia y Adolescencia	95,4%
% total de cumplimiento del GPO de Salud	97%
% total de cumplimiento del GPO de Consumo	96,7%
% total de cumplimiento del GPO de Dirección-Administración, Apoyo Asociaciones y voluntariado	96,25%

Planificación a medio plazo (4 años): Plan Director de Actuación (PDA)	2018
% Total de cumplimiento del PDA del PBS (Área Personas y Familias)	91,27%⁸

5.2. INNOVACIONES, MEJORAS Y BUENAS PRÁCTICAS REALIZADAS EN EL PBS EN 2018

Innovaciones y Mejoras realizadas en el PBS	2018		
	Nº total de Innovaciones	Nº total de Mejoras	Nº Buenas Prácticas ⁹
Servicios del PBS			
Servicios Sociales	10	9	--
Mayores	8	6	2
Promoción de la Igualdad	9	8	2
Juventud, Infancia y Adolescencia	6	17	1
Salud	3	9	2
Consumo	4	4	--
Dirección-Admón. /Apoyo a Asociaciones y Voluntariado	2	2	--
TOTAL	42	55	7

⁸ Fuente Informe de seguimiento del PDA, elaborado por el Servicio de Planificación. Diciembre 2018

⁹ Las Buenas Prácticas realizadas en el PBS en 2017, se detallan en epígrafe correspondiente a Gestión del Conocimiento

5.3. INDICADORES DE RESULTADOS EN LOS SERVICIOS DEL PBS

INDICADORES DE RESULTADOS EN PBS		Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Número Total de PERSONAS ATENDIDAS¹⁰ en el PBS		32.157	32.249	27.776	24.230
1	Personas atendidas en Servicios Sociales	7.749	7.401 ¹¹	5.854	6.916
2	Mayores atendidos en Servicio de Mayores	5.514	5.378	5.134	3.665
3	Personas atendidas en el Servicio de Salud	3.574 ¹²	3.883 ¹³	3.516	4.812
4	Personas atendidas en la OMIC	1.273	1.293	1.667	1.400
5	Personas atendidas en el Servicio de Promoción de la Igualdad	2.786	2.745	2.334	2.173
6	Personas atendidas en Juventud, Infancia y Adolescencia	10.067	10.430	8.998	5.000 ¹⁴
7	Personas atendidas en el PIV	1.022	959 ¹⁵	273	380
8	Personas atendidas en Apoyo Asociaciones	172	160	--	--
Número Total de ATENCIONES REALIZADAS en el PBS		172.007	170.356	131.932	121.479
9	Atenciones realizadas en Servicios Sociales	49.058	48.417	26.722 ¹⁶	14.777 ¹⁷
10	Atenciones realizadas en el Servicio de Mayores	61.655	59.542	53.981 ¹⁸	55.315
11	Atenciones realizadas en el Servicio de Salud	13.835 ¹⁹	18.907 ²⁰	14.319 ²¹	18.599
12	Atenciones realizadas en el Servicio de Consumo	8.724 ²²	8.750	8.532	8.510
13	Atenciones realizadas en Promoción de la Igualdad	14.864	12.143	11.834 ²³	3.897
14	Atenciones ²⁴ realizadas en Juventud, Infancia y Adolescencia	18.903	18.562	15.793	15.915 ²⁵
15	Atenciones en el PIV	4.155	3.235 ²⁶	--	--

¹⁰ Son personas que han recibido atención directa y personalizada del servicio y que han sido contabilizadas en una primera atención.

¹¹ La forma de extracción de este dato ha variado en este año, por lo que no podemos confirmar que la cuantificación sea la misma, respecto de otros años.

¹² Son personas atendidas en: exámenes de salud escolar, niños en consulta médica de salud escolar, personas atendidas en CAID, personas atendidas en Logopedia, personas atendidas en consulta médica y psicosexual de consulta joven y personas con pruebas diagnósticas.

¹³ Son personas atendidas en: exámenes de salud escolar, niños en consulta médica de salud escolar, personas atendidas en CAID, personas atendidas en Logopedia, personas atendidas en consulta médica y psicosexual de consulta joven y personas con pruebas diagnósticas.

¹⁴ Es un dato estimado.

¹⁵ Se incluyen atenciones de personas diferentes que no se contabilizaban en años anteriores: Llenamos la despensa (412). Personas solicitud formativa (62). Personas "Alcobebedas" (474). Personas demanda de voluntariado (10)

¹⁶ Dato obtenido de la suma de entrevistas individuales, visitas domiciliarias y atenciones en unidades administrativas

¹⁷ Se modifica este dato del año 2015 porque faltaban por incorporar las atenciones de la unidad administrativa SS.SS que se contabilizaron desde octubre y fueron 1917.

¹⁸ Es un dato estimado, ante la dificultad de contabilización efectiva con los recursos actuales.

¹⁹ Atenciones realizadas en exámenes de salud escolar, consultas médicas de salud escolar, atenciones en CAID, atenciones en Logopedia, atenciones en consulta médica y psicosexual de consulta joven y personas con pruebas diagnósticas

²⁰ Atenciones realizadas en exámenes de salud escolar, consultas médica de salud escolar, atenciones en CAID, atenciones en Logopedia, atenciones en consulta médica y psicosexual de consulta joven y personas con pruebas diagnósticas.

²¹ En los datos de salud se han sumado reconocimientos médicos y consultas salud escolar, total de consultas CAID, Logopedia y personas con pruebas diagnósticas personales

²² Engloba las consultas atendidas en canal presencial, telefónico y telemático; las reclamaciones de consumo, demandas atendidas por la junta arbitral; las consultas de orientación jurídica; la consulta a empresarios/comerciantes tanto para la distribución de H. Reclamaciones como en orientación legal en materia de consumo.

²³ Corresponde al sumatorio de atenciones del servicio de mujer y del servicio de inmigración (Programa INTEGRÁ)

²⁴ En 2017 y 2018, recogen todas las atenciones de las asesorías y OJ,

²⁵ En la memoria del año 2015 en este indicador aparecían 32.542, debido a que se contabilizaban asesoramientos y atenciones. Se ha valorado que debe reflejarse sólo las atenciones.

²⁶ Son atenciones realizadas en Programa Llenamos la despensa (2.016). Información formativa (124). Alcobebedas (475). Personas campaña juguetes (530). Personas de diversas entidades (40)

Resultados obtenidos en los servicios	16	Atenciones realizadas en Apoyo a Asociaciones	813	800	751	699
		Resultados obtenidos en SERVICIOS SOCIALES	2018	2017	2016	2015
	17	% familias nuevas respecto al total de familias atendidas en Servicios Sociales	23,51%	25,64%	25,57%	24,11%
	18	% familias perceptoras de la RMI respecto al total de familias	5,39%	6,3%	9,4%	6,87%
	19	% ayudas económicas concedidas para pago de vivienda respecto al total de ayudas económicas	26,73%	28,1%	32,4%	35,2%
	20	% ayudas concedidas para necesidades básicas y suministros respecto al total de ayudas económicas	18,60%	19,2%	16,4%	19,12%
	21	% ayudas económicas concedidas para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar: ayudas a la escolarización respecto al total de ayudas económicas	48%	45,7%	34,7%	35,3%
	22	% usuarios perceptores de un SAD	1,26%	1,7%	2,2%	2,10 %
	23	% usuarios perceptores de un servicio de Teleasistencia	9,43%	14,7%	18,6%	14,50%
Resultados obtenidos en los servicios		Resultados obtenidos en el Servicio de MAYORES	2018	2017	2016	2015
	24	% usuarios que son socios de Mayores respecto a población mayor de 65 años	61,02%	64,9%	60,75%	80%
	25	% nuevos socios respecto al total	4,2%	4,6%	5,24%	5%
	26	% usuarios atendidos en situación de Dependencia (APSDE) del total de atendidos en Terapia ²⁷	10,98%	10,95%	11,98%	16%
	27	% mayores beneficiarios del servicio de comidas/cenas a domicilio	10,19%	14,99	16,81%	17,7%
	28	Total de comidas servidas	119.454	113.002	116.204	110.299
	29	Atenciones del servicio de comedor	25.551	25.458	25.584	33.384
	30	Nº total de Talleres realizados	359	374	349	361
	31	% atenciones de podología en relación al total de atenciones en mayores	4,17%	6,525	8,78%	7%
	32	% atenciones de peluquería	6,07%	7,56%	11,33%	9%
	33	% atenciones del servicio de comedor	50,62%	53,70%	55,91%	61%
	34	Nº participantes en actividades de ocio comunitario	27.229	26.278	19.748	15.595
	35	Nº personas que acuden a centros de mayores (afluencia)	479.610	451.522	525.464	400.895
36	% voluntarios mayores que participan en el programa respecto al total de voluntarios del PIV	18%	21,13%	16%	16%	
Resultados obtenidos en los servicios		Resultados obtenidos en el Servicio de SALUD	2018	2017	2016	2015
	37	% altas usuarios que finalizan tratamiento en CAID	17,75%	22,90%	22,55%	27,14%
	38	% población escolar que recibe formación en prevención en drogas desde programas preventivos del CAID	11,80%	13,45%	24,98 %	19,02%
	39	% muestras analizadas por el Laboratorio para otras AA.PP. (Comunidad de Madrid, ayuntamientos...) y clientes particulares	39%	35 %	37%	41%
	40	% muestras analizadas para programas municipales de higiene alimentaria y sanidad ambiental	61%	67%	63%	59%
	41	% inspecciones higiénico-sanitarias en declaración responsable y licencia de apertura del total de inspecciones	30%	35%	30 %	26,5%
	42	% inspecciones higiénico-sanitarias por campaña de vigilancia	30%	35%	40 %	45,6%

²⁷ En 2015 este % se hace sobre el total de usuarios (no sólo de Terapia) y * 2016 del total de usuarios

	43	% inspecciones por reclamación y/o denuncias	40%	30%	30 %	28,9%
		Resultados obtenidos en el Servicio de CONSUMO	2018	2017	2016	2015
Resultados obtenidos en los servicios	44	% Consultas de información y asesoramiento de consumo respecto al total de servicios prestados	55,80 %	73,7 %	76.9%	81.2%
	45	% Reclamaciones de consumo tramitadas respecto al total de servicios prestados	15,94 %	15,82 %	21.2%	18.8%
	46	% Reclamaciones que han sido resueltas	84,31 %	82,1 %	90,2%	84.1%
	47	% Acciones formativo-educativas de consumo impartidas orientadas a colectivos de especial protección	87,59 %	96.5 %	97%	94%
	48	% reclamantes que solicitan un Arbitraje de Consumo	5,5 %	6,3%	5.7%	5.1%
	49	% expedientes arbitrales resueltos	91 %	81%	75%	70%
	50	% inspecciones realizadas con motivo de reclamaciones interpuestas por consumidores	42%	50%	53%	56.4%
	51	% inspecciones acometidas para garantizar la seguridad de los productos industriales que se comercializan	22%	20%	18%	20.4%
	52	% inspecciones llevadas a cabo con objeto de verificar la adecuada comercialización de bienes y servicios	36%	30%	27%	22.8%

Resultados obtenidos en el Servicio DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD			2018	2017	2016	2015
Resultados obtenidos en los servicios	53	Nº usuarias atendidos en el PMORVG	380	397	386	343
	54	Nº usuarias atendidas en el programa de atención a la mujer	1.110	1.078	982	1.065
	55	Nº usuarios atendidas en el Área de Inmigración	1.676	1.667	1352	1.108
	56	% mujeres atendidas individualmente en el servicio con respecto al total de mujeres del municipio mayores de 18 años	5%	4,5%	2%	2,05%
	57	% mujeres víctimas de violencia con respecto al total de mujeres atendidas	38,6%	36,6%	39.30%	36,14%
	58	% menores hijos de víctimas de violencia atendidos con respecto al total de víctimas	9,7%	7,3%	9.06%	10,20%
	59	% población escolar de 0 a 16 años que recibe formación en igualdad y prevención de violencia de género	27%	27,4%	19.25%	10,44%
	60	Nº participantes en cursos y talleres del servicio	7.734	7.456	6001	6.187
	61	% participantes en los actos de sensibilización del área de Promoción de la Igualdad respecto a la población total del municipio	6%	5,9%	6.3%	5,6%
Resultados obtenidos en el Servicio de JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA ²⁸			2018	2017	2016	2015
Resultados obtenidos en los servicios	62	Nº de jóvenes participantes en actividades	21.460	21.019	23.542	20.513
	63	Nº de jóvenes participantes en formación	702	753	788	889
	64	Nº asesorías realizadas a Jóvenes. (se incluyen Naturaleza, Estudios, Jurídica, Europea, Psicológica y Empleo, asesoramientos de Información)	3.391	4.367	5.005	3.710
	65	Nº jóvenes que salen de España en actividades de Movilidad Europea	42	57	60	50

²⁸ Este servicio se adscribe al PBS, a partir de junio del 2015

66	N° alumnos titulados en la Escuela de Animación (cursos monitores y coordinadores)	48	58	47	103
67	N° Total alumnos de cursos y talleres	702	753	788	889
68	N° contratos formalizados en la Bolsa Vivienda	189	201	191	203
69	N° contratos activos en la Bolsa Vivienda	899	922	866	863
70	N° de niños/as participantes en actividades (Invierno -Aire libre, animación- verano y familia)	8.638	8.337	7.545	9.626
71	N° participantes (de 4 a 16 años) en las actividades de verano (colonias, campamentos, talleres creativos, Imagina con Chupete)	2.608	2.583	2.722	2.635
72	N° participantes (0 a 13 años) en actividades de Infancia (Cultura en Familia, Día de la Infancia, clubes, Consejo de Infancia y Adolescencia, San Isidro, etc)	3.215	5754	4.823	6.991

Resultados obtenidos en el programa DE APOYO A ASOCIACIONES		2018	2017	2016	2015
73	N° voluntarios	279	195	91	380
74	N° asistentes a actividades, actos y eventos	20.043	15.889	16.989	16.997
75	Acuerdos de colaboración firmados con empresas RSC	2	3	3	3
76	Proyectos sociales desarrollados con el apoyo de empresas	4	4	9	4
77	N° actos gestionados: propios del programa y para Concejalía, servicios de Mayores, Consumo, Servicios Sociales y Salud y asociaciones	158	158	124	83

5.4 RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PBS EN 2018

5.4 Total Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades gestionadas en 2018 por los Servicios del PBS							
Servicios	Reclamaciones en 2018	Sugerencias en 2018	Felicitaciones en 2018	N° TOTAL en 2018	% contestadas en el plazo de 10 días en 2018	% contestadas en el plazo de 10 días en 2017	% contestadas en el plazo de 10 días en 2016
Servicios Sociales	146	6	2	154	79%	69%	57%
Mayores	93	18	1	112	87%	83%	100%
Juventud	38	17	23	78	51%	50%	40%
Salud	26	3	0	29	72%	55%	87%
Promoción Igualdad	20	17	0	37	78%	90%	86%
Consumo	1	0	0	1	100%	100%	90%
Dirección_Gerencia PBS	9	0	1	10	20% ²⁹	63%	59%
TOTAL	333	61	27	421	70%	73%	74%

²⁹ Detallar que este bajo porcentaje, se debe a que algunas de las sugerencias se han dirigido a otros servicios, y han llegado a esta Dirección-Gerencia ya fuera del plazo establecido para su contestación

5.5. ACCESO DE LOS CIUDADANOS A SERVICIOS DEL PBS A TRAVÉS DE LA WEB MUNICIPAL

ACCESOS A LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE LA WEB MUNICIPAL				
SERVICIOS DEL PBS	N° total visitas Año 2018	N° total visitas Año 2017	N° total visitas Año 2016	N° total visitas Año 2015
Servicios Sociales	20.096	19.986	18.548	23.422
Mayores	12.360	12.533	11.909	13.308
Salud	17.084	17.383	14.561	20.181
Consumo	10.282	10.856	11.260	9.858
Igualdad de Oportunidades	11.934	13.119	12.366	12.554
Integración	2.281	1.702	1.895	2.009
Juventud, Infancia y Adolescencia	317.846	344.525	303.587 ³⁰	184.032
Dirección PBS	3.298	--	--	--
TOTAL	395.181	420.104	374.126	265.364

ACCESOS A LAS SECCIONES DE LOS SERVICIOS EN LA WEB MUNICIPAL	N° visitas 2018	N° visitas 2017	N° visitas 2016	N° visitas 2015	Servicio
SERVICIOS SOCIALES					
Página inicio temática SS.SS	5.215	--	--	--	Servicios Sociales
Mayores en Servicios Sociales	4.592	4.759	4.350	5.338	Servicios Sociales
Acceso a los Servicios Sociales	5.179	5.254	4.488	5.394	Servicios Sociales
Discapacidad en Servicios Sociales	1.696	1.570	1.495	1.856	Servicios Sociales
Menores y familia	1.102	1.126	999	1.243	Servicios Sociales
Dependencia en Servicios Sociales	881	991	919	1.141	Servicios Sociales
La Pecera	448	553	615	1.001	Servicios Sociales
Inclusión social. Personas sin hogar	590	714	653	729	Servicios Sociales
Integración social y laboral	393	451	421	568	Servicios Sociales
SERVICIO DE PERSONAS MAYORES					
Página inicio temática Mayores	4.589	--	--	--	Mayores
Centros de mayores municipales	1.913	2.358	2.223	2.220	Mayores
Actividades de Mayores	1.442	1.076	1.008	1.046	Mayores
Cursos de Mayores	1.016	905	940	913	Mayores
Agenda de Mayores	817	869	664	722	Mayores
Otros centros de mayores	916	1.049	1.184	1.201	Mayores
Trámites, ayudas y subvenciones de Mayores	754	613	560	635	Mayores
Programas y servicios de Mayores	439	543	617	717	Mayores
Dependencia de Mayores	474	361	364	516	Mayores

³⁰ A partir del año 2016 se dispone de un nuevo gestor de contabilización de contenidos y de Web.

SERVICIO DE SALUD	2018	2017	2016	2015	Servicio
Página inicio temática Salud	4.709	--	--	--	Salud
Adopta una mascota	5.402	3.865	1.255	1.598	Salud
Logopedia en casa	3413	3.816	4.441	7.541	Salud
Animales domésticos	165	428	714	749	Salud
CAID. Drogodependencias	944	1.424	1.252	1.073	Salud
Servicio de Salud Municipal	768	767	770	961	Salud
Laboratorio Municipal	341	362	346	740	Salud
Pediatría on-line	473	669	275	341	Salud
Promoción de la salud y educación sanitaria	86	127	153	206	Salud
Salud escolar	196	216	198	223	Salud
Inspección sanitaria	231	219	231	287	Salud
Alcobendas, ciudad cardiosaludable	135	147	172	196	Salud
Asesoría Joven de Sexualidad	196	106	351	266	Salud
Programa Thao	25	110	161	132	Salud
SERVICIO DE CONSUMO	2018	2017	2016	2015	Servicio
Página inicio temática Consumo	3.891	--	--	--	Consumo
OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)	3.862	4.221	4.598	4.056	Consumo
Mercadillo Municipal	1.512	2.048	1.662	1.223	Consumo
Consejos de Consumo	265	283	485	351	Consumo
Junta Arbitral de Consumo	336	330	308	266	Consumo
Escuela de Consumo	232	191	203	173	Consumo
Inspección y control	184	194	176	145	Consumo
SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	2018	2017	2016	2015	Servicio
Página inicio temática Igualdad	3.189	--	--	--	Igualdad
Agenda	213	174	144	250	Igualdad
Casa de la Mujer	3.964	5.354	5.115	4.664	Igualdad
Centro de Información y Documentación	425	839	606	560	Igualdad
Cursos	3.126	3.205	2.969	2.970	Igualdad
Información y asesoramiento	113	231	245	274	Igualdad
Participación y asociacionismo	114	123	158	190	Igualdad
Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género	689	641	459	480	Igualdad
Sensibilización	101	104	99	115	Igualdad
Página inicio temática Integración	1.162	--	--	--	Integración
Días que se festejan	113	90	77	79	Integración
Grupo Integramujer	280	216	235	169	Integración
Otros centros de información	353	127	161	154	Integración
Participación y asociacionismo	87	62	105	113	Integración
Trámites	286	199	196	214	Integración

SERVICIO DE JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA	2018	2017	2016	2015 ³¹	Servicio
Página inicio (home) Imagina	39.112	42.356	52.725	62.639	Juventud
Ocio	80.766	80.887	61.505		Juventud
Vivienda	26.078	43.986	30.247	15.769	Juventud
Formación	18.582	18.227	19.201	19.874	Juventud
Empleo	23.760	23.895	16.242	2.857	Juventud
Salud	8.441	8.601	5.301	2	Juventud
Información Juvenil	8.127	8.128	10.281	16.726	Juventud
Convocatorias	20.279	21.046	12.355	4.522	Juventud
Agenda	10.602	9.543	6.442	234	Juventud
Infancia	4.224	6.075	6.064	7.356	Juventud
Imagina tu Noche	35.190	34.651	50.001	36.031	Juventud
Colonias y Campamentos	35.694	36.529	22.790	4.977	Juventud
Europa	6.991	10.601	10.433	13.045	Juventud
Dirección PBS	2018	2017	2016	2015	Servicio
Punto de Información al Voluntariado	824	--	--	--	Dirección PBS
AlcoBEBEndas	2.474	--	--	--	Dirección PBS

5.6 APARICIÓN DEL PBS EN LAS REDES SOCIALES EN 2018

 Facebook	RESULTADOS EN REDES SOCIALES DE LOS SERVICIOS									
	Publicaciones		Impresiones		Fans		Comentarios		Me gusta	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
CONSUMO	388	411	37.626	33.100	263	231	32	23	1186	1262
SALUD	420	390 ³²	--	-	57	72 ³³	45	49 ³⁴	1058	1009
MUJER	76	114	15.443	31.197	816	716	21	23	110	110
IMAGINA	364	246	80.760	144.740 ³⁵	3.030	2.925 ³⁶	91	38	1.214	1.725
TOTAL	1.248	1.161	133.829	209.037	4.166	3.944	189	133	3.568	4.106

 Twitter	RESULTADOS EN REDES SOCIALES DE LOS SERVICIOS									
	Tuits		Seguidores		Retuits		Favoritos		Menciones	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
CONSUMO	1093	1.011	992	950	229	233	406	342	73	81
SALUD³⁷	326	334	45	81	165	141	355	117	74	138
MUJER	153	197	1293	1.227	176	166	343	150	145	218

³¹ Los datos recogidos son más elevados que el año anterior al haberse obtenido desde dos gestores de contenidos diferentes.

³² Se han corregido los datos de la memoria del 2017, ya que contenían datos acumulativos de años anteriores. Los valores que ahora se aportan corresponden únicamente al año 2017.

³³ Se han corregido los datos de la memoria del 2017, ya que contenían datos acumulativos de años anteriores. Los valores que ahora se aportan corresponden únicamente al año 2017.

³⁴ Se han corregido los datos de la memoria del 2017, ya que contenían datos acumulativos de años anteriores. Los valores que ahora se aportan corresponden únicamente al año 2017.

³⁵ Estos datos corresponden a Impresiones orgánicas.

³⁶ 2017 acaba con un total de 2.925 fans, siendo 131 los fans nuevos en 2017.

³⁷ Se han corregido los datos de la memoria del 2017, ya que contenían datos acumulativos de años anteriores. Los valores que ahora se aportan corresponden únicamente al año 2017.

IMAGINA	2.244	1.616	3.339	3.227 ³⁸	2.231	1.698	3.024	2.011	1.324	838
TOTAL	3.816	3158	5669	5485	2801	2238	4128	2620	1616	1275

5.7 RECONOCIMIENTOS EXTERNOS RECIBIDOS POR EL PBS EN 2018

RECONOCIMIENTOS EXTERNOS RECIBIDOS EN 2018		Servicio
1	Premio Oro Iberoamericano de la Calidad, otorgado por FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad)	Ayuntamiento Alcobendas y Patronatos
2	Renovación del Sello Excelencia nivel 500+ EFQM.	Ayuntamiento Alcobendas y Patronatos
3	Renovación del Sello de Ciudad Amiga de la Infancia con la mención de Excelencia, otorgado por UNICEF	Juventud, Infancia y Adolescencia.
4	Reconocimiento a la Inclusión al Ayuntamiento de Alcobendas, por parte de la Federación de Autismo Madrid por su compromiso con el mundo de la discapacidad y en particular con el autismo promoviendo iniciativas sociales inclusivas.	Juventud, Infancia y Adolescencia.
5	Auditoria ISO 9001-2015 Certificación AENOR. Ampliación alcance. Animación y Participación Infantil	Juventud, Infancia y Adolescencia.
6	Premio buena Práctica que se lleva a cabo en la localidad con la "transversalización" de la participación infantil en el ámbito municipal.	Juventud, Infancia y Adolescencia.
7	Certificación en la Norma ISO 9001:2015	Salud-laboratorio
8	Certificación en la Norma ISO 9001 2015	Salud- (CAID)
9	Reevaluación de acreditación ISO 17025 LE/393/R4	Salud-laboratorio

5.8 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL PBS

5.8.1 TRABAJO EN RED CON OTRAS INSTITUCIONES

El Patronato de Bienestar Social trabaja en coordinación y relación con otras instituciones u organismos construyendo espacios de análisis, asesoramiento o actuación de forma conjunta. A continuación se detallan las instituciones y los ámbitos con los que han trabajado en red los diferentes servicios del Patronato de Bienestar Social en 2017.

Trabajo en red de los servicios del Patronato de Bienestar Social con otras instituciones		
Denominación	Descripción	Servicio
1 Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia	Comisión de coordinación de los servicios con competencias en materia de protección de menores. Conformen los miembros permanentes: la Agencia de Reeducación Menores Infractores, representante de centros de protección de menores (Casa de los niños), Salud Mental, Equipo de Orientación Psicopedagógica del Ministerio de Educación, Instituto Madrileño del Menor y la Familia y Servicios Sociales. El objetivo es hacer una intervención coordinada en las actuaciones a la infancia y adolescencia desde las distintas instituciones y servicios de ámbito local y autonómico.	Servicios Sociales, Servicio de Salud, Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia,

³⁸ 2017finaliza con un total de 3.227 seguidores, son 203 seguidores más en 2017.

2	Comisión de Apoyo Familiar (CAF)	Comisión de coordinación entre los servicios que tienen competencias en materia de protección de los menores. Conforman los miembros permanentes: la Agencia de Reeducción Menores Infractores, representante de centros de protección de menores (Casa de los niños), Salud Mental, Equipo de Orientación Psicopedagógica de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes del Ministerio de Educación, Instituto Madrileño de la Familia y el Menor y Servicios Sociales. El objetivo de la comisión es realizar una intervención coordinada en las actuaciones dirigidas a la infancia y adolescencia en grave riesgo social desde las distintas Instituciones y servicios de ámbito local y autonómico, realizando las medidas protectoras necesarias en cada caso y determinando el plan de acción que se precisa para garantizar la protección de los menores. Reunión mensual.	Servicios Sociales
3	Mesa Local de Absentismo	Prevención del absentismo escolar e inicio de procedimiento sancionador. Reunión trimestral.	Servicios Sociales y Educación
4	Mesa de Menores	Este año se ha puesto en marcha la mesa de menores, un espacio de coordinación interinstitucional y profesional que nos ha permitido compartir visiones, en ocasiones, muy distintas de la realidad de las familias y de sus hijos/as, generar una imagen compartida de la realidad multidimensional del caso, y fundamentalmente, compartir y consensuar las intervenciones profesionales de cara a aunar esfuerzos y generar efectividad en nuestra intervención. Esta mesa ha estado formada por los diferentes técnicos con los que se está interviniendo y donde existe una situación de grave desprotección.	Servicios Sociales
5	Coordinación periódica con trabajadoras sociales del Centro de Salud Mental	Se mantienen reuniones de evaluación y seguimiento de casos comunes de trabajadoras sociales de Salud Mental con el Equipo de Inclusión Social. Periodicidad trimestral.	Servicios Sociales
6	Comisión Maltrato Infantil	El Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia de Alcobendas, como órgano colegiado de coordinación entre las distintas Administraciones públicas y de participación del tejido social, al amparo de la Ley 18/1999, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, tiene como una de sus funciones Informar, debatir o proponer cuantas actuaciones pretendan llevarse a cabo en materia de protección y defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia. Por este motivo pretende conseguir una mayor eficacia en los distintos ámbitos de protección de la infancia y adolescencia en situación de dificultad social. En Febrero de 2.015, el Pleno del Consejo Local, a propuesta de varios de sus miembros, se plantea la necesidad de abordar un trabajo coordinado para la Detección, Notificación y registro en situaciones de maltrato infantil y/o sospecha, acordándose posteriormente, en mayo 2.015, (Comisión de Maltrato infantil). Se pretende una mejora de los protocolos en el ámbito local ante las situaciones de desprotección y/o maltrato infantil detectadas en los espacios de intervención profesional con la infancia y la adolescencia dentro de la actuación de los distintos ámbitos de protección social (Salud, Educación, Justicia, Servicios Sociales, Fuerzas y cuerpos de Seguridad, Servicios de Infancia, etc) como necesidad de dar una respuesta coordinada entre todos estos agentes en contacto con la infancia. Se han realizado 2 reuniones hasta mayo 2018. En mayo 2018, se decide dividir esta comisión en 2 subcomisiones, una de trabajo y seguimiento en el ámbito formal, y otra (en la que se mantiene el servicio de Salud) para trabajar y dar a conocer el protocolo en el ámbito municipal no formal (colonias, escuelas deportivas, asociaciones...). Esta subcomisión del ámbito no formal se reunió en 3 ocasiones desde mayo a diciembre de 2018.	Dirección General de la Familia y el Menor. Servicios Sociales. Servicio de Salud Servicio de Infancia y Juventud. Policía Local. Dpto. de Educación Municipal. Educación Territorial Norte. Educación: Atención temprana. Educación: C.E.I.P. "Seis de Diciembre". Salud Mental. Atención primaria de Salud. Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de género de Alcobendas.
7	Comisión de Adolescentes en	El Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia de Alcobendas, como órgano colegiado de coordinación entre las	Servicios Sociales, Juventud, infancia y

	Riesgo	distintas Administraciones públicas y de participación del tejido social, al amparo de la Ley 18/1999, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid, tiene como una de sus funciones Informar, debatir o proponer cuantas actuaciones pretendan llevarse a cabo en materia de protección y defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia. Por este motivo pretende conseguir una mayor eficacia en los distintos ámbitos de protección de la infancia y adolescencia en situación de dificultad social. En Octubre, el Pleno del Consejo Local, a propuesta de los Servicios de Infancia y Servicios Sociales, se plantea la necesidad de abordar la intervención con los adolescentes en riesgo de nuestro municipio, aquellos adolescentes con los que no se está llegando desde los diferentes servicios y que quizás requieren de nuevos planteamientos metodológicos para su conocimiento y acceso a los servicios existentes en el municipio. Se propone poner en marcha esta nueva comisión formando parte de la misma diferentes servicios.	Adolescencia,
8	Red de Ciudades Amigas de la Infancia	Red Local dirigida a promover acciones que favorezcan la conciencia social hacia la promoción y defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia. Reunión anual.	Juventud, Infancia y Adolescencia, Servicios Sociales, Igualdad de Oportunidades, Salud, Consumo.
9	Red de Ciudades Amigas con las Personas Mayores	La Red Mundial de Ciudades Amigable con las Personas Mayores, agrupa municipios con políticas de creación de entornos y servicios que mejoren el día a día de las personas mayores, participando en la sociedad y teniendo un envejecimiento activo y saludables	Mayores
10	Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género	La Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género se constituye para abordar la prevención de la violencia de género y la atención a las víctimas de forma integral a través de la coordinación entre la Comunidad de Madrid y los ayuntamientos de la región. Está formada por 36 puntos de diferentes distritos de la capital y municipios de la Comunidad de Madrid y coordinada por la Dirección General de la Mujer.	Promoción de la Igualdad
11	Red Nacional de Bibliotecas y Documentación de Mujeres	Desde 1996 el Servicio de Documentación y Biblioteca de la Casa de la Mujer forma parte de la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres. El objetivo de esta red es promocionar y difundir la labor de los centros integrantes, ubicados en territorio español. La Red no depende de ningún organismo administrativo.	Promoción de la Igualdad
12	Mesa local de coordinación contra la Violencia de Género	Mesa de coordinación entre diferentes instituciones y administraciones que intervienen en el ámbito de la atención y prevención de la violencia de género. La componen representantes del PMORVG, Servicios Sociales, Policía Local, Salud Pública y Salud Mental, el hospital de referencia y Policía Nacional. Su objetivo es la coordinación y puesta en marcha de actuaciones que garanticen la atención y protección de las víctimas de violencia de género. La convoca el Ayuntamiento de Alcobendas.	Promoción de la Igualdad
13	Red Europea Programa SHARE	Foro europeo sobre promoción y sensibilización en el reasentamiento de refugiados para garantizarles la prestación de soluciones duraderas y proporcionarles un soporte de integración. Organizado por la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.	Promoción de la Igualdad
14	Red Joven Norte	Red de trabajo formada por los municipios de Algete, Colmenar Viejo, Tres Cantos, San Sebastián de los Reyes y Alcobendas.	Juventud, Infancia y Adolescencia
15	Red de Infancia y Adolescencia	Red de trabajo formada por 18 municipios de toda España para desarrollar acciones conjuntas en beneficio de la infancia y la adolescencia.	Juventud, Infancia y Adolescencia
16	Red de Centros Regionales Información de Juventud	El CRIDJ forma parte de la Red Nacional de Centros de Información Juvenil y es responsable del desarrollo y coordinación de la Red de Centros de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid.	Juventud, Infancia y Adolescencia
17	Sistema de	El Punto de Información de Voluntariado de Alcobendas se	Apoyo a

	Información y Asesoramiento al Voluntario de la Comunidad de Madrid (SIAV)	<p>encuentra integrado en el SIAV, del que forman parte la Dirección General de Voluntariado, Administraciones Locales, Universidades, entidades públicas y privadas y la Escuela de Voluntariado. El objetivo es promover y difundir el voluntariado en el ámbito autonómico, a través de una base de datos de entidades y actividades y voluntarios que garantice una adecuada atención a los vecinos que quieran ser voluntarios, a las Entidades de Acción Voluntaria y a las empresas que quieran desarrollar actividades de responsabilidad social.</p> <p>La colaboración, establecida por convenio con la Comunidad de Madrid, supone la incorporación de Alcobendas al SIAV, que incluye la red de puntos de información al voluntariado y la utilización de su base de datos. Además, de la difusión de actividades y formación de voluntarios y asociaciones mediante los cursos de la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid, participar en el fomento y promoción del voluntariado y el desarrollo de programas de voluntariado corporativo y otras formas de responsabilidad social de las empresas.</p>	Asociaciones
18	Mesa de Salud Escolar (Ayuntamientos de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes, Consejería de Educación Norte, Consejería de Salud Pública y Atención Primaria)	<p>Mesa de Salud Escolar de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes, desde donde se definen programas y se propone la realización de actuaciones municipales en el ámbito de la salud para desarrollar en los centros educativos de los municipios. Esta Mesa está integrada por profesionales de la Consejería de Educación Norte, Salud Pública del Área V de la Comunidad de Madrid y Atención Primaria, además de los departamentos de Salud y Educación del Ayuntamiento de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes. Durante el 2018 nos reunimos en 3 ocasiones.</p>	Salud
19	Red Municipal de Salud (Inspección, Promoción y Educación para la Salud, CAID). Participan 110 municipios de la Comunidad de Madrid	<p>La Red Municipal de Salud está integrada por 110 municipios de la Comunidad de Madrid que han puesto en marcha estrategias comunes de actuación en Salud Pública. Está formada por un Comité Permanente político, un Comité técnico y varios grupos de trabajo (Inspección, Drogas y EPS). Puesta en común de actividades y protocolos. El 13 junio de 2018 el Ayuntamiento de Alcorcón cede la presidencia al Ayuntamiento de Villanueva de Cañada. El Ayuntamiento Alcobendas sigue formando parte de los grupos de trabajo de la Red y de la Comisión Técnica y Política</p>	Salud
20	Red de Laboratorios de Salud Pública de la Comunidad de Madrid	<p>La Red de Laboratorios de Salud Pública de la Comunidad de Madrid está formada por Laboratorios Municipales coordinados por el Laboratorio Regional de Salud Pública, y cualificados para la realización de control oficial de productos dentro de los programas de vigilancia e higiene alimentaria y de sanidad ambiental.</p>	Salud (Laboratorio Municipal)

21	Red de Laboratorios de Seguridad Alimentaria (RELSA) de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	Esta red de laboratorios está constituida por laboratorios de control oficial que realizan controles analíticos de productos alimenticios y de aguas. En su página está incluida la cartera de servicios del laboratorio cuya función es obtener datos de las ofertas analíticas con los ensayos realizados en el marco oficial, así como de los laboratorios que los realizan.	Salud (Laboratorio Municipal)
22	Red Palinocam de la Comunidad de Madrid	La Red Palinológica está integrada por un comité de expertos en Aerobiología. Consta de 11 captadores de polen repartidos por toda el área geográfica de la Comunidad de Madrid y está coordinada por el Servicio Regional de Sanidad Ambiental y la Facultad de Farmacia, dentro del Programa Regional de Control y Vigilancia del Asma. Esta red incluye a municipios con laboratorios o personal cualificado para realizar la determinación del polen ambiental, el diseño de modelos predictivos y el tratamiento y difusión de los datos polínicos a profesionales sanitarios implicados (alergólogos, neumólogos, etc.) y a la población.	Salud (Laboratorio Municipal)
23	SINAC (Sistema de informacional Nacional de Aguas de Consumo)	El SINAC es un sistema de información sanitario sustentado por una aplicación informática a través de Internet. El laboratorio introduce los resultados de los análisis del agua de consumo humano de la red de abastecimiento del municipio de Alcobendas.	Salud (Laboratorio Municipal)
24	SPOL (Sistema de gestión de los niveles de polinización)	El SPOL es un sistema de información de la Comunidad de Madrid de los niveles de pólenes sustentado por una aplicación informática a través de Internet. El laboratorio introduce los resultados de las lecturas de polen del municipio de Alcobendas.	Salud (Laboratorio Municipal)
25	Coordinación del CAID con la Red Asistencial (Atención Primaria, Hospitales, Salud Mental)	Para una intervención coordinada y efectiva de los tratamientos de pacientes que acuden a la red sanitaria. Se mantienen contactos periódicos con los diferentes profesionales	Salud (CAID)
26	Coordinación con la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid.	Orientación a objetivos conjuntos en el desarrollo e interpretación de acciones de defensa y protección de los consumidores.	Consumo
27	Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid	Acciones de cooperación en la ejecución de resoluciones arbitrales durante el período de cese temporal de actividad de la Junta Arbitral de Consumo del Ayto. Alcobendas.	Consumo

5.8.2 PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DEL PBS EN DIFERENTES FOROS 2018

	Participación de los profesionales del PBS en diferentes foros en 2018	Servicio
1	Premio Ibero Americano de la Calidad 2018 (FUNDIBEQ) , el equipo directivo de este patronato junto con otros técnicos de dirección y de los servicios del PBS, participaron en el proceso de elaboración de documentos y defensa, obteniendo la Institución el galardón Sello de Oro	Ayuntamiento y Patronatos
2	Curso de formación a alumnos de la UAM, facultad de psicología sobre prevención de violencia de género. Participación de la psicóloga de prevención, Animadora sociocultural, documentalista, psicólogas del PMORVG en Casa de la Mujer. De febrero a Abril de 2018. 2 3 sesiones	Promoción de la Igualdad
3	Escuela mujer y salud. Participación de la psicóloga de la Casa de la Mujer sobre Psicósomática . Febrero y Marzo de 2018	Promoción de la Igualdad
4	Curso de formación a profesionales del servicio de Mediatecas. Participación de psicóloga de prevención de la Casa de la Mujer. Junio de 2018. Se realiza 1 convocatorias	Promoción de la Igualdad

5	Participación en el Diagnóstico participativo en el proyecto CAPACES. La Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social (Consejería de Políticas Sociales y Familia) nos solicita colaborar con el proyecto “CAPACES” que quiere contribuir a una sociedad más inclusiva a través de la concienciación de la población madrileña sobre la discriminación múltiple que enfrentan las mujeres migrantes y refugiadas. Participa la Coordinadora del servicio y la Animadora Sociocultural. Abril de 2019	Promoción de la Igualdad
6	Curso de formación a profesionales del SAC sobre el servicio de Promoción de la Igualdad. Participación de Coordinadora, animadora sociocultural y documentalista. Se realizan 3 convocatorias. Julio de 2018	Promoción de la Igualdad
7	Formación técnica en género y prevención de violencia para monitores/as de Imagina Participación psicóloga de prevención. Enero 2018. Se realizan dos convocatorias	Promoción de la Igualdad
8	Curso Taller sobre Prevención de violencia de género en mujeres con discapacidad Dirigida a la asociación de Personas Sordas de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes (ASORAL) marzo de 2018 Participa psicóloga de prevención en violencia de género	Promoción de la Igualdad
9	Curso de Formación a Jóvenes. AKUARIO. San Valentín no existe”. Participa psicóloga de prevención. Febrero de 2018	Promoción de la Igualdad
10	Curso de Formación para coordinadores de ocio y tiempo libre. IMAGINA “. Participa animadora sociocultural. Febrero 2018	Promoción de la Igualdad
11	Taller” Micromachismos: la violencia más invisible” Participa psicóloga de prevención. Noviembre de 2018	Promoción de la Igualdad
12	Escuela EGME. Escuela de gestión municipal excelente Participación de la coordinadora, animadora sociocultural y documentalista. Celebrado en junio de 2018	Promoción de la Igualdad
13	Formación a población en general sobre “Alcobendas nombra en Igualdad Participa coordinadora, animadora sociocultural y psicóloga de prevención. 2 Sesiones en el mes de julio de 2018. 1 sesión de devolución en octubre	Promoción de la Igualdad
14	Curso formación a profesionales del CAID. Participa psicóloga de prevención en violencia de género. 2 sesiones en diciembre 2018	Promoción de la Igualdad
15	Curso de formación sobre violencia de género en mujeres mayores al servicio de Mayores. Participa psicóloga de prevención en violencia de género. 6 sesiones en Noviembre y diciembre de 2018	Promoción de la Igualdad
16	Curso de formación sobre violencia de género en mujeres mayores a la Residencia ORPEA. Participa psicóloga de prevención en violencia de género. 3 sesiones del 18 al 29 de diciembre	Promoción de la Igualdad
17	Curso de formación sobre violencia de género en mujeres mayores al Centro de Día de la CM. Participa psicóloga de prevención en violencia de género. 3 sesiones del 18 al 29 de diciembre	Promoción de la Igualdad
18	IV edición de Escuela de Gestión Municipal Excelente (EGME). La coordinadora del Servicio de Mayores presenta el “Programa de Mayores”. Junio 2018	
19	III “Jornadas Nuevos Mayores Nuevos retos en la intervención desde el envejecimiento” (19 de nov. en Guadalajara) en la “Mesa redonda: Propuestas y proyectos ante el desafío de la soledad en las personas mayores” con la Ponencia “La tecnología como Medio para mitigar la Soledad y el aislamiento social: App Familiar Social Service” , por la Coordinadora del servicio	Mayores
20	IV edición de Escuela de Gestión Municipal Excelente (EGME). La Coordinadora de Juventud, Infancia y Adolescencia presenta programa del Servicio de Juventud. Junio 2018	Juventud, Infancia y Adolescencia
21	ERYICA. Encuentro de informadores Juveniles (Portugal, Andorra, Valencia, Cataluña, Andalucía, Com. Madrid, Murcia). Dinamización del grupo de trabajo Ibérico de Información Juvenil. Animadora Sociocultural. Dirección General de Juventud. Comunidad de Madrid. Noviembre 2018	Juventud, Infancia y Adolescencia
22	Programas Europeos: “Internalización de la oferta educativa- pautas para una buena orientación”, participación como expertos en las mesas organizadas por el British Council. Octubre 2018	Juventud, Infancia y Adolescencia

23	Foros de estudio de mercado del programa carné joven. Participación de dos animadoras socioculturales para obtener datos de cómo se atiende en las oficinas y realizamos el carné joven. Fecha: 15 junio	Juventud, Infancia y Adolescencia
24	IV edición de Escuela de Gestión Municipal Excelente (EGME). El coordinador del Servicio de Salud el 14 de junio de 2018 expone los “Programas de Prevención y Promoción de Hábitos saludables dirigidos a menores y jóvenes del municipio”.	Salud
25	Formación a monitores del servicio de infancia y adolescencia, de las colonias de verano municipales. Va dirigida a aportar información y formación en alergias alimentarias entre los menores. Se realizaron 2 sesiones a cargo de uno de los médicos del equipo de salud escolar e infancia.	Salud
26	Participación del servicio de salud en las actividades organizadas para la conmemoración del Día Mundial de la Infancia en Alcobendas , con la actividad del “Pasapalabra saludable”	Salud
27	Presentación de ponencia de Educadora y Enferma del CAID (Salud) en Jornada organizada por Policía Local sobre “ Intervención y Protección de menores ”, realizada el 4/10/2018	Salud
28	Día Mundial de los derechos de los Consumidores , participación de la jefa del Servicio de Consumo que modera diversas mesas redondas organizadas con motivo de Conmemorar <i>el Día del Consumidor</i> . Día 15 de marzo. Lugar: C.Municipal la Esfera (Alcobendas)	Consumo
29	IV edición Escuela de Gestión Municipal Excelente (EGME) La jefa del Servicio de Consumo interviene como ponente. Día 14 de junio. 11.30 h. Lugar: Centro de Arte Alcobendas.	Consumo
30	Presentación del Proyecto URBAN Alcobendas Distrito Centro , por la Directora Técnica del PBS	Dirección
31	IV edición de Escuela de Gestión Municipal Excelente (EGME). Presentación de la Directora Técnica del PBS sobre “Introducción general del PBS”. Junio 2018	Dirección
32	Foro Vivienda ”, presentación sobre “Vivienda Social en Alcobendas”, por la Directora Técnica PBS. Abril 2018	Dirección
33	IV edición de Escuela de Gestión Municipal Excelente (EGME). Presentación de la Coordinadora Servicios Sociales sobre “Los Servicios Sociales en Alcobendas”. Junio 2018	Servicios Sociales
34	Obtención del Certificado de Exclusión Social. Participación de la Responsable del Equipo de Inclusión Social en el grupo de trabajo sobre el protocolo para obtener el certificado de exclusión social en Alcobendas..	Servicios Sociales
35	Formación a los profesionales de la Comunidad de Madrid de la aplicación informática SIUSS. La Responsable del Equipo de Inclusión Social imparte cursos formativos sobre la aplicación SIUSS implantada en la Comunidad de Madrid. Realiza dos acciones formativas en el último trimestre del año.	Servicios Sociales

5.8.3 ASESORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL PBS A OTROS GRUPOS DE INTERÉS

Asesoramiento, colaboración o participación de los Servicios del PBS con otros grupos de interés		Servicio
I	Desde los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Coslada, nos solicita información sobre el sistema de pagos que se ha implantado en nuestro servicio para poder gestionar de forma ágil los pagos de las ayudas de emergencia social, a través de cheque servicio. La reunión se mantiene en el mes de Mayo.	Servicios Sociales

6.1 MEMORIA DE SERVICIOS SOCIALES 2018

<i>Misión</i>	<i>Garantizar los derechos sociales de los ciudadanos mediante la prevención y la intervención en situaciones de vulnerabilidad social, movilizand o los recursos que permitan la mejora de la calidad de vida y la promoción de las personas.</i>
---------------	---

I. Resumen de la memoria de Servicios Sociales en 2018

Nuestro municipio afronta nuevos riesgos de pobreza y exclusión social que es necesario enfatizar. Muchos de ellos no son consecuencia, solo, de la crisis económica, sino de un nuevo contexto sociodemográfico que requiere de actuaciones más eficaces en la prevención de la pobreza y en la atención a determinadas formas de exclusión que se han agravado.

Los Servicios Sociales han de trabajar con un especial ahínco por la parte de la población que encuentra más dificultades. Ha de poner en juego todos los recursos a su alcance, humanos y materiales, para incorporar a estas personas al centro de la sociedad, para conseguir que el desempleo, la renta, la salud, las dificultades educativas, la discapacidad o la vivienda no sean barreras que las encaucen de forma irremediable a la pobreza y la exclusión.

Aspectos como el acompañamiento y la intervención social tienen más sentido que nunca en estas circunstancias, circunstancias que también está suponiendo una adaptación permanente del Departamento de Servicios Sociales. La realidad de las familias y las personas de nuestro municipio sigue siendo preocupante reflejándose esta realidad en los servicios sociales donde la demanda de apoyo continua aumentado, donde se observa que las familias precisan de más apoyos, si bien es cierto que el número de ciudadanos no ha crecido, pero sí requieren de más intervención.

Queremos que los Servicios Sociales en Alcobendas sigan siendo un modelo que fomente la integración social, la autonomía, la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de todas las personas, pero esto no puede realizarse desde un único servicio, la actuación que llevamos a cabo es fruto del trabajo coordinado de todos los departamentos municipales, para conseguir una mejora en la calidad de la atención que prestamos.

Nos inspiramos en los principios de la inclusión activa, establecidos en la Estrategia de Inclusión Social de la Comunidad de Madrid 2016-21, “buscando que todas las personas cuenten con una renta suficiente, oportunidades de empleo y servicios de calidad”. Este enfoque implica que nuestras actuaciones de inclusión tendrán en cuenta los derechos fundamentales, la igualdad real de derechos de las personas, la promoción de la igualdad de oportunidades, las necesidades específicas de los grupos más vulnerables, empezando desde la infancia como grupo especialmente sensible. Trabajamos con un objetivo claro: lograr una sociedad inclusiva, integradora, que ofrezca oportunidades a todas las personas y ayudas a quienes las necesitan para no quedar atrás.

El acompañamiento y la intervención social continúan siendo nuestra prioridad, que supone una adaptación permanente del Departamento de Servicios Sociales, para poder dar una respuesta de apoyo eficaz a los ciudadanos.

Un impacto importante, en los últimos años, es el problema de vivienda que existe en nuestro municipio, donde los precios del alquiler son altos y la vivienda pública está cubierta en su totalidad. Este impacto lleva a los ciudadanos, con el objetivo de para garantizar la cobertura de esta necesidad básica para ellos y sus familias, a generar espacios donde se producen problemas de convivencia, inseguridad, falta de cuidado del entorno, que requieren de políticas integradas de vivienda, empleo, educación.

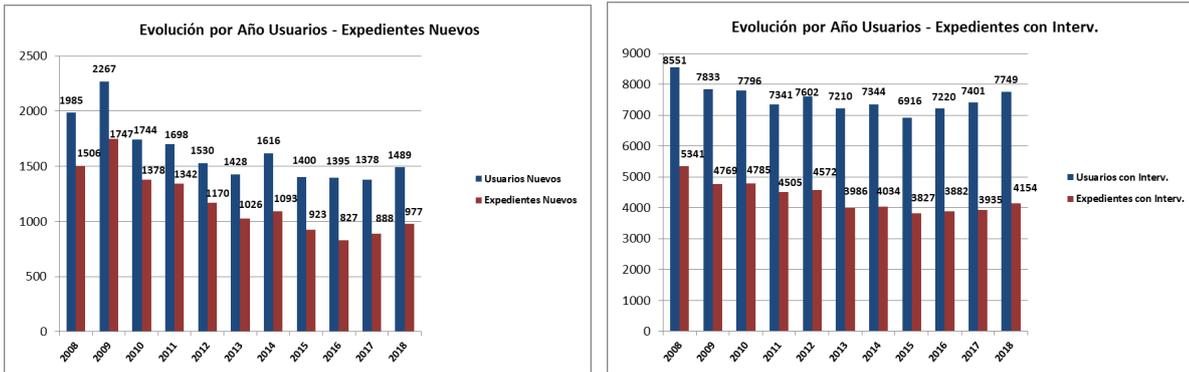
A través de esta memoria, queremos reconocer el excelente trabajo que realizan tanto las personas que forman el área de Servicios Sociales, como también todas las instituciones y entidades con las que trabajamos de forma estrecha y que nos brindan su continuo apoyo, para poder dar un mejor servicio.

Los Servicios Sociales Generales son el medio de acceso inmediato al sistema público de Servicios Sociales, constituyendo el primer nivel de éste y siendo el más próximo a la persona, las familias y el entorno social.

A lo largo del año, hemos mantenido el compromiso de atención de los ciudadanos en un plazo no superior a 15 días en cita previa en el 90% del año, a pesar del aumento de la petición de citas de los ciudadanos y con el mismo personal.

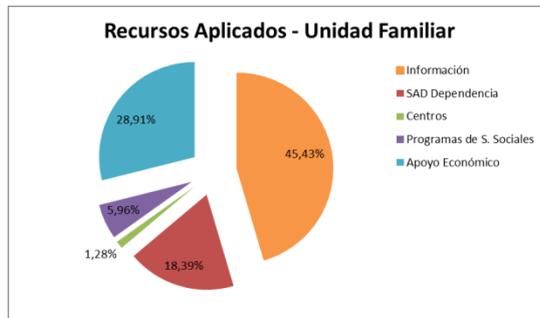
La realidad de muchas personas y familias de nuestro municipio sigue siendo preocupante reflejándose esta situación en los Servicios Sociales donde, si bien es cierto que el número de ciudadanos a lo largo de los últimos años se mantiene estable, se observa que la demanda de apoyo económico continúa aumentando, las familias más vulnerables precisan más apoyos, y requieren más acompañamiento e intervención al encontrarse en una situación de pobreza estructural.

El número de familias y personas que se han mantenido en intervención social en los últimos años ha sido bastante estable.



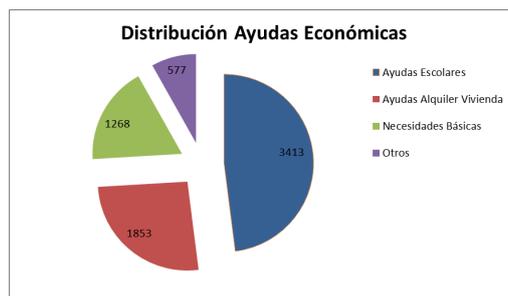
Trabajamos para la consecución de una mayor calidad de vida y bienestar social de la población del municipio. A los profesionales que lo forman les corresponde hacer la primera atención, la coordinación de los casos y la intervención o acompañamiento social en función de su perfil profesional (trabajador social, educador, psicóloga,...). Entre sus funciones esta: informar, asesorar, diagnosticar y prescribir las prestaciones más adecuadas para resolver los problemas planteados por el ciudadano.

Los resultados y las cifras esconden las historias de las personas con las que trabajamos. Nos mueve nuestra misión, sabemos que acabar con las situaciones de desigualdad social es posible con nuestro trabajo diario, sino que es el conjunto de las actuaciones de todos los servicios: educación, salud, vivienda, empleo.



Se han valorado, todas las peticiones de Ayudas de Emergencia Social que cumplían requisitos, acorde a la Ordenanza Reguladora de Ayudas Sociales, concediéndose un total de 6.814 ayudas.

Respecto a las ayudas económicas de emergencia social las más frecuentes han sido las ayudas para pago de vivienda y las ayudas familiares para necesidades de alimentación, vestido, higiene, limpieza del hogar y ayudas escolares.

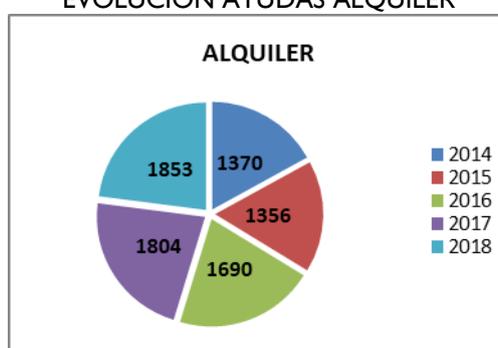


La pérdida de la vivienda es el paradigma de la exclusión, la vivienda tiene una importancia capital en la vida de las personas y en esta situación de crisis económica, crisis hipotecaria, y de alquiler, adquiere una mayor trascendencia con la aparición de los desahucios. Debemos tener mucha mayor sensibilidad en las situaciones de emergencia social derivadas de la crisis económica.

Nuestra actuación como Ayuntamiento va dirigida en primer lugar a evitar que las personas tengan que abandonar su vivienda actual, a través de ayudas para hacer frente al coste relacionado en el pago de mensualidades de hipoteca o de renta de alquiler, a través de ayudas económicas para evitar que se produzcan situaciones de desahucio. También se han realizado ayudas económicas para el pago del IBI de aquellas familias que se encuentran en situación de desempleo todos los miembros de la unidad familiar.

Se han valorado 7.111 ayudas económicas, por un importe de 1.334.792,47€. Es especialmente significativo el gasto en concepto "alquiler vivienda/habitación" que supone el 26,73% de las ayudas concedidas y 58 ayudas para pago del IBI. Este año, como novedad, se ha firmado un Convenio en el mes de Octubre para la puesta en marcha del programa Housing First, que tendrá 5 viviendas para personas en grave situación exclusión social, iniciativas que nuevamente colocan a nuestra ciudad, en la vanguardia de la innovación y la política social.

EVOLUCION AYUDAS ALQUILER

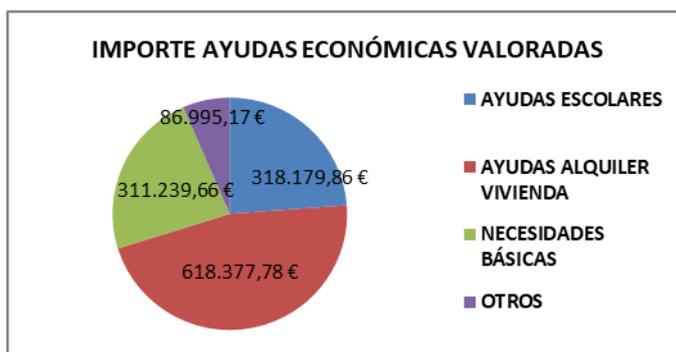


Otra de las ayudas que tienen prioridad en Servicios Sociales es la cobertura del pago para las ayudas escolares, para garantizar la adecuada alimentación de los niños y niñas en los colegios, pago del comedor escolar para los niños de las familias que no cumplen requisitos para percibir las becas de comedor municipales (Educación) o de la Comunidad de Madrid, así como favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar que comprenden las ayudas para ampliación de horario escolar durante las mañanas o las tardes y transporte escolar. Esta es una partida que sigue incrementándose año a año, llegando este año a gestionarse un total de 3.413 ayudas escolares.

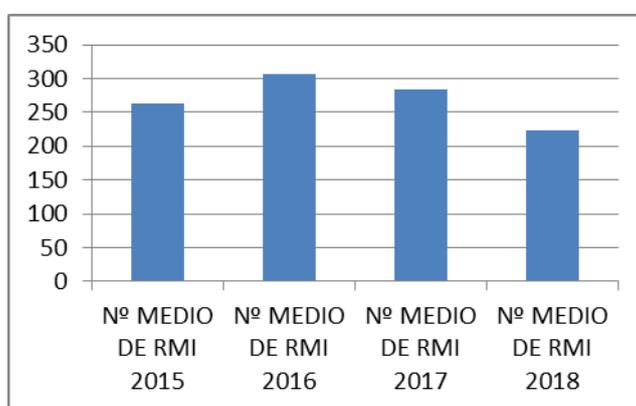
La cobertura de necesidades básicas, gastos de alimentación, supone 26,91% de las ayudas concedidas y el mismo porcentaje del dinero valorado.

Otros conceptos significativos son el de pago de suministros para paliar la pobreza energética, aunque solo supone el 0,77% de las ayudas o el pago de hostales, casi todos en campaña de frío que suponen el 0,67% del gasto valorado. Aunque se ha incrementado el dinero gastado ya que las familias permanecen más tiempo en un alojamiento tránsito hasta que encuentran un alojamiento definitivo, pues existe una enorme dificultad para encontrar viviendas de alquiler asequible a este tipo de situaciones en nuestro municipio, ampliándose también esta dificultad a las soluciones habitacionales.

En el año 2018 se han concedido 417 ayudas económicas más que en año 2017. A nuestro juicio esta situación se debe que las familias que la crisis ha ido dejando en peor situación socioeconómica concentran cada vez más exclusión y peor situación económica (carencia de vivienda, ingresos, empleo, baja cualificación laboral).



Este año se ha producido un descenso en las familias perceptoras de las rentas mínimas de inserción en el municipio. Es posible que esta disminución esté relacionada con la revisión y peticiones de documentación que está realizando Comunidad de Madrid durante todo el año, y que está suponiendo una suspensión en muchas situaciones, hasta que se aclara la situación familiar. Este endurecimiento de los criterios, ha supuesto un descenso de las RMI en un 37%, pasando de 284 a 224 familias perceptoras de dicha prestación.



Mantenemos nuestro compromiso de formación de futuros profesionales, a través de Convenios de Colaboración con la Universidad Complutense. La tutorización de prácticas de alumnas del Grado en Trabajo social ha sido de 2 alumnas (la segunda parte del curso 2017-2018). Nº Horas por alumno: 400 horas por curso escolar. También se ha tutorizado a través de la Universidad Francisco de Vitoria a 1 alumno del master de Mediación Familiar.

Durante 2018 se ha mantenido el compromiso de continuar prestando servicios públicos esenciales como el Servicio de Ayuda a Domicilio y la Teleasistencia que van dirigidos a la población vulnerable y que requiere de un apoyo externo para poder mantenerse en sus domicilio habitual, atendiendo a un total de 854 usuarios.

Como novedad el año 2018 se ha dejado de realizar por parte de Comunidad de Madrid la delegación de la competencia de las valoraciones de la Dependencia. También a lo largo de este año Comunidad de Madrid ha puesto los servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia que estaban en lista de espera y ha supuesto para nuestro municipio una reducción de dichos servicios de ámbito competencial de Comunidad de Madrid. En este momento todos los servicios que se prestan tanto de Ayuda a domicilio como de Teleasistencia son municipales, incorporándose nuevas altas en el servicio de Teleasistencia, 250 personas a lo largo de 2018.



Las familias y niños que presentan una situación de especial vulnerabilidad es una prioridad para estos Servicios Sociales, donde hay que realizar un apoyo especializado por parte del Equipo de Familia e Infancia, para garantizar la adecuada protección de los menores.

Este año 2018 ha supuesto un avance importante en la implicación y compromiso de los distintos sistemas de protección social que atienden a la infancia y la adolescencia, tras la presentación del Protocolo local de detección y notificación de desprotección y/o maltrato infantil, presentado en noviembre de 2.017.

Este trabajo, enmarcado dentro de los objetivos del Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia, ha sido realizado por todos los componentes de la Comisión encargada de elaborar este Protocolo, siendo liderada desde estos Servicios Sociales.

Durante este año 2018, los esfuerzos se han dirigido a su implantación y difusión, así como a la sensibilización de los distintos profesionales que intervienen con la infancia y la adolescencia, intentando generar una mirada diferente hacia las situaciones cotidianas y habituales en las que venimos interactuando con la infancia y la adolescencia, de manera que nos permitiera anticiparnos a situaciones de riesgo y/o desamparo y por tanto, a sus efectos negativos.

Apoyarnos en el trabajo en red y generar espacios compartidos y consensuados entre los distintos sistemas de protección ha sido y es uno de nuestros principales objetivos de estos Servicios Sociales. Estamos convencidos de la necesidad de aunar esfuerzos y planteamientos compartidos, que permitan apoyar a las familias y a sus hijos en la gestión de sus realidades pues, en ocasiones, se evidencian complejas y difíciles y afectan directamente a sus hijos e hijas, condicionando su bienestar socioemocional.



Se han desarrollado varias actuaciones en esta línea: La implantación de la Mesa de menores, espacio de coordinación interinstitucional y profesional nos ha permitido compartir visiones, en ocasiones, muy distintas de la realidad de las familias y de sus hijos/as, generar una imagen compartida de la realidad multidimensional del caso, y fundamentalmente, compartir y consensuar las intervenciones profesionales de cara a aunar esfuerzos y generar efectividad en nuestra intervención.

Asimismo, la incorporación de los Centros educativos en la valoración de las situaciones de desamparo y/o desprotección infantil, permite anticiparnos la necesidad de adoptar una medida de protección sobre casos que son presentados en la Comisión de Apoyo Familiar. Esta incorporación valorada muy positivamente tanto por los integrantes de la Comisión como por los Centros educativos ha supuesto un avance en la implicación de los profesionales del ámbito educativo en el papel fundamental que desarrollan como sistema de protección.

Destacar que, sin poder ofrecer un análisis cuantitativo sustentado en datos comparables, se ha observado un aumento en el número de notificaciones de riesgo en la infancia, recibidas desde los distintos ámbitos de protección social del municipio, que nos hacen presuponer que estamos en el camino adecuado, sobre el que hay que continuar, generando confianza y conocimiento entre las instituciones y sus profesionales para el desarrollo de nuestras actuaciones dirigidas a dar cumplimiento a los Derechos de la Infancia y la Adolescencia y al apoyo a las familias, desde el ámbito local.

Tenemos intervención directa con 262 familias que han sido detectados y diagnosticado este año o en años anteriores con intervención directa de los servicios sociales. Nº total de casos valorados en la Comisión de Apoyo Familiar: 53 familias y 80 menores.

La atención a las personas en situación de grave exclusión sigue siendo una prioridad para Servicios Sociales, apostamos por un trabajo integral para prevenir y corregir la pobreza y la exclusión social, poner en marcha medidas y actuaciones que minimicen el círculo vicioso de la pobreza, que se reproduce de forma especial en determinados grupos de población, llevando a su transmisión intergeneracional. Aspectos como el acompañamiento y la intervención social tienen más sentido que nunca en estas circunstancias, acompañando a las personas en sus procesos de cambio.

El equipo de inclusión social cuenta con un equipo específico de atención a las personas en mayor vulnerabilidad social, que gestionan y realizan trabajo de calle diario para detectar personas y ofrecerles recursos, campaña de frío, centro de día de baja exigencia, este abanico de recursos nos convierte en un referente en nuestra Comunidad. Hemos atendido a 192 personas, de las cuales 159 han hecho uso del Centro de día de personas sin hogar. Dentro de las actuaciones que se llevan a cabo desde el Centro de día de Baja exigencia, han acudido al programa de comedor 53 personas.



Se ha impulsado de forma importante la colaboración de servicios Sociales con empleo tanto con Comunidad de Madrid como en el ámbito municipal y con entidades del tercer sector como Fundación Rais. La consecuencia más significativa ha sido la contratación de 16 PERSONAS con RMI parados de larga duración en una empresa de servicios municipal, con un contrato de un año con un salario por encima del SMI y que les da acceso a prestación de desempleo posteriormente. Son personas en intervención social, difícilmente empleables y paradas desde hacía más de 5 años.

Así mismo otras personas con RMI acudieron a un proyecto de acompañamiento laboral en el departamento de empleo y han encontrado empleo en un porcentaje significativo.

Además comenzamos el proyecto de Orientación Laboral de Fundación Rais con una persona que acude los miércoles a servicios sociales para facilitar formación y empleo a personas en situación de grave exclusión social, participando de dicho proyecto 16 personas, de las cuales ha habido 7 inserciones laborales, con diferentes tipos de contratos y duración.

Otro hito significativo ha sido la modificación del Convenio firmado por el Ayuntamiento de Alcobendas con Cruz Roja: El encarecimiento de los alquileres y la escasa disponibilidad de habitaciones realquiladas o de plazas en hostales dificulta la posibilidad de alojar a personas sin hogar. Así se ha incluido el pago de 2 habitaciones de un Hostal durante el mes de Octubre y de 3 habitaciones los meses de Noviembre y Diciembre, para situaciones de emergencia y campaña de frío de lunes a domingo. El grado de ocupación ha sido casi total y ha evitado graves riesgos para la salud y la vida a personas que carecen de alojamiento.

Los datos que aporta esta Memoria reitera la voluntad municipal de trabajar para las personas en mayor riesgo de desprotección o de exclusión, voluntad que se ha visto reforzada en las difíciles circunstancias que atravesamos. Una vez más, cabe señalar el esfuerzo y profesionalidad de un colectivo de profesionales que, en ocasiones, realizan sus funciones en situaciones de mucha tensión. Los datos que se recogen en este informe son prueba de su buen hacer y de su voluntad de compartir el compromiso del Ayuntamiento para con los colectivos más necesitados y vulnerables.

2. Acciones relevantes realizadas en Servicios Sociales en 2018

2. Acciones RELEVANTES realizadas por Servicios Sociales en 2018		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativos/cualitativos
Ampliación del Convenio de Cruz Roja para ampliar la campaña de Frío de Alcobendas con habitaciones estables en un Hostal	Con el fin de asegurar el alojamiento de personas en situación de exclusión residencial sobrevenida. Se ha ampliado el convenio municipal con Cruz Roja existente. Se han mantenido dos habitaciones dobles en el mes de octubre y tres habitaciones dobles desde el 1 de octubre al 31 de diciembre.	Las habitaciones han tenido un porcentaje de ocupación prácticamente total.
Firma del Convenio de Colaboración con la Alianza RAIS-PROVOVIENDA para la puesta en marcha del programa HOSING FIRST	Gestión de 5 viviendas para personas en grave situación exclusión social, iniciativas que nuevamente colocan a nuestra ciudad, en la vanguardia de la innovación y la política social.	Puesta en marcha y selección de los candidatos

3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en Servicios Sociales 2018

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en Servicios Sociales 2018	
Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
Nuevo servicio de apoyo psiquiátrico a personas en grave situación de exclusión social	Tras la puesta en marcha del nuevo pliego de contratación para la atención a personas en grave exclusión social, se pone en marcha un nuevo servicio de apoyo psiquiátrico a personas en grave exclusión social 1 días a la semana. Este colectivo presenta importantes problemas psiquiátricos derivados de patologías sin diagnosticar y sin tratamiento durante mucho tiempo, unido también al consumo de adicciones. Personas que por su situación no acuden a sus centros de salud, por eso nos ha parecido importante poder proporcionar un apoyo a estas personas, de forma que de forma coordinada con los equipos de salud mental, se pueda ir haciendo de vínculo para favorecer su plena inclusión como usuarios de dichos sistemas. Se ha trabajado con 89 personas
Programa de empleo para personas en situación de calle o de grave exclusión social, en colaboración con Fundación Rais.	Se realiza un itinerario personalizado y formación dirigida al empleo con prácticas en empresas. Este año se ha realizado uno para limpiadores y otro de arreglo de bicis. Todos los miércoles acude una orientadora laboral que junto con un equipo trabaja por la incorporación laboral de personas en situación de extrema exclusión social
Formación dirigida a directores y jefes de estudios de los colegios públicos sobre el protocolo de detección y notificación situaciones de maltrato.	Dando continuidad a lo abordado desde la Comisión del Protocolo de detección y notificación del maltrato, se valora como necesario comprometer en esta tarea a los Centros de educación infantil y primaria. Para ellos, tras mantener una reunión con todos los/as Directores/as y en aras de optimizar nuestra participación, se consideró crea una pequeña comisión formada por los directores/as de los CEIP Castilla, Parque de Cataluña y Bachiller Alonso López, en la que valorar y proponer actuaciones formativas y de sensibilización para incorporar a los profesionales del ámbito educativo, fundamentalmente, a los equipos directivos. Consideramos la posibilidad de realizar sesiones de trabajo y formativas dirigidas a Dirección, Jefatura de estudios y Secretaria, organizando para ellos un espacio formativo, en dos grupos, para fomentar la participación del mayor número de profesionales.

Formación dirigida a directores y profesores de las escuelas infantiles públicas municipales sobre el protocolo de detección y notificación situaciones de maltrato	<p>Siguiendo el objetivo de lo anteriormente planteado, respecto a las Escuelas infantiles del municipio, y dado que el grupo de profesionales es más reducido, se plantea desarrollar estas actuaciones de formación y sensibilización, directamente a los claustros.</p>
Formación dirigida a los facultativos de atención primaria de salud sobre el protocolo de detección y notificación de situaciones de maltrato y el funcionamiento de Servicios Sociales	<p>Desde la Comisión creada para desarrollar el protocolo de detección y notificación en situación de maltrato y/desprotección infantil, se ha determinado acercar esta información a los Centros de Atención primaria de Salud, médicos de familia y pediatras, en el planteamiento de poder sensibilizar a estos facultativos en la detección precoz de situaciones de desprotección infantil, así como, informarles sobre los mecanismos de detección, notificación e intervención de los Servicios Sociales. En este año 2018, se ha llevado a cabo 1 sesión en el Centro de Salud "Miraflores" con la presencia de 15 asistentes.</p>
Jóvenes que participan en el proyecto Akuario realizan un rap sobre la violencia	<p>Una treintena de jóvenes de Alcobendas, participantes en el proyecto 'Akuario', compusieron y actuaron en el Auditorio de Alcobendas, dentro de la programación del 25 de Noviembre "Día por la erradicación de la violencia de género". Tras esta actuación, este grupo de chicos y chicas plantearon la necesidad de difundir y concienciar a otros chicos y chicas sobre la importancia de luchar contra la violencia de género. Con apoyo del equipo que desarrolla la actividad del proyecto Akuario, perfeccionaron la canción y grabaron un videoclip. Este videoclip refleja diversos rincones de Alcobendas y muestra la coreografía que los adolescentes han compuesto para hacer más atractivo el mensaje que quieren transmitir de rechazo a la violencia machista.</p>
ACTIVIDAD ABSENTISMO ESCOLAR: Actividades grupales de verano "TINTA DE VERANO. Gestión de las emociones a través de la caligrafía" y "CUADERNO DE VIAJE"	<p>Estas actividades surgen desde la intervención por parte del Educador del Equipo de Intervención en Familia e Infancia como referente en los casos de absentismo escolar.</p> <p>La caligrafía se presenta como una vía de creatividad y gestión emocional innovadora y muy adecuada para abordar la gestión emocional, en general, y en el caso que nos ocupan de los chicos y chicas que presentan dificultades en su inserción socioeducativa. Este espacio se ha valorado muy positivamente por los chicos en lo formal, pero también hemos de decir, que la mayor valoración ha estado en su asistencia, día a día, a la actividad, así como su compromiso con el desarrollo y con la participación activa.</p> <p>No solo ha sido una experiencia lúdica sino que también ha supuesto que ellos/as se visibilizaran desde una mirada positiva, sirviendo además como un "anclaje" positivo para la intervención individual.</p>
Formación dirigida a los ciudadanos sobre Bono social (pobreza energética)	<p>A raíz de los nuevos reglamentos sobre pobreza energética, en colaboración con la Fundación Fenosa se han llevado a cabo 2 talleres dirigidos a la población para informar sobre el Bono social, así como formar sobre ahorro energético.</p> <p>Los talleres se han realizado durante el mes de Abril en sesiones de mañana y tarde con una afluencia de público de 30 personas. Ambos talleres se han realizado de forma coordinada entre los servicios de Consumo y Servicios Sociales.</p>
Distribución de pulseras QR para personas con demencia o Alzheimer, para su localización en la calle	<p>Por primera vez se ha realizado, a través de Comunidad de Madrid y de la Fundación Gozalbo Marqués, la distribución de 50 pulseras con dispositivo QR, que permite la localización de personas en la calle, a través de este dispositivo, diseñado para personas con problemas de Alzheimer o demencia. Esta actuación se ha llevado a cabo de forma coordinada con el servicio de policía municipal, servicio de mayores y asociación de Alzheimer.</p>

Taller realizado por alumnas de la UCM sobre enfermedades infectocontagiosas dirigido a personas que acuden al Centro de día de personas sin hogar	Se ha realizado una formación por parte de 2 alumnas de la Universidad (UCM) de Microbiología, para informar a las personas que acuden al Centro de día de personas sin hogar sobre las enfermedades infectocontagiosas, prevención y hábitos saludables. Participaron de dicha actividad un total de 9 usuarios. Estas 2 sesiones se han llevado durante el mes de Mayo.
---	---

3.2 Mejoras introducidas en Servicios Sociales en 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo/cualitativo
Aumento de los servicios de Teleasistencia municipal	Tras la entrada en vigor de la finalización del convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para prestar el servicio de Teleasistencia a las personas no dependientes, es el Ayuntamiento quien presta en su totalidad dicho servicio. Esto ha supuesto una nueva contratación, siendo viable poder instalar el servicio de Teleasistencia a 185 personas mayores que estaban en lista de espera desde hace 1 año, aproximadamente.	En el mes de Septiembre se inicia el proceso para la instalación de 185 servicios de Teleasistencia a personas mayores.
Revisión del contenido de Servicios Sociales en la web	Acercar la información y hacerla más accesible ha sido una de las premisas que hemos tenido este año, trabajando conjuntamente con el departamento que gestiona la web municipal los nuevos contenidos y arquitectura de nuestra página, haciéndola más accesible y comprensible a los ciudadanos, e intentando introducir procesos que puedan realizarse, al menos en el inicio, telemáticamente.	Se ha realizado la revisión del 100% de las fichas incluidas en Servicios Sociales, más de 150.
Nueva convocatoria de ayudas de emergencia social	En el mes de Mayo se aprueba la nueva convocatoria de Ayudas de Emergencia social por la que los ciudadanos pueden solicitar dichas ayudas, en relación a la anterior convocatoria, se han aumentado las cuantías de las ayudas, se ha incorporado una formulación nueva más adaptada a las características de cada familia, con el objetivo de mejorar las ayudas económicas que se dan a las familias en situación de dificultad.	
Formación conjunta a trabajadores de Servicios Sociales y educación, sobre detección de situaciones de abuso sexual a menores	Formación dirigida a técnicos realizada por la Coordinadora de la Asociación para la Sanación y Prevención de los Abusos Sexuales en la Infancia, profesional que atiende este servicio. El objetivo planteado era ofrecer a los profesionales herramientas para la valoración y la detección precoz de los abusos sexuales en la infancia y la adolescencia.	Esta formación se ha dirigido de forma transversal a E.I. públicas, psicopedagógico, policía municipal, servicial atención víctima, atención temprana, salud pública, igualdad y Servicios Sociales, participando un total de 30 técnicos con una valoración muy positiva de dicha actividad. La sesión se realizó en el Centro de Arte el día 4 de mayo.

<p>Formación conjunta a profesionales sobre Mediación entre padres-hijos adolescentes y atención a Familias reconstituidas, impartido por la UNAF</p>	<p>Formación dirigida a técnicos realizada por el equipo de sensibilización de la UNAF, Unión Familiar de Asociaciones Familiares. El objetivo era doble, por una parte, formar a los profesionales para incorporar los estrategias de mediación entre padres e hijos adolescentes en sus procesos de intervención familiar, y por otra, acercar la realidad y las características que definen a las familias reconstituidas y que permiten ajustar nuestra mirada y nuestras intervenciones sociofamiliares.</p>	<p>Esta formación se ha dirigido de forma transversal a profesionales de Servicios Sociales y del CAID Sociales, participando un total de 23 técnicos con una valoración muy positiva de dicha actividad. Las sesiones se desarrollaron en el Centro de Mayores Ntra. Sra de la Paz, los días 29 de septiembre y 30 de noviembre.</p>
<p>Puesta en marcha de clases de inglés en el Centro de día para personas sin hogar</p>	<p>Desde el mes de Febrero se ha puesto en marcha un taller de inglés, que se está llevando a cabo con una persona voluntaria</p>	
<p>Salida cultural con los ciudadanos que acuden al Centro de día para personas sin hogar, a la exposición Ramsés de Alcobendas</p>	<p>Uno de los objetivos del Centro de día es generar en los ciudadanos un interés por las actividades culturales, deportivas, formativas, que se llevan a cabo en el municipio, como ciudadanos de pleno derecho. Participaron en la actividad de la exposición que se realizó en Alcobendas sobre Ramsés, generándose dinámicas de tertulia y compartir experiencias positivas en el municipio, proponiendo incluso realizar algunas salidas culturales en el futuro.</p>	<p>Participaron de la actividad 8 ciudadanos.</p>
<p>Actividad conjunta entre el Centro de arte y el proyecto Pecera</p>	<p>Como continuación a la colaboración iniciada en el año pasado entre Servicios Sociales y el Centro de Arte, se incorporan nuevas actuaciones, en esta ocasión con los niños y niñas del Recurso de PECERA. Se han trabajado objetivos dirigidos a fomentar en los niños y niñas la expresión artística influyendo en un espacio muy cercano para ellos, las instalaciones donde se desarrolla el Proyecto PECERA. Para ello, los técnicos del Centro de arte, a través de actividades lúdicas y participativas, han acercado contenidos sobre el minimalismo en el arte contemporáneo, nuevas vías artísticas y posibilidades a este colectivo. Se ha experimentado con nuevos materiales y espacios cotidianos, que han fomentado la creatividad en la expresión plástica y corporal de los niños y niñas.</p>	<p>Tras esta primera parte, los niños y niñas del Proyecto Pecera han transformado su espacio de relación, utilizando las metodologías aprendidas de manera colaborativa y participada, siendo los creadores de la idea y del posterior desarrollo, como forma de identificación con su espacio.</p>

<p>Exposición en la calle del proyecto artístico que han desarrollado los chicos y chicas de Akuario</p>	<p>Como continuidad a la experiencia del año anterior. Se ha avanzado en los objetivos planteados desde la colaboración de Servicios Sociales y el Centro de Arte. Los chicos y chicas de Akuario, de manera colaborativa, decidieron cómo ocupar el espacio, la calle, su municipio, de manera artística. En esta ocasión, su planteamiento era generar impacto en un lugar importante para ellos y de amplia repercusión, la Plaza Mayor, donde se encuentra ubicadas las dependencias del Ayuntamiento.</p>	<p>Desarrollaron este proyecto de ocupación artística, culminando, inicialmente, con un exposición en los soportales del Ayuntamiento (5 al 19 de junio) para posteriormente y a petición de los Técnicos del Servicio de Infancia y Adolescencia, trasladar la exposición a “EL CUBO” ubicado en las dependencias de IMAGINA, que se mantuvo durante el verano. Esta actuación tuvo repercusión en los medios informativos locales.</p>
---	--	--

4. Interacción con los grupos de interés

4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc..) en Servicios Sociales en 2018		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo/cualitativo
GRUPO INTERES: CIUDADANOS		
<p>RSC corporativa, entrega de libros de texto a colegio del municipio.</p>	<p>A través del contrato que tenemos con una empresa, nos ofrecen a través de su RSC corporativa poder realizar compra y préstamo de libros escolares.</p>	<p>Se les pone en contacto con un colegio del municipio, donde existe una mayor demanda de libros escolares gratuitos.</p>
GRUPO INTERES: OTRAS INSTITUCIONES		
<p>Reunión entre los jueces de instrucción y 1º instancia de Alcobendas</p>	<p>El objetivo es mantener un espacio de coordinación que permita agilizar y dar curso a las demandas de ambas instituciones.</p>	<p>Se ha mantenido una reunión, con unos acuerdos que han sido consensuados por ambos organismos.</p>
<p>Participación en el grupo de trabajo que se ha formado a través de Comunidad de Madrid para la valoración de exclusión social</p>	<p>Participación en un grupo de trabajo para trabajar sobre el documento que se quiere implantar en la C.M. para la valoración de las situaciones de exclusión social.</p>	<p>Se han mantenido xx reuniones entre la C.M., el Ayuntamiento de Madrid y el Ayuntamiento de Alcobendas</p>
<p>Reunión con una parte de los Directores de los Centros Educativos de infantil y primaria.</p>	<p>El objetivo es preparar unas sesiones divulgativas y de sensibilización dirigida, en primer lugar a los equipos directivos, para que estos, a su vez, lo trasladen a los claustros, sobre la protección a la infancia y la competencia de los Servicios Sociales en esta material</p>	<p>Se han llevado a cabo 3 reuniones, dos de ellas con los integrantes de esta Comisión: CEIP Castilla, Parque de Cataluña y Bachiller Alonso Lopez.</p>
<p>Reunión con el Jefe de Pediatría del Hospital Infanta Sofía y con pediatras de ese Servicio. Protocolo de detección y notificación maltrato infantil</p>	<p>El objetivo de esta reunión fue el de acercar la información relativa al protocolo, así como, valorar conjuntamente los procedimientos de intercambio de información entre los Servicios intervinientes, de cara a hacer fluido el traspaso de información</p>	<p>Se mantuvo una reunión con el Jefe de Pediatría, dos pediatras del Servicio y la trabajadora social del Hospital.</p>
<p>Reunión entre los técnicos del Centro de Día Municipal, Técnicos del Equipo de Inclusión Social y Trabajadoras sociales del Centro de Salud Mental</p>	<p>Se han mantenido una reunión trimestral de coordinación de casos y de trabajo en red entre estos servicios</p>	<p>Se mejora y multiplica el impacto de atención social y clínica con un efecto multiplicador en el que la intervención es integral y gira entorno a la persona</p>

Reunión Técnica entre los profesionales del Centro de Día Municipal, Técnicos del Equipo de Inclusión Social y profesionales del CAID de turnos de mañana y tarde	Se ha realizado una reunión trimestral de coordinación de casos y trabajo en red entre los profesionales de todos los servicios	Se mejora y multiplica el impacto de atención social y clínica con un efecto multiplicador en el que la intervención es integral y gira entorno a la persona
GRUPO INTERES: TRABAJADORES		
Equipo de información grupal RMI	Se ha mantenido una comisión de trabajo con las trabajadora sociales de zona, la trabajadora social orientadora laboral y un educador para diseñar un material divulgativo y clarificador que ayude en la comprensión de los requisitos de solicitud y mantenimiento de la RMI	Se ha diseñado un material con una nueva metodología Visual Thinking

4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades en Servicios Sociales

	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Reclamaciones	146	112	38	26
Sugerencias	6	1	2	-
Felicidades	2	2	1	1
TOTAL	154	115	41	27

5. Otros productos y servicios desarrollados en Servicios Sociales en 2018

5. Otros productos y servicios desarrollados en Servicios Sociales en 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativos/cualitativos
Oficina de Primera Atención	Proporcionar una atención rápida y eficaz a la población que acude a los servicios sociales, mediante la constante revisión de las listas de espera existentes tanto en primera atención, como en zona, procurando que la atención no se dilate más de 15 días desde que se tiene el primer contacto con el Servicio.	Durante el año 2018 se ha atendido a 1894 usuarios desde la Oficina de Primera Atención.
Unidades de Trabajo Social de Zona	Desde estas unidades se realiza la intervención individual / familiar, gestión de recursos sociales, prestaciones económicas, información y apoyo técnico. Este servicio está zonificado por todo el municipio, para favorecer la accesibilidad de los ciudadanos al servicio, procurando que la atención no se dilate más de 15 días	La atención de las Unidades de trabajo social se realiza todos los días de lunes a viernes, con horarios de mañana y tarde, con el objetivo de facilitar la accesibilidad al servicio de las personas que lo requieran. Desde el año 2018 se ha atendido a 3906 Usuarios desde las Unidades de Trabajo Social de Zona.

