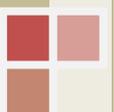


# Memoria del Patronato de Bienestar Social 2019





## Saluda de la Presidenta y Vicepresidenta del Patronato de Bienestar Social

Es una satisfacción presentar la **Memoria del Patronato de Bienestar Social correspondiente al año 2019**, en la que se recogen todas las actividades y proyectos llevados a cabo, los objetivos alcanzados, así como todas las innovaciones y mejoras que se han incorporado desde los distintos Servicios que lo integran para prestar un servicio de calidad nuestros ciudadanos.

Este año se han celebrado elecciones municipales el día 26 de mayo 2019, constituyéndose **una nueva Corporación Municipal, de fecha el 15 de junio 2019**, y posteriormente, mediante Decreto de Alcaldía-Presidencia nº 7584 de 25 de junio 2019, que establece una nueva estructura organizativa para el Patronato de Bienestar Social, integrada por dos Concejías :

- *“Concejía delegada de Salud, Consumo, Infancia, Adolescencia, Juventud y Promoción de la Igualdad. Integrada en el Área de Familias, Promoción de la igualdad y Servicios a la Ciudadanía” y Presidencia del Patronato de Bienestar Social. D<sup>a</sup> Ofelia Culebradas Bachiller*
- *“Concejía Delegada de Familia, Protección Social y Mayores. Integrada en el Área de Familias, Promoción de la Igualdad y Servicios a la Ciudadanía”, y Vicepresidencia del Patronato. , D<sup>a</sup> Inmaculada Puyalto Franco.*

Mencionar que nuestro enfoque es global y transversal, ya que el Patronato de Bienestar Social tiene una base sólida de actuación, que viene definida en su *Misión* como la de: **“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”**.

Es un trabajo de envergadura que requiere de una estructura organizativa adecuada y de unos recursos humanos especializados que permitan alcanzar los objetivos establecidos, la realización de los programas y proyectos planificados desde los distintos servicios así como atender, como administración local, las necesidades de los ciudadanos; siempre en consonancia con la Planificación estratégica de la Organización y el sistema municipal de gestión de la calidad de los servicios públicos.

Es una prioridad para ambas concejalías acercar nuestros servicios a los ciudadanos, establecer una comunicación directa a través de los cauces adecuados para conocer sus necesidades y expectativas e integrar sus propuestas en la gestión y en la planificación municipal; todo ello, desde un enfoque de gestión eficiente y de optimización de recursos.

En el documento que se presenta, se pone en valor el despliegue realizado desde los distintos servicios del Patronato de Bienestar Social y los resultados alcanzados por los mismos, que abarca desde el reconocimiento por parte de otras Instituciones a algunos de nuestros proyectos más relevantes, a evidenciar la gestión realizada y la consecución de los objetivos establecidos. Así mismo, esta memoria recoge los datos más relevantes relativos a la **atención a personas en situación de vulnerabilidad social y con necesidades especiales** como son : las personas mayores, personas dependientes y con discapacidad, mujeres víctimas de género, menores y jóvenes en riesgo, personas en exclusión social, etc...; a la vez, que facilita información sobre otras actuaciones de promoción, prevención y sensibilización dirigidas a la población general con el fin de mejorar su calidad de vida, promover la salud y la igualdad de oportunidades, la defensa de sus derechos y la equidad en el acceso a los servicios que ofrece el Patronato de Bienestar Social.

Finalizamos agradeciendo a los trabajadores municipales de cada uno de los Servicios del Patronato de Bienestar Social su capacidad, implicación y responsabilidad como empleados públicos y su compromiso con la ciudadanía de Alcobendas; así como, a todos nuestros colaboradores (las asociaciones, instituciones públicas y privadas, empresas, ONG´s, etc.,) con los que hemos trabajamos estrechamente, para que gracias al esfuerzo de todos, haya sido posible conseguir los logros alcanzados por el mismo.

*Concejía delegada de Salud, Consumo,  
Infancia, Adolescencia, Juventud  
y Promoción de la Igualdad*  
Presidenta Patronato de Bienestar Social

*Concejía Delegada de Familias,  
Protección Social y Mayores*

Vicepresidenta Patronato Bienestar Social

*D<sup>a</sup> Ofelia Culebradas Bachiller*

*D<sup>a</sup> Inmaculada Puyalto Franco*



## ÍNDICE

<b>Misión, Visión y Valores del Patronato de Bienestar Social</b>	5
<b>1. Resumen General de la Memoria del Patronato de Bienestar Social</b>	6
<b>2. Organización del Patronato de Bienestar Social</b>	18
2.1. Composición del Consejo Rector	18
2.2. Equipo Directivo del Patronato de Bienestar Social	18
<b>3. Alianzas</b>	19
3.1. Convenios	19
3.2. Alianzas con otras Instituciones, Empresas colaboradoras, ONGs, Fundaciones	25
3.3. Asociaciones adscritas al Patronato	25
<b>4. Recursos</b>	28
4.1. Resultados económicos	28
4.2. Recursos Humanos	30
4.3. Instalaciones de los servicios del Patronato de Bienestar Social	32
<b>5. Resultados del Patronato de Bienestar Social en 2019</b>	33
5.1. Cumplimiento de la Estrategia	33
5.2. Resultados en Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas en el PBS	33
5.3. Indicadores de resultados en los servicios del PBS	34
5.4. Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones recibidas	37
5.5. Acceso a los servicios del Patronato en la web municipal	37
5.6. Aparición del PBS en redes sociales	40
5.7. Reconocimientos externos al PBS	40
5.8. Gestión del conocimiento	41
5.8.1 Trabajo en red de los servicios del Patronato con otras Instituciones	41
5.8.2 Participación de profesionales del PBS en foros, jornadas, etc.	48
<b>6. Memoria de los servicios del Patronato de Bienestar Social 2019</b>	50
6.1. Memoria de Servicios Sociales	50
6.2. Memoria del Servicio de Mayores	78
6.3. Memoria del Servicio de Promoción de la Igualdad	102
6.4. Memoria del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia	140
6.5. Memoria del Servicio de Salud	174
6.6. Memoria del Servicio de Consumo	204
6.7. Memoria de Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado	232
<b>ANEXO I: Reconocimientos externos del PBS</b>	257
<b>ANEXO II: Alianzas con instituciones, empresas colaboradoras, ONGs, fundaciones, etc.</b>	259

## 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 2019

En este documento de Memoria del Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas, se detallan todas las actuaciones desarrolladas en 2019 por los servicios adscritos al mismo, cuyo alcance contempla diferentes ámbitos de actuación y grupos de interés, en relación a la atención de las necesidades sociales de la población, la atención integral de las personas mayores, la atención a menores en riesgo, a las víctimas de violencia de género, a las personas en exclusión social, personas con discapacidad, dependientes, etc. Al mismo tiempo, se interviene en otros ámbitos dirigidos a toda la población general para promover hábitos saludables, la promoción de la igualdad de oportunidades y el bienestar de las familias. Se facilita información y defensa de sus derechos, formación e información sobre los distintos ámbitos de actuación de los servicios del PBS. Así como, se favorece la participación ciudadana, el voluntariado, la responsabilidad social corporativa y el tejido asociativo. Estas actuaciones que tienen entre otros objetivos, además de la atención, la prevención, la educación en valores y la sensibilización social.

En este año, el Patronato se ha configurado bajo una nueva estructura organizativa y de atribuciones, a razón de la de **elecciones municipales celebradas el día 26 de mayo de 2019.**

**Con fecha 15 de junio 2019, se constituye una nueva Corporación Municipal,** y mediante Decreto de Alcaldía\_Presidencia nº 7519 de 18 de junio de 2019, se establece: “... la estructura y organización de las áreas de Gobierno, Concejalías, Delegadas de Área, Concejalías Delegadas y nombramientos de sus titulares”.

Posteriormente, mediante Decreto de Alcaldía-Presidencia nº 7584, de 24 de junio 2019, se resuelve la nueva estructura de este Patronato en los siguientes términos:

- La “Concejalía delegada de Salud, Consumo, Infancia, Adolescencia, Juventud y Promoción de la Igualdad. Integrada en el Área de Familias, Promoción de la igualdad y Servicios a la Ciudadanía se atribuye la misma a la Concejal D<sup>a</sup> Ofelia Culebradas Bachiller, a quien le corresponde también la Presidencia del Patronato de Bienestar Social”.
- La “Concejalía Delegada de Familias, Protección Social y Mayores. Integrada en el Área de Familias, Promoción de la Igualdad y Servicios a la Ciudadanía, se atribuye la misma a la Concejal, D<sup>a</sup> Inmaculada Puyalto Franco, a quien le corresponde también la Vicepresidencia del Patronato”.

Atendiendo a esta nueva estructura, el Patronato de Bienestar Social queda integrado por dos Concejalías atribuidas a las Concejales, Presidenta y Vicepresidenta del Patronato que se designan en el mencionado decreto. **Con fecha 11 de julio de 2019, se celebra la sesión constitutiva del Consejo Rector del Patronato de Bienestar Social,** cuyos nuevos miembros se detallan en el apartado “2.1 Consejo Rector” de este documento.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el alcance de este Patronato de Bienestar Social contempla diversos ámbitos de actuación y diferentes grupos de interés. Su actuación y estrategia se desarrolla desde un enfoque global, alineado con la establecida por el Ayuntamiento.

En este contexto de despliegue de la estrategia a largo plazo, establecida en el **Plan Diseña 2020**, el **porcentaje de cumplimiento** alcanzando en las actuaciones del **Patronato de Bienestar Social** ha sido de un **91,16%**, dichas acciones están enmarcadas el Eje nº 4, denominado, **Responsabilidad Social**, finalizando la temporalidad de este proyecto en el año 2019.

Atendiendo al informe<sup>1</sup> de evaluación y seguimiento del mencionado Plan, el desarrollo de los objetivos y proyectos ha supuesto **una mejora en 20 puntos en positivos**, en el cual se dice, literalmente: “A partir de los indicadores urbanos seleccionados y analizados la ciudad ha mejorado en +20 puntos positivos en las actuaciones definidas para el Eje 4 desde la implementación del Plan Diseña 2020. Esta valoración de evolución positiva se produce en todos los objetivos generales definidos para el Eje y está alineado con el grado de cumplimiento alcanzado a partir de las evaluaciones de seguimiento.”

En cuanto al desarrollo de las actuaciones y proyectos que se llevan a cabo desde cada uno de los Servicios, y que están contemplados en la planificación estratégica a corto plazo, a través de la programación anual, denominada

<sup>1</sup> Fuente: Informe de Evaluación y Seguimiento Plan Diseña 2020, disponible en Web Municipal/ Observatorio de la Ciudad

**Gestión por Objetivo (GPO)**, para este año 2019, el Patronato ha alcanzado un porcentaje global de cumplimiento de un **90,9%**.

Una de las prioridades estratégicas de este Patronato es la de fomentar y desarrollar acciones dirigidas a la mejora continua de sus procesos y servicios, en consonancia, con los sistemas de gestión de calidad implantados en la organización (EFQM, ISO 9001, la gestión por procesos, las cartas de compromiso, etc). Dichas acciones están contempladas en el **Proyecto de Mejora del PBS**, habiéndose alcanzado un **porcentaje de cumplimiento de un 82,2%**, lo que supone haber desarrollado e implantado gran parte de las acciones propuestas, ya que en 2019 ha finalizado la temporalidad del mismo.

Dentro de estas acciones se encuentra haber conseguido la **aprobación mediante decreto de dos nuevas cartas de compromisos en los Servicios de Promoción de Igualdad y en el de Consumo**. Además, **se ha aprobado la renovación de la 4ª carta de compromisos del Servicio de Mayores**. En dichas cartas los servicios se han comprometido con la ciudadanía a través de 10 compromisos, los cuales son evaluados para verificar su porcentaje de cumplimiento. Este tipo de herramientas de calidad suponen un acercamiento de la Administración con la Ciudadanía, ya que permite una valoración inmediata del servicio prestado en relación al compromiso establecido. En este primer año de implantación, los resultados han sido bastante satisfactorios, ya que el **porcentaje de cumplimiento total de las mencionadas cartas ha sido muy alto, entre el 90 al 100%**, tal y como se puede ver detallado, en las memorias de cada uno de los Servicios que disponen de esta herramienta de calidad.

Siguiendo en este contexto de mejora, durante el año 2019, el Patronato ha recibido el reconocimiento de otras instituciones en relación con la implantación de buenas prácticas. Así, el servicio de Promoción de la Igualdad ha recibido el **reconocimiento** externo de otras instituciones como ha sido la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid, que ha reconocido **como Buena Práctica en Violencia de Género al Proyecto** sobre el **“Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer”**.

Igualmente, la Red Municipal de Salud de la Comunidad de Madrid ha reconocido como buenas prácticas dos proyectos llevados a cabo por el Servicio de Salud, por su **“Protocolo de actuación ante alergias e intolerancias alimentarias en el ámbito escolar”**, y al **Centro de Atención Integral Drogodependencia (CAID)** por su propuesta sobre **“Alternativa a la expulsión escolar”**.

En esta línea de mejora, el Laboratorio Municipal, que es uno de los servicios certificados<sup>2</sup> de este Patronato, ha obtenido la **Acreditación y transición a la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo”**, para las actividades de ensayo definidas en el Alcance de acreditación, en el área de microbiología de análisis de alimentos y aguas mediante métodos basados en técnicas de aislamiento de microorganismos indicadores de contaminación.

Por último, el **Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia** ha recibido el reconocimiento a la **Movilidad Europea de la Juventud Europa Joven (Madrid 2019)**, organizado por el Departamento de la Juventud del Ayuntamiento de Madrid.

Una de nuestras prioridades es conocer las opiniones y propuestas de las personas que acuden a los diferentes servicios del Patronato, para que valoren los servicios recibidos y aporten sus sugerencias que nos ayuden a mejorar. A lo largo de 2019, se han publicado en el Observatorio de la Ciudad **un total de once estudios de satisfacción dirigidos a personas que acuden a los servicios de este Patronato**, de los cuales, nueve de ellos son cuantitativos; uno cualitativo, y otro de necesidades. En todos ellos se han obtenidos puntuaciones muy satisfactorias.

Destacar la Encuesta de Satisfacción de Usuaris del Servicio de Atención Casa de la Mujer, que es donde se han obtenido la valoración global de satisfacción más alta con un 9,24. Seguido del estudio referido a Informe de la Encuesta de Satisfacción a personas usuarias de los cursos del Aula de Salud curso 2018/2019, que ha sido valorado con un 9, ambos estudios han alcanzado puntuaciones que permita calificarlas de excelencia.

Igualmente destacan las valoraciones de la Encuesta de los Campamentos de Verano 2019, del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia que ha alcanzado la puntuación de un 8,46. La de las personas usuarias del Mercadillo Municipal,

<sup>2</sup> El PBS, cuenta con tres servicios certificados: El laboratorio Municipal; el Centro de Atención Integral al Drogodependiente (CAI); y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia.

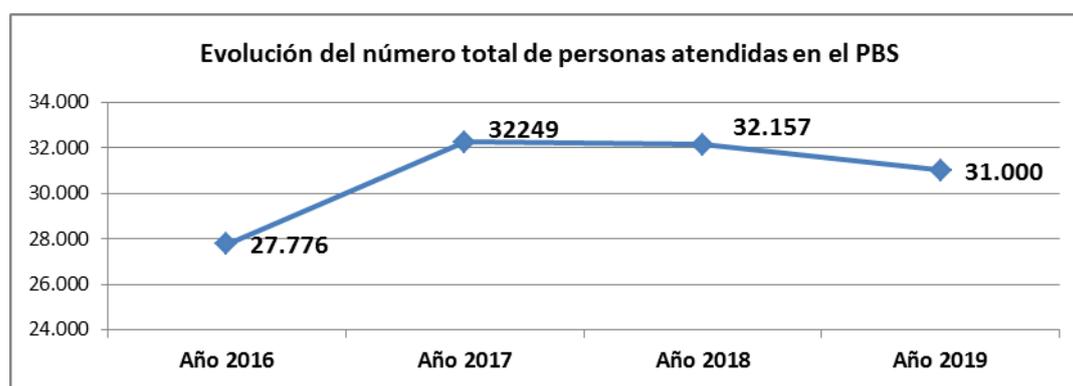
que lo han valorado con un 8,17. Los Servicios Sociales que han sido valorados con una puntuación de 8, y con igual puntuación, las personas usuarias del programa de ocio de Mayores.

En la siguiente tabla se detallan todos los Estudios, junto con las puntuaciones obtenidas y escala utilizada, que se han sido publicados por el Observatorio de la Ciudad en 2019, los cuales están disponibles en la en la web municipal.

Como puede apreciarse, a tenor de los resultados obtenidos, **la valoración global que hace la ciudadanía de los servicios prestados por este Patronato se pueden calificar de muy satisfactorios.**

Estudios de Satisfacción publicados en el Observatorio de la Ciudad de Alcobendas en 2019	Valoración global	Escala	Servicio
Informe de Satisfacción a personas usuarias de los Servicios Sociales de Alcobendas 2019	8	(0-10)	Servicios Sociales
Encuesta de Satisfacción Usuarios Programa Ocio Mayores 2018.	8	(0-10)	Mayores
Encuesta de Satisfacción de Usuarias del Servicio de Atención Casa de la Mujer 2018.	9,24	(0-10)	Promoción Igualdad
Encuesta de satisfacción Programa del Servicio de Juventud, Infancia y adolescencia: Campamentos de verano 2019	8,46	(0-10)	Juventud
Encuesta de satisfacción de personas usuarias del Programa la Ciber de Alcobendas	4,25	(1- 5)	Juventud
Encuesta de satisfacción de personas usuarias del Programa Imagina tu noche	4,43	(1- 5)	Juventud
Encuesta a Jóvenes de Alcobendas que no participan en programas de ocio municipales	necesidades		Juventud
Informe de la Encuesta de Satisfacción a personas usuarias de los cursos del Aula de Salud curso 2018/2019.	9	(0-10)	Salud
Informe de Resultados del Grupo de Discusión con los Usuarios y Usuarias del CAID	cualitativo		Salud/ CAID
Informe de Satisfacción de personas usuarias del Mercadillo Municipal (2018-2019)	8,17	(0-10)	Consumo
Informe de Satisfacción del colectivo de Comerciantes del Mercadillo Municipal. 2019	7,26	(0-10)	Consumo

Uno de los aspectos más importantes de este Patronato es la atención directa que se ofrece desde los diferentes servicios, los datos evidencian un volumen importante de atención, ya que durante el año 2019, **se han atendido a un total de 31.000 personas**<sup>3</sup>. Este dato, respecto al año anterior, ha supuesto un **descenso del 3,6%**. En el siguiente gráfico se puede apreciar la evolución de este indicador.