<p>Intervención socioeducativa y psicológica</p>	<p>Intervención individual, familiar y grupal de carácter preventivo y rehabilitador, dirigida a familias y menores en situación de necesidad o conflicto.</p>	<p>Las atenciones socioeducativas y psicológicas pueden ser demandas a petición de los propios usuarios, o se pueden iniciar la intervención a petición de otros organismos.</p>
<p>Intervención socioeducativa y psicológica con menores y sus familias en situación de grave riesgo de desprotección</p>	<p>La intervención con los menores en riesgo y sus familias desde el EAFI, contempla dos niveles o situaciones diferentes, atendiendo a lo contemplado en la legislación y a la situación y momento concreto de las familias:</p> <p>Preservación del núcleo familiar</p> <p>La permanencia del menor en el contexto familiar es la mejor opción; la regeneración o rehabilitación del ambiente familiar es un factor salutogénico para superar la situación de dificultad.</p> <p>La preservación del núcleo familiar tiene como objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proteger el núcleo familiar como entorno educativo y socializador natural (evitar medidas de separación del menor) • Romper la resistencia de la familia a recibir asistencia profesional para superar sus problemas y mejorar su situación • Atender al menor en aspectos deficitarios más urgentes de su desarrollo y crianza <p>Separación-reunificación</p> <p>La Separación provisional con posibilidad de reunificación familiar posterior, es en ocasiones, la única medida preventiva y de protección frente al grave peligro de desatención de los menores. Tiene como finalidad conseguir la implicación del grupo familiar en el cuidado y atención de los menores a su cargo. Sus objetivos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitar el ambiente familiar en ausencia del menor. • Preparar las condiciones de retorno del menor para la reunificación familiar <p>La intervención irá dirigida a desarrollar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acciones correctivas de la situación causante de la separación • Acciones preventivas de su reaparición • Acciones mitigadoras de los efectos negativos de la separación (desvinculación, distanciamiento, etc.) • Acciones preparatorias de la reintegración 	<p>Estas acciones se llevan a cabo desde el equipo de Atención a la familia e infancia, por parte de trabajadores sociales, educadores sociales y psicólogo.</p>

<p>Centros de Recursos socioeducativos para la infancia “Pecera Centro</p>	<p>Los CRSI “Pecera Centro “ y “Pecera Norte” proporcionan atención psicopedagógica y educativa a menores en horario de tarde, de edades entre 6 y 12 años, con el objetivo de favorecer una adecuada integración de los mismos, conciliar la vida familiar y laboral y detectar y evitar posibles situaciones de desprotección y/o maltrato infantil..</p> <p>Cada centro cuenta con 1 psicopedagogo, 1 educador social y 1 monitor, propios y la intervención se realiza en estrecha colaboración con los profesionales de los equipos de servicios sociales.</p> <p>Para la derivación, estudio y seguimiento de casos se realiza una mesa de coordinación mensual, en la que se determina el plan de intervención a realizar con el menor y su familia.</p> <p>El proyecto se estructura en 3 programas principales siendo lo más significativo:</p> <p><u>Programa de Apoyo y Refuerzo Escolar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de nivel realizadas 110 <p>Prevención del fracaso escolar: REFUERZO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza refuerzo al 100% de los participantes <p>Prevención del fracaso escolar: APOYO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la tarea escolar diaria al 100 % de los participantes <p><u>Programa de Psicología</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas individualizadas: • Cuestionarios y tests: Distorsiones cognitivas y Conductuales: <p><u>Programa de Ludoteca</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades lúdicas y culturales 	<p>CRSI ubicado en el distrito de Centro con un horario de lunes a viernes de 16,30 a 20.00 horas</p> <p>En el año 2018 han pasado por las “Peceras” un total de 47 menores.</p> <p>De especial consideración ha sido la actividad de campamento de verano, realizada en el mes de Julio, con un número de participantes de 25 adolescentes.</p>
---	---	---

<p>Proyecto Akuario</p>	<p>El proyecto Akuario atiende a menores en el tránsito de la infancia a la adolescencia siguiendo los criterios educativos de.</p> <p>Integralidad: Supone incidir en todas las dimensiones del desarrollo de los adolescentes: Desarrollo físico, intelectual o cognoscitivo y socio-emocional. A través de talleres, juegos, o dinámicas escolares, provocamos el desarrollo integral en todas las dimensiones fundamentales del adolescente: relación con sus iguales, la pertenencia a un grupo, y en definitiva, la expresión de sus destrezas, habilidades y actitudes.</p> <p>Atender lo individual y lo grupal. Lo individual: Teniendo en cuenta las capacidades, ritmos e intereses de cada uno. Lo grupal: Creando un grupo donde los/as adolescentes se sientan integrados y acogidos tanto por sus iguales como por los educadores/as.</p> <p>Tener claro lo que implica el rol de educador/a Favorecer con todas nuestras intervenciones la autonomía y crecimiento de los adolescentes Saber manejar la cercanía y la distancia para no crear dependencias. Establecer límites claros, desde el convencimiento de que son necesarios para su desarrollo, para convivir en sociedad</p> <p>Potenciar la creatividad y favorecer la expresión Favorecer la participación de los adolescentes en las actividades, según su momento evolutivo utilizando el dialogo, la disposición de escucha y la confianza, Promover valores: respeto, tolerancia, cuidado del medio ambiente.</p>	<p>El proyecto se desarrolla en los dos CRSI durante dos tardes y los fines de semana. En el año 2018 han participado un total de 54 adolescentes De especial consideración ha sido la actividad de campamento multiaventura de verano, realizada en el mes de Agosto, con un número de participantes de 16 adolescentes.</p>
<p>Participación en el día de la Infancia</p>	<p>Participación de los niños y niñas que acuden a Peceras y Akuario con un stand donde se realizaban juegos para fomentar la participación de los niños visitantes.La actividad fue organizada desde los CRSI Pecera y Akuario, siendo los propios niños/as de Pecera, tutorizados por los adolescentes de Akuario, quienes llevaron a cabo las actividades.</p>	<p>Participaron de dicha actividad 25 niños/as y 12 adolescentes.</p>

<p>Servicio de Mediación Familiar</p>	<p>La Mediación familiar es una forma voluntaria, confidencial y privada de resolver y gestionar las tensiones o conflictos familiares de forma positiva, con la intervención de una tercera persona neutral y cualificada que ayuda a la familia a dialogar y alcanzar acuerdos consensuados.</p> <p>Desde el equipo de Mediación se ha atendido a 61 personas</p> <p>Aunque principalmente, la mediación se dirige a parejas en proceso de separación y/o familias en situación de conflicto, el Equipo de Mediación ha ampliado sus objetivos realizando otras actuaciones estrechamente relacionadas con la Mediación como son :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los padres sobre la adaptación de los hijos a la nueva situación familiar: <ul style="list-style-type: none"> - Cómo informar y explicar a los hijos la decisión que han tomado sus padres - Ayudarles a proporcionar seguridad afectiva a los hijos en la nueva organización familiar, abordando el funcionamiento cotidiano, la relación con la familia extensa y cualquier otra inquietud manifestada por los progenitores respecto a los hijos. - Importancia de seguir ejerciendo las funciones parentales respecto a la educación y crianza de los hijos, manteniendo una adecuada comunicación. • Recepción y análisis de todas las solicitudes de mediación recibidas, mediante entrevista de valoración. <ul style="list-style-type: none"> - Apoyo a las familias en la toma de decisiones. - Información, orientación y derivación a otros recursos de los casos no susceptibles de iniciar un proceso de mediación familiar. <p>”</p>	<p>El Equipo de mediación está formado por tres mediadoras, pertenecientes a los equipos de Servicios Sociales y a La Casa de la Mujer</p> <p>Han solicitado dicho servicio un total de 47 personas y se han realizado 38 sesiones.</p>
<p>Centro de baja exigencia para personas sin hogar</p>	<p>Centro de día especializado para personas sin hogar o en grave proceso de exclusión social. De Baja exigencia al que puede acceder cualquier persona sin ninguna derivación o documentación previa. Se presta una atención integral socioeducativa. Se cubren las necesidades básicas de higiene y lavado de ropa y manutención: se proporciona desayuno y merienda a todas las personas que accedan. El servicio de comedor se proporciona con un sistema de copago a las personas en proceso de inserción activo.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Higiene. Servicio de ducha, lavado de ropa •Espacio de descanso y de convivencia •Servicio de biblioteca •Talleres de activación personal •Atención psicosocial y educativa especializada 	<p>Han hecho uso de este servicio un total de 159 personas.</p> <p>El servicio de comedor ha sido utilizado por 53 personas.</p>

<p>Trabajo de calle con personas en situación de grave exclusión social</p>	<p>Se realiza por todo el municipio. Se trata de detectar a las personas que se encuentran en situación de calle o en situación de grave exclusión social. Son los servicios sociales municipales quienes salen al encuentro de las personas, a su medio fuera del ámbito formal. Se entra en contacto con ellas y se intenta vincularse con las mismas para iniciar un itinerario de integración. En todo caso se realizan tareas de acompañamiento a diferentes recursos sociosanitarios del entorno: centro de atención a drogas, Hospitales, Centros de salud, entre otros.</p>	<p>Se realiza esta actividad de forma diaria de lunes a viernes en horario de mañana y tarde. Se han atendido un total de 119 personas en trabajo de calle. Mientras que durante la campaña de frío se ha proporcionado alojamiento a 48 personas que estaban en situación de calle</p>
<p>Intervención socioeducativa y psicológica con personas en situación de excursión social</p>	<p>Intervención especializada con personas en situaciones de grave exclusión social con un acompañamiento personalizado en su itinerario de inserción. Se realiza una intervención integra en la que se intenta asegurar el acceso a recursos sociales y asegurar los mínimos de subsistencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Se trabaja desde una perspectiva integral incidiendo tanto en la intervención individual y grupal, así como en el entorno. •Se realizan acompañamientos socioeducativos intensivos en el proceso de la persona basándonos en la proximidad y la cercanía con la persona. •Utilizamos metodologías innovadoras, apoyándonos en la reflexión, a través de diferentes manifestaciones artísticas, en la naturaleza o con un trabajo corporal como herramientas comunicativas y transformadoras. •Es un trabajo que basa más en las competencias que en las carencias y las necesidades. •El objetivo metodológico es la incorporación y la normalización en el uso de recursos generales para toda la población: <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión social, económica y vivienda • Inclusión educativa, sociolaboral y sanitaria • Inclusión desde la participación social. • Competencias individuales • Organización económica y hábitos de la vida cotidiana • Alimentación, salud e higiene • Formación y empleo • Vivienda • Socialización normalizada • Red social y familiar • Competencias comunicativas, cognitivas, sociales y afectivas <p>Se ha llevado a cabo este proyecto nuevo a través de la Cofinanciación URBAN</p>	<p>Acciones desarrolladas por 1 trabajadora social y 2 educadores sociales, junto con el responsable del equipo, interviniendo con 159 personas diferentes.</p>
<p>Taller de reciclado de bicicletas</p>	<p>Actividad realizada conjuntamente con la Fundación RAIS, para la formación de personas en grave situación de exclusión de arreglo de bicicletas, medio para potenciar aspectos personales que les permita poder tener una mejor inserción social</p>	<p>Participaron 6 personas que atendieron a varios vecinos de la zona.</p>

Taller de inserción sociolaboral a jóvenes en situación de riesgo a través del tenis	En colaboración con la Federación de tenis se ha llevado a cabo el proyecto de inserción sociolaboral de jóvenes en situación de exclusión social a través de la formación como monitores de tenis.	Participaron 15 jóvenes dentro del proyecto 'Oceano'
Campañas socioeducativas para personas con discapacidad	Se desarrolló 1 Campañas socioeducativas de ocio y tiempo libre dirigido a personas con discapacidad psíquica grave en el periodo de verano, de una duración de tres semanas por campaña, con posibilidad de prorrogar durante todo el mes de julio. Con el objetivo de asegurar un ocio educativo a las personas con limitaciones cognitivas y facilitar a las familias un respiro o la conciliación de su vida profesional y familiar	Han participado de esta actividad un total de 23 personas con discapacidad.
Servicio de Ayuda a Domicilio	Podrán ser usuarios de la prestación de Ayuda a Domicilio aquellas personas, familias o núcleos convivenciales que residan en el municipio de Alcobendas y requieran de un apoyo especial por razones de edad, discapacidad, situación de dependencia, salud. El Servicio de Ayuda a Domicilio incluye la atención personal en la realización de las actividades de la vida diaria y la cobertura de las necesidades domésticas. Dirigido a personas con discapacidad, o bien que por su edad y circunstancias personales necesitan Apoyo para hacer frente por sí mismas a las necesidades cotidianas y prolongar al máximo la estancia en su entorno habitual de las personas con dificultades.	El servicio se ha prestado en 95 domicilios. La media de usuarios atendidos al mes, por el servicio de ayuda a domicilio municipal que se presta en Alcobendas tanto para no dependientes como dependientes con grado I es de 98 usuarios.
Servicio de Teleasistencia	El servicio de teleasistencia es un recurso, que permite la atención a la persona mayor ,dependiente y/o discapacitada en su domicilio habitual Dirigido a personas mayores o con discapacidad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad en su entorno vital.	El número de usuarios de TAD en 2018 ha sido 731. El número de domicilios/terminales han sido 629.

6. Resultados Obtenidos en Servicios Sociales

Cumplimiento de la Estrategia en Servicios Sociales			
Planificación anual: GPO	2018	2017	2016
% Total de cumplimiento del GPO	89.1%	94.6%	91.2%
GPO Programa 1: Intervención socio familiar (OITS-EIS)	85,3%	93%	95%
GPO Programa 2: Intervención con colectivos en riesgo de exclusión social	97,7%	87,6%	95%
GPO Programa 3: Prevención e intervención con Infancia y Adolescencia en riesgo	91,4%	98%	75%
GPO Programa 4: Atención a la Dependencia	82%	100%	100%
Planificación a medio plazo (4 años): PDA	2018	2017	2016
% Total de cumplimiento del PDA	99,26%³⁹	67,55%	56,13%⁴⁰

³⁹ Fuente: Informe de Seguimiento PDA, elaborado por Planificación y Evaluación Diciembre/2018. Disponible en Observatorio de la Ciudad

⁴⁰ Fuente: Informe Seguimiento PDA, elaborado por Planificación y Evaluación Diciembre/2016. Documento correspondiente nueva legislatura

Evolución de Indicadores en Servicios Sociales				
ATENCION INDIVIDUAL-FAMILIAR DEL EQUIPO DE ZONA	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Usuarios distintos atendidos en Servicios Sociales	7749	7401 ⁴¹	5.854	6.916
Familias totales atendidas	4154	3935	3.238	3.827
Personas nuevas atendida	1489	1378	1.334	1.400
Familias nuevas atendidas	977	888	824	923
Intervenciones iniciadas en el año	9937	7066	-	6.685
Entrevistas individuales y/o familiares	12203	12181	11.147	12.435
Visitas domiciliarias	474	426	396	425
Gestiones realizadas	49.058	48.417	34.648	30.236
Atenciones realizadas en la Unidad Administrativa SS.SSS	23.148	20.693	15.179 ⁴²	1.917 ⁴³
TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE AYUDAS ECONÓMICAS	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Información, orientación, valoración y movilización de recursos	5103	4355	4.286	4.871
Prestaciones y apoyo a unidad convivencial y de Ayuda a Domicilio	2352	1962	1.129	1.757
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	130	132	72	118
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	724	655	299	1.221
Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia (datos aplicación Cheque servicio)	7111	6409	5.213	3.844
Ayudas familiares: necesidades básicas y suministros	1323	1180	857	735
Ayudas para el pago de vivienda de alquiler	1853	1804	1.690	1.356
Ayudas becas guardería	910	829	674	534
Ayudas pago pensión: hostales/pensiones	48	85	88	64
Ayudas escolares	2272	1.828	1.139	827
Familias beneficiarias de ayuda económica	1.034	1009	-	866
Gasto medio por familia (en euros)	1263.83	1187,9	-	874,31
Familias perceptoras de RMI	224	284	307	263
ATENCION INDIVIDUAL-FAMILIAR DEL EQUIPO EAFI	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Menores valorados en la CAF (datos registro propio CAF)	80	91	91	64
Personas solicitantes del servicio de mediación (datos elaboración propia EAFI)	47	37	82	73
Familias en situación de acogimiento familiar biológico (datos registro propio CAF)	20	22	22	23
TRABAJO GRUPAL Y COMUNITARIO	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Niños participantes en Colonias Urbanas	158	159	160	238
Niños participantes en CRSI (memorias AMAUTA)	72	69	70	119
Participantes proyecto Akuario (memorias AMAUTA)	70	36	48	63

⁴¹ La forma de extracción de este dato ha variado en este año, por lo que no podemos confirmar que la cuantificación sea la misma, respecto de otros años.

⁴² Son atenciones presenciales realizadas por la unidad administrativa sólo en calle libertad.

⁴³ Son atenciones presenciales realizadas por la unidad administrativa sólo en calle Libertad y desde el mes octubre 2015

Participantes proyectos grupales (datos elaboración propia EAFI)	55	15	22	781
ATENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR DEL EQUIPO INCLUSIÓN	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Personas en proceso de intervención social en el Equipo Socioeducativo de Inclusión	192	203	215	215
Personas distintas en el Centro de día Casablanca (Memoria RAIS)	119	135	125	148
Personas contactadas en el trabajo de calle por educadores del Centro de día (registros de elaboración propia de Inclusión)	119	104	127	140
Personas que hacen uso del comedor del Centro de día (registros de elaboración propia de Inclusión)	53	46	45	59
Personas alojadas en hostales en la campaña de frío (registros de elaboración propia de Inclusión)	48	57	88	64
Personas distintas en el proyecto de empleo para personas de difícil empleabilidad (unificado con el ítem siguiente)	213	120	0	540
Usuarios distintos de minorías étnicas participantes en el proyecto	98	130	0	137
TRABAJO GRUPAL Y COMUNITARIO	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Participantes en el proyecto Océano de jóvenes 16-25	209	204	220	141
Jóvenes participantes en el taller de tenis	15	-	12	-
SAD	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Usuarios beneficiarios del SAD	123	131	130	150
Hogares beneficiarios	95	121	110	166
Usuarios beneficiarios del servicio de Teleasistencia	731	1091	1.091	1.006
Hogares beneficiarios del servicio de Teleasistencia	629	907	813	831
Valoraciones de Dependencia	0	549	647	627

¿Qué hacemos en los SERVICIOS SOCIALES?

El Departamento de Servicios Sociales cuenta con cinco equipos:

I. UNIDAD ADMINISTRATIVA

Para dar cobertura a la atención al público y a la gestión administrativa, la Unidad Administrativa está distribuida en tres áreas:

I.1. Atención al público

Primera acogida al ciudadano que contacta con Servicios Sociales con objeto de solicitar información o cita previa.

Asignación de cita previa con los distintos profesionales del centro.

Filtraje en la primera atención de posibles situaciones de riesgo o realmente urgentes que requieren una atención más inmediata en el tiempo.

I.2. Gestión y tramitación administrativa

Tramitación administrativa de expedientes con valoraciones de propuestas económicas, así como de prestaciones y solicitudes dirigidas a diferentes Entidades Públicas de la Comunidad de Madrid.

I.3. Gestión y tramitación facturación

Recepción, gestión y tramitación de la facturación del departamento.
Justificación de subvenciones y convenios.

2. EQUIPO DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN ZONA (EIS)

Da respuesta a las necesidades que afectan a los distintos sectores de la población en general. En la **Oficina de Información y Tramitación (OIT)**, una trabajadora social atiende a los ciudadanos que acuden por primera vez o que llevan más de dos años sin intervención social en Servicios Sociales, así como las situaciones urgentes. Por un lado, tenemos 20 citas fijas (asignadas con cita previa) semanales, distribuidas en 4 citas de lunes a viernes en horario de mañana y 22 citas flexibles, distribuidas a lo largo de la semana, de lunes a viernes en horario de mañana y tarde. No tiene lista de espera, ya que se ofrecen citas durante el mismo día para el mismo día.

La razón de ser de la OIT es prestar una atención social de calidad a los ciudadanos con parámetros de eficacia y eficiencia y lo más rápidamente posible. Se caracteriza por prestar una intervención social breve en el tiempo, llevando a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Canalizar adecuadamente la demanda del ciudadano a Servicios Sociales. Si es precisa intervención, se realiza derivación dentro del sistema de SS.SS.: Zona (UTS), psicólogas, educadores, Servicio de Ayuda a Domicilio y Dependencia, Programa de Infancia o Programa de Inclusión.
- Derivaciones a servicios municipales u otros: Proyecto Océano, Centros de mayores, Casa de la Mujer, Integramujer, RAIS, CAID, Departamento de Salud Municipal, Centro de atención al Refugiado, CEPA, CEPI, diversas Fundaciones y ONGs como Cáritas o Cruz Roja, etc.
- Informes a colectivos exclusión social, Dependencia, solicitud residencias temporales, PNCs, grado de discapacidad, baremos vivienda, IVIMA, informes españoles retornados (ayuda extraordinaria), informes para Escuela Infantil, comedores y material escolar, etc.
- Informaciones: Cualquier tipo de información: discapacidad, vivienda, empleo, recursos jurídicos, retorno voluntario, becas,...

Unidad de Trabajo Social de Zona (UTS)

Atiende las intervenciones sociales que requieren más de tres entrevistas profesionales para su resolución o mejora de la situación, así como aquellas que requieren un apoyo de carácter económico y un plan de intervención social.

Diagnostica, formula hipótesis de trabajo y plantea objetivos de prevención, modificación o contención a través del diseño conjunto de acciones y medidas que contribuyan a configurar un itinerario de incorporación social que recoja los momentos centrales del proceso, la formulación de la intervención, la revisión y finalización con la evaluación correspondiente.

Las funciones del Equipo de Intervención Social son las recogidas en la Ley 11/2003 de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.

- Estudio para la detección, análisis y evaluación de demandas sociales de la población.
- Prevención de las causas que generan situaciones de vulnerabilidad o desventaja para las personas mediante la intervención en contextos o grupos de riesgo.
- Apoyo para la adquisición o recuperación de habilidades y capacidades personales que faciliten el desenvolvimiento autónomo, la permanencia en el medio habitual de convivencia y la participación en la vida social de los individuos.
- Orientación y asistencia material, social, psicológica y jurídica de las personas, familias o grupos en situación de dificultad, dependencia o conflicto.
- Apoyo a las familias en el desarrollo de las funciones que le son propias y, en especial, en la prestación de cuidados personales a aquellos de sus miembros que por edad, discapacidad u otras circunstancias se encuentran en estado de dependencia.
- Detección, valoración e intervención en situaciones de riesgo de los menores del municipio.
- Garantía de unas condiciones de vida digna a las personas que carezcan de recursos económicos suficientes.

- Desarrollo de actuaciones para combatir la exclusión y la discriminación y promover la inclusión social, favoreciendo la cohesión social.
- Atención social y ayuda en situaciones de emergencia individual, familiar y colectiva.
- Desarrollo comunitario en el barrio mediante la elaboración de planes y programas específicos.
- Fomento de la participación ciudadana e impulso de la iniciativa social y del asociacionismo u otras formas de ayuda mutua.
- Sensibilización social sobre las necesidades sociales existentes.

3. EQUIPO DE ATENCIÓN A LA FAMILIA Y LA INFANCIA

El Equipo de Atención a Familia e Infancia de los Servicios Sociales atiende las necesidades de los niños y adolescentes de Alcobendas y de sus familias, entendidas como el marco básico y esencial para el desarrollo y protección de sus miembros. Elabora programas que se adaptan de manera flexible a los distintos tipos de necesidades y nuevas situaciones, generando actuaciones que ayudan al desarrollo integral de los niños/as y adolescentes y recursos de apoyo a las familias de nuestro municipio. Muy especialmente atiende las situaciones de riesgo, bien por desamparo o por conflicto social, como ámbito específico de los Servicios Sociales, potenciando e impulsando la creación de los procesos necesarios que garanticen la protección de los menores.

Se estructura en tres unidades:

3.1. Unidad de intervención en situaciones de grave y moderado riesgo de desprotección y/o maltrato infantil

Tiene como finalidad intervenir en las situaciones de riesgo de desprotección y/o maltrato infantil, así como valorar las posibles medidas de protección a adoptar, en su caso. Entre sus funciones están:

- Detección precoz de indicadores de riesgo o carencia.
- Participar junto con profesionales de otras instituciones (educativas, sanitarias, sociales) en la detección de casos de menores en situación de riesgo social o desamparo.
- Valoración de situaciones problemáticas psico-sociales de los menores y sus familias y, en su caso, si procede, promover la adopción de una medida de protección por parte de la Comisión de Tutela del Menor.
- Programación del proyecto de intervención personalizado de cada familia.
- Orientación y tratamiento familiar e individual con menores y adultos, dirigido a reducir los factores de riesgo y las situaciones carenciales o conflictivas.
- Coordinación con instituciones y recursos sociales, educativos y sanitarios del municipio para el desarrollo de programas preventivos y de atención a través de la Comisión de Apoyo Familiar.
- Estudio de la incidencia y prevalencia de situaciones de riesgo y/o desamparo en Alcobendas para la creación de aquellas actuaciones y recursos necesarios.

El perfil de familias objeto de intervención será el de aquellas en las que sean valoradas o bien percibidas situaciones de riesgo de desprotección o que ya cuenten con una medida de protección de los menores y que se concretan en las siguientes situaciones:

- Desprotección grave y moderada (asociada o no a conflicto social) cuando el menor permanezca en el domicilio familiar.
- Desprotección grave con medida de protección.
- Menores que han estado bajo la tutela o guarda de la Comunidad de Madrid y han retornado a su familia de origen, apreciándose indicadores que hacen pensar que hay un riesgo significativo de reaparición de desprotección grave y de fracaso del proceso de reunificación.
- Acogimientos familiares.
- Cualquier caso con sospechas de abuso sexual intrafamiliar por indicadores altamente específicos o de probable abuso.
- Menores absentistas, derivados a Mesa de Absentismo Local.

Dentro de la Unidad de Intervención con familias en riesgo se realiza la intervención con las familias en situación de acogimiento familiar con familia extensa y familia alternativa. Es objeto de este trabajo, la orientación e intervención de las situaciones de acogimiento familiar de menores en familia extensa del municipio de Alcobendas, a fin de garantizar

los apoyos socioeducativos y psicológicos necesarios, tanto a los menores como a su familia de origen y a la familia de acogida, realizando una intervención individual, familiar y grupal.

3.2. Unidad de Mediación Familiar

La mediación familiar es una forma voluntaria, confidencial y privada de resolver y gestionar las tensiones o conflictos familiares de forma positiva, con la intervención de una tercera persona neutral y cualificada que ayuda a la familia a dialogar y alcanzar acuerdos consensuados. Asimismo, se desarrolla una labor de sensibilización y difusión a otros servicios e instituciones sobre las características de la mediación y las vías de acceso al servicio.

Los criterios de inclusión en el procedimiento de mediación son los siguientes:

- Parejas que deseen finalizar su unión y quieran llegar a un acuerdo en materia de custodia de los hijos, régimen de visitas, pensiones y reparto de bienes, hayan iniciado o no los trámites de separación.
- Después de la separación, si surgieran dificultades en el cumplimiento del convenio regulador, para llegar a nuevos acuerdos que beneficien la relación familiar.
- Otras situaciones derivadas del proceso de separación o divorcio que afecten a otros miembros de la familia.
- Familias con hijos adolescentes en proceso de emancipación.
- Familias acogedoras: conflictos que puedan surgir a lo largo del proceso de acogimiento entre la familia biológica y la familia acogedora.
- Familias adoptivas: conflictos derivados de la búsqueda de los orígenes por parte del adoptado/a.
- Familias con vínculos de parentesco en situación de conflicto entre adultos.

El servicio de mediación se presta un día a la semana y se accede a él mediante solicitud directa de los interesados en el recurso.

3.3. Centro de recursos socioeducativos 'Pecera Centro' (CRSI)

Los Centros de Atención y Recursos Socioeducativos para la Infancia Pecera Centro desarrolla su actividad con los niños y niñas en edades comprendidas entre 6 y 12 años, que, por sus circunstancias personales, familiares o derivadas de su entorno social de relación, requieren de un apoyo personalizado y socializador dirigido a la mejora de su bienestar y su desarrollo psicosocial. Es también un proyecto que tiene como objetivo ayudar a las familias de Alcobendas en la conciliación de la vida familiar y laboral.

Estas actuaciones complementarán a otros programas de apoyo a las familias que se realizan en Servicios Sociales para la prevención e identificación de situaciones de riesgo de maltrato y/o desprotección infantil, así como en la intervención y el seguimiento de los objetivos planteados por los profesionales y consensuados con la familia.

Forman parte de sus objetivos:

- Favorecer el desarrollo individual, social y emocional de los niños y niñas, mediante un trabajo personalizado dirigido al entrenamiento en las competencias sociales y transmisión de valores positivos en áreas transversales como salud, medio ambiente, ocio y tiempo libre, igualdad de género, interculturalidad etc.
- Fomentar su autonomía personal, capacidad de análisis de la realidad, autoestima y responsabilidad en los niños y niñas.
- Apoyar y orientar la integración social y educativa de los niños y niñas participantes.
- Fomentar la participación de los niños y niñas en el diseño y ejecución de las actividades del Programa.
- Favorecer en los niños y niñas la gestión de las diferencias y la convivencia intercultural e intergeneracional, llevando a cabo actuaciones y actividades tendentes hacia este objetivo
- Complementar la intervención de los profesionales de Servicios Sociales en la detección de indicadores de desprotección y/o maltrato infantil, así como en el diseño y desarrollo de la intervención posterior.
- Implicar a las familias en las actividades del Programa y formarlas en el desempeño adecuado de sus funciones parentales, educativas y socializadoras.
- Favorecer el acercamiento y la participación de los niños y niñas en los recursos sociocomunitarios y en los eventos del municipio.

El CRSI desarrolla los siguientes programas principales:

- Programa de Apoyo y Refuerzo Escolar: prevención del fracaso escolar y apoyo escolar.
- Programa de Psicología.
- Programa de Ludoteca: los centros tienen un horario de tarde y se dirigen a niños/as de entre 6 y 12 años.

Asimismo, se lleva a cabo un Campamento de verano (naturaleza) durante el periodo vacacional de verano, cuya duración es de una semana con 25 niños y niñas participantes, al objeto de complementar los objetivos que se desarrollan a lo largo del curso y para fomentar los vínculos entre los participantes. Durante este periodo, se mantiene la actividad normal del Programa, con el resto de los participantes.

3.5. Participación en Colonias Urbanas y en los Talleres creativos, actividades organizadas por el Servicio de Infancia y Adolescencia (IMAGINA)

Las campañas socioeducativas se realizan durante los meses de julio y agosto, desarrollándose en 3 colegios del municipio durante el mes de julio y en el Polideportivo, en el mes de agosto. En estas Colonias urbanas participan niños/as en edades comprendidas entre 3 y 12 años. Con la incorporación a este recurso se pretende apoyar a las familias en la conciliación familiar y laboral durante el periodo vacacional de verano.

Asimismo, adolescentes en edades comprendidas entre los 12 y 16 años, participan en los Talleres Creativos que se ofertan en el municipio para este periodo vacacional.

3.6. Proyecto Akuario

Desarrolla sus actuaciones con los adolescentes en edades comprendidas entre los 12 y 16 años, dirigido a facilitar el proceso de tránsito de la infancia a la adolescencia, desde una perspectiva global e integradora, atendiendo a las necesidades evolutivas y recursos personales de sus participantes.

El perfil de dicha población será el siguiente:

1. Adolescentes con escasas habilidades sociales y personales, que presentan dificultades para la resolución de conflictos, tanto en el ámbito familiar como en el de socialización.
2. Adolescentes que, bien por su situación económica o por desconocimiento, presentan limitaciones personales o sociales para el disfrute de ocio y tiempo libre saludable.
3. Adolescentes que requieren de información generalizada y accesible sobre aspectos relevantes para su desarrollo evolutivo: formación, inserción laboral, prevención de drogodependencias, uso de las TIC's, sexualidad.

• Objetivos:

- Facilitar un espacio lúdico de relación y comunicación donde se trabaje la mejora de las habilidades personales, la toma de decisiones, la tolerancia y la resolución de conflictos.
- Educar y fomentar en los adolescentes en la participación, diseño y ejecución de las actividades del Programa, así como en las actividades y eventos organizados en el municipio.
- Educar y promover en los adolescentes valores positivos en áreas transversales como salud, medio ambiente, ocio y tiempo libre, igualdad de género, interculturalidad etc.
- Fomentar hábitos de vida saludables en el entorno municipal, en horario extraescolar.
- Implicar a las familias en el desarrollo del programa y orientarlas en el desempeño adecuado de sus funciones parentales, educativas y socializadoras
- Complementar la intervención de los profesionales de Servicios Sociales en la detección de indicadores de desprotección y/o maltrato infantil, así como en el desarrollo y diseño de la intervención posterior.

El programa se materializa a través de un conjunto de talleres troncales relacionados con la resolución de conflictos, la prevención en drogodependencias y la educación sexual, así como otras actividades lúdicas y recreativas (talleres, visitas, excursiones, teatros, parques naturales, etc.)

El Proyecto Akuario se realiza en las instalaciones de La Pecera Centro y en el Local situado en la Avda. de Valdelaparra (Cesión Dpto. Empleo), durante dos tardes a la semana y los fines de semana.

Como parte de la programación anual del proyecto AKUARIO y buscando una actividad especial después del trabajo grupal a lo largo del curso escolar, se realiza un CAMPAMENTO DE VERANO durante la primera quincena de agosto.

Esta actividad se propone como objetivos: fortalecer vínculos con compañeros/as y educadores/as, conocer lugares nuevos de nuestra geografía, estar en contacto directo con la naturaleza, así como experimentar nuevas sensaciones, a través de juegos lúdicos, talleres, actividades deportivas y al aire libre.

4. EQUIPO DE INCLUSIÓN SOCIAL

El Equipo de Inclusión Social nace por un compromiso con los vecinos de Alcobendas que viven una situación de extrema pobreza y exclusión social. Para incrementar y mejorar la protección social y reducir la exclusión en el municipio con una adecuada dotación de recursos sociales, reforzando la eficacia y coordinación de las medidas de inclusión social de Alcobendas.

Nuestras actuaciones:

- Diagnosticar las carencias, necesidades y potencialidades de las personas en riesgo de exclusión social del municipio para apoyarlas con acciones.
- Disponer de un centro de día como recurso específico para personas sin hogar o en grave riesgo de exclusión.
- Diseñar itinerarios de inserción individualizados y consensuados con las personas para su integración socioeconómica, educativa, laboral y participativa.
- Reforzar la intervención de los Servicios Sociales con el colectivo de personas sin hogar.
- Trabajar la inserción sociolaboral con las personas discapacitadas del municipio.
- Promover acciones de inserción social, educativa y laboral con adolescentes desde los 16 años y con jóvenes hasta los 25 años.
- Intervenir con colectivos en situación económica precaria, perceptores de RMI, PNC u otros subsidios con actuaciones que favorezcan la autonomía personal y reforzar el sistema de ingresos mínimos.
- Realizar acciones con la población en general que contribuyan a tener una mirada positiva hacia los colectivos excluidos socialmente.
- Mantener una campaña municipal contra el frío que asegure alojamiento y atención integral para personas que, por distintas circunstancias o por decisión personal, no acceden a los recursos habituales.

Las áreas de intervención son: inclusión social y económica, inclusión educativa y sociolaboral y participación social. Para ello contamos con una serie de programas y actuaciones que nos permiten dar cobertura a nuestros ciudadanos.

4.1. Proyecto de intervención socioeducativa en Servicios Sociales para personas en grave situación de exclusión social

La finalidad de este proyecto consiste en reforzar la intervención de los Servicios Sociales municipales con el colectivo de personas en grave exclusión social y de personas sin hogar.

Se establece un proceso de acompañamiento socioeducativo que facilita la integración de estas personas en la sociedad, acercándoles los recursos sociales para que participen desde la normalización, reduciendo el daño que produce la situación de exclusión para evitar el deterioro personal y social y trabajando la recuperación para incrementar la autonomía y la competencia personal.

Para ello se trabaja sobre las siguientes áreas de intervención:

Ámbito personal, ámbito material, ámbito de la salud, ámbito convivencial, ámbito relacional, ámbito ocupacional, ámbito del ocio y tiempo libre y ámbito comunitario para mejorar las competencias individuales, comunicativas, cognitivas, sociales y afectivas.

4.2. Centro de atención integral Casablanca a personas sin hogar o en riesgo de exclusión social, Centro de día y trabajo de calle

4.2.1. Centro de día

Abierto de 9 a 16 horas, de lunes a viernes, de forma ininterrumpida. Es un espacio de relación, encuentro y descanso. Dirigido a cubrir las necesidades básicas de este colectivo que presenta unas necesidades de alta especificidad en torno a distintas áreas básicas como la sanitaria, social, psicológica o de cualquier otra índole. Se realiza un abordaje individual

y grupal a través de una atención psicosocial y con la posterior intervención de itinerarios individuales de inserción con una baja exigencia para su acceso.

Los servicios que presta son los siguientes:

- **Manutención.** Se proporciona desayuno y merienda a todas las personas que acceden. También tiene un servicio de comedor (comida y cena, de lunes a domingo) mediante un sistema de copago a las personas en proceso de inserción activo en el que se responsabilizan de su autocuidado y asumen derechos y obligaciones.
- **Higiene.** Servicio de ducha y lavado de ropa.
- **Espacio de descanso y convivencia.**
- **Servicio de Internet, biblioteca y fonoteca.**
- **Talleres de activación personal.**
- **Atención psicosocial y educativa especializada.**

4.2.2. Trabajo de calle

Se realiza en todo el municipio. Se trata de detectar a las personas que se encuentran en situación de calle o en situación de grave exclusión social. Son los Servicios Sociales municipales quienes salen al encuentro de las personas, a su medio fuera del ámbito formal. Se entra en contacto con ellas y se intenta vincularlas para iniciar un itinerario de integración. Asimismo, se realizan tareas de acompañamiento a diferentes recursos sociosanitarios del entorno: Centro de Atención Integral a la Drogodependencia, hospitales, centros de salud, entre otros.

4.2.3. Atención a personas sin hogar Campaña de frío

Importante actuación enmarcada en la atención a personas sin hogar para asegurarles alojamiento en un hostel o habitación del municipio durante todo el invierno, de noviembre a marzo, para asegurar que no existe el riesgo de enfermedad o muerte por congelación o hipotermia de las personas sin alojamiento. El recurso se presta de forma inmediata y con un nivel de exigencia menor que el que se requiere para acceder durante el resto del año a recursos de alojamiento por falta de recursos económicos.

4.2.4. Proyecto de incorporación laboral para personas de difícil empleabilidad

Se trata de iniciar un proceso de intervención socioeducativa personal o social que les permita acceder a una situación de empleo real.

Se realiza un proceso de evaluación de competencias y condicionantes. Se analiza su índice de empleabilidad, así como un proceso o itinerario de incorporación y formación individualizado para poder acceder a formación o empleo, en coordinación entre los Servicios Sociales municipales y el Departamento de Empleo, a través de protocolos de colaboración, con el objetivo de mejorar los procesos de derivación entre ambos sistemas y para colaborar en los procesos de intervención conjunta social y laboral.

Durante el año 2016 al no contar con financiación europea y aprobarse a mitad de año los presupuestos municipales se suspendió este proyecto hasta el último trimestre en el que se reformuló uniendo el proyecto de incorporación laboral a personas con discapacidad con el de personas con difícil empleabilidad

4.2.4.1. Proyecto de incorporación laboral para personas con discapacidad

El Servicio de Orientación e Inserción Social y Laboral para personas de difícil empleabilidad facilita un espacio de información, orientación y asesoramiento dirigido a personas con discapacidad y a sus familias, con el objetivo de favorecer la integración social a través del empleo.

La atención es individual, familiar y grupal mediante la realización de talleres y actuaciones de sensibilización, captación y gestión de ofertas de empleo, labor que se realiza en estrecha coordinación con el resto de equipos de Servicios Sociales, así como con el Departamento de Empleo municipal.

Las áreas fundamentales de intervención se estructuran en cinco bloques donde se desarrollan las siguientes actuaciones:

1. Con los usuarios:

- Desarrollo de itinerarios de inserción individualizados de los integrantes del Programa de acuerdo a la empleabilidad de cada persona.
- Asesoramiento y seguimiento continuo e individualizado de forma presencial y telefónica, según las necesidades de los usuarios.
- Derivación a formación de usuarios con el objetivo de mejorar sus posibilidades de inserción.
- Derivación de usuarios a los servicios pertinentes, después de realizar los itinerarios de inserción: atención psicológica, recursos sociales, otros servicios de intermediación laboral, asociaciones de personas con discapacidad y cualquier otro servicio que se estime necesario o de utilidad para la persona evaluada.
- Realización de talleres de alfabetización informática y búsqueda activa de empleo.
- Asistencia a ferias de empleo para personas con discapacidad para facilitar a los usuarios el contacto directo con las empresas.

2. Con el entorno familiar:

- Apoyo, información y asesoramiento individualizado a las familias de personas con discapacidad.
- Realización de talleres para familias, abordando distintos temas de interés para el colectivo de personas con discapacidad.

4.2.5. Proyecto de eliminación del absentismo y mejora educativa de minoría étnica gitana

El absentismo y el abandono escolar conforman una puerta a la exclusión y a la marginación social y económica. La Comisión Europea considera la educación de los ciudadanos como un factor crítico, no sólo para aumentar la competitividad económica, sino también la cohesión social. Superar el absentismo se configura como uno de los retos sociales más importantes de nuestro tiempo.

Este problema educativo y social es especialmente grave en nuestro país cuando hablamos de la comunidad gitana. Así, las principales debilidades que se detectan en relación con su situación educativa son el prematuro abandono de la escuela y la interrupción del proceso de formación reglada, así como los altos índices de absentismo y el desfase curricular. Las repercusiones de esta situación no sólo afectan a los propios jóvenes y a sus familias, siendo una barrera a superar para asegurar una verdadera inclusión social e inserción laboral, sino que también repercuten indirectamente en toda la comunidad: la falta de referentes cercanos con formación académica entre la población gitana proporciona pocos modelos a seguir, a veces desconocidos tanto para la propia comunidad como para los profesionales de la Educación, que adolecen de argumentos con los que “convencer” a las familias y a los jóvenes gitanos de sus posibilidades.

Estas condiciones de absentismo, abandono/fracaso escolar por parte de la población gitana en el municipio de Alcobendas viene experimentado un preocupante crecimiento en los últimos años, según datos recogidos por Servicios Sociales y la Comisión de Absentismo, por ello se hace necesario reforzar la educación y realizar un trabajo conjunto con las familias y los centros educativos con la finalidad de alcanzar una asistencia normalizada y prevenir el absentismo escolar y el abandono prematuro. En este sentido, es fundamental promover una escolarización temprana para favorecer un mejor desarrollo físico e intelectual en los menores, consiguiendo llegar a la Enseñanza Obligatoria en las mismas circunstancias que el resto de la población.

Este nuevo contexto, supone transformar o crear nuevas formas de convivencia y relación en la diversidad, evitando algún tipo de segregación o riesgo de exclusión. Para ello, es preciso promover campañas de sensibilización que a la vez permitan la integración de las personas vulnerables y se pueda prevenir o paliar la exclusión de las mismas y alcanzar una plena participación en toda la población.

Los objetivos de este proyecto son:

- Facilitar y potenciar el manejo de habilidades de comunicación y relación entre padres/madres e hijos/hijas, fomentando la implicación de la familia en la educación de los hijos/as.
- Orientar y motivar a los padres/madres para que descubran la importancia y el valor de una escolarización temprana y, al mismo tiempo, propiciar el acercamiento entre las familias y los centros educativos.

- Potenciar la coordinación y participación en los centros educativos a los que pertenecen los menores y jóvenes del barrio, fomentando la escolarización y previniendo el absentismo escolar. Al mismo tiempo, implicarse en la programación de actividades socioeducativas y culturales.
- Propiciar espacios de encuentro y acompañamiento dirigidos a los niños y niñas del barrio, fomentando la asistencia regular y previniendo el absentismo escolar.
- Promover y facilitar alternativas en actividades de ocio y tiempo libre entre los jóvenes del barrio.

5. EQUIPO DE AYUDA A DOMICILIO Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

5.1. Servicio de Ayuda a Domicilio

El equipo que gestiona el Servicio de Ayuda a Domicilio y Atención a la Dependencia tiene como objetivo proporcionar a las personas mayores o dependientes la posibilidad de permanecer en su domicilio con prestaciones que garanticen su cuidado y atención, contribuyendo a su autonomía personal y mejorando su calidad de vida. Incluye una serie de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras que acuden a los hogares de los usuarios.

Los fines que persigue el SAD son fundamentalmente:

- Procurar un nivel de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos suficientes para proporcionar a los usuarios la posibilidad de permanecer en su medio habitual.
- Potenciar la autonomía personal y la integración social en el medio, estimulando la adquisición de competencias personales.
- Apoyar a la organización familiar, evitando situaciones de crisis y sin suplir, en ningún caso, su responsabilidad.

Este servicio dispone de dos atenciones básicas, que se realizan en el domicilio de la persona mayor:

- . Atención personal: ayuda a la persona en el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.
- . Atención doméstica: ayuda a la persona en las actividades instrumentales de la vida diaria.

Este servicio tiene una parte de atención personal, con cita previa (34 citas semanales en horario de mañana y tarde), que se asigna a todo aquel ciudadano que realice una demanda de algún recurso de apoyo a su situación de dependencia: SAD, TAD, Centro de Día, Residencia,...

Para acceder a cualquiera de estos recursos es necesario solicitar reconocimiento del grado de dependencia. La asignación de un recurso está asociada a tener o no grado de dependencia y al grado concedido (1,2 o 3).

6.2 MEMORIA DEL SERVICIO DE PERSONAS MAYORES 2018

Misión	<i>Potenciar la mejora de la calidad de vida del colectivo de personas mayores, tratando al ciudadano como persona individual y como miembro de una colectividad en la que pueda desarrollar sus capacidades sociales. Dicha labor es realizada por un Equipo Multidisciplinar que, en coordinación con otros servicios públicos y privados, detecta las necesidades y demandas socio-sanitarias de esta población, con el fin de crear recursos que faciliten la resolución de las mismas y reviertan en la satisfacción de los ciudadanos.</i>
---------------	--

I. Resumen de la memoria del Servicio de Personas Mayores en 2018

El Servicio de Personas Mayores del Ayuntamiento de Alcobendas está orientado a promover un envejecimiento activo y a prevenir la dependencia, favoreciendo la autonomía de las personas mayores y que permita vivir esta etapa con una buena calidad de vida desde su propio estilo de vida y en el entorno elegido.

El aumento de la longevidad de la población es un proceso imparable y un fenómeno inédito en la historia (hay cada vez más personas mayores y lo son durante más tiempo), conquista de las sociedades desarrolladas que nos enfrenta al nuevo reto de dar contenido y calidad al tiempo ganado de vida. Un envejecimiento sano y gratificante es un logro individual y un éxito social, hemos de potenciar que cada persona pueda ser durante toda su vida agente activo de su biografía; según datos del INE somos el cuarto país en la clasificación mundial en cuanto a esperanza de vida y en 2040 estaremos a la cabeza tal como indican las proyecciones de estudios sobre longevidad a nivel europeo.

Esta tendencia nos compromete como Servicio cuyo objetivo es facilitar una buena calidad de vida a las personas mayores del municipio, a ser agentes activos de los cambios en la cultura del envejecimiento, teniendo siempre presente la amplia heterogeneidad de perfiles y situaciones de las personas de este colectivo y el nuevo entorno social que se vislumbra.

La población mayor de 65 años del municipio está formada por 19.364⁴⁴ personas. Actualmente hay 11.817 socios de los Centros Municipales de Personas Mayores, 498 personas solicitaron en 2018 ser socias de los mismos

Población >65 años Alcobendas	Nº total de socios de la Red de Centros Municipales de Mayores	Solicitudes de nuevos socios en 2018	% de socios en relación a la población >65 años
19.364	11.817	498	61,02%

La diversidad que se aprecia entre las personas mayores, en gran medida, se debe a los entornos físicos y sociales en los que han desarrollado su vida, ya que influyen en sus oportunidades, actitudes ante la vida y hábitos de salud (los estudios actuales nos indican que las actitudes y decisiones tomadas en la mediana de la vida (40 años) es lo que marcará significativamente la evolución de la madurez).

Desde nuestra organización asumimos el reto de potenciar un envejecimiento saludable, estamos atentos a las nuevas situaciones del entorno y adecuar la oferta de atención y programas a las necesidades de los ciudadanos mayores del municipio.

⁴⁴ Fuente: Padrón Municipal | enero 2018

El perfil de las personas mayores de Alcobendas presenta gran heterogeneidad por la propia evolución del municipio en los últimos 50 años. Es un municipio que recibió un número importante de inmigrantes de diferentes orígenes de la geografía española, fundamentalmente del ámbito rural, a partir de los años 60 y posteriormente llegaron nuevos vecinos que buscaban mejorar su calidad de vida y cambiaban de residencia procedentes de otros entornos urbanos, dando lugar a un colectivo con gran diversidad. Una nueva población, con necesidades y demandas diferentes a las que debemos dar respuesta.

El Servicio de Personas Mayores de Alcobendas consta de una Red formada por 6 centros municipales para la atención a las personas mayores, distribuidos por la ciudad. En ellos, se desarrolla el grueso de la atención y programación, además contamos con la colaboración de otros equipamientos municipales para el desarrollo de programas y actuaciones para las personas mayores del municipio. Anexo al Centro de Personas Mayores de la calle Orense, hay un Centro de Día para personas mayores en situación de dependencia.

Los Centros Municipales de Mayores están concebidos como espacios abiertos de convivencia e intercambio, dotados con equipamientos y servicios en los que se potencia el desarrollo y el aprendizaje. Desde estos centros también se gestionan otros servicios para favorecer una mejor calidad de vida de las personas mayores del municipio, ofreciendo apoyo y asesoramiento a sus familiares y cuidadores. Todo ello, desde un abordaje centrado en la persona.

Los profesionales que trabajan en los centros tienen como prioridad promover la mejora de la calidad de vida de las personas mayores y facilitar el desarrollo de sus expectativas vitales, así como la participación en el entorno comunitario, en función de sus preferencias personales. Para ello, se trabaja en la identificación y el análisis de las necesidades del colectivo desde una perspectiva multidisciplinar, teniendo en cuenta las circunstancias de la comunidad y de esta manera poder diseñar e implantar los programas más adecuados.

El desarrollo de los programas del Servicio de mayores lo realiza un **equipo profesional multidisciplinar** (36 trabajadores) de la plantilla del PBS, a los que se suman otros trabajadores de distintas empresas). El equipo profesional de los Centros en coordinación con otros servicios públicos y privados, detectan las necesidades y demandas socio-sanitarias y socioculturales de la población. El objetivo es la creación y el desarrollo de recursos que faciliten su resolución y reviertan en la satisfacción de los ciudadanos.

En 2018, fueron de 479.610 personas acudieron a alguno de los seis centros de mayores.

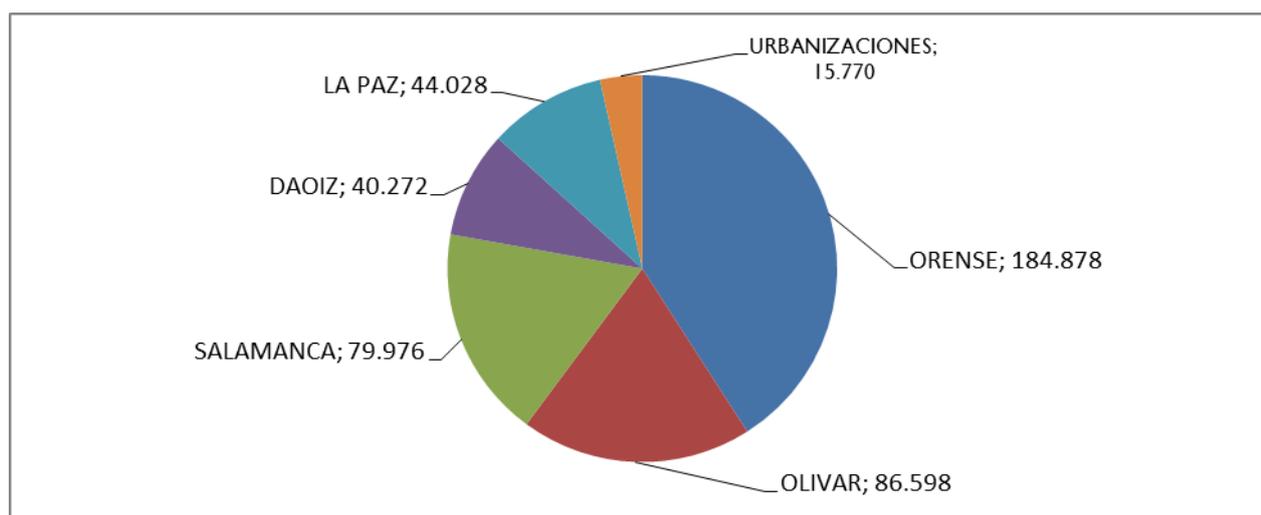


Gráfico de afluencias a los Centros de Mayores en 2018

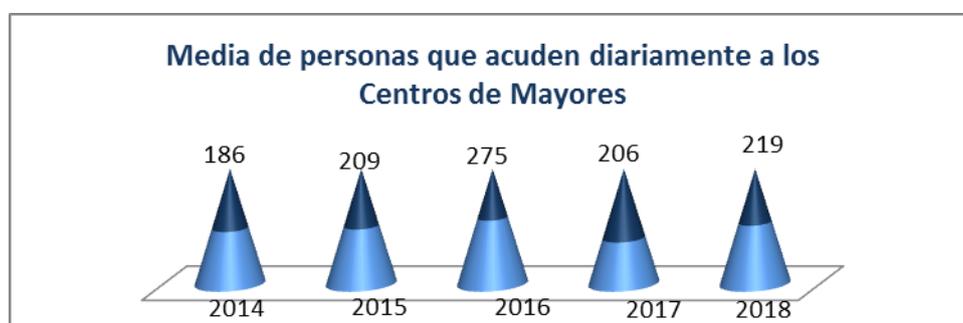
Considerando que a la **afluencia a la Red de Centros municipales de personas mayores**, hay que añadirle el uso de otros equipamientos municipales.

Hemos de hacer constar que en estos últimos años ha aumentado el número de talleres y actividades que se desarrollan fuera de los centros de personas mayores. De esta forma se **ha aumentado la participación y se ha potenciado la integración comunitaria** de este colectivo.

También habido un aumento progresivo de las actividades de carácter comunitario y de participación libre, con el fin de generar cauces de inclusión y reconocimiento del colectivo de personas mayores por el resto de la comunidad. Este tipo de actividades tienen lugar, frecuentemente, en espacios diseñados para este tipo de actividades como es el caso del centro La Esfera.

Debido a lo mencionado anteriormente, doce de los talleres desarrollan su actividad en equipamientos ajenos a los centros municipales de mayores como el Centro de Arte, la Escuela de Música y Danza, el Centro Cultural Pablo Iglesias y Pabellón Distrito Centro. Lo mismo ocurre con numerosas actividades de carácter comunitario como el cine, los bailes de La Esfera, coloquios etc.).

Los nuevos jubilados en los últimos años tienden cada vez con más frecuencia a informarse, elegir propuestas de su interés y a participar en talleres y actividades y menos a simplemente “estar “en los centros.



Desde el Servicio de personas mayores, en estos últimos años y en línea con el compromiso de transparencia municipal nos planteamos acercar y difundir los servicios prestados en el mismo y **Divulgar** y concienciar en lo relacionado con el proceso de **envejecimiento saludable**, a todos los ciudadanos del municipio y en especial a las personas mayores y sus familias.

En esta línea se informa y publica toda programación de los Centros, en los tableros de los mismos, en la revista 7 DIAS y a través de la web municipal.

Las personas mayores cada vez hacen mayor uso de las nuevas tecnologías y utilizan con mayor frecuencia la Web Municipal como canal de información y consulta, por lo que la mejora de este soporte de comunicación será una de las prioridades para el próximo año.

Durante este año 2018, tras el ingreso el pasado año **del municipio de Alcobendas en la Red de ciudades amigables de las personas mayores**, se trabajó en la definición y el análisis de los grupos de interés, tanto los de ámbito interno como externo y su relación con los mismos.

Se inició la recopilación y análisis de todos los servicios y equipamientos disponibles en el municipio de Alcobendas para las personas mayores con el objetivo de elaborar un Plan de Acción como municipio de la Red de ciudades amigables.



Paralelamente a la actuaciones entorno al trabajo para el desarrollo de las Ciudades Amigables con las personas mayores, continuo el grupo de trabajo de estudio, **análisis y elaboración de la 4ª carta de Compromisos del Servicio de Personas Mayores**, (participaron 8 trabajadores del Servicio y 3 Técnicos (1 del Departamento de Calidad y 2 del Patronato de Bienestar Social) donde se analizaron los equipamientos y servicios, actualizando los indicadores en base a las situaciones del momento y se realizaron interesantes propuestas de mejora en el mismo que se irán considerando e incorporando paulatinamente.

Hemos de reseñar que el Servicio de Personas Mayores fue pionero en la desarrollo de una Carta de Compromiso con los ciudadanos en el años 1997 con la presentación de la 1ª Carta, lo que evidencia el compromiso en la búsqueda de la mejora y calidad para abordar la atención a las personas mayores. A final del año termino el trabajo para la elaboración y la **4ª Carta de Compromiso** será publicada y presentada en los primeros meses del 2019.

En línea con el compromiso del Servicio con la Calidad y Excelencia, la Coordinadora y una Animadora sociocultural participaron en la defensa al Premio Ibero Americano de la Calidad 2018 que posteriormente fue otorgado y entregado en La Antigua Guatemala el 15 de noviembre de 2018.

Con el fin de **optimizar y mejorar los recursos de gestión del servicio y la atención desde los centros municipales de personas mayores**, se han desarrollado diversos grupos de trabajo y de formación interprofesional. -Cursos de formación en Primeros Auxilios, cursos de Prevención de Riesgo para todo el personal. Como acción novedosa enmarcado en el compromiso desarrollo de una imagen positiva y respeto a la figura de las personas mayores, el servicio de personas mayores participa en el **Pacto Social por el fin de la Violencia de Género**, unido a ello durante el tercer cuatrimestre del año se celebraron tres **cursos de formación en Igualdad de Género y Prevención Violencia de Género**, para todo el personal del Servicio de Personas Mayores y del Centro de Día anexo al centro de la calle Orense.

Como equipo orientado al desarrollo de las personas mayores , uno de nuestros compromisos con los ciudadanos del municipio es **contribuir a la actualización y formación de futuros profesionales**, así como **difundir la realidad de las personas mayores** a través de convenios de colaboración con centro educativo (el I.E.S. Giner de los Ríos de Alcobendas y el I.E.S. Ágora, cuatro (4) alumnos del primero y cinco (5) alumnos del segundo, han realizado prácticas en nuestros centros.) o las presentaciones y conferencias desarrolladas en diversos ámbitos.

Por otro lado, la coordinadora del servicio participó como ponente **en las III “Jornadas Nuevos Mayores Nuevos retos en la intervención desde el envejecimiento” (19 de nov. en Guadalajara)** en la “Mesa redonda: Propuestas y proyectos ante el desafío de la soledad en las personas mayores” con la Ponencia “La tecnología como Medio para mitigar la Soledad y el aislamiento social: App Familiar Social Service” y más tarde en la 4ª edición EGME con una presentación sobre el Programa del Servicio de Personas Mayores de Alcobendas ante los representantes de diversos países iberoamericanos.

En línea con la mejora de la atención a los usuarios, la campaña para promover el Bono de Transporte Anual entre las personas mayores de 65 años con derecho a subvención de transporte, dio como resultado un aumento considerable de las tarjetas anuales (590 tarjetas anuales), lo que redundará en una reducción atenciones necesarias para atender óptimamente este servicio con lo que se benefician los usuarios de mayor agilidad en las gestiones.

A nivel organizacional para la tramitación de inscripciones a los talleres de la programación, se propuso dar preferencia al acceso a los talleres a aquellas personas que solo se inscribieron a un taller reglado, con el fin de facilitar la entrada a nuevos usuarios y fueron 497.

En este curso hubo diversos **cambios en la programación de talleres**, con la aparición de algunos nuevos talleres como Trazos Armoniosos o Toma Te con Filosofía, buscando adaptarse a las expectativas y necesidades nuevos usuarios.

Talleres que anteriormente dinamizaban Técnicos auxiliares se suspendieron y otros pasaron a ser dinamizados desde espacios de encuentro o por voluntarios (Senderismo y Marcha Nórdica).

Habido una considerable aumento de la demanda en cuanto a viajes, lo que provoca un aumento de la lista de espera. El aumento de la demanda también se hizo notar en relación a los bailes en el Centro de la calle Orense.

Otra de las áreas con una demanda creciente, es la de actividades al aire libre. La incorporación al programa de voluntariado de nuevos voluntarios que desean apoyar y dinamizar este tipo de actividades posibilita una vía de participación y de vivir la jubilación de un modo activo y solidario con otras personas mayores.

Al equipo técnico estas nuevas propuestas y circunstancias le han de llevar a canalizarlas en las nuevas programaciones.

Potenciar y difundir la imagen positiva de las personas mayores así como facilitar su participación social,



Es uno de los objetivos del equipo de profesionales que trabaja en el Servicio de personas mayores de Alcobendas, esto conlleva un gran reto en la medida que es un colectivo altamente heterogéneo y con gran diversidad de intereses y por ello desarrolla actividades muy variadas.

Toda la programación es publicada, de forma específica en un folleto la anual general y puntualmente en el 7DIAS las novedades que se van produciendo a lo largo del curso, al mismo tiempo puede ser consultada a través de la Web municipal como el resto de las noticias e información sobre los Centros de Personas Mayores.

Las consultas a online han aumentado de forma significativa a lo largo del año lo que nos plantea la necesidad de actualizar y ampliar esta vía de contacto con los ciudadanos.

Con motivo de la inauguración de la XXI Semana de las Personas Mayores se presentó la programación para el próximo curso, donde se toma en cuenta la diversidad de demandas e intereses de las personas mayores del municipio. Durante esta semana de celebración la programación de la misma también se intenta que sea lo más variada posible y que muestre la diversidad e intereses de las personas mayores al tiempo que favorezca el encuentro entre los mayores y también con resto de los ciudadanos del municipio. Destacamos la fiesta campera (lugar de encuentro de los mayores) El Homenaje a las Personas Mayores del municipio , la sesión abierta de trabajo corporal en la plaza del Pueblo y la participación también de familiares y amigos , así como de mayores “caminantes” de otros municipios en el Recorrido de 10 km a través de Alcobendas para finalizar en La Esfera y compartir una paella.

En línea con la facilitación de la participación y presencia social de las personas mayores en la comunidad, durante la Semana del libro (abril) y en coordinación con mediatecas, se eligió y desarrolló toda una serie de actos en la que participaron diversos grupos de personas mayores entorno a las figuras de las escritoras románticas y se convocó el primer Certamen Literario para Personas Mayores en Alcobendas, con la presentación de seis textos.

Entorno a la **Celebración de la 3ª edición del Día del ‘Buen Trato’** visión positiva (**Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, ONU, 15 de junio**) con el fin de potenciar la **práctica del buentrato** hacia las personas mayores y la comprensión de que una edad avanzada no significa disminución ni diferencia en los derechos de las personas, se celebraron unas jornadas.

Realizándose diversos talleres durante ese día, en el que el eje central fue el desarrollo de la autoconciencia emocional, la valoración y confianza en uno mismo a través del trabajo con los sentidos y sensaciones propias, compartidas con los otros. Descubriendo desde los sonidos musicales, el olor, el tacto, el encuentro con el otro a través de rondas de abrazos a estos se sumó un Taller de Danza Primal, con una participación entorno a unas 100 personas en total. Paralelamente durante la semana en el Centro Cultural Pablo Iglesias se desplegó una exposición entorno al EDADISMO (discriminación por edad) y se desplegaron Barner en la red informática municipal y se publicó un artículo monográfico sobre el tema en el “7 DIAS”.



Otro de los actos de promoción de participación comunitaria fue, durante el mes de junio el taller de pintura en tempera dinamizado por una voluntaria, presento la primera exposición de pintura realizada en el Hospital Infanta Sofía de San Sebastián de los Reyes y que tuvo una alta aceptación por parte de los profesionales y pacientes del mismo. Estas experiencias suponen una ventana abierta a la comunidad, pero también constituyen una vía de canalizar la solidaridad de los mayores hacia otros colectivos al tiempo que contribuyen a dar una imagen positiva de las personas mayores.



Fueron trece (13) personas mayores de este taller las que participaron con igual número de obras.

Propiciar espacios de encuentro y convivencia entregeneraciones es uno de los puntos de trabajo del equipo del Servicio de Mayores ya que ello contribuye a difundir una imagen activa y participativa del mayor al tiempo que refuerza su propia autoimagen.

Las programaciones de actividades y actos abiertos en general favorecen esta convivencia, pero son las propuestas específicas orientadas a este fin las que mejor reflejan este espíritu. Entre ellas hay que destacar como novedosas dos programaciones por un lado los encuentros abiertos entorno a la música denominados “CANTANDO JUNTOS” en los que participantes en la Coral Madreselva han invitado a todos los ciudadanos en espacios públicos del municipio a compartir un tiempo de canto de canciones

populares, fueron más de 400 personas entre los dos encuentros las que participaron en esta actividad, también se mantuvieron los ya tradicionales conciertos intergeneracionales de Navidad y fin de curso de la Coral Madreselva junto a la Coral infantil Arco Iris en el Auditorio Paco de Lucía.

La otra nueva propuesta de actividad intergeneracional, fue el desarrollo de las “COLONIAS DE ABUS Y PEQUES” que se hizo en la programación de verano, donde abuelos y nietos (propios o “adoptados”) compartieron una semana de variadas actividades que facilitaron el encuentro y el disfrute lúdico de las dos generaciones, al mismo tiempo desde el servicio de personas mayores se les presta apoyo a los abuelos para desarrollar su papel en un entorno agradable tanto para ellos como para los nietos.

Uniando los objetivos de facilitar la formación de nuevos profesionales y abrir los centros a personas de otras edades, a través de dos conciertos de práctica con los IES Giner de los Ríos apoyando la dinamización del Baile de Carnaval con cuatro (4) alumnos y del I.E.S. Ágora. Participaron cinco (5) alumnos en el apoyo a actividades en tres centros durante una semana.

Durante el curso se puso en marcha el **Programa de vivienda compartida entre Jóvenes y mayores**.

Este proyecto intergeneracional es una respuesta novedosa y avanzada. Por un lado, pretende mejorar las condiciones de vida de los mayores evitando el aislamiento y, por otro, facilitar a los jóvenes el acceso a la primera vivienda en paralelo a un compromiso social por su parte. Es un modelo de convivencia que busca facilitar el encuentro entre las dos generaciones, ambas ponen a disposición de la otra “sus recursos”. Supone una alternativa para las personas mayores que, por razones de salud, soledad o seguridad, no pueden o no quieren seguir viviendo solos en su domicilio habitual.

En el **Programa de voluntariado “de Mayor a Mayor”** que viene desarrollándose en los centros de Personas Mayores de Alcobendas desde 1918, se incorporaron doce (12) nuevos voluntarios, la mayoría con deseos de apoyar actividades del área de Aire Libre.

Los programas de actividades en Aire Libre que tienen una larga trayectoria, han aglutinado a personas mayores jóvenes que tras pasar un proceso por grupos de aprendizaje y más tarde de realizar actividades en grupos con apoyo han considerado estar preparados y quieren aportar su propia experiencia apoyando algunos grupos que en su momento dinamizaban los técnicos auxiliares. Esta situación dio lugar a que dos grupos de marcha nórdica dinamizados por técnicos auxiliares pasaran a ser dinamizados por voluntarios.

En el año próximo es de prever que habrá otros grupos que sigan el mismo camino dado que habido propuesta de nuevos voluntarios que quieren apoyar dinamizando este tipo de grupos.

Se nos presenta un nuevo fenómeno, al aparecer con fuerza en el escenario nuevos jubilados con recursos y deseos de colaborar activamente en el desarrollo comunitario a través de la participación en el programa de voluntariado “aportando su granito de arena” para construir el espacio comunitario del municipio.



En relación a los planes orientados a la prevención de la dependencia y facilitar el mantenimiento del mayor en su entorno. Uno de los servicios con mayor número de demandas y que además facilita en gran medida la permanencia de las Personas Mayores en su entorno, son aquellos que se prestan a domicilio (32.860) la mayor parte de ellos son las 32.288 comidas que se sirven a domicilio, a lo que hay que sumar la atenciones de peluquería, podología y transporte, siendo 511 las personas que recibieron estas prestaciones durante el 2018. Con frecuencia son los familiares y cuidadores los que consultan y solicitan apoyos para las personas mayores, en busca de mejorar su atención y como colaboración de la administración para la descarga de sus obligaciones como cuidadores.

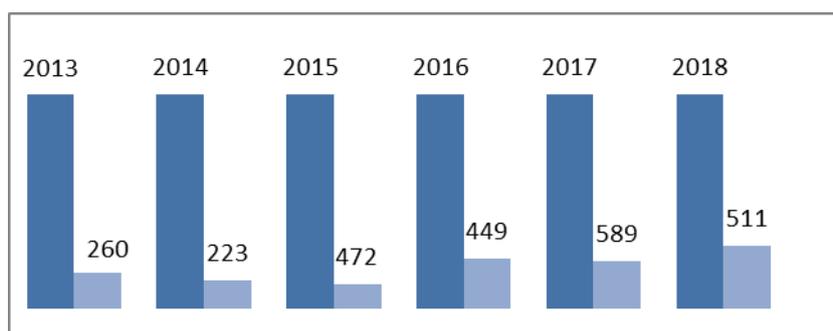
Plan de Atención Integral Domiciliaria (PAID). Está dirigido a las personas mayores dependientes y al apoyo a sus familiares y cuidadores. Su objetivo es prevenir la dependencia y facilitar a las personas mayores con dificultades la permanencia en su domicilio y una forma de vida saludable dándole los recursos necesarios.

Unos de las novedades en este plan durante el 2018 fue la puesta en funcionamiento de **Programa Familiar**. Un Plan Piloto desde el Servicio de Mayores del Ayuntamiento de Alcobendas, dirigido a personas mayores dependientes con riesgo de soledad, cuyos objetivos son facilitarles la **comunicación** con hijos, amigos, familiares y otras personas de su entorno; ayudarles a **organizarse** en su vida diaria y **posibilitarles el acceso a la información** o al entretenimiento, incluso poder tener a su disposición unos programas de estimulación cognitiva. Todo ello a través de una **tablet en la que está instalada la aplicación familiar** y, tanto ellos como sus familiares, fueron formados para utilizarla.

Con este fin se pusieron a disposición de las personas mayores 30 tablet y se realizó un seguimiento del programa a lo largo de todo el año, los datos del mismo ayudaran a mejorar la atención a personas que estén en riesgo de aislamiento o en situación de soledad no deseada. el objetivo fue extender este servicio a las **personas mayores de la ciudad que vivan solas** para ofrecerles una red social con su entorno familiar y los profesionales municipales de referencia.



Número de personas que reciben Servicio a Domicilio años 2013-2018



Con el fin de **mejorar la accesibilidad en los domicilios** de personas con limitaciones psicofísicas y prevenir accidentes en los mayores de 70 años hubo una **Convocatoria pública para la concesión de prestaciones y ayudas económicas para mayores de 70 años o personas dependientes, consistentes en adaptación domiciliaria.**

Se presentaron 54 solicitudes de las que se resolvieron 53 y 1 se retiró por los interesados a lo largo del procedimiento. Paralelamente hubo un aumento de la demanda de préstamos de elementos de apoyo, llegándose a los 188 y lo que es más interesante comenzamos a tener una alto índice de rotación en el préstamo de elementos (se

devolvieron 144 a lo largo del año.) estas actuaciones facilitan a las personas con dificultad la realización de las actividades de la vida diaria, contribuyendo a una mayor calidad de vida.

En busca de formas alternativas de estimulación y de mejora de la condiciones de vida de las personas mayores, con motivo de la XXI Semana de las Personas Mayores del municipio se desarrolló una sesión con mascotas que tuvo un gran éxito



2. Acciones relevantes realizadas en el Servicio de Personas Mayores en 2018, dirigidas a los grupos de interés.

Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Personas Mayores en 2018		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
Desarrollo actividades entorno a la promoción y sensibilización del Buentrato hacia las Personas Mayores.	Desarrollar acciones que promuevan el Buentrato hacia las personas mayores.	Desarrollo de una jornada (15 junio) con varios talleres en que se promovió el Buentrato desde el autoreconocimiento y en relación a los otros desde los sentidos, un taller de danza primal y la Exposición sobre el Edadismo (discriminación por edad)
Impulsar la prevención del aislamiento en personas en situación de Dependencia	Prevenir las situaciones de aislamiento no deseado que conllevan con frecuencia deterioros psicofísicos	Desarrollar un programa de facilitación de la comunicación y el contacto con familiares y entono además de ser una herramienta de estimulación y entretenimiento a través de las nuevas tecnologías (Tablet) desde el programa Famyliar.
Potenciar la imagen de los las Personas Mayores como ciudadanos activos y participativos., a través de actividades intergeneracionales	Diseñar actividades que contribuyan a visualizar al colectivo de Personas Mayores como ciudadanos activos, promoviendo espacios de encuentro y relación entre generaciones.	<ul style="list-style-type: none"> - “CANTANDO JUNTOS” 2 Actos de encuentro en un espacio público con el fin de cantar juntos canciones tradicionales con todos los ciudadanos que deseen participar. 400 participantes - Colonia “DE ABUS Y NIETOS” espacio de encuentro generacional, lúdico recreativo. 1 semana durante el verano. - Puesta en marcha del Programa de Vivienda compartida con jóvenes mayores. - Recorrido “Caminando juntos” 10 km abierto a todos los ciudadanos de Alcobendas y a personas mayores “ caminantes” de otros municipios

Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Personas Mayores en 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
Se pone en marcha del 1º Programa de vivienda compartida mayores – jóvenes	Fomentar la convivencia entre generaciones como forma de combatir la soledad de las personas mayores y facilitar recursos de vivienda a los más jóvenes.	Se implanta por primera vez en el municipio el programa de “Vivienda compartida personas mayores jóvenes”, en colaboración con la bolsa vivienda de Imagina. Desde el servicio de Mayores se han trabajado los perfiles a los que estaba dirigido este programa.
Convocatoria en la Semana del Libro del primer Certamen Literario de los Centros Municipales de Mayores	Primer Certamen Literario de los Centros Municipales de Personas Mayores para difundir la lectura y estimular la creatividad literaria entre el colectivo de Personas Mayores	A esta primera edición se presentaron 6 obras
Difundir el Servicio de Personas Mayores de Alcobendas en diferentes foros.	Difundir El Servicio Municipal de Personas Mayores de Alcobendas en diversos foros de debate y formación.	-Exposición Programa del servicio en la 4º edición EGME, ante técnicos países iberoamericanos -Participación en III Jornadas de Nuevos Mayores Nuevos retos de intervención en el envejecimiento con la ponencia “ Tecnología como Medio para mitigar la soledad y el aislamiento social . Programa Familyar
Participación en la defensa al Premio Ibero Americano de la Calidad 2018	Defensa Premio Iberoamericano de Calidad por parte de una Animadora Socio-Cultural y la coordinadora	El Ayuntamiento fue galardonado con el Premio Oro Iberoamericano de la Calidad 2018 entregado en la antigua Guatemala el 15 de Noviembre de 2018

3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Mayores en 2018**3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en los Centros de Personas Mayores 2018**

Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
Elaboración de la 4º Carta de Compromiso del Servicio Municipal de Personas Mayores.	A lo largo del año un grupo de trabajo elaboro la 4º Carta de Compromiso del Servicio (participaron 8 trabajadores del Servicio y 2 técnicos: uno del Departamento de Calidad y otro del Patronato de Bienestar Social) donde se analizaron los equipamientos y servicios, actualizando los indicadores en base a las situaciones del momento y se realizaron interesantes propuestas de mejoras. El equipo de trabajo constituido para la elaboración de la carta de compromisos del servicio, trabaja en coordinación con los criterios marcados por el servicio de calidad de la institución. La metodología que se ha seguido ha sido: identificar los grupos de interés, elaborar un catálogo de servicios, elaborar un mapa de procesos, y elaborar 10 compromisos para la carta junto con sus indicadores de medición.
Elaboración del Mapa de Procesos del Servicio de Mayores	El equipo de trabajo de la carta de compromisos, elabora el Mapa de procesos del Servicio de Mayores. Identificando procesos estratégicos, operativos y de soporte alineados con los del Patronato y la Institución
Puesta en marcha del 1º programa de vivienda compartida mayores – jóvenes	Se implanta por primera vez en el municipio el programa de “Vivienda compartida personas mayores jóvenes”, en colaboración con la bolsa vivienda de Imagina. Desde el servicio de Mayores se han trabajado los perfiles a los que estaba dirigido este programa. El programa tenía un doble objetivo: evitar la soledad de los mayores, y por otro lado,

	facilitar el acceso de los jóvenes a una vivienda compartida.
Se pone en marcha la Primera Colonia de verano con actividades lúdico educativas entre abuelos y nietos (ABUS)	Tras detectar la demanda y necesidad de apoyar a los abuelos que cuidan a sus nietos. Se Diseñó y desarrollo con la participación de todo el equipo de mayores, un espacio de trabajo y encuentro entre mayores y niños durante una semana en el periodo de verano donde se realizaron diversas actividades lúdico-educativas conjuntamente. Este proyecto se llevó a cabo junto con los Patronato de Deporte (instalaciones) y Patronato Sociocultural (Ludoteca)
Realización del primer certamen Literario dirigido a personas Mayores	Se detecta a través de los grupos de lectura, de formación cultural la necesidad de crear cauces para difundir la lectura y estimular la creatividad literaria entre el colectivo de Personas Mayores del municipio. Por lo que se convoca el Primer Certamen Literario en Alcobendas dirigidos a las personas mayores con un primer y accésit. Entregado en la Semana de las Personas Mayores en Mayo 2018
Generar espacios de encuentro intergeneracionales a través de la música coral: Iª Desarrollo del proyecto "Cantando juntos"	Con el fin de facilitar la participación de los ciudadanos mayores, contribuir a su visualización en los espacios comunitarios y fomentar el encuentro con otras generaciones , Durante este año 2018 se realizan 2 Conciertos Abiertos dentro de un programa que se denominó "Cantando Juntos "donde participan público de todas edades en alguna plaza del municipio como una forma de estimular los encuentros intergeneracionales a través de la música en la calle , participaron 400 personas
Programa Famyliar- Impulsar la prevención del aislamiento en personas en situación de Dependencia	Encuadrada en la atención a personas en situación de dependencia. Durante este año se realizó una experiencia piloto de apoyo a personas en riesgo de soledad, de estimulación y seguimiento a través de Tablet. Junto con acciona smart city services, s.l. . 30 tablet puestas a disposición de las personas mayores, con la finalidad de facilitar la comunicación con sus familiares y el entorno, al tiempo que se les proporcionaba programas de estimulación y entretenimiento.
Primera exposición en el Municipio para sensibilizar sobre discriminación hacia las personas mayores por cuestión de edad (Edadismo)	Tras percibir que se producían discriminación por edad (edadismo). El equipo se mayores pone en marcha una campaña para concienciar a la sociedad de este tipo de discriminación. Para ello se realizó una exposición, durante 15 días, con motivo de la celebración del "Día del Buen trato" (15 de junio), en la que evidenciaba a través de diferentes carteles, con mensajes, este tipo de prácticas. El trabajo se llevó a cabo, en colaboración con una agencia de imagen y comunicación "Q Mayor".

3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Personas Mayores 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
Ampliación de la convocatoria a las personas mayores de 70 años sin certificado de dependencia, en las bases de la convocatoria de ayudas individuales a residentes de Alcobendas para la adaptación de vivienda.	En la convocatoria de subvenciones para Adaptaciones de vivienda 2018, se incluyeron a todas las personas mayores de 70 años y a los menores de esta edad con valoración de dependencia. Se trabajó para incluir a estos grupos, a efecto de poder recibir ayudas individuales a residentes de Alcobendas que por edad o limitaciones tengan dificultades en su autonomía personal por considerar que eran población de mayor riesgo de accidentes con el fin de prevenirlos	La campaña se desarrolló durante el 3º cuatrimestre. Se recibieron 54 solicitudes para adaptación de domicilio, de estas hubo una renuncia y se realizaron 53 adaptaciones
Ofrecer un contenido temático específico en la semana de libro sobre las mujeres escritoras románticas y Convocatoria del Iº Certamen literario para personas mayores del municipio.	Desde el Servicio de personas mayores se consideró centrar la semana del libro entorno a una temática, en este caso fueron las mujeres escritoras románticas. Todo ello en colaboración con la propuesta realizada por Mediatecas y convocar paralelamente un Certamen literario para personas mayores.	Desarrollo transversal de la temática romántica en varios talleres con el resultado Exposición y recital poético entorno al romanticismo por parte de los grupos formativos y trabajo manipulativo, maquetas y collage por parte de los talleres creativos. Al Certamen literario se presentaron 6 textos.
Inclusión de Baile temático en la programación anual	A raíz de recibir propuestas de usuarios que incluir otro tipo de músicas en los bailes semanales que se celebran en el Centro de Personas Mayores (C/ Orense) y en la Esfera. Con motivo de la Semana de las Personas Mayores se incluyen en la programación un n baile temático, centrado en la música de los años 50-60, con el fin de acercar este tipo de actividades a los nuevos socios y personas mayores que pasaron su juventud en aquellos años poniendo en valor y reconociendo las peculiaridades de distintas épocas.	Participaron unas 150 personas según el aforo
Se incorporan nuevas actividades en la Celebración del “Día del Buen Trato”, más participativas.	Se incorporan actividades en donde los participantes puedan desarrollar habilidades hacia uno mismo y hacia otro. Donde se trabaja la autoconsciencia personal y la relación con otras personas, a través de los sentidos.	170 Nº Participantes.
Establecer un nuevo criterio de prioridad para las personas que se inscriban a un solo taller reglado.	Con el fin de facilitar la participación en las actividades a mayor número de usuarios, se consideró la necesidad de dar prioridad de participación en los talleres a las personas que solo se inscriban en uno de ellos.	Con estas características tuvimos 497 personas
Promover el Abono transporte anual frente al mensual, a través de campaña informativa	Desde el servicio de mayores se realizó y difundido una campaña para el uso del bono transporte anual frente al mensual. Esto supone reducir trámites administrativos en la gestión del abono.	Se ha conseguido que un 35% de los usuarios tengan un abono anual. ha conseguido 590 tarjetas anuales, en relación a 1.686 usuarios

3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio de Personas Mayores 2018

Título	Descripción	Resultado obtenido
PLAN de ATENCION INTEGRAL DOMICILIARIA (PAID)	El plan de atención domiciliaria, tiene como objetivo apoyar y estimular a través de actividades psico saludables a los mayores que por circunstancias temporales o crónicas no pueden salir habitualmente de su domicilio.	Durante 2018 habido 19 mayores que se han beneficiado de este programa y se desarrolló una experiencia de apoyo a través de nuevas tecnologías (Tablet) desde el programa Famyliar. Esta buena práctica está disponible en el Banco de Conocimientos de la Institución.
PLAN DE PROGRAMA DE MAYORES EN MARCHA	Tiene como objetivo facilitar la práctica de actividades saludables y de interrelación personas en el medio natural.	2 Grupos de Senderismo y otros dos de Marcha Nórdica de continuidad con una práctica semanal en el entorno municipal y programación de salidas con recorridos de entre 15 a 20 Km en el entorno de la CAM. Esta buena práctica está disponible en el Banco del Conocimiento de la Institución.

4. Interacción con los Grupos de Interés

4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc...) en el Servicio de Personas Mayores 2018

Título	Descripción	Resultado obtenido
Programa de actividades para las personas mayores de Alcobendas curso 2018-19	Programación Orientada Atención a Personas Mayores de 64 años y/o Jubilados y pensionistas y cónyuges de los anteriores y/o Personas Mayores en situación de dependencia, familiares de estos y cuidadores con el fin de promover un envejecimiento activo y saludable.	78.655 atenciones desarrolladas en el Servicio de Personas Mayores
Programas y servicios para Personas Mayores en situación de dependencia, familiares de estos y cuidadores	Facilitar apoyo y servicios dentro del marco de un servicio comunitario que faciliten un buen nivel de calidad de vida. a las personas mayores en situación de dependencia. y apoyo a sus cuidadores .	Durante el año se atendieron 962 de personas en situación de dependencia.
Encuesta de satisfacción usuarios programa ocio mayores 2018	Encuesta realizada a personas mayores del municipio con el fin de conocer el nivel de satisfacción ante la oferta y conocer las nuevas demandas que plantean.	Está pendiente de los resultados finales. Fue una muestra de Personas mayores muy heterogénea y con un alto grado de implicación por lo que podemos suponer que sus opiniones resultaran interesantes para las futuras programaciones.
Programas de Apoyo y actuaciones a favor de Personas Mayores en situación de Riesgo	Facilitar apoyos y generar programas de atención en personas mayores en riesgo, soledad, exclusión, maltrato.	Programa Famyliar para personas en riesgo soledad, 30 tablet a disposición de usuarios. 4 Cursos formación personal de los Centros para la Prevención de la violencia de genero.

4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc...) en el Servicio de Personas Mayores 2018

Título	Descripción	Resultado obtenido
Colaboración con asociaciones familiares de afectados de Alzheimer y Parkinson	Colaboración en apoyo a sus actividades y cesión de espacio en los Centros Municipales de Personas Mayores	Cesión espacio 5 días a la semana en Centro Calle Salamanca. Apoyos en programaciones puntuales.
Colaboración con asociaciones de Personas Mayores del Municipio. ALCOLAR ,Club 65, ACOM Teatro la Alegría. Mayores Zona Norte AMA	Con el fin de desarrollar el asociacionismo entre las personas mayores se potencia y apoya Asociaciones que trabajen con y para esta población.	Apoyo actividades puntuales y cesión de espacios en 5 de los Centros Municipales de Personas Mayores.
Desarrollo consultivos a las personas mayores - Consejo Sectorial de Personas Mayores	Reuniones consultivas con el Consejo Sectorial de Personas Mayores, del que forman parte las diversas asociaciones de Personas Mayores con el fin de facilitar cauces de opinión y participación.	2 reuniones a lo largo del año
Desarrollo grupos de trabajo para potenciar mejoras en el Servicio Municipal de Personas Mayores	Grupo de trabajo para la elaboración de la 4ª carta de Compromiso del Servicio	Se concluyó la elaboración de la 4ª carta de Compromiso del Servicio con la participación de trabajadores del mismo y el apoyo del departamento de Calidad y 2 sociólogas del PBS
Encuesta de satisfacción usuarios programa ocio mayores 2018	Encuesta realizada a personas mayores del municipio con el fin de conocer el nivel de satisfacción ante la oferta y conocer las nuevas demandas que plantean.	Informe disponible en el Observatorio de la Ciudad.
Colaboración con otras asociaciones del municipio. Acontraluz, ASUAL, Grupo Reiki, Asociación de Bolillos	Se colabora con otras asociaciones del municipio cediendo espacios para sus actividades y compartiendo algunas de ellas, como un medio de fomentar la integración y participación de los mayores en actividades diversas y la interrelación con otros grupos.	Apoyo en algunas actividades y cesión de espacio en 4 de los Centros Municipales de Personas Mayores.
Programas dirigidos abuelos y abuelas	Desarrollar programas que hagan hincapié en este colectivo	Desarrollo colonias de ABUS durante una semana en la programación de verano. -Taller Amor de abuelo y abuela. 13 participantes.
Programación y desarrollo actividades entergeneraciones.	Desarrollar actuaciones que faciliten la participación de diversos grupos de ciudadanos (diversidad de edades)	- Colonias de ABUS durante una semana en la programación de verano. -Programa Cantando Juntos. -Actividad Caminando Juntos. -Conciertos Intergeneracionales. Se desarrollaron 10 actividades intergeneracionales a lo largo del año.

4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc...) en el Servicio de Personas Mayores 2018

Título	Descripción	Resultado obtenido
Formación del Personal de los Centros.	Desarrollar planes de formación específicos para los trabajadores de los Centros de Personas Mayores en función de las necesidades de los mismos.	2-Cursos Primeros Auxilios. 2- Cursos Prevención de riesgos. 4 Cursos formación para la Prevención de la violencia de genero
Apoyo a la formación de nuevos profesionales.	Desarrollar convenios con Centros Educativos	Practicantes alumnos I.E.S. Giner de los Ríos de Alcobendas y el I.E.S. Ágora
Convenio Comunidad de Madrid y fundación la Caixa desarrollo programas	Programas de desarrollo personal y uso de nuevas tecnologías	Desarrollo de 16 talleres a lo largo del año
Acuerdo Consorcio de Transportes de la Comunidad de Madrid Gestión de Tarjetas de Transporte Público Tercera Edad	Facilitar el uso de transporte público y con ello la movilidad de los mayores	.
Convenio Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid	Convenio Centro de Día Municipal, Situado en la calle Orense	Atender a 35 usuarios en el Centro de Día Municipal.
Acuerdo con el para la promoción del termalismo social.	Acuerdo con el IMSERSO	3 grupos de estancias en balnearios
Convenios para desarrollo de programas de Turismo y Termalismo social	Convenio Diputación Provincial de Ourense ,	Estancias individuales de usuarios de los centros.
Contrato con Barcel B The Travel para el desarrollo de Turismo social	Programación de viajes de una semana y excursiones de 1 día a diversos puntos de la geografía para las personas mayores del municipio	4 viajes de larga duración y 6 salidas de 1 día.
Convenios con Residencias y Centro de Día Privadas del Municipio para ofertar plazas en condiciones especiales a ciudadanos del mismo	Convenios con : Residencias ORPEA Residencia BALLE SOL S.A. VIDA Y SALUD ELESPE, S. SANITAS RESIDENCIAL S.L. CASER RESIDENCIAL SARQUAVITAE	Conveniadas 30 plazas Residenciales y 32 de Centro de Día.
Contratos, con diversas empresas, con el fin de poder colaborar en la prestación de los servicios necesarios a las necesidades de las Personas Mayores del Municipio.	Contratos con; CREZCA (servicios auxiliares), VALORIZA, COCINAS CENTRALES, S.A., ACCIONA SMART CITY SERVICES, S.L, CLECE, MERINO&MERINO	Apoyo a instalaciones, actividades y prestaciones de servicios en los Centros Municipales de Mayores y Centro de Día.
Establecer acuerdos de colaboración para Apoyo en el desarrollo de actividades diversas con diversos servicios del Ayuntamiento de Alcobendas.	Departamento de Medio Ambiente Patronato de Deportes. Patronato de Cultura. Protección Civil. SAC Policía municipal.	Poder Desarrollar actividades diversas en colaboración o apoyadas por otros servicios del Ayuntamiento de Alcobendas.

4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del Servicio de Personas Mayores				
	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Reclamaciones	93	30	39	80
Sugerencias	18	29	35	33
Felicitaciones	1	4	3	3
Total	112	63	77	116

5. Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2018

Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2018

Título	Descripción	Resultado obtenido
Promoción y Sensibilización del Buentrato hacia las Personas Mayores.	Desarrollar acciones que promuevan el Buentrato hacia las personas mayores.	Desarrollo de una jornada (15 junio) con varios talleres en que se promovió el Buentrato desde el autoreconocimiento y en relación a los otros desde los sentidos, un taller de danza primal 100 asistentes a talleres y la Exposición sobre el Edadismo (discriminación por edad) 80 personas.
Escuela de Salud 2º Edición	En colaboración con el Servicio de Salud del PBS se desarrolla una programación dirigida a las personas mayores con el fin de potenciar hábitos saludables en esta población.	Participaron 70 personas en diversas charlas y micro talleres.
Charlas formativas-informativas “Aprendizajes para la vida”	Se sigue facilitando estos espacios en los centros, con la participación de diferentes profesionales de los servicios municipales, empresas colaboradoras y voluntariado. La temática de las mismas es de lo más diversa, desde hábitos saludables, seguridad, o divulgativas en general.	15 actividades
Programa de Personas Mayores en Marcha	Tiene como objetivo facilitar la práctica de actividades saludables y de interrelación personas en el medio natural.	Dos Grupos de Senderismo y otros dos de Marcha Nórdica de práctica semanal en el entorno municipal y programación de 8 salidas con recorridos de entre 15 a 20 Km en el entorno de la CAM con una participación global de 180' personas.
Plan Prevención de la Sordera.	Difundir medidas socio educativas para una audición correcta.	A través de un acuerdo con Amplifon , facilitar las prótesis necesarias para una audición correcta.
Plan de Prevención ante posible olas de Calor	Desarrollar campaña de información para la protección de las personas mayores ante posibles olas de calor.	Difundir y apoyar las medidas preventivas ante una posible oleada de calor en las cartelerías de todos los Centros Municipales de Mayores.
Programa Mayor “Ningún solo en Navidad”	En colaboración con las Residencias concertadas del Municipio, desarrollar y apoyar dicha campaña a través medios municipales y Onda Cero	Informar a la población. Solicitud de 2 persona mayor de pasar el día de Navidad en una residencia concertada.

Otras productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2018		Resultado obtenido
Título	Descripción	
Talleres Trabajo Cognitivo:	Facilitar la prevención y mantenimiento de las capacidades cognitivas. Se aborda el trabajo cognitivo a través de talleres que fomentan la generalización de las herramientas aprendidas de forma lúdica.	47 talleres
Talleres Formativos	Desarrollar un proceso formativo que permita recordar y/o ampliar conocimientos que respondan a las demandas educativas de las personas mayores, mediante los talleres del área formativa	28 talleres
Talleres Culturales	Facilitar espacios donde se aprende de forma grupal y participativa, sobre diferentes temas de interés cultural.	12 talleres
Talleres de Desarrollo Personal	Crear espacios que favorezcan el autoconocimiento, comunicación, control del estrés, autoestima, etc. para aumentar el bienestar de las personas mayores.	17 talleres
Apoyo Psicológico	Espacios para favorecer la participación social mediante grupos de apoyo donde se comparten emociones y se apoyan y refuerzan actitudes positivas que ayudan a prevenir desajustes emocionales y afectivos, así como a desarrollar habilidades que apoyan la estabilidad y el equilibrio de bienestar psicológico.	11 talleres
Talleres de Creatividad	talleres para fomentar la expresión artística y el trabajo en equipo a través de la práctica de técnicas básicas manuales.	16 talleres
Medio Ambiente: Huertos	Llevar a cabo actividades y/o talleres que sensibilicen sobre temas relacionados con el medio ambiente.	4 huertos en los Centros de Mayores de Urbanizaciones y de la c/ Orense en tierra y 2 en mesas en los Centros de Olivar y Daoíz .
Talleres Nuevas Tecnologías	talleres con el objetivo de acercar las nuevas tecnologías a los mayores para facilitar su autonomía en las actividades de la vida diaria instrumentales y avanzadas y dotarles de nuevas herramientas de comunicación.	19 talleres de Nuevas Tecnologías 15 voluntariado, este año si introdujo la formación sobre el uso de Tablet.
Talleres de Verano	La programación de verano atiende a la demanda de los mayores que disponen de tiempo en verano y permanecen en el municipio, al tiempo que se da continuidad a los objetivos trabajados durante el curso, con actividades diferentes y con un carácter más lúdico.	16 actividades diversas de trabajo corporal, formativas, lúdicas, etc. . Las colonias de ABUS tuvieron varias actividades (aunque se cuentan como una unidad)
Voluntariado	Desarrollar el compromiso y la participación activa a través del ejercicio del voluntariado. talleres dinamizados por voluntarios de Trabajo Corporal, Creatividad, Nuevas Tecnologías, y últimamente en Aire Libre. etc.	59 talleres dinamizados por voluntarios. Participan 53 voluntarios. 10 actividades intergeneracionales apoyadas por voluntarios. 3 espacio de formación en materia de voluntariado. Apoyo a actividades con otros mayores: y Apoyos en colaboración con la Asociación de Alzheimer.

Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2018		
Título	Descripción	Resultado obtenido
Nuevas incorporaciones Voluntariado	Los nuevos voluntarios tienen un mayor nivel de formación e ideas más claras sobre su participación. Las nuevas incorporaciones quieren participar en el área de Aire Libre.	Se incorporan 12 nuevo voluntario y hay varias bajas de voluntarios por enfermedad.
Actividades Intergeneracionales	Programar y desarrollar actividades que favorezcan el encuentro entre personas mayores y otros colectivos de diferentes generaciones. En muchas de estas actividades se cuenta como “dinamizadores” o apoyos especiales a un grupo de voluntarios mayores a los que se suman participantes en diversos grupos	Sumaron un total de 10 actividades. Este año hemos de mencionar la 1 Colonia de ABUS que se desarrolló durante el verano. , así como el aumento de participación de personas de otras generaciones en la actividad Caminando Juntos que se desarrolló durante la Semana de las Personas Mayores. A estas actividades hay que sumarles los dos tradicionales conciertos Coral Madreselva y Coro Arcoiris, los dos encuentros Cantando Juntos la participación de alumnos en el baile de Carnaval y en la Verbena de San Isidro, la actuación del CP Antonio Machado, y la participación en la Celebración del día de la infancia . Al ser actividades abiertas podemos calcular en total , la participación de unas 1500 personas a estos actos
Talleres realizados en colaboración con otras entidades	Talleres y estudios que se han realizado en colaboración con otras entidades (Fundación La Caixa, Updea,) que complementan los objetivos trabajados en el Programa de Mayores.	25 talleres,
La web municipal e Intercolabora	Difundir en web municipal las actividades desarrolladas por los mayores y temas de interés para los mismos	.Se ha potenciado el uso de la Web y su actualización lo que dio sus frutos, aumentando el uso de este Servicio.
Actividades Comunitarias	Desarrollar actividades comunitarias que potencien la participación y visualización de las Personas Mayores.	176 actividades con la participación de 27.229 personas.
Desarrollo Semana del Libro.	La Semana del Libro, giro entorno a la figura de las escritoras de la literatura Romántica.	Participación de los talleres del área formativa y cultural de forma directa y de otros grupos indirectamente. Celebración Del 1º Certamen literario para Personas Mayores de Alcobendas.
XX Muestra de Teatro Se desarrolla paralelamente a la Semana de las Personas Mayores.	Distintos municipios de la CAM participan en la Muestra de Teatro de personas mayores, actuando durante los meses de abril, mayo y junio, abierto a todo el público que quiera. Colabora el grupo de teatro La Alegría.	8 municipios participantes 698 personas Actividad abierta a todo el público.
Cine y Teatro para mayores	Realizar un ciclo de cine para las personas mayores, en colaboración con el equipo de voluntariado de Lilly España, facilitando un servicio de transporte adaptado. Existe un acuerdo de colaboración con TACA para facilitar el teatro a las personas mayores.	Proyección de 8 películas con asistencia de 689 personas. 12 obras de teatro (con precios reducidos) con 535.

Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2018		
Título	Descripción	Resultado obtenido
Promoción del Termalismo Social	Facilitar a las personas mayores actividades en centros termales.	3 viajes y estancias en balnearios en los que participan 223 personas.
Excursiones, salidas Balnearios y actividades de apoyo a programa	Con el fin de completar la oferta de actividades se han desarrollado diferentes propuestas para cubrir la demanda de intereses de los usuarios.	88 actividades diferentes con una participación de 4.936 personas.
Viajes de larga duración	Programas vacacionales que permiten disfrutar de zonas turísticas de clima suave.	4 viajes, con una participación de 249 personas.
Programa de Bailes	Desde los Centros de Mayores se promueven los bailes como un lugar de encuentro, se alternan semanalmente su desarrollo en el Centro de la calle Orense y en La Esfera	28 bailes con una asistencia de 5.738 personas.
XIX Muestra de Teatro	Distintos municipios de Madrid participan en la Muestra de Teatro de personas mayores, actuando durante los meses de abril, mayo y junio para todo el público que quiera asistir. Colabora el grupo de teatro La Alegría.	8 municipios participantes 688 personas Actividad abierta a todo el público.
Programación de recorrido abierto 10km a mayores del municipio y de otros municipios. CAMINANDO JUNTOS	Generar un espacio donde se visualice la imagen de un mayor activo y participativo. Desarrollar la demanda de programas de participación activa por parte Mayores- Jóvenes.	255 personas participaron en el recorrido de 10 km . De todas las edades y también de grupos de caminantes de personas mayores ajenos al municipio.

Otras productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2018		
Título	Descripción	Resultado obtenido
XXI Semana de las Personas Mayores del 21 al 27 de mayo 2018	Semana dedicada a la realización de actividades de carácter lúdico y cultural , con la finalidad de abrir los Centros de Personas Mayores al municipio, difundir y honrar las diversidad de las Personas Mayores	<p>Participaron alrededor de 4.100 personas (mayoría actividades de carácter abierto) las actividades más significativas fueron:</p> <p><u>Inauguración auditorio Paco de Lucía:</u> Actuación grupos - Danzas del Mundo -Comunicación e Interpretación -Coral Madreselva. Participaron 340 personas. <u>Salida Campera</u>, participan 650 personas. <u>Exhibición Bailes en Plaza Mayor</u> 150personas. <u>Homenaje a las Personas Mayores</u> en el Auditorio Ciudad de Alcobendas, participan 900 personas. <u>Cuenta Cuentos para adultos</u>, participación 35 personas. <u>Concierto Cuencos tibetanos</u> participan 65 personas. <u>Exhibición de Terapia con Animales</u>, participan 30 personas. <u>Lectura de relatos breves</u> participan 20 personas. <u>Caminando Juntos</u> , recorrido 10 km participan 255 personas. <u>Degustación paella</u> Participan 750 personas. <u>Gran Baile Temático años 60</u> , participan 300 personas. 5Charlas con una asistencia global de 150 personas. : Corazón Sano -Sonidos de hoy, cuidados del oído -Ventas en domicilio -Seguridad en clave mayor -Como fortalecer la memoria Herencias y Sucesiones</p>
Abono Transporte de Mayores.	El Servicio de mayores subvenciones la adquisición del Bono Transporte a los mayores de 65 años empadronados en el municipio, siempre y cuando su pensión no superase los 600,00 €, según el baremo establecido en los precios públicos anuales.	1.686 usuarios de los cuales este año hemos alcanzado la cifra de 590 tarjetas anuales, lo que facilitara la mejora del servicio, al reducirse el número de trámites a realizar por cada usuario.
Adjudicación y puesta en marcha del contrato de Ocio y Tiempo Libre para Mayores.	El objeto del contrato es la adjudicación de los servicios de profesores de baile, música en directo, DJ y actividades de teatro para mayores del municipio. Es un contrato de nueva andadura.	Adjudicación: 01/05/2017 MERINO Y MERINO PRODUCCIONES, S.L.

Otras productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2018		
Título	Descripción	Resultado obtenido
Prórroga elaboración y distribución de comidas y concesión de la explotación de cafeterías de Centros de Personas Mayores	El objeto del contrato es la adjudicación de los servicios de elaboración y distribución de comida así como la explotación de las cafeterías de los Centros de Personas Mayores.	01/01/2018 Cocinas CENTRALES, S.A.
Pliegos y trámites del Contrato de Viajes Larga Duración y Excursiones de 1 día para Mayores.	El objeto del contrato es la adjudicación de los servicios de atención a los usuarios del Centro de Día de mayores.	
Contrato con Barcel B The Travel para el desarrollo de Turismo social	Programación de viajes de una semana y excursiones de 1 día a diversos puntos de la geografía para las personas mayores del municipio	4 viajes de larga duración y 6 salidas de 1 día.
Contrato para desarrollar los servicios de peluquería, podología, fisioterapia, piscina terapéutica, asesoría jurídica	Servicio de peluquería, podología, fisioterapia, mantenimiento de piscina terapéutica, asesoría jurídica y punto de información al voluntariado	12/06/2016 Contrato con CLECE, S.A.
Potenciar la Difusión y conocimiento de los Servicios de Personas Mayores entre los ciudadanos de Alcobendas	Difundir el Servicio Municipal de personas Mayores entre los ciudadanos	Publicación de artículos monográficos en relación a los programas de Adaptación domiciliaria y préstamo de Ayudas Técnicas, así como a la programación de la jornada sobre Buentrato.

6. Resultados obtenidos en Mayores en 2018

Cumplimiento de la Estrategia en el Servicio de Mayores			
Planificación anual: GPO	2018	2017	2016
% Total de cumplimiento del GPO	99%	99,2%	98,2%
GPO Programa 1: Atención General al Mayor desde los Centros de Mayores	100%	100%	100%
GPO Programa 2: Intervención Integral con el Mayor	98,3%	98,3%	96,6%
Planificación a medio plazo (4 años): PDA	2018	2017	2016
% Total de cumplimiento del PDA	95,56%⁴⁶	75,56%	67,11%⁴⁷

⁴⁶ Fuente: Informe Seguimiento PDA, elaborado por Planificación y Evaluación Diciembre/2018. Disponible en el Observatorio de la Ciudad

⁴⁷ Fuente: Informe Seguimiento PDA, elaborado por Planificación y Evaluación Diciembre/2016. Documento correspondiente nueva legislatura

Evolución de los indicadores del Servicio de Mayores				
Indicadores	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Usuarios atendidos en Mayores	5.514	5378	5.134	3.665
Usuarios en situación de Dependencia (APSD)	962	589	615	675
Usuarios que utilizan el servicio de comedor (media día)	352	365	464	214
Comidas (servicios totales de restauración)	119.454	113.002	116.204	110.299
Comidas diarias a domicilio	88	76	78	69/día
Cenas diarias a domicilio	64	56	58	55/día
Personas que reciben servicios a domicilio	511	589	449	472
Nº de Atenciones totales	61.655	59.542	53.981	55.315
Prestaciones podológicas realizadas en centros y en domicilios	3.285	3.884	4.054	3.968
Prestaciones de peluquería realizadas en centros y domicilio	4.776	4.504	5.227	5.214
Asesoramientos jurídicos realizados	110	128	139	196
Personas que asisten a balnearios y excursiones y actividades de apoyo a programa	3.081	3.890	3.367	2.726
Atenciones del servicio de comedor	25.551	25.458	25.584	33.384
Cargas Tarjetas de Transporte Público Tercera Edad subvencionadas	8.145	8.720	9.344	9.598
Nuevos socios de los centros municipales de mayores	498	522	557	627
Usuarios con carnet de socio en Mayores	11.817	11.345	10.619	13.304
Personas participantes en ocio comunitario	27.229	26.278	19.748	15.595
Personas que acuden a los centros. Afluencia	479.610	451.522	426.464 ⁴⁸	400.895
Voluntarios	53	41	52	49
Nº total de Talleres realizados	359	374	349	361
Talleres corporales y aire libre	70	72	70	68
Talleres de trabajo cognitivo y nuevas tecnologías	70	73	89	95
Talleres formativos	28	29	29	28
Talleres de desarrollo personal	18	18	16	24
Grupos de apoyo psicológico	10	12	6	6
Talleres culturales	11	12	8	12
Talleres de verano	17⁴⁹	17	16	22
Talleres dinamizados por voluntarios	58	63	49	40
Grupos autónomos	53	55	51	48
Grupos de prevención a la dependencia (antes estancias diurna)	10	10	11	6

⁴⁸ Se rectifica este dato respecto a la Memoria 2016, ya que por error aparecía 526.464

³ En el desglose de talleres no están recogidos los de las áreas de creatividad, lúdico educativas y habilidades para la vida cotidiana., nuevas tecnologías.

⁴⁹ Las colonias de ABUS son contabilizadas como un taller aun siendo todo una semana de actividades.

Resultados de la Carta de COMPROMISOS de las Personas Mayores		% de cumplimiento			
Compromisos	Indicador	2018	2017	2016	2015
Estamos cerca de usted. Accesibles y cercanos	Número de días que los 6 centros municipales de mayores abren respecto al número de días del mismo periodo (exceptuamos el Centro de día municipal, que abre días laborales, de lunes a viernes).	84,47%	84,47%	85,25%	91,5%
	Número de mayores valorados respecto al número de nuevos socios del mismo periodo.	448,3%	172%	226%	93%
Nos importan las personas. Atención personalizada	Número de personas que reciben servicios a domicilio (comidas, peluquería, préstamo de libros...) respecto al número de personas atendidas en situación de Dependencia.	188,25%	191%	35,5%	41%
	Media de usuarios por día en los 6 centros de mayores (no se cuenta el Centro de día municipal, que tiene 35 plazas).	219	206	275	209
	Número de valoraciones no urgentes realizadas en menos de 7 días en relación con el número total de valoraciones no urgentes del mismo periodo.	98%	93%	100%	100%
Servicios cómodos. Ágiles y accesibles	Número de valoraciones urgentes realizadas en 24 horas en relación con las totales no urgentes del mismo periodo.	99,2%	100%	100%	100%
	Número de controles sanitarios realizados en las comidas (no agua).	9	9	54	34
Trabajamos por su salud. Calidad de vida y salud nuestra prioridad	Número de personas que reciben asesoramiento sobre la adecuación de su vivienda en relación con el número total de solicitudes de asesoramiento recibidas en el mismo periodo.	100%	100% (58)	100% (45)	100% (10)
	Número de cesión de ayudas técnicas realizadas con las solicitudes de ayudas del mismo periodo.	100%	100% (145)	100% (65)	100% (50)
	Número de usuarios en las 32 plazas en Centros de Día conveniadas (en 2015).	11	(10) 28,57%	42,75%	61%
	Número de usuarios que ocupan las 32 plazas en residencias conveniadas.	11	(18) 60%	61,66%	84%
	Reclamaciones positivas por error en la igualdad de acceso a los recursos en relación con el total de reclamaciones por este concepto.	0	0	0	0
Igualdad y transparencia. Garantizamos sus derechos	Reclamaciones positivas por error en la priorización en relación con el total de reclamaciones por este concepto.	0	0	0	0
	Número de sorteos públicos en relación con las actividades en las que la demanda ha superado a la oferta en el mismo periodo	100% (58)	100% (44)	100% (48)	100% (31)
Somos un equipo. Profesionales orientados a sus necesidades	Número de técnicos de referencia que se encuentran en cada uno de los centros.	1,5	2	100%	100%

Resultados de la Carta de COMPROMISOS de las Personas Mayores		% de cumplimiento			
Compromisos	Indicador	2018	2017	2016	2015
Información de calidad. Útil y adecuada	Actividades publicitadas en relación con las actividades programadas.	100% (68) ^{50*}	100% (67)	100% (50)	100% (50)
Servicio receptivo y participativo. Le escuchamos	Número de sugerencias positivas incorporadas en relación con el número total de sugerencias recibidas en el mismo período.	77,7%	95%	14,28%	21%
	Número de reclamaciones y sugerencias contestadas dentro del plazo de 10 días en relación con el número total de reclamaciones y sugerencias recibidas en el mismo período.	95%	95,24%	100%	100%
	Número de voluntarios 'De mayor a mayor' aceptados en relación con el número de solicitudes para ello en el mismo período.	100%	100%	100%	100%
Servicios innovadores. Incorporación de nuevas tecnologías	Número de cursos, charlas y talleres de Nuevas Tecnologías.	25	26	36	100% 26
Protegemos sus datos. Confidencialidad	Número de no conformidades en las auditorías de ficheros realizadas.	0	0	0	0

¿Qué hacemos en el Servicio de Mayores?

El Servicio de Personas Mayores de Alcobendas cuenta con una Red de **seis centros municipales**, con equipamientos y servicios orientados a facilitar, la participación, el encuentro, la convivencia y el ocio de las personas mayores. Desde los que se prestan servicio los 365 días del año. Además contamos con un Centro de día municipal prestando atención de lunes a viernes

Actualmente, hay 11.817 **socios** usuarios de los centros municipales de personas mayores, que corresponde al 61,02% de la población de personas mayores del Municipio de Alcobendas que llega a 19.364 ciudadanos.

Los centros municipales son espacios abiertos donde se fomenta el desarrollo personal y las relaciones interpersonales a través de actividades dirigidas a las personas mayores con un buen nivel de autonomía y, por otro, a los mayores en situación de fragilidad/dependencia.

Desde el Servicio de Personas Mayores se promueve una vida activa desde la elección personal de un estilo de vida en función de los intereses, valores, situaciones etc. de cada persona facilitando recursos para el desarrollo personal y la participación social y el establecimiento de relaciones personales que refuercen redes de apoyo mutuo.

El desarrollo de la atención a la Población Mayor de Alcobendas se despliega desde dos Programas.

- Atención General al Mayor desde los Centros de Mayores
- Intervención Integral con el Mayor.

Los Centros están dotados de diversos servicios e instalaciones que facilitan la atención de las demandas de los usuarios y permite que sean espacios dinámicos donde realizar gran variedad de actividades. A su vez otras actividades se realizan en diversos equipamientos municipales con la finalidad de facilitar la participación e inclusión de las personas mayores en la vida comunitaria del municipio.

De igual manera la Red de Centro Municipales de Mayores acoge programaciones de otras áreas (talleres del Polideportivo, cesión espacios asociaciones ajenas a mayores como es la Asociación Comerciantes Centro, ASUAL, etc.),.

⁵⁰ Se realizaron 68 actividades divulgativas, vía prensa, folletos y web municipal.

De esta forma se busca facilitar que otros ciudadanos de Alcobendas utilicen los equipamientos de la Red de Centros para personas mayores y que los conozcan de primera mano, conviviendo con este colectivo al tiempo que se rentabiliza la utilización de los equipamientos Municipales.

*Cuadro de equipamientos y Servicios de la Red de la Red de Centros Municipales de Personas Mayores de Alcobendas

CATALOGO DE EQUIPAMIENTOS y SERVICIOS GENERALES de la RED DE CENTROS MUNICIPALES DE PERSONAS MAYORES DE ALCOBENDAS.	C. M. CARMEN GARCÍA BLOISE	C. M. MARÍA ZAMBRANO	C. M. NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ	*C. M. PEDRO GONZÁLEZ GUERRA	C. M. RAMÓN RUBIAL	C. M. URBANIZACIONES
Servicio de información	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sala de Encuentros y Juegos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cafetería	✓		✓	✓	✓	
Comedor**	✓	✓		✓	✓	
Prensa diaria (País, Mundo, Razón, ABC, Marca, As)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Biblioteca y Sala de lectura	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Préstamo de libros y películas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Peluquería en el centro y corte pelo a domicilio		✓			✓	
Mesa de billar		✓			✓	
Huertos tradicionales				✓		✓
Huertos adaptados	✓	✓				
Sala de ordenadores	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sala de televisión	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zona Wifi	✓	✓	✓	✓	✓	✓
				✓		
Asesoría jurídica *				✓		

*Unidad Administrativa

** El servicio de comedor estará abierto los 365 días del año, al menos en uno de los centro

PROGRAMACIÓN Y ACTIVIDADES de APOYO AL DESARROLLO PERSONAL Y EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO en la RED de CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES	C. M. CARMEN GARCÍA BLOISE	C. M. MARÍA ZAMBRANO	C. M. NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ	*C. M. PEDRO GONZÁLEZ GUERRA	C. M. RAMÓN RUBIAL	C. M. URBANIZACIONES
Programación y desarrollo de talleres y actividades diversas.(Ver folleto programación anual)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programación y gestión de eventos comunitarios (Semana del Mayor, Muestra de Teatro, fiestas locales, actividades intergeneracionales...)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atención consultas individualizadas equipo Técnico (Terapia Ocupacional, Animación Sociocultural, Psicólogo)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

DESARROLLO, PARTICIPACION COMUNITARIA Y SOLIDARIDAD DESDE LA RED DE CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES	M. C. CARMEN GARCIA BLOISE	M. C. MARIA ZAMBRANO	O. NUESTRA SEÑORA DE	M. PEDRO GONZÁLEZ GUERRA	M. RAMÓN RUBIAL	M. C. URBANIZACIONES
Programa de voluntariado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Grupos de Encuentro- Talleres Autónomos	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguimiento y colaboración con Asociaciones Personas Mayores y Salud (cesión de espacios en los centros Municipales de Mayores)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Asociación Teatro de la Alegría.				✓		
Club 65			✓			
ACOM				✓		
AMA				✓		
Asociación de familiares de enfermos de Alzheimer					✓	
Comisión Sectorial de Mayores	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Formación de alumnado en prácticas	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*Asociaciones de apoyo a mayores, con cesión de espacios en la Red de Centros Municipales de Mayores

PROGRAMACIÓN Y RECURSOS PARA LA PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA DESDE LA RED DE CENTROS MUNICIPALES DE PERSONAS MAYORES *	J. MEN	G. GAR	C. C. M. MARÍA A	A. AMBRANO	T. TRA	S. SEÑO RA DE	P. PEDRO	O. GONZÁLEZ	Z. ZALE	R. RAMÓN	O. ON	R. RUBI	U. URBA NIZA	C. CION
Asesoramiento para prevención de la dependencia. (Cita equipo de Terapia)	✓		✓		✓		✓			✓			✓	
Plan de Actividades Ocupacionales a Domicilio	✓		✓		✓		✓			✓			✓	
Asesoramiento en adecuación de la vivienda	✓		✓		✓		✓			✓			✓	
Comida y cena a domicilio y envasada	✓		✓				✓			✓				
Peluquería , corte de pelo a domicilio			✓							✓				
Podología a domicilio							✓							
Banco de Préstamo de productos de apoyo (sillas, andadores, etc.)	✓		✓		✓		✓			✓			✓	
Transporte adaptado							✓						✓	

*Previa cita y entrevista con el Equipo de Terapia

En los Centros Municipales de Mayores trabaja un equipo multidisciplinar (Animadores, Terapeutas Ocupacionales, Psicólogo, Técnicos auxiliares, Administrativos etc), son los profesionales que directamente desarrollan y gestionan las actuaciones en la Red de los 6 Centros Municipales para Personas Mayores.

Los Programas se despliegan desde diversas áreas de trabajo en los Centros Municipales de Personas Mayores son:

Área corporal y Aire Libre: Facilita el conocimiento del cuerpo y sus posibilidades, la capacidad de expresión y comunicación, la adecuación al cambio corporal y el disfrute personal.

Talleres realizados: Expresión corporal, Psicomotricidad, Movimiento corporal para mayores jóvenes, Música y Movimiento, Actividad acuática, Técnicas orientales, Taller de Danzas del Mundo, Senderismo, Marcha Nórdica, Mayores en Marcha y Bailes de salón (iniciación y avanzado). Se realizan también Talleres de sevillanas, Danzas Orientales y Espacio libre de movimiento, dinamizados por mayores voluntarios.

Área de trabajo cognitivo 'Desarrolla tu mente': Talleres para la prevención del deterioro y mantenimiento de las capacidades cognitivas. Los usuarios que participan en algunos de ellos son valorados previamente por los técnicos de Mayores. Estas valoraciones cuentan con la información aportada por el usuario, las familias y otros recursos sociales

y la obtenida mediante la realización de baterías y test específicos que evalúan sus capacidades cognitivas y su manejo personal en la vida cotidiana con el objetivo de adecuar el programa a sus necesidades. Orientados a personas en situación de dependencia están los talleres Piensa, crea y diviértete y por último Hilando temporadas.

Talleres realizados para prevenir y/o mantener la memoria: Entrenamiento en estrategias de memoria, Memoria y lenguaje, Atención y memoria, Juegos con ordenador.

Área Ludico – Educativa.

Actividades orientadas facilitar encuentros personales y estimulación cognitiva.

Talleres de Canasta, Tácticas de mus, Juegos con problemas, Juegos para la Memoria y Juega Piensa y comenta

Área de nuevas tecnologías: Talleres que facilitan el acceso de los mayores a las nuevas tecnologías y les familiariza con herramientas novedosas que facilitan su vida diaria.

Talleres realizados: Taller de Inicio en el uso del ordenador y teléfono móvil, T Taller de Internet: Uso para la vida cotidiana, Uso de Smartphone, tableta y ordenador; Talleres del Programa Gente 3.0 Fundación Caixa, Talleres de PowerPoint, Iniciación a la Informática, Fotografía Digital, espacios de Horas Azules dinamizados por mayores voluntarios. Programa Familiar apoyo a través tableta a personas con riesgo aislamiento.

Charlas y espacios formativos-informativos: La finalidad de este área es la adquisición de hábitos de vida saludables que favorezcan un envejecimiento sano y activo, así como la formación en temas de interés para los mayores como las nuevas tecnologías, consumo, etcétera.

Área de creatividad: Estos talleres van destinados a mantener las capacidades manipulativas, visomotoras, organizativas y de desarrollo de la percepción y la estimulación sensorial, fomentando el desarrollo creativo. Además, son espacios de convivencia donde se promueve el encuentro y la participación social. Talleres realizados: Dibujo, Recicl-Arte, Trazos armonioso, Cocina de verano, Labores y alfombras, Encuadernación, Pintura, Marquetería, Costura, Cestería, Corte y Patronaje, Artesanía, Transforma tu ropa, Pintura en ténpera. Renueva tu vestuario Artesanía Clases de teatro para la asociación La Alegría. Clases de música espacio de músicos’.

Área de Desarrollo Personal: Talleres que favorecen el bienestar psicofísico de las personas mayores.

Talleres de Salud y autoconocimiento, Estiramientos en el parque, Relaciones afectivas y sexualidad para mujeres, Relaciones afectivas y sexualidad para hombres, Crisis y duelos en la vida cotidiana, Comunicación e interpretación, Taller de Relajación progresiva, Talleres de Apoyo psicológico.

Área Formativa – Recordando la Escuela: Destinada a recordar y/o ampliar conocimientos en función de las demandas educativas de las personas mayores y a ofrecer una mayor visualización de sus aportaciones a la sociedad.

Talleres realizados: Alfabetización, Neoelectores y Cultura General, grupos autónomos de inglés y Grandes lectores.

Área Cultural: Facilita el acceso a los recursos sociales, culturales y asociativos del municipio y sus alrededores mediante el desarrollo de actividades culturales y talleres que responden a la demanda de conocimiento en esta materia.

Talleres realizados: Express Arte, Laboratorio de Historia, Planeta Azul, Toma Te con Filosofía y Mitos Griegos.

Área de Medio Ambiente: Desde este área se busca la participación de los mayores en el mantenimiento de dos huertos en el Centro de Mayores de la calle Orense y de uno en el Centro de la calle Salvia, en tierra y otros dos en El Centro Daoíz y Centro de la calle Olivar donde se realizan los respectivos talleres.

Actividades y salidas complementarias al programa: Destinadas a promover espacios de relación donde ampliar y desarrollar las capacidades trabajadas previamente en los talleres.

Salidas a lugares de interés cultural y espacios lúdicos con duración de media jornada. Son salidas complementarias a los programas y pueden estar dirigidas a grupos de trabajo (talleres o programas) o abiertas al público en general.

Actividades comunitarias/eventos: Destinadas a mejorar la participación social y a fomentar espacios comunitarios de encuentro, intercambio y de integración de los mayores.

Esta área se divide en varios apartados:

Cine para Mayores: Oferta mensual de cine para todos los mayores, con la posibilidad de un servicio de transporte adaptado para mayores con dificultades de movilidad.

Actividades Intergeneracionales: Actividades dirigidas a fomentar el encuentro entre diferentes generaciones. Se han realizado desde el Grupo de Voluntariado, Música y Movimiento y Actividades Comunitarias con otros colectivos (Infancia). Encuentros intergeneracionales Mayores-Jóvenes en colaboración con el IES Giner de los Ríos

Programación del Teatro Auditorio Ciudad de Alcobendas: Facilitar el acceso de los mayores a espectáculos del abono general a precios reducidos.

Actividades Comunitarias: Participación en la vida de la ciudad en determinados momentos de celebración anual y actividades diseñadas para concienciar a la ciudadanía de la participación y aportación de las personas mayores en el entorno comunitario.

Actividades varias a lo largo del año: Baile de Nochevieja, Carnaval, San Isidro, Semana del Mayor, Muestra de Teatro, Homenaje a los Mayores, Campeonato de Mus, Semana del Libro, Maratón de Las Rozas, Bailes en el Centro de Mayores de la calle Orense y Bailes en La Esfera, Baile en línea, Divergym.

Excursiones y viajes de larga duración: Viajes de larga duración a destinos costeros y un viaje a provincias del interior con alto interés cultural, con carácter vacacional, balnearios y todas las excursiones de un día que incluyen comida.

Abono Transporte de Mayores.

El Servicio de mayores subvenciones la adquisición del Bono Transporte a los mayores de 65 años empadronados en el municipio, siempre y cuando su pensión no superase los 600,00 €, según el baremo establecido en los precios públicos anuales. Una de las cosas a destacar en esta área, es la importante campaña que se realizó a lo largo del año para la promoción del **abono transporte de carácter anual**, (hemos conseguido que sean 590 en relación a 1.686 usuarios) esto es una innegable mejora que facilita la gestión y la atención de este servicio.

Área de Voluntariado: Se generan espacios donde los mayores voluntarios, que son mayores activos que cuentan con tiempo disponible, la experiencia de los años y una actitud solidaria, puedan compartir todo esto con otros mayores. **Viven su jubilación en positivo y son un ejemplo de que los mayores son un activo social.** Estas personas buscan nuevos papeles y formas de vida para los mayores. Con frecuencia manifiestan que su labor de voluntarios mejora el concepto de sí mismos y les permite participar y ser activos socialmente, sintiéndose más reconocidos y respetados por su entorno.

Asociaciones de Mayores: Contamos con seis asociaciones de personas mayores en el municipio: ACOM, Grupo de teatro La Alegría, AMA (nueva), Club 65 y Alcolar, con quienes se mantiene contacto puntual para orientar y apoyar sus iniciativas.

Área de Prevención de la Dependencia.

La intervención con las personas mayores está orientada según sus necesidades individuales, es decir, es una atención centrada en la persona.

Tras la valoración de las capacidades cognitivas, físicas y sociales, se ajustan los recursos y/o servicios que permitan mantener el mayor grado de autonomía. Esta intervención se realiza en los centros de mayores a través de programas específicos como las Estancias diurnas en los domicilios, que les dota de los servicios básicos necesarios para conservar sus capacidades y permanecer en sus casas con las mejores condiciones posibles (comida a domicilio, adaptación de la vivienda, plan de actividad ocupacional a domicilio, peluquería, podología y acompañamiento de voluntarios).

Intervenciones individuales: Valoración, asesoramiento y tramitación de comidas y cenas a domicilio, adaptaciones domiciliarias y préstamo de Elementos de apoyo, Plan de actividades ocupacionales y baños geriátricos, uso de lavadora, así como indicaciones sobre pautas de actuación con mayores frágiles en su entorno familiar.

Programación actividades y talleres orientados a personas en situación de dependencia puntual o crónica, con el fin de potenciar sus capacidades y paliar los déficit.

Transporte adaptado: este servicio facilita a los mayores dependientes el acceso a diferentes actividades y talleres, tanto en los centros de mayores como en espacios comunitarios.

Baños geriátricos:

Facilitan el aseo a personas mayores que no tienen las condiciones necesarias en su vivienda.

Programa asesoramiento adecuación de vivienda, en función de las necesidades y situaciones personales de cada individuo.

Banco de Préstamo de Productos de Apoyo

Cuenta con elementos (sillas de ruedas, andadores, asientos de baño.) para mejorar la movilidad y actividades de forma autónoma, se prestan previa solicitud.

Programa de Atención Integral Domiciliarios (PAID). Dirigido a personas que tienen dificultad de acceder a los centros, dotándoles de los recursos y servicios para facilitar la conservación capacidades y permanecer en su domicilio. Como: Comida y cena a domicilio o envasada, Plan de actividad ocupacional domiciliaria. Orientación para la adaptación funcional de la vivienda, Peluquería y Podología a domicilio.

Desde los Centros de Municipales de Mayores, este año se dio énfasis a diversas eventos a lo largo del desarrollo de la Programación anual

La **presentación de la nueva Programación de actividades para el curso 2018/19** se realizó en la inauguración de la XXI Semana de las Personas Mayores.

Previamente un grupo de Técnicos, trabajo la mejora de la difusión de las actividades del Servicio de Mayores y de la imagen positiva de las personas mayores del municipio, a partir del cual se tomaron medidas de mejora en el área de mayores de la web municipal, así como cambios en el Folleto de actividades haciéndolo más comprensible y facilitar que llegara a más población, también se cuidó diseñar actividades que potenciara la imagen de los mayores.

Puntualmente se informa de las programaciones y actividades que se van diseñando el resto del año.

6.3. MEMORIA DEL SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD 2018

Misión	<i>Atender y dar respuesta a las demandas y necesidades de las mujeres, propiciando la desaparición de roles por razón de género.</i>
---------------	--

I. Resumen de la Memoria del Servicio de Promoción de la Igualdad 2018

El derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación y el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, se consagran en nuestra Constitución en los artículos 14 y 9.2 y son esenciales para construir una sociedad justa y económicamente desarrollada. Trabajar por la Igualdad es una cuestión de justicia social. Así lo reconoce nuestro sistema legal y requiere de la implicación de todas las administraciones públicas.

Para que la igualdad formal sea efectiva y se convierta en igualdad real, los gobiernos y las administraciones públicas deben adquirir compromisos y desarrollar medidas, mecanismos y recursos que promuevan e impulsen en nuestra sociedad, el desarrollo de la igualdad de oportunidades.

El Ayuntamiento de Alcobendas, tras su recorrido democrático, reconoce la desigualdad y discriminación de la mujer en la sociedad y orienta sus actuaciones a mejorar y elevar la posición de las mujeres en la sociedad: garantizando el ejercicio de sus derechos, su participación pública en la toma de decisiones, su autonomía personal, el acceso a la educación, capacitación, empleo, el deporte y la cultura y todo ello, a través de políticas transversales que integren la igualdad de género en todos los ámbitos de la vida y elimine la violencia contra la mujer.

Acabar con la violencia machista supone un cambio en la mentalidad y en la cultura patriarcal, que solo es posible eliminando las desigualdades de género. El Ayuntamiento de Alcobendas, a través de La Casa de la Mujer, desarrolla un Programa de Igualdad de Oportunidades que tiene como objetivos principales:

- Visibilizar el papel de las mujeres en todos los ámbitos de la sociedad y favorecer su liderazgo
- Promover una educación y formación desde la igualdad exenta de estereotipos sexistas
- Fomentar la conciliación familiar y laboral y acabar con la desigualdad salarial
- Fortalecer las iniciativas de participación social de las mujeres mejorando su posición en el ámbito público y privado.

Visibilizar el papel de las mujeres en todos los ámbitos de la sociedad y favorecer su liderazgo

Hacer visibles a las mujeres en la “Historia real” del mundo, devolviéndoles el protagonismo no reconocido y su contribución a la sociedad, son claves para avanzar en la igualdad de géneros. El Ayuntamiento de Alcobendas, reconoce el papel de las mujeres e impulsa el liderazgo femenino en todos los ámbitos de la vida pública. Para ello realiza la Campaña del 8 de marzo Día internacional de la Mujer, momento de celebración de los logros alcanzados en materia de igualdad y de reivindicación de los retos que aún quedan por conseguir. Este año, la Campaña Municipal ha querido recordar las dificultades que aún tienen las mujeres en materia laboral, realizando un cartel representativo de esta situación y de los juicios y retos a los que aún se enfrentan.

De entre las actuaciones más representativas, señalamos la “**Cadena de homenajes a las mujeres en las redes sociales**”. Con esta acción El Ayuntamiento de Alcobendas y los 19 servicios municipales con cuentas en redes sociales, han realizado un homenaje a mujeres vinculadas a distintos ámbitos de sociedad. Cada servicio eligió a una mujer considerada como un modelo a seguir o una inspiración por la suma que su labor ha hecho a la IGUALDAD, sumándose así al objetivo de potenciar la visibilidad de las mujeres en todos los ámbitos de la sociedad.

8 de marzo #CreciendoEnIgualdad

Alcobendas - Día de la Mujer 2018



[Portada](#) > [Notas de prensa](#) > Cadena de homenajes a las mujeres en las redes sociales municipales de Alcobendas (7 marzo de 2018)

La exposición “El poder de la presencia”, en la que 21 artistas dan visibilidad a la mujer a través de sus obras, forma parte la iniciativa “Mujeres Mirando Mujeres”: que nació con la finalidad de dar valor y presencia a la mujeres artistas. Tuvo lugar en el Est-Artspace Art



La Campaña 8 de Marzo, conto con una programación de 36 actividades culturales, formativas deportivas y de expresión. Se realizó la entrega de Premios **ATENEA'** y **'HOMBRES POR LA IGUALDAD'** que este año recayeron en Isabel Moreno, una vecina de Alcobendas que ha realizado una gran labor para defender los derechos de la mujer en nuestra ciudad y Francisco Moreno, fundador de la ONG Amigos de Silva y tuvo lugar en el Teatro Auditorio ante mas de 900 personas que posteriormente disfrutaron del concierto de “Soledad Jiménez”. Otras actividades reseñables fueron, La Marcha por la Igualdad y el Flashmob en la Plaza Mayor. En total la campaña general contó con una participación de **5500** personas.

Otra actividad que pretende dar visibilidad a las mujeres, es “Alcobendas nombra en Igualdad”. En colaboración con el departamento de participación ciudadana y en el marco del Pacto Social PFVCM, se desarrolló esta actividad que pretende dar una mayor visibilidad a los méritos de la mujer poniendo en valor sus aportaciones a la sociedad. Dentro de esta actividad se elaboró un listado de nombres de mujer para denominar las futuras calles de nuestro callejero, equipamientos y espacios públicos de Alcobendas que posteriormente se sometió a consulta ciudadana, para que vecinos vecinas del municipio elijieran. Se recogieron **509 propuestas** para nombrar futuras calles en la ciudad

Ya podemos proponer a mujeres ilustres que merezcan dar nombre a calles de Alcobendas

ALCOBENDAS
NOMBRA EN IGUALDAD
Porque ellas son la mitad



Desde hoy y hasta el viernes 5 de octubre, los vecinos podrán proponer a mujeres ilustres que, por su labor, merezcan ser reconocidas

dando nombre a calles y edificios públicos de Alcobendas. La consulta *Alcobendas nombra en igualdad* se realizará a través de la web municipal, donde habrá que proponer el nombre de la mujer y los motivos por los que se hace la propuesta. Podrán ser mujeres vivas o ya fallecidas, locales, nacionales o internacionales, reconocidas o anónimas (heroína popular). Entre otros criterios de inclusión establecidos por la mesa de diálogo creada para impulsar este proceso participativo, están ser mujeres comprometidas con la igualdad, tener relevancia social por haber luchado y trabajado para mejorar la vida de otras mujeres o destacar por sus conocimientos técnicos... Las bases completas se pueden consultar en el espacio establecido para participar en esta consulta ciudadana en alcobendas.org.

Para conseguir la igualdad es necesario fomentar el liderazgo femenino y garantizar el acceso al mundo laboral de las mujeres para que les permita participar plenamente en la sociedad. El desempleo en las mujeres y las peores condiciones laborales y salariales provoca la feminización de la pobreza, distanciando aun mas la brecha entre mujeres y hombres.

La tasa de emprendimiento femenino en España sigue siendo baja y permanece por debajo de la media europea. Sin embargo, la tasa de emprendimiento femenino por necesidad supera en un 20% a la de los hombres. Se empiezan a fomentar espacios donde las mujeres pueden **compartir sus conocimientos y experiencias del mundo empresarial**, para favorecer la creación de negocios liderados por mujeres.

Con este objetivo nace el proyecto "Atención Mujeres Emprendiendo" que pretende capacitar y entrenar competencias tecnológicas y de carácter transversal, a las mujeres que están pensando emprender en Alcobendas. Este proyecto a través del mentoring y networking, ha permitido emprender negocio a 8 mujeres y ha contado con la colaboración de empresas como AICA, SIME SA, IBERMAN SA, MANTELEC SA, ZRIMON S/EMPÍEZA CONSULTORA FRESH CONSULTING, AUTOESCUELA MERINERO., SMS EUROPA y VASS CONSULTORÍA, que han realizado sesiones formativas y mentorización de las emprendedoras

SIETEDÍAS | 13

EMPRESARIADO | Con una jornada inicial que tendrá lugar el miércoles 19 de septiembre

Arranca el programa municipal 'Atención, Mujeres emprendiendo'

¡Mujeres Junio-Octubre 2018
emprendiendo!

Dirigido a emprendedoras: formación y mentorización
Dirigido a empresas: voluntariado corporativo
Información e inscripción: concilia@aytoalcobendas.org



Promover una educación y formación desde la igualdad exenta de estereotipos sexistas

Acabar con los estereotipos de género y prevenir la aparición de las relaciones tóxicas y de la violencia de género, requiere de una intervención educativa desde las etapas más tempranas de la vida. Coeducar en igualdad es imprescindible para la formación de nuevas generaciones igualitarias. Con este fin, el Servicio de Promoción de la Igualdad realiza un Programa de Talleres en todos los colegios e Institutos del municipio, en los que se realizan talleres dirigidos a la enseñanza Primaria, orientados hacia el Buen Trato y la resolución de Conflictos y Talleres sobre los mitos del amor romántico o los peligros de las nuevas tecnologías, en la enseñanza Secundaria

Formación para la comunidad educativa

164,00 Nº horas	74 nº talleres	2608 nº participantes
---------------------------	--------------------------	---------------------------------



Centro/Lugar	Taller	Monitorado	Actividades	¿Más actividades?
Agora	2,88	2,75	2,63	2,88
Aldebarán	2,80	2,87	2,73	2,80
Brains	2,88	3,00	2,75	2,50
Gabriel y Galán	3,00	3,00	3,00	3,00
García Lorca	3,00	3,00	3,00	3,00
Giner de los ríos	3,00	3,00	3,00	3,00
Los Sauces	3,00	3,00	3,00	3,00
Miguel Hernández	3,00	3,00	2,67	2,67
San Patricio	3,00	3,00	3,00	3,00
Severo Ochoa	2,83	2,75	2,67	3,00
Valdepeñaltes	3,00	3,00	3,00	3,00
Virgen de la paz	2,50	2,50	2,00	2,83
Total	2,86	2,86	2,72	2,86

Los valores igualitarios se aprenden, no solo en el ámbito educativo, sino también en el familiar, social y cultural. Por ello realizamos actividades de ocio en familia, como son las Fiestas patronales, actividades incorporadas a la Programación de "Cultura en Familia" y en otros espacios, dirigidas a la infancia y a la juventud.



Formación a la infancia y la juventud

TALLERES PARA INFANCIA Y FAMILIAS

- Hoy todos de rosa (Consejo de la Infancia)
- Taller risoterapia en familia: riéndonos de los estereotipos de género (Cultura en familia)
- Navidades sin género: ¿En los cuentos y en los juegos contamos por igual? (Cultura en familia)
- Semilleros por la igualdad (Día de la Infancia)

TALLERES PARA JÓVENES

- Micromachismos: La violencia más invisible (Imagina)
- San Valentín no existe (Grupo Acuario)

Nº PARTICIPANTES

Taller	Nº Participantes
Hoy todos de rosa	24
Taller risoterapia en familia	18
Navidades sin género	12
Semilleros por la igualdad	8
Micromachismos	10
San Valentín no existe	10

210 participantes

Fomentar la igualdad de oportunidades, la conciliación familiar y laboral y acabar con la desigualdad salarial

Hablar de conciliación supone hablar de corresponsabilidad en el ámbito doméstico, es decir el reparto equilibrado dentro del hogar de las tareas domésticas y de responsabilidades familiares (como la educación y el cuidado de personas dependientes). En este intento, el Servicio de Promoción de la Igualdad desarrolla un conjunto de cursos y talleres dirigidos a fomentar la autonomía personal, la corresponsabilidad y a combatir los estereotipos sexistas relativos a la asignación de tareas a hombres y mujeres dentro del hogar, presentando una oferta formativa de **108 cursos**, en la que han **participado 7734 personas**.

Dentro de las actuaciones de fomento de la conciliación y la igualdad salarial se encuentran los proyectos de larga trayectoria en el municipio: 'Alcobendas Concilia' y 'Empresas Comprometidas con la Igualdad Salarial'.

En su 6 edición, hemos querido introducir una mejora significativa, profundizar en el concepto de Responsabilidad Social en la Empresa como elemento útil y eficaz que aúna los criterios de eficiencia, sostenibilidad y prosperidad y añade el valor de la diversidad, la igualdad de oportunidades, en los modelos productivo de una empresa.

Para ello, se realizó una jornada profesional que contó con la participación de autoridades procedentes de grandes empresas, del ámbito nacional e internacional y que contó con ponencias de Nabil Daoud, CEO Lilly España, Portugal y Grecia, Michael K. Hayde. Líder global de United Way. Esta actividad convocó a un gran número de empresas locales y a más de 120 participantes. En el acto público se reconoció también a las **68 empresas** que este año han sido premiadas con el sello Alcobendas Concilia y Empresas por la Igualdad y se presentó la **Guía para la Igualdad Salarial**, publicación para la información y sensibilización a las empresas y a la sociedad en general sobre la importancia de acabar con la brecha salarial



https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/332869029_13620188759.pdf



Entrega de Reconocimientos "Alcobendas Concilia". Salón de Plenos

Fortalecer las iniciativas de participación social de las mujeres, mejorando su posición en el ámbito público y privado.

La participación y la promoción del empoderamiento de las mujeres a través de la ocupación de los espacios públicos en un contexto cultural, de ocio y tiempo libre, es otro de los objetivos del Servicio de Igualdad. Para su logro se presta el asesoramiento y apoyo técnico a las asociaciones de mujeres, fomentando su presencia en espacios tradicionalmente masculinos y proponiendo acciones de disfrute del tiempo propio en espacios no domésticos, que favorezcan su desarrollo personal. De esta forma, se han subvencionado, a través de la convocatoria municipal de subvenciones, 56

actividades de las asociaciones para la realización de charlas, jornadas o seminarios relacionados con la igualdad de oportunidades, así como salidas culturales.

En el ámbito de mujer, existen 11 asociaciones, una de ellas registrada este año, que mantienen una actividad permanente y continua en la vida del municipio.

A este respecto, se celebró en mayo el Plenario de Mujer, que permitió hacer balance de todas las actuaciones realizadas sobre igualdad de oportunidades y que contó con la participación de 50 mujeres representantes de las asociaciones del municipio

▶ NOTAS DE PRENSA

31 de Mayo de 2018

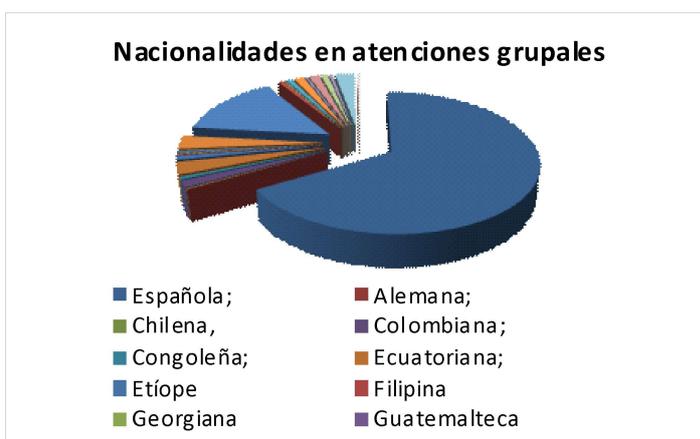


CELEBRADO EL PLENARIO DE MUJER E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
Con la participación de vecinos y vecinas, asociaciones y partidos políticos.

Ayer se celebró el Plenario de Mujer e Igualdad de Oportunidades. Medio centenar de personas: mujeres, hombres, representantes de asociaciones y de partidos políticos acudieron a esta cita en la que se hizo un balance de actuaciones

Las desigualdades de género son mayores en el caso de las mujeres con doble vulnerabilidad, como son las mujeres inmigrantes. Desde Promoción de la igualdad, desarrollamos el proyecto **INTEGRA-MUJER**, dirigido fundamentalmente a acoger y mejorar la integración social de las mujeres inmigrantes. El proyecto supone para ellas un espacio en el que establecer relaciones sociales, aumentar su red de apoyo e intercambiar experiencias con otras mujeres residentes en el municipio, previniendo así el aislamiento social.

Utilizando una metodología grupal y participativa, en 2018 han participado un total de **1047 mujeres** de diferentes nacionalidades, en **72 talleres** y actividades interculturales, de igualdad de oportunidades y de prevención de violencia de género.



Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la mujer

El pasado año el municipio de Alcobendas aprobó y se comprometió en el rechazo a la violencia machista. Tras aprobarse en el Pleno Municipal y realizarse una campaña de adhesiones al Pacto, se determinaron las 5 acciones genéricas en las que la sociedad en su conjunto trabajaría y se realizó un cronograma de actuaciones

Durante todo el año 2018, se han realizado en la ciudad de Alcobendas **165 acciones** propuestas por profesionales y por la población en general. Este trabajo ha sido posible gracias a la colaboración de **25 servicios municipales, 5 servicios comunitarios y 4 entidades estatales** que han participado sumando sinergias, para incorporar la perspectiva de género en sus actuaciones y en el diseño de las acciones del Pacto Social y han permitido establecer líneas de coordinación y definir protocolos de actuación

Esta colaboración ha contado con **65 profesionales** de forma permanente han trabajado en las Mesas Técnicas. No menos relevante ha sido la participación de la ciudadanía, comprometida también con la consecución de una sociedad más igualitaria, que ha acudido , tanto a los actos públicos en contra de la violencia como a las actividades de formación y sensibilización. Además de las casi 300 personas adheridas al Pacto de forma individual hay que reseñar que **45 asociaciones, ongs, entidades y empresas** se han sumado al Pacto de forma colectiva, representando así a un número mayor de personas

Pacto Social por el **fin** de la **VIOLENCIA CONTRA LA MUJER**

INSTITUCIONES Y ORGANISMOS PÚBLICOS			SOCIEDAD EN GENERAL
MUNICIPALES	COMUNITARIO	ESTATAL	
Servicios Sociales	Salud Primaria	Juzgado de Violencia	Partidos políticos
Servicios de Salud Mayores	Salud Mental	de Género: Ministerio de Justicia	Asociaciones de Alcobendas
CAD Mujer	Hospital Infanta Sofía		ONGs
Inmigración	Educación. Inspección educativa territorial	Policía Nacional: Ministerio de Interior	Clubes Deportivos
Infancia	Universidad Autónoma de Madrid	Centro de Atención a Refugiados: Ministerio de Trabajo,	Empresas
Educación	DGM	Migraciones y Seguridad Social	Consejo de Infancia
Comunicación	Colegio profesional de criminólogos de Madrid		Consejo de Juventud
Participación			Consejo de la Ciudad
Centro de Arte; Mediatecas			
Servicio de Atención al ciudadano			
Servicio de Atención a la víctima			
Policía Local			
Medioambiente; Deporte			
Obras públicas; Licencias			
Empleo y desarrollo			
Organización y Planificación			
Calidad ; RRHH			
Cultura Servicios Interactivos			
Participación Ciudadana			



De entre las actuaciones realizadas destacamos las Acciones de rechazo, denuncia y condena de la violencia machista, como la Declaración institucional contra la violencia de género que se realiza con motivo del Día Internacional contra la violencia de Género, o el minuto de silencio en los plenos municipales.

Mas de **100 actuaciones de formación** dirigidas a profesionales con el objetivo de trabajar y profundizar en las causas de la desigualdad, desmontar los mitos sobre la violencia machista que ayudan a perpetuarla y en definitiva, incorporar la perspectiva de género en sus actuaciones profesionales . Se han realizado 9 Mesas Temáticas del grupo permanente que durante todo el año ha trabajado sobre micromachismos, los estereotipos de género y el uso del lenguaje inclusivo , entre otros.

De forma paralela se han realizado talleres al resto de personal municipal de los departamentos de SAC, mediatecas, Salud, Mayores, CAID

1. Formación a profesionales

12 MESAS TÉCNICAS DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS



Fecha	Tipo	Contenido
26 de Abril de 2017	Teórica	Introducción al pacto
3 de Mayo de 2017	Práctica	Acciones y compromisos del pacto
11 de Mayo de 2017	Teórica	Elaboración del documento
2 de Marzo 2018	Teórica	Introducción al pacto
20 de Marzo 2018	Teórica	Violencia de género
17 de Abril 2018	Práctica	Diseño de acciones contra la violencia de género
8 de Mayo 2018	Teórica	Lenguaje inclusivo
22 de Mayo 2018	Teórica	Técnicas de lenguaje inclusivo
19 de Junio 2018	Práctica	Técnicas para la implantación del lenguaje inclusivo
23 de Octubre 2018	Teórica	Micromachismos
6 de Noviembre 2018	Práctica	Alcobendas contra la violencia.
11 de Diciembre 2018	Teórica	Resultados del año



65 participantes
o largo de las sesiones



Deportes, policía local, CAID, participación ciudadana, juventud inmigración, casa de la mujer, mayores, sanidad, mediatecas, cruz roja, SAC, Servicios sociales, integra mujer, etc.

Formación a profesionales

Jornada contra la violencia de género

VIERNES 16 DE NOVIEMBRE 2018. De 9 a 14h.
Centro de Arte Alcobendas.
C/ Mateo Sebastián s/n, 29

"No les desee a las mujeres que tengan poder sobre los hombres, sino saber si merecen!"
Mary Wollstonecraft



igualdad

Casa de la Mujer de Alcobendas, C/ Málaga, 26
@la_casa_de_la_mujer_26
#Alcobendas
#DamosLaCaraPorTi



También se ha realizado formación a la población en general y especialmente en el ámbito educativo, permitiendo que el 27% de la población escolar entre 6 y 16 años reciba formación en igualdad y realizando 4 Mesas de Dialogo en las que la ciudadanía ha participado ampliamente

Se han realizado 45 actuaciones de sensibilización a través del teatro, cuentacuentos infantiles, performance de calle, que permiten llegar a la población de forma innovadora y permitiendo una identificación mayor con los temas tratados. Estas actuaciones han convocado a un 6% de la población de Alcobendas, que con su presencia visibiliza el problema de la violencia contra la mujer y apoya al Pacto Social. De entre todas ellas destacamos los teatros infantiles dirigidos a los colegios de primaria, que se han realizado en el Pablo Iglesias y a los que acudieron 350 niños y niñas. Sin olvidar la Jornada "Pon Fin a la violencia" con los adolescentes de secundaria de los institutos y colegios de Alcobendas. Esta jornada de larga trayectoria, ha contado este año con la máxima representación tanto de centros como de participación del alumnado.

5. Teatros para la sensibilización

TEATROS PARA POBLACIÓN GENERAL

EN EL NOMBRE DE MARÍA



2 PERFORMANCE DE CALLE



TEATROS EN EL AULA

6 TEATRO FORO POR LA NO VIOLENCIA



Atención a víctimas de violencia de género. PMORVG

La violencia contra la mujer constituye la vulneración más extendida de los Derechos Humanos en el mundo y su raíz ha quedado establecida en la discriminación que sufren las mujeres respecto de los hombres. En todos los procesos de violencia hacia las mujeres subyace un elemento transversal que es la socialización de género.

Por un lado, la posición de poder en que los hombres son educados y el modelo de relación de control-dominio que aprenden a establecer con las mujeres y, por otro, la posición de sumisión, dependencia e inseguridad en la que son educadas las mujeres. La interacción entre ambos fenómenos de origen social y cultural, la forma en que se construyen las identidades, el modelo familiar y otros factores de origen estructural, facilitan la aparición y el mantenimiento de la violencia de los hombres hacia las mujeres

Además, la desvalorización social de lo femenino y la falta de poder y reconocimiento de su autoridad son factores que contribuyen a que las mujeres se conviertan en víctimas de violencia.

Estos aspectos son atendidos desde la Casa de la Mujer mediante la asistencia psicosocial y jurídica a las mujeres del municipio y, especialmente, a las mujeres víctimas de violencia de género, sus hijos y a las personas dependientes. En lo que a atención a mujeres se refiere, desde el Punto Municipal del Observatorio Regional contra la violencia de género se ha prestado atención psicológica, social y jurídica a un total de **1110 mujeres** de las que **380 son** víctimas de violencia de género. Este dato supone el 35% del total de mujeres atendidas, cifras similares a las del resto de la Comunidad de Madrid ellos se han realizando un total de **2000** intervenciones

Programa de Convivencia Intercultural

Otra línea de intervención de esta concejalía, es el desarrollo e implementación de las políticas locales que impulsan la igualdad y la promoción de las personas emigradas en nuestro municipio. Tiene como objetivos, promover la cultura de la diversidad y los modelos de convivencia basados en el principio de la interculturalidad, la acogida de población inmigrante, y el impulso y desarrollo de convenios de colaboración con otras administraciones en materia de integración

Dentro de este área, el proyecto "INTEGRA" ofrece un servicio de atención jurídica especializada que asesora y orienta en materia de extranjería y una bolsa de traductores colaboradores, que permite el acompañamiento y acceso a instituciones y departamentos municipales a personas extranjeras cuyo nivel de español es aún bajo, mejorando así sus posibilidades de integración. Este proyecto ha realizado 11.000 atenciones durante el 2018, acompañado y derivando a la población inmigrante a recursos y servicios del municipio

En nuestro territorio se encuentra ubicado el Centro de Atención a Refugiados con el que este Ayuntamiento mantiene un acuerdo de colaboración para la promoción e integración de sus residentes en la vida activa de nuestra ciudad. Este convenio presta información, atención y tramitación de recursos a personas residentes del CAR, y el desarrollo y la gestión de contextos de interculturalidad y participación ciudadana para lograr una mejor convivencia entre vecinos y residentes del CAR. Da un especial protagonismo a las acciones de formación y sensibilización en materia de refugiados y procesos migratorios forzosos, dirigidas a profesionales y población en general. Entre todas, este año destaca el campo de trabajo 'Erasmus Plus', en el que han intervenido 30 jóvenes de diferentes países europeos y residentes del CAR. Este proyecto tiene como objetivo profundizar en los Derechos Humanos y en la realidad de las personas refugiadas y/o asiladas utilizando dinámicas de ocio y tiempo libre atractivas para los jóvenes. Este campo tiene una duración de 10 días y finaliza con la celebración de la Fiesta Arco Iris, el último viernes de junio, en el Parque de la Comunidad de Madrid, fecha en la que se conmemora el aniversario de la Adhesión de España a la Convención de Ginebra y el aniversario del CAR de Alcobendas. En esta ocasión contó con una asistencia estimada de más de **600 personas** y con la representación de numerosas organizaciones que trabajan con refugiados y/o inmigración, como Cruz Roja, Amnistía Internacional, CEAR, ACNUR...

Concierto de la Escuela Municipal de Música para la Fiesta Arcoiris e el Parque de la Comunidad de Madrid

Fiesta Multicolor
fiesta arcoiris
Celebración del Día del Refugiado

Día: 29 de junio de 2018.
Lugar: Parque Comunidad de Madrid (Alcobendas).

19:00 h.
 ■ Montaje de mesas por parte de las ONG y asociaciones participantes.
 De 19:30 a 20:15 h.
 ■ Inauguración de la fiesta y entrega de premios del XI Concurso de Cortesías "Fiesta Arco-iris" del C.A.R. de Alcobendas.
 De 19:30 a 21:00 h.
 ■ Juegos interculturales, taller de nombres en árabe, pompas gigantes y globosflexos, a cargo del C.A.R. de Alcobendas.
 ■ Taller de herma y taller de llaveros a cargo del programa municipal INTEGRA.

Organizan:
 Centro de Acogida a Refugiados de Alcobendas y Ayuntamiento de Alcobendas.

Limonada y sangría para todos.
 y para los más pequeños.
fiesta infantil
 a partir de las 19:30 h.

De 20:15 a 21:00 h.
 ■ Actuación de la Orquesta Sinfónica Ciudad de Alcobendas.
 De 21:00 a 22:00 h.
 ■ Proyecto Intercambio Juvenil Europeo Festival Arco-iris: espectáculo de circo contemporáneo y danza.
 22:00 h.
 ■ Baile amenizado por dj.
 24:00 h.
 ■ Fin de la fiesta.