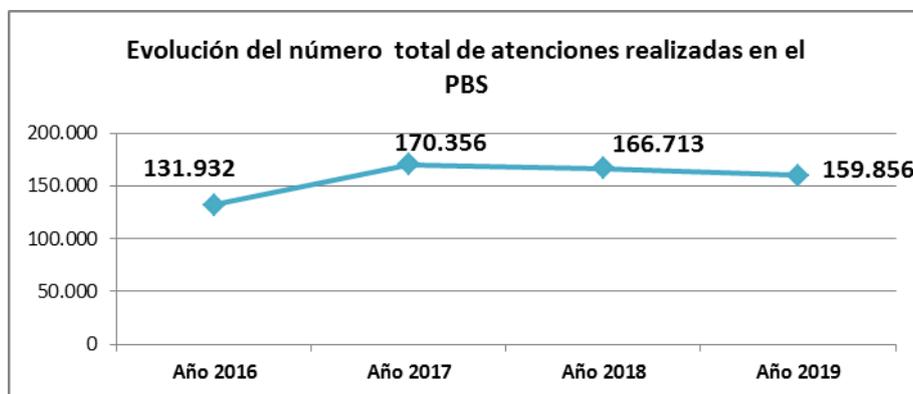


Si ponemos en relación este volumen de **personas atendidas 31.000**, con la Población<sup>4</sup> de Alcobendas, (117.040 habitantes), **el porcentaje de cobertura de población atendida por este Patronato** respecto a la población del municipio ha sido de **un 26,5%**.

<sup>3</sup> Personas atendidas (diferentes), en cada uno de los servicios del PBS

<sup>4</sup> Población 2019: 117.040 habitantes. Fuente: el Observatorio de la Ciudad

Respecto a las atenciones<sup>5</sup>, durante el año 2019, se han realizado un total de 159.856 atenciones, se trata de un cuantioso e importante volumen de actuaciones profesionales. Si comparamos el dato de este indicador con el resultado del año pasado, se evidencia que ha descendido un 4,1%, tal y como se puede observar en el siguiente gráfico. Este aspecto requiere de un análisis detallado para poder conocer las razones de este descenso.



Ambos datos son bastantes significativos, y si ponemos en relación el número de personas atendidas que han sido 31.000, respecto al número total de atenciones realizadas que ascienden a 159.856, obtenemos que **cada persona atendida ha recibido una media de 5,2 atenciones.**

Una labor muy importante son las **actuaciones formativas especializadas** que se llevan a cabo desde cada uno de los Servicio, las cuales tienen en común y como prioridad, **la educación, la prevención, la sensibilización, y/o la promoción de la salud y el bienestar social de la población.** Esta formación se imparte, en la mayoría de las ocasiones, por profesionales de los servicios expertos en la materia, como son entre otros: cursos preventivos para el deterioro físico y/o mental de las personas mayores; talleres de sensibilización en materia de violencia de género dirigidos a jóvenes y adultos; formación homologada de monitores y animadores dirigidos a los jóvenes; talleres de la escuela de consumo dirigidos a la infancia; formación en voluntariado. Pero además, se realizan todo tipo de charlas formativas-educativas dirigidas a toda la población general, o bien, a diferentes grupos de interés.

Durante el año 2019, se han realizado un total de 946 acciones formativas, articuladas en cursos, talleres, charlas, y han asistido un total de 18.769 participantes. En la siguiente tabla se detallan, por cada uno de los Servicios o programas del PBS, el número de cursos, así como el de asistentes a los mismos.

<b>Acciones formativas Cursos/talleres/charlas formativos realizados por los Servicios del Patronato de Bienestar Social en 2019</b>		
<b>Servicios/ Programas del PBS</b>	<b>Nº Cursos talleres/ cursos/charlas realizados</b>	<b>Nº total de participantes</b>
Servicios Sociales	2	65
Mayores	360	5.178
Promoción Igualdad	370	8.014
Juventud, Infancia y Adolescencia	5	748
Salud	20	500
Consumo	185	4.187
Apoyo Asociaciones y Voluntariado	4	77
<b>Total Acciones formativas</b>	<b>946</b>	<b>18.769</b>

<sup>5</sup> Es necesario mencionar a este respecto, la rectificación en los datos referido a las atenciones, ya que el Servicio de Juventud ha rectificado el dato del año 2018, en este documento Memoria. Lo que ha supuesto corregir el dato de 18.903 atenciones en el servicio de Juventud, a la correcta contabilización de 13.609 atenciones en 2018. Esta rectificación incide directamente en el número total de atenciones del Patronato de Bienestar Social pasando de 170.356 a 166.713 atenciones en 2018.

A lo largo del 2019 se han recibido, a través de la aplicación institucional de **Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones un total de 388 reclamaciones**, lo que ha supuesto un incremento del **16,5%** respecto al año anterior. En cuanto a las **sugerencias se han recibido 77**, lo que ha significado un incremento del 26,2% respecto al año pasado. Respecto a las **felicitaciones se han recibido un total de 19**. Un aspecto importante es el **porcentaje de reclamaciones contestadas en un plazo de 10 días que ha sido de un 69%**. Si bien, hay que poner en valor que en este año han aumentado en un 16,5% las reclamaciones respecto al año pasado, y el plazo de contestación, es ligeramente inferior al del año pasado.

Otro aspecto importante son las **alianzas que ha establecido este Patronato** con diferentes instituciones públicas y/o privadas, organismos, empresas, asociaciones, etc. Todas ellas necesarias para llevar a cabo programas en diferentes ámbitos de actuación, dirigidos a la ciudadanía. Así, **se han firmado un total 12 convenios con diferentes administraciones públicas: tres en el ámbito europeo; tres con la Administración Estatal; y seis con la Administración Autonómica, y se ha aceptado 1 resolución estatal para la ejecución de actuaciones en violencia de género**

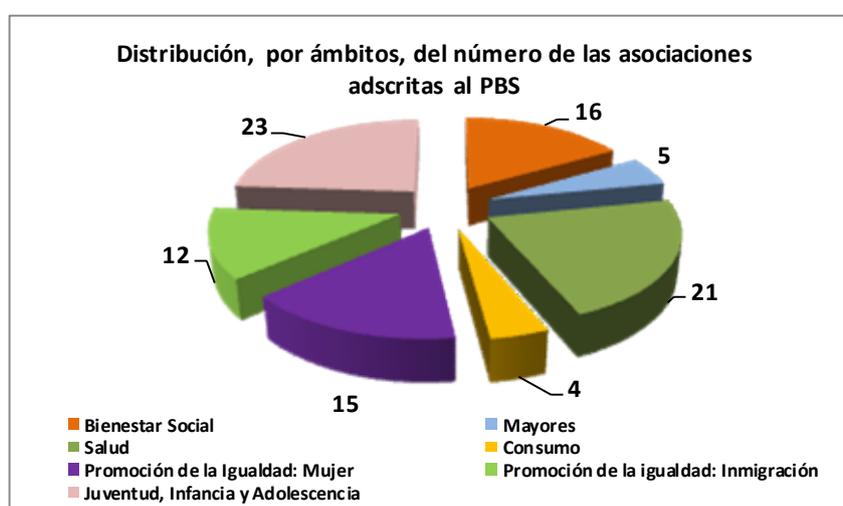
Por otro lado **se han firmado 5 convenios y/o acuerdos con entidades privadas**, de índole social, dirigidos a diferentes colectivos, como son las personas mayores, en relación con la gestión de plazas en residencias, y los Servicios Sociales con programas dirigidos a la integración sociolaboral.

Se han **establecido acuerdos de colaboración con dos empresas** para llevar a cabo programas enmarcados en la **Responsabilidad Social Corporativa**. Y se han formalizado **15 convenios con asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro**, para el desarrollo de programas dentro del ámbito de actuación los servicios del Patronato de Bienestar Social.

Uno de nuestros objetivos transversales, entre otros, es el potenciar la vertebración del tejido asociativo en el municipio, durante este año, **se han formalizados 67 convenios de subvenciones con diferentes asociaciones adscritas a este Patronato** para que lleven a cabo el desarrollo de sus actividades.

A lo largo del año 2019, se han adscrito a este Patronato un total de **96 asociaciones**, lo que ha supuesto un **incremento de un 17%** respecto al año anterior que fueron 82. El alcance de las asociaciones está enmarcado en los ámbitos de: Bienestar Social, Mayores, Salud, Consumo, Mujer, Inmigración, y Juventud, Infancia y Adolescencia. En el siguiente gráfico se puede observar el peso específico dentro de cada uno de los ámbitos: el correspondiente a Promoción de la Igualdad es el que agrupa el mayor número con un total de 27 asociaciones adscritas (15 Mujer y 12 Inmigración). Seguido del ámbito referido a Juventud, Infancia y Adolescencia con 23 asociaciones adscritas. Salud con 21 asociaciones. Bienestar Social con 16. Mayores con 5 y Consumo con 4 asociaciones adscritas.

Si ponemos en relación los datos del total de las asociaciones adscritas al PBS, con las que han recibido subvención que han sido 66, el resultado que obtenemos es que **un 68,8% de las asociaciones adscritas a este Patronato han recibido algún tipo de subvención**.



Respecto a las alianzas **con otras instituciones tanto públicas como privadas, empresas colaboradoras, ONGs, fundaciones y otros organismos** con las que los diferentes servicios de este Patronato han trabajado para desarrollar programas o servicios en el año 2019, **se han identificado 286 alianzas**, las cuales se detallan en el Anexo II de este documento.

Igualmente, hay que destacar el trabajo que los servicios realizan en coordinación con otras instituciones u organismo en donde se comparte conocimiento, o bien, se establecen criterios comunes de actuación. En este contexto de **trabajo en red, este Patronato ha establecido líneas de actuación con 26 instituciones de diferentes ámbitos.**

Los profesionales del Patronato son un referente para otras instituciones u organismos, en lo que respecta al proceso de **Gestión del conocimiento**, ya son requeridos para participar en diferentes foros, talleres o cursos. A lo largo del año 2019, **los profesionales de los diferentes servicios han participado en 29 foros.**

Un factor muy importante para este Patronato de Bienestar Social son los **recursos humanos**, el cual está integrado por un total de **163 personas**: 41 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 24 en Dirección- Administración, Gerencia, Apoyo Asociaciones y Voluntariado. Mencionar, el valor añadido de estos profesionales en cuanto al nivel técnico específico y especializado para llevar a cabo su atención.

Como ya se ha dicho anteriormente, este Patronato está alineado con el modelo de la mejora continua implantado en la Institución, y eso supone incorporar, cada año, propuestas de innovación y de mejora en los diferentes productos, procesos y/o servicios que se prestan. En este contexto, señalar que se han implantado un total de **28 actuaciones de innovación en los diferentes servicios del PBS; 27 propuestas de mejora; y 8 Buenas Prácticas, de las cuales, tres han sido reconocidas por otros organismos o instituciones.**

En relación a la información y la difusión que se hace a través de los medios de comunicación y las redes sociales, los servicios de Consumo, Salud, Promoción de la Igualdad y Juventud, Infancia y Adolescencia son los que tienen cuenta en Facebook y Twitter, y mediante esta vía interactúan con los ciudadanos, y permite una información y valoración inmediata. Así, en **Facebook se han realizado un total de 1.293 publicaciones relativas a estos servicios**, incrementándose en 3,6% respecto al año pasado que fueron 1.248. Y se han recibido un total 4.113 “Me gusta”, lo que ha supuesto un incremento de un 15,3% respecto al año pasado que fueron 3.568. **En Twitter han aumentado los seguidores con un total de 6.002**, lo que ha supuesto un incremento del 5,9% respecto al año pasado que fueron 5.669.

Además, en la revista municipal “**Siete Días**” se publican, semanalmente, informaciones relevante de alguno o varios acontecimientos relacionados con los servicios de este Patronato de Bienestar Social, con el fin de garantizar que los ciudadanos estén informados en cualquier aspecto de su interés.

A lo largo de este documento de memoria del Patronato de Bienestar Social, se irán describiendo todas las actuaciones realizadas, los nuevos proyectos y mejoras incorporadas. A modo de resumen, se mencionan algunas de las actuaciones más importantes, que posteriormente, se describen en las memorias de cada uno de los servicios, las cuales vamos a diferenciar por Concejalías Delegadas:

## ▪ **Concejalía Delegada de Familias, Protección Social y Mayores**

### **Servicios Sociales.**

Durante 2019, se ha valorado desde el servicio la necesidad de afrontar nuevos retos y seguir abordando de manera integral las situaciones de pobreza y exclusión social que se dan en nuestro territorio. Ese año hemos ampliado nuestras intervenciones, con el objetivo de afrontar estas situaciones y poder cubrir de manera óptima las necesidades de la población de Alcobendas

A lo largo de 2019 se ha atendido a **un total de 8.091 personas diferentes**, lo que representa un **aumento de un 4,4%** respecto al año anterior. En cuanto al número de familias, se ha atendido a un total de 4.411, lo que ha supuesto un incremento del 5,8% respecto al año pasado.

**Se ha realizado un total de 42.441 atenciones**, referidas a intervenciones, entrevistas individuales y/o familiares; visitas domiciliarias y atenciones realizadas en la Unidad Administrativas.

Si ponemos en relación el número de personas atendidas con el de atenciones totales en Servicios Sociales, se evidencia que **cada persona ha requerido de una media de 5,3 atenciones**.

Respecto a la concesión de recursos económicos complementarios a las necesidades de subsistencia que **se han concedido 8.198 ayudas complementarias para necesidades de subsistencia**, lo que ha supuesto un aumento de 1.087 ayudas más, y **un incremento del 15,3%, respecto al año anterior**. Igualmente, 1.151 familias han recibido una ayuda económica, suponiendo un incremento de un 11,3%, respecto al año 2018 que fueron de 1034. Hablamos de 117 familias más.

Durante el año 2019, se han realizado **10.208 intervenciones por parte de los profesionales de Servicios Sociales**, esto ha supuesto un aumento un **incremento del 2,2%** con respecto al año anterior.

En colaboración con el departamento de Mayores del Patronato de Bienestar Social, se ha puesto en marcha una **Comisión de trabajo con el objetivo de ofrecer un servicio integral a las personas mayores**, generando un **protocolo de actuación común ante situaciones de negligencia y/o maltrato**.

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. Este año, se ha puesto en marcha el **proyecto Housing First**, consistente en garantizar vivienda a personas con una trayectoria larga de sinhogarismo. Se han dispuesto de 5 viviendas en el municipio.

En nuestra labor de prevención, a lo largo del año 2019, hemos incorporado actuaciones importantes como elaborar un **nuevo procedimiento relativo de la pobreza energética**, a través de los correspondientes informes sociales, a efecto de que las empresas energéticas, y siguiendo los criterios establecidos se puedan aplicar a las familias más necesitadas.

### **Servicio de Mayores**

En el desarrollo de servicios y apoyos para las personas mayores más vulnerables se hace imprescindible fomentar y apoyar con medidas efectivas las redes familiares y de cuidadores (centros de día, programas respiro familiar, etc.).

Desde el Servicio de Mayores, a lo largo del año 2019, se ha atendido a un total de **5.635 personas**, lo que ha supuesto un **incremento de un 2,2%** respecto al año pasado. Se han realizado **un total de 67.180 atenciones**, las cuales se han **incrementado en un 9%** respecto a las realizadas en el año anterior.

Si ponemos en relación el número de personas atendidas con el de atenciones totales en el Servicio de Mayores, se evidencia que **cada persona ha requerido de 11,9 atenciones, lo que supone un alto nivel de atención, explicable por las necesidades especiales de atención de este colectivo**.

**Respecto al Servicio de comidas se han realizado un total de 133.185 servicios de restauración (comidas/cenas), tanto presencialmente como a domicilio**, lo que ha supuesto un **incremento de un 11,5%**, respecto al año 2018, que fueron 119.454 servicios.

Se ha mejorado y ampliado el acceso al programa de Ayudas para la adaptación de viviendas a personas mayores, se han realizado 53 adaptaciones.

Desde el Servicio de Mayores se desarrollan servicios y programas que faciliten **la permanencia de las personas mayores más vulnerables en el ámbito comunitario**, si así lo desean. Durante 2019, se han **valorado a 563 personas en situación de vulnerabilidad**, realizándose **un total de 33.147 servicios a domicilio**.

**Se han realizado un total de 360 talleres formativos dirigidos a nuestro mayores para prevenir el deterioro psicofísico, y han asistido un total de 5.178 personas**, superando el porcentaje de ocupación de las plazas en talleres respecto al total de plazas ofertadas en un 102,9%.

Uno de los objetivos del servicio es el **fomento de la participación activa y el desarrollo de actividades comunitarias**, con el fin de fomentar la convivencia e interrelación con otros grupos sociales o personas de otros municipios y entidades. Se han llevado a cabo **un total de 151 actividades comunitarias, y han participado un total de 26.348 personas**. Estas actividades están alineadas con la carta de compromisos: *“Fomentar la integración de colectivos sociales y la participación comunitaria de las personas mayores”*.

Es una prioridad de este servicio promover acciones dirigidas a evitar la **soledad no deseada y el aislamiento**, durante el año 2019, se inició una experiencia junto con la Fundación Pílares con el objetivo de desarrollar un **Programa de vivienda compartida**. 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.

Igualmente, otro de los objetivos importantes para este servicio es **detectar y prevenir situaciones de maltrato a los mayores**, así durante el año 2019, se han realizado 2 charlas **de sensibilización dirigidas a la población ante situaciones de maltrato a mayores**. Estas actividades están en consonancia con la Carta de Compromisos de Mayores, como: *“Fomentar medidas de sensibilización de la población ante situaciones de maltrato y de forma específica el dirigido a las mujeres mayores”*

En este año 2019, **se aprueba la 4ª Carta de Compromisos del Servicio de Mayores**, en donde se detallan los 10 nuevos compromisos con la ciudadanía, previa a su aprobación, se realizó una consulta interna y externa, ésta última, dirigida a los diferentes grupos de interés a través de la Plataforma de participación ciudadana. Posteriormente, el departamento de calidad emitió el correspondiente informe de idoneidad, y con fecha 21 de febrero se aprobó mediante decreto.

## **Concejalía delegada de Salud, Consumo, Infancia, Juventud y Adolescencia , Promoción de la Igualdad. Integrada en el Área de Familias, Promoción de la igualdad y Servicios a la Ciudadanía**

### **Servicio de Salud**

Desde el Servicio de Salud, se ha atendido a un total de **2.979 personas**, y han realizado **un total de 13.182 atenciones**, que engloban los siguientes ámbitos: exámenes de salud escolar, consultas médicas de salud escolar, atenciones en Logopedia, atenciones en el CAID, atenciones en consulta médica y psicosexual de consulta joven y personas con pruebas diagnósticas.

Desde el Programa de **Salud Escolar y de la Infancia** que tiene, entre otros objetivos, 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, **se ha controlado la salud de 1.066 escolares de 5º de Primaria y de 0 a 3 años de las Escuelas Infantiles**

En el año 2019, hemos **realizado 89 actividades educativas de Promoción de la Salud en 27 centros educativos; en estas actividades han participado 2937 niños y niñas. La actividad del Desayuno Saludable, durante el año 2019 se ha realizado en 7 colegios y han participado 717 escolares.**

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 26 talleres de Hábitos Saludables donde han participado un total de 781 alumnos.**

Durante 2019 se han impartido **20 cursos monográficos de salud dirigidos a la población general**, o a grupos de riesgo, siempre de carácter gratuito.