40^º ANIVERSARIO DE LA ADHESIÓN DE ESPAÑA A LA CONVENCIÓN DE GINEBRA
 30^º Aniversario C.A.R. Centro de Acogida a Refugiados de Alcobendas



2. Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Promoción de la Igualdad 2018

Título <i>¿Qué se ha hecho?</i>	Descripción <i>Por qué y para qué</i>	Resultado obtenido <i>cuantitativos/cualitativos</i>
Actos conmemorativos del Día de la Mujer 8 de marzo	<p>El Día Internacional de la Mujer celebra la lucha histórica de las mujeres de todo el mundo por la igualdad y la justicia y reivindica la presencia y la participación de las mujeres en la sociedad. Este año Alcobendas ha realizado una campaña de sensibilización dirigida a toda la sociedad, que pone en valor la presencia de la mujeres en todos los ámbitos de la vida, así como a los juicios y retos a los que se enfrenta, especialmente en el ámbito laboral.</p> <p>Entre las actuaciones más destacables han estado La Entrega de los premios Atenea y Hombres por la Igualdad, La Marcha por la Igualdad real y el Flashmob 8 de Marzo , la Representación dramática y monólogos de mujeres sobresalientes en la historia o en la ficción. Y la .Exposición: Mujeres mirando a mujeres.</p>	<p>Se ha realizado una campaña gráfica y una programación con 36 actividades culturales, deportivas, formativas.. contando con una participación de 5.500 personas</p> <p>http://comunicacion.alcobendas.org/nota-de-prensa/la-nueva-campa%C3%B1a-de-alcobendas-por-el-8-de-marzo-pone-en-valor-la-presencia-de-la-muj</p>
Actos conmemorativos con motivo del 25 de Noviembre, Día Internacional contra la violencia machista	<p>La Campaña del 25 de noviembre pretende sensibilizar y denunciar la violencia contra las mujeres en el mundo. Con motivo de esta conmemoración, el Ayuntamiento de Alcobendas realiza la Campaña Pon Fin, presentando una amplia oferta de actividades entre las que han destacado:, representaciones teatrales , actividades deportivas , charlas y talleres formativos</p>	<p>Se realizó una campaña gráfica y en medios de comunicación con una programación de actos en la que participaron 3.500 personas</p> <p>https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/696539082_15112018121250.pdf</p>
Jornada contra la violencia de género para profesionales	<p>En el marco de desarrollo de las actuaciones del Pacto Social por el Fin de la violencia contra la mujer, se realizó una jornada dirigida a profesionales, en la que se trataron aspectos de la violencia machista, la intervención con mujeres mayores y la violencia sexual</p>	<p>Jornadas contra la violencia de género. 16 de noviembre de 2018 en el Centro de Arte</p> <p>Participan: 90 profesionales</p>
Plenario de Mujer	<p>Dentro de las actuaciones recogidas en el Reglamento de Participación ciudadana, se llevo a cabo el 30 de Mayo el Plenario de Mujer , en el que se trataron los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balance del Servicio de Promoción de la Igualdad y Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer. • Lectura de texto de compromiso en materia de igualdad, a cargo de la Asociación entre guiones: • Información del proceso participativo Mesas de Dialogo; “Alcobendas se nombra en Igualdad 	<p>Se realizó a cargo de la Concejal de Familia y protección social y Conto con una alta participación de personas y asociaciones. Tuvo lugar en el espacio Miguel Delibes.</p> <p>http://comunicacion.alcobendas.org/agenda/plenario-de-mujer-e-igualdad-de-oportunidades</p>

<p>Puesta en marcha y desarrollo de la bolsa de acciones del Pacto Social por el fin de la violencia contra la mujer</p>	<p>Tras un año de trabajo participativo y realizada la difusión del Pacto e iniciado el proceso de adhesiones nos planteamos el reto de mantener la motivación entre la población y las instituciones, reactivar el Pacto y hacer realidad todas las actuaciones propuestas por los participantes dentro de las 5 áreas de intervención previstas:</p> <p>1. Acciones de rechazo, denuncia y condena de la violencia machista:.....</p> <p>2. Acciones de prevención y sensibilización contra la violencia machista.....</p> <p>3. Divulgación de los recursos materiales acciones y medidas que favorezcan la erradicación de la Violencia contra la Mujer...</p> <p>4. Promoción de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.....</p> <p>5. Ayuda a las víctimas de violencia de género</p>	<p>Se han realizado un total de 165 actuaciones recogidas en la bolsa de acciones del Pacto Social por el Fin de la violencia contra la mujer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración institucional contra la violencia machista • Minuto de silencio en plenos municipales y actos del área de igualdad • 30 cursos de Formación dirigidos a profesionales • 12 cursos de Formación dirigidos a población general • 6 actuaciones de sensibilización dirigidas a la infancia • 160 horas de talleres formativos dirigidos a la comunidad educativa • 15 actividades de sensibilización y prevención dirigidas a toda la población • Campaña de comunicación en radio y medios locales • Edición de 3 manuales y 2 materiales audiovisuales • 6 actuaciones de promoción de la igualdad, relacionadas con uso del lenguaje inclusivo, emprendimiento femenino, brecha salarial, empleo... • Ampliación del Proyecto de Orientación e Inserción laboral • Ampliación del servicio de Psicología dirigido a hijos e hijas y adolescentes víctimas directas de la violencia machista • Servicio de Canguraje y Ayuda a Domicilio para víctimas de violencia de género con menores • servicio de atención a la víctima de la policía local <p>Cursos de PsioDefensa</p>
---	---	--

3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio Promoción de la Igualdad en 2018

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en el Servicio de Promoción de la Igualdad 2018

Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
Mapa de Procesos del Servicio de Promoción de la Igualdad	En el marco de la realización de la Carta de Compromisos se ha descrito el Mapa de procesos de Promoción de la Igualdad, que contempla 5 procesos y 11 subprocesos operativos, además de alinear los procesos estratégicos y de soporte, con los del resto de la institución. Este trabajo ha permitido conocer de forma muy detallada y profunda el funcionamiento del servicio, así como, identificar posibles mejoras o correcciones. Se han identificado procesos estratégicos, operativos y de soportes alineados con los del Patronato y la Institución
Elaboración de la Carta de Compromisos del Servicio de Promoción por la Igualdad	El equipo de trabajo constituido para la elaboración de la carta de compromisos del servicio, trabaja en coordinación con los criterios marcados por el departamento de calidad de la institución. La metodología que se ha seguido ha sido: identificar los grupos de interés, elaborar un catálogo de servicios, elaborar un mapa de procesos, y elaborar 10 compromisos para la carta junto con sus indicadores de medición.
Programa “Atención Mujeres Emprendiendo”	<p>El programa “Atención, Mujeres emprendiendo” tiene un doble objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En primer lugar; capacitar y entrenar competencias tecnológicas y de carácter transversal a las mujeres que están pensando emprender en Alcobendas, • En segundo lugar, propiciar la relación con grandes empresas comprometidas con la igualdad y la responsabilidad social de Alcobendas a través de su participación como empresas mentoras, buscando impulsar la competitividad de las startups de las mujeres participantes, gracias al Voluntariado Social Corporativo. <p>Este proyecto ha contado con la participación de 17 mujeres emprendedoras, de las cuales 8 han emprendido negocio, y reflejo del éxito conseguido son las 9 grandes empresas que han mentorizado a estas mujeres. Estas son: AICA, SIME SA, IBERMAN SA, MANTELEC SA, ZRIMON SL, EMPIEZA CONSULTORA FRESH CONSULTING, AUTOESCUELA MERINERO., SMS EUROPA y VASS CONSULTORÍA</p>
Mesas Técnicas temáticas sobre el Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer	<p>Tras el proceso participativo desarrollado en el 2017, para el diseño conjunto de un Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer, durante el 2018 se han puesto en marcha las acciones contempladas en dicho Pacto.</p> <p>Cumpliendo con los compromisos que la institución había adquirido en dicho Pacto, se han implantado las Mesas temáticas dirigidas a profesionales del Ayuntamiento y otros organismos públicos, con el objeto de incorporar la perspectiva de género en todas las actuaciones municipales y comunitarias, como vía para acabar con la violencia machista.</p> <p>En este sentido se han realizado 9 mesas Técnicas, en las que se han abordado temáticas sobre roles y estereotipos de género, lenguaje inclusivo, nuevas masculinidades, micromachismos... y se han realizado actuaciones formativas en distintos servicios, como el SAC, Mediatecas, CAR, ASORAL....</p>

<p>Mesas de Diálogo con población sobre el Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer</p>	<p>Igualmente y dando cumplimiento a los compromisos de la población de Alcobendas adquiridos al adherirse al Pacto, se han realizado 3 Mesas de Diálogo y se han desarrollado 5 actividades dirigidas a toda la población y/o grupos vulnerables</p> <p>Taller “lo que no se nombre no existe”. Población en general Taller “Hombres Buenos” Población en general Taller “Des- enmascarando los roles” Personas en exclusión Taller “Alcobendas nombra en Igualdad” Población en general Taller “Psicodefensa “Mujeres refugiadas y/o inmigrantes”</p>
<p>Proyecto “CAPACES”.</p>	<p>La Dirección General de Servicios Sociales crea en colaboración con el Colegio de Politólogos y sociólogos de Madrid el proyecto “CAPACES</p> <p>Este proyecto quiere contribuir a una sociedad más inclusiva a través de la concienciación de la población madrileña sobre la discriminación múltiple que enfrentan las mujeres migrantes y refugiadas.</p> <p>Se centra en la elaboración de una campaña colaborativa de sensibilización y recoge dos acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico actualizado de las vulnerabilidades que enfrentan, desde el protagonismo de las propias mujeres • Capacitación y formación a las mujeres migrantes y refugiadas, y al personal de servicios sociales municipales y de asociaciones y ONGs. <p>La Casa de la Mujer ha colaborado activamente, participando en el diagnóstico profesional y organizando las sesiones de capacitación con las mujeres, contando con la participación de las mujeres del Proyecto INTEGRA</p> <p>El Ayuntamiento de Alcobendas recibirá certificado acreditativo de la participación, y aparecerá en el índice de colaboradores de la publicación del proyecto.</p>
<p>Incorporación de la perspectiva de género en la programación de “Cultura en Familia”</p>	<p>Enmarcado en las acciones del Pacto Social y en colaboración con el servicio de Cultura, se ha decidido incorporar diferentes actividades de sensibilización en igualdad y prevención de violencia de género, dirigida a familia e infancia, dentro de la Programación Municipal de “Cultura en Familia”.</p>
<p>Actividad participativa “Alcobendas nombra en Igualdad</p>	<p>En colaboración con el departamento de participación ciudadana y en el marco del Pacto Social PFVCM, se ha desarrollada una actividad participativa consistente dar una mayor visibilidad a los méritos de la mujer poniendo en valor sus aportaciones a la sociedad.</p> <p>Esta consulta nace a iniciativa del Pleno de Alcobendas, y tiene como objetivo elaborar un listado de nombres de mujer para denominar las futuras calles de nuestro callejero, equipamientos y espacios públicos de Alcobendas</p> <p>Se han realizado 3 sesiones y se ha realizado una consulta online que ha recogido 509 propuestas que serán estudiadas para nombrar futuras calles en la ciudad</p>

<p>Bienestar a través de la literatura</p>	<p>Con este taller se pretende fomentar el cambio de la perspectiva personal, en la solución de problemas y proveer oportunidades para la interacción entre las participantes del taller a través de la lectura, utilizando la biblioterapia como un proceso dinámico de interacción entre la lectora, el texto y la oyente que favorece el crecimiento emocional y psicológico</p> <p>Está basado en la acogida de las mujeres a determinadas lecturas que son capaces de genera momentos determinantes porque reconfortan y en ocasiones conmueven o zarandean. De esta forma encontramos mujeres que no sólo leen, sino que piensan en su historia y su identidad “leyéndose” en los libros.</p> <p>Se han tenido en cuenta los siguientes aspectos :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprender de una misma • Mejorar la imagen personal. • Ayudar a resolver problemas • Fomentar cambios en la manera de interactuar con otras personas. • Fomentar relaciones satisfactorias y efectivas • Se han realizado 8 sesiones de 2 horas de duración cada una. Con una media de 15 participantes por sesión. <p>La respuesta de las participantes ha sido muy positiva. Lo que más destacan es la generación de vínculos afectivos a través de las lecturas propuestas.</p>
---	---

3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Promoción de la Igualdad 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<p>Campaña de Difusión Pacto Social por el Fin de la violencia contra la Mujer</p>	<p>En cumplimiento de otra acción del Pacto, relativa a dar a conocer y difundir los recursos y actuaciones de ayuda a víctimas de violencia de género y de sensibilización a la población en general y a profesionales en particular, se ha realizado una campaña de difusión en los medios de comunicación local, con el objeto de dar visibilidad y presencia al Pacto durante todo el año.</p> <p>Esta campaña consiste en 7 microespacios informativos en ONDA CERO Y SER NORTE, así como dos cuñas publicitarias semanales</p>	<p>Se han realizado 3 microespacios sobre tematica de violencia de género:</p> <p>.- Conoce que es el Pacto Social por el Fin de la violencia contra la mujer. Abril</p> <p>.-Descubre cómo funciona el servicio municipal psicológico de Alcobendas de atención a mujeres maltratadas. Mayo</p> <p>.-En Alcobendas desmontan creencias erróneas sobre violencia de género y menores de edad. Junio</p> <p>Todos ellos aparecen en la web del Pacto contra la violencia de genero</p> <p>https://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&IDR=3635</p>

<p>Incorporación de la RSC en los proyectos de Alcobendas Concilia y Empresas por la Igualdad Salarial</p>	<p>Los proyectos conciliación e igualdad salarial tienen ya una larga trayectoria de éxito en Alcobendas, En su 6 edición, hemos querido introducir una mejora significativa, profundizar en el concepto de Responsabilidad Social en la Empresa como elemento útil y eficaz que aúna los criterios de eficiencia, sostenibilidad y prosperidad y añade el valor de la diversidad, la igualdad de oportunidades, en los modelos productivo de una empresa.</p> <p>Para ello, se realizó una jornada profesional que contó con la participación de autoridades procedentes de la empresa, del ámbito nacional e internacional y que contó con las siguientes ponencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Lilly y su compromiso social con Alcobendas y United Way. Nabil Daoud CEO Lilly España, Portugal y Grecia -"El poder transformador de las empresas en sus comunidades a través de la RSC. El modelo United Way" Michael K. Hayde. Líder global de United Way -"United Way, tu socio de RSC. Porqué el modelo de United Way genera el mayor impacto. Ejemplos". Marina Fuentes, CEO de United Way -"Presentación de resultados de 6 años de trayectoria de Alcobendas Concilia y Empresas Comprometidas por la Igualdad". Servicio de Promoción de la Igualdad 	<p>“Jornada Alcobendas Concilia y Empresas por la Igualdad.</p> <p>Compromiso social de las empresas” Presidida por el Alcalde de Alcobendas, tuvo lugar el 6 de junio de 2018 en el Salón de Plenos y contó con una participación de 120 personas</p>
<p>Actuaciones formativas de sensibilización escolar sobre diversidad sexual y de género</p>	<p>Como mejora del convenio firmado con la asociación Arcopoli para la sensibilización en materia del colectivo lgtbi se ha incorporado a la guía de actividades y programación municipal en los centros educativos, talleres formativos con los objetivos de</p> <p>Sensibilizar al alumnado acerca de la violencia y la discriminación por orientación sexual y/o de género y estimular actitudes de rechazo a la misma, fomentando los valores de la convivencia y la tolerancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dotar de herramientas para el conocimiento y el aprecio de la diversidad sexual y de género y el cuestionamiento de los prejuicios más arraigados. • Contribuir a la prevención y detección del acoso escolar motivado por LGTBIfobia 	<p>Guía de actividades y programas municipales para colegios e institutos en horario escolar 2018-2019</p> <p>https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Documentales/Guias/809919968_59201813554.pdf</p>
<p>Ampliación de equipos informáticos</p>	<p>La impartición de la programación de cursos de la Casa de la Mujer y la formación específica en Mesas técnicas y de dialogo del Pacto, requerían de herramientas tecnológicas modernas</p>	<p>Se incorporan dos ordenadores portátiles y un proyecto al inventario del servicio de promoción de la igualdad</p>

<p>Guía de Igualdad Salarial</p>	<p>Dentro del Proyecto “Empresas comprometidas con la Igualdad Salarial, el servicio de Promoción de la Igualdad , ha elaborado una Guía sobre Igualdad Salarial con el objetivo sensibilizar e informar sobre los efectos negativos de la desigualdades en general y en concreto de la desigualdad salarial entre hombres y mujeres, así como dar a conocer las recomendaciones europeas y buenas prácticas sobre igualdad salarial, desarrolladas en el ámbito empresarial</p>	<p>Diseño y edición de la guía en formato papel y digital https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/59070754_0_2610201882230.pdf</p>
<p>Formación especializada en genero a profesionales del ámbito sociosanitario</p>	<p>En el marco del Pacto Social por el fin de la violencia contra la mujer y ante la preocupación expresada por el aumento de casos de mujeres mayores víctimas de violencia de género invisibilizadas, se ha realizado una formación específica para la detección y derivación de casos en el ámbito de atención a mayores y dependencia</p>	<p>Se han realizado 4 talleres dirigidos al servicio de mayores del PBS, a los centros de salud pública de Alcobendas , a la residencia de mayores ORPEA y al Centro de Día de Orense</p>
<p>Manual “Intervención profesional ante la violencia de género”</p>	<p>Se ha realizado y editado un manual con contenidos teóricos sobre la intervención ante la violencia de género, como soporte de todas las actuaciones de formación que realizamos dirigida a profesionales</p>	<p>Edición de 400 manuales en papel y disponible en web municipal www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/906260054_342_0198555.pdf</p>
<p>Proyecto de Inserción Laboral con mujeres desempleadas y especialmente con mujeres víctimas de violencia contra la mujer</p>	<p>Consolidación del proyecto de inserción y orientación laboral dirigido a fomentar la independencia económica de las mujeres y facilitarles herramientas personales para que puedan enfrentarse a las limitaciones de búsqueda de empleo Se mejora el proyecto con la prestación de un servicio de canguraje</p>	<p>Consiguen la inserción laboral un total de 77 mujeres , lo que supone un 57% del total de participantes</p>

3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio Promoción de la Igualdad 2018

Título	Descripción	Resultado obtenido
<p>BBPP “Alcobendas Concilia”</p>	<p>Programa para la sensibilización y medidas de mejora en materia de conciliación y corresponsabilidad en las empresas locales del municipio</p>	<p>Resultados en la edición del 2018 47Empresas presentadas 47Empresas reconocidas 39 empresas que renuevan</p>
<p>BBPP “Programa de prevención de la violencia de género dirigido a la comunidad educativa: pon fin a la violencia de genero</p>	<p>Contribuir a la prevención de la violencia de género a través de la sensibilización e intervención en la comunidad educativa, estableciendo un proceso de acción continuado en la escuela dirigido a romper el silencio en torno a la violencia sexista, generando una respuesta social de rechazo a la misma.</p>	<p>Participantes 3521</p>

4. Interacción con los Grupos de Interés

4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc... en 2018)		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
Programación cursos y talleres Casa de la mujer	Conocer la satisfacción de mujeres y hombres mayores de 18 años en la participación de las actividades	Cuestionario de satisfacción Se obtiene una calificación de 8.53 La escala utilizada ha sido de 1-10
Taller de psico- defensa para mujeres víctimas de violencia mayores de 18 años	A petición del proyecto de mujeres de INTEGRA, se realiza este taller que dota a las mujeres de herramientas psicológicas y de técnicas de defensa personal	Se obtiene una calificación de 4.15 sobre 5 y participan 12 mujeres
Cuestionario de satisfacción del taller “Creando nuevas masculinidades: nuevos hombres buenos”	Conocer la satisfacción de hombres mayores de 18 años en la participación de la actividad	Se obtiene una calificación de 4.5 La escala utilizada ha sido de 1-5
Cuestionario de satisfacción del taller “Ligar con seso”	Conocer la satisfacción de adolescentes entre 12 y 18 años, víctimas directas de violencia de género en la participación de la actividad	Se obtiene una calificación de 2.88 La escala utilizada ha sido de 1-3
Cuestionario de satisfacción de los talleres: Hoy tod@s de rosa (Consejo de la infancia) Taller risoterapia en familia: riéndonos de los estereotipos de género (Cultura en familia) Navidades sin género: ¡En los cuentos y en los juegos contamos por igual! (Cultura en familia) Semilleros por la igualdad (Día de la infancia)	Conocer la satisfacción de los 128 participantes	Se obtiene una calificación de 4.4 La escala utilizada ha sido de 1-10 Se obtiene una calificación de 4.32 La escala utilizada ha sido de 1-5 Se obtiene una calificación de 4.03 La escala utilizada ha sido de 1-10
Obra teatral. “Arturo y Clementina En La Esfera Obra teatral: Una historia diferente: Alicia en el país de las maravillas” “ En el CC Pablo Iglesias CUENTACUENTOS EN FAMILIA POR LA NO VIOLENCIA: “Yo voy conmigo” En la Mediateca del Pablo Iglesias CUENTACUENTOS EN FAMILIA POR LA NO VIOLENCIA: “YO SOY MALALA”. CP “	Convocar a la población a través de la incorporación de diferentes actividades de sensibilización en igualdad y prevención de violencia de género, dirigida a familia e infancia, dentro de la Programación Municipal de “Cultura en Familia”.	Número de participantes: 378
Respuesta de satisfacción a la participación del Proyecto AME	Mujeres emprendedoras	Felicitaciones a través de mail
Cuestionario de satisfacción del taller “Micromachismos: la violencia más invisible”	Conocer la satisfacción de las personas jóvenes en la participación de la actividad	Se obtiene una calificación de 4.45 La escala utilizada ha sido de 1/5

Cuestionario de satisfacción del taller “San Valentín no existe”	Conocer la satisfacción de las personas jóvenes entre 12 y 16 años en la participación de la actividad	Se obtiene una calificación de 3.31 La escala utilizada ha sido de 1/5
Performance de calle: “Subir la Escalera” / “Pompas de Jabón” Obra de teatro: “En el Nombre de María”	Convocar a la población a través de la realización de actividades escénicas para sensibilizar a la población en Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	Número de participantes: 95 participantes 75 participantes 920 participantes
Taller “Únete al buen trato”- Primaria Taller “Ni Romeos ni Julietas” Taller “Los peligros del doble check” Taller “Ligar con seso” TEATRO FORO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO	Conocer la satisfacción de la población escolar (Primaria y Secundaria) en la participación de las actividades	Se obtiene una calificación de 2.95 La escala utilizada ha sido de 1/3 1/5 Cuestionario de satisfacción Se obtiene una calificación de 2.83 La escala utilizada ha sido de 1/3 Se obtiene una calificación de 2.83 escala utilizada ha sido de 1/3 Se obtiene una calificación de 2.97 La escala utilizada ha sido de 1/3
Formación al personal centros de mayores - Centro de Día de Mayores “Sacyr”	Conocer la satisfacción del personal centros de mayores en la participación de dos talleres	Cuestionario de satisfacción Se obtiene una calificación de 4 La escala utilizada ha sido de 1/5 Se obtiene una calificación de 4.4 La escala utilizada ha sido de 1/5
Cuestionario de satisfacción de la formación dirigida a profesorado de colegios e institutos públicos y privados del municipio para conocer conceptos básicos sobre detección y derivación en Violencia de Género	Conocer la satisfacción del personal de la comunidad educativa	Se obtiene una calificación de 4.52 La escala utilizada ha sido de 1/5
Participación en el Proyecto CAPACES a petición del Colegio Profesional de Politólogas/os y Sociólogas/os de la Comunidad de Madrid	Concienciar sobre la discriminación múltiple que invisibiliza y estigmatiza a las mujeres migrantes y refugiadas	2 sesiones con mujeres migrantes en la Casa de la Mujer
Elaboración de reportaje “Integración de las culturas” a petición del CIFP Jose Luis Gárci de Alcobendas	Elaboración de un reportaje de video y participación de mujeres y profesionales del proyecto INTEGRA	Publicación del vídeo
Cuestionario de satisfacción de la formación técnica en género y prevención de violencia para monitores/as de la Escuela de Animación sociocultural de IMAGINA	Conocer la satisfacción de participantes en la formación.	Se obtiene una calificación de 4.63 La escala utilizada ha sido de 1/5
Coordinación con el Grupo Luna de Policía Local para el desarrollo de la Jornada “PON FIN”	Coordinar la participación de adolescentes de los IESs en la campaña Pon Fin	2 reuniones

Participación del equipo de orientadores de empleo del Dpto. de Empleo en Formación específica para inserción laboral a mujeres víctimas de vg	Conocer las características específicas de mujeres víctimas de vg y los beneficios de su contratación	2 sesiones formativas
Incorporación de actividades en igualdad a la programación de Cultura en Familia la programación del Teatro Auditorio de Alcobendas del Área de Cultura	Formar a la población en materia de feminismo e igualdad Sensibilizar a la población en la tolerancia 0 a la violencia machista	4 actividades: Todas de Rosa Risoterapia en Familia que obtiene una puntuación de 4,7 sobre 5 Navidades en igualdad “Play Off” - Teatro para centros escolares
Gestión de subvenciones a asociaciones de Mujer e Inmigrantes	Fomentar la participación ciudadana en los programas de Igualdad e Integración	56 actividades subvencionadas
Realización de Convenios de colaboración con clubes deportivos de balonmano, voleibol y baloncesto	Sensibilizar en igualdad y prevención de violencia en el deporte dentro del desarrollo de las Mesas Técnicas del PFVCM	Firma de 3 convenios
Cuestionario de satisfacción del curso sobre violencia de género. En ASORAL	Sensibilizar en igualdad y prevención de violencia en el deporte dentro del desarrollo de las Mesas Técnicas del PFVCM	Se obtiene una calificación de 5 La escala utilizada ha sido de 1/5

4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del servicio Promoción de la Igualdad				
	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Reclamaciones	20	7	9	12
Sugerencias	17	2	1	17
Felicitaciones	0	1	1	
TOTAL	37	10	10	29

5. Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Igualdad de Oportunidades en 2018

Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Igualdad de Oportunidades en 2018		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para se ha hecho	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
Proyectos “Alcobendas Concilia y Empresas comprometidas con la Igualdad Salarial”	Programas que tienen por objeto la sensibilización y formación en materia de conciliación y corresponsabilidad, en responsabilidad social corporativa y en igualdad salarial, dirigido a las empresas locales del municipio. Este proyecto finaliza con un acto público de reconocimiento y entrega de premios	En esta edición han recibido el reconocimiento Alcobendas Concilia 42 empresas locales y se han adherido al proyecto “Empresas comprometidas con la igualdad salarial” 26 empresas, lo que supone un incremento del 70%, cumpliendo ampliamente con lo previsto en el GPO y consolidando los programas.
Elaboración de reportaje “Integración de las culturas”	Desde el proyecto INTEGRA y en colaboración con el CIFP Jose Luis Gárci de Alcobendas, se realiza un reportaje sobre las mujeres inmigrantes en Alcobendas. Se realizan entrevistas tanto a profesionales como a mujeres participantes	Realización de reportaje audiovisual
Convocatoria de subvenciones a las asociaciones de mujer e Inmigración	Dando cumplimiento al objetivo de apoyo a asociaciones y participación ciudadana, se ha gestionado la convocatoria de subvenciones del servicio de Promoción de la Igualdad, contemplado en el GPO, para las asociaciones del ámbito de mujer y de inmigración	Se elabora y publica la convocatoria y se subvencionan un total de 56 actividades
Renovación del convenio con tres clubes deportivos para la formación y sensibilización en materia de violencia de género	Dentro del trabajo de coeducación en igualdad en el deporte y de prevención y sensibilización en materia de violencia machista, que se realiza desde el servicio de Igualdad, se considera imprescindible involucrar a los clubes deportivos en esta tarea, apoyándoles en la realización de actividades formativas y de sensibilización en esta materia	En noviembre de 2018 se firman tres convenios con los clubes deportivos de balonmano, baloncesto y volibol. Estos convenios llevan dotación presupuestaria
Renovación del convenio con asociación “Mujeres artesanas”		Firma publica del convenio en junio de 2018
Campus de trabajo Erasmus + “Arco Iris”	En Colaboración con el Centro de Atención a Refugiados y el Servicio de Juventud del Ayuntamiento, se diseña, organiza y ejecuta un Campo de Trabajo con jóvenes voluntarios europeos, con el objeto de que conozcan la realidad de las personas refugiadas y convivan con ellos, compartiendo actividades de la vida cotidiana y talleres tanto formativos sobre derechos humanos como de ocio y tiempo libre (excursiones y salidas, talleres de circo..)	Se llevó a cabo durante 10 días, en la última semana de junio y Han participado 20 voluntarios y 15 residentes deL CAR

Fiesta arco Iris	Fiesta anual en colaboración con el Centro de Atención a Refugiados, en la que aparte de conmemorar la Adhesión de España a la convención de Ginebra, Se trata de una actividad de convivencia intercultural que sirve de encuentro entre todas las personas que han pasado por el centro los ciudadanos de Alcobendas. Se desarrollan varias actividades de ocio dirigidas a jóvenes y familias, stands de asociaciones y ongs que colaboran con personas refugiadas y comida intercultural	Acuden personalidades del Ministerio de Interior, Consejería de Asuntos Sociales, Ayuntamiento de Alcobendas y ACNUR. Participan aproximadamente 300 personas
Programa Multideporte Intercultural	Este programa pretende fomentar la convivencia intercultural entre jóvenes residentes del CAR, inmigrantes y autóctonos, a través de la práctica del deporte. Tiene los siguientes objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Posibilitar el intercambio de culturas, de costumbres y de formas de vida, comprendiéndolas y aceptando cada una con sus peculiaridades a través de la práctica de diferentes deportes. • Promover un estilo de vida saludable y el desarrollo armónico y equilibrado de las capacidades físicas básicas • Promover la integración y una educación en Valores (interculturalidad, solidaridad, compañerismo, etc.), encaminados a la superación física e intelectual. 	Han participado un total de 221 personas de un total de 18 nacionalidades diferentes
Programación anual de “Cursos y Talleres de la Casa de la Mujer” 2018-2019	Diseño, elaboración y edición de la programación de cursos y talleres sobre igualdad de oportunidades y capacitación, conciliación y corresponsabilidad y crecimiento personal	En el 2018 se han diseñado un total de 46 cursos https://www.alcobendas.org/r/ecursos/doc/Mujer/33286902_9_13620188759.pdf
Exposición de Artesanía de las alumnas de Talleres de Artesanía de la Casa de la Mujer	Muestra de los trabajos realizados por el alumnado de los cursos ofertados dentro del área de Igualdad de Oportunidades	. Del 25 al 28 de Mayo en el Centro Cultural la Esfera.
Salidas Culturales	Realización de salidas culturales con temática de Igualdad de oportunidades dirigidas a las mujeres del municipio para favorecer el desarrollo personal y empoderamiento de las mujeres , a través de la ocupación de los espacios públicos en un contexto de ocio y tiempo libre	Se han realizado 2 salidas socioculturales. -Hayedo de Montejo el 11 de Mayo -Peñalara el 6 de octubre. Y una visita a la exposición “Mujeres Mirando Mujeres. El poder de la presencia” en Est_Art Space de Alcobendas el 16 de Marzo de 2018 Acuden un total de 130 mujeres

Formación a Profesionales en igualdad y prevención de violencia de género	La eliminación de la violencia de género requiere de una intervención transversal que incorpore la perspectiva de género en todas las áreas municipales, por lo que es imprescindible la formación a profesionales de todos los departamentos municipales	Se han realizado 25 sesiones formativas dirigidas a profesionales Han participado 120 personas
Talleres para infancia y familias	Se realizaron 4 talleres para infancia y familias sobre igualdad y prevención de la violencia de género, en colaboración con “Cultura en Familia “ e Infancia: <ul style="list-style-type: none"> • Hoy tod@s de rosa (Consejo de la infancia) • Taller risoterapia en familia: riéndonos de los estereotipos de género (Cultura en familia) • Navidades sin género: ¡En los cuentos y en los juegos contamos por igual! (Cultura en familia) • Semilleros por la igualdad (Día de la infancia) 	Participaron 210 personas
Teatro foro contra la violencia de género	Utilización del teatro para la transformación social y la sensibilización en violencia de género con jóvenes ,como una metodología innovadora al conseguir una gran convocatoria y permitir la identificación emocional con los personajes y una mayor conciencia de la realidad a transformar,.	Se realizaron 12 representaciones en diferentes centros educativos del municipio y en el TACA. Participaron un total de 1209 adolescentes
Performance en la calle	Mediante esta novedosa actividad se ha querido mostrar cómo la desigualdad de género sigue patente en la actualidad, manifestándose en diferentes ámbitos, y generar la reflexión y el debate sobre la contribución que puede hacer cada persona para acabar con dichas desigualdades.	Se han realizado dos performance de calle como Han sido: “Subir la Escalera” “Pompas de Jabón” Participan 170 personas
Teatro infantil	Se realizan obras de teatro y cuentacuentos dirigidos a la población infantil con los siguientes objetivos: Concienciar a los más pequeños de que es posible la construcción de una sociedad más igualitaria si todas las personas luchan por ello. Superar las situaciones de invisibilización de las mujeres, para eliminar cualquier acto discriminatorio. Fomentar el buen trato en cada acción diaria.	Se han representado las siguientes obras: “Arturo y Clementina En La Esfera Una historia diferente: Alicia en el país de las maravillas” “ En el CC Pablo Iglesias CUENTACUENTOS EN FAMILIA POR LA NO VIOLENCIA: “Yo voy conmigo” En la Mediateca del Pablo Iglesias CUENTACUENTOS EN FAMILIA POR LA NO VIOLENCIA: “YO SOY MALALA”. CP “Gabriel y Galán” Se ha contado con laparticipacion de 830 niños y niñas

Talleres sobre igualdad y prevención en violencia de género dirigidos a toda la población	<p>En el marco del Pacto local por el fin de la violencia machista, se considerana imprescindible la formacion en materia de igualdad y prevencion de violencia de genero a la poblacion en general. Estos talleres pretenden dar a conocer los estereotipos y roles de genero, los mitos de la violencia y los micromachismos . Se han realizado los siguientes talleres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Micromachismos: la violencia más invisible • El mapa de la violencia: territorios de cambio • Lo que no se nombra, no existe • Des-enmascarando los roles para prevenir la violencia de género 	<p>Se han realizado 4 talleres formativos dirigidos a la poblacion en general Participan 55 personas</p>
Talleres de Prevención en violencia de género en el ámbito educativo.	<p>Formación dirigida a la prevención de violencia de género e igualdad de oportunidades en el ámbito educativo, con el objeto de combatir estereotipos sexistas y prevenir relaciones tóxicas Se dirige al alumnado de primaria y secundaria de entre 12 y 16 años</p>	<p>Se realizan 164 horas de taller y participan 3529 personas</p>
Jornada Pon fin a la violencia de Género	<p>La Jornada Pon Fin, dirigida al público adolescente, es creada y por y para el alunando de educación secundaria. Su objetivo último es contribuir a la prevención de la violencia de género a través de la sensibilización e intervención en la comunidad educativa, estableciendo un proceso de acción continuado en la escuela, dirigido a romper el silencio en torno a la violencia sexista conseguir la asistencia y participación activa de los centros educativos siendo los propios adolescentes los que lideren la Jornada</p>	<p>Como resultado de los talleres realizados con la población adolescente, se ha contribuido a que el alumnado se haya implicado de manera muy activa en las Jornadas Pon Fin Tuvieron lugar el 21 de noviembre de 2018 en el TACA y participaron 921 alumnos y alumnas de secundaria, procedentes de 6 centros educativos del municipio</p>
Proyecto “Memoria Viajera”	<p>En colaboración con la Asociación Genera Enlaces: se presenta y pone en marcha el proyecto “Memoria Viajera”, trabajando creativamente para rescatar los aportes de las mujeres migrantes al desarrollo y crecimiento de la ciudad de Alcobendas, visibilizando la progresión del arraigo a través de la visualización de los cambios en las geografías humanas y viceversa.</p>	
Representación teatral “El viaje hacia a ti a través del teatro”	<p>El alumnado del curso de la Casa de la Mujer realizó una representación teatral para poner en práctica lo aprendido durante el curso.</p>	<p>24 de Abril en el Salón de Actos del Centro Cultural Pablo Iglesias</p>
Feria de Asociaciones 2018	<p>Participación de las asociaciones del área de mujer en la Feria de Asociaciones, coordinación a nivel municipal con los Servicios de Apoyo asociaciones para la puesta en marcha</p>	<p>Feria de Asociaciones que tuvo lugar el 29 de septiembre</p>
“Literatas” Festival de literatura femenino “	<p>En colaboración con la asociación AMPPIA se realiza este festival en torno a la celebración del día del libro.</p>	<p>21 de Abril Centro Cultural Pablo Iglesias.</p>
Representación teatral “Un cuento por Navidad”	<p>En colaboración con la asociación ATMA .</p>	<p>se representa esta obra en mayo de 2018 en el CC Pablo Iglesias</p>

“Gala de Música Rock”	Actividad realizada por la asociación Mujeres en el Carnaval	En CC Pablo Iglesias el 8 de septiembre
Proyecto “Corner english	Proyecto en colaboración con el programa de Voluntariado Europeo de IMAGINA, para la realización de una actividad de corner en inglés, que permita a mujeres y hombres practicar el idioma abordando una temática en igualdad de oportunidades.	Se crean dos grupos semanales de mañana y tarde en la Casa de la Mujer
Día de la Infancia	Participación en el día de la Infancia con la actividad Semilleros por la igualdad ad” con el objetivo de ayudar a la reflexión sobre la influencia de la socialización diferenciada en nuestra sociedad, y ser mensajeros de la igualdad de oportunidades de niños y niñas, creando dibujos y eslóganes por una Igualdad real y alejada de cualquier tipo de violencia.	Tuvo lugar el 20 de noviembre en La Esfera
Festival “Sabor a Colombia”	El Ayuntamiento en colaboración con La Asociación Amigos Mira España (AME) realizan esta jornada, que estuvo marcada por la integración entre la cultura hispanoamericana con los vecinos de la localidad	, El Festival Sabor a Colombia se celebro en julio de 2018 y acogió aproximadamente a 1500 personas de distintas nacionalidades: España, Colombia, Honduras, Ecuador, Perú, Bolivia, República Dominicana, Cuba, Venezuela, Brasil y Rumanía
Fiesta “Luna de Otoño o Media Luna y Aniversario de la Asociación ACUDE	Con motivo del 20 Aniversario de la Asociación ACUDE , y dentro del área de apoyo a la convivencia intercultural se realizaron los actos de Celebración de la Fiesta de la Media Luna, con una amplia programación cultural	El acto contó con la presencia de autoridades municipales y de la embajada y consulado chino Se realiza en septiembre de 2018 en el Teatro Pablo Iglesias y Participan 200 personas
Actos conmemorativos del Día Internacional del Migrante	Enmarcado en el convenio de colaboración entre este Ayuntamiento y el CAR y con motivo de la celebración del Día Internacional del Migrante, el 18 de diciembre, el Servicio de Promoción de la Igualdad realiza un conjunto de actuaciones de sensibilización para dar a conocer la realidad de los movimientos migratorios, los derechos humanos y promover actuaciones de convivencia intercultural: <ul style="list-style-type: none"> • Lectura de la declaración de derechos humanos en 30 idiomas diferentes, con la participación de refugiados residentes en el CAR y miembros de las asociaciones de inmigrantes del municipio • Actuaciones musicales de la asociación China ACUDE. • Caligrafía árabe a cargo de la asociación marroquí AL-MECHAL • Degustación gastronómica intercultural 	Participaron 150 personas , 5 asociaciones de inmigración y el CAR

6. Resultados Obtenidos en el Servicio de Promoción de la Igualdad

Cumplimiento de la Estrategia del Servicio de Promoción de la Igualdad			
Planificación anual: GPO	2018	2017	2016
% Total de cumplimiento del GPO	99,7%	99,5%	98,3%
GPO Programa 1: Gestión de los contextos de integración	99,2%	98,5%	100%
GPO Programa 2: Igualdad de Oportunidades	100%	100%	100%
GPO Programa 3: Programa de intervención y prevención en violencia de género	100%	100%	95%
Planificación a medio plazo (4 años): PDA		2017	2016
% Total de cumplimiento del PDA	98,47%⁵¹	63,90%	47,63%

Evolución de los Indicadores de Promoción de la Igualdad	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Usuarios atendidos en el Área de Igualdad	2786	2745	2.334	2.173
Participantes en cursos del Área de Igualdad	7734	7456	6.001	6.187
Cursos y talleres impartidos	370	362	288	222
Comisiones sectoriales celebradas en el Área de Igualdad	2	3	3	1
Mujeres atendidas desde el Área de Igualdad	1110	1078	982	1.065
Nº total de atenciones sociales psicológicas y jurídicas a mujeres realizadas en el servicio de promoción de la igualdad	2709	2729	2.562	1612
Mujeres atendidas por violencia de género desde el PMORVG	380	373	351	343
Expedientes nuevos de violencia de género	151	159	151	210
Expedientes nuevos (con Orden de Protección o Sentencia Firme)	74	80	76	70
Hijos o personas dependientes víctimas de violencia atendidos por la psicóloga infantil	37	34	35	35
Actuaciones de la psicóloga infantil por violencia de género	439	341	344	290
Atenciones del trabajador social por violencia de género	429	353	340	355
Atenciones psicológicas por violencia de género	864	746	712	698
Atenciones de asesoramiento o acompañamiento jurídico por violencia de género	206	230	153	124
Reuniones de la Mesa Local de Violencia de Género	3	3	3	3
Actividades correspondientes a la celebración del 25 de Noviembre, Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres	16	20	25	11
Talleres de prevención sobre violencia de género dirigidos a los centros educativos del municipio	164	162	133	82
Participantes en los talleres de prevención sobre violencia de género dirigidos a los centros educativos del municipio	3529	3578	2.466	2.065
Actuaciones de formación en Violencia de Género dirigidos a profesionales	45	20	6	2
Publicaciones de programas y acciones relativas a prevención y sensibilización en materia de igualdad de oportunidades y violencia de género en el SietedíaS, web y Redes Sociales	76	464	635 ⁵²	93
Visitas de los programas de igualdad de oportunidades y violencia de género en la web	2110	2441	2.571	3.056
Empresas adheridas al Proyecto sobre desigualdad salarial	68	17	19	10
Empresas reconocidas con el sello Alcobendas Concilia	180	119	83	59

⁵¹ Fuente: Informe de seguimiento y evaluación del PDA Diciembre 2018. Disponible en el Observatorio de la Ciudad

⁵² Este dato corresponde al esfuerzo realizado por el servicio de igualdad en colaboración con el servicio de comunicación, en la difusión de las campañas de sensibilización

Actividades correspondientes a la celebración del Día de la Mujer	36	26	13	28
Actividades en colaboración con las asociaciones de Mujer	16	8	5	5
Actividades subvencionadas a las asociaciones de Mujer	56	42	33	23

Evolución de los Indicadores del Programa Gestión de los Contextos de Integración	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Usuarios atendidos en el Área de Inmigración	1676	1667	1.352	1.108
Atenciones realizadas a usuarios del Programa Integra	11.884	9414	7.709	
Proyectos y actuaciones dirigidos a facilitar la integración de la población inmigrante en la sociedad de acogida	6	6	6	5
Talleres y/o actividades realizadas por el grupo Integra	89	94	86	80
Participantes en los talleres realizados por el grupo Integra	1705	1705	1.676	2.063
Informes OPI emitidos	1	1	2	2
Asociaciones, organismos e instituciones participantes en los actos del Área de Integración	12	11	11	13
Comisiones sectoriales celebradas en el Área de Inmigración	1	2	3	1
Actividades subvencionadas a asociaciones de Inmigración	17	16	30	15
Artículos del Área de Integración en la revista municipal SietedíaS y medios locales	27	35	26	21
Participantes en la Fiesta Arco Iris	6000	600	600	600
Participantes en el Campamento Juvenil Intercultural	31	32	31	14
Informes de arraigo tramitados	197	277	160	170
Informes de adecuación de vivienda tramitados	101	83	84	79
Visitas a la web del servicio de inmigración	1162	1015	1.121	1.280

¿Qué hacemos en el Servicio de Promoción de la Igualdad?

En el **Área de Promoción de la Igualdad** se integran dos programas enmarcados en el convenio de colaboración entre la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Alcobendas para la realización de actuaciones contra la violencia de género y la promoción de la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres y un tercer programa de 'Apoyo a la convivencia intercultural y la participación social' que recoge las líneas de actuación dirigidas a las personas refugiadas e inmigrantes del municipio y que está alineado, a su vez, con el resto de herramientas de planificación estratégica de la Corporación Municipal.

Estos programas son:

I. APOYO A LA CONVIVENCIA INTERCULTURAL Y LA PARTICIPACION SOCIAL

Se divide en las actuaciones siguientes:

I.1. Proyecto "INTEGRA"

Integra es un programa municipal cuyo objetivo es facilitar la integración plena y real de la población inmigrante en la sociedad de acogida que es la ciudad de Alcobendas y la promoción de la convivencia Intercultural para fortalecer la cohesión social desde un plano de igualdad de oportunidades

Servicios que ofrece INTEGRA:

- Atención individual y personalizada según la necesidad de cada caso. Se realizan derivaciones y/o acompañamientos a otros recursos e instituciones municipales para solicitud de citas, tramitaciones varias, actualización de currículum, gestión de documentación, etc.

- Orientación y asesoramiento legal especializado en temas de extranjería.
- Traducción e interpretación lingüística favoreciendo el acceso a las instituciones y servicios públicos.
- Mediación intercultural para la prevención de conflictos que tengan su origen en diferencias culturales y sociales, permitiendo de esta manera el acercamiento y la negociación entre las partes y el entendimiento mutuo.
- Información y tramitación de informes de arraigo y adecuación de vivienda para procesos de permisos de residencia por vía de arraigo y de reagrupación familiar, respectivamente en Colaboración institucional con la Comunidad de Madrid en procedimientos administrativos de su competencia relacionados con procesos de integración en aplicación del Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social
- Atención grupal mediante talleres de desarrollo personal y capacitación. Planificación y desarrollo de actividades de diversa índole (culturales, medioambientales, deportivas, creativas, etc.). Dirigido fundamentalmente a mujeres
- Actuaciones en materia de sensibilización, integración y mediación intercultural.

1.2. Apoyo Asociaciones y participación sectorial:

- Convocatorias de las diferentes sesiones de la Comisión Sectorial de Integración Social e Inmigración, así como la convocatoria del Plenario Sectorial con carácter anual.
- Gestión de la convocatoria anual de subvenciones para asociaciones inscritas en el registro municipal de asociaciones en el ámbito de Inmigración.
- Asesoramiento en la creación e inscripción de asociaciones, promoviendo condiciones favorables para el reforzamiento del tejido social asociativo.
- Gestión de espacios municipales.
- Colaboración y respuesta a las demandas específicas de las asociaciones del sector.

1.3. Recursos y Alianzas:

Gestión, tramitación y desarrollo del convenio de colaboración con el Centro de Acogida a Refugiados (CAR) de Alcobendas, dependiente del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, para la integración sociolaboral de solicitantes y beneficiarios de protección internacional al amparo de la Ley reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria:

- Campo de Trabajo Juvenil Erasmus Plus en coordinación con Juventud
- Fiesta 'Arco Iris'
- Jornadas de formación a profesionales relacionados con población inmigrante y/o refugiados.

1.4. Observatorio Permanente de Inmigración (OPI):

El Área de Integración, como servicio de la Administración Pública, tiene la responsabilidad de analizar la realidad del fenómeno migratorio en la ciudad de Alcobendas, así como de conocer los cambios sociodemográficos que tienen lugar en ella y que puedan repercutir en aspectos relacionados con la integración y la convivencia intercultural. Con esta finalidad, desde el OPI se elabora un informe en el que se recoge información relevante sobre evolución y otras variables significativas de los flujos migratorios que permitan conocer la realidad social del municipio y adoptar las medidas necesarias. Este informe se realiza en colaboración con el departamento de Planificación y Evaluación

2. PROGRAMA DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Este programa, engloba todas las actuaciones relacionadas con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y la promoción de los derechos del colectivo LGTBI

Las actividades relativas a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, están cofinanciadas por el Fondo Social Europeo en su programa operativo 2007/2013, Eje 2, e integra las siguientes áreas:

2.1 Conciliación y Corresponsabilidad

Engloba todas las actuaciones destinadas a la sensibilización de la sociedad en general y especialmente en el ámbito educativo, laboral y social relativas a la Igualdad de Oportunidades. Se desarrolla a través de los talleres y actuaciones siguientes:

- Talleres de Convivencia en Igualdad

Talleres mixtos que abordan la necesidad y beneficios de la corresponsabilidad, fomento de la autonomía personal y la lucha para la ruptura de estereotipos sexistas relativos a la asignación de

tareas de hombres y mujeres dentro del hogar. Asimismo tienen por objeto fomentar nuevas formas de organización que faciliten la conciliación entre la vida familiar y la vida laboral, autonomía, capacitación y empoderamiento. Estos talleres podrán tener la modalidad de **Talleres en Familia** cuyo objetivo es tratar en familia los valores, actitudes y comportamientos basados en la Igualdad de Oportunidades. Se trabajan los estereotipos de género en familia, las posibles contradicciones que pudieran existir entre las normas y los estilos de enseñanza en la vida cotidiana, compartida en muchas ocasiones por los abuelos.

- **Corresponsabilidad empresarial frente a la brecha salarial y por la conciliación.**
Campañas, talleres y acciones informativas destinadas a favorecer la reducción de las desigualdades entre mujeres y hombres en el mercado laboral, el asesoramiento a las empresas sobre la corresponsabilidad y la conciliación.
- **Campaña 'Gestión del Tiempo'.**
Talleres, sesiones informativas y campañas divulgativas sobre la toma de conciencia de la necesidad de gestionar el tiempo. Van dirigidos a la población adulta y al mundo empresarial para la gestión del tiempo profesional.

2.2 Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.

Realiza actuaciones dirigidas a fomentar la igualdad, dirigidas a toda la ciudadanía y a determinados sectores implicados. Se engloban las siguientes actuaciones:

- **Dinamización del pequeño comercio y microempresa y apoyo al emprendimiento femenino.**
 - Dotar a las empresarias y propietarias de pequeños comercios o microempresas del municipio de habilidades y recursos para mejorar sus negocios.
 - Reforzar la creación de asociaciones y redes empresariales.
 - Diseñar campañas específicas para el fomento y dinamización de los pequeños comercios y microempresas.
 - Diseñar campañas para fomentar el autoempleo y emprendimiento femenino en el municipio.
- **Diseño y ejecución de actividades con motivo de la celebración del Día Internacional de las Mujeres:**
 - Realizar actividades culturales desde la perspectiva de género consiguiendo la visibilización de la mujer en el ámbito cultural (jornadas, charlas coloquio, etc.).
 - Convocar y entregar los Premios Atenea y Hombres por la Igualdad.
 - Realizar representaciones artísticas que recojan aspectos de la vida o de la situación de las mujeres y que lleven a la reflexión sobre las mismas (exposiciones, teatro, cine fórum, etc.).
- **Estudios e Investigaciones en Género:**
 - Disponer de un servicio de documentación y recursos para las mujeres y de difusión de obras de estudio e investigación que aportan conocimiento sobre las mujeres desde la perspectiva de género (préstamo de libros en biblioteca, difusión de ensayos, encuentros con lectoras, etc.).
 - Difusión e información de aspectos de interés para las mujeres, a través del uso de las nuevas TIC (Facebook, Twitter, web municipal, etc.).
 - Jornadas, cursos y seminarios complementarios a la investigación sobre aspectos de interés para la mujer.

2.3. Participación y animación sociocultural

- Realizar actividades de animación sociocultural para favorecer la socialización y participación de las mujeres.
- Gestionar la Comisión Sectorial de Mujer, así como la convocatoria del Plenario Sectorial con carácter anual.
- Gestionar la convocatoria anual de subvenciones para asociaciones inscritas en el registro municipal de asociaciones en el ámbito de mujer.
- Prestar asesoramiento en la creación e inscripción de asociaciones, promoviendo condiciones favorables para el reforzamiento del tejido social asociativo.
- Gestionar espacios municipales para la realización de actividades y fines de las asociaciones.
- Elaborar y ofertar programas formativos no reglados que favorezcan el desarrollo personal y empoderamiento de las mujeres, así como su incorporación al ámbito público.

2.4 Atención integral a la mujer

Desde este servicio se presta apoyo psicosocial y jurídico a las mujeres de Alcobendas que experimentan problemática de género, tanto a nivel individual como grupal y comunitario.

- Presta asesoramiento psicológico a mujeres que presentan malestar por el hecho de ser mujer y asumir los roles impuestos en la maternidad, las relaciones de pareja, la sexualidad, en el cuerpo, conocida como depresión de género. Los problemas atendidos son, entre otros, problemas de relación, separaciones, hijos, pareja, desorientación personal, estados de ansiedad, estrés, culpa, miedo o inseguridad ante los retos de la vida. Dependiendo de la problemática y la demanda de la mujer, se realizan labores de información, orientación, diagnóstico y tratamiento y derivación en aquellos casos en los que se considere necesario o existan servicios y recursos especializados.
- Presta asesoramiento jurídico y orientación jurídica referida a cualesquiera procedimientos jurídicos y judiciales que tengan en trámite y cualquier tipo de información y consulta jurídica referidas al derecho de familia, penal y civil. Asimismo se les informa acerca de la justicia gratuita y sobre temas relacionados con las especialidades de Familia (separaciones, divorcios, régimen económico matrimonial, uniones de hecho, filiación), Sucesiones (herencias y testamentos), Laboral y otros como vecindad civil, etc.
- Establece medidas de apoyo psicológico y asesoramiento jurídico a colectivos de mujeres que requieren una atención específica.
- Realiza cursos y actividades grupales de desarrollo personal, tales como autoestima, control de estrés, habilidades comunicativas, encuentro con lectoras, etc.

2.5. Atención y sensibilización a la diversidad sexual

El Ayuntamiento de Alcobendas tiene el firme propósito de erradicar cualquier tipo de discriminación en su municipio, y en particular, aquella que se fundamenta en la orientación sexual y la identidad de género de las personas. Para ello, mantiene un convenio con la Asociación "ARCÓPOLI", especializada en el seguimiento y búsqueda de delitos de odio por motivo de LGTBfobia en la Comunidad de Madrid y coordina el proyecto "Observatorio Madrileño contra la homofobia, transfobia y bifobia, en el que se busca establecer una red de trabajo en la CAM para registrar, denunciar y luchar contra los delitos de odio contra gays, lesbianas, transexuales y bisexuales.

En el marco de esta colaboración el Ayuntamiento de Alcobendas ofrece un Servicio de atención a víctimas de delitos de odio originados por la orientación sexual y/o identidad de género para hacer frente a cuantos casos se generen en el municipio que incluye:

- Atención primaria psicológica y jurídica, y asesoramiento a la víctima por un equipo de voluntariado de ARCÓPOLI.
- Intervención en el reforzamiento de la autoestima de la víctima.
- Motivación para la presentación de denuncia ante la Policía por la víctima.
- Apoyo y asesoramiento sobre las diferentes posibilidades de denuncia, así como acompañamiento en la interposición de la denuncia por el personal de ARCÓPOLI.
- Acompañamiento a la víctima al centro hospitalario para solicitar parte de lesiones en caso necesario.
- La elaboración de informes periódicos en relación con agresiones o casos de discriminación en el municipio originados o motivados por la orientación sexual y/o identidad de género.
- Acciones formativas sobre la materia dirigidas a Policía Local, personal de la Administración, profesorado de Centros de Educación Infantil y Primaria, e Institutos de Enseñanza Secundaria y Formación Profesional del municipio, con especial hincapié en el desarrollo de un Protocolo de Atención a Víctimas de Agresiones por LGTBfobia.
- Divulgación de materiales de información para la ciudadanía sobre la lucha contra la discriminación por orientación sexual y/o identidad de género, así como los materiales formativos asociados.

3. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN Y PREVENCIÓN EN VIOLENCIA DE GÉNERO

Desde este programa se presta información, asesoramiento y atención profesional especializada a todas las mujeres de Alcobendas desde la perspectiva de género y de acuerdo a las necesidades concretas de cada mujer o colectivo.

Tiene una especial consideración la atención a las mujeres víctimas de violencia de género, para cuya atención integral se establecen una serie de actuaciones y servicios profesionalizados que se prestan a través del **Punto Municipal del Observatorio Regional para la Violencia de Género (PMORVG)**. Asimismo se llevan a cabo actuaciones de sensibilización y prevención en materia de violencia de género. Este programa cuenta con los siguientes servicios y actuaciones:

3.1. Punto Municipal del Observatorio Regional para la Violencia de Género (PMORVG)

El PMORVG, de acuerdo con el artículo 37.2 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, *Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid*, tiene por finalidad establecer los servicios municipales de prevención y sensibilización en materia de violencia de género y atención integral a las víctimas de la misma, ofreciendo unos servicios profesionalizados en este área. Las actuaciones que realiza son:

- Recepción de las Órdenes de Protección y otras Resoluciones Judiciales equivalentes derivadas desde el Punto de Coordinación de las Órdenes de Protección de Violencia Doméstica ubicado en la Consejería de Asuntos Sociales (Dirección General de la Mujer) y ejecución de todas las medidas, fundamentalmente de carácter administrativo y social, contenidas en las mismas.
- Aplicación del Protocolo de atención a víctimas de violencia de género desde el Punto de Coordinación.
- Atención psicosocial individualizada y grupal, orientación específica, derivación y acompañamiento a las víctimas y sus hijos, trabajando con ellas, desde un punto de vista técnico y profesional, la ruptura con la situación de violencia.
- Asesoramiento y asistencia jurídicos a las víctimas de violencia de género
- Coordinación con el resto de recursos disponibles para las víctimas de violencia de género en el ámbito comunitario y municipal.
- Seguimiento de cada una de las Órdenes de Protección o Resoluciones Judiciales equivalentes derivadas desde el Punto de Coordinación de la DGM a través del sistema telemático creado para el registro y seguimiento de dichas órdenes, conocido como RAM web.
- Emisión de los informes solicitados por la Dirección General de la Mujer o la autoridad competente relativos a las víctimas de violencia de género, que serán elaborados por los profesionales del Punto Municipal en la materia correspondiente: social, psicológico, jurídico, laboral, entre otros, con el objetivo de facilitar la integración de las mujeres y su acceso a los recursos disponibles.

Para la atención desde el PMORVG, el Servicio de Integración e Igualdad del Ayuntamiento de Alcobendas cuenta con un equipo multiprofesional formado por una coordinadora, tres psicólogas especialistas, una psicóloga infantil, una abogada, una trabajadora social y una auxiliar administrativa.

3.2. Actuaciones de sensibilización en materia de violencia de género

- Diseño y difusión del material específico en materia de violencia de género: Guías, manuales, campaña gráfica y publicitaria
- Campañas de sensibilización en materia de violencia de género dirigidas a la población general.
- Actuaciones de sensibilización con motivo de la celebración del 25 de Noviembre, Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres.
- Actos de sensibilización dirigidos a población general y colectivos específicos, a través del teatro Foro
- Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer: Campaña de Adhesión al Pacto y realización de bolsa de Acciones del Pacto Social

3.3. Actuaciones de prevención en materia de violencia de género

- Diseño y realización de acciones de formación introductoria en materia de igualdad y prevención de la violencia de género dirigidas a la población en general y asociaciones
- Diseño y realización de acciones formativas especializada en perspectiva de género y detección y atención en violencia de género dirigida a profesionales, especialmente a los del ámbito de la salud, servicios sociales, policía, juzgado y educación
- Diseño y realización de acciones formativas en igualdad y prevención de violencia de género en el ámbito educativo. Talleres dirigidos al alumnado de primaria, secundaria y bachillerato
- Diseño y realización de acciones formativas en igualdad y prevención de la violencia de género dirigida a colectivos específicos, mujeres migrantes, personas mayores y jóvenes.

6.4 MEMORIA DEL SERVICIO DE JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA 2018

El Área de Juventud, Infancia y Adolescencia orienta su actividad a los jóvenes y niños de Alcobendas, atendiendo sus necesidades formativas, informativas, ocio, y de acceso a la vivienda, con el compromiso de alcanzar la plena satisfacción de sus usuarios.

Toda la línea de trabajo viene definida en la política de Calidad del Servicio

I. Resumen de la Memoria del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2018

Con el fin de favorecer el desarrollo personal de niños y jóvenes desde el Servicio de Juventud e Infancia hemos desarrollado a lo largo del 2018 las siguientes actividades enmarcadas dentro de los programas:

- Animación y Participación Juvenil
- Formación
- Información y Asesoramiento
- Animación y Participación Infantil.-
- Colonias y Campamentos.

ANIMACIÓN Y PARTICIPACIÓN JUVENIL:

I. Imagina tu noche: En este programa se ha producido una pequeña disminución del número de participantes. Se han producido desajustes por parte de la empresa, siendo necesarias varias reuniones con la empresa para intentar que respondieran de forma correcta a los requerimientos del contrato. Se alcanza también los objetivos del proceso participativo. El Programa continúa muy estable, con cifras de participación muy buenas en casi todas sus actividades. Se mejora una de las actividades principales del Programa, la Fiesta en la Piscina, creando un Plan de Autoprotección.



En relación al proceso participativo: TÚ ERES LA NOCHE DE IMAGINA decir que en su undécimo aniversario, el número de jóvenes participantes total es muy similar al de años anteriores, manteniendo una estabilidad en un elevado nivel de calidad. 554 personas participan en total en el proceso y 471 participantes diferentes participan en alguna de las dos fases (propuestas o votaciones). 29 propuestas son votadas, de las cuales 3 son originales (no se han realizado nunca en el Programa)

Programa: En 2018 se alcanzan los 16.181 participantes, en un total de 40 sábados, obteniendo una media diaria de 404 participantes cada sábado

Se realizan 27 actividades a coste 0, gracias a la colaboración con otros servicios, asociaciones o jóvenes del municipio.

Además de las actividades estables (cine, bolera, cenas, cenas en inglés, liga de fútbol sala y descuentos en el abono alternativo del TACA), las 3 actividades más votadas por los jóvenes son:

ID Propuesta	Categoría	Votación Total
Entradas de bolera	Presupuesto 0-500€	1877,5
Airsoft/Laser combat/Paintball	Presupuesto 500-1.500€	504
Fiesta en la piscina	Presupuesto 1500-3000€	457,5

De entre las de mayor participación destacan: Competición de break: A Ras de Suelo, La Fiesta en la piscina, Noche de talentos y los conciertos de En Red: música joven.

2.Noche en Blanco

Dentro del Programa Imagina tu Noche hemos colaborado en la realización de la Noche en Blanco Municipal. Se incluyeron dos actividades a la programación de la Noche en Blanco,: taller de improvisación de la Asoc. Whatever y Espectáculo de circo, dentro de la programación de Imagina tu noche, y en colaboración con la Asoc. Scimmie Volanti. La acogida y calidad de ambas actividades es buena, si bien el público al que va dirigido se diversifica, llegando a menos jóvenes y más familias o adultos. **Con un total de 350 participantes, 17 actividades en 6 espacios diferentes** y la colaboración e implicación de 13 servicios municipales.

3.Semana de la Juventud

Del 9 al 16 de noviembre, Alcobendas se volvió joven, visibilizando la labor de los/as jóvenes en la sociedad “transformando el mundo”. Para ello se desarrolló un programa institucional de actos, donde entidades, jóvenes, instituciones y los Servicios Municipales se implicaron con acciones concretas en este programa. Se realizaron un total de 17 actividades, en 6 espacios diferentes y con una participación aproximada de 350 participantes, destacando especialmente los siguientes puntos fuertes:

- Objetivo y lema
- Visibilidad de los jóvenes y no solo de posibles actividades
- Exposición en el Cubo relacionada con los objetivos
- Premios jóvenes, destacando la categoría de los Medios de Comunicación, que la hace ser más visible
- Actividad llamativa y de gran capacidad de Imagina tu noche
- Llevar la Semana a los IES u otros espacios similares

Actividad realizada en colaboración con el Consejo de la Juventud de Alcobendas.



4. Ciber la asistencia hasta el mes de diciembre ha sido de 5.408, los datos de participación superan los planteados para este año, incluso teniendo una importante bajada de la asistencia en los meses de julio y agosto. Nos planteamos la manera de contabilizar el número real de jóvenes (fidelización) usuarios del programa, más allá del número de participaciones pero, dada las características de los jóvenes que asisten a la Ciber, se complica mucho el hecho de “ficharlos”.

En el **Espacio Creativo de la Ciber**, este años , han surgido dos grupos de jóvenes muy interesados en el Rap y la música electrónica, con los que hemos realizado actividades concretas y esperamos que se traduzca en un nuevo impulso de Espacio Creativo que se ha visto mermado al desaparecer la actividad “Poesía eres tú”. Otros jóvenes nos solicitan únicamente el recurso de las salas para desarrollar sus propias actividades.

Desde el programa Ciber también se han realizado como novedad talleres para jóvenes en el mes de Julio (Baile urbano, DJ's e Instagram). Debido a la demanda de actividades musicales por parte de los jóvenes, se ha duplicado el taller de DJS.

La buena experiencia del verano nos hace pensar que el formato "talleres" es muy válido para la dinamización de este espacio juvenil durante el periodo vacacional de verano.

El objetivo de participación en las actividades de la **Red Joven Norte** se ha superado el valor de referencia en un 66%. En las actividades de cultura de la Red Joven Norte realizamos "En red, música joven", organizada por Alcobendas, "Sanseurbano" organizada por San Sebastián de los Reyes, y el "Concurso de foto y cómic" organizado por Algete, donde dos jóvenes del municipio resultan premiados.

Los grupos de reflexión organizados para evaluar los programas de ocio sufren un retraso en su ejecución, si bien no en su diseño. Ya que se ha decidido utilizar como input el informe general de Planificación acerca de las encuestas de hábitos de ocio pasadas a los jóvenes, cuya recogida de muestra ha finalizado en enero de 2019.

5. Programas Europeos:

15 Jóvenes en campos de trabajo (10 de Alcobendas, 2 RJN y 3 de Otros municipios)

SVE envió 11

SVE acogido 6

Intercambios de acogida- Arco Iris 21 jóvenes participantes (5 de Alcobendas)

Jóvenes en Seminarios 10

Trabajadores/as en seminarios 12

42 Jóvenes de Alcobendas han salido al extranjero a través de Programas Europeos.

Jóvenes en actividades de movilidad nacional (Córner Café, Día de Europa, sesiones informativas) 442 (353 con el córner por persona/año, no persona/mes)

Los proyectos europeos como entidad de envío no depende de nuestros requisitos, si no de la calidad de los proyectos presentados por nuestros socios, así como de la competencia y presupuesto que tengan en sus agencias nacionales, en 2017 y 2018 se presentaron 19 proyectos para ejecutar en 2019.

En junio tuvo lugar la acogida del **Intercambio Juvenil "Arco Iris Connection"**, donde participaron jóvenes de Montenegro, Suecia, Austria y Alcobendas.



En el mes de septiembre participamos en una de las primeras sesiones informativas sobre el programa **Cuerpo Europeo de Solidaridad**. Además en la primera convocatoria del mes de octubre, presentamos un Acuerdo Marco para la ejecución del proyecto de voluntariado de Imagina desde 2018 hasta 2021. Solicitando la incorporación de 6 voluntarios/as de larga duración en 2019-2020 y 2020-2021; así como 4 voluntarios/as de menos oportunidades los veranos de 2020 y 2021 (durante 45 días)

Así mismo se han presentado 8 proyectos como socios de envío en la convocatoria de febrero, 6 de voluntariado europeo.

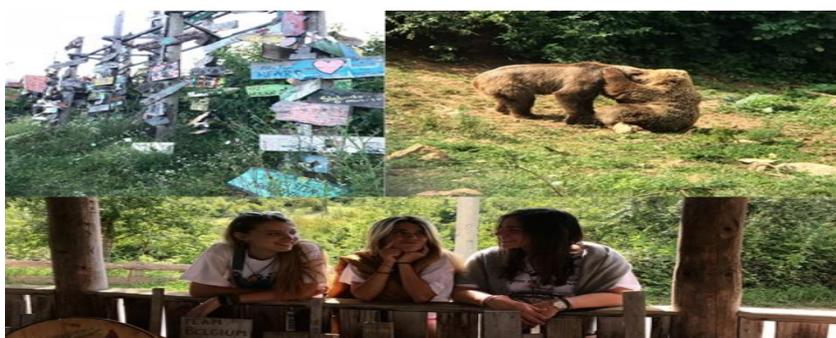
Durante 2018 hemos atendido a 235 personas en la asesoría de Programas Internacionales con un total de 98 asesorías y 610 atenciones.

Además de las sesiones y actividades realizadas en Alcobendas, en el mes de Octubre participamos como expertos en programas europeos en la mesa redonda “Internalización de la oferta educativa- pautas para una buena orientación” organizada por el British Council.

En cuanto a los **Campo de trabajo internacionales**, se gestionó un total de 32 solicitudes de las cuales, finalmente enviamos un total de 15 personas a los campos de trabajo durante los meses de julio, agosto y septiembre.

De los 40 jóvenes previstos que “salen a programas internacionales al extranjero”, han salido un total de 42 a través del programa de Voluntariado Europeo, Intercambios Juveniles, Campos de trabajo y participación en Encuentros y Seminarios Europeos... Se supera con creces tanto el objetivo de actividades realizadas (un 33% más), como el de número de participantes (26% por encima) destacando el corner café y la sesión informativa al Club Balonmano Alcobendas.

- Adaptación al nuevo programa europeo “Cuerpo de Solidaridad Europeo”



4. Asociaciones juveniles:

Asociaciones subvencionadas II. Se han gestionado los espacios solicitados por Fun Funk, Whatever, Roquenublo, para las actividades desarrolladas dentro de sus proyectos anuales subvencionados por la convocatoria de subvenciones y en el caso de Roquenublo por sus actividades dentro del Club Infantil. Y se ha trabajado de forma coordinada con ellas para San Isidro, la Noche en Blanco, Pacto contra la Violencia de género y Semana de la Juventud.

Consejo de la Juventud. Se han mantenido las reuniones mensuales de seguimiento y se ha realizado una reunión entre las Asociaciones y la Concejal para plantearle las demandas y necesidades de las mismas.

Es importante destacar los retrasos en la contratación de los servicios que gestionan programas de ocio, ya que condicionan la prestación del servicio con en el caso de:

- Finalización de los contratos con las empresas que gestionan los programas de Ocio (Ciber, Imagina tu Noche) y Programas Europeos a lo largo del 2019, habiendo un retraso considerable en la tramitación de los nuevos contratos en el departamento de contratación.
- Las asociaciones juveniles que llevan los Clubs Infantiles ven dificultad en la realización de los mismos por retraso en el pago de la subvención nominativa por razones administrativas.



Formación:

El N° total de **participantes en los cursos homologados 2018/2019** han sido 22 en un grupo y 21 en el otro, siendo un **total de 43**.

Además se han realizado las tutorías finales obligatorias con 7 alumnos/as del curso de Monitores/as 2016/2017, con el envío de actas, a la Comunidad de Madrid, en el mes de Octubre.

En cuanto al curso de Monitores/as 2017/2018, se han realizado tutorías obligatorias, con 31 alumnos/as, y en el curso de Coordinadores/as 2017/2018, 10 alumnos/as; para el envío de actas el 13 de diciembre de 2018. El propósito es que se puedan incorporar ya como Monitores/as y Coordinadores/as Titulados/as, a la **Bolsa de Empleo para trabajar en las Colonias 2019**.

Se Han llevado a cabo dos cursos de especialización en el Curso de monitores/as 2017/2018: Intervención en Ocio y Tiempo Libre con 3ª Edad y Ocio inclusivo. Que finalizaron entre abril y mayo, ya que el alumnado que participó en la especialidad de Intervención en Ocio y Tiempo Libre con personas mayores hicieron voluntariamente unas prácticas en los Centros de Mayores.

Dado que algunos alumnos/as han optado por cursar las dos especialidades, pero todos/as querían cursar el de ocio inclusivo, incluido dentro de las sesiones programadas en el curso de monitores/as, para otros años, lo mantendremos como se venía realizando años anteriores, es decir, con una única especialidad.

Se ha realizado un Encuentro de Escuelas Tiempo Libre donde se plantea actualizar procesos, metodología y lenguaje de la programación de los cursos homologados.

El **Encuentro de Escuelas** se llevó a cabo el 24 de mayo. En dicho Encuentro se hacen grupos de trabajo para reflexionar sobre: cambios en los contenidos, entornos de prácticas y el sistema de evaluación. Se abre una plataforma de trabajo conjunto en el que nuestra Escuela, en el mes de junio hace aportaciones para preparar un borrador nuevo que supondrá el cambio en el Decreto y la Orden que regula el funcionamiento de las Escuelas.

Se han realizado 3 acciones formativas de formación complementaria de las 2 que había programadas inicialmente, ya que la tercera se hizo para satisfacer la demanda realizada desde el Consejo de la Juventud y algunas asociaciones.

El N° Participantes totales en las **acciones formativas homologada y complementaria** ha sido **de 702** participantes, teniendo en cuenta que se contabilizan mes a mes el alumnado activo en la escuela,. Aun así, no teniendo en cuenta el grado de repetición, es decir, contabilizando a los cursos de Monitores/as 2017/2018 y 2018/2019, una única vez el n° de alumnado total en el año 2018 ha sido de 573, lo cual supone 73 alumnos por encima del 500 marcados en el objetivo.

La **Nota media de satisfacción de los alumnos, es de 8,88**

Las encuestas para la formación Homologada de los cursos 2018/2019 se han adaptado al mismo rango que ya se había realizado con la formación complementaria, de 0 a 10, pero los resultados se valoraran para el primer cuatrimestre del 2019.

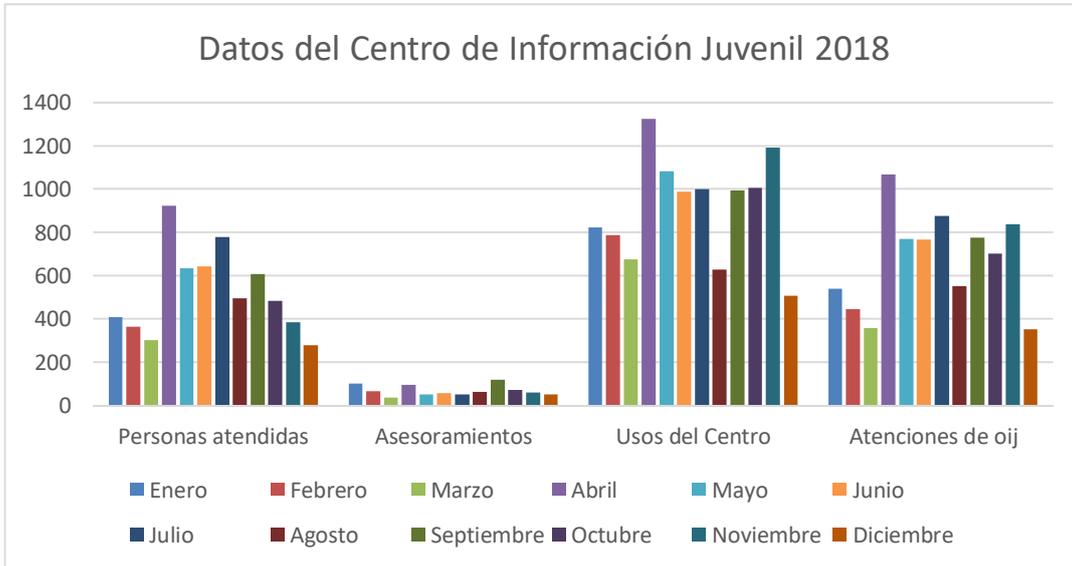
Se ha realizado para la semana joven de la Juventud un taller de Micro machismos, en colaboración con el Servicio de Mujer, dirigido a público joven, de forma abierta y sin preinscripción previa.

Se ofertó un curso y a pesar de recibir preinscripciones para plantearnos hacer dos grupos (39), finalmente dado el número real de asistentes (25), lo dejamos en un grupo tal y como se ofertó inicialmente.

Se han convocado a 7 asociaciones en el mes de agosto para la convocatoria de gestionar el curso de premonitores/as realizándose finalmente con la Asociación PIPA.



INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL



Tal y como se puede ver en el cuadro, el mes de abril es el que más destaca en cuanto a personas atendidas, usos del centro y atenciones, debido a la difusión e inscripciones de las actividades de colonias y campamentos. En el mes de septiembre destaca por el incremento de las consultas de estudios. Destacar el uso del centro en el mes de noviembre.

Total personas atendidas por oficina de información: 6.298 personas, de las cuales 2.285 han sido hombres y mujeres 4.103. Se ha atendido a 2.529 personas en horario de tarde y 3.769 en horario de mañana (por el mismo motivo que los usos del centro de información, durante 3 meses abrimos sólo de mañana). Se han atendido a 4.917 personas de manera presencial y 1.381 por teléfono. Frente a 6.039 del 2017 y ha habido un aumento considerable de mujeres respecto a los hombres (y otros años). Las mujeres que han usado el servicio doblan el número con respecto a los hombres

Total de **asesoramientos de oficina y asesorías, asciende a 3.391**, siendo los de oficina: 819. En el 2017 hubo 4.367

Total usos del centro de información: 11.009. En 2016 el uso fue de 11.231 y en 2017 de 11.756 usos. La utilización del centro se distribuye de la siguiente manera: Hombres 4.699 y mujeres 6.310; por la mañana 5.543 y 5.466, el valor aumenta por la mañana porque en el 2do cuatrimestre los meses de julio, agosto y mitad de junio y septiembre se abre sólo de mañana todos los días y una tarde, pero por regla general el uso mayoritario es de tarde (aunque también hay que tener en cuenta que por la mañana se abre 2 horas y por las tardes 4 horas) Se han realizado 9.423 utilizaciones presenciales, frente a 1.586 telefónicas que han sido atenciones directas.

Total de **atenciones de oficina:** 8.836. Frente a 8.132 del 2017 y 6.931 del 2016



Se realizaron un total de **3.289 inscripciones** de actividades de apoyo a otros servicios, entre ellas **911 inscripciones de la asesoría de naturaleza** (27,6%). Frente a 2.628 del 2016 y 2.740 del 2017.

Se han gestionado un total de **1.321 correos electrónicos** (698 recibidos, 623 enviado) Frente a 1.693 correos del 2016 y 1.446 correos del 2017

El porcentaje de personas atendidas sobre el total de utilizaciones del centro es del 57,2%
El porcentaje de asesoramientos respecto al total de atenciones de oij es de 10,8%

Temas más demandados computados anualmente: carnés (2.383); cursos y formación (1.296), infancia con campaña de verano (1.208) y ocio y tiempo libre (1.017)

Edades: 1.068 las edades de 18 a 26 años; entre 12 y 17 años un total de 709 y de 27 a 35 años: 576. Y mayores de 35 años, 944. Estos datos se recogen de las personas que se atiende pero no se apunta a todos. Se puede observar que las edades mayoritarias que se atienden en la oficina de información van desde el rango **del 18 a 26 años**, dato que coincide también con la encuesta de satisfacción realizada del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil

Acciones y actividades de Información y Asesoramiento Juvenil:

Campañas temáticas, se han realizado 3 campañas tal y como se plantearon en la programación. Hemos cubierto el 100% del objetivo marcado

El 17 de **abril** celebramos el Día Europeo de la Información Juvenil y se desarrollaron varias acciones para ello:

- Recibimos la visita de 40 alumnos/as del IES Severo Ochoa para
- Se realizó una exposición sobre la evolución de la Información Juvenil
- Actividad con Dj,s locales (10 personas)
- Concurso en RRSS para compartir información de www.imaginalcobendas.org
- Reto con los demás Aytos en RRSS sobre “qué temas son los más demandados o preguntados en sus Centros”.

- En junio se realizó la segunda campaña temática: Medio Ambiente con actividades como una exposición en el Cubo de material de montaña y difusión de la asesoría de naturaleza y 2 talleres de plantas medicinales y reciclaje para concienciar y sensibilizar sobre la importancia de respetar y cuidar el medio ambiente (acudieron un total de 30 personas) y la valoración fue muy positiva.

- En diciembre la tercera campaña temática: Día Voluntariado, en este caso se realizó una exposición que no puede contabilizar el número de visitas porque es externa pero si ha dado pie a que varias personas entraran para preguntarnos por el voluntariado y qué podían hacer.

Visitas al Centro de Información y Asesoramiento Juvenil:

- Durante el mes de **enero**: visita del IES Virgen de la Paz con un total de 10 personas (8 alumnos/as y 2 profesoras)
- Este mes de **marzo** visitaron el Centro un grupo de 12 alumnos/as + 1 profesor del Curso de Educación Ambiental del Centro de Formación e Inserción Laboral.
- En **octubre** tuvimos la visita de 2 alumnos del IES Barrio de Bilbao, interesados en saber cómo funcionaba un Centro de Información
- En el mes de **octubre** también nos visitó un grupo del Centro de Formación Técnica de Madrid, con un total de 10 personas del Certificado de Profesionalidad de Información Juvenil
- En **noviembre** nos visitó el Grupo Ibérico Eryica con un total de 18 técnicos de diferentes comunidades autónomas y Andorra y Portugal
- En diciembre, visita de un grupo de jóvenes de 24 a 30 años del CAR (Centro de Atención al Refugiado de Alcobendas), nos visitaron 8 jóvenes.

Intervención en IES:

Este año 2018 se ha implantado el programa de intervención en IES (100% cumplimiento de objetivo) teniendo una relación más directa con ellos a través de los orientadores/as de los centros y yendo a los centros a dar sesiones demandadas por ellos según sus necesidades, se contactó con todos los IES y se ha hecho intervención en 2 de ellos con un total de 18 acciones:

Durante el mes de enero se ha realizado la sesión de Delegados del IES Severo Ochoa con 40 alumnos/as.

En abril se realizaron 2 acciones: 1 sesión con el Severo Ochoa en Imagina (40 personas) y 4 sesiones en el Giner de los Ríos (117 participantes). Total participación: 157 asistentes.

En noviembre y diciembre también se llevaron a cabo talleres en el IES Giner de los Ríos, un total de 12 sesiones con una participación de 138 alumnos/as de 3º y 4º de ESO

En total el **número de jóvenes con edades comprendidas entre 12 y 17 años** que han participado en el programa de intervención en IES ha sido de: **295 jóvenes diferentes**

En total han participado **362 jóvenes en las actividades de información juvenil** (295 jóvenes en IES + 67 en actividades de información juvenil)

**En el mes de junio hemos asistido a varias reuniones de la Red de Centros:**

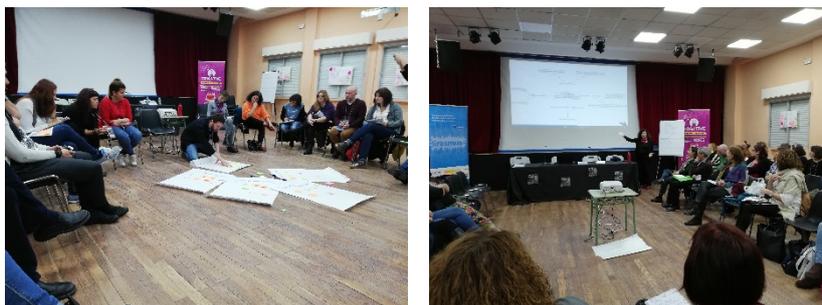
Comisiones de trabajo con el CRIDJ, para organizar los nuevos encuentros de información juvenil y para hablar del tema de la formación de técnicos en materia de información juvenil – 26 junio

Foros de estudio de mercado del programa carné joven para obtener datos de cómo las oficinas atendemos y realizamos el carné joven – 15 junio

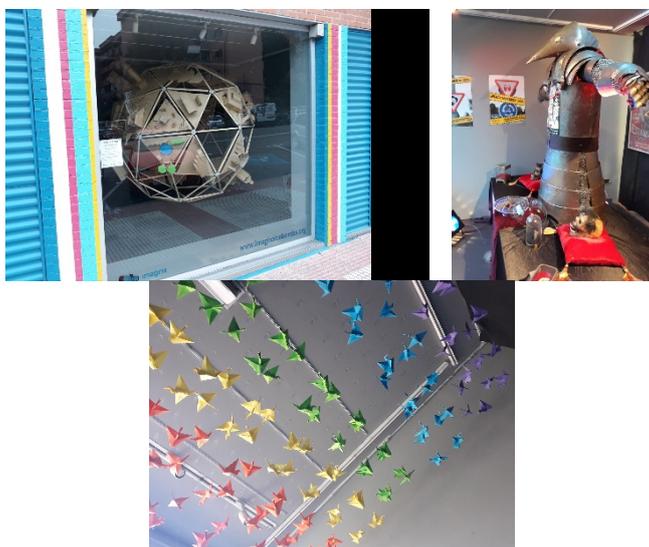
En el mes de julio: recibimos los resultados de la encuesta de satisfacción que se realizó a los usuarios/as del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil. Con un buen resultado en puntuación un 8,9 sobre 10

En noviembre: hemos participado en los Encuentros de Información Juvenil Regionales, los días 14 y 15 de noviembre. Pudiendo asistir todo el equipo

En noviembre, colaboración y preparación de la visita del grupo de trabajo ibérico Eryica (29 y 30 noviembre)



Exposiciones en el Cubo: se han realizado 13 durante todo el año 2018, frente a 10 exposiciones del año 2017. De todas las exposiciones que se han realizado 6 han sido propuestas por jóvenes de Alcobendas y a las 6 se les ha dado cabida para poder realizarlas (el 50% es de petición de jóvenes)



Web y RRSS:

En el **canal de whats app** se han suscrito 600 jóvenes, alcanzando el objetivo marcado (500 jóvenes suscritos como compromiso) 100% cumplido. Se han resuelto 174 consultas por este medio cada día se va utilizando más para esto.

Se implantó el canal de Instagram para jóvenes, en abril de 2018. Hemos terminado el año con 311 seguidores. Me gusta 2.277 y Comentarios 18

Número de **accesos a la web directamente** (sesiones): 127.003 frente a 131.163 de 2017, el compromiso era de 137.721 que no se ha conseguido. Se ha llegado al **95%** del objetivo marcado. Por tanto hay una disminución en número de páginas vistas (393.010 frente a 416.767 en 2017) y el número de páginas vistas únicas

El **número de acceso a la web mediante dispositivos móviles** asciende a 84.088 (un aumento en relación al año 2017 que fueron 69.642) esto supone que el **66%** de los accesos son por dispositivo móvil
No ocurre lo mismo con RRSS, que alcanza un **2% el acceso** por estos medios (2.592 accesos frente a 4.472 del 2017)
Se nota una disminución en páginas vistas únicas también 262.990 frente a 298.613 de 2017.

El **número de trámites** realizados por web asciende a 12.481 (frente a 11.432 del 2017) se han recibido 186 anuncios para publicar frente a 205 del 2017 y se han recibido 13 convocatorias. Sí hay un aumento en el número de formularios recibidos a través de la web llegando a 11.985 (frente a 10.679 de 2017)

Número de suscriptores a Fb: 3030 (aumenta con respecto al año 2017: 2.925), Tw: 3.339 (frente a 3.227 de 2017) y boletines: 6.460. Total **suscriptores: 12.929** (frente a 11.815 de 2017) Ha habido un aumento en todas las suscripciones

Valoración de FB de Imagina: 4,5 de 5 Según la opinión de 43 personas

Valoración de Asesoramiento durante este periodo:

- **Asesoría estudios:**

Se han realizado **564 asesoramientos** (586 en 2017), y se ha **atendido a 288 personas (en 2017: 333)**. La asesoría de estudios ha realizado un total de 15 actividades y han participado 440 personas de las cuales 411 han sido jóvenes (29 adultos ya que hay una actividad dirigida a padres y madres) Los temas más demandados están relacionados con Ciclos Formativos, bien el acceso y plazas libres o información general, dependiendo de la época del año. También cursos de formación para el empleo, becas y grado universidad. En ocasiones la asesoría ayuda a los jóvenes y familias a formalizar el papeleo que necesitan entregar en los centros. Hay meses en los que los asesoramientos crecen considerablemente, especialmente en el mes de **mayo y junio** por aperturas de convocatorias, matriculaciones, como en **enero** por el ingreso a FP por prueba de acceso o en **septiembre** con el acceso a CF, plazas libres y becas

- **Asesoría psicológica:**

Se han realizado **774 asesoramientos** (frente a 651 del año 2017 debido a que se ha aumentado un día más la atención), y se ha **atendido a 1228 personas** (frente a 751 del año 2017).

La asesoría psicológica ha realizado un total de 5 actividades, algunas en colaboración con la asesoría de estudios. En total han participado: **187 jóvenes, esta cifra está añadida a la asesoría de estudios, no es sumatoria porque ya está contabilizada.**

Este año esta asesoría tuvo que salir a concurso público y licitaron varias empresas. La licitación la ganó la asociación Psicotandem que eran quienes estaban llevando la gestión anterior. Se amplió un día más la atención, de esta manera la lista de espera que había en enero se vio disminuida en abril (mes en el que empezó la ampliación de un día más de atención). Esta asesoría se coordina con Casa de la Mujer en la derivación de casos y con la asesoría joven de sexualidad, además de con otros servicios como asesoría de estudios para talleres o programas europeos y escuela de animación.

Todos los meses hay incorporaciones nuevas de jóvenes que no han usado el servicio anteriormente y la media es de 12 o 13 personas

Los temas más tratados son: ansiedad, relaciones interpersonales (pareja, familias, amigos), estrés frente a los estudios y laboral, sentimiento de soledad y crisis existenciales

- **Asesoría jurídica:**

Se han realizado **407 asesoramientos** (frente a 457 del año 2017), y se ha **atendido a 508 personas** (frente a 546 del año 2017).

La asesoría jurídica ha cambiado su horario desde el mes de abril de 2018, pasando a tener **sólo un día de atención**, los martes de 17 a 21 h. Aunque ha habido disminución de asesoramientos y personas atendidas, no es notable en relación a la disminución de atención.

Se ha rentabilizado este servicio porque la atención es en un solo día y hay las mismas personas atendidas

Esta asesoría también salió a concurso público en 2018 y licitaron varias empresas, quedando la gestión para el licitador Julián Besteiro. Contratación para 2 años.

Las actividades o acciones que se han llevado a cabo han sido: revisión de la web y apartado correspondiente para poner al día y actualizar y fichas informativas de interés para jóvenes. Se ha programado una actividad para asociaciones juveniles que se llevará a cabo en enero de 2019

Los temas más consultados son laboral, civil, familia y vivienda en este orden.

- **Asesoría naturaleza:**

Esta asesoría ha realizado **263 asesoramientos** (frente a 358 del año 2017) y ha atendido a **655 personas** (frente a las 521 del año 2017).

En marzo cambió la gestión de la asesoría de naturaleza, ahora es la empresa ODELOT quien lleva esta asesoría. Ha habido unos cuantos desajustes en la puesta en marcha de dicha gestión y se mantuvieron reuniones con la gerencia de la empresa para que se subsanaran.

Se han realizado 312 contratos (en 2017 se realizaron 236) y se han prestado 986 artículos de naturaleza (en 2017 se prestaron 541)

Se ha hecho 17 actividades en total, para familias y para jóvenes

Actividades realizadas para jóvenes: Smarth phone en la montaña, raquetas de nieve, esquí, senderismo setas, viajoteca, mercadillo 2da mano, raqueta nieve (se pospone a enero por problemas de nieve)

Actividades realizadas para familias: Las evaluaciones de las actividades son bastante positivas, se pueden ver en su sección correspondiente. El aumento de participantes es debido a que se han aumentado también el número de actividades totales con respecto al año anterior.



- **Espacio empleo:** Se ha atendido a 357 personas (en el año 2017: 875 personas) hemos cambiado la forma de contabilizar y recoger los datos.

El número de asesoramientos aumenta 232 con respecto al año 2017 (213)

193 inscripciones de garantía juvenil. Frente a 234 inscripciones en 2016 y 213 del 2017.

Se realizó una ficha informativa de empleo para jóvenes como herramienta de información sobre el “primer empleo”.

- **Asesoría Programas Europeos:**

Se han atendido a 172 jóvenes (frente a 155 del 2017) y se han realizado 71 asesoramientos (frente a 130 del 2017) probablemente este dato se deba a la recogida en cuestión de datos, ya que se han recogido solamente los días en los que se presta atención al público, que es uno (lunes de 17 a 21h)

Esta asesoría ha realizado 12 actividades: corner café, corners navidad para pequeños y jóvenes, sesiones informativas, visitas CAR, sesiones a clubes deportivos, con un total de 182 participantes.

La actividad de corner café es una de las más atractivas para nuestros jóvenes y además es demandada por más pequeños (14-16 años). Este año se ha puesto en marcha esta actividad para jóvenes de 14 a 18 años y están viniendo 9 jóvenes a participar.