Desde el **Centro de Atención Integral a la Drogodependencia (CAID)**, se ha atendido a **504 pacientes**, los cuales tienen marcados objetivos terapéuticos que son analizados periódicamente por los profesionales del centro, lo que deriva en una atención continua de los mismos. Durante 2019, **se ha realizado un total de 9.210 atenciones**, correspondientes a: las médicas, las psicólogas, la trabajadora social, las educadoras y enfermería (enfermera y auxiliar de enfermería). Estos datos evidencian un alto nivel de atención.

**El Laboratorio Municipal** cumple una misión fundamental en el control y vigilancia de la higiene y salubridad del municipio analizando muestras de alimentos, aguas y polen ambiental. En 2019, se han analizado un total de **1.438 muestras**.

El Laboratorio Municipal, en este año 2019, ha obtenido la **Acreditación y transición la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017** *“Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo”*.

Igualmente, el Servicio de Salud ha recibido dos **reconocimientos de Buenas Prácticas** por la Red Municipal de Salud de la Comunidad de Madrid: una, sobre **“Protocolo de actuación ante alergias e intolerancias alimentarias en el ámbito escolar”**, y otra el CAID sobre **“Alternativa a la Expulsión Escolar”**

### **Servicio de Consumo**

Durante el año 2019, **el Servicio de Consumo ha atendido a un total 6.527 demandas de los ciudadanos, de las cuales, 4.808 han sido atendidas en la Oficina Municipal de Atención al Consumidor (OMIC), y a 103 comerciantes del municipio.**

Dentro del **Programa de Formación y Educación de los consumidores** se han organizado **un total de 10 charlas** para adultos de las cuales, 8 temáticas, se desarrollan atendiendo la demanda recibida por asistentes de cursos del año anterior. Los temas en ella desarrollados han tratado sobre diversos sectores de actualidad.

El colectivo infantil-juvenil ha contado con una variada oferta educativa a través de los **Talleres escolares de Consumo**, orientada tanto al alumnado de Educación Primaria, Secundaria, como para Bachillerato. **En los 17 centros escolares municipales participantes se han realizado 173 talleres**, adaptándose sus contenidos las distintas edades con el fin de reforzar su condición de consumidores, que conozcan sus derechos y obligaciones y de que aprendan a defenderse en la sociedad en la que viven.

El **Servicio de orientación jurídica en materia de vivienda gratuito** que ofrecemos a los vecinos de Alcobendas, que complementa la atención y asesoramiento realizado por la OMIC, ha seguido prestándose a través de la Asociación de Consumidores AUSCOMA, **ofreciendo orientación y asesoramiento a 163 personas**. Este año, el mayor número de consultas se ha centrado en el alquiler de vivienda. Cuestiones como los plazos de duración de los contratos, el alquiler de habitaciones en pisos compartidos, la devolución de la fianza tras la finalización del contrato y la repercusión económica de las obras necesarias para la habitabilidad de la vivienda, han sido las más demandadas.

Durante 2019 se han acometido **647 actuaciones inspectoras y se han controlado 535 actividades o establecimientos comerciales, verificando la adecuada comercialización de 1.981 productos**, lo que ha supuesto un incremento de un 29 % las actuaciones inspectoras respecto a las programadas. Como labor preventiva se han **acometido en el municipio 123 intervenciones en materia de seguridad y se han revisado 60 notificaciones de productos inseguros en Red de Alerta**

En relación con la **Junta Arbitral de Consumo**, comentar que se constituyó el 13 de abril de 1994 mediante un convenio de colaboración con el hoy desaparecido Instituto Nacional de Consumo y la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid. Es una de las cinco juntas que existen en la Comunidad de Madrid y su objetivo es resolver los conflictos que surgen entre los consumidores y los comerciantes de forma rápida (máximo 90

días) y gratuita (sin costes económicos), evitando a ambos a acudir a la vía judicial así como a desplazarse fuera de su municipio para resolver sus problemas. **Durante 2019 se han gestionado 79 expedientes arbitrales.**

En este año 2019, **se aprueba la Carta de Compromisos del Servicio de Consumo**, en donde se detallan los 10 nuevos compromisos con la ciudadanía, previa a su aprobación se realizó una consulta interna y externa, ésta última, dirigida a los diferentes grupos de interés a través de la Plataforma de participación ciudadana. Posteriormente, el departamento de calidad emitió el correspondiente informe de idoneidad, y con fecha 21 de febrero se aprobó mediante decreto.

### **Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia**

Durante el año 2019, **el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia ha atendido a un total 9.197 personas**, y ha **realizado 13.183 atenciones.**

La **participación de menores en actividades dirigidas a la Infancia** (invierno, aire libre, animación, verano y familia) ha sido muy importante ya que **han participado 7.827 menores.**

Durante el año 2019, se ha organizado como novedad, la **1ª Feria Juvenil dentro de la Semana de la Juventud para visibilizar las Asociaciones Juveniles en el municipio.** Participaron todas las Asociaciones de Educación no formales del Consejo de la Juventud, organizando ellos mismos la feria con actuaciones y mercado. También colaboró el programa de Imagina tu Noche con puestos de comida y actuaciones

Se mejoró el canal de comunicación de whatsapp, y en marzo pusimos en marcha la campaña **“El Whats App de Imagina se especializa”**, el objetivo era enviar información específica sobre empleo y cursos gratuitos a aquellos/as jóvenes interesados/as. En este canal tenemos en total **1.833 suscriptores**, es un medio que se está utilizando **para resolver consultas.**

En relación con el **Programa Europeo**, que tiene como objetivo 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, han participado **313 jóvenes, y 27 han salido al extranjero.**

Para **acercar los recursos existentes del municipio a los jóvenes, visitamos 2 IES con un total de 250 alumnos/as**, y el resultado ha sido muy positivo, ya que los jóvenes se han sentido interesados por los recursos y algunos se han implicado en el programa de corresponsales para poder difundir la información a sus iguales.

La **Escuela de Animación de Alcobendas** oferta la programación formativa del Servicio de Juventud Infancia y Adolescencia en el ámbito del Ocio y tiempo libre. 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, a partir de la formación homologada de cursos de Monitores/as y Coordinadores/as de Tiempo Libre con titulación oficial de la Consejería de Juventud de la Comunidad de Madrid. El número de participantes totales en las **acciones formativas homologada y complementaria** ha sido **de 748, con una nota media de satisfacción del alumnado de 9,03.** Ambos datos mantienen una subida en comparación con el año anterior.

Con el objetivo de visibilizar a la infancia y la adolescencia como sector de la ciudadanía activo co-responsable con los desafíos sociales, reclamando su reconocimiento como agentes de cambio, varios miembros del **Consejo de la Infancia y Adolescencia** participaron en la lectura del manifiesto en el **día de la Paz.**

Durante el año 2019, el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia ha ampliado **el Alcance ISO 9001 a los Programas ocio y participación infantil.**

### **Servicio de Promoción de la Igualdad**

**El Servicio de Promoción de la Igualdad ha atendido a un total de 2.742 personas**, y el número total de atenciones realizadas han sido **12.327 atenciones**, lo que supone que **cada persona atendida ha requerido de una media de 4,5 atenciones.**

Uno de los compromisos del servicio de Igualdad es promover el bienestar de las mujeres y mejorar su calidad de vida, para ello, desarrolla un **programa de Atención Integral a mujeres**, que contempla la intervención psicológica en

los casos en los que los malestares cotidianos de género, situaciones de duelo u otro tipo de estados emocionales, puedan emerger y limitar la resiliencia, la autoestima y el autocuidado de la mujer. También se presta asesoramiento jurídico en materia de Familia, divorcios, incumplimiento de visitas, cumplimiento de las medidas económicas establecidas, acuerdos, vivienda familiar, moratoria de hipotecas, etc. En este ámbito, **el número de mujeres atendidas desde el área de Igualdad han sido 728, y se han realizado un total de 2.157 atenciones sociales, psicológicas y jurídicas.**

**Desde el Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de Género, que hay en Alcobendas, se ha atendido por violencia de género a 370 mujeres,** dato similar al del año pasado.

**El número de atenciones totales por violencia de género han sido 1.579,** realizadas por las psicólogas, una de ellas especializada en infancia, la trabajadora social y el asesoramiento o acompañamiento jurídico.

Este año, la Comunidad de Madrid elige al el PMORVG de Alcobendas para anunciar la próxima apertura de cinco Puntos de atención a víctimas de violencia de género durante 24 horas.

Desde el Área de Igualdad se han diseñado, desarrollado e impartido cursos y/o talleres dirigidos a diferentes sectores de la población y grupos de interés, con un alcance muy diverso atendiendo necesidades de prevención, sensibilización, igualdad, capacitación, etc, o bien, a necesidades específicas demandadas. **Se han impartido un total de 370 cursos y/o talleres, y han participado un total de 8.014 personas.**

**Sensibilización a toda la sociedad en igualdad y contra la violencia machista.** El Ayuntamiento de Alcobendas mantiene su compromiso con la erradicación de la violencia machista, continuando con todas las acciones y compromisos adquiridos en el Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer y que ahora se ha reforzado con la aprobación del Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

Por primera vez, este año, se ha **instalado en el recinto ferial y durante las fiestas de San Isidro un Punto Violeta,** en el que se ha ofrecido información, asesoramiento y atención ante posibles agresiones sexuales, además de realizar actividades de sensibilización sobre igualdad y prevención de violencia de género. Este Punto Violeta, se instaló en una caseta del recinto Ferial y prestó atención especializada por 5 profesionales, durante los 4 días principales de las Fiestas Patronales, en horario nocturno. Además, se llevaron a cabo 4 acciones en formación **en Violencia Sexual: Prevención, detección y atención para espacios de ocio y fiestas libres de violencia sexual,** dirigida a los y las integrantes de la mesa técnica del Pacto social, personal del Consejo de la Juventud y personal voluntario del tejido asociativo del municipio, de las asociaciones y de los partidos políticos.

El Servicio de Promoción de la igualdad obtiene el reconocimiento como buena práctica referida al Proyecto sobre el **“Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer”** por la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid. Se adhieren al Pacto 322 personas, se realizan un total de 152 talleres y dos Jornadas profesionales. Las actuaciones del Pacto han llegado a más de 8000 vecinos y vecinas de Alcobendas.

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. 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 9.960 atenciones durante el 2019,** acompañado y derivando a la población inmigrante a recursos y servicios del municipio.

En este año 2019, **se aprueba la Carta de Compromisos del Servicio de Promoción de la Igualdad,** en donde se detallan los diez compromisos con la ciudadanía, previa a su aprobación se realizó una consulta interna y externa, ésta última, dirigida a los diferentes grupos de interés, a través de la Plataforma de participación ciudadana. Posteriormente, el departamento de calidad emitió el correspondiente informe de idoneidad, y con fecha 21 de febrero se aprobó mediante decreto.

## **Apoyo Asociaciones y Voluntariado**

**Desde el programa de Apoyo a Asociaciones y Voluntariado se han atendido a un total de 1.230 personas**, de las cuales 1.042 fueron atendidas en el Punto de Información al Voluntariado (PIV), y 188 en Apoyo a Asociaciones.

**El número total de atenciones realizadas fueron 4.900**, de las cuales, 4.098 se realizaron en el PIV y 802 en Apoyo a Asociaciones.

**En 2019 hemos apoyado los actos de celebración de 15 días Mundiales**, la mayoría relacionados con la salud y la lucha contra las enfermedades, con actividades de especial relevancia y repercusión social. Se ha seguido con la labor de hacer visible el trabajo de las asociaciones, 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.

Se ha seguido trabajando desde la **Información y la Sensibilización en materia de Voluntariado y Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, **16 empresas u organizaciones han colaborado a través de su RSC** con aportaciones económicas, en especie o con capital humano, en los distintos programas municipales de Voluntariado como han sido: la campaña de recogida de alimentos “Llenamos la Despensa”, y la campaña de juguetes; y otros aspectos de carácter social.

**Se han realizado 4 de cursos de Formación al Voluntariado**, con un total de 77 participantes.

En voluntariado se han organizado **3 campañas del programa Alcobebendas, 7 campañas de Llenamos la despensa, 8 sesiones del Cine para mayores y personas dependientes**, la campaña de recogida de juguetes en todo el municipio, incluyendo los distritos, la Gala de Voluntariado, así como el Cine de verano.

## 2. ORGANIZACIÓN PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL

### 2.1. CONSEJO RECTOR 2019

Consejo Rector 2019 hasta el 6 de mayo	
Presidenta	Ilma. Sra. D <sup>a</sup> . Mónica Amada Sánchez Galán
Vocales	D. José M <sup>a</sup> Tovar Holguera (PSOE)
	D <sup>a</sup> . Nuria Paredes Nieto (SI SE PUEDE)
	D <sup>a</sup> . M <sup>a</sup> Inmaculada Puyalto Franco (Ciudadanos)
	D. Emilio Martín López(UPyD)
	D. Agustín Joglar Toribio (I.U.)
Gerente	D. Juan Carlos González Sánchez
Interventora General	D <sup>a</sup> . Beatriz Rodríguez Puebla
Secretaria General del Pleno	D <sup>a</sup> . Gloria Rodríguez Marcos

Constitución del nuevo Consejo Rector 2019 el 11 de julio	
Presidenta	D <sup>a</sup> Ofelia Culebradas Bachiller
Vicepresidenta	D <sup>a</sup> Inmaculada Puyalto Franco
Vocales	D <sup>a</sup> Mónica Amada Sánchez Galán (P.P.)
	D. Miguel Guadalfajara Rozas (VOX)
	D. Miguel Angel Luna Tornero (Podemos)
Gerente	D. Juan Carlos González Sánchez
Interventora General	D <sup>a</sup> Beatriz Rodríguez Puebla
Secretario	D. Celestino Olivares Martín

### 2.2. EQUIPO DIRECTIVO DEL PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL

Equipo Directivo del Patronato de Bienestar Social 2019	
Gerente PBS	D. Juan Carlos González Sánchez
Directora Técnica de Familia y Protección Social	D <sup>a</sup> . María Eugenia Jiménez de Frutos
Directora Administración y Apoyo Asociaciones	D <sup>a</sup> Concepción Domínguez Bidagor
Coordinadora de Servicios Sociales	D <sup>a</sup> . Raquel Fernández de Heredia
Coordinadora de Mayores	D <sup>a</sup> . Concepción Ortí Muñoz
Coordinador de Salud	D. Carlos de Arpe Muñoz
Jefa de Consumo	D <sup>a</sup> . María Antonia Pérez Gallego
Coordinadora del Servicio de Promoción de la Igualdad	D <sup>a</sup> . Adoración Orpez Lafuente
Coordinadora de Juventud, Infancia y Adolescencia	D <sup>a</sup> . Dolores Díaz Sánchez-Camacho

### 3.- ALIANZAS

#### 3.1. CONVENIOS DEL PBS

CONVENIOS DEL PBS EN 2019		
DENOMINACIÓN	ÁMBITO ACTIVIDAD	Importe
<b>ADMINISTRACIÓN UNIÓN EUROPEA</b>		
<b>FINANCIACIÓN FONDO EUROPEO PROGRAMA ERASMUS +</b> Convenio para el Proyecto 'Erasmus+: "Arco Iris Connection II' Ref. 2018-3-ES02-KA105-012152 El Proyecto 'Arco Iris Connection II' se desarrollara desde el 01/04/2019 y finalizando el 30/09/2019	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 10.245,00 €
<b>FINANCIACIÓN FONDO EUROPEO PROGRAMA ERASMUS +</b> Convenio para el Proyecto "Asociaciones de voluntariado" Ref. 2019-2-ES02-ESC13-013486. El Proyecto se desarrollara desde el 1/08/2019 al 28/02/2021,	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 47.025,00 €
<b>FINANCIACIÓN FONDO EUROPEO PROGRAMA ERASMUS +</b> 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 total: 39.252,00 € (para el 2019 21.285,07 €).
<b>ADMINISTRACIÓN ESTATAL</b>		
<b>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.</b>	Promoción de la Igualdad	Importe: 12000 € (Las actuaciones del Convenio se cofinancian con una aportación de 6000 € por el PBS y los restantes por la Dirección General de Migración)
<b>Subvención para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo con AECOSAN - Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.</b>	Consumo	Importe: 11.317,38 €
<b>Subvención para el programa de prevención de las drogodependencias en centros educativos de Alcobendas y los fines de semana con Imagina tu noche 2019/2020. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.</b>	Salud-Imagina	Importe: 52.127,62 €
<b>ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA</b>		
<b>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, Familias, Igualdad y Natalidad).</b>	Servicios Sociales	Importe: 1.098.023,86 € Cofinanciación: Comunidad de Madrid: 746.305,40 € Entidad Local: 351.718,46 €
<b>Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Alcobendas para el desarrollo del Servicio de Teleasistencia (Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad).</b>	Servicios Sociales	Importe: 30.860 € Cofinanciación: Comunidad de Madrid: 15.430 € Entidad Local: 15.430 €
<b>Convenio para la gestión del Centro de Día de Mayores Municipal (Consejería de Políticas Sociales y Familia).</b>	Mayores	Importe: 333.610,55 €
<b>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).</b>	Promoción de la Igualdad	Importe: 152369,68 € (Las actuaciones del Convenio se cofinancian con una aportación de 15944,7 € por el PBS y los restantes 136.424,98 por la Dirección General de Mujer)
<b>Convenio de Atención en Drogodependencias (Subdirección General de Actuación en Adicciones de la Consejería de Sanidad).</b>	Salud	Importe: 421.120,94 €
<b>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.</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: En especie

<b>RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS ACEPTADAS</b>		
Resolución de transferencia de la Secretaría de Estado de Igualdad para el desarrollo de nuevas o ampliadas competencias reservadas a las entidades Locales en el Pacto de Estado contra la Violencia de Género para el ejercicio 2019.	Promoción de la Igualdad	Importe: 36.720.59€ (Ministerio de Igualdad)
<b>CONVENIOS Y ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES PRIVADAS</b>		
	Servicio	Alcance
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas, la Fundación Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral (RAIS), y la Asociación Provienda para la realización del programa "Alianza para el desarrollo del modelo Housing First en Alcobendas".	Servicios Sociales	Importe total: 70.000 RAIS = 18.388,82 PROVIENDA: 51.611,18
Convenio para el desarrollo de actuaciones dirigidas a personas mayores entre la Dirección General de atención al mayor y dependencia y la Fundación "La Caixa".	Mayores	Importe: En especie
Acuerdo con CASER RESIDENCIAL para cesión de plazas de residencia y de Centro de Día.	Mayores	Cesión de plazas de residencia y de Centro de Día. Con reducción cuota para P.Mayores del municipio especie
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/Oliver.	Mayores	Cesión para el funcionamiento como Centro de Personas Mayores
Convenio de 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	Mayores	Cesión para el funcionamiento como Centro de Personas Mayores
<b>COLABORACIONES CON ENTIDADES PRIVADAS</b>		
Colaboración con Intercentros BALLE SOL S.A. para la obtención de 5 plazas en centros residenciales.	Mayores	Obtención de 5 plazas en centros residenciales. Con reducción cuota para personas Mayores del municipio
Colaboración con VIDA Y SALUD ELESPE, S.L para la obtención de 10 plazas en Centro de Día Vida y Salud de Alcobendas.	Mayores	10 plazas en Centro de Día Vida y Salud de Alcobendas. Con reducción cuota para P.Mayores del municipio
Colaboración 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.	Mayores	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
Colaboración entre el Ayuntamiento de Alcobendas con el fin de ofertar a sus ciudadanos plazas en el centro de día DOMUS cambio de nombre antes Sar Quavita) Alcobendas	Mayores	Dos plazas del citado centro de día Domus
<b>Convenios: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)</b>		
	Servicio	Alcance
Convenio con Lilly, S.A.U. para el Programa de Cine para Mayores y personas con discapacidad.	Apoyo a Asociaciones	Importe: En Especie
Convenio con AMAPAMU para acciones de carácter social y colaboración, a través de su RSC, en el programa Llenamos la Despensa	Apoyo a Asociaciones	Importe: En Especie
<b>ASOCIACIONES Y OTRAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO</b>		
	Servicio	Importe subvención
ALCOLAR Acuerdo de colaboración en actividades del Servicio Municipal de Mayores y cesión de espacios en los Centros de Mayores.	Mayores	Colaboración en programación y actividades especialmente Semana Personas Mayores.
ASOCIACION DE PERSONAS MAYORES -CLUB 65 Acuerdo de colaboración en actividades del Servicio Municipal de Mayores y cesión de espacios en los Centros de Mayores.	Mayores	Colaboración en programación y actividades especialmente Semana Personas Mayores.

<b>ASOCIACION DE PERSONAS MAYORES Cultura y Ocio de la Comunidad de Madrid (ACOM) Acuerdo de colaboración en actividades del Servicio Municipal de Mayores y cesión de espacios en los Centros de Mayores.</b>	Mayores	Colaboración en programación y actividades especialmente Semana Personas Mayores.
<b>ASOCIACION DE PERSONAS MAYORES TEATRO LA ALEGRÍA. Acuerdo de colaboración en actividades del Servicio Municipal de Mayores y cesión de espacios en los Centros de Mayores.</b>	Mayores	. Desarrollo y exhibición de pequeña obra para concienciar sobre la atención en emergencias de ICTUS entre escolares y población en general
<b>Mayores Zona Norte AMA Acuerdo de colaboración en actividades del Servicio Municipal de Mayores</b>	Mayores	Colaboración en programación y actividades especialmente Semana Personas Mayores.
<b>Familiares de afectados Enfermedad de Alzheimer de Alcobendas. AFAEAA Acuerdo de colaboración en actividades del Servicio Municipal de Mayores</b>	Mayores	Colaboraciones puntuales
<b>Parkinson, Alcobendas y S:S. de los Reyes ALCOSSE Acuerdo de colaboración en actividades del Servicio Municipal de Mayores</b>	Mayores	Colaboraciones puntuales
<b>ASUAL. Acuerdo para la cesión de espacios en los Centros de Mayores</b>	Mayores	Cesión espacios Centro Personas Mayores Urbanizaciones
<b>ASOCIACION A CONTRALUZ Acuerdo de colaboración en actividades del Servicio Municipal de Mayores</b>	Mayores	Desarrollo de 2 exposiciones de fotografía. en el Centro Municipal de Personas Mayores de Urbanizaciones
<b>ASORAL Acuerdo de colaboración en actividades del Servicio Municipal de Mayores</b>	Mayores	Participación de esta asociación en la actividad de la Semana de las Personas Mayores CAMINANDO JUNTOS
<b>Casa de Galicia de Tres Cantos - Grupo de Marcha Nórdica. Acuerdo de colaboración del Servicio Municipal de Mayores</b>	Mayores	Desarrollo actividades del programa Mayores en Marcha y actividad de la Semana de las Personas Mayores .CAMINANDO JUNTOS
<b>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.</b>	Apoyo a Asociaciones	Importe: En especie
<b>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.</b>	Promoción de la Igualdad	Importe: En especie
<b>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.</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: En especie
<b>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.</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: En especie

<b>CONVENIOS DE SUBVENCIONES</b>		
<b>CONVENIOS DE SUBVENCIONES NOMINATIVAS</b>	<b>Servicio</b>	<b>Importe de subvención</b>
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar Social y la Asociación "Mujeres artesanas"	Promoción de la Igualdad	Importe: 4.000€
Convenio de colaboración entre el Consejo de la Juventud y el Servicio de Juventud e Infancia para el fomento del Asociacionismo Juvenil	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 58.300 €
<b>SUBVENCIÓN DIRECTA EXCEPCIONAL</b>	<b>Servicio</b>	<b>Importe de subvención</b>
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar y el Club deportivo de "Baloncesto"	Promoción de la Igualdad	Importe: 4.000€
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar y el Club deportivo de "Balonmano"	Promoción de la Igualdad	Importe: 4.000€
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar y el Club deportivo de "Voleibol"	Promoción de la Igualdad	Importe: 4.000€
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)	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 4.280€
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)	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 4.280€
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)	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 4.280€
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)	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 4.280€
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)	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 4.280€
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)	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 4.280€
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)	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 4.280€
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)	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 6.500€
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas, y la Asociación Cultural de Alcohólicos de Alcobendas (ACAA) para la prevención del alcoholismo	Apoyo Asociaciones	Importe: 8.500,00 €
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas, y la Asociación 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	Apoyo Asociaciones	Importe: 45.904,82€
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas, y Cruz Roja Española para la promoción de la salud, socorros y emergencias	Apoyo Asociaciones	Importe: 30.675,00€

<b>BENEFICIARIOS DE SUBVENCIONES EN CONCURRENCIA</b>	<b>Servicio</b>	<b>Importe de subvención</b>
Asoc. de Familiares de Afectados de Alzheimer de Alcobendas (AFAEAA)	Apoyo Asociaciones	4.500,00€
Asoc. de Trastorno Bipolar y Depresivo de Alcobendas (ASOBIDE)	Apoyo Asociaciones	4.320,00€
Asoc. de Jugadores en Rehabilitación de Alcobendas (AJER)	Apoyo Asociaciones	1.170,00€
Asoc. De Trasplantados de Hígado de la Comunidad de Madrid.	Apoyo Asociaciones	1.890,00€
Asoc. de Familiares y Afectados de la Salud Mental de Alcobendas (AFASAME)	Apoyo Asociaciones	4.230,00€
Asoc. de Parkinson de Alcobendas y S.S. de los Reyes (ALCOSSE)	Apoyo Asociaciones	4.500,00€
Asoc. Española Contra el Cáncer (AECC)	Apoyo Asociaciones	2.430,00€
Asoc. De vecinos y amigos afectados por enfermedades raras (AVADER)	Apoyo Asociaciones	1.350,00€
Asoc. Afectados Trastorno Espectro Autista Norte de la C.M. NORTEA	Apoyo Asociaciones	1.530,00€
Asoc. Madrileña de Hijos Nacidos Múltiples (AMAPAMU)	Apoyo Asociaciones	1.890,00€
Asoc. de Ocio y Tiempo Libre LA LUNA	Apoyo Asociaciones	2.430,00€
Asoc. Discapacitados Intelectuales Límite de Alcobendas y S.S. Reyes (ADILAS)	Apoyo Asociaciones	4.500,00€
Asoc. de personas sordas de Alcobendas	Apoyo Asociaciones	1.890,00€
Asoc. de separados y divorciados ASDASS	Apoyo Asociaciones	1.080,00€
Asoc. NORTE JOVEN	Apoyo Asociaciones	3.510,00€
Asoc. de Teatro "LA ALEGRÍA	Apoyo Asociaciones	1.800,00€
Asoc. Cultura y Ocio de la Comunidad de Madrid (ACOM)	Apoyo Asociaciones	2.070,00€
Asoc. ALCOLAR	Apoyo Asociaciones	2.070,00€
Asoc. CLUB 65	Apoyo Asociaciones	2.160,00€
Asoc. De Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (AUSCOMA)	Apoyo Asociaciones	630,00€
Asociación el Madrid de las Mujeres	Promoción de la Igualdad	1.947,24€
Asociación de Profesorado Adal	Promoción de la Igualdad	1.828,55€
Asociación para la Cooperación de las Mujeres del Siglo XXI	Promoción de la Igualdad	1.892,82€
Asociación Social, Deportiva y Cultural Estudiantes de la Plata	Promoción de la Igualdad	1.066,5€
Asociación Cultural Deportiva Hispano Americana	Promoción de la Igualdad	1.026€
Asociación Al-Mechsaal	Promoción de la Igualdad	2.041,63€
Asociación Entre-Guiones	Promoción de la Igualdad	2.280,35€
Asociación Artesanas de Alcobendas	Promoción de la Igualdad	2.006€
Asociación Teatral de Mujeres En Alcobendas	Promoción de la Igualdad	1.232,51€
Asociación Cultural Diverte Teatro	Promoción de la Igualdad	1.054,8€
Asociación Amigos Mira España	Promoción de la Igualdad	1.290€
Asociación Acude	Promoción de la Igualdad	1.645,18€
Asociación Internacional para la Prespectiva de Genero(Aipeg)	Promoción de la Igualdad	1.920€
Asociación Mujeres para la Democracia	Promoción de la Igualdad	1.721,01€
El parto es nuestro	Promoción de la Igualdad	1.723,5€
Fundación para el Fomento y la Integración	Promoción de la Igualdad	795,54€
Whatever	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 850€
Scimmie volanti	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 1.897€
Ancestros de los magos grises	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 1.896€
Amigos mira	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 1.128€
Lunaria	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 1.020€
Fun funk	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 1.400€

Yambo	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 1.415€
Grupo scout roquenublo 620	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 1.949€
Pipa	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 1.901€
Arali	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 950€
Waslala	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 1.813€
Papel continuo	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 1.000€
Mayus atacados	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 341€
Clandestino	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 261€

**CONVENIOS CON UNIVERSIDADES Y ACUERDOS CON OTRAS INSTITUCIONES EN 2019**

<b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID</b>	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Psicología.	Alumnos en prácticas en Promoción de la Igualdad Alumnos en prácticas en Salud: CAID: 1 (Psicología)
	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
<b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b>	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Trabajo Social.	Alumnos en prácticas en Servicios Sociales: 3 Trabajadores Sociales Alumnos en prácticas en Salud-CAID: 1 Trabajador Social
	Convenio de colaboración para la formación de alumnos de Educación Social	Alumnos en prácticas en Servicios Sociales: 2 Educadores Sociales
	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Psicología.	Alumnos en prácticas en Salud (CAID): 1
<b>UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS (MADRID)</b>	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Trabajo Social	Alumnos en prácticas en Salud (CAID Promoción e Igualdad)
<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE VITORIA</b>	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Mediación.	Alumnos en prácticas en Servicios Sociales: 1
	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.
<b>INSTITUTOS PÚBLICOS</b>	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	9 Alumnos en prácticas en Servicio de Mayores: - 5 del IES Francisco Giner de los Ríos - 4 alumnos en prácticas del IES Ágora.
	Programa de Formación 4ºESO+EMPRESA	4 Alumnos del IES Giner de los Ríos en Promoción de la Igualdad
<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFIA</b>	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 2019

<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ</b>	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: no ha habido residentes
<b>VARIOS CENTROS</b>	Centros de Certificados de Profesionalidad de Información Juvenil: Grupo San Fernando Formación Docencia y Formación Training	Juventud, Infancia y Adolescencia

### 3.2. ALIANZAS CON OTRAS INSTITUCIONES, EMPRESAS COLABORADORAS, ONG, FUNDACIONES EN 2019

A lo largo del año 2019, cada uno de los servicios de **este Patronato** ha establecido **280 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 2019

El Patronato de Bienestar Social cuenta con un total de **96 asociaciones** adscritas, las cuales participan desde su ámbito de actuación en actividades y/o proyectos. En la siguiente tabla se puede observar la distribución por ámbitos de actuación de las mencionadas asociaciones adscritas al PBS.

Ámbitos de actuación de las Asociaciones adscritas al PBS	nº Asociaciones adscritas por ámbitos
Bienestar Social	16
Mayores	5
Salud	21
Consumo	4
Promoción de la Igualdad: Mujer	15
Promoción de la igualdad: Inmigración	12
Juventud, Infancia y Adolescencia	23
Total asociaciones adscritas al PBS	96

A continuación se detallan, por cada uno de los ámbitos, todas las asociaciones adscrita al PBS en 2019.

Asociaciones adscritas al Patronato de Bienestar Social 2019	
<b>Discapacitados Físicos de Alcobendas (ADIFA)</b>	Bienestar Social
<b>Padres de Alumnos con Discapacidad (APAMA)</b>	Bienestar Social
<b>Madrileña de Partos Múltiples (AMAPAMU)</b>	Bienestar Social
<b>Ocio y Tiempo Libre La Luna</b>	Bienestar Social
<b>Personas Sordas de Alcobendas y S. S. de los Reyes</b>	Bienestar Social
<b>Familias Numerosas de la Zona Norte de Madrid</b>	Bienestar Social
<b>Discapacitados Intelectuales Límite, Alcobendas y S. S. Reyes (ADILAS)</b>	Bienestar Social
<b>Cultural Norte Joven</b>	Bienestar Social
<b>Separados y Divorciados de Alcobendas y S. S. Reyes (ASDASS)</b>	Bienestar Social
<b>Fundación Salto</b>	Bienestar Social
<b>Remar Central</b>	Bienestar Social
<b>Asociación Viviendo en Tribu</b>	Bienestar Social
<b>Fundación Desarrollo y asistencia</b>	Bienestar Social
<b>Fundación Deporte Integra</b>	Bienestar Social
<b>Asociación Humanitaria Fuego en el Cielo</b>	Bienestar Social
<b>Fundación El Arca de Madrid</b>	Bienestar Social

<b>Asociaciones adscritas al Patronato de Bienestar Social 2019</b>	
<b>Cultura y Ocio de la Comunidad de Madrid (ACOM)</b>	Mayores
<b>Teatro La Alegría</b>	Mayores
<b>Alcolar</b>	Mayores
<b>Club 65</b>	Mayores
<b>Mayores Zona Norte AMA</b>	Mayores
<b>Cultural de Alcohólicos de Alcobendas (ACAA)</b>	Salud
<b>Diabéticos de Alcobendas y S. S. de los Reyes (ADAS)</b>	Salud
<b>Familiares de Afectados de la Enfermedad de Alzheimer de Alcobendas (AFAEAA)</b>	Salud
<b>Familiares y Afectados de Salud Mental (AFASAME)</b>	Salud
<b>Jugadores en Rehabilitación de Alcobendas y S. S. de los Reyes (AJER)</b>	Salud
<b>Trastorno Bipolar y Depresivo (ASOBIDE)</b>	Salud
<b>Trasplantados de Hígado de la Comunidad de Madrid</b>	Salud
<b>Parkinson, Alcosse, Alcobendas y S. S. de los Reyes</b>	Salud
<b>Española Contra el Cáncer (AECC)</b>	Salud
<b>Afectados por Cáncer de Ovario (ASACO)</b>	Salud
<b>Afectados Madrid Norte Déficit de Atención e Hiperactividad AAMNDAH Alcobendas</b>	Salud
<b>Familias con Perthes (ASFAPE)</b>	Salud
<b>Asociación de Salud y Sexualidad (ASSEX)</b>	Salud
<b>Asociación TAO, Terapias naturales y complementarias</b>	Salud
<b>Asoc. Afectados por trastorno del espectro Autista en el norte de la Comunidad de Madrid ( NORTEA)</b>	Salud
<b>Asoc. Vecinos y Amigos en defensa de los afectados por Enfermedades Raras (AVADER)</b>	Salud
<b>Asoc. Tai Chi Taoísta de España</b>	Salud
<b>Fundación ConecTEA</b>	Salud
<b>Asoc. Española contra el Tabaquismo-Prodeporte</b>	Salud
<b>Asoc. De Enfermos con Displaxia arritmogénica del ventrículo derecho DAVD-DAI</b>	Salud
<b>Asoc. Kamala</b>	Salud
<b>Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid ACUREMA</b>	Consumo
<b>Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid AUSCOMA</b>	Consumo
<b>Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de la Comunidad de Madrid (ADICAE Comunidad de Madrid)</b>	Consumo
<b>Asoc. Afectados Funnydent de Alcobendas y S.S. De los Reyes</b>	Consumo
<b>Cooperación y Amistad de la Mujer Separada de Alcobendas (ACAMS)</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Mujeres Progresistas por la Igualdad de Alcobendas (AMPPIA)</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Norte de Mujeres Empresarias (ANOME)</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Artesanas de Alcobendas</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Teatral de Mujeres de Alcobendas (ATMA)</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Mujeres en el Siglo XXI</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Mujeres por el Carnaval de Alcobendas</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Mujeres Entre Guiones</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Mujeres para la Democracia</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Viudas Virgen de la Paz</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>El Parto es Nuestro de Alcobendas</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Asociación El Madrid de las mujeres</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Asociación DIVARTE</b>	Promoción de la igualdad: Mujer

<b>Asociaciones adscritas al Patronato de Bienestar Social 2019</b>	
<b>Asociación Genera red de mujeres feministas por la equidad de género en el desarrollo</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Asociación Internacional para la perspectiva de Género (AIPG)</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Asociación Socio-Cultural AL-MEECHAL</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación Amigos Mira España</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación de Rumanos de Alcobendas y S.S. de los Reyes SCANTEIA</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación de Chinos Unificados de España ACUDE</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación Social, Deportiva y Cultural Hispanoamericana</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación de Paraguayos de Alcobendas y S. S. de los Reyes</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación Esperanza Nueva para Llano Grande</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación Cambiando Juntos</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación Social, Cultural y Deportiva sin Fronteras</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación Etiocubana</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación Sin Fronteras</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación Nuevo Amanecer</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Alcobendas ociotur</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Amigos mira</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Ancestros de los magos grises</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Apama</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Arali proyectos educativos</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Asociación para la defensa de la infancia alebrije</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Aupa 6.0</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Clandestino</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Consejo de la juventud de alcobendas</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>El circo de piruleto</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Fun funk</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Fundacion unicef - comite español</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Generación espontánea de madrid</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Lunaria</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Mayus atacados</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>N tu mente</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Papel continuo</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Pipa (pandilla inseparable por la amistad)</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Roquenublo</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Silbame</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Waslala</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Whatever</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Yambo</b>	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 2019