- *** Asesoría Bolsa de Vivienda:**

Se han realizado **261 asesoramientos** (frente a 492 de 2017) y se ha atendido a **561 personas** (frente a las 1.210 de 2017), esta bajada puede ser debida al cambio de la persona responsable y la manera de contabilizar los datos

- Número de contratos totales realizados por Bolsa de Vivienda: 189 (en 2017 se hicieron 195) 94,5% de objetivo marcado (200)

- Número de contratos realizados a jóvenes por Bolsa de Vivienda: 115 frente a 116 de 2017, 92% del objetivo marcado (125)

Se implantó el proyecto Piloto de Vivienda Intergeneracional, se han realizado sesiones informativas, al inicio del proyecto se firmó un contrato pero no salió bien y actualmente hay un contrato en vigor desde el 21 de diciembre.

ANIMACIÓN Y PARTICIPACIÓN INFANTIL:

Se ha logrado la **Renovación del Sello de Ciudad Amiga de la Infancia con la mención de Excelencia**, otorgado por UNICEF. Incorporando la Agenda 2030 en la estrategia de trabajo con la infancia; fomentando y ampliando los canales de participación infantil; poniendo en marcha programas, acciones y equipamientos inclusivos; promoviendo la equidad; y trabajando en red con otros municipios.

Certificación de calidad ISO 9001-2015. Se ha incorporado el programa de Animación y Participación Infantil en el Alcance de la certificación.

Reconocimiento de la BBPP en transversalización de la Participación por parte de UNICEF.

Se ha contado con la Participación de portavoces del CIA en el Primer encuentro europeo de comisiones de participación y IV encuentro Nacional.

Constitución del nuevo Consejo de Infancia y Adolescencia con una mejora cualitativa y cuantitativa de plazas disponibles, creación de dos comisiones estructurales (infancia y adolescencia), y 3 subcomisiones temáticas (medio ambiente, cultura y educación, igualdad) altamente valoradas por el grupo de interés y cuyo dinamismo y efectividad está fortaleciendo su pertinencia.

Reconocimiento por la Federación de Autismo de Madrid por su compromiso con el mundo de la discapacidad (Autismo), promoviendo acciones inclusivas, en especial en las colonias.

Comienzo en la transición de la tramitación de pago a las asociaciones juveniles que llevan los Clubs Infantiles, pasando de contrato a subvención nominativa para ajustarnos a la nueva ley de contratación.

. Nueva estructuración operativa de los programas de infancia, adolescencia y juventud dirigidos a la promoción de la participación e implementación de acciones de animación sociocultural, derivado de la nueva adecuación de los programas de infancia y adolescencia.

Buena acogida y participación de las actividades de animación dirigidas a las familias con niños en la **iniciativa Imagina Navidad.**

Consolidación del programa de ocio educativo **Imagina con Chupete** dirigido a familias con bebés de 0-3 años.

La Red de Infancia y Adolescencia (RIA) integrada por múltiples ayuntamientos de diversas provincias, especialmente de Madrid y Castilla La Mancha, y cuya misión es promover la protección y respecto de los derechos de la infancia en el ámbito local, sigue sumando adhesiones. En 2018, la RIA siguió creciendo, ya son **22 administraciones locales.**

Día Internacional de los Derechos de la Infancia.

Durante el mes de noviembre 2018 se llevó a cabo la celebración del Día Internacional de los Derechos de la Infancia. Se llevaron a cabo 14 actividades.

A destacar:

- Musical Infantil Robin Hood a cargo de la asociación Abenin
- Encuentro con Familias con Rocío Ramos Paul (Supernanny)
- Entrega solidaria de juguetes
- Taller robótica con Lego
- Plenario Alcaldes de la Red de Infancia
- Fiesta Celebración donde participaron 23 asociaciones y servicios municipales

El número total de asistencia a todas las actividades ha sido de **2398.**

Desde el Consejo de Atención a la Infancia se nos ha propuesto presidir y dinamizar una Comisión denominada Comisión para la atención de jóvenes adolescentes en riesgo social, creada en la última reunión del Consejo a demanda de los técnicos participantes en la misma y presidida por el Servicio de Juventud e Infancia.

COLONIAS Y CAMPAMENTOS

Han participado en las colonias urbanas **2.145 niños y niñas**. Se han contratado **186 jóvenes** a través de la Bolsa de Trabajo y fueron atendidos **206 niños con necesidades especiales**. Se cubrieron el **100% de las plazas** reservadas, realizándose las inscripciones on line.

Así mismo se han realizado talleres creativos dirigidos a jóvenes y adolescentes en vacaciones con la participación de **78** personas. Además se realizó un curso a Edimburgo donde participaron **49** jóvenes.

En cuanto a los campamentos **306** participantes han sido los que han disfrutado de los 5 campamentos ofertados.

NOMBRE CAMPAMENTO	FECHAS CAMPAMENTOS	EDADES	LUGAR
NAUTICO INFANTIL	29 Junio -08 Julio	9 a 12 años	Los Alcázares. Murcia
NAUTICO JUVENIL	21-30 Julio	13 a 16 años	Los Alcázares. Murcia
MULTIAVENTURA JUVENIL	02-11 Julio	13 a 16 años	Rialp. Pirineo Leridano
MULTIAVENTURA INFANTIL	18-27 Julio	9 a 12 años	Rialp. Pirineo Leridano
INFANTIL NATURALEZA	12-19 Julio	7 a 11 años	Campillo de Ranas. Guadalajara
TOTAL PLAZAS CAMPAMENTOS	320		
CAMPAMENTO INTERNACIONAL/ CURSO IDIOMAS	23 Junio a 6 Julio	13 a 18 años	Escocia. Reino Unido EDIMBURGO
TOTAL PLAZAS	345		

Las colonias ofrecieron **2170** plazas y se cubrieron **2.145 plazas**, la gestión se realizó **con la contratación de 186 jóvenes a través de la Bolsa de Trabajo** y se atendieron a 158 + 48 de Apama con necesidades especiales. Se cubrieron el 100 % de las plazas reservadas realizándose las inscripciones on line.

A través de los talleres creativos dirigidos a jóvenes y adolescentes en este periodo de vacaciones se ofrecieron **65 plazas** y se cubrieron **78**. Ya que fue necesario duplicar el curso de "aprende a cocinar".

Estos talleres Creativos han sido:

- Robótica e impresión 3D
- Imagina Chef: aprendiendo a cocinar
- Youtuber: graba, edita y comparte tus videos
- Apunta , Enfoca, Dispara...súbelo a Instagram

Se oferto un curso de inmersión lingüística pero se llevaron a cabo dos cursos a Edimburgo. Las demandas para el sorteo ascendían a 100 y se habían ofertado 20 plazas. Cuando se aprobó el presupuesto se aumentaron las plazas y al final se cubrieron **49**.

En Baby Campus (actividades para bebés) las plazas cubiertas fueron **30** de una oferta de **30 plazas**.

En cuanto a las plazas de los campamentos, el resultado final ha sido de **306 plazas cubiertas** frente a las 320 ofertadas debido a que el campamento náutico juvenil no se cubrieron todas las plazas y hubo bajas de última hora en tres campamentos. Se ofreció las plazas del campamento menos demandado (náutico Juvenil) a las personas que quedaron sin plaza y que cumplían el requisito edad, pero algunas ya habían buscado otra alternativa, otras aceptaron y a otras no les interesó. Sería muy interesante para el año próximo poder cuantificar realmente, cuantas personas no han obtenido plaza, en ninguna de las actividades aun demandándolo.

Destacar la disminución de Reclamaciones respecto al año anterior, especialmente por la vuelta al servicio de comedor cocinado en las colonias y la implantación del sorteo de campamentos y las inscripciones on-line.

2. Acciones relevantes realizadas por el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2018, dirigidas a los Grupos de Interés.

2. ACCIONES RELEVANTES REALIZADAS POR SERVICIO DE JUVENTUD INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN 2018

Título <i>¿Qué se ha hecho?</i>	Descripción <i>¿Por qué y para qué?</i>	Resultado obtenido <i>cuantitativos/cualitativos</i>
Intervenciones en IES	Sesiones de toma de decisiones y cohesión grupal, formación de líderes, demandadas por los propios centros Información sobre los recursos para jóvenes, demandado por los alumnos	295 jóvenes han participado en estas acciones, con una valoración positiva de ellas.
Ampliación del Alcance ISO 9001-2015 al proceso de Animación y Participación Infantil.	Para integrar a todos los programas del servicio en una misma forma de gestión. Se ha incorporado el proceso de Animación y Participación Infantil.	Todo el servicio esta certificad en la Norma
Visitas al Centro de Información Juvenil	Por demanda de centros de formación, para conocer qué se hace en un Centro de Información y Asesoramiento Juvenil y qué recursos se disponen para jóvenes.	33 personas en total de distintos centros, las visitas se valoran muy positivamente
Visita al Centro de Información como centro de referencia en la comunidad de Madrid	Desde la Red de Centros de Información se eligió Alcobendas para realizar una visita y ver el funcionamiento del mismo.	18 técnicos de diferentes países y de distintas comunidades autónomas
Ampliación del Curso de Idiomas	Por petición en Pleno del Ayuntamiento se amplía un curso más de Idiomas en Campaña de verano y se llena.	Se amplían a 24 plazas más
Constitución del nuevo Consejo de Infancia y Adolescencia	Se constituye el nuevo Consejo de Infancia ampliando el nº de participantes y las edades ampliándolo a adolescentes.	Se amplía a 150 participantes tanto niños como adolescentes
Cambio en el formato en la relación con las asociaciones que desarrollan los Clubes Infantiles	Se ve la necesidad de adaptarse a la normativa sobre las nuevas leyes de contratación, cambiando el formato de contrato menor a subvención nominativa a las asociaciones correspondientes.	Se pasa de Contrato a Subvención nominativa en Octubre.
Jornada de reflexión sobre el Trabajo con y para jóvenes.	Realización desde el Servicio de Juventud e Infancia de unas jornadas de reflexión sobre el trabajo con y para los jóvenes realizado por el profesional en la materia Juan Berenguer.	Se ha realizado una jornada de 5 horas de duración el 27 de Abril con todos los técnicos de Imagina y técnicos de Mujer y Servicios Sociales.
Semana de la Juventud en Alcobendas	A propuesta del Consejo de la Juventud se han incorporado nuevos servicios en la organización de la Semana de la Juventud.	Han colaborado las siguientes áreas:Centro de Arte Alcobendas, Akuario (Serv. Sociales), consumo, CAID, Imagina, Serv. Sociales, Empleo, Mediatecas, casa de la Mujer, Salud, TACA

3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2017

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2018	
Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?
Ampliación del Alcance de la Certificación ISO-9001-2015. Incorporando Animación y Participación Infantil.	<p>Desde el servicio se valora ampliar el alcance de la certificación de la Norma ISO 9001:2015 con el programa de Animación y participación infantil. Consiguiendo que todo el servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia esté certificado.</p> <p>Se realizó una reunión del Comité de Calidad el 19 de septiembre de 2018 donde se trataron algunos puntos del sistema de calidad, sobre todo relativos a la situación del alcance de Infancia y Adolescencia dentro del Sistema de Calidad.</p>
Programa de Intervención en IES	<p>Detectada la necesidad de trabajar con este grupo de edad al que llegamos menos y desconocen el Servicio de Juventud. Para acercar los recursos de Juventud a los jóvenes de edades de 12 a 17 años. Ampliar el alcance al grupo de interés 12 – 17 años desarrollando acciones específicas y dar a conocer el Servicio de Información Juvenil y los recursos de Imagina.</p> <p>Este año 2018 se ha implantado el programa de intervención en IES (100% cumplimiento de objetivo) teniendo una relación más directa con ellos a través de los orientadores/as de los centros y yendo a los centros a dar sesiones demandadas por ellos según sus necesidades, se contactó con todos los IES y se ha hecho intervención en 2 de ellos con un total de 18 acciones:</p> <p>Durante el mes de enero se ha realizado la sesión de Delegados del IES Severo Ochoa con 40 alumnos/as.</p> <p>En abril se realizaron 2 acciones: 1 sesión con el Severo Ochoa en Imagina (40 personas) y 4 sesiones en el Giner de los Ríos (117 participantes). Total participación: 157 asistentes.</p> <p>En noviembre y diciembre también se llevaron a cabo talleres en el IES Giner de los Ríos, un total de 12 sesiones con una participación de 138 alumnos/as de 3º y 4º de ESO</p> <p>En total el número de jóvenes con edades comprendidas entre 12 y 17 años que han participado en el programa de intervención en IES ha sido de: 295 jóvenes diferentes</p> <p>En total han participado 362 jóvenes en las actividades de información juvenil (295 jóvenes en IES + 67 en actividades de información juvenil)</p> <p>El objetivo marcado se ha cumplido (implantar el proyecto de intervención)</p> <p>Han participado en esta acción 295 jóvenes de edades entre 12 – 17 años</p>
Implantación de Instagram	<p>Se detecta la necesidad de comunicarse los jóvenes a través de las redes sociales para poder hacerles llegar la oferta de actividades y recursos que existen para ellos en el municipio. Por lo que se implanta el canal de Instagram para jóvenes, en abril de 2018. Hemos terminado el año con 311 seguidores. Me gusta 2.277 y Comentarios 18</p>
Encuentro con familias con Rocío Ramos Paul (“Supernanny”)	<p>Dentro del convenio de colaboración con la Federación Española de bebidas Espirituosas (FEBE), hemos realizado un Encuentro con familias con Rocío Ramos Paul (“Supernanny”) sobre cómo abordar y prevenir el consumo de alcohol en sus hijos menores de edad. La actividad fortalece la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, centrándose en el consumo nocivo de alcohol, ligando colateralmente con el Derecho de la Infancia subrayado de este año, el de la protección, al favorecer el derecho a vivir en un contexto seguro y protegido que preserve su bienestar.</p> <p>Cubre la franja de destinatarios de padres/madres de adolescentes y pre-adolescentes. Ayuda a visibilizar la programación del Día de la Infancia, dado su atractivo.</p>

Nuevo Corner franja de edad 14-17	Se realiza, dentro de la programación de la Ciber, y gracias a las voluntarias europeas de programas Europeos, un nuevo Corner café exclusivamente dirigido a adolescentes de entre 14 y 17 años.
Plan de Autoprotección Fiesta en la Piscina Imagina tu noche	Se elabora un Plan de Autoprotección específico para la realización de la Fiesta en la piscina, en las instalaciones de las piscinas de verano del Polideportivo José Caballero. La actividad es hora más segura, en caso de incidente

3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
Modificación de la autorización de colonias y campamentos	Con el fin de que la información sea más precisa, clara y concisa.	El nuevo diseño de la autorización ha facilitado su comprensión a la hora de cumplimentarla por parte de las familias, no registrándose incidencias destacables.
Realizar los reconocimientos médicos de gestores, coordinadores y monitores de apoyo antes de que se incorpore el equipo de monitores	Los gestores, coordinadores y monitores de apoyo son contratados antes de que se incorpore el equipo de monitores, de esta forma aunque se vayan parte de los equipos a realizar los reconocimientos médicos siempre se encuentra dichas figuras con el resto del equipo. Además de esta manera no se colapsa las citas médicas.	Se ha optimizado el tiempo de planificación y mejor distribución de los horarios de reconocimientos médicos y que los gestores, coordinadores y monitores de apoyo, pudieron seguir realizando sus tareas siendo los equipos de monitores los únicos que se desplazaban a las citas asignadas.
Cambio de entrada y salida para acceder a la piscina del Polideportivo José Caballero	Con el fin de que los participantes de las colonias realicen un recorrido acorde a sus edades y no se colapse la entrada principal del Polideportivo, se ha modificado dicha entrada y salida por un lateral. Además no se ocupa la parte principal de aparcamientos que utilizan los usuarios al Polideportivo. Se ha consultado a la Policía Municipal y el cambio les pareció muy acertado.	El acceso ha sido el idóneo porque se ha optimizado el tiempo en el acceso a la instalación y se ha descongestionado el tráfico.
Proyecto estructural de las colonias elaborado para los equipos de trabajo	La estructura de las colonias está consolidada desde hace muchos años y para que los equipos de trabajo se centren en el proyecto educativo, se decidió entregar los proyectos estructurales elaborados y que sólo tuvieran que modificar algunos ajustes en días concretos de programación.	Han tenido más tiempo de programación para el proyecto educativo y todo lo que conlleva de preparación a nivel de material, carteles, ambientación para las dos quincenas de colonias en los colegios correspondientes.

<p>Cambios de horarios en las colonias para los participantes</p>	<p>Se hizo una valoración de las demandas de las familias de las colonias con la entrega de los participantes, ya que al tener muchos de ellos horario de verano salían del trabajo a las 15.00 horas y tenían que esperar hasta las 15.30 horas para recoger a sus hijos e hijas. La modificación fue adelantar esa media hora de recogida. El servicio de Los Últimos de la Colonia ha incorporado esa media hora.</p>	<p>El cambio de los horarios ha propiciado adaptar la actividad a la jornada laboral de verano de las familias. Los menores se van a sus casas después de comer sin tener que estar media hora realizando un ocio no dirigido y el equipo de monitores adelanta media hora su jornada laboral para poder evaluar y preparar el material para el día siguiente y no realizando horas excesivas.</p>
<p>Día sin alérgenos en cada quincena de las colonias</p>	<p>Recibimos una formación de la Asociación Española de Personas con Alergia a Alimentos y Látex y llevamos a cabo esta mejora para concienciar sobre la inclusión de todos los participantes de necesidades especiales alimenticias.</p>	<p>Se desarrolló con normalidad y con tranquilidad absoluta ya que todos los participantes comían lo mismo sin que hubiera que estar pendiente de posibles alergias por contagio. El menú no fue igual para todas las colonias ya que había que tener en cuenta el tipo de alergias que había en cada una de ellas.</p>
<p>Reflejar las fechas de bajas de las colonias y campamentos en el folleto</p>	<p>Debido a los malos entendidos y reclamaciones a la hora de realizar las bajas en las colonias y campamentos, y con el fin de que el usuario pudiera recibir el pago que había realizado excepto los 12 euros de gastos de administración, se decidió reflejar en el folleto el último día de devolución en caso de baja.</p>	<p>Ha evitado confusiones y reclamaciones ya que al estar publicado en el folleto las personas que querían darse de baja sabían cuál era el último día.</p>
<p>Sorteo para el curso de inmersión lingüística</p>	<p>Debido a la demanda del curso de inmersión lingüística se decidió realizar un sorteo como ya se lleva realizando desde el año pasado en los campamentos.</p>	<p>El sorteo se llevó a cabo el 18 de abril y se observó que había 100 demandas lo que hizo que aumentará la oferta: de 20 plazas ofertadas pasamos a 49 cubiertas.</p>
<p>Valoración colegios/colonias</p>	<p>Se consulta directamente a los Directores de los colegios donde se realizan las colonias para detectar las necesidades de éstas actividades, a efectos de mejorarlas en el próximo año. Se solicita el que puedan hacer un pequeño reporte acerca de los aspectos que los centros educativos experimentan cada año en relación a la ejecución de las colonias en las instalaciones.</p>	<p>Han contestado al cuestionario 6 de los 7 colegios y se han recogido las mejoras aportadas</p>
<p>Talleres Verano Ciber</p>	<p>Atendiendo a la baja afluencia de jóvenes en verano en horario de Ciber y teniendo que abrir el servicio todos los meses de verano, hemos planteado como mejora un cambio en el formato del programa Ciber, diseñando actividades dirigidas de verano.</p>	<p>El resultado obtenido ha sido satisfactorio dando algo más de sentido a la apertura del espacio en verano. 4 talleres, durante tres semanas del mes de julio. Un total de 219 asistencias durante los meses de julio y agosto.</p>

Modificación del espacio web de Imagina reservado a Infancia	Para dar más visibilidad a las acciones emprendidas por el Consejo de infancia y sistematizar la información dotándola de contenido mensualmente.	Se ha añadido pestañas para dar un lugar más destacado en la web al Consejo de Infancia
Sesión formativa previa al arranque de los cursos homologados	Se incorpora una sesión previa a la formación homologada, a efecto de tener el grupo cerrado al comienzo del curso oficial. Esta formación se ha programado para poder iniciar los cursos con el número de alumnado consolidado. Hay una tendencia a producirse bajas en relación al número inicial de inscripciones.	Una sesión formativa en cada curso de monitores
Acercamiento de la Asesoría de Programas Europeos a espacios juveniles municipales.	Con motivo de la celebración del Día de Europa en San Isidro, la asesoría realiza su atención sobre programas europeos en recinto ferial en las fiestas en San Isidro, para acercar la atención a los jóvenes y dar visibilidad al programa	De repetirse, tendría que modificarse el horario, pues de 17 a 21h, el horario de atención habitual, no hay demasiados jóvenes en la feria.
Mejoras del Sistema de Gestión de Calidad		
Matriz de Riesgos y Oportunidades	Se ha modificado la matriz de Riesgos y Oportunidades	Se ha realizado una matriz unificada que sea más efectiva y operativa.
Revisión de grupos de interés:	Para una mejora en la detección de las necesidades y demandas. Se han revisado los grupos de interés: adaptar a los segmentos de 12 a 17 años. En este caso también se adapta la Matriz de Grupos de Interés a los diferentes grupos de edad, no tanto a los programas a los que va dirigido.	Adaptación de los segmentos según los grupos de interés, tal y como se formuló en una observación de la auditoria.
Favorecer los espacios de reflexión de equipo.	Según se detalla en el acta de reunión de 28 noviembre de 2018 aquellos encuentros y jornadas en los que los equipos de trabajo participaron, siendo muy bien valorados por los equipos	Muy buena valoración por parte de los destinatarios, y así impulsar la Gestión del Conocimiento.
Mejorar el programa del Ocio Nocturnos con la visión de los grupos de interés-	Las encuestas de Ocio Nocturno se han elaborado ya en el año 2018 y estamos pendiente de convocar los grupos de reflexión para el ocio nocturno en colaboración con del Departamento de Organización del Ayuntamiento.	Se ha realizado el diseño y en 2019 se desarrollará la consulta.

3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio Juventud, Infancia y Adolescencia en 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
Premio buena Práctica que se lleva a cabo en la localidad con la "transversalización" de la participación infantil en el ámbito municipal.	Con objeto de establecer una línea de trabajo con las áreas y servicios municipales implicados en actuaciones enmarcadas en el Plan Estratégico a favor de la Infancia.	Premio buena Práctica. Participación de todas las áreas municipales con actuaciones para la infancia.

4. Interacción con los Grupos de Interés**4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc. 2018**

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
Ampliación del número de niños del Consejo de Infancia	Los niños demandan un cambio en el consejo de infancia para que se conozca más, para que participen más niños y de más edad	Aumento en el número de niños y adolescentes en el consejo de Infancia. Participación en programas de radio y en encuentros internacionales.
Implantación del wasap para jóvenes de 12 a 17 años de institutos.	Tras la encuesta realizada a los jóvenes, existía una demanda para recibir mensajes e información a través de wasap	Gran éxito del uso de la herramienta, ya que se ha planteado la ampliación del servicio para que puedan recibir información sobre temas concretos.
Sesiones en Institutos	Tras una demanda de los directores de Institutos, se ha comenzado a realizar sesiones en los centros, sobre habilidades sociales.	Se han comenzado a realizar sesiones en 2 institutos, se pretenden ampliar cuando existan más recursos.
Relaciones con los equipos contratados para las actividades de verano.	Se trata de ir introduciendo aspectos que mejoren el desarrollo de las colonias y campamentos.	Revisión funciones gestores y coordinadores, reconocimientos médicos antes, gamificación en el proyecto educativo
Trabajo en red con los centros de información	Trabajo en red y creación de comisiones para trabajar en jornadas de información juvenil y en el programa de Aprendizaje y Servicio	Participación en las jornadas. Análisis de conclusiones para la implantación de nuevas acciones en el servicio
Organizar Semana Joven en colaboración con el Consejo de la Juventud.	Propuesta del Consejo de la Juventud para la organización de la Semana Joven.	Organización y desarrollo de la Semana Joven con gran éxito de asistencia.
Encuesta Campamentos	Se ha realizado una encuesta a los participantes a los campamentos	Resultado de 8,78.
Encuesta a los equipos de colonias y campamentos.	Encuesta realizada sobre el clima laboral a los equipos contratados para las colonias y campamentos.	Resultado de 8,09

<p>Encuesta de satisfacción de las familias de las colonias</p>	<p>Encuesta realizada a los padres y madres con el Servicio de Colonias.</p>	<p>. El grado de satisfacción general de padres y madres con el Servicio de Colonias se sitúa en una puntuación media de 8,76 puntos, en una escala de 0 a 10, registrando un ascenso de dos décimas con respecto a la puntuación del año 2016. Se ha obtenido la más alta valoración en su histórico.</p>
<p>Comisiones de trabajo con el CRIDJ,</p>	<p>A efecto de organizar los nuevos encuentros de información juvenil y para hablar del tema de la formación de técnicos en materia de información juvenil</p>	<p>En el mes de junio asistencia a varias reuniones de la Red de Centros</p>

4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia				
	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Reclamaciones	38	72	83	25
Sugerencias	17	21	29	76
Felicitaciones	23	2	6	-
TOTAL	78	95	118	101

5. Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2018

Otros productos y servicios desarrollados por Servicio de Juventud Infancia y Adolescencia en 2018		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
PROCESO DE ANIMACIÓN Y PARTICIPACIÓN JUVENIL		
<p>Programa IMAGINA TU NOCHE.</p>	<p>. Ofrecer actividades de ocio alternativo, saludable y educativo, fomentando la participación y facilitando el uso de tecnologías para que los jóvenes decidan sobre las actividades.</p>	<p>1. Imagina tu noche: : En 2018 se alcanzan los 16.181 participantes, en un total de 40 sábados, obteniendo una media diaria de 404 participantes cada sábado Se realizan 27 actividades a coste 0, gracias a la colaboración con otros servicios, asociaciones o jóvenes del municipio. Se ha producido una pequeña disminución del número de participantes. Se han producido desajustes por parte de la empresa,. El Programa continúa muy estable, con cifras de participación muy buenas en casi todas sus actividades. Se mejora una de las actividades principales del Programa, la Fiesta en la Piscina, creando un Plan de Autoprotección.</p>

<p>CIBER</p>	<p>. Desarrollar actividades orientadas a promocionar el talento artístico, la creación y producción artística de los jóvenes y adolescentes.</p>	<p>Ciber la asistencia de 5.408, los datos de participación superan los planteados para este año, incluso teniendo una importante bajada de la asistencia en los meses de julio y agosto.</p> <p>En el Espacio Creativo de la Ciber, este años, han surgido dos grupos de jóvenes muy interesados en el Rap y la música electrónica, con los que hemos realizado actividades concretas y esperamos que se traduzca en un nuevo impulso de Espacio Creativo que se ha visto mermado al desaparecer la actividad “Poesía eres tú”. A tener en cuenta la solicitud de los jóvenes del espacio de la Ciber para solicitar sus propias actividades. Desde el programa Ciber también se han realizado como novedad talleres para jóvenes en el mes de Julio (Baile urbano, DJ’s e Instagram). Debido a la demanda de actividades musicales por parte de los jóvenes, se ha duplicado el taller de DJS. La buena experiencia del verano nos hace pensar que el formato “talleres” es muy válido para la dinamización de este espacio juvenil durante el periodo vacacional de verano.</p>
<p>TU ERES LA NOCHE DE IMAGINA</p>	<p>Evaluar y adaptar los programas de ocio atendiendo a las necesidades de los jóvenes.</p>	<p>Se alcanzan también los objetivos del proceso participativo. Además de las actividades estables (cine, bolera, cenas, cenas en inglés, liga de fútbol sala y descuentos en el abono alternativo del TACA), las 3 actividades más votadas por los jóvenes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Entradas de bolera Airsoft/Laser combat/Paintball Fiesta en la piscina <p>De entre las de mayor participación destacan: Competición de break: A Ras de Suelo, La Fiesta en la piscina, Noche de talentos y los conciertos de En Red: música joven.</p>

<p>PROGRAMAS EUROPEOS</p>	<p>Promover las competencias personales de los jóvenes a través de proyectos de movilidad europea, facilitando el intercambio de experiencias entre grupos de jóvenes de diferentes países.</p>	<p>15 Jóvenes en campos de trabajo (10 de Alcobendas, 2 RJN y 3 de Otros municipios) SVE envío 11 SVE acogido 6 Intercambios de acogida- Arco Iris 21 jóvenes participantes (5 de Alcobendas) Jóvenes en Seminarios 10 Trabajadores/as en seminarios 12 42 Jóvenes de Alcobendas han salido al extranjero a través de Programas Europeos. Jóvenes en actividades de movilidad nacional (Córner Café, Día de Europa, sesiones informativas) 442 (353 con el córner por persona/año, no persona/mes) Los proyectos europeos como entidad de envío no depende de nuestros requisitos, si no de la calidad de los proyectos presentados por nuestros socios, así como de la competencia y presupuesto que tengan en sus agencias nacionales, en 2017 y 2018 se presentaron 19 proyectos para ejecutar en 2019. En junio tuvo lugar la acogida del Intercambio Juvenil “Arco Iris Connection”, donde participaron jóvenes de Montenegro, Suecia, Austria y Alcobendas. Participación en el mes de septiembre en la jornada sobre el programa Cuerpo Europeo de Solidaridad</p>
<p>SUBVENCIONES ASOCIACIONES JUVENILES. CONSEJO DE LA JUVENTUD.</p>	<p>Facilitar recursos a las Asociaciones de Juventud, Infancia y Adolescencia y el Consejo de la Juventud para que realicen actividades que favorezcan la participación juvenil e infantil en el municipio.</p>	<p>Asociaciones subvencionadas 11. Se han gestionado los espacios solicitados por Fun Funk, Whatever, Roquenublo, para las actividades desarrolladas dentro de sus proyectos anuales subvencionados por la convocatoria de subvenciones y en el caso de Roquenublo por sus actividades dentro del Club Infantil. Consejo de la Juventud. Se han mantenido las reuniones mensuales de seguimiento y se ha realizado una reunión entre las Asociaciones y la Concejal para plantearle las demandas y necesidades de las mismas. Es importante destacar los retraso en la contratación de los servicios que gestiones programas de ocio, ya que condicionan la prestación del servicio con en el caso de: <ul style="list-style-type: none"> Las asociaciones juveniles que llevan los Clubs Infantiles ven dificultad en la realización de los mismos por retraso en el pago de la subvención nominativa por razones administrativas. </p>

Sensibilización Ocio Saludable	actividades de sensibilización sobre temas de hábitos saludables a través de programas de FEBE	
PARTICIPACIÓN ASOCIACIONES.	Impulsar la participación del Consejo de la Juventud y las Asociaciones en los Programas de Juventud, Infancia y Adolescencia y de otros programas municipales.	Se ha trabajado de forma coordinada con ellas para San Isidro, la Noche en Blanco, Pacto contra la Violencia de género y Semana de la Juventud. 2.Noche en Blanco Dentro del Programa Imagina tu Noche hemos colaborado en la realización de la Noche en Blanco Municipal. Se incluyeron dos actividades a la programación de la Noche en Blanco,: taller de improvisación de la Asoc. Whatever y Espectáculo de circo, dentro de la programación de Imagina tu noche, y en colaboración con la Asoc. Scimmie Volanti. La acogida y calidad de ambas actividades es buena, si bien el público al que va dirigido se diversifica, llegando a menos jóvenes y más familias o adultos. Con un total de 350 participantes, 17 actividades en 6 espacios diferentes y la colaboración e implicación de 13 servicios municipales.
SUBVENCIÓN ASOCIACIONES	Consolidar el uso de la nueva herramienta online para presentar y justificar proyectos subvencionables.	
SEMANA DE LA JUVENTUD	Actividad propuesta por el Consejo de la Juventud, y organizada conjuntamente con el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia	Del 9 al 16 de noviembre, Alcobendas se volvió joven , visibilizando la labor de los/as jóvenes en la sociedad “transformando el mundo”. Para ello se desarrolló un programa institucional de actos, donde entidades, jóvenes, instituciones y los Servicios Municipales se implicaron con acciones concretas en este programa. Se realizaron un total de 17 actividades, en 6 espacios diferentes y con una participación aproximada de 350 participantes, destacando especialmente los siguientes puntos fuertes: · Objetivo y lema · Visibilidad de los jóvenes y no solo de posibles actividades · Exposición en el Cubo relacionada con los objetivos · Premios jóvenes, destacando la categoría de los Medios de Comunicación, que la hace ser más visible · Actividad llamativa y de gran capacidad de Imagina tu noche · Llevar la Semana a los IES u otros espacios similares
Colaboración con el Centro de Arte en la Noche en Blanco	Nos sumamos a la programación de la Noche en Blanco, con dos actividades	Participación en la Noche en Blanco el 28 Septiembre en Alcobendas.

PROCESO DE FORMACIÓN		
FORMACIÓN	La Escuela de Animación es la entidad que recoge la programación formativa del Servicio de Juventud Infancia y Adolescencia. Cuenta con una amplia programación de cursos para favorecer la empleabilidad de los jóvenes y su participación en el ámbito del ocio y el tiempo libre	Un total de 702 alumnos de los que 638 son de formación Complementaria, 48 titulados y una valoración global por parte del alumnado de los cursos homologados de 8,88.
Cursos de Especialización	Cursos que complementan la formación en los cursos homologados y que se realizan con temáticas específicas y muy demandas.	Se Han llevado a cabo dos cursos de especialización en el Curso de monitores/as 2017/2018: Intervención en Ocio y Tiempo Libre con 3ª Edad y Ocio inclusivo. Que finalizaron entre abril y mayo, ya que el alumnado que participó en la especialidad de Intervención en Ocio y Tiempo Libre con personas mayores hicieron voluntariamente unas prácticas en los Centros de Mayores.
Taller de micromachismos	Colaboración con la Casa de la Mujer para la participación en la Semana joven de la Juventud.	Se ha realizado para la semana joven de la Juventud un taller de Micro machismos, en colaboración con el Servicio de Mujer, dirigido a público joven, de forma abierta y sin preinscripción previa. Se ofertó un curso y a pesar de recibir preinscripciones para plantearnos hacer dos grupos (39), finalmente dado el número real de asistentes (25), lo dejamos en un grupo tal y como se ofertó inicialmente.
Encuentro de Escuelas de Ocio y Tiempo Libre de la Comunidad de Madrid.	Encuentro realizado para establecer cambios en el Decreto y la Orden que regula el funcionamiento de las Escuelas.	El Encuentro de Escuelas se llevó a cabo el 24 de mayo. En dicho Encuentro se hacen grupos de trabajo para reflexionar sobre: cambios en los contenidos, entornos de prácticas y el sistema de evaluación. Se abre una plataforma de trabajo conjunto en el que nuestra Escuela, en el mes de junio hace aportaciones para preparar un borrador nuevo que supondrá el cambio en el Decreto y la Orden que regula el funcionamiento de las Escuelas.
PROCESO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO		

<p>OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL</p>	<p>El Centro de Información y Documentación Juvenil de Alcobendas es un servicio público y gratuito que informa de temas de interés juvenil, facilita información especializada y orienta mediante asesorías y difunde ofertas e iniciativas juveniles a través de distintos soportes.</p>	<p>Total personas atendidas por oficina de información: 6.298 personas, de las cuales 2.285 han sido hombres y mujeres 4.103. Se ha atendido a 2.529 personas en horario de tarde y 3.769 en horario de mañana (por el mismo motivo que los usos del centro de información, durante 3 meses abrimos sólo de mañana). Se han atendido a 4.917 personas de manera presencial y 1.381 por teléfono. Frente a 6.039 del 2017 y ha habido <u>un aumento considerable de mujeres</u> respecto a los hombres (y otros años). Las mujeres que han usado el servicio doblan el número con respecto a los hombres</p> <p>Total de asesoramientos de oficina siendo los de oficina: 819.</p> <p>Total usos del centro de información: 11.009. En 2016 el uso fue de 11.231 y en 2017 de 11.756 usos. La utilización del centro se distribuye de la siguiente manera: Hombres 4.699 y mujeres 6.310; por la mañana 5.543 y 5.466, el valor aumenta por la mañana porque en el 2do cuatrimestre los meses de julio, agosto y mitad de junio y septiembre se abre sólo de mañana todos los días y una tarde, pero por regla general el uso mayoritario es de tarde (aunque también hay que tener en cuenta que por la mañana se abre 2 horas y por las tardes 4 horas) Se han realizado 9.423 utilizaciones presenciales, frente a 1.586 telefónicas que han sido atenciones directas.</p> <p>Total de atenciones de oficina: 8.836. Frente a 8.132 del 2017 y 6.931 del 2016</p>
--	--	--

<p>Campañas temáticas Oficina de Información Juvenil.</p>	<p>Actividades realizadas por el Proceso de Información y Asesoramiento con el objetivo de sensibilizar a los jóvenes.</p>	<p>Campañas temáticas, se han realizado 3 campañas tal y como se plantearon en la programación. Hemos cubierto el 100% del objetivo marcado</p> <p>El 17 de abril celebramos el Día Europeo de la Información Juvenil y se desarrollaron varias acciones para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibimos la visita de 40 alumnos/as del IES Severo Ochoa para - Se realizó una exposición sobre la evolución de la Información Juvenil - Actividad con Dj,s locales (10 personas) - Concurso en RRSS para compartir información de www.imaginalcobendas.org - Reto con los demás Aytos en RRSS sobre “qué temas son los más demandados o preguntados en sus Centros”. <p>- En junio se realizó la segunda campaña temática: Medio Ambiente con actividades como una exposición en el Cubo de material de montaña y difusión de la asesoría de naturaleza y 2 talleres de plantas medicinales y reciclaje para concienciar y sensibilizar sobre la importancia de respetar y cuidar el medio ambiente (acudieron un total de 30 personas) y la valoración fue muy positiva.</p> <p>- En diciembre la tercera campaña temática: Día Voluntariado, en este caso se realizó una exposición que no puede contabilizar el número de visitas porque es externa pero si ha dado pie a que varias personas entraran para preguntarnos por el voluntariado y qué podían hacer.</p>
<p>Exposiciones CUBO</p>		<p>Exposiciones en el Cubo: se han realizado 13 durante todo el año 2018, frente a 10 exposiciones del año 2017. De todas las exposiciones que se han realizado 6 han sido propuestas por jóvenes de Alcobendas y a las 6 se les ha dado cabida para poder realizarlas el 50% es de petición de jóvenes</p>

<p>Web y RRSS:</p>	<p>La Oficina de Información se da soporte y apoyo al resto de programas de Juventud, Infancia y Adolescencia, se gestiona la web de juventud directamente y las Redes Sociales (Facebook, Twiter, Whats App)</p>	<p>En el canal de whats app se han suscrito 600 jóvenes, alcanzando el objetivo marcado (500 jóvenes suscritos como compromiso) 100% cumplido. Se han resuelto 174 consultas por este medio cada día se va utilizando más para esto.</p> <p><u>Se implantó el canal de Instagram para jóvenes, en abril de 2018.</u> Hemos terminado el año con 311 seguidores. Me gusta 2.277 y Comentarios 18</p> <p>Número de accesos a la web directamente (sesiones): 127.003 frente a 131.163 de 2017, el compromiso era de 137.721 que no se ha conseguido. Se ha llegado al 95% del objetivo marcado. Por tanto hay una disminución en número de páginas vistas (393.010 frente a 416.767 en 2017) y el número de páginas vistas únicas</p> <p>El número de acceso a la web mediante dispositivos móviles asciende a 84.088 (un aumento en relación al año 2017 que fueron 69.642) esto supone que el 66% de los accesos son por dispositivo móvil</p> <p>No ocurre lo mismo con RRSS, que alcanza un 2% el acceso por estos medios (2.592 accesos frente a 4.472 del 2017) Se nota una disminución en páginas vistas únicas también 262.990 frente a 298.613 de 2017.</p> <p>El número de trámites realizados por web asciende a 12.481 (frente a 11.432 del 2017) se han recibido 186 anuncios para publicar frente a 205 del 2017 y se han recibido 13 convocatorias. Sí hay un aumento en el número de formularios recibidos a través de la web llegando a 11.985 (frente a 10.679 de 2017)</p> <p>Número de suscriptores a Fb: 3030 (aumenta con respecto al año 2017: 2.925), Tw: 3.339 (frente a 3.227 de 2017) y boletines: 6.460. Total suscriptores: 12.929 (frente a 11.815 de 2017) Ha habido un aumento en todas las suscripciones</p> <p>Valoración de FB de Imagina: 4,5 de 5 Según la opinión de 43 personas</p>
---------------------------	---	---

<p>Asesoría estudios</p>	<p>de</p> <p>Asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su papel en la transición hacia la vida adulta y autónoma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría estudios: Se han realizado 564 asesoramientos (586 en 2017), y se ha atendido a 288 personas (en 2017: 333). La asesoría de estudios ha realizado un total de 15 actividades y han participado 440 personas de las cuales 411 han sido jóvenes (29 adultos ya que hay una actividad dirigida a padres y madres) Los temas más demandados están relacionados con Ciclos Formativos, bien el acceso y plazas libres o información general, dependiendo de la época del año. También cursos de formación para el empleo, becas y grado universidad. En ocasiones la asesoría ayuda a los jóvenes y familias a formalizar el papeleo que necesitan entregar en los centros. Hay meses en los que los asesoramientos crecen considerablemente, especialmente en el mes de mayo y junio por aperturas de convocatorias, matriculaciones, como en enero por el ingreso a FP por prueba de acceso o en septiembre con el acceso a CF, plazas libres y becas
---------------------------------	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría psicológica 	<p>Asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su papel en la transición hacia la vida adulta y autónoma.</p>	<p>Se han realizado 774 asesoramientos (frente a 651 del año 2017 debido a que se ha aumentado un día más la atención), y se ha atendido a 1228 personas (frente a 751 del año 2017).</p> <p>La asesoría psicológica ha realizado un total de 5 actividades, algunas en colaboración con la asesoría de estudios. En total han participado: 187 jóvenes, esta cifra está añadida a la asesoría de estudios, no es sumatoria porque ya está contabilizada.</p> <p>Este año esta asesoría tuvo que salir a concurso público y licitaron varias empresas. La licitación la ganó la asociación Psicotandem que eran quienes estaban llevando la gestión anterior. Se amplió un día más la atención, de esta manera la lista de espera que había en enero se vio disminuida en abril (mes en el que empezó la ampliación de un día más de atención). Esta asesoría se coordina con Casa de la Mujer en la derivación de casos y con la asesoría joven de sexualidad, además de con otros servicios como asesoría de estudios para talleres o programas europeos y escuela de animación. Todos los meses hay incorporaciones nuevas de jóvenes que no han usado el servicio anteriormente y la media es de 12 o 13 personas</p> <p>Los temas más tratados son: ansiedad, relaciones interpersonales (pareja, familias, amigos), estrés frente a los estudios y laboral, sentimiento de soledad y crisis existenciales</p>
---	---	--

	<p>Asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su papel en la transición hacia la vida adulta y autónoma. En el asesoramiento en temas jurídicos y la organización de actividades en la Naturaleza y préstamo de material.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría jurídica: Se han realizado 407 asesoramientos (frente a 457 del año 2017), y se ha atendido a 508 personas (frente a 546 del año 2017). La asesoría jurídica ha cambiado su horario desde el mes de abril de 2018, pasando a tener sólo un día de atención, los martes de 17 a 21 h. Aunque ha habido disminución de asesoramientos y personas atendidas, no es notable en relación a la disminución de atención. Se ha rentabilizado este servicio porque la atención es en un solo día y hay las mismas personas atendidas Esta asesoría también salió a concurso público en 2018 y licitaron varias empresas, quedando la gestión para el licitador Julián Besteiro. Contratación para 2 años. Las actividades o acciones que se han llevado a cabo han sido: revisión de la web y apartado correspondiente para poner al día y actualizar y fichas informativas de interés para jóvenes. Se ha programado una actividad para asociaciones juveniles que se llevará a cabo en enero de 2019 Los temas más consultados son laboral, civil, familia y vivienda en este orden.
<p>Asesoría Jurídica.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría naturaleza: Esta asesoría ha realizado 263 asesoramientos (frente a 358 del año 2017) y ha atendido a 655 personas (frente a las 521 del año 2017). En marzo cambió la gestión de la asesoría de naturaleza, ahora es la empresa ODELOT quien lleva esta asesoría. Ha habido unos cuantos desajustes en la puesta en marcha de dicha gestión y se mantuvieron reuniones con la gerencia de la empresa para que se subsanaran. Se han realizado 312 contratos (en 2017 se realizaron 236) y se han prestado 986 artículos de naturaleza (en 2017 se prestaron 541) Se ha hecho 17 actividades en total, para familias y para jóvenes <u>Actividades realizadas para jóvenes:</u> Smarth phone en la montaña, raquetas de nieve, esquí, senderismo setas, viajoteca, mercadillo 2da mano, raqueta nieve (se pospone a enero por problemas de nieve) <u>Actividades realizadas para familias:</u> Las evaluaciones de las actividades son bastante positivas, se pueden ver en su sección correspondiente. El aumento de participantes es debido a que se han aumentado también el número de

Asesoría de Naturaleza.

<p>Espacio Empleo</p>	<p>Proyecto desarrollado en colaboración con el Departamento de Empleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio empleo: Se ha atendido a 357 personas (en el año 2017: 875 personas) hemos cambiado la forma de contabilizar y recoger los datos. El número de asesoramientos aumenta 232 con respecto al año 2017 (213) 193 inscripciones de garantía juvenil. Frente a 234 inscripciones en 2016 y 213 del 2017. Se realizó una ficha informativa de empleo para jóvenes como herramienta de información sobre el “primer empleo”.
<p>Asesoría de programas europeos</p>	<p>Asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su papel en la transición hacia la vida adulta y autónoma, especializado en el programa Erasmus +</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría Programas Europeos: Se han atendido a 172 jóvenes (frente a 155 del 2017) y se han realizado 71 asesoramientos (frente a 130 del 2017) probablemente este dato se debe a la recogida en cuestión de datos, ya que se han recogido solamente los días en los que se presta atención al público, que es uno (lunes de 17 a 21h) Esta asesoría ha realizado 12 actividades: corner café, corners navidad para pequeños y jóvenes, sesiones informativas, visitas CAR, sesiones a clubes deportivos, con un total de 182 participantes. La actividad de corner café es una de las más atractivas para nuestros jóvenes y además es demandada por más pequeños (14-16 años). Este año se ha puesto en marcha esta actividad para jóvenes de 14 a 18 años y están viniendo 9 jóvenes a participar.
<p>Asesoría Bolsa de Vivienda:</p>	<p>Su actividad principal es el arrendamiento de pisos de propietarios particulares. La Bolsa actúa como mediadora, gestionando la firma de los contratos y haciendo seguimiento del cumplimiento de las obligaciones contractuales</p>	<p>Se han realizado 261 asesoramientos (frente a 492 de 2017) y se ha atendido a 561 personas (frente a las 1.210 de 2017), esta bajada puede ser debida al cambio de la persona responsable y la manera de contabilizar los datos .- Número de contratos totales realizados por Bolsa de Vivienda: 189 (en 2017 se hicieron 195) 94,5% de objetivo marcado (200) .- Número de contratos realizados a jóvenes por Bolsa de Vivienda: 115 frente a 116 de 2017, 92% del objetivo marcado (125) Se implantó el proyecto Piloto de Vivienda Intergeneracional, se han realizado sesiones informativas, al inicio del proyecto se firmó un contrato pero no salió bien y actualmente hay un contrato en vigor desde el 21 de diciembre.</p>

PROCESO DE ANIMACIÓN Y PARTICIPACIÓN INFANTIL

Red de Infancia y Adolescencia		La Red de Infancia y Adolescencia (RIA) integrada por múltiples ayuntamientos de diversas provincias, especialmente de Madrid y Castilla La Mancha, y cuya misión es promover la protección y respecto de los derechos de la infancia en el ámbito local, sigue sumando adhesiones. En 2018, la RIA siguió creciendo, ya son 22 administraciones locales .
Día Internacional de los Derechos de la Infancia	<ul style="list-style-type: none"> • . Es un día para concienciar y sensibilizar a la población de la importancia de proteger a los niños y las niñas promoviendo acciones que mejoren su bienestar y calidad de vida. - Durante dos semanas próximas a esta fecha se desarrollan actividades incluidas en un programa institucional de actos. El sábado más cercano al 20 de Noviembre se celebra una Fiesta de la Infancia, en La Esfera. - Entidades, instituciones y los servicios municipales se implican con la realización de acciones concretas vinculadas con los Derechos de la Infancia (salud, cultura, deporte, bienestar social, educación, asociaciones, cooperación, medio ambiente, comunicación, etc.). 	Día Internacional de los Derechos de la Infancia. Durante el mes de noviembre 2018 se llevó a cabo la celebración del Día Internacional de los Derechos de la Infancia. Se llevaron a cabo 14 actividades. A destacar: <ul style="list-style-type: none"> • Musical Infantil Robin Hood a cargo de la asociación Abenin • Encuentro con Familias con Rocío Ramos Paul (Supernanny) • Entrega solidaria de juguetes • Taller robótica con Lego • Plenario Alcaldes de la Red de Infancia • Fiesta Celebración donde participaron 23 asociaciones y servicios municipales El número total de asistencia a todas las actividades ha sido de 2398 .
Consejo de Infancia y Adolescencia	El CIA es la comisión de participación ciudadana infantil reconocida en el actual Reglamento de Participación Ciudadana, que mantiene una duración trianual	. Durante estos años, 80 niños con edades entre 10 y 15 años acuden sistemática y periódicamente a las convocatorias mensuales del Consejo de Infancia.

<p>Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia de Alcobendas</p>	<p>El CAIAA, según establece el artículo 2 de la Ley 18/1999, de 29 de abril, es un órgano de coordinación de las distintas Administraciones Públicas y de participación de entidades, asociaciones y organizaciones de la iniciativa social que se ocupan e inciden en la calidad de vida de los menores que residen en un determinado territorio. Asimismo, fomenta y articula la participación social de los niños, niñas y adolescentes que residen en su ámbito territorial y contribuyen a la expresión y al conocimiento directo de sus intereses y necesidades.</p>	
<p>Aventurarte</p>	<p>Se desarrolla actividades los sábados dirigidos a niños/as de 10 a 14 años</p>	<p>Nº niños/as inscritos en Aventurarte: 60 Asistencias Aventurarte: 570</p>
<p>Imagina con Chupete</p>	<p>Actividades en familia con niños/as de 36 meses a 3 años</p>	<p>Asistencias Imagina con chupete: 326</p>
<p>Visibilizar el Consejo de Infancia</p>	<p>Colaboración con la Ser Madrid Norte dónde los niños del Consejo de Infancia han participado en programas de radio Participación en las fiestas de San Isidro (foto Call)</p>	

PROCESO DE COLONIAS Y CAMPAMENTOS

<p>Colonias y Campamentos</p>	<p>La adaptación y oferta de las colonias y campamentos son una alternativa para las familias de ocupación del tiempo libre de niños y jóvenes en la época estival, además de facilitar la conciliación familiar y laboral. Se ha integrado a los niños de las colonias que ofertaban Servicios Sociales en nuestras colonias. Se programan actividades para desarrollar en los meses de julio y agosto, con una oferta descentralizada de colonias en la ciudad y campamentos para los menores, adolescentes y jóvenes de Alcobendas entre 4 y 18 años que responda a las necesidades de conciliación y educar en valores en el tiempo libre de las familias de Alcobendas; así como Talleres creativos para adolescentes y un taller concreto para bebés.</p>	<p>Han participado en las colonias urbanas 2.145 niños y niñas. Se han contratado 186 jóvenes a través de la Bolsa de Trabajo y fueron atendidos 206 niños con necesidades especiales. Se cubrieron el 100% de las plazas reservadas, realizándose las inscripciones on line. Las colonias ofrecieron 2170 plazas y se cubrieron 2.145 plazas, la gestión se realizó con la contratación de 186 jóvenes a través de la Bolsa de Trabajo y se atendieron a 158 + 48 de Apama con necesidades especiales. Se cubrieron el 100 % de las plazas reservadas realizándose las inscripciones on line. Así mismo se han realizado talleres creativos dirigidos a jóvenes y adolescentes en vacaciones con la participación de 78 personas. Además se realizó un curso a Edimburgo donde participaron 49 jóvenes. En cuanto a los campamentos 306 participantes han sido los que han disfrutado de los 5 campamentos ofertados.</p>
--------------------------------------	---	--

CONVENIOS DE SUBVENCIONES NOMINATIVAS

Convenio de colaboración entre el Consejo de la Juventud y el Servicio de Juventud e Infancia para el fomento del Asociacionismo Juvenil	Firma de convenio de colaboración	Importe: 58.300 €
Convenio de colaboración entre la Asociación Club Infantil ROQUENUBLO y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para el desarrollo de actividades educativas y ocio para niños/as. (octubre, noviembre, diciembre)	Firma de convenio de colaboración	Importe: 1.605 €
Convenio de colaboración entre la Asociación Club Infantil AUPA y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para el desarrollo de actividades educativas y ocio para niños/as. (octubre, noviembre, diciembre)	Firma de convenio de colaboración	Importe: 1.605 €
Convenio de colaboración entre la Asociación Club Infantil LUNARIA y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para el desarrollo de actividades educativas y ocio para niños/as. (octubre, noviembre, diciembre)	Firma de convenio de colaboración	Importe: 1.605 €
Convenio de colaboración entre la Asociación Club Infantil PIPA y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para el desarrollo de actividades educativas y ocio para niños/as. (octubre, noviembre, diciembre)	Firma de convenio de colaboración	Importe: 1.605 €
Convenio de colaboración entre la Asociación Club Infantil PAPEL CONTINUO y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para el desarrollo de actividades educativas y ocio para niños/as. (octubre, noviembre, diciembre)	Firma de convenio de colaboración	Importe: 1.605 €
Convenio de colaboración entre la Asociación Club Infantil YAMBO y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para el desarrollo de actividades educativas y ocio para niños/as. (octubre, noviembre, diciembre)	Firma de convenio de colaboración	Importe: 1.605 €
Convenio de colaboración entre la Asociación Club Infantil SILBAME y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para el desarrollo de actividades educativas y ocio para niños/as. (octubre, noviembre, diciembre)	Firma de convenio de colaboración	Importe: 1.605 €
Convenio de colaboración entre la Asociación Club Infantil APAMA y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para el desarrollo de actividades educativas y ocio para niños/as. (octubre, noviembre, diciembre)	Firma de convenio de colaboración	Importe: 2.437 €

6. Resultados Obtenidos en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia

Cumplimiento de la Estrategia del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia				
Planificación anual: GPO	2018	2017	2016	2015
% Total de cumplimiento del GPO	95,37%	96,4%	89,82	94,8%
GPO Programa 1: Animación y Participación Juvenil	95%	97%	93,75%	95%
GPO Programa 2: Formación	92%	92,5%	72,5%	99%
GPO Programa 3: Información y Asesoramiento Juvenil	95,35%	94%	93%	90%
GPO Programa 6: Animación y Participación Infantil	97,5%	100%	97,5%	100%

GPO Programa 7: Colonias y Campamentos	97%	98,5%	97%	100%
Planificación a medio plazo (4 años): PDA	2018	2017	2016	2015
% Total de cumplimiento del PDA⁵³	93,7%	66,29%	53,27%	93,71%

Evolución Indicadores de Juventud, Infancia y Adolescencia

PROGRAMA ANIMACIÓN JUVENIL	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Asistentes en Ocio Nocturno	15290	15.599	17.963	16.642
Media de jóvenes semanales en el Programa Imagina tu Noche	404,75	389,40	436,35	416.05
Jóvenes participantes en el Proyecto Ciber (dinamización y actividades)	5408	4.263	3.997	3.871
Jóvenes participantes en las actividades de Espacio creativo	656	1.157	1.427	1.090
Jóvenes participantes en alguna actividad nacional relacionada con Movilidad Europea (sesiones formativas, Córner café, Día de Europa)	430	308	564	324
Jóvenes de Alcobendas que participan en una actividad internacional fuera de España a través de nuestros programas	42	70	60	50
Actividades culturales en la Red Joven Norte	3	4	4	3
Asociaciones que solicitan subvención	12	13	12	10
PROGRAMA FORMACIÓN	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Nº TOTAL Asistentes a los cursos	702	753	788	889
Asistentes a Formación Complementaria (asistentes totales menos monitores y coordinadores)	638	629	401	435
Títulos homologados dados al año	48	58	47	103
Nota media de satisfacción de alumnos	8,88	--	--	--
PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Usuarios únicos en la web Imagina	127.003	131.163	110.598	69.705
Seguidores (Facebook y Twitter Imagina)	3.369	6.152	5.804	5.136 ⁵⁴
Asesorías a jóvenes desde la oficina de información	819	1.480	1.885	3.654 *
Asesorías de estudios	564	586	759	994
Asesorías psicológicas	774	651	627	588
Asesorías de Naturaleza	263	358	266	733
Asesoramientos de empleo juvenil	357	213 ⁵⁵	1.010	825
Asesorías en materia jurídica	407	457	482	-
Exposiciones de arte joven en El Cubo	13	10	7	12
Atenciones totales (sólo de oficina de información juvenil)	8.836	8.130	6.931*	32.542
PROGRAMA BOLSA VIVIENDA DE ALQUILER	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Contratos formalizados en la Bolsa Vivienda	189	201	191	203
Contratos activos en Bolsa Vivienda	922	922	866	863

⁵³ Fuente: Los datos proceden del Informe Seguimiento PDA anual, elaborado por Planificación y Evaluación

⁵⁴ Dato rectificado, en la Memoria del 2015 aparecía otro valor

⁵⁵ Se han contabilizado solamente los asesoramientos realizados en garantía juvenil

Certificados de seguros - Plan Impulso	619	619	902	1.025
Porcentaje de diferencia entre rentas BVJ y el precio de mercado en la zona	24%	- 24%	-26%	-21%
Personas a los que llega el Servicio Bolsa Vivienda	8.522	15.095	14.871	16.627
PROGRAMA ANIMACIÓN INFANTIL	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Asistencia de niños de 0 a 13 años en actividades (Clubes, consejo infancia y adolescencia, aventurarte)	3.215			
Asistentes a actividades en familia(Imagina con Chupete, Bienestar en Familia, Día de la Infancia, Actividades intergeneracionales, San Isidro, Aire Libre en Familia)	2.745			
N° inscritos en el Consejo de Infancia	150			
PROGRAMA DE COLONIAS Y CAMPAMENTOS	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Inscritos en colonias urbanas en la 1° y 2° quincena de julio	1845	1817	1.831	1.834
Inscritos en la colonia de agosto	300	300	300	302
Plazas de colonias ofertadas	2330			
Plazas de campamentos ofertadas	320			
Inscritos en los campamentos	306	301	315	410
Inscritos en los talleres creativos	78	70	51	40
Plazas ofertadas en talleres creativos	65			
Inscritos en Bebe Campus	30	30	25	240
Cursos de inmersión lingüística	2	1	2	1
Inscritos cursos de inmersión lingüística	49			
Reservas de plazas realizadas en colonias	1.085	1.085	1.085	1.085

¿Qué hacemos en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia?

El Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia cuenta con numerosos servicios destinados a niños, jóvenes y adolescentes con una gran fidelidad por parte de los ciudadanos, lo que se hace patente por el alto grado de utilización de estos servicios reflejado en los datos de la encuesta de satisfacción.

Se proporciona a los usuarios externos e internos un acceso adecuado a la información mediante la web de Imagina y a través de las Redes Sociales, apoyando la comunicación, la difusión y la gestión del conocimiento y un amplio horario de atención al público presencial.

La gran aceptación de los programas dirigidos a la Infancia destaca por el alto grado de fidelidad del cliente, tanto en su utilización como en el alto grado de satisfacción manifestado en encuestas, y felicitaciones.

En cuanto a la imagen externa, el desarrollo de programas europeos, las actividades con la Red Joven Norte, la Red de Infancia y Adolescencia, la amplia oferta de actividades de Ocio, los programa para jóvenes en Europa, la oferta de colonias y campamentos, el reconocimiento por parte de UNICEF, la Bolsa Vivienda y las asesorías ofrecen una visión externa de referencia a los ciudadanos, así como continuas visitas de personas y entidades externas al municipio.

La CIBER

Programa de ocio para jóvenes a partir de 14 años que pretende fomentar y facilitar su participación a la hora de decidir las actividades culturales, deportivas y de ocio que responden a sus intereses. Se potencian las relaciones sociales, la participación y el acceso de los jóvenes y adolescentes a las tecnologías de la comunicación e información. Las actividades principales son las siguientes:

- Espacio creativo, donde se desarrollan actividades orientadas a mejorar la creación y producción artística de jóvenes y adolescentes.
- ‘Tú propones’, para fomentar y facilitar la participación de los jóvenes y que decidan las actividades culturales, deportivas y de ocio en la programación de La Ciber.

- Sala Ciber. Espacio de encuentro y realización de las actividades propuestas por ellos para jóvenes y adolescentes de lunes a viernes de 17:00 a 21:00 en la sala rosa de la segunda planta en Imagina.

PROGRAMAS EUROPEOS

Con el objetivo de impulsar la movilidad europea de los jóvenes de nuestro municipio y promover el desarrollo de sus competencias personales y profesionales, se ponen en marcha diferentes programas que favorecen la empleabilidad y la interculturalidad con los siguientes objetivos:

- Proporcionar el desarrollo de competencias personales a través de la educación no formal mediante proyectos de voluntariado.
- Facilitar el intercambio de experiencias entre grupos de jóvenes de distintos países.
- Promover la participación de los jóvenes en encuentros y seminarios europeos.
- Favorecer la creación de un tejido social que dinamice actividades europeas a nivel local.

A través de programas europeos se ponen en marcha diferentes proyectos destinados a alcanzar los objetivos descritos. Destacan:

- **Servicio Voluntario Europeo** de acogida y envío, que permite a los jóvenes realizar diferentes proyectos de carácter social en un periodo de tiempo comprendido entre 1 y 12 meses.
- **Intercambios juveniles** de envío, donde un grupo de jóvenes convive por un máximo de 21 días con grupos de otros países, centrandó la actividad en un tema común.
- **Encuentros y seminarios** donde jóvenes y trabajadores pueden ampliar su conocimiento y experiencia sobre temas relacionados con las diferentes acciones del programa Erasmus +, entre otros.
- **Actividades nacionales** organizadas por Movilidad Europea, que permiten a los jóvenes participar en actividades relacionadas con Europa en su propio municipio. El Corner Café es una actividad de encuentro de idiomas con los jóvenes europeos que están en acogida en Imagina, sesiones informativas sobre los programas europeos de los que se pueden beneficiar y sesiones formativas para que las asociaciones que lo requieran lideren sus propios proyectos.
- **Campos de voluntariado:** son encuentros internacionales de 7 a 21 días para jóvenes de 18 a 35 años basados en la convivencia entre jóvenes voluntarios de diferentes culturas y nacionalidades para favorecer la tolerancia, solidaridad, participación y el aprendizaje intercultural.
- **Erasmus+ movilidad trabajadores:** son proyectos que ofrecen a trabajadores de la Unión Europea la oportunidad de intercambiar experiencias y formas de trabajo y realizar un proceso de comparación.



PROGRAMA DE OCIO ALTERNATIVO. IMAGINA TU NOCHE

El programa Imagina tu Noche tiene como objetivo principal ofrecer actividades de ocio alternativo, saludable y divertido los fines de semana a los jóvenes del municipio con 16 a 30 años de edad. El programa ofrece actividades estables (cine, bolera, cena, deportes) y otras que proponen y votan los jóvenes del municipio a través del programa de

Presupuestos Participativos ‘Tú eres la noche de Imagina’, dando también cabida a las propuestas de asociaciones y grupos locales juveniles.

Existe un alto grado de participación a la hora de realizar las propuestas y de votar los jóvenes de Alcobendas, lo que garantiza el éxito de las actividades programadas durante el año al responder directamente a las necesidades y demandas de los propios jóvenes que, incluso, tienen la posibilidad de organizar alguna de las actividades propuestas, lo que se refleja en una mayor implicación del joven en el desarrollo de la actividad.

Asociacionismo

El objetivo principal de este programa es fomentar y favorecer el trabajo con las asociaciones de Juventud, Infancia y Adolescencia en su creación y mantenimiento. El programa coordina la convocatoria pública de subvenciones y todas las actividades que realizan las asociaciones en espacios municipales.

Programa pedagógico de adolescencia y alcohol

En colaboración con la Fundación Alcohol y Sociedad, de FEBE, se desarrolla un programa de prevención de consumo de alcohol en menores, dirigido a alumnos de ESO, Bachillerato y Ciclos Formativos.

Los objetivos son:

- Reducir el número de adolescentes que consumen alcohol.
- Retrasar la edad de inicio en el consumo de alcohol.
- Reducir la cantidad de alcohol que consumen los adolescentes que ya beben.

Programa Nocturnos, participación en la Red de Ciudades y Campaña Ni una Gota.

Formación

La Escuela de Animación es la entidad que recoge la programación formativa del Servicio de Juventud Infancia y Adolescencia. Cuenta con una amplia programación de cursos para favorecer la empleabilidad de los jóvenes y su participación en el ámbito del ocio y el tiempo libre. Con 33 años de funcionamiento, por sus cursos han pasado más de 10.000 alumnos, de los que muchos han reinvertido su formación en el Programa de Colonias y Campamentos, desde el propio inicio de sus prácticas, el asociacionismo local y en otros espacios de participación.

La programación de la Escuela de Animación consiste en:

Cursos homologados de monitor/a de tiempo libre y coordinador/a de tiempo libre con una extensa demanda (La Escuela de Animación es una de las pocas escuelas que continúa ofertando y llenando 2 cursos de Monitores/as por cada curso escolar, es decir 4 curso por año, con una elevada participación (30 por curso)) y muy alta valoración en el grado de satisfacción de los participantes. Estos cursos los realiza directamente el Ayuntamiento de Alcobendas, a través del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia, lo que genera una retroalimentación en los diferentes programas desarrollados con jóvenes y niños en el municipio, sintiéndose protagonistas de las actividades que se realizan y aumentando su implicación y la calidad de las mismas. La labor de la Escuela de Animación repercute en la empleabilidad de los jóvenes, en su crecimiento personal y en la mejora de la calidad de los programas desarrollados por servicios municipales como Juventud y Servicios Sociales (por ejemplo La PECERA).

Los cursos de monitor/a y coordinador/a les ayudan a encontrar trabajo o les sirven para mejorar sus aptitudes y actitudes para el desempeño de un trabajo en actividades de tiempo libre y animación o en otros ámbitos laborales. Estos cursos fomentan facetas muy interesantes para la empleabilidad y el desarrollo personal como habilidades sociales, trabajo en equipo, tomar la iniciativa, motivación por el logro, organización y planificación, etc.

Formación Complementaria: Oferta formativa que dota de herramientas concretas, técnicas o conocimientos especializados que complementan el desarrollo profesional de la labor de animación sociocultural con niños/as, adolescentes y/o jóvenes en diferentes ámbitos de intervención educativa donde hay o vaya a haber proyectos de ocio y tiempo libre.

Curso de Premonitores. Esta acción formativa cuenta con una triple finalidad:

- Iniciar a jóvenes de 14 a 16 años interesados en el ámbito de la animación sociocultural y el ocio y tiempo libre. Brinda la oportunidad de adquirir el conocimiento necesario de la realidad sociocultural desde el punto

de vista del voluntariado y el mundo asociativo, así como desde el profesional y laboral a partir de la obtención del Título de Formación Homologada, tras realizar los cursos de Monitor/a y Coordinador/a de Ocio y Tiempo Libre que ofrecen todas las Escuelas reconocidas e inscritas oficialmente.

- Fomentar la renovación del voluntariado y del tejido asociativo del municipio, implicándose los propios jóvenes de modo voluntario, en el desarrollo de los Programas de Clubs Infantiles y Juveniles que realizan las asociaciones juveniles de Ocio y Tiempo libre.
- Implicando a las asociaciones juveniles por medio de una convocatoria para la gestión de la acción formativa Curso de Premonitores/as, propiciando que los Monitores/as y Coordinadores/as implicados en la asociaciones aprendan los procesos asociados a la gestión e impartición de una acción formativa. Facilitando así una renovación de profesorado, de entre los miembros de las asociaciones, que a su vez pasaron por la Escuela de animación como Monitores/as y Coordinadores/as de Ocio y Tiempo Libre. La Escuela de Animación del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcobendas convoca a las asociaciones juveniles de la ciudad a la ejecución de las gestiones necesarias para desarrollar la acción formativa Curso de Premonitores.

Red Joven Norte

La RJN está constituida por cinco municipios de la zona Norte (Alcobendas, Algete, Colmenar Viejo, San Sebastián de los Reyes y Tres Cantos) y nace con el fin de promover las iniciativas de sus jóvenes y de sus municipios. Tiene entre sus objetivos aunar esfuerzos en el desarrollo y fomento de las Políticas de Juventud, promoviendo acciones dirigidas a los jóvenes de estos municipios, y ampliar la cobertura para el desarrollo de las manifestaciones artísticas en todas sus posibilidades. Los cinco municipios apuestan por un trabajo en estrecha colaboración en acciones a favor de los jóvenes, elaborando propuestas de futuro y ampliando la esfera de participación. El funcionamiento de la Red se estructura a través de comisiones de trabajo de los cinco municipios, realizando un esfuerzo conjunto, optimizando recursos y estableciendo unas relaciones de interdependencia entre ellos.

INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL

Centro de Información y Asesoramiento Juvenil -Oficina de Información Juvenil

El Centro de Información y Documentación Juvenil de Alcobendas es un servicio público y gratuito que informa de temas de interés juvenil, facilita información especializada y orienta mediante asesorías y difunde ofertas e iniciativas juveniles a través de distintos soportes.

Pertenece a la Red de Centros de Información y Documentación Juvenil de la Comunidad de Madrid cuyo objetivo es hacer de la información una herramienta útil para el desarrollo de la Juventud, principio basado en el Derecho a la Información que recoge la Carta Europea de Información Juvenil ERYCA. Agencia Europea de Información y Asesoramiento para Jóvenes, definiendo la importancia de la información y el asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su papel en la transición hacia la vida adulta y autónoma.

Desde la Oficina de Información se da soporte y apoyo al resto de programas de Juventud, Infancia y Adolescencia, se gestiona la web de juventud directamente y las Redes Sociales (Facebook, Twitter, Whats App) se tramitan los carnés de interés para jóvenes, así como actividades y campañas de la Comunidad de Madrid.

Asesorías

- **Asesoría Jurídica.** Un abogado atiende las consultas de vivienda, empleo, derechos y deberes, incluso, de la declaración de la renta. Esta asesoría presta orientación a jóvenes de 14 a 35 años en temas legales, vías de resolución y recursos a su alcance, así como orientación personalizada con carácter confidencial y gratuito. Horario de atención son los martes de 17 a 21h
- **Asesoría Psicológica.** Espacio de orientación respecto a lo que preocupa o hace vivir situaciones de inseguridad o ansiedad en los jóvenes: conflictos familiares o de pareja, falta de amigos, toma de decisiones, problemas con la alimentación, angustia con los exámenes, adicciones, etc.
La asesoría no trata problemas previamente diagnosticados y ni realiza tratamientos médicos, en estos casos deriva a la institución sanitaria competente. Su labor es de tipo preventivo para evitar que una dificultad se convierta en un gran problema. Un servicio de escucha, información, orientación, prevención y asesoramiento psicológico dirigido a jóvenes, garantizando la confidencialidad e intimidad.
La asesoría es también un espacio para compartir dudas sobre orientación sexual.

- **Asesoría de Naturaleza.** Esta asesoría informa y orienta sobre viajes y rutas, presta material de aire libre y montaña y organiza actividades que promueven el contacto con la naturaleza. El préstamo de material se realiza mediante la firma de un contrato que establece las fianzas y las condiciones del servicio. Para efectuar este trámite como usuario individual es necesario ser mayor de edad. En caso de solicitarse como asociación, colectivo o entidad se debe tramitar en la categoría de grupo.
- **Asesoría de Estudios.** Ofrece orientación e información a jóvenes que han finalizado los diferentes niveles educativos de las alternativas de formación reglada y no reglada a las que pueden optar.
- **Espacio Empleo.** Dirigido a jóvenes que desean integrarse en el mercado laboral o están en búsqueda activa de empleo. Es un espacio de autoconsulta dentro de la Oficina de Información Juvenil y ofrece información actualizada de ofertas de empleo, web para búsqueda de empleo, empleo en el extranjero, prensa laboral, boletines de empleo, etc.

BOLSA VIVIENDA

Su actividad principal es el arrendamiento de pisos de propietarios particulares. La Bolsa actúa como mediadora, gestionando la firma de los contratos y haciendo seguimiento del cumplimiento de las obligaciones contractuales. También informa y asesora de cualquier tema relacionado con el alquiler y la compraventa de viviendas. Todos los servicios de la Bolsa Vivienda en Alquiler son de carácter gratuito.

INFANCIA Y ADOLESCENCIA. Se trabaja en programas relacionados con el Ocio y la participación Infantil. Sus objetivos están alineados con los objetivos estratégicos de la Institución para proporcionar canales de participación adecuados, atendiendo a sus necesidades en el marco de la Convención de los Derechos del Niño, a través del Consejo de Infancia y Adolescencia.

- **Consejo de Infancia y Adolescencia**

El CIA es la comisión de participación ciudadana infantil reconocida en el actual Reglamento de Participación Ciudadana, que mantiene una duración trianual. **Durante estos años, 80 niños con edades entre 10 y 15 años acuden sistemática y periódicamente a las convocatorias mensuales del Consejo de Infancia.**

Sus objetivos específicos son:

- Responder a los indicadores del Sello de Ciudad Amiga de la Infancia UNICEF.
- Responder a los siguientes ordenamientos jurídicos:
 - Ley 26/2015, de 28 de julio, de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.
 - Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid.
 - Ley 6/1995, de 28 de marzo, de Garantías de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia en la Comunidad de Madrid.

Con intención de promover la participación activa de los menores y sus familias en la vida del municipio se desarrollan programas de ocio educativo y tiempo libre, en contacto con las asociaciones juveniles y en coordinación con otros servicios municipales y agentes sociales. Estos programas son los siguientes:

- **Aventurarte.** Programa de ocio educativo que se desarrolla los sábados, de 18 a 20 horas, en el Centro de Arte Alcobendas. Sus objetivos son:
 - Ofrecer un espacio recreativo y de encuentro a los chicos y chicas de 10 a 14 años.
 - Ofrecer una programación educativa variada con propuestas dirigidas especialmente a esta población.
 - Fomentar los valores de convivencia y educación intercultural.
- **Aire Libre en Familia.** Ofrece a familias con hijos menores una programación educativo-ambiental que se fundamenta en salidas durante los fines de semana a lugares de interés paisajístico y enclaves de patrimonio natural.
- **Imagina con Chupete.** Propuesta creativa diseñada especialmente para bebés de 12 a 36 meses, cuyo objeto es ofrecer a los cuidadores propuestas fáciles, divertidas y creativas que favorezcan un adecuado desarrollo infantil. La programación aúna juegos, cuentos, ejercicios, canciones y

actividades diversas para estimular el desarrollo integral del bebe y ofrecer recursos a las familias.

- **Bienestar en familia.** Actividades dirigidas a niños/as y sus familias, ofreciendo espacios para compartir diferentes experiencias de ocio infantil y familiar.

- **Clubes Infantiles.** Son proyectos de educación en tiempo libre realizados por asociaciones locales y dirigidos a niños y niñas de 4 a 21 años, dependiendo del club. Los proyectos se centran en el juego y la diversión como herramienta educativa. Su duración coincide con el curso escolar. Actualmente hay 8 clubes infantiles: APAMA, Lunaria, Pipa, Roquenublo, Silbame, Yambo, Aúpa 2.0 y Papel Continuo.

Con el objetivo de promover actividades solidarias dentro del programa de actos del Día Mundial de la Infancia y dar a conocer La Convención de los Derechos de los Niños y Niñas, el mayor tratado legislativo internacional ratificado por España en 1990:

- **El 20 de noviembre se celebra el Día Internacional de la Infancia.** Es un día para concienciar y sensibilizar a la población de la importancia de proteger a los niños y las niñas promoviendo acciones que mejoren su bienestar y calidad de vida.
 - Durante dos semanas próximas a esta fecha se desarrollan actividades incluidas en un programa institucional de actos. El sábado más cercano al 20 de Noviembre se celebra una Fiesta de la Infancia, en La Esfera.
 - Entidades, instituciones y los servicios municipales se implican con la realización de acciones concretas vinculadas con los Derechos de la Infancia (salud, cultura, deporte, bienestar social, educación, asociaciones, cooperación, medio ambiente, comunicación, etc.).

Con el objetivo de fomentar la aplicación de la normativa vigente en materia de menores en Alcobendas y participar en el Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia y en la Red Local a favor de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia participamos en:

- **Red Local a favor de los Derechos de la Infancia y Adolescencia**
La red está compuesta por dieciocho Corporaciones locales españolas: Alcalá de Henares, Alcázar de San Juan, Alcobendas, Alcorcón, Algete, Arganda del Rey, Arroyomolinos, Collado Villalba, Colmenar Viejo, Daimiel, Fuenlabrada, Getafe, Humanes de Madrid, Leganés, Mejorada del Campo, Velilla, Móstoles, San Sebastián de los Reyes y Tres Cantos y tiene como objetivos prioritarios establecer canales supramunicipales de coordinación, aunar criterios y metodologías de trabajo y poner en común buenas prácticas en relación a la Infancia y la Adolescencia.
- **Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia de Alcobendas**
El CAIAA, según establece el artículo 2 de la Ley 18/1999, de 29 de abril, es un órgano de coordinación de las distintas Administraciones Públicas y de participación de entidades, asociaciones y organizaciones de la iniciativa social que se ocupan e inciden en la calidad de vida de los menores que residen en un determinado territorio. Asimismo, fomenta y articula la participación social de los niños, niñas y adolescentes que residen en su ámbito territorial y contribuyen a la expresión y al conocimiento directo de sus intereses y necesidades. Los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid se adscriben a la entidad local correspondiente.

Sello de Reconocimiento Ciudad Amiga de la Infancia

En noviembre de 2014, Alcobendas recibió uno de los máximos reconocimientos que existen en nuestro país en materia de protección a la Infancia al ser reconocida por UNICEF, la FEMP y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad como **Ciudad Amiga de la Infancia**, con la máxima distinción de **Excelencia**, por su aplicación efectiva de los Derechos de la Infancia en el ámbito municipal. Esto se traduce en la coordinación de acciones, servicios y recursos destinados a mejorar cada día el bienestar infantil, escuchar a niños y niñas cuando vayan a tomarse decisiones que les afecten y cooperar para que el interés superior del niño esté presente en toda la ciudad sin ningún tipo de discriminación.

- El sello tiene una vigencia de 4 años, con la obligatoriedad por parte del Gobierno Local de presentar un informe intermedio a los dos años de la concesión del sello.
- El sello CAI acredita que las políticas de Infancia que desarrolla un Ayuntamiento se realizan de acuerdo a un procedimiento específico.

COLONIAS Y CAMPAMENTOS

La adaptación y oferta de las colonias y campamentos son una alternativa para las familias de ocupación del tiempo libre de niños y jóvenes en la época estival, además de facilitar la conciliación familiar y laboral. Se ha integrado a los niños de las colonias que ofertaban Servicios Sociales en nuestras colonias.

Se programan actividades para desarrollar en los meses de julio y agosto, con una oferta descentralizada de colonias en la ciudad y campamentos para los menores, adolescentes y jóvenes de Alcobendas entre 4 y 18 años que responda a las necesidades de conciliación y educar en valores en el tiempo libre de las familias de Alcobendas; así como Talleres creativos para adolescentes y un taller concreto para bebés.

6.5 MEMORIA DEL SERVICIO DE SALUD 2018

Misión	Promoción de la salud pública mediante la prevención, información, formación, asistencia y vigilancia sanitaria, gestionando los recursos y orientándolos a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y al equilibrio social.
---------------	--

I. Resumen de la Memoria del Servicio de Salud 2018

Programa de Promoción y Educación para la Salud

El programa desarrolla actividades de Educación para la salud y promoción de hábitos saludables, mediante la información y la formación dirigida a los ciudadanos, pero también de vigilancia sanitaria del entorno e higiene pública (inspección sanitaria, toma de muestras para analítica, control de animales perdidos). Solo en este Programa de Promoción y Educación el número de personas que han asistido durante 2018 alguna de sus actividades formativas o asistenciales es de **4186 personas**⁵⁶

La **Educación, Información y Promoción de Hábitos Saludables** se desarrolla por medio de la ejecución de numerosos cursos monográficos en el **Aula de Salud**, charlas preventivas abiertas, actos y jornadas informativas de relevancia pública y colaboraciones específicas con otros departamentos como la tradicional Escuela de Mujer y Salud. Como novedad se ha iniciado una ESCUELA DE SALUD PARA MAYORES LOS MARTES CON SALUD, que desde el 2016 se está llevando a cabo con dos ediciones en el 2018 con una valoración de 9.9 sobre 10.



Presentación de la Escuela de Salud para Mayores 1ª Edición marzo-abril 2018 y 2ª Edición en octubre-noviembre 2018

Durante 2018, ha seguido siendo elevado el número de cursos monográficos de salud dirigidos a la población general o a grupos de riesgo, alcanzando los **19 cursos**, siempre de carácter gratuito. (Ver apartado 5C de esta memoria).

Por otra parte, se han organizado grandes actos de relevancia pública, que junto con los cursos suman una asistencia y participación de **más de 500 personas**. El cuadro abajo adjunto plasma dichas actividades.

ACTOS RELEVANTES DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN EN 2018

- Jornada de Prevención y Diagnóstico de la Osteoporosis 2018
- Cultura Mediterránea. Gatrobus
- Campaña late corazón
- Jornada Adelgazar con salud 2018
- Jornada de Bienestar animal y adopción de 2018: concurso infantil de fotografía y relatos animales

Los principales actos de relevancia han sido la **Jornada Adelgazar con Salud**, realizada el 19 de abril de 2018, en el Centro Cultural Pablo Iglesias, se impartieron distintas conferencias sobre: El sobrepeso infantil y la educación

⁵⁶ Asistentes a cursos, charlas, jornadas informativas y actos de relevancia, consultas y talleres de Consulta Joven y personas receptoras de pruebas diagnósticas, como las Jornadas de Prevención de la Osteoporosis.. Esta cifra no incluye asistentes de otros programas del Servicio de Salud

nutricional de los hijos, Adelgazar sin riesgos: lo que hay que hacer y lo que si funciona, Ejercicio físico y control del peso y Los grupos de alimentos y su papel en la dieta.



Presentación de la Jornada de Adelgazar con Salud 19 abril de 2018

La Jornada de Diagnóstico y Prevención de la Osteoporosis, en colaboración con la Fundación Hispana de Enfermedades Metabólicas Óseas (FHOEMO) y la Unidad de Columna del Hospital Gregorio Marañón. Esta actividad, realizada con gran éxito de demanda y participación, este año 2018 se ha realizado las pruebas diagnósticas de densitometría ósea a mujeres mayores de 45 años, dando información sobre prevención de Osteoporosis después de realizar las pruebas. Estas Jornada se ha celebrado el 20 noviembre y las pruebas se realizaron el 20-21 de Noviembre de 2018 en el centro Médico de la Ciudad Deportiva de Valde las Fuentes.



Presentación de la Jornada de Prevención de Osteoporosis 20 de noviembre 2018

En los objetivos de este programa es fundamental la utilización de los **medios de comunicación locales** con la publicación de artículos informativo /preventivos y mensajes en la revista municipal Siete días, en la web municipal y mediante colaboraciones semanales en la emisora de radio local Cadena Ser-Madrid Norte. Durante 2018 se han publicado en prensa local **38 artículos y mensajes** formativo /informativos, difundido **en la web municipal 40 artículos** o documentos informativos de interés, y se han emitido **48 programas** de radio (Ser Madrid Norte).