Ec	DESCRIPCIÓN CAPÍTULO	CRÉDITO DEFINITIVO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	TOTAL REMANENTE DE CRÉDITO
1	GASTOS DE PERSONAL	8.898.290,68	8.500.668,56	397.622,29
2	GASTOS DE BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	5.451.727,61	4.534.938,72	916.788,89
3	GASTOS FINANCIEROS	6.000,00	10.499,32	-4.499,32
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2.038.545,72	1.798.672,97	239.872,75
6	INVERSIONES REALES	225.041,27	6.897,62	218.143,65
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	0,00	0,00	0,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS	18.000,00	16.600,00	1.400,00
	<b>TOTALES</b>	<b>16.610.842,2</b>	<b>14.868.277,19</b>	<b>1.769.328,26</b>

#### SITUACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS POR CAPÍTULOS. EJERCICIO 2019

Ec	DESCRIPCIÓN CAPÍTULO	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS NETOS	COMPARACIÓN EN EXCESO O DEFECTO
3	TASAS Y OTROS INGRESOS	890.078,81	1.180.743,28	290.664,47
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.470.857,13	13.368.053,98	-2.102.803,15
5	INGRESOS PATRIMONIALES	0,00	12.000,00	12.000,00
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	6.929,35	6.929,35	0,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS (*)	270.739,99	24.433,35	-246.306,64
	<b>TOTALES</b>	<b>16.638.605,28</b>	<b>14.592.159,96</b>	<b>-2.046.445,32</b>

#### RESULTADO PRESUPUESTARIO. EJERCICIO 2019

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a. Operaciones corrientes	14.592.159,96	14.868.277,19		-276.117,23
b. Otras operaciones no financieras	6.929,35	6.897,62		31,73
1. Total operaciones no financieras	<b>14.599.089,31</b>	<b>14.875.174,81</b>		<b>-276.085,50</b>
2. Activos financieros	24.433,35	16.600,00		7.833,35
3. Pasivos financieros	0,00	0,00		0,00
<b>RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO</b>				
<b>AJUSTES</b>				
4. Créditos gastados y financiados con remanentes de tesorería para gastos generales			0,00	
5. Desviaciones de financiación negativa del ejercicio			0,00	

6. Desviaciones de financiación positiva del ejercicio	103.399,46	
<b>RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO</b>		<b>-371.651,61</b>

**REMANENTE DE TESORERÍA A 31/12/2019**

<b>I. (+) FONDOS LÍQUIDOS</b>		801.193,67
<b>2. (+) DERECHOS PENDIENTES DE COBRO</b>		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		
<b>3. (-) OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A FINAL DE EJERCICIO</b>		1.200.187,78
De Presupuesto de Gastos. Ejercicio corriente	884.624,05	
De Presupuesto de Gastos. Presupuestos cerrados	36.690,24	
De Operaciones no Presupuestarias	278.873,49	
(-) Pagos realizados pendientes de aplicación definitiva		
<b>I. REMANENTE DE TESORERÍA TOTAL (I + 2 - 3)</b>		2.246.400,71
<b>II. SALDOS DE DUDOSO COBRO</b>		71.564,06
<b>III. EXCESO DE FINANCIACIÓN AFECTADA</b>		238.785,07
<b>IV. REMANENTE DE TESORERÍA PARA GASTOS GENERALES (I - II - III)</b>		1.936.051,58

## 4.2. RECURSOS HUMANOS EN EL PBS

<b>Listado de Profesionales del Patronato de Bienestar Social en 2019</b>	
<b>N° de profesionales</b>	<b>Puesto de Trabajo</b>
<b>Servicios Sociales: 41</b>	
1	Coordinadora
4	Responsables Equipos
2	Administrativas
6	Auxiliares Administrativos
13	Trabajadoras Sociales
1	Trabajadora Social / Orientadora Laboral
3	Trabajadoras Sociales ½ jornada
2	Auxiliares Administrativos ½ jornada
7	Educadores Sociales
2	Psicólogas
<b>Mayores: 36</b>	
1	Coordinadora
1	Responsable de Programas y Terapeuta Ocupacional
1	Responsable Unidad Administrativa
2	Auxiliares Administrativos
4	Animadores socio culturales
2	Auxiliares de Geriatría
4	Terapeutas
19	Técnicos Auxiliares
1	Técnico Auxiliar de Información
1	Psicólogo
<b>Salud<sup>6</sup>: 26</b>	
1	Coordinador. Técnico Superior de Salud Pública
3	Técnicos Superiores responsables de Programa
4	Médicos <sup>7</sup>
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
3	Auxiliares Administrativos (2 CAID + 1 Laboratorio)
1	Oficial Administrativo
2	Psicólogas <sup>8</sup>
1	DUE
1	Auxiliar de Enfermería
1	Trabajador Social
2	Educadoras
<b>Promoción de la Igualdad: 11</b>	
1	Coordinadora
1	Auxiliar administrativa
4	Psicólogos/Relevo de jubilación <sup>9</sup>

<sup>6</sup> Salud: Las plazas consignadas son las presentes en organigrama. Inspector municipal ITL durante todo el 2019. 1

<sup>7</sup> Salud: Dos médicos en CAID y dos plazas de médico en Salud Escolar (un médico de salud escolar la plaza vacante oct 2019).

<sup>8</sup> Salud: Además de las dos psicólogas en plantilla se cuenta con una tercera por contrato externo de Apoyo Psicológico.

<sup>9</sup> Además de las 4 psicólogas de plantilla se cuenta con una 5 psicóloga infantil y una trabajadora social por contrato externo (DELFO)

1	Abogada
1	Trabajadora Social
1	Técnica Documentalista
1	Técnica Auxiliar de Información
1	Animadora Sociocultural Igualdad
1	Animador Sococultural Inmigracion, media jornada
1	Técnico de Gestión
<b>Juventud, Infancia y Adolescencia: 16</b>	
1	Coordinadora
3	Responsables
2	Auxiliares Administrativos
1	Auxiliar de Información y Control
9	Animadores Socioculturales
<b>Consumo: 9</b>	
1	Jefe del servicio
2	Responsables de área
2	Técnicos Especialistas de Consumo
2	Auxiliares Administrativos
2	Inspectores de Servicios Municipales (Consumo)
<b>Dirección-Administración Apoyo a Asociaciones y Voluntariado: 24</b>	
1	Director Gerente
1	Directora Técnica
1	Directora Administración
1	Responsable Administración
4	Auxiliares Administrativos
1	Secretaria Gerencia
1	Auxiliar de Apoyo a Dirección Técnica
5	Conserjes
2	Técnico Jurídico
1	Socióloga
1	Periodista (relevada por tco. jurídico)
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)
<b>TOTAL: 163</b>	

**4.3. INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL**

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

## 5. RESULTADOS DEL PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL EN 2019

### 5.1. CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

Cumplimiento de la Estrategia del PBS: Gestión por Objetivos (GPO)	2019
<b>% Total de cumplimiento del GPO del PBS</b>	<b>90,6%</b>
% total de cumplimiento del GPO de Servicios Sociales	70,8%
% total de cumplimiento del GPO de Mayores	97,55%
% total de cumplimiento del GPO de Promoción e Igualdad	99,8%
% total de cumplimiento del GPO de Juventud, Infancia y Adolescencia	82,5%
% total de cumplimiento del GPO de Salud	95%
% total de cumplimiento del GPO de Consumo	96,2%
% total de cumplimiento del GPO de Dirección-Administración, Apoyo Asociaciones y voluntariado	94,7%

Planificación a largo plazo Plan Diseña 2020:	% cumplimiento
<b>% Total de cumplimiento 4 Eje de Responsabilidad Social</b>	<b>91,16%</b>

### 5.2. INNOVACIONES, MEJORAS Y BUENAS PRÁCTICAS REALIZADAS EN EL PBS EN 2019

Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas realizadas en el PBS	2019		
	Nº total de Innovaciones	Nº total de Mejoras	Nº Buenas Prácticas
<b>Servicios del PBS</b>			
<b>Servicios Sociales</b>	6	5	--
<b>Mayores</b>	5	4	2
<b>Promoción de la Igualdad</b>	5	3	3
<b>Juventud, Infancia y Adolescencia</b>	4	5	1
<b>Salud</b>	4	9	2
<b>Consumo</b>	1	--	--
<b>Dirección-Admón. /Apoyo a Asociaciones y Voluntariado</b>	3	1	--
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>8</b>

## 5.3. INDICADORES DE RESULTADOS EN LOS SERVICIOS DEL PBS

INDICADORES DE RESULTADOS EN PBS		Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
	<b>Número Total de PERSONAS ATENDIDAS<sup>10</sup> en el PBS</b>	<b>31.000</b>	32.157	32.249	27.776
1	Personas atendidas en Servicios Sociales	8.091	7.749	7.401 <sup>11</sup>	5.854
2	Mayores atendidos en Servicio de Mayores	5.635	5.514	5.378	5.134
3	Personas atendidas en el Servicio de Salud	2.979	3.574 <sup>12</sup>	3.883 <sup>13</sup>	3.516
4	Personas atendidas en la OMIC	1.126	1.273	1.293	1.667
5	Personas atendidas en el Servicio de Promoción de la Igualdad	2742	2.786	2.745	2.334
6	Personas atendidas en Juventud, Infancia y Adolescencia	9.197	10.067	10.430	8.998
7	Personas atendidas en el PIV	1.042	1.022	959 <sup>14</sup>	273
8	Personas atendidas en Apoyo Asociaciones	188	172	160	--
	<b>Número Total de ATENCIONES REALIZADAS en el PBS</b>	<b>159.856</b>	172.007	170.356	131.932
9	Atenciones realizadas en Servicios Sociales <sup>15</sup>	42.551	45.762	40.366	26.722
10	Atenciones realizadas en el Servicio de Mayores	67.180	61.655	59.542	53.981 <sup>16</sup>
11	Atenciones <sup>17</sup> realizadas en el Servicio de Salud	13.182	13.835	18.907	14.319
12	Atenciones realizadas en el Servicio de Consumo	6.527	8.724 <sup>18</sup>	8.750	8.532
13	Atenciones realizadas en Promoción de la Igualdad	12327	14.864	12.143	11.834 <sup>19</sup>
14	Atenciones <sup>20</sup> realizadas en Juventud, Infancia y Adolescencia	13.189	13.609	18.562	15.793
15	Atenciones en el PIV	4.098	4.155	3.235 <sup>21</sup>	--
16	Atenciones realizadas en Apoyo a Asociaciones	802	813	800	751
	<b>Resultados obtenidos en SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
17	% familias nuevas respecto al total de familias atendidas en Servicios Sociales	25,86%	23,51%	25,64%	25,57%
18	% familias perceptoras de la RMI respecto al total de familias	4,37%	5,39%	6,3%	9,4%
19	% ayudas económicas concedidas para pago de vivienda respecto al total de ayudas económicas	26,41%	26,73%	28,1%	32,4%
20	% ayudas concedidas para necesidades básicas y suministros respecto al total de ayudas económicas	20,93%	18,60%	19,2%	16,4%
21	% ayudas económicas concedidas para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar: ayudas a la escolarización respecto al total de ayudas económicas	46,67%	48%	45,7%	34,7%
22	% usuarios perceptores de un SAD	0,87%	1,26%	1,7%	2,2%

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

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> 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.

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> 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)

<sup>15</sup> Se corrigen los datos del año 2017 y 2019 por detectar un error numérico. En atenciones se totalizan: las intervenciones, la entrevistas individuales y/o familiares; las visitas domiciliarias y las atenciones realizadas en la Udad. Admtiva de SS.SS

<sup>16</sup> Es un dato estimado, ante la dificultad de contabilización efectiva con los recursos actuales.

<sup>17</sup> 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

<sup>18</sup> 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.

<sup>19</sup> Corresponde al sumatorio de atenciones del servicio de mujer y del servicio de inmigración (Programa INTEGRA)

<sup>20</sup> En 2017 y 2018, recogen todas las atenciones de las asesorías y OJ,

<sup>21</sup> 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	23	% usuarios perceptores de un servicio de Teleasistencia	7,24%	9,43%	14,7%	18,6%
		<b>Resultados obtenidos en el Servicio de MAYORES</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
	24	% usuarios que son socios de Mayores respecto a población mayor de 65 años	63,51	61,02%	64,9%	60,75%
	25	% nuevos socios respecto al total	3,71%	4,2%	4,6%	5,24%
	26	% usuarios atendidos en situación de Dependencia (APSDE) del total de atendidos en Terapia <sup>22</sup>	10,99%	10,98%	10,95%	11,98%
	27	% mayores beneficiarios del servicio de comidas/cenas a domicilio	2,6%	10,19%	14,99	16,81%
	28	Total de comidas servidas	133.185	119.454	113.002	116.204
	29	Atenciones del servicio de comedor	26.580	25.551	25.458	25.584
	30	Nº total de Talleres realizados	360	359	374	349
	31	% atenciones de podología en relación al total de atenciones en mayores	6,9%	4,17%	6,525	8,78%
	32	% atenciones de peluquería	7,05%	6,07%	7,56%	11,33%
	33	% atenciones del servicio de comedor	38%	50,62%	53,70%	55,91%
	34	Nº participantes en actividades de ocio comunitario	26.348	27.229	26.278	19.748
	35	Nº personas que acuden a centros de mayores (afluencia)	478.656	479.610	451.522	525.464
36	% voluntarios mayores que participan en el programa respecto al total de voluntarios del PIV	15,89%	18%	21,13%	16%	
		<b>Resultados obtenidos en el Servicio de SALUD</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Resultados obtenidos en los servicios	37	% altas usuarios que finalizan tratamiento en CAID	30,16%	17,75%	22,90%	22,55%
	38	% población escolar que recibe formación en prevención en drogas desde programas preventivos del CAID	8,23%	11,80%	13,45%	24,98 %
	39	% muestras analizadas por el Laboratorio para otras AA.PP. (Comunidad de Madrid, ayuntamientos...) y clientes particulares	40%	39%	35 %	37%
	40	% muestras analizadas para programas municipales de higiene alimentaria y sanidad ambiental	60 %	61%	67%	63%
	41	% inspecciones higiénico-sanitarias en declaración responsable y licencia de apertura del total de inspecciones	30%	30%	35%	30 %
	42	% inspecciones higiénico-sanitarias por campaña de vigilancia	30%	30%	35%	40 %
	43	% inspecciones por reclamación y/o denuncias	40%	40%	30%	30 %
		<b>Resultados obtenidos en el Servicio de CONSUMO</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Resultados obtenidos en los servicios	44	% Consultas de información y asesoramiento de consumo respecto al total de servicios prestados	78,5%	55,80 %	73,7 %	76,9%
	45	% Reclamaciones de consumo tramitadas respecto al total de servicios prestados	19,4 %	15,94 %	15,82 %	21,2%
	46	% Reclamaciones que han sido resueltas	86 %	84,31 %	82,1 %	90,2%
	47	% Acciones formativo-educativas de consumo impartidas orientadas a colectivos de especial protección	95 %	87,59 %	96,5 %	97%
	48	% reclamantes que solicitan un Arbitraje de Consumo	5,3 %	5,5 %	6,3%	5,7%
	49	% expedientes arbitrales resueltos	89 %	91 %	81%	75%

50	% inspecciones realizadas con motivo de reclamaciones interpuestas por consumidores	44%	42%	50%	53%
51	% inspecciones acometidas para garantizar la seguridad de los productos industriales que se comercializan	23%	22%	20%	18%
52	% inspecciones llevadas a cabo con objeto de verificar la adecuada comercialización de bienes y servicios	33%	36%	30%	27%

		Resultados obtenidos en el Servicio DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	2019	2018	2017	2016
Resultados obtenidos en los servicios	53	Nº usuarias atendidos en el PMORVG	370	380	397	386
	54	Nº usuarias atendidas en el programa de atención a la mujer	358	1.110	1.078	982
	55	Nº usuarios atendidas en el Área de Inmigración	1973	1.676	1.667	1352
	56	% mujeres atendidas individualmente en el servicio con respecto al total de mujeres del municipio mayores de 18 años	4.78%	5%	4,5%	2%
	57	% mujeres víctimas de violencia con respecto al total de mujeres atendidas	60%	38,6%	36,6%	39.30%
	58	% menores hijos de víctimas de violencia atendidos con respecto al total de víctimas	10.27%	9,7%	7,3%	9.06%
	59	% población escolar de 0 a 16 años que recibe formación en igualdad y prevención de violencia de género	26.85%	27%	27,4%	19.25%
	60	Nº participantes en cursos y talleres del servicio	8014	7.734	7.456	6001
	61	% participantes en los actos de sensibilización del área de Promoción de la Igualdad respecto a la población total del municipio	6.9%	6%	5,9%	6.3%
		Resultados obtenidos en el Servicio de JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA <sup>23</sup>	2019	2018	2017	2016
Resultados obtenidos en los servicios	62	Nº de jóvenes participantes en actividades	22.605	21.460	21.019	23.542
	63	Nº de jóvenes participantes en formación	748	702	753	788
	64	Nº asesorías realizadas a Jóvenes. (se incluyen Naturaleza, Estudios, Jurídica, Europea, Psicológica y Empleo, asesoramientos de Información) + asesoramientos en IES y visitas	3.558	3.391	4.367	5.005
	65	Nº jóvenes que salen de España en actividades de Movilidad Europea	27	42	57	60
	66	Nº alumnos titulados en la Escuela de Animación (cursos monitores y coordinadores)	49	48	58	47
	67	Nº Total alumnos de cursos y talleres	645	638	629	401
	68	Nº contratos formalizados en la Bolsa Vivienda	53	189	201	191
	69	Nº de niños/as participantes en actividades (Invierno -Aire libre, animación- verano y familia)	7.827	8.726	8.337	7.545
	70	Nº participantes (de 4 a 16 años) en las actividades de verano (colonias, campamentos, talleres creativos, Baby Campus)	2.760	2.766	2.705	2.706
	71	Nº 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)	5.067	5.960	5754	4.823

<sup>23</sup> Este servicio se adscribe al PBS, a partir de junio del 2015

		Resultados obtenidos en el programa DE APOYO A ASOCIACIONES	2019	2018	2017	2016
Resultados obtenidos en los servicios	72	N° voluntarios	390	279	195	91
	73	N° asistentes a actividades, actos y eventos	14.040	20.043	15.889	16.989
	74	Acuerdos de colaboración firmados con empresas RSC	1	2	3	3
	75	Proyectos sociales desarrollados con el apoyo de empresas	3	4	4	9
	76	N° actos gestionados: propios del programa y para Concejalía, servicios de Mayores, Consumo, Servicios Sociales y Salud y asociaciones	149	158	158	124

#### 5.4 RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PBS EN 2019

5.4 Total Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades gestionadas en 2019 por los Servicios del PBS							
Servicios	Reclamaciones en 2019	Sugerencias en 2019	Felicidades en 2019	N° TOTAL en 2019	% contestadas en el plazo de 10 días en 2019	% contestadas en el plazo de 10 días en 2018	% contestadas en el plazo de 10 días en 2017
Servicios Sociales	95	4	1	100	69%	79%	69%
Mayores	129	51	6	186	83%	87%	83%
Juventud	99	20	3	122	66%	51%	50%
Salud	20	0	1	21	71%	72%	55%
Promoción de la Igualdad	33	2	3	38	71%	78%	90%
Consumo	2	0	4	6	83%	100%	100%
Dirección-GERENCIA P.B.S.	10	0	1	11	36%	20%	63%
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>77</b>	<b>19</b>	<b>484</b>	<b>69%</b>	<b>70%</b>	<b>73%</b>

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

NÚMERO TOTAL DE VISITAS A LOS SERVICIOS DEL PBS A TRAVÉS DE LA WEB MUNICIPAL					
SERVICIOS DEL PBS	N° total visitas Año 2019	N° total visitas Año 2018	N° total visitas Año 2017	N° total visitas Año 2016	N° total visitas Año 2015
Servicios Sociales	14.750	20.096	19.986	18.548	23.422
Mayores	11.385	12.360	12.533	11.909	13.308
Salud	16.184	17.084	17.383	14.561	20.181
Consumo	7.734	10.282	10.856	11.260	9.858
Igualdad de Oportunidades	13.259	11.934	13.119	12.366	12.554
Integración	1.393	2.281	1.702	1.895	2.009
Juventud, Infancia y Adolescencia	260.808	317.846	344.525	303.587 <sup>24</sup>	184.032
Dirección PBS	3.249	3.298	--	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>328.762</b>	<b>395.181</b>	<b>420.104</b>	<b>374.126</b>	<b>265.364</b>

<sup>24</sup> A partir del año 2016 se dispone de un nuevo gestor de contabilización de contenidos y de Web.

N° de Visitas a las secciones de los Servicios del PBS, a través de la Web Municipal	N° visitas 2019	N° visitas 2018	N° visitas 2017	N° visitas 2016	Servicio
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>					
Página inicio temática SS.SS	4.313	5.215	--	--	Servicios Sociales
Mayores	3.791	4.592	4.759	4.350	Servicios Sociales
Acceso a los Servicios Sociales	2.967	5.179	5.254	4.488	Servicios Sociales
Integración social y laboral	368	393	451	421	Servicios Sociales
Discapacidad	1.308	1.696	1.570	1.495	Servicios Sociales
Dependencia	836	881	991	919	Servicios Sociales
Menores y familia	529	1.102	1.126	999	Servicios Sociales
La Pecera	444	448	553	615	Servicios Sociales
Inclusión social. Personas sin hogar	194	590	714	653	Servicios Sociales
<b>SERVICIO DE PERSONAS MAYORES</b>					
Página inicio temática Mayores	3.789	4.589	--	--	Mayores
Actividades de Mayores	1.830	1.442	1.076	1.008	Mayores
Centros de mayores municipales	1.595	1.913	2.358	2.223	Mayores
Otros centros de mayores	933	916	1.049	1.184	Mayores
Trámites, ayudas y subvenciones de Mayores	839	754	613	560	Mayores
Cursos de Mayores	819	1.016	905	940	Mayores
Agenda de Mayores	711	817	869	664	Mayores
Programas y servicios de Mayores	488	439	543	617	Mayores
Dependencia de Mayores	381	474	361	364	Mayores
<b>SERVICIO DE SALUD</b>					
Página inicio temática Salud	3.942	4.709	--	--	Salud
Adopta una mascota	6.872	5.402	3.865	1.255	Salud
Logopedia en casa	2.612	3.413	3.816	4.441	Salud
Servicio de Salud Municipal	660	768	767	770	Salud
CAID. Drogodependencias	651	944	1.424	1.252	Salud
Pediatría on-line	333	473	669	275	Salud
Laboratorio Municipal	284	341	362	346	Salud
Inspección sanitaria	188	231	219	231	Salud
Asesoría Joven de Sexualidad	171	196	106	351	Salud
Salud escolar	133	196	216	198	Salud
Animales domésticos	131	165	428	714	Salud
Alcobendas, ciudad cardiosaludable	101	135	147	172	Salud
Promoción de la salud y educación sanitaria	84	86	127	153	Salud
Programa Thao	22	25	110	161	Salud
<b>SERVICIO DE CONSUMO</b>					
Página inicio temática Consumo	2.973	3.891	--	--	Consumo
OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)	2.783	3.862	4.221	4.598	Consumo
Mercadillo Municipal	1.096	1.512	2.048	1.662	Consumo
Junta Arbitral de Consumo	344	336	330	308	Consumo
Consejos de Consumo	201	265	283	485	Consumo
Escuela de Consumo	189	232	191	203	Consumo
Inspección y control	148	184	194	176	Consumo

<b>SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Servicio</b>
<b>Página inicio MUJER</b>	<b>3.001</b>	3.189	--	--	Igualdad
<b>Casa de la Mujer</b>	<b>4.518</b>	3.964	5.354	5.115	Igualdad
<b>Cursos</b>	<b>4.102</b>	3.126	3.205	2.969	Igualdad
<b>Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género</b>	<b>656</b>	689	641	459	Igualdad
<b>Centro de Información y Documentación</b>	<b>393</b>	425	839	606	Igualdad
<b>Agenda</b>	<b>190</b>	213	174	144	Igualdad
<b>Información y asesoramiento</b>	<b>157</b>	113	231	245	Igualdad
<b>Sensibilización</b>	<b>143</b>	101	104	99	Igualdad
<b>Participación y asociacionismo</b>	<b>99</b>	114	123	158	Igualdad
<b>Página inicio INTEGRACIÓN</b>	<b>1.136</b>	1.162	--	--	
<b>Otros centros de información</b>	<b>561</b>	353	127	161	Integración
<b>Grupo Integramujer</b>	<b>356</b>	280	216	235	Integración
<b>Trámites</b>	<b>247</b>	286	199	196	Integración
<b>Días que se festejan</b>	<b>149</b>	113	90	77	Integración
<b>Participación y asociacionismo</b>	<b>80</b>	87	62	105	Integración
<b>SERVICIO DE JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Servicio</b>
<b>Página inicio (home) Imagina</b>	<b>39.179</b>	39.112	42.356	52.725	Juventud
<b>Ocio</b>	<b>87.341</b>	80.766	80.887	61.505	Juventud
<b>Imagina tu Noche</b>	<b>39.885</b>	35.190	34.651	50.001	Juventud
<b>Colonias y Campamentos</b>	<b>37.261</b>	35.694	36.529	22.790	Juventud
<b>Convocatorias</b>	<b>20.663</b>	20.279	21.046	12.355	Juventud
<b>Empleo</b>	<b>19.750</b>	23.760	23.895	16.242	Juventud
<b>Vivienda</b>	<b>17.917</b>	26.078	43.986	30.247	Juventud
<b>Formación</b>	<b>15.237</b>	18.582	18.227	19.201	Juventud
<b>Agenda</b>	<b>14.791</b>	10.602	9.543	6.442	Juventud
<b>Información Juvenil</b>	<b>10.065</b>	8.127	8.128	10.281	Juventud
<b>Salud</b>	<b>8.852</b>	8.441	8.601	5.301	Juventud
<b>Infancia</b>	<b>7.676</b>	4.224	6.075	6.064	Juventud
<b>Europa</b>	<b>2.771</b>	6.991	10.601	10.433	Juventud
<b>Dirección PBS</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Servicio</b>
<b>Punto de Información al Voluntariado</b>	<b>860</b>	824	--	--	Dirección PBS
<b>AlcoBEBEndas</b>	<b>2.389</b>	2.474	--	--	Dirección PBS

## 5.6 APARICIÓN DEL PBS EN LAS REDES SOCIALES EN 2019

 Facebook	RESULTADOS EN REDES SOCIALES DE LOS SERVICIOS									
	Publicaciones		Impresiones		Fans		Comentarios		Me gusta	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
<b>CONSUMO</b>	457	388	45.438	37.626	291	263	121	32	1.705	1186
<b>SALUD</b>	316	420	--	--	40	57	52	45	1002	1058
<b>MUJER</b>	45	76	11.261	15.443	926	816	60	21	74	110
<b>IMAGINA</b>	475	364	92.197	80.760	3.222	3.030	124	91	1.332	1.214
<b>TOTAL</b>	1.293	1.248	148.896	133.829	4.479	4.166	357	189	4.113	3.568

 Twitter	RESULTADOS EN REDES SOCIALES DE LOS SERVICIOS									
	Tuits		Seguidores		Retuits		Favoritos		Menciones	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
<b>CONSUMO</b>	706	1093	1071	992	240	229	364	406	75	73
<b>SALUD</b>	227	326	78	45	260	165	309	355	51	74
<b>MUJER</b>	70	153	1351	1293	73	176	135	343	82	145
<b>IMAGINA</b>	2.727	2.244	3.502	3.339	2.708	2.231	3.956	3.024	1.788	1.324
<b>TOTAL</b>	3.730	3.816	6.002	5669	3.281	2801	4.764	4128	1.996	1616

## 5.7 RECONOCIMIENTOS EXTERNOS RECIBIDOS POR EL PBS EN 2019

RECONOCIMIENTOS EXTERNOS RECIBIDOS EN 2019		Servicio
1	<b>Reconocimiento como BBPP en Violencia de Género al Proyecto “Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer”</b> por la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid el 23 de abril de 2019	Promoción de la igualdad
2	<b>Reconocimiento</b> de la Red Municipal de Salud de la Comunidad de Madrid a la Buena Práctica del CAID “Alternativa a la Expulsión Escolar” en la categoría “Prevención de drogodependencias en municipios de más de 50 mil habitantes”, 23-4-2019 en Villanueva de la Cañada”	CAID-Salud
3	<b>Reconocimiento</b> de la Red Municipal de Salud de la Comunidad de Madrid a la Buena Práctica de Educación para la salud: Protocolo de actuación ante alergias e intolerancias alimentarias en el ámbito escolar en municipios de más de 50 mil habitantes”, 23-4-2019 en Villanueva de la Cañada”	Promoción y Educación salud: salud escolar
4	<b>Acreditación y transición la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo”</b> para las actividades de ensayo definidas en el Alcance de acreditación, según el Anexo Técnico N° 170/LE393, en el área de microbiología de análisis de alimentos y aguas mediante métodos basados en técnicas de aislamiento de microorganismos indicadores de contaminación(Aerobios, Enterobacterias, coliformes, Mohos y Levaduras, <i>Bacillus Cereus</i> , estafilococos, <i>Pseudomonas</i> ) y de microorganismos patógenos ( <i>E. coli</i> , <i>Clostridium</i> , <i>Salmonella</i> , <i>listeria</i> , <i>Campylobacter</i> y <i>Legionella</i> )	Laboratorio
5	<b>Reconocimiento a la Movilidad Europea de la Juventud Europa Joven Madrid 2019</b> , organizados por el Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Madrid.	Juventud, Infancia y Adolescencia

## 5.8 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL PBS

### 5.8.1 TRABAJO EN RED CON OTRAS INSTITUCIONES

<b>Trabajo en red de los servicios del Patronato de Bienestar Social con otras instituciones</b>			
	<b>Denominación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Servicio</b>
1	<b>Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia</b>	Comisión de coordinación de los servicios con competencias en materia de protección de menores. Conforman 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,
2	<b>Comisión de Apoyo Familiar (CAF)</b>	Comisión de coordinación entre los servicios que tienen competencias en materia de protección de los menores. Conforman 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 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	<b>Mesa Local de Absentismo</b>	Prevención del absentismo escolar e inicio de procedimiento sancionador. Reunión trimestral.	Servicios Sociales y Educación
4	<b>Mesa de Menores</b>	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	<b>Coordinación periódica con trabajadoras sociales del Centro de Salud Mental</b>	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	<b>Comisión Maltrato Infantil</b>	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	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.

	<p>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. Este año 2019, se ha pretendido difundir el protocolo de detección y notificación de maltrato infantil, en diversos contextos: formación en la FMP de Castilla-La Mancha en unas jornadas sobre prevención de violencia contra la infancia (Toledo, Octubre), aplicar en colonias, pero queda pendiente promoverlo en actividades de ocio y TL, culturales deportivas. 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 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).</p>	<p>“Seis de Diciembre”. Salud Mental. Atención primaria de Salud. Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de género de Alcobendas.</p>	
7	<p><b>Comisión de Adolescentes en Riesgo</b></p>	<p>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. El 3 de Abril del 2019 se realizó la primera reunión de esta comisión planteándose los objetivos y las edades (12 a 17 años) a abordar. Debido a la falta de recursos humanos ante situaciones sobrevenidas esta comisión paralizó su actividad, retomándose en 2020.</p>	<p>Servicios Sociales, Juventud, infancia y Adolescencia,</p>

8	<p><b>Red de Ciudades Amigas de la Infancia</b></p>	<p>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.</p> <p><b>Programa Internacional Ciudades Amigas de la Infancia (CAI) UNICEF</b></p> <p>Es un programa internacional a iniciativa de UNICEF mediante la cual se promueve el compromiso de los gobiernos locales con la Convención sobre los Derechos del Niño, el tratado internacional más ratificado del mundo (España lo hizo en 1990. BOE 313, de 31 de diciembre de dicho año). Un marco jurídico que compromete a los titulares de obligaciones (los Estados parte, o gobiernos que han ratificado la Convención) en realizar todos los esfuerzos posibles para hacer realidad los derechos allí recogidos para los niños y niñas, como titulares de derechos. Una CAI es un lugar apto para todos donde los niños y las niñas y donde: Están a salvo y protegidos de la explotación, la violencia y el abuso. Tienen un buen comienzo en la vida y crecen sanos y cuidados. Tienen acceso a servicios esenciales. Reciben una educación de calidad, inclusiva y participativa y tienen la oportunidad de desarrollar sus habilidades. Cuentan con espacios donde expresar sus opiniones e influir en las decisiones que les afectan. Participan en la vida familiar, cultural y social. Viven en un ambiente limpio, no contaminado y seguro con acceso a espacios verdes. Pueden reunirse con sus amigos y cuentan con espacios para jugar y divertirse. Tienen acceso a las mismas oportunidades, con independencia de su origen étnico, religión, ingresos, sexo, identidad de género o capacidad. Alcobendas es CAI desde 2005, y en 2018 renovó su reconocimiento. En 2019 hemos recibido un informe de recomendaciones emitido por UNICEF Comité Español, donde se resaltan nuestras fortalezas y establecen nuestras líneas de mejora, aspectos a considerar en el próximo informe a elaborar y presentar a esta agencia de la ONU en el 2020. Dentro de este marco de colaboración: en septiembre y octubre una de nuestras representantes infantiles del CIA ha estado participando en dos encuentros nacionales para diseñar el Encuentro Nacional de Consejos de Infancia a celebrar en 2020. Por otra parte, en noviembre del 2019, se recibió la visita de 2 observadores internacionales de la ONU (New York) a fin de conocer nuestra trayectoria e implementación del programa, dado que se está desarrollando una evaluación de este programa a escala mundial. A su vez, y en el marco de esta colaboración nuestro consejo de infancia y adolescencia participo en marzo de 2019 en la consulta autonómica de opinión infantil para recoger las percepciones infantiles acerca del borrador de la nueva ley de infancia de la C. Madrid. Así como una intervención de una consejera infantil uno de los encuentros de Alto Nivel de la cumbre del clima de DIC de 2019.</p>	<p>Juventud, Infancia y Adolescencia, Servicios Sociales, Igualdad de Oportunidades, Salud, Consumo.</p>
9	<p><b>Red de Ciudades Amigas con las Personas Mayores</b></p>	<p>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</p>	<p>Mayores</p>
10	<p><b>Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género</b></p>	<p>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.</p>	<p>Promoción de la Igualdad</p>
11	<p><b>Pacto contra la violencia de Género</b></p>	<p>Desde la Mesa Técnica se trabaja el Pacto contra la violencia de género, la cual está integrada por profesionales procedente de varios Servicios del Ayuntamiento y de otros servicios o instituciones externos. A lo largo de este año se han organizado 9 reuniones de trabajo, cuyos contenidos ha estado basado en las siguientes temáticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 febrero de 2019: Arrancando motores. Preparando 8 marzo día internacional de la Mujer Trabajadora</li> </ul>	<p>Promoción de la Igualdad, Mayores, Juventud, Salud, Servicios Sociales, Dirección PBS, Policía, Mediatecas, Cultura, SAC, Participación</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 26 febrero de 2019: Estereotipos y nuevas masculinidades.</li> <li>▪ 19 marzo de 2019: Desmontando estereotipos a través del teatro.</li> <li>▪ 9 abril: de 2019: Datos y mitos contra la violencia. Generando un argumentarlo común.</li> <li>▪ 1 octubre 2019: Violencia simbólica y medios de comunicación</li> <li>▪ 22 octubre 2019: Alcobendas contra la violencia. Campaña 25 noviembre</li> <li>▪ 12 noviembre de 2019: Vivenciando la desigualdad a través del teatro</li> <li>▪ 17 diciembre 2019: Evaluación y cierre</li> <li>▪ 29 noviembre de 2019: dentro de la participación del Pacto social se realiza la conferencia Género y Salud: Aspectos diferenciales en las mujeres.</li> </ul> <p>Los servicios participantes proponen e incluyen actividades para el 8 de marzo por día internacional de la Mujer y el 25 de noviembre.</p>	Ciudadana, Deportes, Integra Mujer, Cruz Roja, CAR, etc.
12	<b>Mesa local de coordinación contra la Violencia de Genero</b>	<p>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.</p>	Promoción de la Igualdad
13	<b>RED EUROPEA: Programa RAISD- ESPAÑA : Reshaping Attention and Inclusion Strategies for Distinctively vulnerable people among the forcibly displaced.</b>	<p>El objetivo de RAISD es el desarrollo de recomendaciones de prácticas para la atención e inclusión de los grupos especialmente vulnerables entre las personas migrantes y desplazados forzosos a lo largo de sus rutas. El proyecto se centra en los contextos de vulnerabilidad en los países de tránsito y destino y, por ello, el consorcio incluye organizaciones de España, Finlandia, Hungría, Italia, Jordania, Líbano y Turquía. Se realiza un diagnóstico de la situación y se desarrollan recomendaciones aplicables a prácticas de atención e inclusión.</p> <p>Este Proyecto es dirigido por un equipo de Investigación de la UCM, liderado por las facultades de Sociología, Unidad de Diversidad e Inclusión, la de Ciencias de la Información , Teoría y análisis de la comunicación y la facultad de Informática y participan más de 30 entidades relacionadas con Refugio y Asilo, como CEAR, ACNUR, Caritas CRUZ ROJA, MEDICOS SIN FONTERAS...Por parte de la Administración participamos el Ayuntamiento de Madrid y Alcobendas..</p>	Promoción de la Igualdad
14	<b>RED PROYECTO CAPACES</b>	<p>El Proyecto Capaces forma parte de las intervenciones dirigidas a población vulnerable que promueve la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid con el objetivo de lograr una sociedad más inclusiva y diversa. Y concienciar sobre la discriminación múltiple que invisibiliza y estigmatiza a las mujeres nacidas en el extranjero, migrantes y refugiadas.</p> <p>El proyecto se implementa en los 9 municipios donde dicha población es proporcionalmente de las más numerosas: Alcalá de Henares, Alcobendas, Collado Villalba, Coslada, Estremera, Leganés, Madrid capital, Parla, y Rascafría.</p> <p>Contempla actuaciones de capacitación dirigidas a las mujeres migrantes del municipio y de sensibilización a profesionales que intervienen con este colectivo</p>	Promoción de la Igualdad
15	<b>Consejo Escolar</b>	<p>Participación en los Consejos Escolares de los colegios e IES de Alcobendas como representantes del Ayuntamiento a petición del Área de Educación</p> <p>El servicio de Igualdad participa en los consejos con el objetivo de trasladar las demandas del centro educativo, al Ayuntamiento, recoger sus respuestas y llevar las inquietudes y las ofertas que en materia educativa surgen desde la entidad municipal. Participa la Documentalista de la Casa de la Mujer como referencia estable</p>	Promoción de la Igualdad