La Salud de los trabajadores municipales en colaboración con el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales y Recursos Humanos del Ayuntamiento de Alcobendas, el Servicio de Salud ha continuado su intervención en este campo con la participación de sus profesionales en el programa de charlas formativas ofrecidas a los trabajadores (promoción de hábitos saludables, alimentación saludable, ejercicio físico, salud cardiovascular, control del sobrepeso, humor y salud, estrés). Se han realizado en 2018 una edición para los trabajadores del 10 al 14 de septiembre de 2018 y una campaña de sensibilización de la diabetes el 14 de marzo de 2018, con pruebas de glucemia por Cualitis.

En el ámbito de la colaboración entre instituciones, desde el Programa de Promoción y Educación para la Salud se ha seguido participando en las reuniones del comité Político y Técnico de la **Red Municipal de Salud** de la Comunidad de Madrid, y también asistiendo a las reuniones de los grupos de trabajo (Inspección sanitaria, promoción de la salud y Drogodependencias).

La Asesoría de **Sexualidad** está dirigida a jóvenes de 14 a 30 años y proporciona a jóvenes y adolescentes dos tipos de consulta individualizada: consulta médica con pruebas de diagnóstico y consulta de orientación afectivo-sexual. En

ambos casos se persigue la prevención de embarazos no planificados y de las enfermedades de transmisión sexual y la educación para la responsabilidad en el plano afectivo-sexual, se ha realizado charlas taller con padres y madres “Hablemos de eso”.

La acción de Asesoría de Sexualidad se complementa con el desarrollo de actividades educativas grupales, los talleres de educación sexual. Este año 2018 se ha mantenido una elevada demanda con un total de 754 personas entre ambas consultas, 389 en consulta médica y 365 en consulta de orientación psico-sexual. En cuanto a las actividades educativas grupales, además de los numerosos talleres de formación en la propia consulta, se han desarrollado 79 talleres en institutos de la localidad (participando 1764 personas en el conjunto de los talleres). Este año han participado dos colegios privados de Alcobendas Los Sauces y Santa Helena y a los Institutos públicos Aldebarán, Severo Ochoa y Giner de los Ríos y AMPAS de distintos colegios.

Este año el Programa Cuida t, ha realizado asesoramiento a jóvenes embarazadas de Alcobendas, en 18 consultas a 21 mujeres que han participado en el Programa Cuida t



La Asesoría de Sexualidad y Cruz Roja han realizado dos campañas de prevención y diagnóstico precoz del VIH y otras enfermedades de transmisión genital.



Jornadas del Bus de Cruz Roja de Prevención de VIH

Hay que destacar el portal web “**Memoria y Lenguaje**” con 3836 visitas en 2018.

Evolución actividades del Programa Promoción y Educación Salud							
Actividad	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Cursos promoción de la salud	16	22	25	23	24	20	19
Asistentes actividades formativas (solo cursos)	491	577	594	590	500	600	571
Jóvenes atendidas en Consulta Joven (nº personas)	1482	1624	1322	1382	1023	1249	774
Actuaciones de inspección	714	845	801	500	673	613	511
Toma de muestras (agua y alimentos)	676	593	464	464	451	546	618
Licencias informadas en plazo	113	104	146	146	131	103	110

En cuanto a la Inspección Sanitaria para la vigilancia de la salud del entorno e higiene pública se han realizado un total de 511 inspecciones para verificar el cumplimiento de la normativa vigente o por denuncia ciudadana. Desde la inspección del Servicio de Salud, también se han atendido el 100% de las reclamaciones ciudadanas, dentro de las

competencias del Servicio y de la normativa, derivadas de problemas en el ámbito de la restauración o comercio minorista de alimentos, molestias causadas por animales, plagas urbanas o problemas de insalubridad en viviendas que superan el ámbito de la responsabilidad privada. Por otra parte, durante 2018 se ha mostrado un elevado índice de eficacia, realizando los informes de las licencias de apertura solicitadas en un plazo menor o igual a 10 días en el 100% de las licencias de apertura y un 70 % de las declaraciones responsables solicitadas

Se ha realizado Campaña de vigilancia y control en establecimientos de restauración (Bares, Cafeterías y restaurantes) para comprobar el cumplimiento de las normas de higiene, condiciones de las materias primas y su conservación, manipulación de alimentos y características del local. Se ha realizado una Campaña conjunta con el laboratorio Municipal de Alcobendas, de toma de muestras de preparados de carne en establecimientos de restauración, el objetivo de esta campaña es la verificación y vigilancia de los agentes zoonóticos en preparados cárnicos elaborados y comercializados, se analizaron Investigación *Campylobacter*, *Salmonella*, *E.coli*, *E. coli* 0157.

Se ha realizado una Campaña de Comercio Minorista de alimentación con el fin de comprobar las condiciones de etiquetado y conservación de los alimentos y características del local.

Campaña Piscinas	Nº Total de inspecciones	% Inspecciones sobre censo
2018	50	45%
2017	50	45%
2016	97	54%
2015	100	60%
2014	118	62.2 %
2013	105	59.6 %
2012	90	50,3 %
2011	103	57,8 %
2010	98	54,7 %

En cuanto a la toma de muestras de alimentos y aguas realizadas por las inspectoras del Servicio para analítica, se han realizado 329 muestras de alimentos y 250 muestras de aguas potables y recreativas. Además se han realizado otras campañas, como la Campaña anual de control de piscinas, el número de instalaciones visitadas, en 2018, se han inspeccionado 50 instalaciones y tomas de muestras 40 muestras.

El Servicio de recogida y custodia de animales abandonados/perdidos es una actividad importante para el bienestar de los ciudadanos y la salubridad pública. En este se han atendido todos los avisos de animales abandonados procedentes de ciudadanos o de Policía Local, recogiendo un total 97 (32 perros y 65 gatos), igualmente, se ha seguido potenciando el programa Adopta una Mascota para el fomento de la adopción de perros y gatos abandonados en el municipio. Así, se ha logrado la adopción de 22 animales (11 perros y 11 gatos).

Se ha realizado la **Jornada de Adopción y Bienestar animal** realizada el 24 de noviembre de 2018, el objetivo de fomentar la adopción, el cuidado y el bienestar animal, pero también con el propósito de atraer a las familias con sus hijos e hijas, el Ayuntamiento de Alcobendas se incluyó un concurso fotográfico infantil y un concurso de relatos para los niños y niñas. En la Jornada se contó con interesantes y amenas charlas a cargo de especialistas, tales como “cuidados, salud y alimentación de perros y gatos”, “beneficios físicos, psicológicos y sociales de tener una mascota”, “el carácter felino”, o “El problema del abandono animal”, entre otras. Además en la jornada se explicó el procedimiento de Adopción y se mostraron fotografías de los perros y gatos abandonados recogidos por el Ayuntamiento, y que son candidatas a la adopción. Pero sin duda las estrellas de esta jornada fueron los niños y niñas, acompañados por su familia, que presentaron sus fotografías al concurso fotográfico “Mi Mascota”, y al concurso de relatos cortos “Mi Mascota y Yo”, pues en el transcurso de la jornada se comunicaron las fotografías y los relatos ganadores, presentando a sus autores, y entregando los premios correspondientes.



Jornada de Adopción y Bienestar animal el 24 de noviembre de 2018 CD. Valdelasfuentes



1º Premio: Jana Primavera



2º Premio El descanso de la fiera



3º Premio Dormilones tranquilos



Fotografías y ganadores del Concurso fotográfico infantil "Mi Mascota" de la Jornada de Adopción y Bienestar animal

En el 2018 se crea el **Observatorio de Protección Animal** para buscar el bienestar de los animales. Está formado por partidos políticos, Policía Local y técnicos municipales de Salud y Medio Ambiente. Se realiza periódicamente reuniones del "Observatorio de Protección Animal", en el 2018 se ha aprobado el protocolo de gestión de colonias de gatos por el método CES para la implantación del método CES en la gestión de colonias de gatos.

Se ha realizado una campaña '**Adopta una mascota**' en el verano, al constatar que algunos estudios aumentan un 30% la adopción de perros y gatos en la época estival.

La parte Programa de Promoción y Educación para la Salud enfocada a la infancia y adolescencia es el Programa de **Salud Escolar y de la Infancia**, esta parte va destinada a la adquisición de buenos hábitos de vida desde etapas tempranas y la mejora de la salud de niños y adolescentes para determinar una correcta salud en los futuros adultos.

Durante el 2018, hemos continuado realizando exámenes de salud a los alumnos nuevos de las Escuelas Infantiles de titularidad pública (221 exámenes de salud), así como a los alumnos de 5º de Primaria de colegios públicos y concertados del municipio (618 exámenes de salud), haciendo hincapié en el despistaje de sobrepeso-obesidad, alteraciones en la columna vertebral (escoliosis) y en alteraciones en la vista. Además hemos atendido de manera personalizada, por razones médicas, a 653 alumnos de las escuelas infantiles de titularidad pública.

En total hemos controlado la salud de 1.492 escolares de 5º de Primaria y de 0 a 3 años de las Escuelas Infantiles.

La adquisición de hábitos saludables es importante y es el objetivo principal del programa de salud escolar, esta es la razón por la que muchas de nuestras actividades con los más pequeños del municipio van enfocadas a la adquisición de estos hábitos. En el año 2018 hemos realizado 115 actividades educativas de Promoción de la Salud en 23 centros educativos; en estas actividades han participado 3976 niños y niñas. La actividad del Desayuno Saludable, durante el año 2018 se ha realizado en 5 colegios y han participado 674 escolares.



Desayunos saludables

El Servicio de Salud mantiene su implicación en la Prevención de la Obesidad Infantil en Alcobendas. Para ello realizamos acciones para fomentar una dieta sana, equilibrada y variada y potenciamos la práctica de actividad física. Estas actividades, en forma de taller al que hemos llamado *Taller de Hábitos Saludables*, son muy participativas y adaptadas a cada grupo de edad. Hemos realizado el Taller de Hábitos Saludables en 7 centros escolares de primaria y secundaria, donde han participado 805 niños y niñas. Además, fomentamos en los colegios e institutos el uso de los *Caminos Saludables* que hay en el municipio. Para el curso 2018-2019, hemos creado una actividad para tratar con los alumnos más pequeños de los colegios (educación infantil: 3-5 años) el tema de la alimentación saludable y también aprovechamos este taller para inculcar la importancia de la actividad física para el bienestar y para la prevención de enfermedades. A este taller lo hemos llamado el *Semáforo de la Alimentación*, durante los últimos meses del año 2018, lo hemos realizado en 7 colegios, participando 722 niños y niñas de 3 a 5 años.

Otra acción a destacar para contribuir a la prevención de la obesidad infantil, es la valoración de los menús escolares desde nuestro servicio. En 2018 se han valorado 52 menús de los distintos centros escolares de Alcobendas (colegios, escuelas infantiles e instituto).

El PBS y Cruz Roja firmaron un convenio, a través del cual, coordinamos acciones con los centros escolares de Alcobendas (talleres de prevención de accidentes en el entorno escolar, talleres de primeros auxilios taller de prevención de la obesidad –Alehop- y taller de salud bucodental). En estas actividades durante el 2018 han participado 1.101 alumnos y alumnas de 12 centros docentes.



Actividades de Promoción y Educación de la Salud para la Infancia: talleres con niños y adultos

Hemos continuado en el 2018 utilizando las Redes Sociales para informar a la población de los temas de salud de interés actual, así como de las actividades que se ofertan a los vecinos desde el Servicio de Salud. En este año hemos realizado 746 publicaciones y hemos alcanzado los 1.265 seguidores (102 nuevos en el último año). Dentro de la web municipal, disponemos de un portal dinámico, Pediatría online, donde se puede acceder a información sobre temas de salud infantil de interés para las familias, hemos incluido 10 temas nuevos este año. En el año 2018, este portal ha recibido 475 visitas.

ACTIVIDAD DE SALUD ESCOLAR	DATOS 2018
Exámenes de salud a niños de 5º primaria	618
Exámenes de salud a niños de escuelas infantiles (0-3 años)	221
Atenciones médicas personalizadas a niños de las escuelas infantiles (0-3 años)	653
Niños participantes en actividades de promoción y educación en el ámbito escolar.	3.976
Niños participantes en actividades de prevención de la obesidad infantil	2.151
Menús escolares revisados	52
Visitas a la web Pediatría online	475

La Salud Escolar es un tema fundamental para el Servicio de Salud, por lo que trabajamos con distintos grupos relacionados con la salud infantil.

REDES Y GRUPOS DE TRABAJO DEL PROGRAMA DE SALUD ESCOLAR

- Mesa de Salud Escolar
- Reuniones del grupo de Redes Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas
- Reuniones con centros docentes y Escuelas Infantiles
- Reuniones con Cruz Roja para el seguimiento de actividades formativas en la escuela
- Consejo Local de Infancia y Adolescencia
- Comisión protocolo local contra el maltrato infantil

Desde Salud Escolar también se han realizado 12 sesiones informativas y formativas sobre temas de salud infantil para familias, profesores, monitores, mediadores, etc., participando un total de 320 personas.

PROGRAMA LABORATORIO MUNICIPAL

El Laboratorio Municipal cumple una misión fundamental en el control y vigilancia de la higiene y salubridad del municipio analizando muestras de alimentos y aguas. La seguridad de los alimentos y el agua que consumimos es fundamental para nuestra salud, y en caso de no estar en las condiciones adecuadas pueden actuar como vectores de transmisión de infecciones o intoxicaciones, en ocasiones graves. Por este motivo, la vigilancia mediante controles analíticos es una gran garantía para todos los ciudadanos de Alcobendas.

En 2018, se han analizado un total de **1.629 muestras** solicitadas por el programa de inspección del Servicio de Salud o por otros clientes como el Patronato Municipal de Deportes, programa de la Comunidad de Madrid y otros clientes privados.

El Laboratorio desarrolla su trabajo a través de varios subprogramas, según la naturaleza de las muestras analizadas. En 2018, se han desarrollado los siguientes subprogramas:

-Subprograma de higiene alimentaria: Control analítico, según la normativa nacional o europea, de los distintos grupos de productos alimentarios procedentes del municipio o de otros solicitantes (Comunidad de Madrid y otros ayuntamientos).

Se han analizado 360 muestras de alimentos dentro del programa del Servicio de Salud, procedentes de establecimientos de restauración social (Comedores escolares, escuelas infantiles, Centros de mayores...) y de establecimientos de restauración comercial (Restaurantes, bares...) del municipio.

Dentro del Programa de vigilancia y control de alimentos de la Comunidad de Madrid se han analizado 147 muestras con los perfiles analíticos siguientes: Alimentos listos para el consumo en restauración social e industrial, Ovoproductos y alimentos listos para el consumo que contienen huevo, Frutas troceadas y zumos de frutas listos para consumo.

Los microorganismos analizados son los que marcan los perfiles analíticos o la reglamentación vigente: indicadores de contaminación que nos indican el estado y las condiciones higiénico-sanitarias del alimento (microorganismos aerobios, coliformes y estafilococos) y microorganismos patógenos (*E.coli*, *Salmonella*, *Listeria monocytogenes* y *Clostridium perfringens*) que son los causantes de enfermedades con riesgo para la salud del ciudadano.

De las 507 muestras de alimentos realizadas solamente hay 7 denuncias, un 1,38 %. El % de resultados aptos está entre el 90% y 100% en todos los procedimientos, excepto en microorganismos indicadores (aerobios 88%) que corresponden a muestras de Restauración comercial y a las denuncias recibidas. El % de muestras que incumple en patógenos, es de 1 % para E. Coli y 2 % para estafilococos. En todos los casos, los técnicos de inspección de salud, han comunicado al establecimiento las alteraciones para que tomen las medidas oportunas y así corregir las deficiencias. Todo ello indica que el control es efectivo y adecuado para garantizar la salud pública.



-Subprograma de higiene de las aguas de bebida y recreo: Se realiza control analítico de las aguas procedentes del municipio y de otros solicitantes (Comunidad de Madrid, Patronato Municipal de Deportes, otros ayuntamientos y particulares).

Se han analizado 292 muestras de agua de consumo para el control municipal de la red de abastecimiento, procedentes de diferentes instalaciones (edificios públicos, restaurantes, fuentes de aguas de consumo etc...). Los microorganismos analizados son los establecidos en la legislación vigente (coliformes y E.coli), y en aquellos casos en los que se ha detectado algún parámetro alterado, se ha comunicado al personal encargado de la instalación para proceder a la limpieza de grifo, repetir de nuevo el análisis para considerarla apta para el consumo.



Realización de análisis en el Laboratorio.

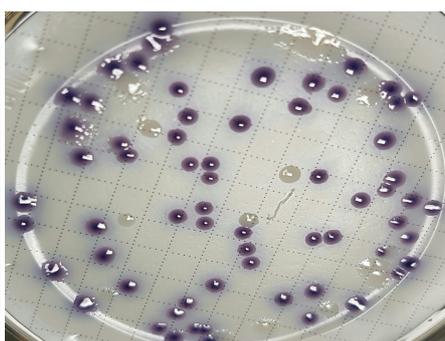


Imagen de colonias coliformes en Filtración de membrana

Los resultados de estos análisis se han introducido en el Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC), obligatorio para las partes implicadas en el suministro de agua de consumo humano según el R.D. 140/2003.

Continúa la campaña de aguas de consumo en fuentes del municipio, en colaboración con Medio Ambiente, con un resultado muy útil al alcanzar el objetivo planteado, controlar el estado de las fuentes y el agua que consumen los ciudadanos para incluirlas dentro de un plan de mantenimiento de fuentes. Esta actividad ha supuesto un nuevo campo de colaboración del Laboratorio Municipal con otros servicios municipales.



Fuente de agua potable controlada en el municipio

También se ha realizado el control analítico del agua de las piscinas del Polideportivo José Caballero, de la Ciudad Deportiva de Valde las Fuentes (299 análisis) y del agua de piscinas de comunidades de vecinos del municipio dentro de la campaña de verano (40 análisis) aplicando la reglamentación vigente R.D. 742/2013.

En el 4% de las muestras analizadas se han encontrado alteraciones en alguno de los microorganismos investigados: *E.coli*, *pseudomona*, Enterococos, estafilococos, *Legionella*. En los casos que se ha detectado *Legionella pneumophila* ha sido sin superar los límites permitidos por la legislación, aun así, es necesario seguir manteniendo el control para disminuir la presencia de este microorganismo, ya que *Legionella* es un patógeno de gran riesgo para la salud, que causa daños mortales,

Imagen de *Legionella pneumophila*

A la comunidad de Madrid se les han realizado 33 análisis de control de *Legionella* en torres de refrigeración y de sistemas de pulverización de agua de ambiente, obteniendo un 99 % de resultados aptos dentro de la legislación, solamente hay 2 muestras que superan los límites permitidos. Es la comunidad de Madrid la que se encarga de tomar las acciones oportunas para su corrección y control.

-Subprograma de sanidad ambiental: Se realiza la determinación diaria de polen atmosférico/m³ de aire de los tipos polínicos más alergénicos (gramíneas, cupresáceas, olivo, etc.) dentro del Programa Regional de Prevención del Asma, publicando los datos del año en las páginas web www.madrid.org y www.alcobendas.org.

Esto supone una información de alta importancia para el ciudadano alérgico y contribuye eficazmente al Plan municipal de Calidad del Aire, al registrar sistemáticamente este parámetro, para su seguimiento. Las consultas en la web del ayuntamiento en el año 2018 han sido de: Mediciones totales de polen: 3496 y El polen y las alergias: 1555.



Imágenes del captador de polen

Imagen del fruto, árbol y polen de Cupresáceas (polen alergénico de invierno=

-Acreditación y certificación del Laboratorio Municipal a las normas ISO 17025/ISO 9001: Se superan con éxito la auditorías externas de acreditación y certificación cuyas resoluciones han sido: mantener el alcance de acreditación para análisis microbiológicos de productos alimenticios y aguas (Anexo Técnico 170/LE 393 Rev. 14) en las mismas condiciones y renovación del certificado del sistema de gestión de calidad SGC ISO 9001 con la transición a la nueva versión 2015.

Para realizar la transición e implantar los requisitos de la nueva versión 2015 de la Norma ISO 9001 y obtener el certificado ISO 9001:2015 se ha contado con el apoyo y coordinación de los servicios municipales que tienen implantado el SGC ISO 9001.

Como resultado de estas auditorías también se han detectado puntos fuertes como: -Coherencia del alcance de certificación definido con las actividades de la organización, Alto grado de cumplimiento del SGC de la organización. El sistema implantado dispone de las herramientas necesarias para garantizar la mejora continua. Análisis mediante Focus Group (Grupo de Discusión), análisis de riesgos y oportunidades, llegando a materializar en acciones concretas. Implicación de las personas con el servicio prestado y su dedicación al trabajo y Receptividad del Laboratorio por estudiar e incorporar las propuestas de mejora.

El proceso de auditorías internas está correctamente implantado, demostrándose su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión. El laboratorio se ha apoyado en los resultados de dichas auditorías internas para desarrollar áreas de mejora.

PROGRAMA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS DROGODEPENDENCIAS (CAID)

. En 2018 el CAID logra la certificación en la Norma ISP 9001 2015. El Mapa de Procesos queda configurado con 4 procedimientos estratégicos, 10 operativos y 5 de soporte. De este modo se garantiza a los ciudadanos que la cobertura asistencial y preventiva, en materia de adicciones, cumple los requisitos de calidad.

El CAID cuenta con un equipo de profesionales compuesto por Trabajadora Social, Psicólogos, Educadores, Médicos, Enfermera, Auxiliar de clínica, Auxiliares Administrativos y Técnico Responsable.

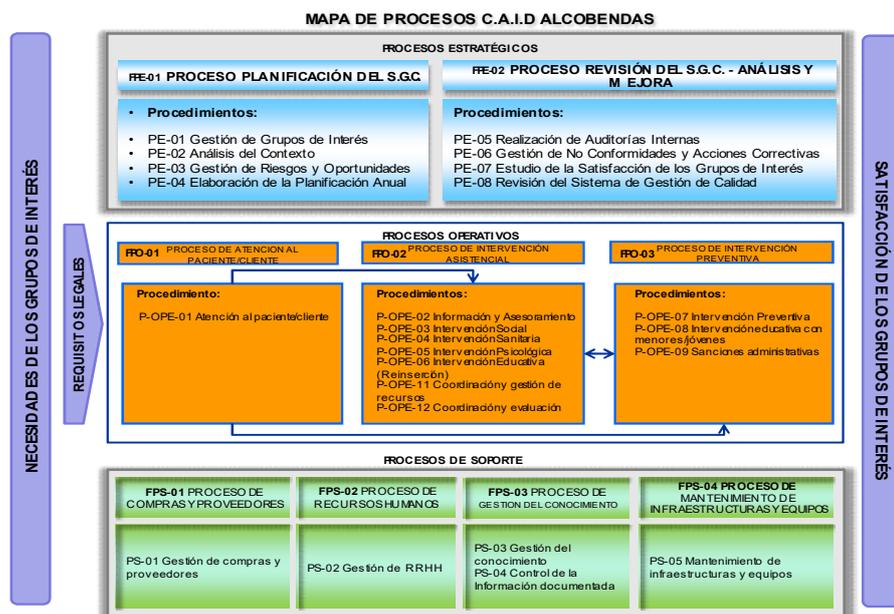
Los objetivos generales marcados para 2018 fueron:

1. Ofrecer un servicio socio-sanitario integral que cubra las necesidades de atención a pacientes con hábitos de uso o abuso de sustancias adictivas
2. Desarrollar programas preventivos que posibiliten el manejo de situaciones de riesgo frente al consumo de sustancias adictivas, disminuya la demanda y retrasen la edad de inicio del consumo
3. Impulsar acciones de mejora en la gestión del CAID, para ofrecer un servicio de calidad que cubra las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos

El trabajo técnico del CAID queda recogida en 3 procesos: Atención al paciente, Intervención Asistencial e Intervención Preventiva. Reflejamos a continuación lo más relevante de este trabajo:

I. PROCESO de ATENCIÓN AL PACIENTE

Hace referencia a todas demandas o peticiones que recibe el CAID, bien personales, telefónicas o por vía telemática, etc. En este sentido se han recibido 451 demandas, de las que 18 fueron sobre programas de prevención, 24 asesoramiento familiar, 37 asesorías para alumnos de IES, 7 para formación, 8 por sanciones administrativas, 49 para tratamiento de menores o jóvenes, 301 para tratamiento de adicciones, 7 por otros motivos.



II. PROCESO de INTERVENCIÓN ASISTENCIAL

Hace referencia al trabajo realizado por las profesionales para llevar a cabo el tratamiento de personas con uso o abuso de sustancias adictivas. La demanda de tratamiento es realizada por la persona afectada, sus familiares, centros de salud o bien porque exista una orden judicial de cumplimiento alternativo o suspensión de condena. Se trabaja mediante citas previas individuales y familiares. No obstante, en 2018 se atiende a un 16,60% de demandas fuera de cita programada, por diferentes motivos. Los pacientes firman contrato terapéutico o documento de confidencialidad/consentimiento informado, en cumplimiento de la ley de Protección de Datos. La duración del tratamiento se ajusta al perfil y la evolución del paciente.

Las actuaciones que realizan las profesionales son:

- **Diagnóstico o valoración previa** que ayuda a los profesionales a determinar la intervención más adecuada a las necesidades del paciente.
- **Objetivos del plan terapéutico.**
- **Terapias y consultas psicológicas**, individuales, familiares.
- **Consultas médica y de enfermería:** análisis clínicos, tratamiento farmacológico supervisado, desintoxicaciones ambulatorias y hospitalarias y seguimiento médico a lo largo de todo el tratamiento.
- **Intervención Social para valorar necesidades y tramitar recursos o prestaciones** y optimizar el tratamiento. Para los pacientes con mayores dificultades la Trabajadora Social presta apoyo personalizado para la gestión de documentos, prestaciones, donde se incluye acompañamiento a los organismos y entidades que lo requieran. Se han registrado 12 acompañamientos.
- **El seguimiento de la situación legal** de los pacientes lleva a una coordinación constante con Organismos judiciales, Instituciones Penitenciarias, CIS, SAGIAD, Colegio de Abogados. 24 pacientes han realizado tratamiento en el CAID, por libertad condicional condicionada, suspensiones de condena o permiso en 2º grado.
- **Controles toxicológicos periódicos:** se han recogido 2420 muestras y 275 pacientes han realizado controles a lo largo del año.
- **Programa de reinserción:** es un servicio de búsqueda de empleo y asesoramiento sobre talleres, cursos y otras actividades. Existe una coordinación efectiva con los diferentes servicios formativos y de empleo del municipio: Servicio Municipal de Empleo, Océano, C.O.S. distintas asociaciones que imparten cursos... Está dirigido a pacientes que han mejorado su calidad de vida, porque están abstinentes o mantienen periodos de abstinencia cada vez más prolongados, lo que les permite mejorar sus relaciones familiares, sociales y laborales. 7 personas han encontrado empleo tras pasar por este Programa.

- **Reuniones de coordinación para revisar objetivos y plan terapéutico:** se han realizado 48 reuniones con este fin.
- **Interconsultas con otros organismos:** Hospitales, Centros de Salud, Instituciones Penitenciarias, Juzgados, Servicios Sociales y otras entidades.

El CAID ha atendido a 486 pacientes a lo largo del año, de los que el 41 son dados de alta por finalización de tratamiento, 85 pacientes reciben tratamiento de metadona, en su mayoría son pacientes crónicos con muchos años de evolución en el consumo, no obstante estos tratamientos farmacológicos supervisados les permite reducir los riesgos de un consumo sin control. Ha habido 122 pacientes nuevos y 93 reingresos. Las citas se dan en menos de 4 días en el 57% de los casos y se evitan listas de espera, un valor que el CAID de Alcobendas sigue manteniendo, a pesar de las bajas por ILT. 126 familias han sido atendidas en el CAID.

Las historias son revisadas sistemáticamente, el 96,93% de los pacientes son vistos con una frecuencia semanal o mensual. Los pacientes tienen marcados objetivos que son analizados periódicamente, lo que deriva en una atención continua de los mismos. Durante 2018 las médicas han realizado un total de 3395 consultas, las psicólogas 3093, la trabajadora social 778, la educadora 658 y enfermería (enfermera y auxiliar de enfermería) 2499. Lo que indica un buen nivel de atención.

El CAID tiene acceso a los recursos residenciales de la Subdirección General de Asistencia en Adicciones: Centros de Atención Integral a Cocainómanos (CAIC) y Centro Residencial de Tratamiento a Drogodependientes (CHTD), que se solicita mediante informe de derivación.

III. PROCESO DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA.

Tiene como objetivo promover, coordinar, ejecutar y evaluar las acciones y programas destinados a evitar y reducir el consumo y abuso de drogas, así como los riesgos y daños derivados de dicho consumo y promocionar la salud en su dimensión psicológica, social y emocional.

Programa de atención a menores y jóvenes consumidores o en situación de riesgo: el trabajo fundamental es educativo, con la familia, la red social y la coordinación con los Centros Educativos. 46 jóvenes han sido atendidos, 11 son dados de alta al haber logrado los objetivos, 28 siguen aún en tratamiento, 2 derivaciones y 3 abandonos. Se ha reducido la conflictividad familiar y escolar y mejorado la comunicación.

Programa de sanciones administrativas: Tratamiento alternativo a la multa impuesta a menores sancionados por tenencia o consumo en vía pública de sustancias tóxicas, a tenor de la ley 1/92 de 21 de febrero de Protección de la Seguridad Ciudadana. La duración es de 6 meses, se hace una intervención educativa, así como controles de orina. Han pasado por este programa 22 menores, el 68% han finalizado con éxito y un 23% sigue aún en programa.

Actividades de prevención en los CCEE:

Formación en el aula: dirigida a profesores y alumnos, con metodología participativa, adaptada al nivel educativo. Los temas están relacionados con las sustancias, las conductas, la presión de grupo, el papel que juega en la sociedad y entre los jóvenes y las herramientas para una prevención. Una parte de la formación con los alumnos se hace en coordinación con Policía Local (Agentes Tutores). Han pasado 86 tutores de los 5 IES públicos para dotarles de herramientas en la detección de alumnos en situación de riesgo por consumo de sustancias. Y que tengan conocimientos básicos de cannabis, alcohol, cocaína y drogas de diseño.

Asesoría: para alumnos con conductas de riesgo o con sospecha, y que el docente requiera nuestra intervención. La Educadora mantiene, en el propio centro, entrevistas para conocer el posible riesgo y derivar al CAID, si es necesario.

Teatro Foro: actividad teatral que pretende sensibilizar y crear un espacio de reflexión entre los alumnos sobre el uso de sustancias, las nuevas tecnologías, presión de grupo, etc. lo que permite la detección y captación de menores en riesgo.

Proyecto alternativo a las expulsiones: ofrece una alternativa más instructiva al tiempo de expulsión escolar, colaboran diferentes servicios del Ayuntamiento donde los alumnos acuden durante el tiempo de expulsión para realizar alguna actividad de interés para ellos: Mediatecas y Apoyo Técnico del Centro Cultural Pablo Iglesias y del Centro de Arte. La Coordinación con el Centro Educativo es constante. Este año 7 alumnos expulsados han participado en este proyecto.

El total de alumnos que a lo largo del curso escolar han participado en alguna actividad preventiva han sido 1275. De los que 40 han sido detectados con conductas de riesgo y 6 han sido derivados al CAID para tratamiento.

En los últimos años las actividades de prevención que realiza el CAID en los CCEE están alcanzando a un sector menor de la población escolar, por falta de presupuesto. Se hace necesario consolidar un presupuesto que garantice el mantenimiento de las actividades de prevención en drogas para incrementar o mantener el número de alumnos beneficiarios.

Proyecto 'Konectamos': Página web donde se cuelgan temas sobre las adicciones y aspectos preventivos, dirigida fundamentalmente a jóvenes. Ha sido visitada en 944 ocasiones.

Punto de información en Espacios de Ocio: En las Fiestas de San Isidro se montan varios puntos de información para sensibilizar sobre los efectos del consumo y los beneficios del consumo responsable. Por el Autobus "Drogas o Tú" pasaron 152 personas. Por la carpa de Cruz Roja 196. Todas las Asociaciones que tenían casetas en el Recinto Ferial pusieron carteles informativos y colaboraron en la NO VENTA DE ALCOHOL durante 3 horas un día.

Formación de agentes de salud: 152 adultos han realizado formación en prevención de drogas. Una de estas formaciones ha sido a los asistentes a los cursos de monitores de tiempo libre en IMAGINA, actividad que llevamos realizando muchos años.

FORMACION RECIBIDA Y GESTION DEL CONOCIMIENTO

La formación realizada por las profesionales es valorada con un 4,11 puntos sobre 5. El Ayuntamiento hace una buena gestión en este sentido, fomenta la formación de los empleados, tanto por la diversidad de la oferta de formación continua como por la autorización de formación específica solicitada por el trabajador.

Proceso de Gestión del Conocimiento: las profesionales del CAID han dado 8 charlas, al propio equipo, sobre temas de interés común (Evolución del tratamiento, Nuevas sustancias de abuso, Perfil de menores consumidores, Organización de un Centro Sanitario, etc..)

Coordinación con otros servicios: se han establecido reuniones de coordinación para seguimiento de casos con SS. Sociales, Centro de Salud Mental, Hospital Infanta Sofía. Asimismo, participamos en las sesiones clínicas que el HIS realiza a lo largo del año.

2. Acciones relevantes en el Servicio de Salud en 2018, dirigidas a los Grupos de Interés.

2. ACCIONES RELEVANTES REALIZADAS POR EL SERVICIO DE SALUD EN 2018		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativos/cualitativos
Aprobación Protocolo de Autorización colonias de gatos por el método CES en el "Observatorio de Protección Animal",	Aprobación en el Observatorio de los requisitos para la solicitud y "Observatorio de Protección Animal", órgano mixto político técnico que tendrá una vez constituido la función de analizar y realizar propuestas para la mejora del bienestar animal en el municipio y el cumplimiento de La Ley de Protección Animal de la Comunidad de Madrid. El Servicio de Salud y el PBS formaran parte crucial de este autorización de una colonia felina CES.	Comienzo funcionamiento del Observatorio en 2017. Continua trabajando durante 2018
Jornada de la Adopción y el Bienestar Animal, con concurso infantil de relatos y fotografía animal	Fomento de la adopción y el bienestar animal en el público adulto e infantil	Alta participación y entrega de premios a los mejores relatos y las mejores fotografías
Jornada Adelgazar con Salud,	Se impartieron distintas conferencias sobre: El sobrepeso infantil y la educación nutricional de los hijos, Adelgazar sin riesgos: lo que hay que hacer y lo que si funciona, Ejercicio físico y control del peso y Los grupos de alimentos y su papel en la dieta	Realizada el 19 de abril de 2018, en el Centro Cultural Pablo Iglesias,.
Campañas de prevención y diagnóstico precoz del VIH y otras enfermedades de transmisión genital (2 campañas)	La Asesoría de Sexualidad del Servicio de Salud, en colaboración con Cruz Roja.	Instalación de unidad móvil para diagnóstico precoz y consejo preventivo

Colaboración con Prevención de Riesgos laborales del Ayuntamiento- Recursos Humanos Promoción de la salud)	Curso de formación interna a los trabajadores del Ayuntamiento de Alcobendas “Promoción y entrenamiento de hábitos saludables” 10 al 14 de septiembre 2019. Celebrada en Ciudad deportiva Valdelasfuentes.	Valoración en RRHH Participaron 20 trabajadores
Colaboración con Prevención de Riesgos laborales del Ayuntamiento- Recursos Humanos.Promoción de la salud Riesgo Laboral	Campaña de Sensibilización de la Diabetes, charla y medición de glucemia por Cualtis,	el 16 marzo 2018 en el C.P. Pablo Iglesias
Escuela de Salud para los Mayores	Se han realizado dos ediciones de la Escuela de Salud para mayores con programa renovado.	Han tenido una gran aceptación entre el colectivo de mayores del municipio con una valoración de 9.5 en 1º edición y de 9,9 en la 2º edición.

3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Salud en 2018

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en el Servicio de Salud 2018	
Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
Diseño y desarrollo de nueva actividad formativa para salud escolar: “Taller El Semáforo de la Alimentación”. Inclusión de actividad nueva para la promoción de hábitos saludables entre los escolares más pequeños de los colegios.	Hasta ahora, la promoción de los hábitos saludables se trabajaba desde el inicio de la educación primaria, pero creemos que es de relevante importancia empezar cuanto antes a crear estos hábitos, por lo que hemos creado este taller. La actividad comienza con un cuento, para posteriormente colorear una serie de alimentos que finalmente pegan los pequeños, de 3 a 5 años, en una exclusiva y original pirámide de la alimentación, que es un semáforo.
Creación de Protocolo de Acción ante una Crisis convulsiva	Ante la incertidumbre de los docentes en sus centros, de cómo actuar ante una crisis convulsiva se decidió crear una hoja donde se dejara claro cómo actuar ante esta situación. Además hay disponibilidad por parte del equipo de salud escolar de formación en el manejo de estas situaciones. En un principio iba destinado para las escuelas infantiles de titularidad municipal, pero todos los centros docentes pueden beneficiarse de ella.
Creación de protocolo de acción ante la fiebre en la escuela infantil	Hasta el momento de poner en marcha este protocolo, cada escuela, cada educador, manejaba la situación de manera diferente. El equipo de salud escolar junto a las coordinadoras de las 6 escuelas infantiles de titularidad pública vimos necesario unificar maneras de actuación ante la fiebre, en beneficio de los niños y niñas y sus familias.

3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Salud 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
CAID: Incremento del nº de pacientes con controles toxicológicos en relación a 2017	Para mayor control y eficacia del itinerario terapéutico	2017: 55% 2018: 56%
CAID: Adaptación a la gestión electrónica de las administraciones públicas	Gestión a través de la Plataforma SIGE, de la subvención	Solicitada una subvención para 2019

CAID: Presencia más continuada en los CCEE	Para atender a todos aquellos alumnos con sospecha de consumo activo	Se incrementa en un 30% las visitas a los CCEE, por parte de la Educadora
CAID: Mejora de la información básica que debe reflejarse en el curso de las historias clínicas	Mejorar la intervención con los pacientes	1º Criterios de bajas en el CAID por finalización de tratamiento, 2º Instrucciones para seguimiento de causas judiciales e informes judiciales
CAID: Aumentar una hora más el tiempo de NO VENTA DE ALCOHOL en las Casetas de la Fiestas de San Isidro	Implicar a las asociaciones, Consejo de la Juventud y Dptos. del Patronato Socio Cultural que gestionan estas fiestas Apoyo Técnico	Todas las asociaciones que tenían casetas colaboran en la NO VENTA DE ALCOHOL durante 3 horas 1 día en las fiestas. Apoyo del PSC
CAID: Definir la sistemática de registro de las atenciones fuera de cita programada	Atención inmediata a situaciones de crisis de pacientes y a sus familias, fuera de las citas programadas	16,60%
Promoción y Educación. Grupo de Promoción de salud en los trabajadores de Alcobendas.	Discusión y elaboración de propuestas e actividades de formación PRL y salud para los trabajadores.	Establecimiento de Programa de Programa 2018. Como novedades Campaña de Sensibilización de Diabetes
Formalización y adjudicación de contrato mayor de suministro del laboratorio municipal	Agiliza el proceso de suministro de material y reactivos y hace posible la adaptación a la nueva ley de contratos del sector público	Implantado.
Laboratorio Firma electrónica de informes de ensayo y documentación del sistema	Por criterios de sostenibilidad y mayor garantía de los documentos firmados para los ciudadanos y mayor rapidez en el envío de informes de ensayo a los clientes	Eliminación de papel y copias. 2000 informes y sus copias respectivas /año.

3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio de Salud 2018

Título Qué se ha hecho	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Resultado cuantitativo /cualitativo
Alternativa a la expulsión escolar	Actividad ideada y desarrollada por el CAID para jóvenes en Riesgo adicción	Ofrecer una alternativa más educativa a la expulsión, realizando en servicios municipales actividades y tareas de colaboración
Protocolo de Alergias e intolerancias alimentarias (Salud Escolar)	Protocolo de prevención y actuación ante eventos de alergia o intolerancia alimentaria en los centros escolares	Creación de un protocolo común para centros escolares y formación a personal de los centros

4. Interacción con los Grupos de Interés

4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc. 2018

Título Qué se ha hecho	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Resultado cuantitativo/cualitativo
Encuesta de satisfacción a participantes en cursos de Promoción de la salud	Medir la aceptación de los cursos. Recibir sugerencias. En el 2018. Elaboración desde Departamento de planificación de una nueva Encuesta de satisfacción a los participantes de los cursos.	Se ha extendido la evaluación al 100% de los cursos lanzados en 2018. En la evaluación se ha obtenido una calificación media de 9,5 puntos sobre 10.
Encuesta de satisfacción a participantes de Asesoría de Sexualidad	Elaboración desde Departamento de planificación de la Encuesta de satisfacción a participantes de Asesoría de Sexualidad	Pendiente de emisión de informe

<p>-Control de aguas de la red de abastecimiento</p> <p>-Campaña de control de aguas de consumo en fuentes</p> <p>-Control de alimentos en Restauración comercial(bares) y Restauración social(comedores escolares, escuelas infantiles, centros de mayores)</p> <p>-Control de Torres de refrigeración</p> <p>-Control de piscinas, jacuzzi</p>	<p>Cumplir normativa. Legislación de aguas de consumo, de alimentos, aguas de piscinas y control de legionelosis. Programa de higiene alimentaria de la Comunidad de Madrid</p>	<p>Nº de muestras analizadas de alimentos, aguas (1264)</p>
<p>-Realización de interlaboratorios</p>	<p>Obligatoriedad de participación en el programa por AECOSAN.</p> <p>Control de calidad externo</p>	<p>Nº de interlaboratorios/año (30)</p>
<p>-Introducción de boletines de análisis de aguas de consumo en la página web del SINAC</p>	<p>Cumplir la normativa del R.D. 140 de aguas de consumo</p>	<p>Nº de boletines introducidos en SINAC(66)</p>
<p>-Lecturas de polen ambiental</p>	<p>Programa de Sanidad ambiental de la Comunidad de Madrid. Red Palinocam</p>	<p>Nº de lecturas de polen (365/año)</p> <p>Emisión de datos diarios</p>
<p>-Realización de prácticas curriculares y extracurriculares de alumnos de Universidades</p>	<p>Desarrollo para la educación en la universidad</p>	<p>Nº de alumnos. (6)</p>
<p>1º Estudio de impacto de la actividad preventiva “Teatro Foro” desarrollada por el CAID</p>	<p>Se pasa cuestionarios pre-post a los alumnos de 2º y 4º ESO de los IES públicos de Alcobendas. El estudio de impacto valoraba 7 áreas: Alcohol, Ocio, Conducta, Asertividad, Nuevas Tecnologías /Redes Social y Acoso</p>	<p>Teatro Foro ha generado una toma de conciencia en el comportamiento de los alumnos de 2º de ESO.</p> <p>Los alumnos de 2º y 4º de ESO siguen un patrón muy similar de opinión en temas como el alcohol, ocio, conducta o asertividad.</p> <p>El Teatro Foro afectó positivamente en las creencias sobre Nuevas Tecnologías y Redes Sociales entre los alumnos de 2º de ESO</p>
<p>Grupo de discusión con pacientes en tratamiento en el CAID el 13/6/2018.</p>	<p>Conocer el grado de satisfacción y sus necesidades</p>	<p>Un alto grado de satisfacción tanto con los profesionales, las instalaciones, los horarios y los tratamientos</p>
<p>CAID: Mesa de acoso escolar</p>	<p>Seguimiento y valoración de los casos</p>	<p>2 Reuniones de trabajo donde se solicita a todos los IES públicos los casos de acoso detectados e intervención realizada</p>
<p>CAID: Mesa de coordinación contra la Violencia de Género</p>	<p>Trabajar documento sobre Pacto contra la violencia de género que recoja actuaciones que garanticen la atención y protección de las víctimas de violencia de género.</p> <p>Convocada por Casa de la Mujer</p>	<p>9 reuniones de trabajo</p>
<p>Grupo de coordinación entre CAID y Servicios Sociales: EAFI y Equipo de Inclusión</p>	<p>Valorar los casos vistos por ambos servicios para unificar criterios de actuación</p>	<p>Equipo Menores: 9 reuniones</p> <p>SSociales Inclusión: 6 reuniones</p> <p>Se mantienen, además, coordinaciones puntuales entre técnicos</p>
<p>Reuniones de trabajo con técnicos calidad del PBS</p>	<p>Mejorar los procesos y documentos sobre el SGC y diversos protocolos del PBS (compras, facturas, encuestas...)</p>	<p>10 Reuniones con Grupos ISO (GGII-Compras), Administración, Gerencia, Educación. Dpto de Planificación</p>
<p>Reunión de trabajo del equipo de profesionales del CAID</p>	<p>Valorar y analizar casos para marcar líneas de tratamiento e Informar de temas de interés común</p>	<p>48 reuniones de trabajo</p>
<p>Grupo de gestión del conocimiento del CAID</p>	<p>Compartir el conocimiento técnico entre los propios profesionales sobre aspectos concretos de la práctica diaria de las diferentes disciplinas.</p>	<p>12 reuniones de trabajo</p>

Curso Monitores de Tiempo libre	2 cursos de Formación sobre prevención drogas	Cuestionarios de evaluación: 4,49 sobre 5 4,04 sobre 5
Formación a los Residentes del CAR (Centro Atención Refugiado)	Taller de sensibilización consumo de alcohol y otras sustancias	Cuestionario de evaluación: 7 sobre 10
Página Web del CAID	Información sobre aspectos de las adicciones con o sin sustancia	944 visitas
Reuniones coordinación con AMAUTA	Seguimiento de la prestación del servicio de apoyo psicológico en el CAID	Salud (CAID)
Reunión de trabajo sobre MTD	Revisar nuevo protocolo sobre dispensación MTD que será asumido por H° Infanta Leonor	Salud
Coordinación con IES Sierra Norte "La Cabrera"	Dar a conocer el recurso, presentación del CAID y coordinación de casos	(CAID)
Reunión de trabajo FEMP	Trabajar protocolo sanciones admntivas	Salud
Reunión con SAV	Intercambio de información sobre ambos servicios (CAID y SAV) para coordinaciones	(CAID)
Centro Orientación Sociolaboral (COS)	Coordinación para seguimiento del recurso y derivación de pacientes del CAID	Salud
CAR	Coordinación para derivación y seguimiento de casos	(CAID)
ARQUISOCIAL	Seguimiento del recurso	Salud

4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades del Servicio de Salud

	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Reclamaciones	26	15	21	6
Sugerencias	3	1	16	4
Felicidades	0	3	4	--
TOTAL	29	19	41	11

5. Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Salud en 2018

Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Salud en 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativos / cualitativos
Jornadas de Diagnóstico y Prevención de la Osteoporosis	En colaboración con la Fundación Española de Enfermedades metabólicas Óseas (FHOEMO). Jornada de Prevención de la osteoporosis el 20 y 21 noviembre de 2018 Pruebas diagnósticas de Densitometría Ósea a mujeres mayores de 45 años 21 y 24 de noviembre 2017	100 asistentes a jornada y 400 densitometrías
Jornada de Adelgazar con salud	Realizada por el Servicio de Salud, el 19 de abril de 2018, el Centro Cultura pablo iglesias.	80 participantes
Campaña Cultura mediterránea Gastrobus	Campaña en Alimentación Mediterránea, el 23 de mayo 2018 en CD Valdelasfuentes	Instalación Unidad Móvil

<p>AULA DE SALUD Cursos y charlas formativo-educativas de Salud orientadas a población general o grupos de riesgo</p>	<p>El objetivo del Aula de SALUD es la Promoción de la salud del ciudadano mediante la información y formación orientadas a la población general o grupos de riesgo. Los curso que se han impartido durante el 2019 son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimentación funcional - Seguridad alimentaria - Dolor de espalda e higiene postural - Calidad de vida y salud - Dificultadas del lenguaje en niños de 3 a 5 años - Como conservar los alimentos de forma segura - Tu salud en verano - Que hace el estrés en tu cuerpo - Hablando de genes - Problemas de niño del paso de guardería al colegio - Aspectos de salud en los viajes internacionales - Llegan las setas: riesgos para la salud y como prevenirlos - Enfermedades emergentes Tiroides y fibromialgia - Que debemos saber del etiquetado de los alimentos - Prevención de las dificultades del lenguaje - Salud materno infantil <p><u>Escuela de Salud para Mayores: 1º y 2º edición</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Los huesos también cumplen años - Los accidentes más frecuentes en mayores - El arte de vivir con salud - Como fortaleza la memoria - El ejercicio físico y salud <p><u>Semana del mayor 20 al 25 mayo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuidados del corazón con toma de tensión 23 mayo 2018 - Como mejorar la memoria <p><u>Escuela de Mujer y salud 1ª edición temas de salud</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Como evitar la pérdida de masa ósea con la Alimentación - Mujer y cáncer ginecológico - Hidratación y mujer <p><u>RRHH Promoción y Entrenamiento de hábitos saludables</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Factores de riesgo cardiovascular; hipertensión, hipercolesterolemia - Alteraciones del sueño. -Alimentación saludable, equilibrada. -Obesidad y sobrepeso. Existen las dietas mágicas 	<p>19 cursos gratuitos. 30 asistentes por curso y/o ediciones con valoración media de 9,9</p>
<p>Late Corazón</p>	<p>En colaboración de Asociación española del Corazón y Philips, celebrada el 8 de junio de 2018 en CD Valdelasfuentes</p>	
<p>Exámenes de salud a los alumnos de 5º de Primaria</p>	<p>Exámenes de salud a los alumnos de 5º de Primaria de niños escolarizados en colegios públicos, concertados y privados que lo soliciten. Se realiza cribado de déficit visual, escoliosis, alteraciones de peso y/o talla, y despistaje de sobrepeso y obesidad.</p>	<p>636 exámenes</p>
<p>Exámenes de salud a los niños de nueva incorporación</p>	<p>Exámenes de salud a los niños de nueva incorporación de las escuelas infantiles y atención médica de las patologías que precisen un tratamiento específico.</p>	<p>221 exámenes</p>
<p>Atención médica personalizada a alumnos de las escuelas infantiles</p>	<p>Atención médica, por problema de salud, bajo petición de familias o educadores en las escuelas infantiles de titularidad pública</p>	<p>653 atenciones</p>

Actividades de promoción y educación	Actividades de promoción y educación para la salud, dirigida a niños, familias y profesores. El objetivo principal es concienciar a la población infantil de la importancia de los Hábitos Saludables, para su salud futura.	115 actividades de promoción y educación para la salud infantil con escolares y 12 con familias, docentes, monitores Llegando a 3.976 alumnos/as y a 320 familias, educadores, monitores.
Prevención del sobrepeso y la obesidad	Desarrollo de actividades específicas, infantiles y educativas, para la prevención del sobrepeso y la obesidad infantil; trabajando principalmente los campos de alimentación saludable, actividad física y sueño.	63 actividades destinadas a la prevención del sobrepeso y la obesidad infantil 2.151 alumnos/as participantes en estas actividades
SALUD ESCOLAR	Charla a monitores de tiempo libre de IMAGINA. Un médico del programa de Salud escolar forma en alergias e intolerancias alimenticias en el ámbito de los campamentos municipales, a los monitores de tiempo libre. Aprovechamos este espacio para aclarar dudas de salud que pueden encontrarse los monitores.	22 junio y 25 julio 2018. Asistencia total de 160 monitores
SALUD ESCOLAR	Charla para docentes sobre “ Actuación ante situaciones de urgencia en la escuela infantil” en 4 escuelas infantiles: Médicos salud Escolar.	61 asistentes
Menús escolares	Supervisión de menús escolares según el protocolo de valoración nutricional del menú escolar de la Comunidad de Madrid.	52 menús escolares
Colaboraciones	Colaboración y coordinación con distintos profesionales con el fin de garantizar la salud de los niños escolarizados en Alcobendas (gabinete psicopedagógico, equipo de atención temprana, logopedas, servicios sociales, pediatras de atención primaria, educación, etc.)	Mejora de la salud infantil
PEDIATRÍA ONLINE Web municipal	Comprende información pediátrica a través de la web municipal tratando distintos temas de salud infantil y el desarrollo evolutivo de los niños en las distintas etapas de la infancia.	10 artículos nuevos sobre temas de salud infantil 475 visitas a la web
	Asesoramiento personalizado a través del correo electrónico con los médicos del equipo de Salud Escolar y de la Infancia, mediante el que se realizan consultas y se resuelven dudas sobre temas de salud infantil.	5 consultas
EL SERVICIO DE SALUD EN LAS REDES SOCIALES	Mantenimiento activo y actual del Servicio de Salud en las Redes Sociales de Twitter y Facebook.	102 seguidores nuevos (1.265 seguidores desde el inicio en redes) 746 publicaciones en 2018
CAID	Servicio Itinerante de Prevención de Adicciones “Drogas o tú”. Es un autobús de la SGAA que recorre la comunidad informando sobre los riesgos del consumo y actúan en momentos puntuales (eventos, fiestas locales....)	1 intervención
CAID	Actividades de Prevención en Fiestas de San Isidro 2016. Proyecto que pretende sensibilizar a los ciudadanos y especialmente a los jóvenes, sobre los efectos del consumo de sustancias adictivas, mediante la información y reparto de folletos. En coordinación con Cruz Roja y el autobús “Drogas o Tú”	332 personas pasan por los dos puntos de información
CAID	Teatro Foro para alumnos de IES. Proyecto de prevención del consumo de sustancias adictivas mediante la representación de una obra de teatro. Se realiza con los grupos de 2º y 4º de ESO y FPB de los 5 IES Públicos de Alcobendas	870 alumnos
CAID	Formación a alumnos de IES y Jóvenes del Grupo Akuario. Tiene el objetivo de informar y romper con los mitos que conlleva el consumo de sustancias. Dotar de herramientas a los alumnos. Dar información sobre el contexto cultural en el que surge el consumo de sustancias. Detectar posibles menores en riesgo.	405 alumnos
CAID	Formación a profesores. Tiene como objetivo Dotar al profesorado de herramientas necesarias para detectar menores en riesgo en las aulas y asesorar sobre la intervención con estos.	87 profesores

CAID	Formación a mediadores sociales en Imagina – “Escuela de Animación”	50 monitores
CAID	Página WEB del CAID. Información preventivas sobre temas relacionados con las toxicomanías	944 visitas

6. Resultados Obtenidos en el Servicio de Salud

Cumplimiento de la Estrategia en el Servicio de Salud			
Planificación anual: GPO	2018	2017	2016
% Total de cumplimiento del GPO	97%	97,5%	97,5%
GPO Programa 1: Promoción y Educación para la Salud	100%	100%	100%
GPO Programa 3: Laboratorio Municipal	96 %	100%	100%
GPO Programa 4: CAID	95%	90%	90%
Planificación a medio plazo (4 años): PDA	2018	2017	2016
% Total de cumplimiento del PDA	100%⁵⁷	75%⁵⁸	56,82%

Evolución de los Indicadores del Servicio de Salud	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Personas asistentes a actividades de educación y promoción para la salud: cursos/charlas/talleres	1270	1200	1250	1.382
Cursos en el Aula de Salud: Aula de Salud, Escuela de Mujer	19	20	24	23
Personas inscritas en cursos de Salud	571	600	500	590
Cursos evaluados a través de encuesta de satisfacción	19	20	24	23
Puntuación media obtenida en la evaluación de los cursos de P. Promoción salud	9.9	9.5	9	9
Actos informativos de relevancia pública (jornadas, encuentros)	4	2	1	5
Asistentes presenciales en acciones formativas de relevancia	400	600	650	782
Actividades preventivo-asistenciales (osteoporosis, factores de riesgo cardiovasculares, etc.)	2	4	2	2
Programas de radio ‘Saber es salud’	48	45	51	43
Artículos/mensajes en prensa municipal	38	44	37	37
Actividades con las asociaciones de autoayuda en salud	1	1	1	1
Personas atendidas en consulta médica de Consulta Joven	389	777 ⁵⁹	550	545
Personas atendidas en consulta psicosexual de Consulta Joven	367	340	440	363
Talleres de educación sexual para jóvenes de Consulta joven	79	37	15	24
Inspecciones sanitarias	1764	613	673	500
Campañas específicas de inspección y toma de muestras dentro del Programa de higiene alimentaria y sanidad ambiental	3	5 (Lab.)	3	5
Toma de muestras realizadas por inspectoras (alimentos)	329	323	250	306
Toma de muestras realizadas por inspectoras (aguas)	259	213	201	262
Toma de muestras realizadas por Técnicos del laboratorio (alimentos-aguas) en restauración social	297	337	280	-
Porcentaje de Inspección sanitaria de establecimientos de Declaración responsable	90%	70%	70%	90%
Porcentaje de Licencias de apertura informadas por Salud y calificadas y contestadas en 10 días	100%	100%	100%	100%
Animales abandonados y recogidos	97	254	121	121
Campañas de concienciación sobre tenencia de animales	2	2	2	2
Adopciones realizadas	22	78	77	77
Niños atendidos por el médico escolar en colegios y Escuelas Infantiles	1492	1409	1.348	1.086

⁵⁷ Fuente: Informe de Evaluación y Seguimiento PDA, elaborado por Planificación y Evaluación. Diciembre 2018. Disponible en Observatorio Ciudad

⁵⁸ Fuente Informe Seguimiento PDA, elaborado por Planificación y Evaluación. Diciembre 2017

⁵⁹ Se corrige error en el dato aparecido en la Memoria de 2017

Exámenes de salud de alumnos de 5° Primaria	618	636	674	471
Exámenes de salud en Escuelas Infantiles de alumnos de 0-3 años	221	183	674	615
Atención médica a niños en Escuelas Infantiles	653	590	183	266
Brotos comunicados en los que interviene Salud Escolar	0	1	0	0
Intervenciones con niños/familiares en tratamiento en Logopedia	728	345	323	400
% Solicitudes en Logopedia atendidas	100	100%	100%	100%
Niños en actividades educativas de prevención de sobrepeso y obesidad	2151	923	1.254	913
Charlas a familias, monitores, profesores sobre temas preventivos de salud escolar	12	6	4	6
Familias, monitores, profesores en charlas	320	218	48	82
Consultas Pediatría online	5	10	6	8
Visitas Pediatría online	475	669	275	386
Actualizaciones de la página web Pediatría online	10	9	5	6
Publicaciones en Redes Sociales Salud Alcobendas	746	734	973	1.238
Seguidores en Redes Sociales Salud Alcobendas ⁶⁰	102	213	153	200
Visitas web Logopedia en casa	3413	3.819	4.441	7.315
Visitas web memoria y lenguaje	3836	6.019	6.578	6.594
Muestras analizadas en el Laboratorio Municipal	1629	1681	1783	1.565
Muestras de alimentos en el municipio (restauración social)	168	223	232	215
Muestras de alimentos en el municipio (restauración comercial)	166	144	148	113
Muestras analizadas en el Laboratorio Municipal	1629	1681	1783	1.565
Muestras de alimentos en el municipio (restauración social)	168	223	232	215
Muestras de alimentos en el municipio (restauración comercial)	166	144	128	113
Muestras de aguas analizadas(aguas de consumo, piscinas, Torres de refrigeración)	757	785	911	744

Evolución de los Indicadores del Servicio de Salud	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Muestras de campañas de control de productos de consumo	117	147	181	24
Muestras de agua de consumo del municipio	201	223	153	154
Muestras de agua del PMD (piscinas, pozo y red de abastecimiento)	303	296	301	294
Determinaciones de Legionella en piscinas del PMD	139	132	109	100
Muestras de agua de piscinas de comunidades de vecinos	40	37	78	85
Resultados introducidos al SINAC	66	80	54	33
% de muestras de polen ambiental (granos de polen/m3)	100%	100%	100%	100%
% de denuncias e intoxicaciones alimentarias e hídricas/ repeticiones ante incumplimientos	100% (43)	100% (18)	100% (58)	100% (33)
Muestras de alimentos del programa de higiene alimentaria de la Comunidad de Madrid	147	121	108	128
Muestras de aguas del programa de sanidad ambiental de la C.M.	33	17	40	42
Muestras del convenio con el Ayuntamiento de Algete	27	26	33	37
Muestras del convenio con San Sebastián de los Reyes	42	39	36	32
Análisis solicitados por clientes particulares	16	19	69	33
Artículos del Laboratorio en medios de comunicación	3	2	3	8
Desviaciones de auditorías externas del Laboratorio Municipal	4	6	1	4
Muestras de control de calidad externo	51	50	56	56
% de procedimientos evaluados externamente con resultado favorable	97 %	93%	96%	94%
Muestras de control de calidad interno	323	386	369	472
% de procedimientos evaluados internamente con resultado favorable	99 %	99%	99%	99%
% de encuestas con valor superior a 7	-	100%	-	100%
Pacientes en activo en el CAID	486	526	520	496
Pacientes nuevos	122	139	131	130
Pacientes que reingresan	93	109	98	81
Pacientes datos de alta terapéutica	41	60	53	54
% bajas por finalización tratamientos sobre el total de salidas.	17,75%	22,90%	22,55%	27,14%

⁶⁰ Se corrigen errores en los datos aparecidos en los años 2017,2016 y 2015

Pacientes que han abandonado el tratamiento	118	159	133	116
Pacientes que han pedido el alta voluntaria	17	2	3	3
Pacientes que interrumpen tratamiento por ingreso en prisión	10	8	6	6
Pacientes fallecidos	2	3	1	2
Pacientes derivados a otros centros de tratamiento	6	16	22	9
Familias que han recibido atención familiar	126	135	144	118
Personas en Programa de menores/jóvenes atendidos (hasta 21 años)	46	56	57	53
Menores que han recibido atención	28	45	34	31
Personas atendidas en programa de sanciones administrativas	22	15	11	42
Muestras de controles toxicológicos recogidas	2420	2527	2361	2.287
Pacientes que han realizado controles toxicológicos	275	292	224	240
Pacientes con diagnóstico de patología dual	118	153	159	149
% de pacientes con patología dual en atención psicológica	73%	45,13%	37,17%	75,17%
Pacientes con tratamiento supervisado	21	24	18	16
Pacientes con prescripción de metadona	85	97	97	90
% de pacientes que cumplen recogida de metadona en CAID y no consumen opiáceos	71,66%	76,23%	78,61%	71,82%
Nº de Dispensaciones de metadona realizadas	4568	4357	4910	4017
Pacientes a los que se ha gestionado prestaciones (REMI, PNC, Minusvalía)	11	14	18	28
Prestaciones tramitadas	15	13	22	30
Pacientes que han encontrado empleo	7	3	8	10
Pacientes que denuncian malos tratos	5	0	7	2
Usuarios atendidos en horario de tarde CAID	136	159	189	154
Usuarios atendidos en planes para dejar de fumar del CAID o de Planes para dejar de fumar	0	8	12	24

Evolución de los Indicadores del Servicio de Salud	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
% de pacientes que finalizan tratamiento para la deshabituación tabáquica (pacientes que finalizan/pacientes que inician el programa)	--	75,00%	83,33%	41,17%
% de pacientes con primeras citas en tiempo no superior a 4 días	56,59%	65,84%	82,16%	82,27%
Coste por historia activa respecto a subvención SGAA	857,07 €	779,42 €	788,42 €	789,60 €
% de pacientes sin intervención durante dos o más meses (sobre el total de historias activas)	3,07%	4,26%	5,62%	1,21%
Proyectos de prevención puestos en marcha en el CAID	7	7	7	8
Centros educativos con proyectos preventivos del CAID	5	9	16	12
Alumnos que han participado en proyectos de prevención de drogas del CAID	1275	1606	2630	1.970
% de alumnos que han participado en proyectos de prevención del CAID sobre total población escolarizada	11,79%	13,45%	24,98%	19,03%
Menores en riesgo detectados a través de proyectos del CAID	40	37	27	32
Personas formadas en prevención de drogas comunitaria (monitores, agentes de salud, profesorado, familiares, etc.)	152	185	228	131
Actividades informativas preventivas en espacios de ocio y tiempo libre (Punto de información)	3	2	5	6
Visitas a la página web	944	1424	1252	1.089
Jóvenes en programa alternativo a la expulsión escolar	7	7	0	7
Valor medio obtenido en las encuestas de satisfacción	-	9,53	8,09	8,06/10
% de cumplimientos correctos al rellenar el GESCAID	69,17%	80,83%	76,25%	70,83%
Consultas médicas (2 médicos)	3395	3832	3997	3.397
Consultas psicológicas (3 psicólogas)	3093	3012	2344	2.961
Consultas de la Trabajadora Social	778	873	930	929
Consultas de la Educadora	658	509	518	544
Consultas del Servicio de Enfermería	2499	2239	2488	3.736

Qué hacemos en el Servicio de Salud

PROGRAMA DE PROMOCIÓN DE LA SALUD Y EDUCACIÓN SANITARIA

I. Información, formación y educación para la salud

- Aula de Salud: cursos monográficos sobre temas preventivos de relevancia sanitaria o dirigida a grupos de riesgo (población general, mayores, mujeres, niños, grupos de riesgo: diabéticos, enfermos cardiovasculares).
- Charlas monográficas a solicitud de colectivos, asociaciones y otros servicios.
- Formación de padres, madres y alumnos, en colaboración con Salud Escolar.
- Actos informativos públicos de relevancia: jornadas, días mundiales, etc.
- Publicaciones propias y distribución de material gráfico preventivo (folletos, carteles, etc.).
- Artículos y mensajes preventivos en prensa municipal y radio local.
- Mantenimiento y potenciación de la página web municipal de Salud.

II. Actividades de atención, diagnóstico precoz y otras acciones de promoción

- Campañas anuales de prevención/diagnóstico (Osteoporosis).
- Planes Integrales de Salud: Plan Alcobendas Ciudad Cardiosaludable (Semana del corazón, Campaña de Mujeres por un corazón)
- Apoyo técnico, organizativo y de difusión a las asociaciones locales de enfermos y autoayuda en Salud, fomento de talleres específicos en las asociaciones (diabéticos, enfermos mentales, alcohólicos, etc.).
- Control de menús escolares en colaboración con el programa de Salud Escolar.

III. Sanidad del entorno e higiene pública

- Inspecciones higiénico-sanitarias en el ámbito de la Salud Pública.
- Campañas de toma de muestras de alimentos y aguas (bebida y recreo).
- Gestión de las licencias calificadas que requieren informe sanitario y de las Declaraciones Responsables de Apertura de establecimientos.
- Atención y respuesta de reclamaciones ciudadanas sobre Salud Pública.
- Respuesta a problemas causados por molestias de animales domésticos y plagas urbanas.
- Servicio de recogida y control de animales abandonados.
- Vigilancia de la salud de los animales y del cumplimiento de la Ordenanza municipal de tenencia de animales domésticos (vacunación, censo canino y registro de perros peligrosos).
- Servicio de adopción online de animales abandonados.

IV. Asesoría de sexualidad

- Asistencia médica y ginecológica a jóvenes de 14 a 30 años (métodos anticonceptivos, enfermedades de transmisión sexual y pruebas diagnósticas).
- Orientación psicosexual y afectiva en materia de sexualidad (talleres individuales y grupales, charlas en centros educativos).
- Programa Cuidad t para jóvenes embarazadas.

V. Salud Escolar en colegios públicos, concertados y privados.

- Realizar exámenes de salud en 5º curso de Primaria: Despistaje de déficit visual, despistaje de escoliosis, alteraciones pondero/estaturales, IMC.
- Intervenciones puntuales ante situaciones epidémicas en coordinación con el Servicio de Salud Pública de la Comunidad de Madrid y Atención Primaria Hospitalaria (brotes y alertas epidemiológicas).
- Realización de actividades de educación y promoción de la salud en la etapa infantojuvenil dirigida a los niños y a sus familias, profesores, monitores, etc...
- Desarrollo de actividades educativas para prevenir para prevenir la obesidad y el sobrepeso infantil.
- Supervisión de los menús escolares.
- Colaboración con distintos estamentos municipales para garantizar la salud de los niños escolarizados en Alcobendas: Gabinete Psicopedagógico, Equipos de Atención Temprana, logopedas, Servicios Sociales, Educación, etc.

VI. Atención pediátrica en Escuelas Infantiles.

- Exámenes de salud y atención médica a niños de nueva incorporación o de cursos anteriores que necesitan un seguimiento específico por distintas patologías.
- Actividades de educación y promoción con educadores y padres para un mejor conocimiento y evaluación de los niños sobre aspectos generales o específicos de su estancia en la escuela (higiene, hábitos alimentarios, manejo de situaciones de salud concretas, etc.).
- Desarrollo de hábitos saludables y prevención de la obesidad y el sobrepeso infantil.
- Coordinación con los pediatras de Atención Primaria, servicios hospitalarios especializados y servicios de Atención Temprana para evaluar aspectos del desarrollo madurativo de los niños (retrasos psicomotrices, lenguaje, integración grupal, etc.).
- Supervisión de los menús.

VII. Pediatría online y Redes Sociales.

- Información pediátrica a través de la web municipal sobre diferentes aspectos de la salud infantil y del desarrollo evolutivo de los niños en las diferentes edades.
- Asesoramiento personalizado a través de correo electrónico con los pediatras del Servicio de Salud para la realización de consultas y resolución de dudas en torno a la salud de los niños.
- Mantenimiento activo y actual del Servicio de Salud en las Redes Sociales (Twitter y Facebook) (ALCBDS_Salud).

VIII. Programa de Logopedia (Comunicación y Lenguaje).

- Prevención y tratamiento de los trastornos de lenguaje y comunicación (dislalias, retrasos, tartamudez infantil, etc.) en niños de 3-10 años.
- Información, Orientación y Asesoramiento a las familias.
- Refuerzo y recuperación de dificultades del lenguaje y la lectoescritura.
- Información, orientación y asesoramiento a las familias. .
- Derivación de niños del Programa de Logopedia a otros recursos, públicos y/o privados.
- Coordinación con distintos Servicios Municipales del Ayuntamiento de Alcobendas: Gabinete Psicopedagógico, Servicios Sociales, y con otros Servicios de la Comunidad: Equipos de Atención Temprana, Equipo de Orientación Educativa, tutores y logopedas de los Centros escolares, otros profesionales.
- Actividades de Prevención y Promoción de temas de interés dirigida a la población general.

IX. Logopedia en casa espacio web de Salud

- Espacio dentro de la web del Servicio de Salud que pone a disposición de los niños y sus familias aplicaciones interactivas y materiales imprimibles didácticos seleccionados y gratuitos para reforzar desde casa las distintas áreas del lenguaje, la lectoescritura, matemáticas, idiomas, grafo motricidad, juegos educativos, etc.
- También se ha creado un espacio destinado a profesionales de los centros educativos y de los equipos de atención y orientación con materiales de evaluación logopédica, audiovisuales y fichas imprimibles, materiales de consulta de distintas patologías y diversas guías de Necesidades Educativas Especiales.

X. Portal web 'Memora y Lenguaje'

- Espacio dentro de la web del Servicio de Salud, dirigido a adultos y mayores y a aquellas personas que deseen realizar ejercicios para estimular las capacidades cognitivas, desde casa.
- También es muy visitado por profesionales que trabajan con mayores, donde pueden encontrar, aplicaciones interactivas y materiales imprimibles de alto valor educativo, y seleccionar aquellos, para trabajar y estimular la atención, memoria, lenguaje, comprensión lectora, conceptos matemáticos., tanto de forma individual como en grupo.

PROGRAMA LABORATORIO MUNICIPAL

I. Programa de Higiene Alimentaria. Control analítico, según la normativa nacional o europea que se aplica en cada caso, de los distintos grupos de productos alimentarios en el municipio y para otros solicitantes (Comunidad de Madrid, otros ayuntamientos).

- Restauración social (comedores de alto riesgo de titularidad municipal: colegios públicos, Escuelas Infantiles, centros de mayores, polideportivos, APAMA y CAR).
- Restauración comercial (cafeterías, restaurantes, bares, comedores de empresas, etc.)
- Control de productos alimentarios en industrias, grandes superficies, supermercados, comercio minorista, etc. Campañas de control de calidad de productos alimenticios de interés sanitario (productos de riesgo,

patologías emergentes): carne picada y preparados de carne, carne de pollo, helados, comidas preparadas industriales listas para el consumo, productos de la pesca ahumados, frutas y verduras, alimentos listos para el consumo que contengan huevo, etc.

II. Programa de higiene de las aguas de bebida y recreo. Control analítico de las aguas de bebida y de recreo, aplicando la legislación vigente del municipio y de otros solicitantes (Comunidad de Madrid, ayuntamientos y particulares).

- Aguas de consumo (redes de abastecimiento, fuentes, pozos).
- Agua de recreo (piscinas públicas, privadas y zonas de baño).
- Control de Legionella en agua fría y caliente sanitaria de piscinas.
- Control de Legionella en fuentes ornamentales y torres de refrigeración.

III. Sanidad Ambiental. Determinación de polen atmosférico/m³ de aire de los tipos polínicos más alergénicos dentro del Programa Regional de Prevención del Asma.

IV. Análisis de muestras procedentes de denuncias e intoxicaciones de origen alimentario e hídrico, así como de manipuladores de alimentos.

V. Realización del control oficial de muestras como laboratorio acreditado.

VI. Acreditación y certificación del Laboratorio a las normas ISO 17025/ ISO 9001.

VII. Análisis privados de muestras dentro de la cartera de servicios del Laboratorio.

VIII. Formación de alumnos. Convenios con la Universidad Autónoma de Madrid y escuelas de formación profesional para formar a alumnos en prácticas en el área de Laboratorio: ensayos microbiológicos, fisicoquímicos y sistema de gestión de la calidad.

IX. Visita al Laboratorio dentro de las actividades y programas municipales para colegios.

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A DROGODEPENDENCIAS

. La memoria 2018 refleja la garantía municipal de una cobertura asistencial y preventiva a los ciudadanos en materia de adicciones, con una gestión de calidad. Para ello desarrolla los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001. Los tres grandes objetivos que nos referencian son:

4. Ofrecer un servicio socio-sanitario integral que cubra las necesidades de atención a pacientes con hábitos de uso o abuso de sustancias adictivas
5. Desarrollar programas preventivos que posibiliten el manejo de situaciones de riesgo frente al consumo de sustancias adictivas, disminuya la demanda y retrasen la edad de inicio del consumo
6. Impulsar acciones de mejora en la gestión del CAID, para ofrecer un servicio de calidad que cubra las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos

Se concretan en dos grandes procesos clave: ASISTENCIAL Y PREVENTIVO

I. PROCESO ASISTENCIAL

Atención a personas con uso o abuso de sustancias adictivas que solicitan tratamiento voluntariamente o porque existe una orden judicial de cumplimiento alternativo o suspensión de condena. Se trabaja mediante citas previas individuales y familiares. Los pacientes firman contrato terapéutico o documento de confidencialidad y consentimiento informado. La duración del tratamiento se ajusta al perfil y la evolución del paciente.

Se realiza un tratamiento integral partiendo de un diagnóstico o valoración previa que ayuda a los profesionales a determinar la intervención más adecuada a las necesidades del paciente y se marcan los objetivos del plan terapéutico. Se ofrece atención psicológica individual, médica y de enfermería, con tratamiento farmacológico supervisado, desintoxicaciones ambulatorias y hospitalarias y controles toxicológicos periódicos. Se ofrece además intervención social para valorar necesidades y tramitar recursos o prestaciones y optimizar el tratamiento. En el área de reinserción hay un servicio de búsqueda de empleo y asesoramiento sobre talleres, cursos y otras actividades. Existe una

coordinación efectiva con los diferentes servicios sociosanitarios de la zona (hospitales, centros de salud, Policía Local, Servicios Sociales...).

El CAID tiene acceso a los recursos residenciales de la Subdirección General de Asistencia en Adicciones: Centros de Atención Integral a Cocainómanos (CAIC) y Centro Residencial de Tratamiento a Drogodependientes (CHTD), que se solicita mediante informe de derivación.

El CAID cuenta con un equipo de profesionales compuesto por Trabajadora Social, Psicólogos, Educadores, Médicos, Enfermera, Auxiliar de clínica, Auxiliares Administrativos y Técnico Responsable.

II. PROCESO DE PREVENCIÓN DEL CONSUMO DE DROGAS.

Tiene como objetivo promover, coordinar, ejecutar y evaluar las acciones y programas destinados a evitar y reducir el consumo y abuso de drogas, así como los riesgos y daños derivados de dicho consumo y promocionar la salud en su dimensión psicológica, social y emocional.

Programa de atención a menores y jóvenes consumidores o en situación de riesgo: Atención educativa, entrevistas individuales y familiares y de la red social y coordinación con centros educativos.

Programa de sanciones administrativas: Tratamiento alternativo a la multa impuesta a aquellas personas sancionadas por tenencia o consumo en vía pública de sustancias tóxicas, a tenor de la ley 1/92 de 21 de febrero de Protección de la Seguridad Ciudadana. La duración es de 6 meses, se hace una intervención educativa, así como controles de orina. El tratamiento alternativo solo es aplicable a menores.

Actividades en centros educativos: se ofrece información y formación a docentes y alumnos sobre temas relacionados con las drogodependencias, dotándoles de herramientas para manejarse de forma saludable en estos temas. Se realizan también actividades como Asesoría, Teatro Foro, Formación, Proyecto Alternativo a la expulsión de clase, lo que permite la detección y captación de menores en riesgo.

Formación a padres/madres y mediadores: se ha llevado cabo formación en prevención de drogas a padres y madres. Con los monitores de tiempo libre se hace formación para dotarles de habilidades y manejo de situaciones conflictivas.

Proyecto 'Konectamos': Página web de información y prevención para jóvenes.

Proyecto alternativo a las expulsiones: ofrece una alternativa más instructiva al tiempo de expulsión escolar, colaboran diferentes servicios del Ayuntamiento donde los alumnos acuden durante el tiempo de expulsión para realizar alguna actividad de interés para ellos: Mediatecas y Apoyo Técnico del Centro Cultural Pablo Iglesias y del Centro de Arte.

6.6 MEMORIA DEL SERVICIO DE CONSUMO 2018

Misión	<i>Garantizar la protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios promoviendo la información, formación y educación en materia de consumo, gestionando y tramitando consultas, reclamaciones y denuncias, favoreciendo la resolución de conflictos a través de la mediación y el arbitraje de consumo y desarrollando actuaciones de control e inspección de los productos, bienes y servicios.</i>
---------------	---

I. Resumen de la Memoria del Servicio de Consumo en 2018

Una de las realidades sociales en las que estamos inmersos es el aumento de las situaciones de pobreza energética. Este año 2018 ha sido un año difícil para los consumidores en el momento de pagar sus facturas eléctricas. Los datos del Barómetro Energético de la Asociación de Empresas con Gran Consumo de Energía (AEGE), muestran que el precio medio del mercado eléctrico alcanzó máximos históricos en este año 2018 (aprox. un 14% más caro que en 2017). Según los expertos, hay diversos factores que han podido influir en esta subida: reducida producción de energía renovable, alta demanda debido a las temperaturas registradas en el país, centrales nucleares fuera de funcionamiento y altos precios de combustibles fósiles (gas y carbón).

El Gobierno, ya el año pasado, desarrolló un reglamento normativo, estableciendo las bases para proteger a los ciudadanos más vulnerables (ayudas a través del Bono Social). En 2018, y ante la nueva alarma social creada por el alto precio de la electricidad se produce otra modificación normativa en la que cambian las condiciones de acceso al B. Social según el nivel de ingresos de cada familia, eliminando las ventajas de que disponían las viviendas con poca potencia contratada, los mayores de 60 años en circunstancias muy específicas, las familias con todos sus miembros en paro o las familias numerosas independientemente de su patrimonio. Aumenta el plazo para solicitar la renovación del Bono Social a las personas que ya disfrutaban del mismo, siempre que cumplan los nuevos parámetros, y además amplía su cobertura a familias monoparentales, con discapacidad igual o mayor de un 33%, con grado de dependencia II o III. Prohíbe el corte de suministro por impago al ser un suministro esencial así como que las comercializadoras eléctricas realicen acciones de publicidad o contratación de sus productos puerta a puerta, salvo si es solicitado por el consumidor.

Según el Panel de Hogares de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia (C.N.M.C) correspondiente al segundo trimestre de 2018, siete de cada diez hogares no sabe qué tipo de tarifa eléctrica tiene contratada (mercado libre o mercado regulado) y cuatro de cada diez desconoce la existencia del bono social eléctrico o los requisitos para beneficiarse del mismo.

Es por ello que desde la OMIC ponemos en marcha 4 ediciones de charlas informativas en las que se facilita información sobre los tipos de tarifas existentes en el mercado. También para comprender los conceptos que aparecen en nuestras facturas, qué medidas de ahorro energético podemos adoptar en nuestras viviendas e información sobre la existencia del Bono Social, los requisitos para acceder al mismo y como llevarlo a cabo. Sobre estas acciones se informa a través de la revista municipal SietediaS, y de distintos folletos informativos, intentando con ello llegar al máximo número posible de beneficiarios del municipio.

Dentro de las acciones informativas que llevamos a cabo es de especial relevancia la que realizamos cada año con objeto de prevenir a nuestros vecinos de la actividad irregular de empresas de mantenimiento de instalaciones de gas, en la que se incide en las obligaciones y derechos que tenemos en relación al mantenimiento de las instalaciones de gas en los domicilios, pero que año tras año sigue afectando a los consumidores, principalmente a las personas mayores. Esta campaña Informativa se desarrolla mediante comunicados en el semanal municipal SietediaS .



DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR 2018



En Alcobendas **consumogusto**

Jueves 15 de marzo, de 10 a 13 h.
Sala 1 del Centro Municipal La Esfera
(Avenida Olímpica, 14. Alcobendas).

MESA REDONDA:

Participan las asociaciones de consumidores de la Comunidad de Madrid AACCU, ADICAE, AUSCOMA, CECU, EUROCONSUMO, FUCI, OCU y UCM.

Modera: Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas.

Destinatarios: público en general.

A continuación, se servirá un aperitivo.

TEMÁTICAS:

■ Cómo actuar ante cambios no consentidos de contratos de suministros de luz y gas.

Ponente: Enrique García López, representante de la Organización de Consumidores y Usuarios en el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid (OCU).

■ Problemática en la contratación y financiación de tratamientos dentales.

Ponente: Miguel Ángel Pérez Martín, representante de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (AUSCOMA).

■ Pautas para conocer y evitar las comisiones bancarias y los fraudes financieros.

Ponente: Itziar Marín Aguilanme, representante de la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).

■ Revisión y lectura de contadores de luz y gas.

Ponente: Itziar Marín Aguilanme, representante de la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU).

■ Garantías y responsabilidades en las ventas por Internet.

Ponente: Rosa M^a Romero de la Osa Gajate, representante de la Unión de Consumidores Europeos de la Comunidad de Madrid (EUROCONSUMO).

■ La vida útil de los productos. Nuestros derechos y garantías ante productos defectuosos. Averías y reparaciones.

Ponente: Gustavo Samayoa Estrada, representante de la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes (FUCI).

■ Cómo actuar tras haber adquirido un producto en una sesión comercial en un hotel, excursión, restaurante o en nuestra propia vivienda.

Ponente: Ascensión Cerezo Gallegos, representante de la Asociación de Amas de Casa y Consumidores Usuarios de Madrid (AACCU).

■ Cómo y dónde reclamar si vulneran nuestros derechos como consumidores. Mediación y Arbitraje de Consumo.

Ponente: Jorge Sanz Fernández, representante de la Unión de Consumidores de Madrid (UCM).



www.alcobendas.org



Asimismo, coincidiendo con la conmemoración del Día Mundial de los derechos de los Consumidores el día 15 de marzo, la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid y la OMIC del Ayto. Alcobendas organizan la jornada “Consumo gusto” la cual comprende una charla formativa destinada al público en general, en formato de mesas redondas participativas, en la que, a través de la opinión de distintas asociaciones de consumidores, tratamos temas de consumo de máxima actualidad y que motivan el principal de reclamaciones de los consumidores. También se han realizado tres actividades educativas destinadas a la población infantil del municipio. El acto se desarrolla en el C. Municipal La Esfera ocupando diversas salas (sala I y pza. cubierta). A la finalización del acto se compartió con los asistentes un pequeño desayuno.