16	<b>Red Nacional de Bibliotecas y Documentación de Mujeres</b>	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
17	<b>Red Joven Norte</b>	Red de trabajo formada por los municipios de Algete, Colmenar Viejo, Tres Cantos, San Sebastián de los Reyes y Alcobendas. En el caso de la Red Joven Norte Formación, no se están cumpliendo los acuerdos y la colaboración se está limitando al acceso del alumnado a los cursos y una sesión formativa que la Escuela de Alcobendas imparte para la Escuela de San Sebastián de los Reyes.	Juventud, Infancia y Adolescencia
18	<b>Red de Infancia y Adolescencia</b>	Red de trabajo formada por 22 municipios de toda España para desarrollar acciones conjuntas en beneficio de la infancia y la adolescencia. Está concebida como una red de apoyo intermunicipal donde los diversos gobiernos locales articulan intervenciones coordinadas y sinérgicas en materia de participación infantil, protección a la infancia y promoción de los derechos de los niños y niñas. La red sigue creciendo en municipios integrantes, este año como resultado de las acciones destacar el encuentro de órganos de participación infantil de mayo donde participaron en torno a 200 NNA, y donde los niños reclamaron más concienciación sobre el derecho a una familia que les cuide, de afecto y educa en y desde el respeto. Así como la edición de videos acerca de los diversos derechos de la infancia a difundir en las RRSS, también se desempeña un papel muy activo en el CAIA de la Comunidad de Madrid, como red de Ayuntamientos que generan incidencia técnico-política en esta materia.	Juventud, Infancia y Adolescencia
19	<b>Red de Centros Regionales Información de Juventud</b>	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
20	<b>Red de ciudades educadoras: representación técnica en consejos escolares</b>	Fruto de la iniciativa liderada por el departamento de educación, se retoma la adhesión activa a la red de ciudades educadoras. En el marco de esta colaboración intra municipal, se promueve entre otras acciones la involucración y participación de los técnicos municipales como representantes municipales en los consejos escolares de los centros educativos públicos (Ed. Infantil, CEIPS e IES). El servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia destina a una técnica municipal en el CEIPS Emilio Casado.	Juventud, Infancia y Adolescencia
21	<b>Grupo de trabajo Redes Sociales ELEGIDOS (@saludalcobendas)</b>	El Ayuntamiento de Alcobendas y varios servicios municipales disponen de cuentas en diferentes redes sociales desde las que abren nuevas puertas al diálogo con los vecinos. Pretendemos informar y recibir información; generar foros de opinión, crear nuevos canales de promoción para los agentes sociales de la ciudad y, sobre todo, escuchar activamente opiniones y sugerencias de gran valor para el Ayuntamiento. Las redes sociales nos permiten además estar conectados con otras administraciones y empresas de referencia para cada servicio. Este grupo de trabajo realiza reuniones periódicas para evaluar el trabajo realizado. El Servicio de Salud participa en este proyecto desde el inicio, atendiendo las cuentas municipales de Salud en Facebook y Twitter. Reunión el 15 de febrero 2019.	Salud
22	<b>Mesa de Salud Escolar (Ayuntamientos de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes, Consejería de Educación Norte, Consejería de Salud Pública y</b>	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. En este año 2019, nos hemos reunidos el 6 enero, 3 abril y 2 octubre.	Salud

	<b>Atención Primaria)</b>		
23	<b>Coordinación con las directoras de las Escuelas infantiles municipales de titularidad pública.</b>	<p>Durante el primer y segundo cuatrimestre se ha trabajado coordinadamente para:</p> <p>Asentar los criterios unificados de actuación ante situaciones de fiebre, administración de medicamentos, etc...</p> <p>Proporcionar información sobre la higiene en la escuela infantil como medida preventiva de transmisión de enfermedad infecciosa.</p> <p>Realización de protocolos de actuación ante unos alumnos con fiebre, protocolo de actuación ante una convulsión febril, protocolo de actuación en la administración de medicamentos.</p> <p>Consejos en cuanto a higiene como medida preventiva de transmisión de enfermedad infecciosa en la escuela infantil.</p>	Salud
24	<b>Reunión anual con diferentes técnicos municipales de servicios relacionados con infancia y adolescencia</b>	<p>Crear y organizar las actividades municipales destinadas a los alumnos de Alcobendas en horario escolar. Con todas ellas se crea cada curso escolar la Guía de actividades y programas municipales para colegios e institutos en horario escolar</p>	Salud
25	<b>Red Municipal de Salud (Inspección, Promoción y Educación para la Salud, CAID). Participan 110 municipios de la Comunidad de Madrid</b>	<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. Desde el 13 junio de 2018, la presidencia la tiene el 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. Se reúnen periódicamente los tres grupos de trabajo Inspección, Promoción y Educación para la Salud, CAID.</p>	Salud
26	<b>Red de Laboratorios de Salud Pública de la Comunidad de Madrid</b>	<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)
27	<b>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</b>	<p>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.</p>	Salud (Laboratorio Municipal)
28	<b>Red Palinocam de la Comunidad de Madrid</b>	<p>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.</p>	Salud (Laboratorio Municipal)
29	<b>SINAC (Sistema de informacional</b>	<p>El SINAC es un sistema de información sanitario sustentado por una aplicación informática a través de Internet. El laboratorio introduce los</p>	Salud (Laboratorio

	<b>Nacional de Aguas de Consumo)</b>	resultados de los análisis del agua de consumo humano de la red de abastecimiento del municipio de Alcobendas.	Municipal)
30	<b>SPOL (Sistema de gestión de los niveles de polinización)</b>	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)
31	<b>Coordinación del CAID con la Red Asistencial (Atención Primaria, Hospitales, Salud Mental)</b>	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 de la red sanitaria: se han mantenido 2 reuniones con Salud Mental y 6 sesiones clínicas con Hº Infanta Sofía	Salud (CAID)
32	<b>Grupo de Drogodependencias de la Red Municipal de Salud</b>	El CAID participa en las reuniones periódicas de la Red Municipal de la Comunidad de Madrid	Salud (CAID)
33	<b>Coordinación con la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid.</b>	Orientación a objetivos conjuntos en el desarrollo e interpretación de acciones de defensa y protección de los consumidores.	Consumo
34	<b>Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid</b>	Acciones de cooperación en la ejecución de resoluciones arbitrales durante el período de cese temporal de actividad de la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas.	Consumo
35	<b>Sistema de Información y Asesoramiento al Voluntario de la Comunidad de Madrid (SIAV)</b>	El SIAV es el Sistema de Información y Asesoramiento al Voluntariado dependiente de la Dirección General de Voluntariado de la Comunidad de Madrid. En él se integran 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. La colaboración, establecida por convenio con la Comunidad de Madrid, supone la incorporación del Ayuntamiento de Alcobendas al SIAV a través de su PIV, 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.	Apoyo a Asociaciones

**5.8.2 PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DEL PBS EN DIFERENTES FOROS 2019**

	<b>Participación de los profesionales del PBS en diferentes foros en 2019</b>	<b>Servicio</b>
1	<b>Participación en la mesa redonda sobre la experiencia del funcionamiento del Consejo local de Atención a la Infancia de Alcobendas</b> que se llevó a cabo en Madrid promovido por el Consejo de Atención a la Infancia de la Comunidad de Madrid. La actividad se llevó a cabo en Abril Servicios Sociales	Servicios Sociales
2	<b>Participación de la Coordinadora del Servicio en la 5ª Edición de la Escuela de Gestión Municipal Excelente.</b> 1-5 abril 2019.	Mayores
3	<b>Charlas “ Actividades Saludables al aire libre” – Marcha nórdica”</b> 29-1-2019 y 22-10 2019 Desarrolla Terapeuta Ocupacional Servicio Mayores	Mayores
4	<b>Charla-Debate “ Invisibilidad y maltrato en la mujer mayor”</b> 12 marzo. Desarrolla la Psicóloga Servicio Mayores	Mayores
5	<b>Charla - Debate “ Entorno Lorquiano “</b> 23-4-2019 Animador Servicio Mayores	Mayores
6	<b>Charlas Pintoras Renacentistas : Vigée Lebrun</b> 11-6-2019 / Safonista y Lavinia 17-9-2019 / Artemisa 19-9- 2019 . Desarrolla animadora Servicio Mayores.	Mayores
7	<b>Escuela EGME.</b> Participa la coordinadora del servicio. Centro de Arte de Alcobendas	Promoción de la Igualdad
8	<b>Ponencia sobre el Pacto Local por el Fin de la Violencia contra la Mujer.</b> Dirección General de Igualdad, Participa la coordinadora del servicio. En la Casa Encendida. Madrid . el	Promoción de la Igualdad
9	<b>Curso de “Igualdad de Oportunidades”.</b> Formación interna del Ayuntamiento de Alcobendas. Participan, psicóloga, animadora sociocultural, documentalista y coordinadora del servicio. En abril de 2019 en el Ayuntamiento de Alcobendas	Promoción de la Igualdad
10	<b>Formación Policía Local del Ayuntamiento de Alcobendas.</b> Descripción del programa de atención a víctimas de violencia de género" "Impartidos por a trabajadora social, psicóloga infantil y psicóloga de adultas del PMORVG. Alcobendas a 16 de noviembre en el Ayuntamiento de Alcobendas	Promoción de la Igualdad
11	<b>Jornada de Profesionales contra la Violencia de Genero.</b> Ponencias a cargo de Psicóloga Infantil del PMORVG y Técnica en Prevención en institutos. Celebrada el noviembre en el centro de Arte de Alcobendas el 22 de noviembre	Promoción de la Igualdad
12	<b>Jornadas PON Fin para IES del Municipio de Alcobendas.</b> Participan psicóloga infantil y trabajadora social del PMORVG. 25 de Noviembre en el TACA	Promoción de la Igualdad
13	<b>Formación Prácticum de Psicología de la UAM.</b> Participa todo el equipo del PMORVG, la Documentalista y la Animadora Sociocultural. Se desarrolla durante 3 meses	Promoción de la Igualdad
14	<b>Formación a Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas sobre la atención en el PMORVG.</b> Ponencias a cargo de Trabajadora Social y Psicóloga Infantil del PMORVG, Servicios Sociales el 7 de junio de 2019	Promoción de la Igualdad
15	<b>Encuentros de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid.</b> Presentación de Buenas prácticas sobre el grupo de difusión de WhatsApp. Equipo de Información Juvenil – 13 y 14 noviembre 2019	Juventud, Infancia y Adolescencia
16	<b>Jornada de Participación Infantil</b> organizada por la POI el 7 de Mayo	Juventud, Infancia y Adolescencia
17	<b>Jornada sobre cómo actuar ante las Diferentes formas de violencia entre niños y niñas en el ámbito municipal.</b> Organizadas por la FMP de Castilla la Mancha y UNICEF. El 3 de Octubre	Juventud, Infancia y Adolescencia
18	<b>Congreso internacional de ciudades amigas de la infancia Unicef-red cai, caixa forum 25 y 26 nov.</b> Participación en congreso y dirección/dinamización de un taller sobre participación infantil municipal a cargo de una técnica municipal	Juventud, Infancia y Adolescencia
19	A cargo de pediatra del Servicio de Salud, presentación del <b>Protocolo de actuación ante alergias e intolerancias alimentarias en el ámbito escolar</b> la Jornada de Buenas Prácticas de la Red Municipal de Salud de la Comunidad de Madrid. Este protocolo recoge las recomendaciones para la participación segura en actividades escolares, extraescolares, campamentos o colonias, del niño/a susceptible de sufrir una reacción	Educación SALUD

	alérgica, o de intolerancia alimentaria. Además, el documento unifica el procedimiento a seguir en caso de reacción alérgica. El Servicio de Salud consiguió el primer premio en el grupo Educación y Promoción de la salud. Presentado por a medico de Salud Escolar Estela Llorente (23-04-19)	
20	<b>IV Edición de Escuela de Gestión Municipal Excelente (EGME).</b> El coordinador del Servicio de Salud el junio de 2019 expone “Programas de Prevención y Promoción de Hábitos saludables dirigidos a menores y jóvenes del municipio”.	SALUD general
21	<b>Formación a monitores del Servicio de infancia y adolescencia,</b> de las colonias municipales de verano. 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.	Educación SALUD
22	<b>Participación del Servicio de Salud en las actividades</b> organizadas para la conmemoración del Día Mundial de la Infancia en Alcobendas, con la actividad Charla Coloquio con familias de Alcobendas sobre Enfermedades transmisibles en la primera infancia en la Escuela Infantil Fuentelucha. La ponente fue una de las médicas del equipo de salud escolar	Educación SALUD
23	<b>Jornada de la Red Municipal de Salud de la Comunidad de Madrid,</b> proyecto presentado: “Alternativa a la Expulsión Escolar”, en la categoría de “Prevención de drogodependencias en municipios de más de 50 mil habitantes”, celebrado el 23-4-2029 en Villanueva de la Cañada. Hubo un reconocimiento público a este proyecto.	Salud CAID
24	En el curso de <b>formación interna “Intervención y protección de menores”</b> la Educadora Patricia Cuervo Pavón y Enfermera M <sup>a</sup> Mar Álvarez González del CAID dieron una ponencia sobre “Prevención del consumo de drogas en menores” el 9-10-2019	Salud CAID
25	Ponencia sobre <b>“Cómo abordar el consumo en el entorno educativo: manejo de situaciones conflictivas”</b> , impartida por Pilar Morcillo y Patricia Cuervo a 35 Docentes del Municipio de La Cabrera el 5 y 12/11/2019:	Salud CAID
26	<b>Curso Monitores de tiempo libre en IMAGINA,</b> impartido por las Educadora Pilar Morcillo y Patricia Cuervo el 5 y 27-02-2019	Salud CAID
27	<b>Taller de Voluntariado dentro de la Jornada “Fomento del Voluntariado” en el I.E.S. Ciudad Escolar.</b> (20 de marzo) Laura Vicente	Apoyo Asociaciones
28	<b>III Encuentro de Comercio Urbano de Alcobendas</b> – Ponencia de la Jefa del Servicio de Consumo sobre “El día a día de tu comercio: deberes y obligaciones” – Salón de Plenos del Ayto. Alcobendas – Día 13 de marzo de 2019.	Consumo
29	<b>Encuentro con la Delegación de Evaluadores Internacionales del programa UNICEF-CIUDADES AMIGAS DE LA INFANCIA</b> – Ponencia sobre Actuaciones llevadas a cabo por el S. Consumo con la población Infantil – Centro de Arte – Día 29 de noviembre de 2019.	Consumo

## 6.1 MEMORIA DE SERVICIOS SOCIALES 2019

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

### I. Resumen de la memoria de Servicios Sociales en 2019

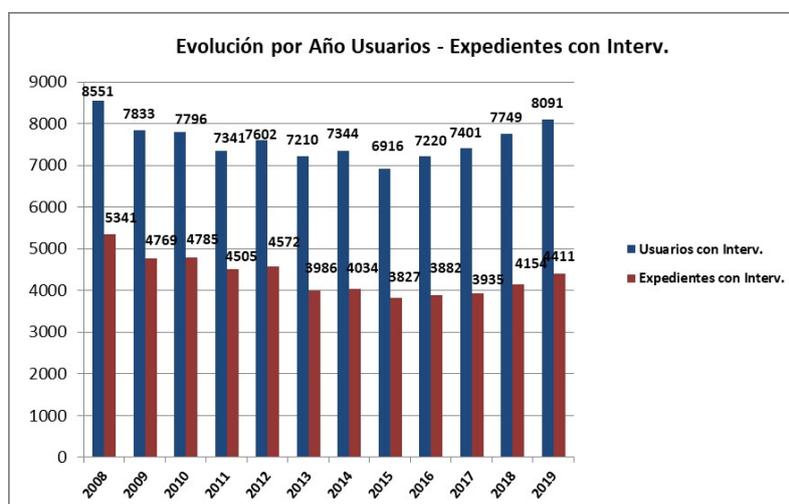
Desde estos Servicios Sociales trabajamos cada año por ofrecer a la ciudadanía actuaciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida y la promoción de las personas. Lo que supone estar completamente alineados con nuestra Misión, garantizar los derechos sociales de los ciudadanos de Alcobendas y el cumplimiento nuestros objetivos y estrategias a corto, medio y largo plazo. Para la consecución de estos objetivos ofrecemos una serie de servicios, actividades, prestaciones sociales y económicas, equipamientos y recursos orientados a cubrir las necesidades y demandas de diferentes grupos de población. Nuestro enfoque prioritario está dirigido especialmente a las situaciones de vulnerabilidad social, y amparados en el derecho, intervenimos para subsanar las mencionadas situaciones.

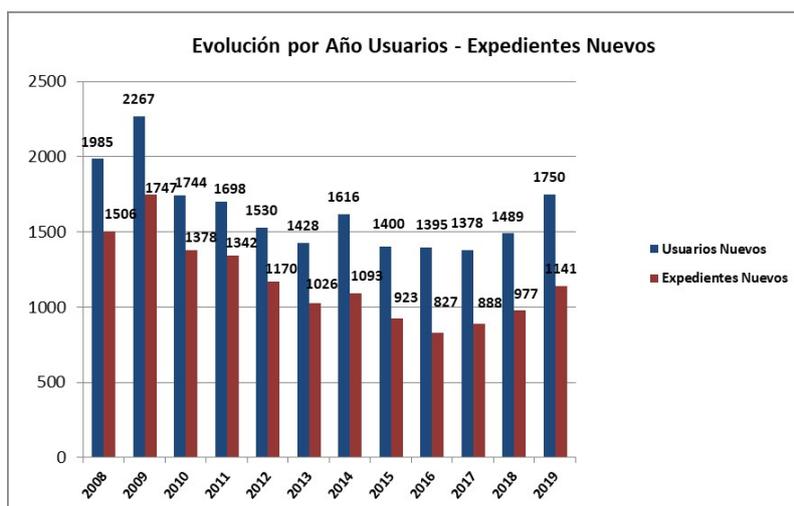
Durante 2019 hemos observado que es necesario afrontar nuevos retos y seguir abordando de manera integral las situaciones de pobreza y exclusión social que se dan en nuestro territorio. Ese año hemos ampliado nuestras intervenciones, con el objetivo de afrontar estas situaciones y poder cubrir de manera óptima las necesidades de la población de Alcobendas.