El cambio de ubicación del mercadillo al aparcamiento de la C. D. Valde las Fuentes es otro de los hitos importantes acometidos durante este ejercicio. Con esta medida hemos logrado resolver uno de los problemas de movilidad importantes que tenía el municipio cada lunes: el corte y desvío de tráfico de una de las vías importantes de la ciudad y su inseguridad. Gracias a la colaboración y apoyo de Policía municipal y el Patronato de deportes ha podido llevarse a cabo.

Este nuevo emplazamiento aporta grandes ventajas, tanto para comerciantes como para los usuarios del mismo: un recorrido mucho más cómodo para los usuarios ya que ahora la superficie a ocupar es llana cuando la anterior contaba con importantes desniveles de superficie, mejor distribución comercial de los puestos situando los mismos en calles paralelas a las que se accede a través de distintas zonas; mayor seguridad al encontrarse en un perímetro cerrado con acceso limitado de vehículos; con disponibilidad de mayor aparcamiento que facilita las visitas; etc. Asimismo, y para darlo a conocer, se crea una identidad visual propia del mercadillo, con un logotipo y fotografía específica y única, que se utiliza para crear un nuevo formato de autorización municipal más práctica y de fácil visualización. También para acometer acciones publicitarias de la actividad como publicaciones en distintos medios de comunicación o la distribución de artículos promocionales que además nos sirvan para fomentar un uso y consumo responsable como es la entrega, a los usuarios del mercadillo, de bolsas de compra reutilizables.

El servicio de Consumo está estructurado en tres áreas: la Oficina municipal de Información al Consumidor (OMIC), la Inspección de Consumo y la Junta Arbitral de Consumo.

▪ OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (O.M.I.C)

Durante el año 2018, la O.M.I.C de Alcobendas ha atendido un total de 8.678 demandas ciudadanas entre consultas, reclamaciones y distribución de Hojas de Reclamaciones. El 58,5% de éstas corresponden a **consultas de**

información y asesoramiento que en términos absolutos ascendieron a 4.866 . A pesar de que se ofrecen diversos canales para realizar consultas, el más utilizado sigue siendo el canal presencial que acapara el 66% de todas las consultas. Telefónicamente acceden el 30% de la población y sólo un 4% utiliza el canal electrónico, a pesar de que existe el compromiso de dar la información en un plazo máximo de 48 horas (Fig.1). Bien es cierto que la población que acude a Consumo es población de mediana edad y mayor, por lo que es razonable que les pueda resultar más fácil y rápido utilizar las otras dos vías.

En cuanto a la temática de las consultas planteadas (Fig. 2), las referidas a problemas con las Telecomunicaciones siguen siendo la preocupación principal de los consumidores del municipio. Quizás debido a la facilidad para contratar y a la cantidad de ofertas que las empresas ofrecen a sus clientes aunque, en muchos casos, los servicios que se ofrecen en la publicidad no se cumplan (fundamentalmente los precios cobrados suelen ser distintos a los ofertados), por lo que las facturas suelen ser erróneas. El segundo sector sobre el que más se demanda información es el de Suministros: luz y gas, principalmente, también debido a la facilidad con la que se ofrece poder cambiar de compañía y de tarifas, hecho que suele producir bajas no deseadas, altas no realizadas y/o facturaciones excesivas. Asimismo se detecta un importante incremento de consultas en el sector de Sanidad, principalmente relacionado con las Sanidad privada (condiciones de contratación y mala práctica profesional), destacando entre ellas las consultas sobre clínicas dentales, siendo relevante la crisis surgida por el cierre de las clínicas odontológicas “iDental”.

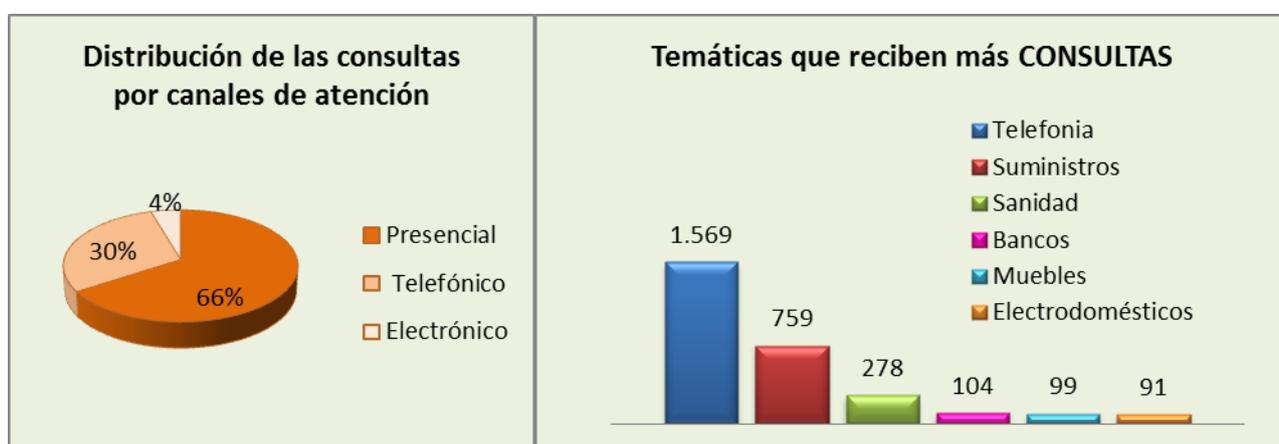


Fig. 1

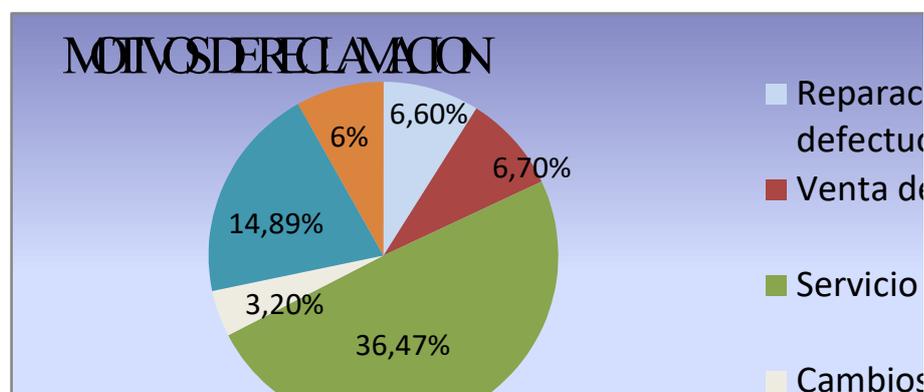
Fig. 2

Respecto a las **Reclamaciones de Consumo**, en el ejercicio 2018, la O.M.I.C ha tramitado 1.390 reclamaciones, produciéndose un ligero ascenso en comparación al número de reclamaciones del 2017. Al finalizar el año quedan resueltas el 84,32 %. Para llegar a la resolución efectiva de conflictos es necesario acometer, en muchos casos, actuaciones de mediación. Durante este año, hemos realizado mediaciones en el 60% de las reclamaciones presentadas obteniendo resoluciones favorables a los consumidores en algo más del 53% de ellas.

Sectores que motivan más reclamaciones	Nº reclamaciones recibidas en 2018	Variación respecto al año anterior (%)
Telecomunicaciones	411	+ 20,84
Grandes superficies	135	+ 13,44
Suministros	115	- 4,96
Reparación de vehículos	104	-14,75
Sanidad privada	83	+ 100,00

Como viene siendo habitual, al analizar los sectores en los que se producen más reclamaciones, nos encontramos con que el sector de Telecomunicaciones (telefonía fija, móvil e Internet) es el que más denuncias promueve, incrementando su volumen de forma importante, casi siempre por facturas erróneas y problemas al darse de alta o de baja de servicios. Las reclamaciones contra las grandes superficies han acaparado el segundo puesto, por problemas a la hora de efectuar cambios y devoluciones, la publicidad engañosa, la discordancia de precios entre los lineales y los precios al pasar por caja y los incumplimientos de garantía. Mientras, las reclamaciones motivadas por problemas con los suministros (luz y gas) han descendido suavemente, y creemos que seguirán descendiendo debido a la nueva regulación aparecida en el mes de octubre por la cual ha quedado prohibido que las empresas suministradoras vendan

luz y gas en la vivienda de los consumidores. Ahora se necesita la autorización expresa del titular del contrato para que puedan visitarle en su casa y ofrecerle un cambio de contrato. Las reclamaciones contra los talleres de automóviles, principalmente motivadas por problemas de diagnóstico en la detección de averías (por averías ocultas y recurrentes) así como por demoras en la solución de las reparaciones han pasado a ser el cuarto sector más reclamado.



Dentro del Programa de Formación y Educación de los consumidores Este año también se ha desarrollado el programa de **Educación de los consumidores** dirigido tanto a adultos (**Escuela de Consumo y Familia**) como al colectivo escolar (**Talleres de Consumo**).

Las actividades de la **Escuela de Consumo y Familia** están orientadas a la población adulta (mayores de 18 años). No es necesario contar con conocimientos previos sobre las materias, y son gratuitas. En ellas se facilita información de los derechos y obligaciones de los consumidores, facilitando a los asistentes herramientas para defenderse ante situaciones de abuso.

Para seleccionar las temáticas sobre las que organizar las charlas seguimos varios criterios como valorar la existencia de alguna problemática social de gran repercusión (p. ej. que hacer ante la suspensión de un viaje por una huelga de transporte o como reclamar los importes cobrados en exceso por la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos hipotecarios), las demandas que nos realizan los propios asistentes en las encuestas de satisfacción, entre otras.

Así, siendo sensibles a la difícil situación de muchas familias dada las importantes subidas de precios, se llevaron a cabo distintas charlas sobre el Bono Social eléctrico para informar de los requisitos para ser beneficiario se facilita información y consejos sobre como ahorrar en nuestra factura de la luz y los tipos de tarifas existentes en el mercado.



Las temáticas sobre “Testamentos y Herencias”; “el alquiler de la vivienda habitual y vacacional”; “cómo contratar un seguro” o “cómo ahorrar en la factura de la luz” fueron los temas más demandados en el 2017 por lo que, en este ejercicio hemos acometido las mismas.

Además, para nuestras personas Mayores hemos impartido una charla específica, dada su vulnerabilidad, sobre la problemática que se origina mediante las ventas domiciliarias y sobre los cambios de contratos y tarifas eléctricos que realizan los comerciales durante sus visitas.

En lo referido a los **Talleres escolares de Consumo**, hemos realizado durante este año diversas actividades educativas y Gimkanas, adaptando siempre sus contenidos a la edad de los niños y tratando de que con ellos adquieran conocimientos claros sobre la propia condición de consumidor, sus derechos y obligaciones aprendiendo a defenderse en la sociedad en la que viven. Las metodologías de enseñanza utilizadas en estos talleres suelen ser muy didácticas y dinámicas. El monitor pregunta al azar a los alumnos, al inicio de cada taller, a fin de conocer el nivel de conocimientos que tienen. A partir de ese momento se inician los talleres, proporcionando a los alumnos conocimientos básicos para luego, a través del juego o de casos prácticos (según las edades), consolidar la formación impartida. Finalmente, y con objeto de conocer las necesidades de los centros así como la evaluación de los contenidos se distribuyen encuestas para su cumplimentación.

Durante el curso 2017-2018 (de enero a mayo de 2018) se han realizado 119 actividades en 16 centros educativos de Alcobendas. De estas acciones, 93 han sido para Educación Primaria y 26 para Educación Secundaria participando un total de 2.759. La participación del alumnado total ha sido:

- 2.290 alumnos de educación primaria.
- 469 alumnos de educación secundaria.

Las temáticas más impartidas han sido:

- **Ed. Primaria:** dos clásicos que gustan mucho a los niños son: el “*Supermercado itinerante*” (simulación de un supermercado real en el que aprenden a gestionar la economía doméstica al facilitarles un presupuesto para que confeccionen menús. Fomenta el desarrollo de hábitos saludables. Les enseña a identificar los productos inseguros comercializados y a saber reclamar en caso de cobros indebidos mediante supuestos reales...).

La “*Fabrica de pan*”: su objeto es aprender el origen de un alimento básico como el pan, conociendo las características nutricionales de cada uno de sus ingredientes, los distintos tipos que existen en el mercado. Cada niño echa en un recipiente los ingredientes para elaborar un pan que posteriormente meterán en un pequeño horno y se lo llevará a casa elaborado.

Y este año la “*Ghymkhana*”: *consume lo justo*” ha sido muy demandada por el carácter lúdico de las pruebas que incluía: fabricación de pan, etiquetado de productos peligrosos y su significado, importancia de la basura y de su reciclado, fabricando incluso un pequeño juguete con material reciclado, y el aprendizaje de la importancia del agua y del ahorro de energía eléctrica.

- **Ed. Secundaria y Bachillerato:** “*Economía doméstica*” en el que les enseñan a gestionar sus recursos monetarios, se les da consejos para ahorrar y les advierten de lo importante que es pedir presupuesto. El taller “*Publicidad y sus técnicas de venta*” les ayuda a identificar los mecanismos que emplea la publicidad para vendernos los productos, sea en prensa escrita, televisión o radio. Conocen los mecanismos subliminales u ocultos de la publicidad que inducen a la compra. Y el taller “*Por fuera y por dentro*” trata, entre otros, los trastornos de alimentación.

Además de estos talleres programados anualmente, este año hemos desarrollado dos talleres específicos para el Día de la Infancia y para la Semana de la Juventud.

- “*Family Chef*” (día de la Infancia): Actividad lúdica, dinámica y divertida, donde toda la familia (grandes y pequeños) pueden participar conjuntamente aprendiendo comportamientos y conductas de alimentación saludable así como a trabajar sobre la distribución de responsabilidades domésticas.
- “*Taller de elaboración de cosmética natural*” (semana de la juventud): a través de esta actividad los participantes pueden conocer cómo elaborar alternativas saludables a los productos de cosmética comercial, interactuando con los distintos materiales naturales, elaborando sus propias muestras y adquiriendo conocimientos que inmediatamente podrán poner en práctica ellos mismos a través de la experiencia obtenida.

Desde la O.M.I.C también se desarrollan distintas **acciones divulgativas** con el objetivo general de proteger la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores a través de la prevención y la difusión de

información. Así se sensibiliza a los ciudadanos sobre la importancia de conocer cuáles son sus derechos y deberes y se les da a conocer las vías de reclamación y de resolución que existen en caso de producirse algún conflicto. Esto se hace a través de la edición de guías informativas, artículos en prensa y en la página web del ayuntamiento y a través de las redes sociales.

	Nº PUBLICACIONES	Nº ACCESOS A LOS CONTENIDOS
Distribución de folletos (camp. Informativas)	1.960	-
Artículos en prensa	27	-
Contenidos introducidos en la web municipal	26	3.891
Contenidos en Redes Sociales (Facebook y Twitter)	1.481	39.520

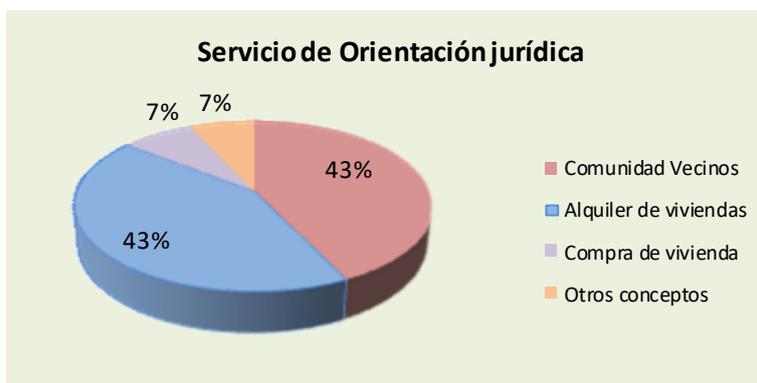
En el año 2018 realizamos siete campañas distribuyendo distintos folletos informativos y guías en los centros municipales con atención al público (Oficinas del SAC, Juntas de Distritos; Centros de Mayores, Polideportivos municipales; Centros Culturales; Escuela de Música, Casa de las Asociaciones, Casa de la Mujer, etc.).



A través de la **web institucional** (www.alcobendas.org), dentro de la sección de **Consumo**, cualquier usuario puede consultar los contenidos existentes en la misma relativos a información general del ámbito de consumo, normativa vigente así como consejos y noticias sobre abusos y fraudes al objeto de que la población esté debidamente informada y advertida. Toda esta información es revisada y actualizada con periodicidad. Asimismo, las Redes Sociales - Facebook y Twitter - se han convertido en la forma más rápida y efectiva de hacer llegar la información a la población. El número de seguidores de nuestras redes se ha incrementado respecto el año pasado, alcanzando en la actualidad los 1.265 seguidores.

Otra de las funciones del Servicio de Consumo es **editar y distribuir Hojas de reclamaciones** (sistema unificado de reclamaciones SUR) a empresarios y profesionales con establecimientos o locales abiertos al público en el municipio, y mantener el registro de personas físicas y jurídicas solicitantes de las mismas. Al respecto, este año, la demanda de tenencia de Hojas de reclamaciones por parte de empresarios y profesionales del municipio ha disminuido con respecto a 2017, quizá debido al cambio de criterio impuesto por la Dirección General de Comercio y Consumo, la cual permite a los interesados descargarse los impresos desde su página web. A pesar de ello, 145 empresas, de las cuales 66 son de reciente creación, las han solicitado en nuestras dependencias. También desde Consumo se facilita la posibilidad de remitir a las empresas las Hojas de Reclamaciones sin necesidad de que se desplacen, aunque este servicio es escasamente utilizado.

Un año más, seguimos prestando gratuitamente un **Servicio de orientación jurídica** a los ciudadanos del municipio. Las consultas atendidas han versado sobre problemas en las comunidades de vecinos como la eliminación de barreras arquitectónicas, la instalación del ascensor, reclamaciones de impagados, problemas de convivencia por ruidos... Otro tema muy preocupante es el de los arrendamientos, especialmente el alquiler de habitaciones en pisos compartidos, que ha pasado de ser una forma de vivir de los estudiantes, a convertirse en una solución habitacional definitiva y de precio asequible para muchas familias. También preocupan la fianza y su depósito, repercusión de las obras de conservación, impuestos y los impagos.



En lo relativo a la compra de vivienda las consultas han ido dirigidas a la rescisión unilateral del contrato de señal o arras por una de las partes. También en la caso de vivienda nueva, el incumplimiento de plazo de entrega. Otras consultas han sido por ocupación ilegal de vivienda, hipotecas, servicios y suministros, etc. Respecto al asesoramiento y apoyo jurídico a técnicos de la O.M.I.C se emiten 69 informes jurídicos sobre reclamaciones e inspecciones de consumo que sirven de apoyo a las resoluciones a adoptar.

▪ **INSPECCIÓN DE CONSUMO**

La Inspección de Consumo comprueba y controla el cumplimiento de la normativa de consumo que regula los bienes y servicios puestos a disposición de consumidores y usuarios en el mercado, con el objetivo de garantizar su salud y seguridad, así como de salvaguardar sus intereses económicos. Si detecta incumplimientos, realiza apercibimientos o propone la incoación de un expediente sancionador, pudiendo llegar a destruir las mercancías peligrosas o fraudulentas que localice, evitando con ello la reiteración de malas prácticas en el futuro.

Durante 2018 se acometen 643 actuaciones inspectoras y se controlan 583 actividades o establecimientos comerciales, verificando la adecuada comercialización de 2.672 productos.

Se han incrementado en un 23 % las actuaciones inspectoras respecto a las programadas, debido fundamentalmente a la campaña de “*Inspección y Control de Mercadillo Municipal*”, campaña inicialmente no prevista pero que surge a raíz del cambio de ubicación del mercadillo, en marzo del 2018. Esta campaña tiene como objetivo inspeccionar y comprobar la normativa de consumo aplicable, verificando la indicación de precios de los productos, la disposición de Hojas de Reclamaciones o la entrega de factura simplificada, entre otros. Se ejecutan 69 actuaciones inspectoras, controlando 700 productos realizándose 38 apercibimientos. De esta forma contribuimos a una mejor atención de los clientes del Mercadillo.

A lo largo del año se desarrollan **11 campañas de control de mercado**, inspeccionándose bienes, productos y servicios, todas por iniciativa municipal.

CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL REALIZADAS EN 2018	Número de establecimientos visitados	Nº de inspecciones realizadas	Número de productos y servicios controlados
Publicidad y Precios	13	13	195
Rebajas	20	20	200
Prestadores de Servicios	1	1	1
Black Friday	20	20	400
Etiquetado de Juguetes y Artículos de Ayuda a la Flotación	15	36	93
Etiquetado de Muebles	10	11	27
Mercadillo Municipal	69	69	700
Servicios de Reparación de Aparatos de Uso Doméstico	10	24	24
Gasolineras y Toma de Muestras de Combustible	19	24	163

Promoción de Ventas en Navidad	30	30	600
Red de Alerta. Campaña de Seguridad	127	128	61
TOTAL	334	376	2464

Varias de las campañas programadas en 2018 surgen para dar respuesta a las necesidades de la sociedad. Por ejemplo, se ha observado un incremento del número de reclamaciones contra los servicios de reparación de móviles. Por ello se lleva a cabo una campaña de inspección de los “Servicios de Reparación de Aparatos de Uso Doméstico” (Servicios de Asistencia Técnica) controlando 10 establecimientos dedicados a dicha actividad y verificando 24 servicios que han dado lugar a 9 apercibimientos en acta al encontrar irregularidades durante la inspección, y 3 apercibimientos por carta tras la contestación dada al acta de inspección por el establecimiento comercial ya que la misma fue incompleta o no conforme a la normativa. Como resultado final hemos obtenido un 100 % de subsanación de irregularidades. Por nuestra experiencia sabemos que, tras realizarse una campaña de inspección, conseguimos que en años sucesivos las reclamaciones sobre dicho sector disminuyan al aportar mayor seguridad en la contratación de servicios y al propiciar que los consumidores estén debidamente protegidos.

Otra de las campañas de inspección que se realiza este año como respuesta a las necesidades de la sociedad, es la del “Black Friday” que se lleva a cabo a finales del mes de noviembre. Su objetivo es controlar e inspeccionar los establecimientos que promocionan este tipo de ventas, que son básicamente ofertas ofrecidas en un corto periodo de tiempo y cuya implantación, año tras año, está contando con gran aceptación de los consumidores. Esta campaña comenzamos a realizarla en el año 2016, y se viene repitiendo desde entonces dada la feroz campaña publicitaria que se realiza desde todos los medios de comunicación, extendiendo las ofertas a todo tipo de comercios y contando con una masiva participación de los consumidores, por lo que hay que revisar que no existan incumplimientos a la normativa.

El objeto de la realización de la campaña de “Inspección y Control Gasolineras y Toma de Muestras de Combustibles” no es otro que el verificar la calidad de los combustibles suministrados y garantizar los derechos de los consumidores en este sector. Para ello se realizan tomas de muestras orientativas de combustibles que son analizadas por el laboratorio del Centro de Investigación y Control de Calidad de la AECOSAN, seleccionándose al azar el mismo entre los distintos productos suministrados por cada gasolinera, comprobándose además la inexistencia de agua en los depósitos y el estado de conservación de los surtidores o de aquellos elementos que puedan afectar a la medición de combustibles, entre otros. Se inspecciona el 100% de establecimientos (19 estaciones de servicio y suministro) en las que existe venta de gasolina y gasóleo del municipio, detectándose irregularidades en 18 de ellas y apercibiéndose las mismas para su subsanación. El 90% de ellas subsanan las irregularidades quedando pendientes 2 de ellas. Respecto a la calidad y seguridad de los combustibles cabe indicar que, de las 19 muestras tomadas, 1 está pendiente de resultado y 3 no cumplen con la normativa (2 por presencia de agua y por no cumplir con el grado de transparencia y brillo. Y 1 por no cumplir con el requisito de grado de transparencia y brillo). Como consecuencia de ello, y dado que las muestras inicialmente tomadas eran orientativas, se procede a realizar una toma de muestras oficial en estos tres casos, obteniendo como resultado final la conformidad de los análisis. Por todo ello, y con el propósito de hacer seguimiento de las irregularidades detectadas, hemos previsto que durante 2019 volvamos a realizar una nueva campaña de control a todas las gasolineras en las que se detectaron irregularidades así como tomas de muestras de carburantes.

Este año y como campaña novedosa, se ha llevado a cabo la Campaña de Promoción de Ventas en Navidad, dado que durante este período se incrementa notablemente el consumo. Su objetivo es verificar el cumplimiento de las normas exigibles como la obligación de indicar los precios, informar de las condiciones de devolución, el anuncio y la tenencia de Hojas de Reclamaciones, los medios de pago admitidos, la existencia de cláusulas abusivas, etc. En ella se inspeccionan 30 establecimientos y se verifica la comercialización de 600 productos.

La Inspección de Consumo también realiza una importante labor en lo relativo a la **resolución de las reclamaciones** presentadas en la O.M.I.C, verificando los hechos denunciados por los consumidores y mediando en su resolución. Derivada de esta función se realizan 274 inspecciones en un total de 247 establecimientos del municipio.

En todas las inspecciones realizadas se desarrolla no solo una labor de inspección y control de la normativa de aplicación, sino también una labor de carácter informativo al empresario, primando la orientación e invitación al cumplimiento de las normas frente a la sanción económica, propiciando así, la resolución de conflictos de consumo. Como resultado de las inspecciones llevadas a cabo durante el ejercicio se deriva la ejecución de **190 apercibimientos**, motivados por la detección de irregularidades leves que, en gran medida, son subsanados en el plazo

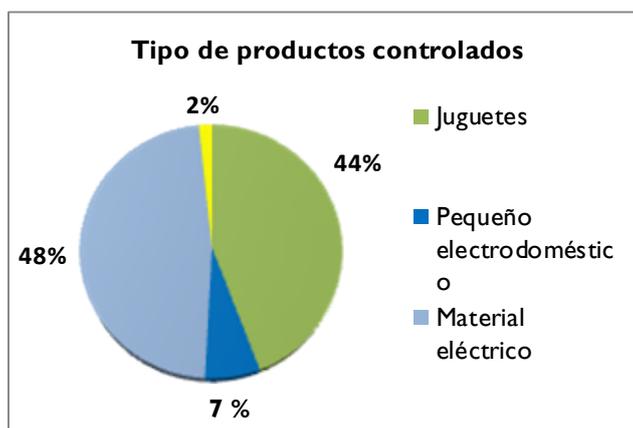
facilitado para ello o en el momento de la inspección. Y se inician **9 expedientes sancionadores**, dada la gravedad o trascendencia de las infracciones y ante las negativas a subsanar las mismas.

El Servicio de Inspección también ofrece **asesoramiento técnico-legal** de carácter gratuito a empresarios y profesionales, con objeto de orientarles en la normativa de consumo aplicable a su actividad. En 2018 se ha asesorado a un total de 49 empresarios, todo ello sin contar con el asesoramiento realizado por el inspector in situ en el propio establecimiento.

Respecto a las medidas de seguridad para los productos industriales no alimentarios y con objeto de evitar riesgos contra la integridad física de los consumidores, el Servicio de Inspección de Consumo vigila la comercialización de productos, pudiendo adoptar las medidas que considere necesarias para garantizar la seguridad. Para ello se realiza el control de Redes de Alerta (listado de productos declarados como inseguros por la AECOSAN-Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición) y la toma de muestras de productos objeto de denuncias o de aquellos que pueden suponer un riesgo para el consumidor.

La Red de Alerta es un sistema de intercambio rápido de información entre Administraciones de actuaciones acometidas en productos en los que se verifica la existencia de riesgos graves para la salud o la seguridad. Durante este año, como labor preventiva se han acometido en el municipio 128 intervenciones en materia de seguridad (lo que supone un incremento del 6% respecto a 2017) y se han revisado 61 notificaciones de productos inseguros en Red de Alerta, localizándose la comercialización de un 5% de ellas (61 notificaciones y 3 de ellas encontradas), procediendo de forma inmediata a su retirada del mercado, mediante su destrucción o devolución al proveedor (en total 18 unidades, 8 devueltas a origen y 10 destruidas).

Como se observa en el gráfico relativo al tipo de productos controlados de la Red de Alerta durante el año 2018, podemos observar que casi la mitad de ellos (48%) corresponden a material eléctrico que, debido a su bajo precio y escasa calidad, suele ser muy comercializado. En esta misma situación se encuentran el pequeño electrodoméstico, cuya falta de conformidad causa los mismos daños que el material eléctrico (cortocircuitos, electrocuciones, quemaduras e incluso incendios). También resultan muy comercializados los juguetes. Algunos de ellos pueden causar importes riesgos entre la población a la que se destina (los niños) como cortes, intoxicaciones o ahogamientos, por lo que su localización y control son uno de nuestros objetivos prioritarios.



En relación con lo anterior, durante el año 2018 hemos adoptado distintas medidas cautelares al objeto de garantizar la seguridad de los productos que se comercializan. Por ello se realizan 3 tomas de muestras: una originada por la reclamación presentada por un mal funcionamiento de un pequeño electrodoméstico, y el resto, sobre productos que se encuentran a la venta y que presentan algún indicio de resultar inseguros. Las muestras son analizadas por el Laboratorio oficial de AECOSAN. Dichas actuaciones son comunicadas a la Dirección General de Comercio y Consumo para que tome las medidas oportunas (contacto con el fabricante/distribuidor del producto e inclusión del producto no conforme en la Red de Alerta).

Los resultados obtenidos tras los análisis de las tomas de muestras realizadas han sido las siguientes:

PRODUCTO	ORIGEN DE LA MUESTRA ORIENTATIVA.	RESULTADO DEL ENSAYO
Batidora vaso cristal Küken	Actuación motivada por reclamación	No cumple con la normativa
Muñeco bebe Amatoys	Actuación Aislada en materia de Seguridad	Cumple
The coolest ball	Actuación Aislada en materia de Seguridad	No cumple con la normativa
1 litro de gasolina 95 sin plomo	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de gasóil A	Campaña de Gasolineras	No cumple con la normativa
1 litro de gasolina 95 efitec	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de Hi energy diesel	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de diesel optima	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de diesel active	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de diesel active	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de V-Power diesel	Campaña de Gasolineras	Pendiente de resultado
1 litro de gasolina 95 sin plomo	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de gasolina 95	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de gasolina 95	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de diesel star	Campaña de Gasolineras	No cumple con la normativa
1 litro de gasolina sin plomo 95	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de diésel E+	Campaña de Gasolineras	No cumple con la normativa
1 litro de gasolina sin plomo 95	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de diésel A	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de gasolina efitec 98	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de gasóleo A	Campaña de Gasolineras	Cumple
1 litro de diésel	Campaña de Gasolineras	Cumple
3 litros de gasóleo A	Campaña de Gasolineras	Cumple

Con objeto de dar a conocer a los vecinos y comerciantes de Alcobendas las actuaciones realizadas por la Inspección de Consumo y sus resultados se publican, en el semanal "SietediaS" 4 artículos informativos .

En cuanto al **Mercadillo Municipal de Alcobendas**, la vigilancia y control del mismo se lleva a cabo por la Inspección de Consumo. El mercadillo municipal se celebra todos los lunes del año y se venía instalando en las confluencias de las calles Miguel de Cervantes y Manuel de Falla. Para poder celebrar el mismo era necesario el corte y desvío del tráfico viario, el cual producía perjuicios a todos aquellos vehículos que utilizaban la calle Manuel de Falla como vía de salida de la ciudad. Dadas las quejas ciudadanas existentes en las que se solicita el cambio de emplazamiento de la actividad por los problemas de movilidad que origina, y en menor medida, por la suciedad y ruido que produce, se procede a buscar nuevos emplazamientos donde se minimicen dichas incidencias.

Estudiadas distintas propuestas, finalmente se plantea como alternativa más viable la implantación del mismo en el entorno del polideportivo de Valdelasfuentes. Para ello constituimos una "Mesa de técnica de coordinación municipal" como instrumento operativo de trabajo mediante la cual se tratan las necesidades que debemos acometer para llevar con éxito el proyecto y a la que invitamos a las distintas áreas municipales con implicación (Patronato de Deportes; Policía; M. Ambiente, V. Públicas...)

Finalmente, y una vez obtenida la autorización preceptiva de la Dirección general de Comercio de la Comunidad de Madrid, en Marzo de 2018, se lleva a cabo el traslado del mercadillo al aparcamiento principal de la C.D. Valdelasfuentes. Con ello eliminamos los problemas de movilidad y conseguimos que los ciudadanos se sientan seguros cuando pasean por la calle, algo fundamental y que cualquier ciudad cuida. Asimismo, mantenemos con los portavoces y representantes del mercadillo, diversas reuniones en las que se tratan las problemáticas existentes: nueva ubicación del mercadillo; valorar los problemas de reciclaje y recogida de residuos generados y sobre la forma de instalar zonas de sombreado de cara al verano. En el último trimestre del año (el día 29/10/2018) se convoca otra reunión con el objetivo de hacer balance sobre el traslado del mercadillo, siendo este, en líneas generales, positivo

En cuanto a la ocupación de puestos:

- hemos valorado como favorables 8 solicitudes de transmisión de titularidad de autorizaciones de venta presentadas al no existir deudas de la tasa del mercadillo y cumplir con los requisitos legales exigibles
- se realiza una propuesta de adjudicación de dos nuevas autorizaciones de venta. Esta adjudicación no supone una ampliación del número de puestos existentes, sino que con ella se cubren los puestos vacantes disponibles. La propuesta queda pendiente de aprobación por la Junta de Gobierno Local en el ejercicio 2019.

Asimismo, y con objeto de conocer la opinión que tanto los usuarios del mercadillo como sus comerciantes tienen del mismo, en el último trimestre del año se llevan a cabo distintas encuestas de evaluación. Mediante su participación se busca obtener información sobre sus expectativas y demandas, para así poder trabajar y lograr un desarrollo de la actividad más adecuado a las necesidades de todos. Se tiene previsto la finalización de dichas encuestas en el primer cuatrimestre del próximo año 2019.



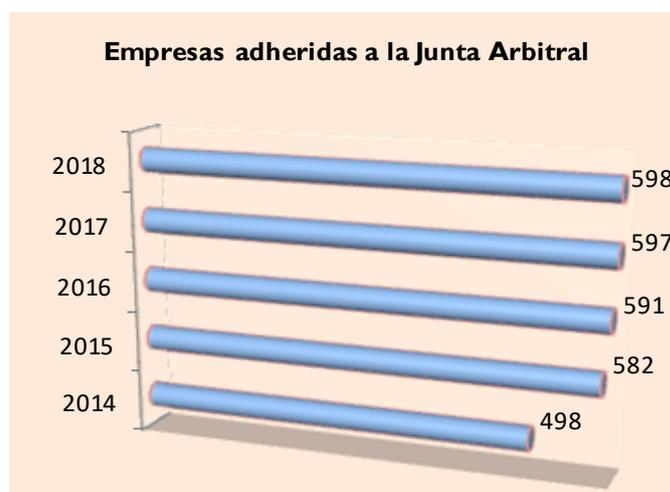
JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas fue constituida mediante convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Consumo y la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, el 13 abril de 1994, siendo una de las Juntas Arbitrales pioneras en la Comunidad de Madrid así como una de las cuatro únicas existentes en la región, junto a la de Madrid, Alcalá de Henares y Getafe.

La actividad de la Junta Arbitral se rige por lo previsto en el Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero y por la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Su objeto es lograr una solución equitativa y rápida de los conflictos y reclamaciones que afectan a los consumidores mediante un procedimiento extrajudicial, sencillo (con pocas formalidades), imparcial y participativo (sometido a valoración de tres árbitros: el presidente, un representante de los consumidores y un representante del sector reclamado), eficaz (resuelve definitivamente el conflicto) y gratuito para las partes. No podrán ser objeto de arbitraje los conflictos en los que existan indicios racionales de delito o que en sus asuntos traten de la existencia de alguna intoxicación, lesión o muerte. El Laudo que se emite como sentencia tiene carácter vinculante y ejecutivo y, frente a él, solo tiene cabida solicitar su revisión, conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.

La característica más ventajosa de esta vía frente a la judicial es la gratuidad y la celeridad de las resoluciones: no hay gastos procesales y la sentencia emitida es casi inmediata (en 90 días) y de obligado cumplimiento para las partes. Además, desde la perspectiva del consumidor, resulta mucho más sencillo el sometimiento y resolución arbitral que las formalidades que deben cumplirse en un proceso judicial. A las empresas adheridas se les facilita un distintivo oficial que pueden exhibir en el escaparate y en cualquier documentación comercial, lo que les sirve como elemento diferenciador ante la competencia, como signo de calidad y de excelencia de la empresa, lo que redundará en una mayor confianza del consumidor.

Los comercios de Alcobendas se han mantenido fieles a su compromiso de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. El número de comercios que confían y se adhieren a nuestra Junta Arbitral aumenta a medida que evolucionan los hábitos y criterios de los consumidores, cada vez más informados.



Actualmente la Junta Arbitral de Alcobendas cuenta con 598 razones sociales adheridas, habiendo recepcionado durante este año 1 nueva solicitud de adhesión (en el cuadro adjunto puede comprobarse la evolución de los últimos cinco años). Los datos de las empresas que conforman dicho censo puede ser consultado en la web municipal (www.alcobendas.org), llevándose a cabo trimestralmente actualizaciones de dichos datos.

Asimismo, y con objeto de promocionar el sistema arbitral y la Junta Arbitral municipal se llevan a cabo durante el 2018 tres acciones de difusión en distintos medios de comunicación.

La Junta Arbitral municipal de Alcobendas se encuentra integrada por una Presidente y una Secretaria, cargos que son desempeñados por personal al servicio de la Administración Local (Ayuntamiento de Alcobendas). A primeros del mes de Febrero, y por causas de fuerza mayor, la Presidenta no puede ejercer las funciones propias de su cargo (admisión a trámite de solicitudes de arbitraje, resolución de las mismas mediante celebración de audiencias y emisión de los correspondientes laudos), sin existir posibilidad de sustitución o suplencia de personal que pudiera, provisionalmente, realizar fielmente el cometido de sus funciones por falta de recurso presupuestario suficiente. Debido a esta circunstancia impeditiva y excepcional se solicita a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), la suspensión temporal de la misma por nueve meses, a fin de evitar, no solo defectos formales en los procedimientos tramitados, sino también, expectativas de derechos en los interesados que requerían una solución arbitral.

Concedido dicho plazo de suspensión, es el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid (IRAC) el organismo que asume la colaboración requerida y acomete la resolución de las solicitudes presentadas en la Junta de Alcobendas durante el período de suspensión.

La actividad resolutoria de la Junta Arbitral de Alcobendas se retoma el día 5 de noviembre de 2018.

Durante 2018 se gestionan 96 expedientes arbitrales. 15 de ellos corresponden a expedientes en trámite no concluidos en el ejercicio anterior y, 81, a nuevas solicitudes de arbitraje registradas. De estas, el 35% son resueltas por la Junta Arbitral de Alcobendas, emitiéndose un total de 6 laudos arbitrales, todos ellos en unanimidad y en equidad, tres de ellos estimatorios (favorables para el consumidor) y tres desestimatorios. El tiempo medio transcurrido desde la fecha de celebración de vistas arbitrales hasta la emisión de sus correspondientes sentencias (laudos) es inferior a 2 meses, lo que evidencia la agilidad de dicha vía frente a la emisión de resoluciones judiciales. Asimismo indicar que se atendieron durante el año un total de 121 consultas sobre la materia (52% vía telefónica y 48% de manera presencial).

El 100% de las solicitudes de arbitraje han sido presentadas por los propios consumidores y usuarios, siendo los sectores más reclamados los relacionados con las telecomunicaciones. Este sector ocupa el 68% de las solicitudes, debido, principalmente, a incumplimientos de tarifas y ofertas comerciales. Le siguen los servicios prestados por empresas de limpieza de textiles (tintorerías), que ocupan el 10% de las solicitudes presentadas.

A través de la página web municipal se ofrece, a consumidores y empresarios, información detallada y específica acerca del funcionamiento del Arbitraje de Consumo y de cómo formular una solicitud de arbitraje electrónicamente, ofreciendo la posibilidad de poder descargarse dichos impresos así como los necesarios para solicitar una oferta pública de adhesión.

2. Acciones relevantes realizadas en Servicio de Consumo en 2018, dirigidas a los Grupos de Interés.

2. Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Consumo en 2018		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Cuantitativo/cualitativo
Celebración del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores	Con motivo de conmemorar el Día mundial de los derechos de los consumidores se desarrollan, en colaboración con la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, distintos actos.	Lugar: C. Municipal la Esfera. Día 15 de marzo Se desarrollan 6 actividades educativas orientadas a la población infantil a las que asisten 335 niños/niñas de 3 centros escolares. Se organizan 2 actividades formativas en las que se tratan 8 temas de relevancia e interés para la sociedad actual, participando en las mismas miembros de distintas asociaciones de consumidores de la Comunidad de Madrid.
Nuevo emplazamiento del mercadillo municipal	Con objeto de atender una de las demandas ciudadanas más recurrentes en lo que respecta al funcionamiento del mercadillo, este se desplaza al aparcamiento principal de la C.D Valdelasfuentes.	Mejora del ordenamiento del tráfico en el distrito Norte al no necesitar cortar la circulación de una de las principales vías de salida de la ciudad (c/ Manuel de Falla). Mayor facilidad y comodidad en el recorrido y distribución de la actividad al situarse sobre una superficie sin desnivel y con calles paralelas intercomunicadas. Incremento de la protección y seguridad al situar el mismo dentro de un aparcamiento en superficie (perímetro acotado) en el que se instalan varios elementos de protección adicional (bolardos retráctiles en las zonas de acceso vial) como refuerzo. Limpieza viaria y recogida de residuos orgánicos más rápida al encontrarse en una zona acotada. Mejor accesibilidad al disponer de más plazas de aparcamiento en zonas próximas al mismo (posibilidad de uso del segundo aparcamiento del polideportivo). El traslado de los 76 puestos se lleva a cabo el 12 de marzo de 2018.
Acciones para promocionar e identificar el nuevo mercadillo municipal	Su objetivo es de dar visibilidad y promocionar la actividad del mercadillo mediante la captación y fidelización de usuarios.	Se reparten entre los usuarios del mercadillo bolsas reutilizables de rafia y tela, plegables, con el logo del mercadillo. Se utilizan todos los canales de comunicación (redes sociales, contraportadas del semanal 7 días, radio y medios escritos de comunicación) para divulgar la actividad y el nuevo emplazamiento del mercadillo mediante el uso de la imagen identificativa. Se hace entrega a los comerciantes de un nuevo modelo de autorización municipal para su exposición en lugar visible del puesto.

3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Consumo en 2018

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en Consumo en 2018	
Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?
Elaboración de la Carta de Compromisos del Servicio de Consumo	Con objeto de ofrecer una mayor transparencia y calidad en los servicios municipales se elabora esta carta en la que se informa a los ciudadanos sobre nuestros servicios, los compromisos de calidad que garantizamos a la hora de prestarlos y la forma de reclamar en el caso de no estar satisfechos.
Elaboración del Mapa de Procesos del Servicio de consumo	El equipo de trabajo de la carta de compromisos, elabora el Mapa de procesos del Servicio de Consumo. Identificando procesos estratégicos, operativos y de soportes alineados con la institución.
Elaboración de un plano dinámico interactivo del Mercadillo Municipal.	<p>Creado con objeto de facilitar a los ciudadanos la identificación y localización de los puestos de venta del mercadillo tras su nuevo emplazamiento. La búsqueda puede llevarse a cabo :</p> <ul style="list-style-type: none"> - por número de puesto. - por tipo de actividad comercial. <p>Este contenido se ofrece a través de la web municipal, dentro del servicio de consumo, en el banner "Mercadillo Municipal"</p>
Diseño de una imagen identificativa propia para el Mercadillo municipal	El Departamento de Comunicación diseña una imagen diferenciadora, atractiva y reconocible por el público, con objeto de que genere confianza y, al verla, se asocie al único mercadillo, de carácter municipal, de nuestra ciudad. Dicha imagen es utilizada en todos los artículos informativos y publicitarios así como en acciones de promoción de la actividad.

3.2 Mejoras introducidas en Consumo en 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?	Resultado obtenido cuantitativo/cualitativo
Modificación de la tasa relativa al Mercadillo municipal.	Dado el nuevo emplazamiento del mercadillo se elabora una propuesta de modificación de la tasa correspondiente fundamentada en el valor del metro cuadrado del suelo, el tiempo de ocupación del mismo y las dimensiones homogéneas con las que cuentan todos los puestos, entre otros.	Aprobada e implementada en la Ordenanza fiscal y precio público municipal del año 2019.

<p>Traslado de la actividad comercial del mercadillo municipal</p>	<p>Con objeto de atender una de las demandas ciudadanas más recurrentes en lo que respecta al funcionamiento del mercadillo, este se desplaza al aparcamiento principal de la C.D Valdelasfuentes.</p>	<p>Mejora del ordenamiento del tráfico en el distrito Norte al no necesitar cortar la circulación de una de las principales vías de salida de la ciudad (c/ Manuel de Falla).</p> <p>Mayor facilidad y comodidad en el recorrido y distribución de la actividad al situarse sobre una superficie sin desnivel y con calles paralelas intercomunicadas.</p> <p>Incremento de la protección y seguridad al situar el mismo dentro de un aparcamiento en superficie (perímetro acotado) en el que se instalan varios elementos de protección adicional (bolardos retráctiles en las zonas de acceso vial) como refuerzo.</p> <p>Limpieza viaria y recogida de residuos orgánicos más rápida al encontrarse en una zona acotada.</p> <p>Mejor accesibilidad al disponer de más plazas de aparcamiento en zonas próximas al mismo (posibilidad de uso del segundo aparcamiento del polideportivo).</p> <p>El traslado de los 76 puestos se lleva a cabo el 12 de marzo de 2018.</p>
<p>Rediseño de las autorizaciones de venta ambulante del Mercadillo municipal.</p>	<p>Se realiza un nuevo modelo de autorización que integra la imagen identificativa del nuevo mercadillo e incorpora mejores campos para la visualización de información, adoptando las medidas de protección de datos establecidas en la normativa vigente.</p>	<p>Mayor garantía para los consumidores y mejor control de la venta ambulante al facilitarse la identificación de los vendedores autorizados así como el tipo de producto que estos pueden comercializar.</p>
<p>Propuesta de concesión de dos nuevas autorizaciones de venta en el Mercadillo municipal</p>	<p>Dada la existencia de puestos vacantes dentro de la oferta existente, se propone la adjudicación de las mismas a solicitantes que integran la bolsa de vendedores generada en la convocatoria pública de 2015 (vigente hasta 2019), que cumplan los requisitos obligatorios legalmente.</p>	<p>Se elaboran las propuestas de adjudicación de dos nuevos puestos, según orden de listado y siempre teniendo en cuenta que correspondan a productos hasta ahora no comercializados o con poca representatividad.</p> <p>Los expedientes quedan pendientes de aprobación por la Junta de Gobierno Local.</p>

4. Interacción con los Grupos de Interés

4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc en 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
Mesa técnica de coordinación municipal para el cambio de emplazamiento del Mercadillo municipal	En ella se busca la cooperación de diversas áreas municipales con objeto de organizar y coordinar eficazmente todas las actuaciones relacionadas con el traslado (acceso, señalización, medidas de seguridad y control, regulación de tráfico, demarcación de puestos, servicio de limpieza, etc).	Integrado por Policía, Patronato Municipal de Deportes, Vías Públicas y Medio Ambiente. Convocatoria llevada a cabo el 7 de febrero en el Patronato de B. Social.
Comisión sectorial de Consumo	Impulsar e implicar a las distintas asociaciones locales de consumidores y empresarios en la participación de asuntos relacionados con la defensa y protección de los consumidores.	Convocatoria 25 de abril: - Se aprueba el acta de la convocatoria anterior, - Se dan a conocer las subvenciones 2018 para asociaciones. - Se hace balance de las acciones llevadas a cabo durante el pasado año y los nuevos objetivos del 2018.
Encuestas de satisfacción a usuarios (consumidores y comerciantes/empresarios) de la Junta Arbitral de Consumo	El objetivo es tener conocimiento del grado de satisfacción general de la Junta Arbitral de Consumo, detectar mejoras generales y específicas del servicio, conocer su alcance y utilidad así como el perfil de usuario que demanda el mismo. Se diseñan dos cuestionarios diferenciados para consumidores y comerciantes/empresarios, con 13 y 14 preguntas cerradas respectivamente y con una pregunta abierta a sugerencias y/o mejoras en ambos. La muestra se desarrolla sobre usuarios de la Junta en los años 2016 y 2017.	Estudio iniciado en Mayo de 2018 por el Dpto. de Planificación y Evaluación del Ayto. Alcobendas. Actualmente, en proceso de análisis y elaboración.
Reunión con los portavoces de los vendedores del Mercadillo Municipal	Durante este ejercicio, los temas principales que se han tratado en las distintas reuniones han estado enfocados a estudiar y valorar la propuesta municipal de un nuevo emplazamiento para el mercadillo, su nueva distribución, nuevas normas de funcionamiento, valorar su implantación así como negociar modificaciones necesarias para un correcto funcionamiento del mismo.	Reuniones mantenidas: 12/02/2018 20/05/2018 29/10/2018 Lugar: C.D.Valdelasfuentes.

Estudio de satisfacción de los Talleres Escolares de Consumo Curso 2016-2017	<p>Encuesta cumplimentada por los colegios e institutos públicos y privados del municipio participantes en los Talleres escolares de Consumo integrados en el Programa de Formación y Educación de los consumidores del año 2017.</p> <p>El cuestionario cuenta con 5 preguntas cerradas, a puntuar entre 1 y 10 (siendo 10 la mejor puntuación) y dos preguntas abiertas a expectativas y sugerencias y/o mejoras.</p>	<p>Nº cuestionarios: 184</p> <p>La valoración global con los cursos y talleres impartidos es de 9.50</p> <p>Informe incorporado al Observatorio de la Ciudad de Alcobendas.</p> <p>Fecha de elaboración: Junio de 2018.</p>
Encuestas de satisfacción de los Talleres Escolares de Consumo Curso 2017-2018	<p>El profesorado de cada centro cumplimenta una ficha de evaluación valorando la actividad, los contenidos, al monitor, participación de los alumnos y cualquier otra sugerencia para el buen funcionamiento de los talleres.</p>	<p>La nota media de los cursos y talleres impartidos es de 9.36</p>
Comisión de coordinación del Programa de actividades para colegios e Institutos en horario lectivo. Curso 2017-2018	<p>Organizada por el Dpto. de Educación con objeto de analizar las actividades realizadas en los centros escolares en el curso 2017-2018 y en la que se pone en común las experiencias y nuevas necesidades detectadas por las distintas áreas municipales participantes.</p>	<p>Reunión desarrollada en Junio de 2018</p> <p>Se facilitan datos sobre el número de actividades y participantes así como la propuesta que se realiza desde Consumo para el nuevo curso escolar 2018-2019</p>
Participación IV Edición de la Escuela de Gestión municipal Excelente EGME	<p>Compartir, con distintos cargos públicos de diferentes países latinoamericanos, los programas municipales desarrollados por el servicio así como las actuaciones acometidas con colectivos más vulnerables.</p>	<p>Del 11 al 15 de Junio de 2018 Centro de Arte de Alcobendas</p>
Estudio de satisfacción a usuarios del mercadillo municipal.	<p>Mediante esta encuesta se pretende conseguir información sobre la percepción que los usuarios y clientes habituales del mercadillo tienen de los servicios prestados (seguridad, limpieza, movilidad, calidad de la atención, etc), identificar aquellos susceptibles de mejora así como conocer el tipo de perfil de usuario. El cuestionario cuenta con 11 preguntas cerradas y con una pregunta abierta a sugerencias y/o mejoras. Se incluyen criterios como valoración de la instalación, variedad de ofertas, satisfacción con los productos vendidos o la calidad de la atención recibida, entre otros.</p>	<p>Iniciada en el mes de Noviembre</p> <p>Objetivo de muestra: 400 encuestas.</p> <p>Actualmente, en proceso de elaboración. Nº encuestas realizadas hasta la fecha: 293</p> <p>Se lleva a cabo por Encuestadores contratados temporalmente.</p>

<p>Estudio de satisfacción a comerciantes del mercadillo</p>	<p>El objetivo es obtener información que nos ayude a conocer las necesidades, expectativas y las áreas de mejora en las que incidir para conseguir un mayor grado de satisfacción de los comerciantes. Cuestionario con 8 preguntas cerradas, en las que algunas se puntúan del 1 al 10 (siendo 10 la mejor puntuación) y con una pregunta abierta a sugerencias y/o mejoras. Se incluyen cuestiones sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento (control de la actividad,, trato recibido, apoyo, limpieza...), o sobre aspectos generales (ubicación, horario, día de celebración, accesibilidad), entre otros.</p>	<p>Iniciada en el mes de Noviembre.</p> <p>Nº encuestas realizadas: 68</p> <p>Llevada a cabo por Encuestadores contratados temporalmente.</p> <p>Pendiente de análisis por el Dpto. Planificación.</p>
<p>Encuestas de satisfacción de asistentes a charlas formativas 2018.</p>	<p>El objeto es conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y su grado de satisfacción. De su análisis se obtendrá la relación de temáticas que mayor interés generan en nuestros usuarios.</p> <p>Del total de charlas formativas realizadas (9) se someten a evaluación el 67% de ellas.</p>	<p>Atendiendo a las necesidades percibidas en las encuestas del año 2017 se organizan en este año charlas sobre las tres áreas más demandadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Problemas con la luz y gas - Testamentaria y herencias - Las viviendas de alquiler y su problemática. <p>La nota media de los cursos y talleres impartidos es de 8,26</p>
<p>@Elegidos</p>	<p>El Dpto. de Comunicación lidera el grupo en el que participamos los servicios municipales con visibilidad en Redes Sociales con objeto de valorar nuestro posicionamiento ante el público objetivo y establecer, si procede, nuevos planes de acción.</p>	<p>Convocatoria semestral organizada el 14 de febrero</p>

4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades del servicio de Consumo				
	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Reclamaciones	1	2 ⁶¹	3	4
Sugerencias	-	-	.	3
Felicidades	-	1	.	1
TOTAL	1	3	3	8

⁶¹ Ninguna de las dos reclamaciones presentadas están motivadas por el desacuerdo o insatisfacción por el funcionamiento/servicio prestado desde el área de Consumo sino que corresponden a reclamaciones sobre problemas particulares generados en relaciones comerciales con empresas/comercios por lo que resulta evidente que los ciudadanos utilizan esta vía equivocadamente.

5. Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Consumo en 2018

Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Consumo en 2018		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Cuantitativo/cualitativo
Atención de consultas en materia de consumo en la O.M.I.C	La Oficina Municipal del Información al consumidor (OMIC) informa y orienta a los consumidores en sus dudas y problemas relacionados con el consumo de bienes o la contratación/prestación de servicios.	Nº total de consultas atendidas por la OMIC: 5.170
Orientación jurídica	<p><u>Asesoramiento legal en materia de vivienda para ciudadanos de Alcobendas.</u> Contrato de servicios realizado con la Asoc. Consumidores AUSCOMA. Abogados expertos atienden, una tarde a la semana, las consultas legales de ciudadanos del municipio sobre contratos de arrendamientos, estatutos o actas de comunidades, entre otros</p> <p><u>Asesoramiento jurídico al Servicio de Consumo:</u> Dentro del mismo contrato de servicios anterior, jurídicos de la Asociación de Consumidores AUSCOMA, un día a la semana, colaboran con la OMIC y con la Inspección de Consumo en el estudio legal y emisión de informes jurídicos de reclamaciones e inspecciones de consumo que sirvan de apoyo a las resoluciones a tomar.</p>	<p>Servicio prestado en la sede de la OMIC, mediante cita previa, los lunes, de 16 a 18 h.</p> <p>159 consultas atendidas siendo los sectores más destacados: - Comunidades Vecinos 43% - Alquileres: 43% - Compra vivienda 2ª mano: 4,5%</p> <p>Servicio prestado en la sede de la OMIC, los miércoles, de 8.30 a 14.30 h. 69 informes jurídicos emitidos para el Servicio de Consumo.</p>
Gestión de Reclamaciones de la O.M.I.C sobre conflictos de consumo	Tramitación y gestión de reclamaciones de consumidores ante el desacuerdo de éstos con actividades comerciales o de prestación de servicios y suministros.	Reclamaciones tramitadas: 1.390 5.304 gestiones realizadas para su resolución.
Distribución de Hojas de Reclamaciones	El Servicio de Consumo edita y distribuye, entre comerciantes/empresarios del municipio, hojas de reclamaciones oficiales y carteles informativos sobre su tenencia, como mecanismo eficaz de protección y defensa de los consumidores y usuarios	Se distribuyen 2.058 hojas de reclamaciones Nº de empresas que solicitan su tenencia: 145 46 % son nuevas empresas.

<p>Actos Mundial de los derechos de los Consumidores</p>	<p><u>Temáticas tratadas en las Mesas organizadas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cómo actuar ante cambios no consentidos de contratos de suministros de luz y gas - Problemática en la contratación y financiación de tratamientos dentales. - Pautas para conocer y evitar las comisiones bancarias y los fraudes financieros. - Revisiones y lectura de contadores de luz y gas. - Garantías y responsabilidades en las ventas por Internet. - La vida útil de los productos. - Cómo actuar tras una venta fuera de un establecimiento comercial. - Mediación y Arbitraje de Consumo. <p><u>Actividades educativas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuentacuentos - Taller de Supermercado - Gimkhana Educativa: Juego y juguetes, Publicidad, Seguridad en la Red, Viajar al infinito, compra virtual. 	<p>15 Marzo.</p> <p>Nº total de asistentes: 335 personas</p> <p>Lugar: C.M. La Esfera</p> <p>Participan las asociaciones de la C. Madrid AACCU, ADICAE, AUSCOMA, CECU, EUROCONSUMO, FUCI, OCU Y UCM.</p>
<p>Junta Arbitral de Consumo</p>	<p>Órgano administrativo de gestión del arbitraje institucional de consumo, cuya finalidad es la resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutiva, de los conflictos surgidos entre consumidores y empresarios en las relaciones de consumo.</p> <p>Este sistema evita que el consumidor tenga que acudir a la vía judicial para la resolución de las controversias de consumo. Los sectores más reclamados en arbitraje han sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefonía móvil. - Telefonía fija, Fibra Óptica y ADSL. - Tintorerías. 	<p>TOTAL 96 expedientes tramitados en 2018</p> <p>Nº Expedientes resueltos: 83</p> <p>Nº de Laudos emitidos: 6</p> <p>Nº Establecimientos del municipio adheridos al Sistema Arbitral: 598</p>
<p>Programa de Formación y Educación de los Consumidores.</p>	<p>El objetivo de este programa es promover el desarrollo de capacidades y hábitos críticos y responsables respecto al consumo así como fomentar la adquisición de habilidades para que poder desenvolverse con seguridad en la sociedad actual. Para lograrlo, realizamos formación específica para dos sectores de población diferenciados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Población infantil/juvenil: TALLERES ESCOLARES DE CONSUMO - Población adulta: ESCULA DE CONSUMO Y FAMILIA. 	
	<p style="text-align: center;">TALLERES ESCOLARES DE CONSUMO:</p> <p>Dirigidos a la población infantil/juvenil escolarizada en centros de enseñanza pública, concertada o privada, comprende actividades (talleres) sobre temas de consumo saludable y responsable.</p>	

<p>Curso 2017-2018 (de Enero a Mayo de 2018): Educación Primaria: 101 actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taller de Publicidad - Tu responsabilidad en el cuidado de una mascota - Toma cartas en el consumo responsable - Gymkhana: Lúcete con la energía - Fabricación de pan (Actividad adaptada para Educación Especial) - Visita al Supermercado itinerante (Actividad adaptada para Educación Especial) - Gymkhana: consume lo justo <p>Educación Secundaria: 17 actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Economía doméstica - Por dentro y por fuera: ¡Cúidate! - Taller de cosméticos - Etiquetado de los productos: con la lupa en la mano - Publicidad y técnicas de venta - Fuera de casa: el ocio del consumidor responsable <p>Bachillerato y F. Profesional (1-8 actividades respectivamente)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los primeros contactos con la banca: economía doméstica - Por fuera y por dentro: ¡Cúidate! - El comercio electrónico: Seguridad y compras por internet - ¿Viajas? Conoce tus derechos - Publicidad y técnicas de venta - Fuera de casa: el ocio del consumidor responsable 	<p>16 centros participantes</p> <p>119 actividades realizadas</p> <p>2.759 asistentes</p> <p>119 Encuestas de satisfacción</p> <p>Puntuación global media: 9.36</p>
<p>ESCUELA DE CONSUMO Y FAMILIA</p> <p>Los contenidos a desarrollar se obtienen de varias fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - problemática social actual. - demandas reflejadas en las encuestas de evaluación de las actividades formativas del año anterior. - sectores con nueva normativa legal o que son motivo de mayor número de reclamaciones. <p>Total sesiones: 9 Total público asistente: 155 personas</p>	
<p>Charla sobre “Bono Social eléctrico. Requisitos y beneficios de descuento en la factura eléctrica” (2 ediciones)</p> <p>Se analizan los requisitos para poder ser beneficiario, consejos sobre ahorro energético, tipo de tarifas de suministros (eléctricos y gas), hábitos de consumo eficiente.</p>	<p>Fecha: 16 de abril Número de asistentes: 15 Lugar: C. M. Ntra. Sra. de la Paz Hora: 11.00 h.</p> <p>Fecha: 25 de abril Número de asistentes: 10 Lugar: Distrito Centro Hora: 17.30h</p>
<p>Charla “Ventas en domicilios y cambio de contrato en compañías eléctricas”</p> <p>Desarrollado dentro de la XXI Semana de las Personas Mayores, su contenido está orientado a tratar los problemas habituales a los que se enfrentan cuando reciben la visita de comerciales en sus domicilios</p>	<p>Actividad específica para personas Mayores.</p> <p>Fecha: 25 de mayo. Número de asistentes: 18 Lugar: C. M. Ntra. Sra. De la Paz</p>

	<p>Charla “¿Cómo ahorrar en la factura de la luz?” Su objeto es ayudar a entender los distintos conceptos incluidos en las facturas de dicho suministro, las novedades de la nueva reglamentación, las diferentes tarifas que existen y en qué casos se recomiendan unas u otras para rebajar el importe de nuestros consumos.</p>	<p>Fecha: 6 de noviembre Número de asistentes: 25 Lugar: C.C. Pablo Iglesias C. Nº encuestas: 13 Puntuación global media: 8.23</p>
	<p>Charla “Testamentos y Herencias”: Información útil y consejos sobre las opciones existentes a la hora de testar, las ventajas e inconvenientes de unas y otras, lo qué ocurre si no existe testamento y los trámites para suplir la falta de testamento.</p>	<p>Fecha: 30 de octubre Número de asistentes: 48 Lugar: C.C. Pablo Iglesias Nº encuestas: 48. Puntuación global media: 7.02</p>
	<p>Taller de “Cosmética natural” Dar a conocer las virtudes y beneficios del uso de productos naturales, evitando el uso de productos químicos que pueden afectar a nuestra salud. Con el uso eficiente de recursos naturales fomentamos el consumo responsable y sostenible así como un correcto mantenimiento de nuestro medio ambiente.</p>	<p>Actividad específica para la Semana de la Juventud Fecha: 10 de noviembre Número de asistentes: 12 Lugar: Imagina</p>
	<p>Charla: “ Alquiler de vivienda habitual, vacacional o de uso turístico” Información para inquilinos y propietarios en la que se trata de dar respuesta a las situaciones más comunes o que generan más conflictos: la subida de la renta, la duración del contrato y el desistimiento, los suministros, quien asume las reparaciones, las fianzas, conocer qué ventajas e inconvenientes tiene el alquiler de viviendas de uso turístico o como se alquilan éstas.</p>	<p>Fecha: 13 de noviembre Número de asistentes: 25 Lugar: C.C. Pablo Iglesias Nº encuestas: 23. Puntuación global media: 7.16</p>
	<p>Taller “Family Chef” Con esta actividad se promueve que los niños adopten comportamientos y conductas de alimentación saludable, la familiarización con el “espacio cocina” así como trabajar sobre la distribución de responsabilidades domésticas.</p>	<p>Actividad específica para el Día de la Infancia. Fecha: 18 de noviembre Número de asistentes: 59 Lugar: C. Municipal La Esfera</p>
	<p>Charla “Consejos a la hora de contratar un seguro” En ella se tratan los conflictos más frecuentes en la contratación de Seguros: qué son el infraseguro y sobreseguro, cuándo puede la aseguradora aumentarnos la prima o si nos puede dar de baja por tener muchos siniestros, quién cubre los riesgos extraordinarios (los producidos por la naturaleza) o dónde podemos dirigirnos en caso de reclamar el incumplimiento de una póliza, entre otros.</p>	<p>Fecha: 20 de noviembre Número de asistentes: 14 Lugar: C.C. Pablo Iglesias Nº encuestas: 14. Puntuación global media: 8.57</p>
	<p>Charla. “Novedades en el Bono Social de la electricidad” (2 ediciones) Se facilita información sobre las nuevas ayudas y ampliación de beneficiarios introducidas en la modificación normativa del Bono Social, en vigor a partir de Octubre de 2018.</p>	<p>Fecha: 10 de diciembre Número de asistentes: 9 Lugar: C. M. Ntra. Sra. De la Paz Hora: 10.00 Nº encuestas: 7. Puntuación global media: 8.85 Fecha: 11 de diciembre Número de asistentes: 15 Lugar: C. M. Ntra. Sra. De la Paz Hora: 18.00 h Nº encuestas: 13. Puntuación global media: 9.76</p>

<p>Programa de Información</p>	<p>Su objetivo es mejorar los conocimientos de los ciudadanos sobre los derechos y obligaciones de los consumidores en distintos ámbitos.</p> <p>TOTAL de campañas informativas realizadas: 7 Nº de acciones de divulgación realizadas: 1.541</p>	
	<p>Guías y Folletos: Edición y distribución de impresos entre la población con información y consejos a los consumidores sobre sectores relevantes:</p> <p>Semanal Sietedías: Elaboración de artículos para prensa sobre temáticas de actualidad y sobre servicios prestados o resultados de actuaciones inspectoras.</p> <p>Web de Consumo: con distintos apartados. Los contenidos e información de última hora se incorporan como destacables a través de banners Las referencias y contenidos ya existentes se revisan y actualizan de manera continua.</p> <p>En Redes Sociales (Facebook – Twitter) Contenidos, recomendaciones e interacciones breves sobre asuntos que interesan a los consumidores</p>	<p>Nº guías /folletos distribuidos: 1.960</p> <p>Nº artículos publicados en prensa; 27</p> <p>Nº contenidos incorporados a la web municipal:26 Nº Accesos a contenidos de la página web: 10.282</p> <p>Nº publicaciones (FB+TW) : 1.481 Visibilidad: 40.199 Nº seguidores: 1.255</p>
<p>Actuaciones de Inspección de Consumo</p>	<p>Intervenciones encaminadas a garantizar la seguridad de los productos y servicios, la comprobación de su adecuación a las normativas que le resulta aplicables así como a defender los intereses económicos de los consumidores. Pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actuaciones programadas de carácter municipal en colaboración con la Dir. Gral de Comercio y Consumo Cdad. Madrid ▪ Actuaciones no programadas: de oficio o aisladas ▪ Actuaciones en materia de Seguridad 	
	<p>ACTUACIONES PROGRAMADAS:</p> <p>Control de las actividades desarrolladas por diversos sectores comerciales en los que se comprueba el cumplimiento de la normativa en materia de consumo. Su finalidad es de carácter preventivo aunque, de detectarse la comisión de infracciones graves, se aplica el procedimiento sancionador.</p>	<p>Nº de actividades comerciales inspeccionadas: 207</p> <p>Nº de productos en los que se verifica su adecuada comercialización: 2.672</p> <p><u>Campañas de Inspección de carácter municipal:</u></p>

	<p>Campaña de Inspección y Control de Publicidad y Precios.</p> <p><u>Objetivo:</u> comprobar el grado de veracidad informativa y adecuación a la normativa vigente, así como el control de precios.</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> comprobar que la oferta, promoción y publicidad se realice de acuerdo con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad; tenencia de hojas de reclamaciones; indicación de precios; control de productos en promoción de ventas.</p> <p><u>Período de ejecución:</u> Año 2018.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 13</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 13</p> <p>Nº establecimientos apercibidos: 11</p> <p>Nº productos controlados: 195</p>
	<p>Campaña de Inspección y Control de Etiquetado de Juguetes y Artículos de Ayuda a la Flotación:</p> <p><u>Objetivo:</u> Comprobar que el etiquetado de los juguetes y de los artículos de ayuda a la flotación se adecua a la normativa vigente.</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> Indicación de precios; etiquetado de los juguetes; etiquetado de los artículos de ayuda a la flotación dirigido a niños; entrega de ticket/factura simplificada; disponibilidad de Hojas de Reclamaciones.</p> <p><u>Período de ejecución:</u> Mayo y junio de 2018.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 15</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 36</p> <p>Nº establecim. apercibidos: 11</p> <p>Nº expedientes sancionadores iniciados: 1</p> <p>Nº de productos controlados: 93</p>
	<p>Campaña de Inspección y Control de Etiquetado de Muebles.</p> <p><u>Objetivo:</u> Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa y crear entre los minoristas la conciencia sobre la necesidad de su cumplimiento en aspectos relacionados con la seguridad de los productos, información en el etiquetado y marcado de precios.</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> Marcado de precios, etiquetado garantía, detección cláusulas abusivas, hojas de reclamaciones, factura simplificada.</p> <p><u>Período de ejecución:</u> Junio, julio y agosto de 2018.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 10</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 11</p> <p>Nº apercibimientos realizados: 2</p> <p>Nº de productos controlados: 27</p>
	<p>Campaña de Inspección y Control de Rebajas.</p> <p><u>Objetivo:</u> Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa que regula las rebajas y otras promociones de venta (ofertas especiales etc.)</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> comprobar que las promociones no induzcan a confusión al consumidor; verificar la entrega de facturas simplificadas o tique; exhibición de pictogramas del calzado; información sobre garantías, cambios y devoluciones</p> <p><u>Período de ejecución:</u> Enero y julio 2018.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 20</p> <p>Nº establecim. apercibidos: 19</p> <p>Nº productos controlados : 200</p>
	<p>Campaña de Inspección y Control del Mercadillo.</p> <p><u>Objetivo:</u> Comprobar que el mercadillo municipal cumple con la normativa de consumo aplicable.</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> indicación de precios; emisión de factura simplificada; comprobación de la báscula; exhibición de la autorización; comprobar la tenencia de hojas de reclamaciones y cartel anunciando su existencia.</p> <p><u>Período de ejecución:</u> Julio-diciembre de 2018.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 69</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 69</p> <p>Nº establecim. apercibidos 38</p> <p>Nº productos controlados: 700</p>

	<p>Campaña de Inspección y Control de Servicios de Reparación de Aparatos Doméstico- S.A.T.</p> <p><u>Objetivo:</u> Comprobar que la prestación de servicios de reparación de aparatos de uso doméstico (móviles, lavadoras, neveras...) se realiza cumpliendo la normativa de consumo aplicable.</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> indicación de precios de los servicios que prestan; emisión de factura; elaboración de resguardos de depósito; elaboración de presupuesto; comprobar la tenencia de hojas de reclamaciones y cartel anunciando su existencia.</p> <p><u>Período de ejecución:</u> Agosto y septiembre 2018</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 10</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 11</p> <p>Nº de servicios controlados: 24</p> <p>Nº establecimiento apercibidos 9</p>
	<p>Campaña de Inspección y Control de Gasolineras y Toma de Muestra de Combustibles.</p> <p><u>Objetivo:</u> Comprobar que la prestación de suministro de gasolina cumple con la normativa de consumo aplicable.</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> indicación de precios; emisión de factura; existencia de cartelera obligatoria que ha de estar expuesta; comprobación de existencia de agua en los depósitos; comprobar la tenencia de hojas de reclamaciones y cartel anunciando su existencia.</p> <p><u>Período de ejecución:</u> Octubre y noviembre 2018.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 19</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 23</p> <p>Nº establecim. apercibidos: 18</p> <p>Nº toma de muestras: 19</p>
	<p>Campaña de Inspección y Control de Establecimientos Prestadores de Servicios.</p> <p><u>Objetivo:</u> Comprobar que la prestación de servicios (reparación zapatos, arreglos ropa...) se realiza cumpliendo la normativa de consumo aplicable.</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> indicación de precios de los servicios prestados; emisión de factura simplificada; elaboración de resguardos de depósito; comprobar la tenencia de hojas de reclamaciones y cartel anunciando su existencia</p> <p><u>Período de ejecución:</u> Todo 2018.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 1</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 1</p> <p>Nº establecimiento apercibidos 1</p>
	<p>Campaña de Inspección y Control de la promoción BLACK FRIDAY.</p> <p><u>Objetivo:</u> Comprobar que esta novedosa forma de promoción de ventas cumple con la normativa aplicable e informar al comerciante al respecto.</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> verificar que la promoción de ventas se ajusta a lo publicitado y cumple con la normativa general aplicable: indicación de precios, hojas de reclamaciones, precio anterior y reducido, cambios y devoluciones....</p> <p><u>Período de ejecución:</u> noviembre de 2018.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 20</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 20</p> <p>Nº apercibimientos realizados: 17</p> <p>Nº de productos controlados: 400</p>

	<p>Campaña de Inspección y Control de Promociones de Venta en Navidad. <u>Objetivo:</u> Comprobar que ésta novedosa forma de promoción de ventas cumple con la normativa aplicable e informar al comerciante al respecto. <u>Controles ejecutados:</u> verificar que la promoción de ventas se ajusta a lo publicitado y cumple con la normativa general aplicable: indicación de precios, hojas de reclamaciones, precio anterior y reducido, cambios y devoluciones... <u>Período de ejecución:</u> diciembre de 2018.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 30 Nº de inspecciones realizadas: 30 Nº apercibimientos realizados: 25 Nº de productos controlados: 600</p>
	<p>ACTUACIONES NO PROGRAMADAS: Son las acciones puntuales generadas a consecuencia de reclamaciones o denuncias de consumidores y usuarios, así como las derivaciones que provienen de otros organismos o servicios.</p>	<p>Nº de establecim. inspeccionados: 250</p>
	<p>Motivada por Inspección de Venta de Bebidas Alcohólicas</p>	<p>Nº establecimientos inspecc: 1 Nº expedientes sancionadores iniciados: 5 (derivada de actuación del 2017)</p>
	<p>Motivadas por reclamación o denuncia de consumidores y usuarios.</p>	<p>Nº establecim. inspeccionados: 247 Nº actuaciones inspectoras realizadas: 274 Nº establecimientos con irregularidades: 79 Nº de apercibimientos: 30 (el resto de irregularidades son subsanadas en el momento de la inspección o comunicada su subsanación antes de su requerimiento)</p>
	<p>Motivadas por derivaciones que provienen de otros organismos o servicios Principalmente de Policía Local y otros Servicios Municipales (Industria etc.)</p>	<p>Nº establecim. Inspeccionados: 2 Nº establecim. apercibidos 2</p>
	<p>ACTUACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD: Garantizar que los productos a la venta no ofrezcan riesgos para la salud o la seguridad de los consumidores. Se llevan a cabo en colaboración con la Dirección Gral. de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid.</p>	<p>Establecimientos visitados: 127 Nº productos intervenidos: 18</p>

	<p>Localización de Redes de Alerta</p> <p>Objetivo: Localizar productos ya incluidos en Redes de alerta o detectar y analizar aquellos que originen sospecha de ser inseguros o producir algún riesgo a los consumidores.</p> <p>Período de ejecución: a lo largo de 2018</p>	<p>Nº de actuaciones de control ejecutadas: 128</p> <p>Nº de notificaciones de Red de Alerta controladas: 61</p> <p>Nª productos objeto de toma de muestra: 1 (por indicios de peligrosidad)</p>
<p>Mercadillo Municipal</p>	<p>Control semanal cada lunes, excepto festivos, del cumplimiento de la normativa sobre venta ambulante, higiénico-sanitaria de productos alimenticios así como de las autorizaciones de venta e instalación de puestos. Los inspectores facilitan, tanto a vendedores como a clientes que lo soliciten, la posibilidad de utilizar la báscula municipal de repeso.</p> <p>La Gestión administrativa del Mercadillo se realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sobre autorizaciones existentes: control del pago de tasas; expedientes de transmisión de autorizaciones etc. - Sobre nuevas solicitudes presentadas: valoración del cumplimiento de requisitos etc. 	<p>Nº autorizaciones de venta activa a diciembre de 2018: 74</p> <p>Nº controles anuales realizados: 3.448</p> <p>Nª de puestos que cometen irregularidades: 1</p> <p>Nª de apercibimientos: 1</p> <p>Nº de solicitudes de transmisión valoradas: 8</p> <p>Nº de nuevas solicitudes recibidas en 2018: 15</p>
<p>Medidas correctivas</p>	<p>Conforman el conjunto de acciones acometidas como medidas de corrección por la comisión de infracciones a la normativa de consumo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apercibimientos: para faltas de carácter leve y con objeto de ofrecer a las empresas la posibilidad de subsanar las conductas incorrectas. - Expedientes sancionadores: cuando se detecta reiteración en la conducta infractora o las infracciones ocasionan un grave perjuicio a los intereses de los consumidores. 	<p>Nª total de establecimientos con irregularidades: 234</p> <p>Nº total de apercibimientos realizados: 190</p> <p>Nº de expedientes sancionadores iniciados: 9</p>
<p>Asesoramiento para empresarios y comerciantes en materia de Consumo.</p>	<p>Servicio en el que se da respuesta a las necesidades de empresas y profesionales que tienen contacto directo con el consumidor final ofreciendo un asesoramiento técnico-legal con objeto de orientarles en el cumplimiento de la normativa en materia de consumo; obteniendo estos una mejor imagen comercial y un mejor servicio de atención al cliente.</p>	<p>Nº empresarios/comerciantes que solicitan asesoramiento: 49</p>

6. Resultados Obtenidos en el Servicio de Consumo

Cumplimiento de la Estrategia del Servicio de Consumo				
Planificación anual: GPO		2018	2017	2016
% Total de cumplimiento del GPO del Servicio de Consumo		96,7%	96,3%	99,6%
GPO Programa 1: Formación, Protección y Defensa de los Consumidores		96%	95%	100%
GPO Programa 2: Inspección de Consumo		95%	99%	99%
GPO Programa 3: Junta Arbitral de Consumo		99%	95%	100%
Planificación a medio plazo (4 años): PDA		2018	2017	2016
% Total de cumplimiento del PDA del Servicio de Consumo		66,67 %	46,7%⁶²	33,33%⁶³

Evolución indicadores del Servicio de Consumo				
Indicadores	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Demandas atendidas por la O.M.I.C (Oficina Municipal de Información al consumidor)	8.678	8.014	7.869	8.510
Demandas atendidas en la Junta Arbitral de Consumo	202	332	254	386
Demandas atendidas por la Inspección	339	384	409	510
Reclamaciones de consumo tramitadas	1.390	1.293	1.667	1.601
Consultas atendidas en la O.M.I.C	5.170	6.027	6.202	6.909
Actividades realizadas en el Programa de formación y educación de los consumidores.	137	199	170	148
Personas que participan en las actividades formativas desarrolladas	3.309	4.683	5.069	4.212
Acciones divulgativas	1.541	1.494	1.397	1.553
Solicitudes de arbitraje tramitadas	96	113	112	118
Establecimientos adheridos al Arbitraje de Consumo	598	597	591	582
Total de actuaciones inspectoras acometidas	643	616	556	631
Inspecciones realizadas en materia de seguridad	128	121	100	129
Total de Comercios / actividades inspeccionadas	583	3.579	4.138	3.701
Comercios / actividades en los que se detectan irregularidades	234	220	192	163
Total de productos controlados	2.672	10.663	1.741	1.512
Productos destruidos/ retirados por motivos de seguridad	18	21	54	18
Tomas de muestras realizadas por motivo de seguridad	1	11	10	8

¿Qué hacemos en el Servicio de Consumo?

El Servicio de Consumo está estructurado en tres áreas:

- Oficina municipal de información al consumidor (O.M.I.C)

⁶² Fuente: Informe Seguimiento PDA, elaborado por Planificación y Evaluación. Diciembre 2017

⁶³ Fuente: Informe Seguimiento PDA, elaborado por Planificación y Evaluación Diciembre/2016. Documento correspondiente nueva legislatura

- Junta Arbitral de Consumo.
- Inspección de Consumo.

➤ **O.M.I.C (Oficina Municipal de Información al Consumidor):**

- Atiende las consultas de los consumidores ofreciendo orientación y asesoramiento sobre cómo defender sus derechos en la compra de bienes y en la utilización de servicios. Las consultas pueden realizarse por teléfono, email o presencialmente en nuestra oficina.
- Facilita información sobre distintos organismos, tanto públicos como privados, que pueden ser de interés para el consumidor.
- Recepciona y tramita denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios.
- Realiza gestiones de mediación y conciliación con comercios y empresas buscando acuerdos entre las partes.
- Edita, distribuye y gestiona las Hojas de Reclamaciones Oficiales del Sistema Unificado de Reclamaciones de la Comunidad de Madrid a comerciantes, empresarios o profesionales que ejercen su actividad en el municipio.
- Fomenta la educación y formación de los consumidores desarrollando el “Programa de educación y formación del consumidor” con el objetivo de lograr que los consumidores conozcan sus derechos y la forma de ejercerlos, promoviendo el consumo responsable y fomentando habilidades y actitudes críticas.

Dentro de este programa se encuentra:

- “*Escuela de consumo y familia*”: actividades gratuitas dirigidas al público en general que tratan de promover consumidores responsables, críticos y activos.
- “*Jornadas dirigidas a colectivos de especial protección*”: Tercera edad, discapacitados e Inmigrantes.
- “*Talleres de Consumo en la Escuela*”: formación en valores de consumo responsable y hábitos saludables para el alumnado de Educación Infantil, Primaria, Secundaria, Bachillerato y Educación Especial.
- Desarrolla acciones divulgativas sobre temas de actualidad o que sean poco conocidos por los consumidores, intentando que la misma llegue al mayor número posible de ciudadanos. Para ello se elaboran:
 - Folletos y guías de consumo, distribuyendo estos en distintos centros municipales.
 - Artículos en prensa local y radio en los que se ofrecen consejos y recomendaciones.
 - A través de la sección de Consumo de la web municipal (www.alcobendas.org) se publican las novedades y noticias de actualidad.
 - En redes sociales (Facebook y Twitter) se incorpora información de interés y se interacciona con los seguidores.
- Ofrece un servicio de “Asesoramiento y orientación jurídica en materia de vivienda” gratuito para atender conflictos y dudas relacionadas sobre estos temas (conflictos en comunidades de vecinos, problemas derivados del alquiler de viviendas, de la compra /venta de pisos...).

➤ **Junta Arbitral de Consumo:**

- Fomenta el arbitraje de consumo entre empresas y consumidores
- Gestiona y tramita las solicitudes de arbitraje presentadas, desarrollando acciones de mediación previa con las empresas reclamadas con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios para las partes en conflicto.
- Constituye Colegios arbitrales, convocando vistas de arbitraje en los casos en los que no se alcanzan acuerdos a través de la mediación.
- Realiza campañas de difusión del sistema arbitral con objeto de dar a conocer a ciudadanos y comerciantes su funcionamiento;
- Fomenta compromisos de adhesión gestionando y resolviendo las ofertas públicas, concediendo o retirando el distintivo oficial.
- Gestiona y mantiene actualizados los datos de las empresas y profesionales adheridos a la Junta Arbitral de Consumo de Alcobendas, dando publicidad de los mismos.
- Elabora y actualiza la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.
- Gestiona el archivo arbitral.

➤ **Inspección de Consumo:**

- Desarrolla las actuaciones necesarias para garantizar que los productos y servicios destinados a los consumidores cumplen las normas establecidas para los diversos sectores de actividad económica (origen, precios, etiquetado, presentación y publicidad) así como los requisitos que hacen referencia a las condiciones de higiene, salud y seguridad, garantizando así la protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios.
 - Estas pueden realizarse:
 - a instancias de una denuncia sobre un determinado producto o establecimiento
 - de oficio
 - sobre sectores programados en campañas de inspección periódicas.
- Adopta, en casos de urgencia, las medidas cautelares necesarias para garantizar la seguridad de los consumidores.
- Advierte a los inspeccionados las irregularidades observadas requiriendo la realización de las modificaciones necesarias para su subsanación.
- Ofrece un servicio de Asesoramiento gratuito a empresarios y comerciantes en materia de Consumo sobre las medidas de adecuación de la actividad comercial a la normativa sectorial que le corresponde así como sobre sus obligaciones y derechos.
- Colabora con otras áreas municipales en acciones de vigilancia e inspección.
- Ejercita la potestad sancionadora y desarrolla acciones de apercibimiento, ambas encaminadas a la corrección de conductas comerciales incorrectas.
- Gestiona; inspecciona y controla la actividad originada por la venta ambulante en el Mercadillo Municipal, ofreciendo para el repeso una báscula municipal.

6.7 MEMORIA DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN, APOYO A ASOCIACIONES Y VOLUNTARIADO

I. Resumen de la Memoria Dirección-Administración, Apoyo Asociaciones y Voluntariado 2018

La Gerencia, la Dirección Técnica y la Dirección de Administración, junto con el equipo técnico de apoyo a Dirección realizan tareas en los procesos transversales, estratégicos y de soporte del PBS: planificación, medición, mejora y análisis, Gestión del Presupuesto, Gestión de las TIC, Gestión del conocimiento. Así como, en los principales procesos de soporte: compras y contrataciones, recursos materiales y humanos para dar soporte a la Concejalía y al resto de servicios.

Desde este Patronato se ha gestionado un presupuesto de casi 16.000.000 €, provenientes del presupuesto municipal, de las transferencias corrientes de otras administraciones, así como aportaciones dinerarias y no dinerarias obtenidas de alianzas con otras instituciones, fundaciones, empresas para la prestación de los servicios que se prestan.

Este Patronato ha contado con los recursos humanos propios de 160 trabajadores y el soporte técnico y humano llevado a cabo por empresas contratadas para la prestación de servicios. Durante este año se ha realizado un importante esfuerzo desde el área de administración general para realizar la revisión de los procesos de contratación tanto menor como mayor, relacionado con la **implantación de aplicaciones informáticas para su gestión:** Buroweb; la Adhesión a la Plataforma de la Comunidad de Madrid de Compras Centralizadas para la adquisición de productos. Y también la Puesta en marcha exigencias financieras derivadas de la entrada en vigor del RD 424/ 2017 de control interno de las Entidades Locales

El equipo directivo de este Patronato ha impulsado acciones encaminadas a mejorar la calidad: defensa y representación del PBS en las renovaciones de los premios iberoamericano y europeo dentro de los criterios de servicios a los ciudadanos, empresas y a la sociedad, ha realizado dos nuevas cartas de compromisos en el Servicio de Consumo y en el de Promoción de la Igualdad y revisado la del servicio de Mayores; así como los mapas de procesos tanto por servicios como para el PBS; la implantación casi total del Proyecto de Mejora en el PBS, y la presentación de proyectos a los fondos de inversión europeos y regionales dentro del ámbito social y de gestión de nuevas tecnologías y de e- Administración; así mismo como el desarrollo de herramientas de evaluación de la satisfacción de los grupos de interés.

Cabe destacar el **alto grado de cumplimiento de los objetivos anuales del PBS**, alcanzando un 96,2 % con respecto a la programación anual y un 91,27% de los objetivos de la legislatura (PDA). Igualmente, en el proyecto de mejora se ha alcanzado un 81,5% de cumplimiento, y en los resultados obtenidos con nuestros grupos de interés. Aumento de convenios, proyectos de RSC y voluntariado, resultados excelentes en las encuestas de satisfacción y reconocimiento de buenas prácticas profesionales y de gestión de la calidad de los servicios.

Desde **Apoyo a Asociaciones y Voluntariado**, cabe destacar la puesta en marcha de dos nuevas actividades incluidas en el convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar Social y Cruz Roja. La primera de ellas, Formación en Primeros Auxilios para Bebés, se incorpora al programa "AlcoBEBEndas", como un recurso adicional dentro del regalo de bienvenida que se entrega a todos los recién nacidos del municipio. En 2018 se han impartido 6 talleres que nos han permitido formar a las familias ante situaciones de emergencias. El proyecto de Prevención de la Exclusión Residencial ha permitido atender a personas en situación de extrema vulnerabilidad y riesgo de exclusión residencial como consecuencia de la precarización y vulnerabilidad generada tras la crisis económica.

Ha sido también importante la tarea de hacer visible el trabajo de las asociaciones, objetivo incluido en nuestra programación, potenciando, entre otros, los actos que han llevado a cabo en los Días Mundiales; estos días se determinan por Las Naciones Unidas para conmemorar valores, buenos hábitos y acontecimientos que merecen la pena ser celebrados para sensibilizar y concienciar a la población sobre ellos. En 2018 hemos apoyado los actos de celebración de 16 días Mundiales, la mayoría relacionados con la salud y la lucha contra las enfermedades, con actividades de especial relevancia y repercusión social.

Entre los días mundiales, especial mención Al Día del Voluntariado celebrado el 5 de diciembre. En 2018 ha sido el décimo aniversario de los actos de reconocimiento a la acción voluntaria y lo hemos hecho con una exposición fotográfica reflejando la labor que realizan los voluntarios, ya sea en sus asociaciones o en programas de voluntariado. Las fotografías nos han mostrado infinitas formas de voluntariado registrando momentos sencillos que transmiten esperanza y contando historias que promueven e incentivan la solidaridad y el compromiso social.

En cuanto a la participación social, destacar el éxito de la 3ª Edición de la Feria de Asociaciones FAMA, feria que tuvo lugar el 29 de septiembre y a la que asistieron más de 4.000 personas. Participaron en esta edición 77 asociaciones, de las cuales 23 fueron del ámbito del PBS; además del stand informativo situado en la Plaza Mayor, se llevaron a cabo actividades culturales, deportivas, informativas y de ocio y tiempo libre, dirigidas a públicos de todas las edades.

También hemos continuado con el programa “Llenamos la Despensa”, programa orientado a cubrir las necesidades básicas de aquellas familias del municipio que no perciben ninguna prestación económica. El Programa, con financiación municipal, recibe aportaciones de entidades financieras y empresas colaboradoras (Lilly, Microlán, Bonduelle, Elavon, Cisco, Fundación Alcobendas, Escuelas Infantiles, Colegios e Institutos, Asociaciones del municipio y Departamentos Municipales,) y la logística corre a cargo de los servicios del Ayuntamiento: Protección Civil, Servicios Sociales y Voluntariado. Durante el año 2018 se han realizado siete campañas, entregándose 2.461 lotes de alimentos a una media de 352 familias y han colaborado un total de 36 voluntarios

Destacar igualmente el programa Cine de Verano, programa que proporciona un espacio de ocio familiar al aire libre, las noches de verano durante julio y agosto y que vuelve a sumar éxitos de asistencia. En 2018 se ha contabilizado más de 6.800 personas asistentes a las proyecciones en el parque de la Comunidad de Madrid.

Por último mencionar el éxito obtenido en los más de 158 actos y eventos de carácter social y proyección pública organizados desde la Concejalía, Servicios de PBS y Asociaciones del área, apoyados desde la oficina técnica en los que se ha conseguido una gran repercusión y beneficio público.

2. Acciones RELEVANTES realizadas en Administración, Dirección, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2018

Título <i>¿Qué se ha hecho?</i>	Descripción <i>Por qué y para qué</i>	Resultado obtenido <i>cuantitativo/cualitativo</i>
Formación en Primeros Auxilios Alcobendas	En este año 2018, por primera vez se ha incorporado al programa AlcoBEBEndas, formación en Primeros Auxilios en bebés dirigidos a los padres o tutores de los menores nacidos durante el año, con el fin de formarlos ante emergencias tales como atragantamientos, pérdidas de consciencia y heridas y quemaduras. La formación se ha llevado a cabo en colaboración con la asociación Cruz Roja en base al convenio de colaboración que se suscribe anualmente con la entidad.	En los talleres han participado 204 familias, de las 212 familias que recibieron la “caja de bienvenida”

<p>Prevención de la Exclusión Residencial en Alcobendas</p>	<p>Desde Apoyo a Asociaciones se gestiona el convenio anual de colaboración con Cruz roja, a través de una subvención nominativa. En 2018 se ha incorporado, por primera vez, un programa de intervención social para la prevención de la exclusión residencial. A través de este proyecto, se atiende a personas en situación de exclusión residencial como consecuencia de la precarización y vulnerabilidad generada tras la crisis económica.</p>	<p>Se ha gestionado el alojamiento para 16 personas beneficiarias y se han llevado a cabo 27 orientaciones sociales sobre derechos de ayudas y trámites y requisitos para el acceso a ellas.</p>
<p>Impulso de la herramienta informática para solicitud de Subvenciones dirigidas a las Asociaciones</p>	<p>Durante 2018 se ha trabajado con las Asociaciones del ámbito del Patronato de Bienestar Social, para potenciar el uso de la aplicación informática “participa” para solicitar subvenciones anuales. Este año, 14 asociaciones han presentado sus proyectos para la solicitud de subvención a través de la web, usando la aplicación informática “participa”.</p>	<p>Esto ha supuesto que el 67% de las solicitudes de subvención se han presentado a través de la Web</p>
<p>Exposición Fotográfica “La presencia del voluntariado en las asociaciones, 10 años de historia”</p>	<p>Con motivo del décimo aniversario del reconocimiento a la labor voluntaria por el Día del voluntariado, desde Apoyo Asociaciones se ha organizado una exposición fotográfica en la que han participado las asociaciones de nuestro ámbito con las fotos que, año a año, han mostrado la labor de sus voluntarios. Las fotografías estuvieron expuestas en el hall del C.C. Pablo Iglesias desde el día 3 de diciembre, fecha de la inauguración que corrió a cargo del Alcalde y la Concejala Delegada, hasta el 13 de diciembre. Se expusieron un total de 120 fotografías de 29 asociaciones del ámbito con gran éxito de público.</p>	<p>29 asociaciones participantes con 120 fotografías.</p>

<p>Celebración de los Días Mundiales</p>	<p>Uno de los objetivos incluidos en nuestra programación anual tenía como finalidad visibilizar el trabajo de las asociaciones en días de especial relevancia para ellas, siguiendo las directrices marcadas por las Naciones Unidas, con el fin de sensibilizar y concienciar a la población, a través de actos con gran repercusión pública. En este año se han celebrado los siguientes Días Mundiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Día Mundial contra el Cáncer: 4 febrero - Día Mundial de la Poesía: 21 de marzo - Día Mundial contra el cáncer de Colon: 31 de marzo - Día Mundial de concienciación sobre el Autismo: 2 abril - Día Mundial del Parkinson: 11 de abril - Día Mundial del libro: 23 de Abril - Día de la Cuestación contra el Cáncer: 7 de junio - Día Mundial contra el Alzheimer: 21 de septiembre - Día Mundial de la Salud Mental: 10 de octubre - Día Mundial contra el Cáncer de mama: 19 de octubre - Día de concienciación sobre el TDAH: 26 de octubre - Día Mundial contra la Diabetes: 14 de noviembre - Día Mundial sin Alcohol: 15 de noviembre - Día Internacional de las personas con Discapacidad: 3 de diciembre - Día Internacional de los Voluntarios: 5 de diciembre - Día Internacional del Migrante: 18 de diciembre 	<p>Se han celebrado 16 días mundiales con las asociaciones respectivas con actos reivindicativos de los valores o acontecimientos que se celebran.</p>
---	---	--

3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2018

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2018

Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
Adhesión a la Plataforma de la Comunidad de Madrid de Compras Centralizadas para la adquisición de productos	Facilita la adquisición de productos para el programa Llenamos las Despensa, con empresas que han licitado y han resultado adjudicatarias en procedimientos tramitados por la Comunidad de Madrid, Se han conseguido una gestión más eficiente, reduciendo trámites y tiempos administrativos
Puesta en marcha exigencias financieras derivadas de la entrada en vigor del RD 424/ 2017 de control interno de las Entidades Locales	Este decreto entra en vigor el 1 de julio del 2018, y se han marcado directrices por parte de la Intervención general del Ayuntamiento que conllevan la emisión de nueva fichas de control en la tramitación de los expedientes con gestión de gasto, adaptando los informes económicos a la nueva norma y a las Bases de Ejecución, que en desarrollo de la misma fueron aprobadas en julio del 2018.

3.2 Mejoras introducidas en Administración-Dirección, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
Segmentación de la Base de Datos de Voluntariado por programas de Voluntariado	Se ha elaborado un listado con las direcciones de correo electrónico de todos los voluntarios identificándolos por programas a los que están adscritos o por tipo de demanda de voluntariado. De esta forma se puede enviar información general y particularizada de forma rápida a grupos de correo.	Reducir el tiempo a la hora de enviar información a todo el listado de voluntarios
Registros identificativos de la acción voluntaria	Para poder hacer un seguimiento de la acción voluntaria, se ha tenido que elaborar sendos registros que permiten identificar al voluntario y las acciones de voluntariado que está llevando a cabo. Esto permite tener actualizada la información de voluntarios activos y campo de actuación.	Mantener actualizada la información de voluntarios en activo.

4. Interacción con los Grupos de Interés

4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc.) 2018

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
Comisiones Sectoriales: C.S de Mayores C.S. de Consumo C.S. de Salud y Bienestar Social C.S. Inmigración	Las Comisiones sectoriales son órganos de participación ciudadana de ámbito sectorial de las que forman parte el colectivo específico de asociaciones; tienen carácter consultivo y de formulación de propuestas y sugerencias. En el PBS están constituidas 3 Comisiones Sectoriales: Mayores, Consumo y Salud y Bienestar Social que se reúnen, de forma ordinaria, una vez al cuatrimestre. Además se ha convocado también la C.S. de Inmigración. Desde Apoyo Asociaciones se garantiza el funcionamiento de estos órganos de participación coordinando la convocatoria, impulsando activamente la participación de las asociaciones así como la difusión e información reglada a través del Portal de Participación Ciudadana.	En el mes de abril se han celebrado las tres comisiones del área y con fecha 10 de mayo la de Inmigración. No se ha procedido a ninguna otra convocatoria de comisión sectorial ya que ha sido aprobado un nuevo Reglamento de Participación Ciudadana en el que se regula, de forma diferente, la participación asociativa.
Mesa de Coordinación con Áreas colaboradoras en Fiestas Locales	Coordinar las actividades ofrecidas desde las distintas áreas que participamos en las fiestas locales	Planificación adecuada de las actividades propuestas
Equipo técnico de apoyo asociaciones	Coordinación a nivel municipal de las acciones en materia asociativa como la convocatoria de subvenciones	Planificar las convocatorias de subvenciones de las distintas áreas.
Comisión de Planificación y Programación de eventos	Planificación del calendario de eventos, recursos y necesidades para la utilización de espacios y recursos municipales desde el 1 de febrero de 2018 a 31 de enero de 2019, valorar las actividades propuestas y establecer las prioridades en la comisión de planificación y programación.	Organización de las actividades tanto municipales como de las asociaciones y fiestas del primer y segundo semestre adecuándolas a los recursos municipales
Feria asociaciones 2018	Coordinación del proceso participativo "Feria asociaciones" desde los distintos ámbitos asociativos	Establecer el calendario y la metodología para hacer realidad la feria de asociaciones 2018
Comisión de técnicos de apoyo asociaciones para la programación formativa de asociaciones	Elaborar el programa formativo anual que se oferta a las asociaciones a partir de las propuestas de los servicios y de las propias asociaciones para que sea lo más ajustado a sus necesidades. En la comisión también se realiza una valoración general del programa formativo del año anterior.	Elaboración de un programa formativo anual con programación trimestral de cursos para asociaciones

<p>Reuniones de las Comisiones de Seguimiento de los Convenios con las Asociaciones.</p>	<p>Las comisiones de seguimiento se constituyen previas a las firmas de los convenios con las asociaciones (Subvenciones nominativas de ACAA, APAMA y Cruz Roja) para revisar la documentación aportada, necesaria para el inicio del expediente, y para la valoración de las actividades que serán objeto del convenio anual.</p>	<p>Se han constituido las tres Comisiones de Seguimiento correspondiente a cada uno de los Convenios de Colaboración manteniéndose 3 reuniones.</p>
--	--	---

4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de Dirección, Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado

	Año 2018
Reclamaciones	9
Sugerencias	0
Felicitaciones	1
Total	10

5.- Otros productos y servicios desarrollados en Dirección-Administración en 2018

Otros productos y servicios desarrollados Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado 2018

Título <i>¿Qué se ha hecho?</i>	Descripción <i>Por qué y para qué</i>	Resultado obtenido <i>cuantitativo/cualitativo</i>
<p>Documentación de datos para el Relatorio que se presenta al premio de calidad FUNDIBEQ y renovación Sello Excelencia 500+ EFQM</p>	<p>Desde la dirección técnica se coordinaron las labores de recogida, verificación y estructuración de datos de los servicios para aportarlas al relatorio que se presentaba al premio de Fundibeq. Se formó parte de las reuniones y comisiones institucionales para la preparación y defensa de ambos premios</p>	<p>Defensa del Premio Fundibeq ante los auditores: el equipo directivo del PBS y dos técnicas de dirección. Obtención Premio. Preparación y defensa de la renovación del Sello Excelencia 500+ EFQM de Dirección Técnica y Gerencia.</p>
<p>Planificación Estratégica: Elaboración de la programación anual (GPO)</p>	<p>Se elabora la programación anual de Gestión por Objetivos (GPO) del órgano gestor de Administración, integrada por cuatro programas. Además, desde ésta Dirección se apoya técnicamente a los servicios, y se coordina el proceso administrativo de entrega y firmas de todos los programas del PBS, los cuales se remiten al Departamento de Organización del Ayuntamiento.</p>	<p>Elaboración y aprobación de un total de 24 programas de GPO en el PBS. Administración: 4 Servicios Sociales: 4 Promoción de la Igualdad: 3 Mayores: 2 Juventud, Infancia y Adolescencia: 5 Salud: 3 Consumo:3</p>

Elaboración de la Memoria Anual	Se coordina, revisa y estructura el documento final de Memoria del PBS, en el que se integran las Memorias de todos los servicios. Además se elabora la Memoria correspondiente a Apoyo Asociaciones, Voluntariado, Dirección Técnica y Administrativa.	Disponible para su consulta en la Intranet y en la Web municipal
Presupuestos	Elaboración de la propuesta del presupuesto del ejercicio siguiente, y control y gestión del presupuesto del ejercicio vigente.	Control adecuado de los ingresos y gastos del PBS.
Contratación	Tramitación y fases del gasto de contratos menores de servicios y suministros de contenido general y residual respecto a los distintos servicios que afectan al ámbito administrativo. Tramitación en contratos mayores de las fases presupuestarias del gasto (Autorizaciones y Disposiciones), elaboración de informes de estabilidad presupuestaria y asesoramiento en la confección de pliegos.	Control de legalidad y de criterios internos en materia de contratación (instrucciones y competencias Junta de Gobierno Local), así como previsión de plazos para los inicios y prórrogas en su ejecución.
Encomiendas/encargos	Gestión y control de la encomienda general de mantenimiento y limpieza de edificios. Tramitación de encargos puntuales y aprobación por el Consejo Rector. Reconocimiento de Seromal, como medio propio de este Patronato.	Disponibilidad de los recursos propios de una manera eficaz y eficiente.
Prevención de Riesgos Laborales	Actualización y adaptación de los planes de autoprotección y emergencia del edificio del Laboratorio , del edificio de Imagina y del edificio de la Casa de la Mujer	Se realizan 3 planes en los edificios adscritos al PBS
Formación Interna Administrativa	<p>Novedades nueva ley de Contratos (9/2017, de 8 de noviembre).Generalidades y avance de los cambios de tramitación y gestión a realizar, cuya concreción y supervisión, se determinan en la contratación mayor, por el Ayuntamiento, estando sujetos a fiscalización previa</p> <p>Directrices y diseño de modelos para la tramitación de los contratos menores conforme a la nueva legislación. La competencia y control de estos contratos corresponde al Patronato siendo objeto de fiscalización a posteriori.</p> <p>“Gestión de Proyectos de Gastos” para facilitar la elaboración de la propuesta de Presupuestos conforme a las indicaciones de la Intervención de Contabilidad y Presupuestos del Ayuntamiento y con el fin de disponer del instrumento contable adecuado para justificar los distintos convenios de colaboración con otras administraciones publicas</p>	Se organizan 3 cursos formativos internos

Protección de datos	Difusión y concreción en los textos de los documentos emitidos por el PBS en los diferentes expedientes administrativos de la nueva regulación que en materia de protección de datos se establece por el Reglamento Europeo 679/2016 de fecha 27 de abril de 2016 y que entro en vigor en mayo del 2018 (Supervisado por el coordinador municipal)	
Programa Regional de Inversión (PIR)	Elaboración de expedientes para participar y solicitar actuaciones de inversión del PBS con cargo al programa de Inversión Regional de Madrid 2016-2019, con el fin de obtener financiación para actuaciones inventariadas del capítulo VI del presupuesto.	
Participación en la tramitación de instrumentos de planeamiento urbanístico general y de desarrollo del municipio	Valoración del impacto de igualdad de género e impacto en la infancia, adolescencia y familia en los acuerdos municipales que afectan a diferentes instrumentos urbanísticos	
Información y Asesoramiento técnico a las asociaciones del ámbito y Colectivos	En Apoyo Asociaciones se asesora e informa a las asociaciones y colectivos sobre los distintos trámites que deben llevar a cabo ya sea para solicitar subvenciones, presentar proyectos, realizar las justificaciones, participar en fiestas, eventos y ferias así como asesorar a colectivos que quieran constituirse como asociación.	Durante 2018 se ha asesorado en 172 ocasiones a asociaciones del ámbito y otros colectivos en gestiones y trámites necesarios para su constitución y/o funcionamiento.
Formación para Asociaciones	Anualmente se colabora, junto al resto de servicios en cuyo ámbito existen asociaciones, en la programación de la formación anual dirigida a las asociaciones diseñando la oferta formativa a partir de las propuestas de los servicios y de las propias asociaciones y que responda a sus necesidades. La programación formativa se oferta trimestralmente a todas las asociaciones difundíendola a través de medios de comunicación, carteles y correos electrónicos. Apoyo Asociaciones tramita las inscripciones a los cursos.	A lo largo del año se han realizado tres convocatorias de cursos de formación: . Enero-marzo: 8 cursos . Abril-junio: 6 cursos . Octubre-diciembre:9 cursos 21 de nuestras asociaciones han realizado algún curso de formación lo que supone el 44%

<p>Participación Asociativa</p>	<p>Desde Apoyo a Asociaciones se ha garantizado el funcionamiento de las Comisiones Sectoriales, como órganos de participación ciudadana, coordinando la convocatoria, impulsando activamente la participación de las asociaciones así como la difusión e información reglada a través del Portal de Participación Ciudadana Se han mantenido una reunión de las comisiones de Mayores, Salud y Bienestar Social, Consumo e Inmigración para formulación de propuestas y sugerencias así como resolución de dudas.</p>	<p>Se han llevado a cabo las Comisiones Sectoriales de Mayores, Consumo, Salud y Bienestar Social e Inmigración; las tres primeras en el mes de abril y la última en mayo.</p>
<p>Subvenciones anuales a las Asociaciones de Salud, Bienestar Social, Consumo y Mayores</p>	<p>Desde Apoyo Asociaciones se ha gestionado la concesión de 31.000€ a las asociaciones de Salud, Bienestar Social, Consumo y Mayores para la realización de sus programas de actividades a través de la convocatoria anual de subvenciones para el fomento del asociacionismo. Se subvencionan proyectos y actividades de interés social priorizando los que promueven la mejora de la salud y calidad de vida, la accesibilidad y no discriminación y la participación activa de los colectivos pertenecientes a las asociaciones del área y que comprenden colectivos con patologías específicas, personas con discapacidad y personas mayores. La evaluación de los proyectos, se ajusta a criterios técnicos que valoran la experiencia y trayectoria de las entidades, la calidad y el impacto de los proyectos, y la repercusión y beneficio social de las actividades propuestas.</p>	<p>Asociaciones Subvencionadas: 21 Actividades subvencionadas: 44</p>
<p>Subvenciones Nominativas: Convenio con la Asociación Cultural de Alcohólicos de Alcobendas (ACAA) para la prevención del alcoholismo</p>	<p>Desde Apoyo Asociaciones se gestiona la concesión de 8.500,00€ a la asociación Cultural de Alcohólicos mediante procedimiento de subvención nominativa para el desarrollo de actividades de especial interés en materia de prevención del alcoholismo y otras adicciones y reinserción de personas afectadas tales como Actividades de rehabilitación-Normalización, Actividades de información-formación, Actividades Culturales y Actividades de ocio y tiempo libre.</p>	<p>Grupos de Terapia: 5 Enfermos atendidos: 112 Actividades formativas: 3 charlas Actividades informativas: 6 Visitas Culturales: 4 Actividades de ocio y tiempo libre: 9</p>

<p>Subvenciones Nominativas: Convenio con la Asoc. de Padres de Alumnos con Discapacidad de Alcobendas (APAMA) para el desarrollo de programas en aras del bienestar e inserción social de personas con discapacidad</p>	<p>Desde Apoyo Asociaciones se gestiona la concesión de 45.904,82 € a la asociación Apama mediante procedimiento de subvención nominativa para el desarrollo de actividades, programas y medidas de actuación destinadas a la plena integración de personas con discapacidad. Se subvencionan los programas de atención temprana con intervenciones dirigidas a niños entre 0-6 años, Programa de Centro Ocupacional con talleres y actividades para promover el desarrollo personal y social, la orientación, inserción e intermediación socio laboral y el fomento de la convivencia, el deporte y el ocio y tiempo libre y el programa de ocio para facilitar el acceso a un ocio normalizado a las personas con discapacidad intelectual.</p>	<p>Atención Temprana: 108 niños atendidos Programa de ocio: 58 usuarios Actividades del centro ocupacional: 37</p>
<p>Subvenciones Nominativas: Convenio con Cruz Roja Española para la promoción de la salud, socorros y emergencias</p>	<p>Desde Apoyo Asociaciones se gestiona la concesión de 30.675,00 € a la asociación Cruz Roja mediante procedimiento de subvención nominativa para el desarrollo de actividades y programas de especial interés que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de actividades formativas en primeros auxilios dirigidas a población en general y destinatarios del programa Alcobebendas para la promoción de la salud, actividades formativas para la prevención de enfermedades y promoción de la salud de los escolares (Talleres de salud bucodental y prevención de accidentes), Prevención de la Exclusión residencial en situaciones de extrema vulnerabilidad y Prevención y atención sanitaria de emergencias mediante cobertura sanitaria a través de la base de socorros.</p>	<p>Actividades formativas: . Talleres Primeros Auxilios: 3 . Primeros Auxilios Bebés: 6 . Talleres en I.E.S.: 14 y 352 alumnos asistentes Actividades de Promoción de la salud: Salud bucodental: 24 talleres y 1473 alumnos asistentes Prevención de accidentes: 14 talleres 329 alumnos. . Exclusión Residencial: 17 beneficiarios . Intervenciones de emergencia: 146 intervenciones y 161 personas atendidas</p>

<p>Actividades de apoyo a la Concejalía de Familia y Bienestar Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 2 Festivales benéficos - Bodas de Oro promovida por Mujeres para la Democracia. - Firmas de Convenios con Asociaciones - Exposición Fotográfica Día del Voluntariado - X Gala de Voluntariado - Cine para Mayores y personas con discapacidad. - Cine de verano - 2 entregas de bienvenida programa Alcobebendas. - Curso de Primeros Auxilios para bebés - Feria Asociaciones - Cine de Verano - Campaña de recogida de juguetes - Celebración Día de la Discapacidad (Proyección de “Campeones”) 	<p>Se ha conseguido apoyar la totalidad de los actos promovidos desde la Concejalía. El número de asistentes a estos actos ha sido de 6.548 más las 6.800 personas asistentes al cine de verano.</p>
--	--	--

<p>Actividades de apoyo a los Servicio de Salud, Consumo, Mayores y Servicios sociales, Promoción de la Igualdad, Juventud, Infancia y adolescencia</p>	<p>Desde Apoyo Asociaciones se ha llevado a cabo la gestión de espacios, reservas, coordinación de medios técnicos y apoyo logístico necesario para llevar a cabo las siguientes actividades de los Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tardes de Bailes de Mayores.(29) - Fiesta de Carnaval de Mayores. - Verbena de San Isidro - Coral Madreselva: cantando juntos. - Semana del Mayor: actividades realizadas con motivo de dicha celebración. - 3 ediciones del acto de entrega de Carnets a nuevos socios de los Centros de Mayores. - Presentación del Programa Famyliar. - Exposición “Es o no buen trato” - Bailes de sevillanas - Concierto intergeneracional. - Jornada “Adelgazar con salud” - Campaña de Cultura Mediterránea. Gastrobús. - Campaña Late Corazón. - Jornada de prevención VIH. - Jornada sobre Osteoporosis y densitometrías. - Jornada “Adopción de Mascotas y bienestar animal”. - Campaña informativa sobre el VIH. - Actividades Día Mundial de los Derechos del Consumidor” - Actividades con motivo del 8 de marzo Día de la Mujer - Alcobendas Concilia. - Fiesta Arco Iris - Actividades Día contra la Violencia de Género. - Consejo de Infancia. 	<p>Número total de Actos: 63</p> <p>Se han apoyado 7 actos para el Servicio de Salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> . Servicio de Consumo: 1 acto en La Esfera . Imagina:1 acto . Servicios Promoción de la Igualdad: 15 actos entre ellos los comprendidos dentro del 8 de marzo y contra la violencia de género. . Mayores: 39 actos más los programados con motivo de la Semana del Mayor que se llevan a cabo en distintos días.
--	--	---

Gestión y Apoyo de los Actos y eventos públicos de las Asociaciones del ámbito.

Apoyo Asociaciones ha llevado a cabo la gestión y formalización de solicitudes de espacio, coordinación de necesidades técnicas y difusión de los eventos, acciones necesarias para el normal desarrollo de los actos y actividades previstas por las Asociaciones incluidas en sus proyectos anuales de actividades.

Durante el año 2018 se ha trabajado con 27 asociaciones del ámbito de Salud, Mayores y Bienestar Social e Inmigración para el normal desarrollo de 55 actos y/o eventos con proyección pública en el municipio:

- AMAPAMU: 2 mercadillo, y 1 espectáculo familiar.
- AECC: 3 mesas informativas, Master Class Zumba, cuestación contra el cáncer, campaña de prevención del cáncer de mama, charla sobre el cáncer de colon y campaña de prevención del cáncer de piel
- ASDASS: Gala Aniversario.
- APAMA: Fiesta de la Espuma, La noche del Lector, 2 rastrillos benéficos, Concierto Solidario y Presentación del Calendario 2018
- ACAA: 4 Rastrillos benéficos, Jornada sobre Alcoholismo, Día Mundial sin Alcohol.
- PARKINSON: Día Mundial contra el Parkinson.
- ASOBIDE: Función Benéfica de Teatro, Conferencia por el Día de la Salud Mental.
- ACOM: Gala de Primavera
- CLUB 65: Exposición de Labores, VI Recital de Poesía, Fiesta Aniversario
- ADILAS: Encuentro de Coros y Gala de Fin de Curso.
- ADAS: Día Mundial de la Diabetes y Tomas de Glucosa
- AFAEAA: Día Mundial contra el Alzheimer, Gala Benéfica. Festival de Humor
- AFASAME: Master class Zumba
- NORTEA: Día Internacional de Autismo
- ASFAPE: Asamblea General
- ONCE: tertulias semanales
- ACUDE: Festival de Música Infantil, Fiesta de la Luna de Otoño
- RETO: exposición y mercadillo de antigüedades
- CRUZ ROJA: cursos de primeros auxilios
- T.A.O.: charla sobre acupuntura y shiatsu
- ASSEX: Jornadas sobre sexualidad
- Amigos MIRA España: "Sabor a Colombia", Jornada Ciudadanía Activa
- AVADER: Bebecuentos
- ALCOLAR: Rastrillo navideño
- AAMNDAH: día del tdah
- Asoc. Hispanoamericana: Día de Quito
- Asoc. Esperanza Nueva para Lanogrande:

En 2018 se ha colaborado con 27 Asociaciones para la realización en el municipio de 55 actividades con repercusión pública y que han necesitado apoyo logístico y técnico para llevarlas a cabo.

El número de asistentes a estos actos ha ascendido a 6.695 personas, datos que se corresponden a actividades realizadas en espacios públicos donde se puede controlar el aforo.

No se pueden contabilizar asistencias a actividades para las que no se emiten entradas tales como mercadillos, exposiciones, actividades en vía pública, rastrillos etc

<p>AlcoBEBEndas</p>	<p>Desde la Concejalía de Bienestar Social surgió la iniciativa de dar la bienvenida a todos los recién nacidos en el municipio mediante la entrega de una caja con productos básicos para los primeros cuidados del bebe siguiendo el modelo de “Caja Finlandesa”. Se incluyen artículos textiles (camisetas, baberos, bodys, toalla y cambiador), de higiene (champú, hidratante, jabón líquido y crema protectora de pañal) y tarjeta informativa con webs municipales de contacto.</p> <p>La caja envoltorio es una caja vital con la finalidad de poder guardar todos los recuerdos de los primeros meses de los bebés.</p> <p>Desde el Apoyo Asociaciones se organiza toda la logística del programa: formalización de los contratos de suministros, registros de los que se reciben en el PIV. Desde el piv se hacen las comprobaciones oportunas en el padrón municipal y se contacta con cada una de las familias para citarles en la entrega del regalo de bienvenida.</p> <p>La organización de cada una de las campañas de entrega supone la elaboración de las cajas de bienvenida que se van a entregar y la organización del acto de entrega de las mismas en presencia del Alcalde y Concejales de la corporación municipal.</p> <p>Como novedad, el complemento de la formación en primeros auxilios para bebés.</p>	<p>En 2018 se han llevado a cabo dos entregas, la primera de ellas el 10 de julio en La Esfera en la que se hizo entrega del regalo de bienvenida a 170 bebés.</p> <p>La segunda entrega tuvo lugar el 12 de diciembre también en la Esfera con 212 familias atendidas.</p>
<p>Cine de Verano 2018</p>	<p>Programa de Cine de Verano creado para ofrecer al ciudadano un espacio de ocio, familiar,</p> <p>Gratuito y al aire libre para las noches de verano.</p> <p>La actividad está destinada a todos los vecinos del municipio con una programación de cine para todos los públicos.</p> <p>El programa consiste en la proyección de 9 sesiones de cine los viernes de julio y agosto en el parque de la Comunidad de Madrid. El aforo en sillas ha pasado de las 400 iniciales hasta las 700 sillas de este 2018, además, por las características del parque donde se realizan las proyecciones (bancos, césped, etc), el aforo puede llegar a sobrepasar las 1.000 personas por sesión.</p>	<p>Cine de verano 2018</p> <p>Lugar: Parque de la Comunidad de Madrid.</p> <p>Fechas: 6, 13, 20 y 27 de julio. 3, 10, 17, 24 y 31 de agosto</p> <p>.Horario: de 22,00h a 24,00h.</p> <p>Total sesiones : 9 sesiones</p> <p>Asistentes: Aforo completo por sesión. Con una media de 750 personas cada día de proyección.</p>

Difusión de actos, eventos y actividades de las Asociaciones del área y de Apoyo Asociaciones	Desde Apoyo Asociaciones se centraliza el envío de documentación a la revista siete Días de la información que generan las Asociaciones del ámbito relativa a sus actividades, actos, campañas etc	En el año 2018 se han enviado 141 notas a la revista Siete Días relativas tanto a las asociaciones como actividades propias como Llenamos la Despensa, Comisiones Sectoriales o programa Alcobebendas.
Revistas Municipales: programación de fiestas	Participación en la elaboración de contenidos correspondientes a las actividades del servicio	Revista de San Isidro Revista de Navidad
Programa de Formación al voluntariado	<p>En 2018 se ha solicitado a la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid 3 cursos para la oferta formativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curso de formación en Voluntariado Básico: para dar una visión general del voluntariado, habilidades, características y organización. - Curso “La Acción Voluntaria con Personas Mayores” con estrategias formativas para este tipo de voluntariado. - Curso de formación en Voluntariado Básico: para dar una visión general del voluntariado, habilidades, características y organización 	<p>-Curso Formación Básica en Voluntariado: 6 y 7 de febrero, 14 asistentes.</p> <p>-Curso “Acción voluntaria con Personas Mayores”: 17 y 18 de abril, 15 asistentes.</p> <p>- Curso Formación Básica en Voluntariado: 23, 24 y 25 de octubre, 19 asistentes.</p>
Programa Llenamos la Despensa	<p>Proyecto puesto en marcha desde el Servicio de Apoyo Asociaciones en el año 2009 con el objetivo de ayudar a paliar la situación económica que, temporalmente y debido a la situación de crisis, están sufriendo muchas familias.</p> <p>Es un programa sostenido por los voluntarios del PIV y con la colaboración de voluntarios de Protección Civil. En cada una de las campañas se hace entrega, a las familias que lo necesitan, de alimentos de primera necesidad no perecederos y artículos básicos de higiene que ayudan a complementar la cesta de la compra familiar. Durante el año 2018 se han realizado siete campañas, entregándose 2.461 lotes de alimentos a una media de 352 familias.</p> <p>En este programa colaboran un total de 36 voluntarios.</p>	<p>Durante 2018 se han realizado 7 campañas:</p> <ul style="list-style-type: none"> . 1 de marzo: 355 familias . 12 de abril: 362 familias . 31 de mayo: 357 familias . 12 de julio: 352 familias . 27 de septiembre: 334 familias . 8 de noviembre: 338 familias . 18 y 19 de diciembre: 363 familias.
Programa Voluntariado Vial	Voluntariado de colaboración con los agentes de la Policía Municipal en la regulación de la entrada y salida de escolares de los Centros educativos del municipio, dirigido a personas jubiladas o con tiempo libre.	<ul style="list-style-type: none"> . N° de voluntarios: 5 . N° de colegios: 3

Voluntariado de Acompañamiento a Mayores y /o Dependientes	Programa de voluntariado con la finalidad de colaborar en la atención continuada e integral del Mayor y/o dependiente leve a través de acompañamiento y apoyo emocional para evitar la soledad y el aislamiento y facilitar el contacto personal a través del voluntariado. Desde el PIV se derivan los voluntarios interesados en este programa a una entidad de acción voluntaria.	. N° voluntarios: 25
Voluntariado Educativo y de Desarrollo Personal	Programa de voluntariado para ofrecer acciones de servicio y apoyo a la comunidad favoreciendo la atención educativa y las iniciativas de desarrollo personal promovidas por la institución o por otras entidades que desarrollen sus objetivos en estos campos. Se han incluido 4 programas destinatarios de esta acción voluntaria: <ul style="list-style-type: none"> - Talleres de alfabetización digital y búsqueda de empleo: apoyar el programa desarrollado desde Servicios Sociales con el objetivo de lograr la alfabetización digital de desempleados. - Las peceras: colaborar en proyecto municipal destinado a niños de 6 a 12 años apoyando a los educadores sociales. - Asociación Norte Joven: trabajar con jóvenes en riesgo y desventaja social para lograr su capacitación profesional e integración socio-educativa. - Asociación APAMA: apoyar con voluntarios los talleres de formación e inserción de personas con discapacidad. 	. N° voluntarios: 14
Otras acciones de voluntariado	Durante 2018 se han derivado 25 voluntarios del PIV para colaborar con asociaciones en acciones de voluntariado	Son voluntarios que llevan a cabo acciones puntuales en asociaciones o actividades solidarias
Cine para Mayores y personas con Discapacidad	Actividad enmarcada en los programas de RSC de la empresa Lilly S.A. que financia las películas y desarrollada en colaboración con el Servicio de Mayores que tiene como objetivo facilitar el acceso a mayores y personas con movilidad reducida para asistir a una actividad cultural que les permita relacionarse con los demás y con los voluntarios que participan en el programa. Desde Apoyo asociaciones se lleva a cabo la gestión de reserva de espacio, difusión y publicidad de las proyecciones, coordinación de voluntarios y evaluación. En el programa colaboran 2 voluntarios del PIV.	En 2018 se han llevado a cabo 8 proyecciones en el C.C.Pablo Iglesias.

<p>Campaña solidaria de Recogida de Juguetes</p>	<p>Campaña que se lleva a cabo de forma coordinada con el PIV y Protección Civil recogiendo juguetes y libros para la campaña de navidad que se entregan a familias del municipio y a otras entidades como: Fundación Reto, Escuela Infantil de la Cárcel de Mujeres de Aranjuez, Fundación Padre Garralda, ONG Pato Amarillo, y Escuelas infantiles municipales . Este año han colaborado en esta campaña el distrito norte, Urbanizaciones e Imagina colocando un total de 4 puntos de recogida de juguetes para la campaña.</p>	<p>Fecha: 17 y 18 de noviembre. Voluntarios: 36 PIV, 16 Protección civil.</p>
<p>Apoyo en campañas de recogida de alimentos</p>	<p>Colaboraciones aportando voluntarios y medios (carteles de la campaña, cajas) con Departamentos municipales, asociaciones y otras entidades en campañas de recogida de alimentos.</p>	<p>.Recogida de alimentos “especial Navidad” en los tres distritos. . Recogida de alimentos en la empresa Elavon . Recogida de alimentos en la empresa Lilly . Torneo de Natación Navidad (Club de Natación) . Campaña de recogida de alimentos de la E.I.Fuentelucha . Entrega de Fundación La Caixa. .</p>
<p>Colaboración con los Proyectos de Responsabilidad Social Corporativa de Empresas y otras entidades</p>	<p>. En 2018, 12 empresas y organizaciones han colaborado con nuestro programa social Llenamos la Despensa y /o Campaña Solidaria de Recogida de Juguetes, a través de distintas fórmulas de RSC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voluntariado Corporativo: Lilly, Cisco, Elavon y Bonduelle. - Donaciones de material: activos materiales para su uso en el programa social: Microlán, Cisco y Bonduelle. - Donaciones económicas: para fines sociales:, Fundación Ciudad Alcobendas y Obra Social La Caixa - Matching Gift: donaciones conjuntas o contribución compartida: las empresa financian iniciativas solidarias promovidas por empleados doblando o igualando las donaciones: Lilly, Elavon - Campañas ocasionales para recaudar fondos: campañas para recaudar fondos, alimentos o juguetes con destino a un proyecto social (Liceo Europeo, Comunidad Judía Masorti Bet El Madrid, Asoc. Vida y Rescate, Fundación Meridional) - Donación de material higiénico (pañales): AMAPAMU <p>.</p>	<p>Colaboración de 12 empresas y organizaciones a través de su RSC para colaborar con aportaciones económicas, en especie o con capital humano en el programa social Llenamos la Despensa.</p>

<p>Convenios de Colaboración</p>	<p>En 2018 se ha firmado un convenio de colaboración entre la Fundación Ciudad de Alcobendas y la Obra Social la Caixa para apoyar, a través de sendas donaciones, al programa social Llenamos la Despensa, programa ejecutado por el PBS.</p> <p>En 2018 se ha firmado el anexo al Convenio Marco de Colaboración de fomento del voluntariado para el desarrollo de actividades en el marco de la RSC de la empresa para el desarrollo del programa de integración social y laboral a través del tenis para jóvenes en riesgo de exclusión y el programa de Cine para Mayores y personas con discapacidad</p>	<p>Donaciones de alimentos y artículos de higiene para el programa Llenamos la Despensa. Puesta en marcha del programa “Pasa la Red” y programa “Cine para Mayores y personas con discapacidad”</p>
<p>X Gala de Voluntariado</p>	<p>Con motivo del Día Internacional del Voluntariado desde Apoyo Asociaciones se organiza un acto de reconocimiento social e institucional de la acción voluntaria en el que participan voluntarios de los distintos programas, asociaciones y empresas y entidades que llevan a cabo acciones de RSC en el municipio.</p> <p>La Gala de 2018 ha sido una gala especial por el décimo aniversario, con un acto homenaje a todas las asociaciones, voluntarios y empresas y una cena de reconocimiento a las personas voluntarias y organizaciones entidades tanto públicas como privadas que han colaborado tanto desde su RSC como a través de donaciones o colaboraciones en programas sociales municipales.</p>	<p>Han asistido un total de 700 personas al acto llevado a cabo en el Teatro Auditorio y 90 las asistentes a la cena homenaje.</p>

**3ª Edición de la
Feria de
Asociaciones
FAMA 2018**

El proyecto “Juntos hacemos Alcobendas” surge de la demanda de las asociaciones en los órganos de participación (Comisiones y Plenarios) y se desarrolla de forma transversal con el impulso de participación ciudadana y la participación de los servicios de apoyo a asociaciones hasta generar la Feria de Asociaciones 2018.

La Feria de Asociaciones ha sido un proyecto de participación interna (institucional) y externa (ciudadana) colaborando todas las áreas, departamentos municipales y servicios de apoyo a asociaciones con el apoyo directivo y político; el proceso metodológico ha contado con dos mesas de diálogo, 1 comisión sectorial, 2 reuniones políticas, 2 reuniones directivas y 8 reuniones técnicas.

Destacar entre los objetivos conseguidos la dinamización del movimiento asociativo, ser un punto de encuentro para establecer alianzas entre las asociaciones de distintos ámbitos, captar nuevos socios en las entidades, dar a conocer los programas municipales y asociativos, incrementar la colaboración entre asociaciones y administración y fomentar los espacios participativos en la vida de la ciudad.

Se llevó a cabo el 29 de septiembre en la Plaza Mayor donde se colocaron los stands y en otros espacios como patio de encuentros, soportales, Escuela Municipal de Música y danza y pista deportiva Rioja en donde se desarrollaron las actividades.

En esta edición de la feria han participado 77 asociaciones del municipio, se instalaron 48 stand en la Plaza Mayor y se llevaron a cabo 44 actividades distintas a lo largo de la jornada, actividades de variada naturaleza: culturales, deportivas, informativas y de ocio y tiempo libre, dirigidas a públicos de todas las edades. Se calcula que entre 4.000 y 5.000 personas visitaron la feria asociaciones 2018.

La participación de las asociaciones de Salud, Consumo, Mayores, Bienestar Social e inmigración ascendió a 23 lo que supone el 30% respecto al total.

Fecha de celebración: 29 de septiembre

Ubicación: Plaza Mayor, soportales del Ayuntamiento, Patio de Encuentros, Plaza deportiva La Rioja y Escuela de Música y Danza.

Asociaciones participantes:
Total: 77

Asociaciones PBS: 23
Lo que representa el 30% del total

Participación en la elaboración de las cartas de compromisos y elaboración de Mapa de los procesos de los Servicios de: Consumo, Promoción de la Igualdad y Mayores.	La dirección técnica ha formado parte de los equipos constituidos para elaborar dos nuevas cartas de compromisos de los servicios de Consumo y Promoción de la Igualdad. Así como la revisión de la anterior carta de compromiso del Servicio de Mayores elaborando una nueva. La metodología seguida en este procesos ha sido: identificar los grupos de interés, elaborar un catálogo de servicios, elaborar un mapa de procesos, y elaborar 10 compromisos para la carta junto con sus indicadores de medición.	Se han elaborado 3 cartas de compromisos: Dos nuevas de los servicios de I Se han elaborado 3 Mapas de procesos de los servicios mencionados
Elaboración del diseño del cuestionario del Estudio de Satisfacción de Servicios Sociales	Se trabaja conjuntamente con el departamento de Investigación y Evaluación, en el diseño del cuestionario para el Estudio de Satisfacción de SS.SS. Se prepara la base datos para la carga de los mismos. Se forma e informa del proceso metodológico a las encuestadoras de los dos centros de Servicios sociales.	Aprobación de diseño cuestionario. Formación 2 personas del proceso metodológico y seguimiento.

6. Resultados Obtenidos en Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2017

Cumplimiento de la Estrategia del Servicio de Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2017			
Planificación anual: GPO	2018	2017 ⁶⁴	2016
% Total de cumplimiento del GPO	96,25%	100%	95%
GPO Programa 1: Administración y Gerencia del PBS	95%	100%	95%
GPO Programa 2: Dirección Técnica del Área de Familia y Bienestar Social	100%	100%	100%
GPO Programa 3: Apoyo Asociaciones y Organización de Actos	100%	100%	100%
GPO Programa 4: Voluntariado y RSC	90%	100%	90%
Planificación a medio plazo (4 años): PDA	2018	2017	2016
% Total de cumplimiento del PDA del PBS	91,95%⁶⁵	66,91⁶⁶	51,60%⁶⁷

Evolución de los Indicadores de Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado	Año 2018	Año 2017	Año 2016	Año 2015
Nº total de asociaciones	48	39	36	33
Asociaciones nuevas inscritas en el ámbito	4	3	3	3
% asociaciones inscritas en cursos de formación	44%	35%	34,3%	36%
% asociaciones en órganos de participación local	40%	70%	67%	-

⁶⁴ Se unifican en un programa Gerencia y Administración pasando de 5 a 4 programas.

⁶⁵ Fuente: Informe Seguimiento PDA elaborado por Planificación y Evaluación. Diciembre/ 2018. Datos disponible en el Observatorio de la Ciudad

⁶⁶ Fuente: Informe Seguimiento PDA elaborado por Planificación y Evaluación. Diciembre 2017

⁶⁷ Fuente: Informe Seguimiento PDA elaborado por Planificación y Evaluación. Diciembre 2016. Recoge las acciones de la nueva legislatura

Asociaciones subvencionadas	24	22	22	25
% cumplimiento de actividades subvencionadas	98%	100%	100%	100%
Asistentes a Cine de Verano	6.800	7.200	7.700	7.000
Asistentes a actividades organizadas por asociaciones	6.695	6.587	5.582	5.999
Asistentes a actos organizados por la Concejalía de Familia	6.548	1.944	11.407	3.998
Anuncios publicados	141	120	154	169
Voluntarios nuevos	84	104	21	48
Atenciones en el PIV	4.155	3.235 ⁶⁸	273	429
Personas atendidas en el PIV	1.047	959 ⁶⁹	245	380
Entidades atendidas en el PIV	32	40	28	49
% voluntarios en activo	60%	61%	67%	24%
Proyectos municipales de Voluntariado	5	6	6	7
Cursos de formación en Voluntariado	3	3	4	5
Voluntarios asistentes a cursos de formación	48	68	71	92
Acuerdos de colaboración firmados con empresas RSC	1	2	3	3
Proyectos sociales desarrollados con el apoyo de empresas	4	4	9	4
Acciones de difusión de buenas prácticas en relación al Voluntariado corporativo y la RSC	1	1	1	1
Empresas y entidades que colaboran a través de su RSC en programas sociales municipales	18	21	19	15
Nº actos gestionados: propios del programa y para Concejalía, servicios de Mayores, Consumo, Servicios Sociales y Salud y asociaciones	158	158	124	83
Modificaciones presupuestarias	4	8	9	11
Justificaciones de Caja Fija	8	9	11	12
Informes económico-financieros	5	5	4	5
Compras, contrataciones menores y tramitación de seguros	56	72	82	85
Expedientes especiales	11	18	17	15
% reclamaciones contestadas en el plazo de 10 días por los servicios del PBS	70%	73%	74%	80%

¿Qué hacemos en Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado

- Gestionar recursos económicos y administrativos del Patronato de Bienestar Social, evaluando los procesos y resultados en los ciudadanos y en la sociedad para un servicio eficaz y eficiente.
- Apoyar y supervisar la coordinación interna de los servicios del PBS e Instituciones que trabajan en el ámbito de referencia.
- Desarrollar e implantar procesos de mejora continua siguiendo el Sistema de Gestión de la Calidad marcado en la institución
- Implantación de herramientas de calidad en todos los servicios del PBS: Estudios de Satisfacción, Grupos de Mejora, Cartas de Servicios, Certificaciones, etc.
- Fomentar el voluntariado en el municipio a través del PIV atendiendo la demanda ciudadana y la necesidad de las entidades de acción voluntaria.
- Impulsar, afianzar y reconocer el voluntariado corporativo y la RSC de las empresas y entidades del municipio.
- Potenciar y facilitar la iniciativa ciudadana ofreciendo apoyo y asesoramiento a las asociaciones cuya finalidad sea el bienestar social, la salud, la autoayuda y defensa de sus derechos sociosanitarios y como consumidores.
- Apoyar a los servicios del PBS en el desarrollo de actividades propias o coordinadas con asociaciones que tengan repercusión pública.
- Contribuir desde la Junta Arbitral de Consumo al buen funcionamiento del Sistema Arbitral mediante una adecuada coordinación e interrelación de los miembros de los respectivos colegios arbitrales.

⁶⁸ Son atenciones realizadas en Programa Llenamos la despensa (2.016). Información formativa (124). Alcobendas (475). Personas campaña juguetes (530). Personas de diversas entidades (40)

⁶⁹ Se incluyen atenciones de personas diferentes que no se contabilizaban en años anteriores: Llenamos la despensa (412). Personas solicitud formativa (62). Personas "Alcobendas" (474). Personas demanda de voluntariado (10)

- Dirigir administrativa y técnicamente el PBS de acuerdo con los objetivos emanados del Programa GPO.
- Garantizar el cumplimiento del Plan Director de Actuaciones (PDA).
- Fomentar la continuación y mejora del proceso iniciado para la adecuación del PBS a la Ley de Protección de Datos y Seguridad de la Información.
- Definir y difundir la estrategia de los distintos servicios del PBS a los ciudadanos y al resto de la Organización.
- Informar a la ciudadanía de los programas y actividades que desarrollan los servicios del PBS en cumplimiento de sus actuaciones.
- Realizar el seguimiento informativo de la repercusión que tienen las actuaciones del PBS en los medios de comunicación nacional y local.
- Controlar el número de visitas ciudadanas a la web municipal para consultar, al menos una vez, informaciones y enlaces de los servicios del PBS.
- Potenciar el uso de las Redes Sociales como medio de difusión de la estrategia y los servicios prestados desde el PBS.
- Apoyo a los Servicios Certificados ISO-9001 en el proceso de auditorías tanto internas como externas.
- Coordinación con otras áreas municipales para el seguimiento del Plan de Juventud y el Sello de Ciudad Amiga de la Infancia.

ANEXO I: Reconocimientos externos del Patronato de Bienestar Social (PBS)

CALIDAD	
2018	Certificación del Sistema de Gestión de calidad del Centro de Atención a drogodependencias (CAID), conforme a la Norma ISO 9001:2015
2018	Certificación del Sistema de Gestión de calidad del Laboratorio municipal, conforme a la Norma ISO 9001:2005
2018	Ampliación Certificación del Sistema de Gestión de calidad del al área de Animación y Participación Infantil
2017	Certificación del Sistema de Gestión de calidad del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia, conforme a la Norma ISO 9001:2015
2017	4ª Recertificación del Laboratorio Municipal, conforme a la Norma ISO 9001:2008
2016	Renovación de certificación del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia, conforme a la Norma ISO 9001:2008
2015	Renovación de autorización del Laboratorio Municipal en el Registro de Laboratorios de la Comunidad de Madrid y ampliación para ensayos fisicoquímicos de aguas.
2015	Seguimiento de acreditación del Laboratorio Municipal, por ENAC, conforme a la Norma ISO 17025, con ampliación de alcance del procedimiento de análisis de "Detección de <i>Legionella spp.</i> en muestras de alta concentración bacteriana".
2014	Recertificación del CAID, conforme a la Norma ISO 9001:2008
2014	3ª Recertificación del Laboratorio Municipal, conforme a la Norma ISO 9001.
2013	3ª Reevaluación de acreditación del Laboratorio Municipal, por ENAC, conforme a la Norma ISO 17025, con ampliación de alcance de los procedimientos de análisis de "Investigación de <i>Cronobacter sakazakii</i> y Detección de <i>Legionella spp.</i> en muestras con baja carga bacteriana".
2012	Mención Especial del Patronato de Bienestar Social en el Premio Iberoamericano de la Calidad Fundibeq, dentro de la categoría de Administración Pública.
2011	2ª Recertificación del Laboratorio Municipal, conforme a la Norma ISO 9001.
2011	Recertificación del CAID, conforme a la Norma ISO 9001.
2008	Certificación del CAID, conforme a la Norma ISO 9001
2008	1ª Recertificación del Laboratorio Municipal, conforme a la Norma ISO 9001.
2008	2ª Reevaluación de acreditación del Laboratorio Municipal, por ENAC, conforme a la Norma ISO 17025, con ampliación de alcance de los procedimientos de análisis de "Investigación de <i>Campylobacter</i> y <i>E. coli 0-157</i> ".
2005	Certificación Inicial del Laboratorio Municipal, conforme a la Norma ISO 9001.
2004	Autorización del Laboratorio Municipal en el Registro de Laboratorios de la Comunidad de Madrid para controles analíticos oficiales en productos alimenticios.
2004	Seguimiento de acreditación del Laboratorio Municipal, por ENAC, conforme a la Norma ISO 17025,

	con ampliación de alcance del procedimiento de análisis de "Investigación de <i>Listeria spp.</i> ".
2003	1ª Reevaluación de acreditación del Laboratorio Municipal por ENAC, conforme a la Norma ISO 17025.
2001	Transición de la norma UNE 45001 a la norma ISO 17025. (Laboratorio)
1999	Acreditación inicial del Laboratorio Municipal por ENAC, conforme a la Norma UNE 45001 relativa a los "Requisitos Generales relativos a la competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración"

BUENAS PRÁCTICAS Y OTROS RECONOCIMIENTOS DEL PBS

SERVICIO PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD

2016	Reconocimiento de Buenas prácticas al proyecto "Prevención en violencia de género en el ámbito educativo" por de la Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid.
2015	Premio a las Buenas Prácticas locales contra la Violencia de Género al proyecto de 'Prevención de la Violencia de Género en el ámbito educativo', concedido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y la FEMP en el área de prevención y sensibilización.
2015	Reconocimiento de Buenas Prácticas al proyecto 'Alcobendas Concilia', concedido por la Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid.
2015	Reconocimiento de Buenas Prácticas al proyecto 'Alcobendas Concilia', concedido por el Instituto de la Mujer del Gobierno de Aragón.
2008	2º Premio "Mi municipio Concilia". Comunidad de Madrid.

SERVICIO DE MAYORES

2017	Accésit como finalista al mejor vídeo municipal de la IX edición nacional de los Premios NICO, organizado por Mundo Mayor
2014	Accésit como finalista al mejor vídeo municipal de la VI edición nacional de los Premios NICO, organizado por Mundo Mayor.
2013	Finalista al mejor vídeo municipal de la V edición nacional de los Premios NICO, organizado por Mundo Mayor.

SERVICIO DE SALUD

2016	Segundo Premio a las Buenas Prácticas en la categoría de Prevención en Drogodependencias por el programa "Alternativas a la expulsión Escolar", otorgado por la FEMP al CAID (Centro de Atención al Drogodependiente)
------	---

SERVICIO DE JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA

2018	Renovación del Sello de Ciudad Amiga de la Infancia con la mención de Excelencia, otorgado por UNICEF.
2014	Mención de Excelencia en el Sello de reconocimiento de Alcobendas como "Ciudad Amiga de la Infancia", otorgado por UNICEF.

ANEXO II		
Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc.		
Nombre	Concepto	Servicio
Asenga Logística S.L.U.	Suministro de material de oficina	Administración
Ideas en Impresión S.L.	Suministro de material de oficina y de imprenta.	Administración
Seguros Bilbao	Seguros de vehículos.	Administración
Socomec Ibérica S.A.	Mantenimiento de UPS C/ Libertad 6.	Administración
Alcampo S.A.	Suministro de productos “Llenamos la despensa”	Apoyo Asociaciones
Elis Manomatic	Mantenimiento de contenedores higiénicos.	Administración
Agua 247 S.A.	Mantenimiento de fuentes de agua.	Administración
Correos y telégrafos	Servicios Postales	Administración
Coordinación de Seguros y Proyectos S.A	Coordinación de actividades empresariales y de seguridad y salud.	Administración
Canal de Isabel II	Suministro de agua en edificios.	Administración
Pamel Ragazzi	Suministro de ropa.	Administración
Kone	Mantenimiento de ascensores edificios PBS.	Administración
Iberext	Mantenimiento equipos contra incendios (extintores, BIES)	Administración
Naturalia	Desinsecciones edificios.	Administración
Seromal	Mantenimiento de edificios, maquinaria y limpieza.	Administración
Sogepima	Gestión de edificios municipales cedidos al PBS.	Administración
Original Office, S.L.	Suministro de material de oficina y de imprenta	Administración
Digital Agrupem	Suministro de material de oficina y de imprenta	Administración
Delta Intermediación, S.L.	Suministro de material de oficina	Administración
Gundín Díez Hnos, S.A.	Suministro de material de imprenta	Administración
Servicios Técnicos Cepretec, S.L.	Adaptación Planes de Autoprotección Laboratorio Municipal, Imagina y Casa de la Mujer	Administración
Cristina Martín Ruano	Suministro calzado	Administración
Moype Sport, S.A.	Suministro Ciclocomputadores	Administración
Surne, Mutua de Seguros y Reaseguros	Póliza Seguro de Accidentes alumnos Cursos Premonitores y Monitores de Tiempo Libre	Administración
Assa Abloy Entrance Systems Spain, S.A.U	Reparación puerta automática Centro Mayores “Pedro González Guerra”	Administración
Asistencia, Distribución y Ventas Informáticas S.L.	Suministro dos destructoras de papel	Administración
Bilbao Compañía Anónima de Seguros y reaseguros, S.A. (SEGUROS BILBAO)	Póliza Seguro para participantes en Programas de Voluntariado Social.	Administración
Handball Superhero, S.L.	Suministro calzado deportivo	Administración
Proyectalia, S.L.	Actuaciones de adecuación de habitabilidad de locales comerciales	Administración
Sergescom, S.L.	Actuaciones de adecuación de habitabilidad de locales comerciales	Administración
Gersa Informática, S.L.	Suministro etiquetas acceso edificios municipales	Administración
Makro, Autoservicio Mayorista, S.A.	Suministro adquisición productos alimenticios	Administración
Sanfiz, S.L.U.	Contratación servicio autobuses “Gala Voluntariado”	Administración
Colectividades Ramiro, S.L.	Contratación cena “Gala Voluntariado”	Administración
Saica Pack	Donaciones de material (cajas) para el Programa Llenamos la Despensa y Alcobebendas	Asociaciones y Voluntariado
Bonduelle	Donaciones de alimentos y voluntariado corporativo en el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
Lilly S.A.	Voluntariado corporativo, campañas ocasionales para recaudar fondos y donaciones económicas para fines sociales de los programas Llenamos la Despensa y la Campaña solidaria de recogida de juguetes. Subvención del programa Cine para Mayores.	Asociaciones y Voluntariado

Elavon Financial Services	Voluntariado corporativo, campañas ocasionales para recaudar fondos y donaciones económicas para fines sociales de los programas Llenamos la Despensa y Campaña solidaria de recogida de juguetes.	Asociaciones y Voluntariado
Obra Social 'La Caixa'	Donación de artículos alimenticios para el programa Llenamos la Despensa. Donaciones para proyectos de asociaciones municipales.	Asociaciones y Voluntariado
Fundación Ciudad de Alcobendas	Donación de artículos alimenticios para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
Iglesia Evangélica Bautista Comunidad Cristiana Vida Abundante	Campaña de recaudación de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
Comunidad Judía Masorti Bet-El	Campaña de recaudación de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
Protección Civil	Colaboración necesaria para el desarrollo de la Campaña Llenamos la Despensa y Campaña solidaria de recogida de juguetes.	Asociaciones y Voluntariado
Cisco Systems, inc	Voluntariado Corporativo en campañas del programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
Liceo Europeo	Campaña de recogida de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
E.I. Fuentelucha	Campaña de recogida de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
Asociación Vida y REscate	Entrega de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
Distritos Norte, Centro y Urbanizaciones	Campaña solidaria de recogida de Juguetes especial Navidad, los días 17 y 18 de noviembre, con el apoyo logístico y la coordinación de Apoyo Asociaciones y Voluntariado (voluntarios, cajas, etc.) en los tres distritos del municipio.	Asociaciones y Voluntariado
Alcampo	Donación de alimentos para el programa Llenamos la Despensa	Asociaciones y Voluntariado
AMAPAMU	Donación de pañales para el programa Llenamos la Despensa	Asociaciones y Voluntariado
Amplifone	Convenio para la donación de audifonos sociales y diagnostico precoz de problemas de audición	
DELFO.	-Gestión del Programa Marco de atención a la Violencia de Género -Gestion Contrato Sensibilizacion y Formación Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la mujer	Promoción de la Igualdad
Amauta-Servicios Sociales y Tiempo Libre	- Gestión del Proyecto para la convivencia intercultural "INTEGRA". - Gestión de los cursos de Informática. -Programa Multideporte Intercultural - Actividad Campo de trabajo Erasmus Plus y Fiesta Arco Iris	Promoción de la Igualdad
ProActiva	Gestión programa de actividades de Autonomía personal y corresponsabilidad	Promoción de la Igualdad
Empieza Consultora	-Gestión de los Proyectos "Alcobendas Concilia" y "Empresas comprometidas con la Igualdad"	Promoción de la Igualdad
Asociación AQMARA	Taller "La energía femenina como herramienta de empoderamiento"	Promoción de la Igualdad
Zrimon S.L	Proyecto Emprendimiento Femenino AME	Promoción de la Igualdad
Mª Jesús Alcantarilla Barbero	Taller " El viaje hacia ti a través del teatro"	Promoción de la Igualdad
Alberto Cubero	Taller "Escritura Creativa".	Promoción de la Igualdad
Mª Victoria González Durán	Taller "Desenredate y Estirate"	Promoción de la Igualdad
Oti Camacho Mendoza	Proyecto Autonomía personal.	Promoción de la Igualdad

Yolanda Rodriguez Sánchez	Taller de "Danza, una terapia para la salud física y mental".	Promoción de la Igualdad
CLECE	Colaboración para la contratación de mujeres Proyecto De Inserción y Orientación Laboral	Promoción de la Igualdad
EULEN	Colaboración para la contratación de mujeres Proyecto De Inserción y Orientación Laboral	Promoción de la Igualdad
FUNDACION ANABELLA	Colaboración para la contratación de mujeres Proyecto De Inserción y Orientación Laboral	Promoción de la Igualdad
CLEAN FOR YOU	Colaboración para la contratación de mujeres Proyecto De Inserción y Orientación Laboral	Promoción de la Igualdad
FUNDACION INTEGRRA	Colaboración para la contratación de mujeres Proyecto De Inserción y Orientación Laboral	Promoción de la Igualdad
Norte Joven	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
UPA	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
C.P. Miguel Hernández	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
C.P. Federico García Lorca	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
C.P. Tierno Galván	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
C.P. Daoiz y Verlarde	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
C.P. Gabriel y Galán	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
C.P. Castilla	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
C.P. Antonio Machado	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
Colegio Los Sauces	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
Colegio Brains	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
Colegio San Patricio	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
Colegio Las Irlandesas	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
IES Ágora	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
IES Aldebarán	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
IES Giner de los Ríos	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
IES Virgen de la Paz. Modulo Integración	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
IES Severo Ochoa	Programa Prevención violencia de genero ámbito educativo	Promoción de la Igualdad
Club de Voleibol Alcobendas	Torneo 8 de marzo y Torneo contra la violencia de género	Promoción de la Igualdad
Fundación Desarrollo e Integración FDI	Participación en Campaña 8 de marzo	Promoción de la Igualdad
Asociación Profesores de Educación Física ADAL	Participación Campaña 8 de marzo y 25 de Noviembre: #Efectoigualdad	Promoción de la Igualdad
Club de Petanca Alcobendas	Participación Campaña 8 de marzo	Promoción de la Igualdad
Club de Balonmano de Alcobendas	Torneo 8 de marzo y Torneo contra la violencia de género	Promoción de la Igualdad
Club Baloncesto Alcobendas	Torneo 8 de marzo y Torneo contra la violencia de género	Promoción de la Igualdad
Escuela Municipal de Música y Danza	Colaboración Fiesta Arco Iris	Promoción de la Igualdad

Patronato Municipal de Deportes	Actividades Deportivas Programa Multideporte Intercultural	Promoción de la Igualdad
ASORAL - Asociación de personas sordas de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes	Colaboración en formación sobre prevención de violencia de género	Promoción de la Igualdad
Alhoma	Elaboración y distribución de comidas en las colonias urbanas de julio.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Colectividades Ramiro S.L.	Elaboración y distribución de comidas en la colonia urbana de agosto.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Interbude S.L.U.	Gestión del curso de idiomas en Escocia.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Dogtor Animal S.L.	Desarrollo de actividades de ocio asistido con Perros para semana de la Infancia.	Juventud Infancia y Adolescencia
Yelmo Cines	Desarrollo de actividades de ocio en la colonia urbana de agosto.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Kytchen Academy Alcobendas S.L.	Desarrollo de talleres de cocina.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Triforce Life Solutions	Desarrollo de talleres de robótica en Infancia y Navidad.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Enclave	Desarrollo de un campamento de naturaleza infantil.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Robledo Robledo	Alojamiento para Intercambio Juvenil Arcoíris.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	El Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia tiene un acuerdo con INJUVE para tramitar altas en el programa de Garantía Juvenil.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Oficina Joven de la Comunidad de Madrid - TIVE	Información de interés a los jóvenes. TIVE: tramitación de los carnés de alberguista joven, adulto, estudiante y profesor.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Dirección General de Juventud - Comunidad de Madrid	Información y tramitación de carnés jóvenes. Información y tramitación de plazas para actividades dirigidas a jóvenes entre 14 y 30 años (campos de trabajo de la Comunidad de Madrid, actividades 14/17).	Juventud, Infancia y Adolescencia
Comunidad de Madrid. Negociado de Escuelas	Gestión de cursos homologados de monitores y coordinadores de ocio y tiempo libre.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Comunidad de Madrid: Tramitación Campos de trabajo de la Comunidad de Madrid	Información y tramitación de plazas de la campaña de verano de 14 a 17 años y campos de trabajo de la Comunidad de Madrid.	Juventud, Infancia y Adolescencia
UNICEF	Convenio de colaboración en favor de los derechos de la Infancia enmarcado por ser Alcobendas Ciudad Amiga de la Infancia	Juventud, Infancia y Adolescencia
Gastronomic	Elaboración y distribución de comidas en las colonias urbanas de julio.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Empresa ODELOT gestión	Gestión de la Asesoría de Naturaleza: organización de actividades al aire libre, préstamo de material, concursos de fotografía.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Asociación Psicotandem	Gestión de la Asesoría Psicológica.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Julián Besteiro	Gestión de la Asesoría Jurídica.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Coordinadora Infantil y Juvenil de Vallecas	Gestión de la Asesoría de Movilidad Europea.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Asociación NTUMENTE	Gestión de La Ciber y Aventurarte/ Consejo de Infancia y Adolescencia	Juventud, Infancia y Adolescencia
Idealogia	Gestión de la parte formativa de cursos homologados.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Atlas	Gestión del Programa Imagina tú noche.	Juventud, Infancia y Adolescencia
Dirección General del Mayor de la Comunidad de Madrid	Convenio con Fundación La Caixa y Comunidad de Madrid.	Mayores

Consortio de Transportes de la Comunidad de Madrid	Gestión de Tarjetas de Transporte Público Tercera Edad.	Mayores
Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid	Convenio Centro de Día.	Mayores
IMSERSO	Programa de Turismo y Termalismo Social.	Mayores
Diputación Provincial de Ourense	Convenio para cooperar en el acceso a servicios sociales de salud, bienestar y envejecimiento activo a través del termalismo.	Mayores
UPDEA (Universidad para adultos)	Cursos de Nuevas Tecnologías y visitas culturales.	Mayores
Fundación la Caixa y Comunidad de Madrid	Promover la participación social y convivencia de las personas mayores.	Mayores
FUNDACIÓN OBRA SOCIAL Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID	Cesión de uso en comodato inmueble en que se ubica Centro de Mayores “Nuestra Señora de la Paz” – c/Nuestra Sra. de la Paz, 2	Mayores
FUNDACIÓN OBRA SOCIAL Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID	Convenio de Cesión de uso del inmueble en que se ubica Centro “Carmen García Bloise” – c/Olivar.	Mayores
RAIS - FUNDACIÓN	Colaboración en el servicio de comedor	Mayores
CLECE, S.A.	Servicio de peluquería, podología, fisioterapia, mantenimiento de piscina terapéutica, asesoría jurídica y punto de información al voluntariado	Mayores
SACYR SOCIAL, S.L.	Servicio atención a los usuarios Centro de Día de Mayores	Mayores
SELECTIVA, SERVICIOS AUXILIARES S.L	Apoyo a instalaciones y actividades en los Centros de Personas mayores.	Mayores
AVORIS RETAIL DIVISION S.L.	Viajes para Mayores.	Mayores
COCINAS CENTRALES, S.A.	Elaboración y distribución de comidas y concesión de la explotación de las cafeterías de los centros de personas mayores.	Mayores
MERINO MERINO PRODUCCIONES S.L	Programa de Ocio : Profesor de baile, teatro y música en directo,	Mayores
TRASPORTES DE VIAJEROS ROSAMAR, S.L.	Servicio de autobuses Servicio de Mayores anual (incluye fiesta campera XXI Semana de las Personas Mayores)	Mayores
FOOR FOR CHILDREN, S.L.	Elaboración y servicio paella para 1.000 comensales, XXI Semana de las Personas Mayores	Mayores
EL MANJAR DEL JARAMA, S.L.	Fiesta Campera (actividades+ comida para 650 personas, XXI Semana de las Personas Mayores	Mayores
DENTO DO ELDO, S.L.	Excursión Lozoyuela final de curso, 1 día con visita guiada, desayuno, comida, merienda y baile, para 120 personas	Mayores
ACCIONA SMART CITY SERVICES, S.L.	Smart City-Servicio Integral para la atención Mayores socio-domiciliaria a personas mayores.	Mayores
ARTESANOS DEL CRISTAL SL	Suministro placas homenaje y trofeos teatro.	Mayores
IDEAS EN IMPRESIÓN S.L.	Suministro de pizarras.	Mayores
HAFNIA DESIGN S.L.	Suministro fundas protege-paraguas días lluvia	Mayores
DOGTOR ANIMAL S.L.	Salón de terapia con animales XXI Semana de las Personas Mayores.	Mayores
CREO COMÚN	Cuentacuentos – XXI Semana de las Personas Mayores.	Mayores
IDEAS EN IMPRESIÓN S.L.	Suministro de formularios de preinscripción curso 2018-2019	Mayores
UNIDAD EDITORIAL S.A.	Suscripciones “El Mundo” y “Marca” para los seis Centros de Mayores	Mayores
EDICIONES EL PAIS S.L.	Suscripciones “El País” para los seis Centros de Mayores	Mayores
DIARIO ABC S.L.	Suscripciones “ABC” para los seis Centros de Mayores	Mayores

AUDIOVISUAL ESPAÑOLA 2000 S.A.	Suscripciones "La Razón" para los seis Centros de Mayoes	Mayores
NORPREVENCIÓN, S.L.	Actualización del Plan de Autoprotección, formación y realización de simulacros 2018 Centro de Mayores "Pedro González Guerra" y Centro de Día	Mayores
MECANIZACIÓN EXTREMEÑA, S.A.	Suministro de sillas para los Centros de Mayores	Mayores
JOSE LUIS DOMINGUEZ NOGALES (AGATA)	Suministro placas conmemorativas.	Mayores
JESUS CIFUENTES JIMENEZ (CAVAFIS)	Suministro papelería material para talleres	Mayores
RAMIREZ AGUADO	Suministro material ferretería	Mayores
GRÁFICAS ALBERDI S.L.	Suministro de tarjetas citaciones del servicio de peluquería ofrecido por el Servicio de Mayores	Mayores
MAIKAN CANINO S.L. (empresa de recogida de animales)	Recogida, custodia y mantenimiento de animales abandonados. (Este Contrato comenzó el 29 septiembre 2016.)	Salud
GENERA Asesoría de Sexualidad	Consulta Joven de Sexualidad.	Salud
Physio-control	Mantenimiento de desfibriladores.	Salud
FHOEMO (Fundación hispana de osteoporosis y enfermedades metabólicas óseas)	Contrato menor Densitometrías de la campaña de diagnóstico precoz y prevención de osteoporosis	Salud
Convenio con Cruz Roja	Convenio de formación a los empleados municipales y desarrollo de actividades de promoción y educación para la salud con escolares del municipio.	Salud
Subdirección de Calidad de las Aguas. Canal de Isabel II Gestión	Programa de intercomparación específico para análisis de cloro libre y cloro total.	Salud (Laboratorio)
AECOSAN - Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición	Programas de intercomparación para procedimientos microbiológicos de análisis de alimentos	Salud (Laboratorio)
ENAC (Entidad Nacional de Acreditación)	Acreditación del Laboratorio Municipal según la norma ISO 17025 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo"	Salud (Laboratorio)
AENOR (Entidad Nacional de Acreditación)	Certificación en la Norma ISO 9001 2015	CAID
LASSO	Pruebas analíticas Asesoría Joven Sexualidad	Salud
SRCL CONSENUR	Recogida Residuos Biológicos	Salud (CAID, Laboratorio, Asesoría Joven Sexualidad)
FEBE	Protocolo General de Colaboración para promover el consumo moderado y responsable de bebidas espirituosas en adultos y prevenir el consumo abusivo o indebido de bebidas alcohólicas en jóvenes.	Salud (CAID), Imagina
Mervilab, Bioser, Merck, WRInternacional, Fisher	Contrato mayor suministro productos y reactivos	Salud (Laboratorio)
Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid	Elaboración de líneas de actuación y de coordinación de actuaciones para la protección de los consumidores.	Consumo
AECOSAN - Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición	Fomento del conocimiento y la participación en el Sistema Arbitral de Consumo.	Consumo
CICC - Centro de Investigación y Control de Calidad	Análisis y ensayos sobre productos a fin de evaluar su adecuación con la reglamentación Técnico-Sanitaria y de Seguridad.	Consumo

IRAC - Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid	Ejecución de solicitudes de arbitraje.	Consumo
Fundación Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral (RAIS)	- Gestión del Servicio Integral de Atención del Centro de Acogida a Personas sin Hogar y equipo de calle. -	Servicios Sociales
SACYR SOCIAL	Gestión del Programa de Servicio de Ayuda a Domicilio no dependientes	Servicios Sociales
DOMUSVI (SAR QUAVITAE)	Gestión del Programa de Teleasistencia no dependiente	Servicios Sociales
Cheque Dejeuner	Compra y gestión de cheques.	Servicios Sociales
Sanfiz	Transporte.	Servicios Sociales
Parcesa	Sepelios.	Servicios Sociales
Patronato Sociocultural del Ayuntamiento de Alcobendas	Actividades Culturales.	Servicios Sociales
Patronato Municipal de Deportes	Actividades Deportivas.	Servicios Sociales
CDE. Taekwondo Tortosa-Arata	Actividades Deportivas.	Servicios Sociales
Grupo Alvisa	Actividades Deportivas.	Servicios Sociales
CDE Sporting Seis de Diciembre	Actividades Deportivas	Servicios Sociales
Asociación Deportiva Atlético de Concilio	Actividades Deportivas	Servicios Sociales
Proactiva Formación S.L.	Actividades Primero y Tardes del Cole.	Servicios Sociales
Dauida Rehabilitación	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación.	Servicios Sociales
APADIS (Asociación de Padres de Personas con Discapacidad de San Sebastián de los Reyes)	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación.	Servicios Sociales
APAMA	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación.	Servicios Sociales
Fundación FILS	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación.	Servicios Sociales
Neuroped	Actividades logopedia, fisioterapia, estimulación	Servicios Sociales
Hostal Los Ángeles	Alojamientos Alternativos.	Servicios Sociales
Hotel Praderón	Alojamientos Alternativos.	Servicios Sociales
Pensión El Carmen	Alojamientos Alternativos.	Servicios Sociales
Hostal Arba	Alojamientos Alternativos	Servicios Sociales
Residencia Los Jazmines	Alojamientos Alternativos	Servicios Sociales
Farmacia La Menina	Medicamentos.	Servicios Sociales
Farmacia Lda. María Eugenia Boix Casanovas	Medicamentos.	Servicios Sociales
Farmacia Lda. Olga García Aguado	Medicamentos.	Servicios Sociales
Farmacia Valpharma	Medicamentos.	Servicios Sociales
Farmacia Lucrecia Camus	Medicamentos	Servicios Sociales
INTI, SA	Alternativas a la convivencia	Servicios Sociales
Kids and Nits	Alternativas a la convivencia	Servicios Sociales
Librería El Galeón	Material Escolar.	Servicios Sociales
Librería El Soto	Material Escolar.	Servicios Sociales
Librería Quevedo	Material Escolar.	Servicios Sociales
E.I. Casa Menuda	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. La Locomotora	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. Arco Iris	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. Bambú	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. Campanilla	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. Cascabeles	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. Cuquillo	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. Fuentelucha	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales

E.I. El Garabato	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. La Casita	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. La Chopera	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. Pío Pío	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. San Pedro Apóstol	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. Santa Isabel	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. Valdelaparra	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
E.I. Faro	Escuelas Infantiles	Servicios Sociales
EI Colores	Escuelas Infantiles	Servicios Sociales
EI Gente Pequeña	Escuelas infantiles	Servicios Sociales
EI La Casita	Escuelas Infantiles	Servicios Sociales
EI Tito Gusanito	Escuelas Infantiles	Servicios Sociales
EI Sanserito	Escuelas Infantiles	Servicios Sociales
EI Sonia	Escuelas Infantiles	Servicios Sociales
EI Pitufos	Escuelas Infantiles	
CEIP Nuestra Señora de Valvanera	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP San Sebastián	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Antonio Machado	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Bachiller Alonso López	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Castilla	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Daoiz y Velarde	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Emilio Casado	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Federico García Lorca	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Gabriel y Galán	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Luis Buñuel	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Miguel Delibes	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Miguel Hernández	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Miraflores	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Parque Cataluña	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Príncipe Felipe	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Profesor Tierno Galván	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Seis de Diciembre	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Valdepalitos	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
Colegio Juan XXIII	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
CEIP Fco. Carrillo	Comedor escolar	Servicios sociales
CEIP Silvio Abad	Comedor escolar	Servicios Sociales
CEIP Antonio Buero Vallejo	Comedor escolar	Servicios Sociales
CEIP Infantas Elena y Cristina	Comedor escolar	Servicios Sociales
CEIP Quinto Centenario	Comedor escolar	Servicios sociales
IES Severo Ochoa	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
Centro Atención Integr. Mayores Los Olivos, SL	Alojamientos alternativos	Servicios sociales
SM Integrales	Limpieza viviendas	Servicios sociales
Rayo ciudad Alcobendas	Actividades deportivas	Servicios sociales
Club Hankuk	Actividades deportivas	Servicios sociales
Residencia Orpea Alcobendas	Alojamientos alternativos	Servicios sociales
Fundación Quinta	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación	Servicios sociales
Audika	Prótesis auditivas	Servicios sociales
Escuela Municipal de Músicas	Actividades culturales	Servicios sociales
Centro Terapia del Lenguaje	Actividades logopedia, fisioterapia, estimulación	Servicios sociales
Residencia San Miguel	Alojamientos alternativos	Servicios sociales

Universidad Complutense de Madrid	Actividades culturales	Servicios sociales
Radio Taxi Alcobendas	Ayudas complementarias	Servicios sociales
B the travel Brand	Ayudas complementarias	Servicios sociales
Asifor Ingeniería	Ayudas complementarias	Servicios sociales
PSIFAM Psicología Infancia y Familia	Actividades logopedia, fisioterapia, estimulación	Servicios sociales
PRIMAR	Alojamientos alternativos	Servicios sociales