En esta memoria queremos reflejar el esfuerzo realizado tanto las personas que forman el área de Servicios Sociales, como por las instituciones y entidades con las que trabajamos de forma estrecha y que nos brindan su continuo apoyo, para poder dar un mejor servicio.

Destacar que un año más, se evidencia un aumento en los datos de la población atendida en estos Servicios Sociales Municipales, tanto de personas que acuden por primera vez al servicio como personas que ya han acudido en otros años. **En 2019 se ha atendido a un total de 1.489 personas nuevas, lo que supone un 17,5% más respecto al 2018.** Este aumento se refleja, igualmente, en el número de familias nuevas atendidas que han sido un total de 1.141, lo que ha supuesto un 16,8% más, que el año pasado.

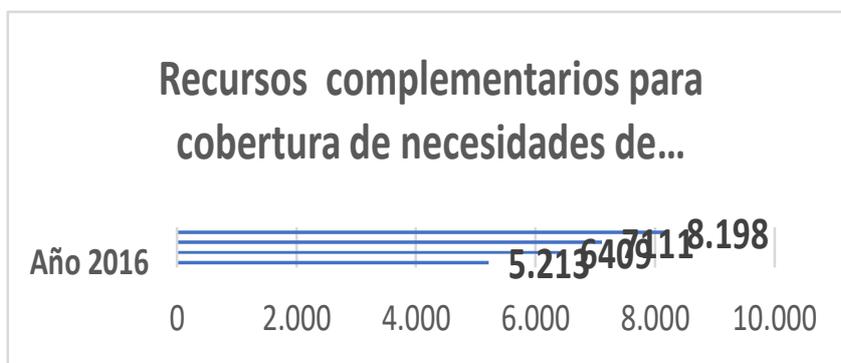
De igual modo, los datos reflejan un aumento en la población atendida, ya que se ha alcanzado un total de 8.091 personas diferentes atendidas, lo que representa un aumento de un 4,4% respecto al año anterior. Esta tendencia se repite en el número de familias atendidas que han sido un total de 4.411, lo que ha supuesto un incremento del 5,8% respecto al año pasado.





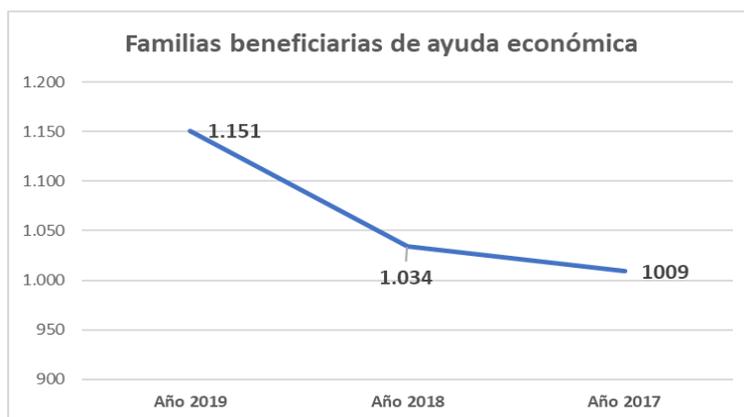
Durante el año 2019 se han realizado **10.208 intervenciones por parte de un profesional de Servicios Sociales**, desarrolladas a través de un proceso de interacciones con el usuario y que tiene como objetivo la mejora de aquellas situaciones en las que en un momento determinado es necesaria la ayuda profesional. Esto ha supuesto un aumento con respecto a años anteriores ya que en 2018 el número de intervenciones fue de 9.937 intervenciones.

Respecto a la **concesión de recursos económicos complementarios a las necesidades de subsistencia que se han realizado**, en el siguiente cuadro, se puede observar la evolución en aumento de los últimos cuatro años. Así en 2019, se ha alcanzado el dato de **8.198 ayudas complementarias para necesidades de subsistencia**. Lo que ha supuesto un aumento de **1.087 ayudas más, y un incremento del 15,3%**, respecto al año anterior.

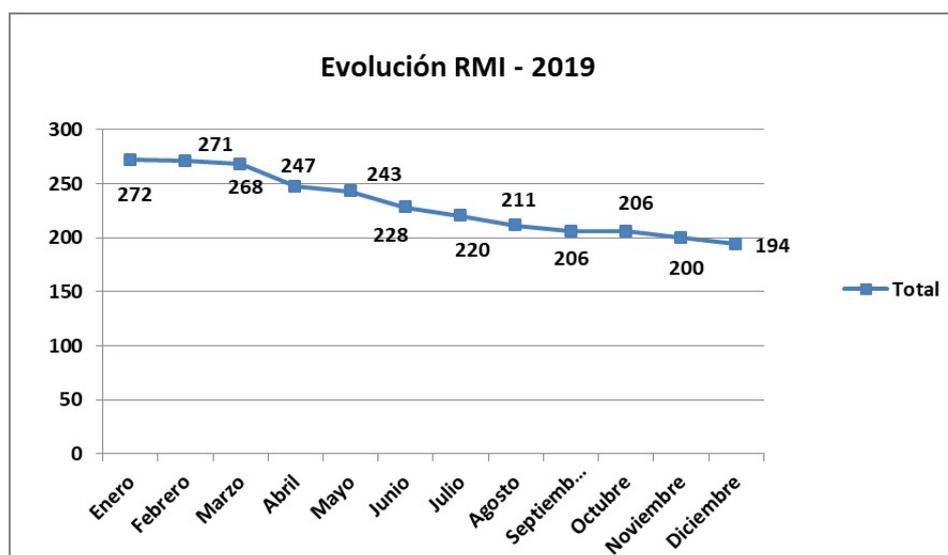


Respecto a las ayudas económicas de emergencia social las más frecuentes siguen siendo las ayudas para pago de vivienda y las ayudas familiares para necesidades de alimentación, vestido, higiene, limpieza del hogar y pago de suministros.

En este contexto de movilización de los recursos, en el siguiente gráfico, se muestra como desde los tres últimos años, el número de familias que han recibido una ayuda económica ha ido en aumento. Alcanzando **en 2019, la cifra de 1.151 familias que han recibido una ayuda económica, suponiendo un incremento de un 11,3%, respecto al año 2018 que fueron de 1034**. Hablamos de **117 familias más**.



Este año, al igual que en 2018, se ha producido un importante descenso en las familias receptoras de Renta Mínima de Inserción, siendo ésta la tendencia de los últimos años. Es muy significativo el decremento respecto al año anterior, 2018 en la que tenían 278 familias reconocido el derecho en el mes de diciembre. Es decir, **se han reducido un 30,21% las familias receptoras en el municipio**. Es posible que esta disminución esté relacionada con la revisión y peticiones de documentación que está realizando Comunidad de Madrid, y que está suponiendo una suspensión en muchas situaciones, hasta que se aclara la situación familiar.



Otros de los grupos de interés de **máxima protección son los mayores**, y en colaboración con el departamento de Mayores de este Patronato de Bienestar Social, se ha puesto en marcha una Comisión de trabajo con el objetivo de ofrecer un servicio integral a las personas mayores, generando un protocolo de actuación común ante situaciones de negligencia y/o maltrato.

De igual forma, durante 2019 desde Servicios Sociales hemos participado en la "Semana del Mayor" impartiendo el curso **"El arte de envejecer con humor"** con una amplia aceptación por parte de la población mayor de Alcobendas. Se trataba de Taller teórico- práctico para acercar el sentido del humor positivo para un envejecimiento activo saludable.

Continuando con ese compromiso en 2019 se ha seguido prestando los servicios esenciales de **Teleasistencia y Ayuda a domicilio**, servicios dirigidos a personas especialmente vulnerables y que requieren de apoyo para garantizar la adecuada permanencia en su domicilio habitual. En 2019 El servicio de Ayuda a Domicilio se ha prestado hasta a 81 usuarios, siendo 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, de 64 usuarios. El número total de usuarios de teleasistencia ha sido de 586 personas.

Por otro lado, este año 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, los esfuerzos se han dirigido a su implantación, difusión y 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, en el convencimiento 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 que, en ocasiones, se evidencian complejas y difíciles y que afectan directamente a sus hijos e hijas, condicionando su bienestar socioemocional.

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, se ha continuado con la incorporación de los Centros educativos en la valoración de las situaciones de desamparo y/o desprotección infantil, sobre los que se anticipa la necesidad de adoptar una medida de protección, 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.

Este año, se han realizado diferentes actividades tanto con jóvenes y menores del grupo de familias acogedoras como del equipo de familia e Infancia. Entre las actividades podríamos destacar la actividad de Teatro de improvisación dirigida a los jóvenes del grupo de Familias Acogedoras extensible a otros jóvenes del equipo de familia e Infancia (EAFI). Mediante esta actividad, nueva este año, se busca que los jóvenes ganen en confianza y seguridad. Se agilizan los procesos mentales por medio de un aprendizaje en la acción y grupal.

Otra actividad a destacar, también novedad, podría ser la dirigida a menores y centrada en la Magia y el ilusionismo. Tuvo una muy buena aceptación y con ella se buscaba fomentar el encuentro, el diálogo compartido, la comunicación y el trabajo en equipo.



En 2019, y como experiencia pionera en Alcobendas y en coordinación con el CAID, Agentes Tutores de la Policía Local, y los Servicios Sociales se ha mantenido un encuentro profesional, dirigido a desarrollar actuaciones compartidas de detección y actuación en los Centros de Educación Secundaria ante situaciones de desprotección y/o maltrato infantil.

De igual modo, 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. Este año, se ha puesto en marcha el **proyecto HOUSING FIRST**, consistente en garantizar vivienda a personas con una trayectoria larga de sinhogarismo. Se han dispuesto de 5 viviendas en el municipio, que han sido adjudicadas a 4 hombre y 1 mujer. Se realiza un seguimiento periódico, apoyando este proceso de incorporación y normalización de aspecto básicos que requiere cualquier persona. Las mejoras en la situación personal, sanitaria, son evidentes.

El equipo de inclusión social cuenta con un equipo específico de atención a las personas en mayor vulnerabilidad social, facilitando su integración mediante medidas de inclusión social activa, través de itinerarios de inserción socioeconómica, educativa, laboral y participativa. Durante el año 2019 se ha atendido a un total de 108 personas distintas. De ellas, 63 personas han sido destinatarias de una intervención con arreglo a un itinerario de inserción individualizado. Con las 45 personas restantes, se han mantenido diversas actuaciones y atenciones, pero sin llegar a definir un plan de intervención. Dentro de las actuaciones que se llevan a cabo desde el Centro de día de Baja exigencia, han acudido al programa de comedor 52 personas.



En este contexto, y en nuestra labor de prevención, a lo largo del año 2019 hemos incorporado actuaciones importantes como elaborar un **nuevo procedimiento relativo de la pobreza energética**, a través de los correspondientes informes sociales, a efecto de que las empresas energéticas, y siguiendo los criterios establecidos se puedan aplicar a las familias más necesitadas. En esta línea de trabajo se ha colaborado con la Asociación "Norte Joven", a la que se han derivado 7 familias para la mejora de la eficiencia energética en sus domicilios, con el objetivo de mejorar costes y ahorro energético.

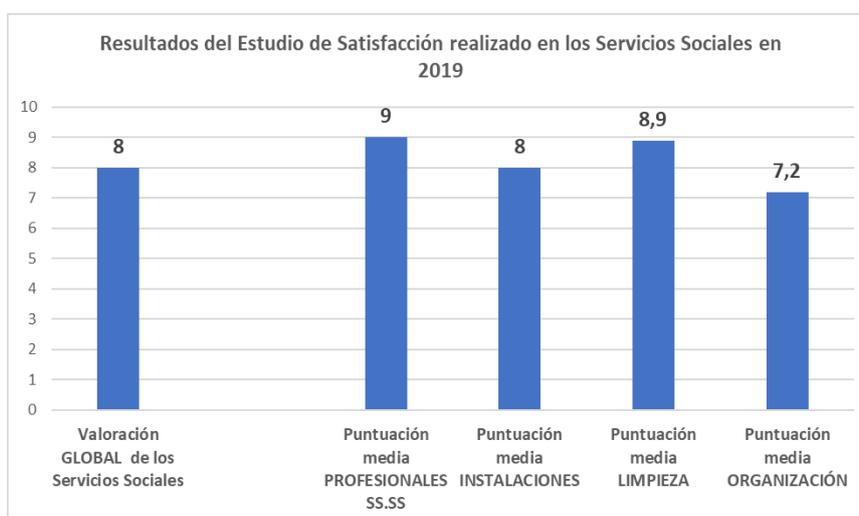
Igualmente importante, ha sido la reactivación del **programa de empleo para personas perceptoras de Renta Mínima de Inserción**. Este programa proporciona, a las personas perceptoras de esta renta, la posibilidad de trabajar durante 6 meses con un contrato y una formación, a efecto de facilitar su incorporación al mundo laboral.

Al igual que en años anteriores, hemos continuado con nuestro compromiso con la formación de nuevos profesionales realizando **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 2018-2019). N° 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.

Otros de los aspectos a destacar, llevados a cabo durante el año 2019, ha sido la **elaboración de la Encuesta de Satisfacción dirigido a las personas que acuden a estos Servicios Sociales**. Uno de nuestros objetivos era conocer de primera mano su opinión y valoración, con el fin de poder mejorar los servicios que ofrecemos.

Los resultados del Estudio permiten valorar que han sido bastante buenos, obtenido una **puntuación de un 8 en la valoración global de los Servicios Sociales**. Destacar, que de todos los epígrafes consultados, **la valoración más altas ha sido para el de los profesionales de Servicios Sociales alcanzado la puntuación de un 9, lo que permite calificar de excelencia este epígrafe**. Seguido del referido a la **Limpieza en las instalaciones, que ha alcanzado una puntuación de un 8,9**. **Las Instalaciones obtienen una puntuación de un 8**. Y el epígrafe que obtiene la puntuación más baja ha sido la **Organización con un 7,2**.



Un aspecto a destacar dentro de las valoraciones de las personas que contestaron al cuestionario fue que **un 96,1%, "SI" recomendaría a otra persona acudir a los Servicios Sociales, en caso de necesitarlo**. Lo que nos permite decir que las personas que acuden a estos Servicios Sociales, confían en nuestra labor y profesionalidad.

Pero además, se solicitó a las personas que contestaron el cuestionario que nos dijeran sus **sugerencias o propuestas de mejora**, lo cual es un aspecto muy importante para nosotros, a efecto de poder mejorar los servicios que ofrecemos. Así se cuantificaron **327 propuestas de mejoras**, las cuales se pueden ver detalladas en el siguiente cuadro, junto con el número de casos y porcentaje. Con el **porcentaje más alto un 28,7%, ha explicitado como mejora, el recurso de las Ayudas**. Seguido de un **23,9% que hace referencia a los Profesionales**

Temática de las sugerencias o propuestas	Número de casos	Porcentaje
Ayudas	94	28,70%
Profesionales	78	23,90%
Organización / Rapidez / Eficacia	31	9,50%
Tramitación de la documentación	29	8,90%
Agradecimientos y comentarios positivos	21	6,40%
Instalaciones	20	6,10%
Horarios	14	4,30%
Atención telefónica	11	3,40%
Variadas	29	8,90%
<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

El Estudio completo está disponible en la Web Municipal, en el Observatorio de la Ciudad.

## 2. Acciones relevantes realizadas en Servicios Sociales en 2019

2. Acciones RELEVANTES realizadas por Servicios Sociales en 2019		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativos/cualitativos
<b>Estudio de satisfacción en Servicios Sociales</b>	<p>Con el objeto de conocer la opinión y valoración de las personas que acuden a los Servicios Sociales. Se llevó a cabo el trabajo de campo para la recogida de información, ya que en meses anteriores se había diseñado el correspondiente cuestionario, junto con el departamento de Investigación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas, para la realización del Estudio de Satisfacción en Servicios Sociales</p> <p>El método que se ha utilizado para la recogida de la información ha sido la encuesta personal realizada, in situ, por dos encuestadoras ubicadas en los distintos Centros de los Servicios Sociales. El periodo de recogida de los datos comenzó en el mes de diciembre 2018 y finalizó en el mes de abril 2019</p>	<p>El informe de resultados está disponible en la Web municipal en el Observatorio de la Ciudad, en el apartado de “Estudios”. Dicho informe fue elaborado por el departamento de Investigación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas.</p> <p>Los resultados del Estudio evidencian que han sido bastante satisfactorios:</p> <p>Valoración global de los Servicios Sociales: 8</p> <p>Valoración de los profesionales: 9</p> <p>Valoración Instalaciones: 8</p> <p>Valoración Limpieza: 8,9</p> <p>Valoración Organización: 7,2</p>

## 3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en Servicios Sociales 2019

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en Servicios Sociales 2019	
Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
<b>Participación en la Medición del Índice de Desarrollo de los Servicios Sociales (DEC LOCAL) de la Asociación de Directores y Gerentes en Servicios Sociales</b>	<p>Nos proponemos como municipio para probar la herramienta de medición que ha preparado la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales para medir y evaluar de desarrollo de la estructura y presupuesto de los SS.SS. en el ámbito local</p> <p>Esta medición valora: <b>D</b> derechos y decisión política, <b>E</b> la relevancia económica y la <b>C</b> cobertura de servicios. Cada uno de estos aspectos se desglosa en diversos indicadores y se determina a su vez, por cada Comunidad Autónoma. La medición nos ha dado una nota de cobertura en el DEC de 5,54 puntos</p>
<b>Pobreza energética: nuevo procedimiento</b>	Se ha realizado un nuevo procedimiento para gestionar los informes sociales y dar cobertura a la normativa existente y favorecer la clasificación por parte de las empresas energéticas de clientes vulnerables, cuando se den las circunstancias que así se determinen. Se ha llevado a cabo en el mes de Junio
<b>Colaboración con Norte Joven para mejorar la eficiencia energética de familias en situación de dificultad</b>	En colaboración con Norte joven se ha derivado a 7 familias desde Servicios Sociales para la mejora de la eficiencia energética en sus domicilios con el objetivo de mejorar los costes y favorecer el ahorro energético, como complemento a la formación que están realizando los jóvenes.
<b>Participación en Estudio llevado a cabo por Aldeas Infantiles en España sobre: niños, niñas y adolescentes en riesgo</b>	Desde el Patronato de Bienestar Social, las áreas de infancia y Servicios Sociales, participamos en el estudio que se está llevando a cabo en España por parte de Aldeas infantiles para conocer la población infanto-juvenil en riesgo, sus características, así como los recursos existentes para esta población

<p><b>Puesta en marcha de una Comisión de trabajo con el servicio de Mayores para la protección de las personas mayores</b></p>	<p>En el mes de Abril se pone en marcha una Comisión de trabajo entre el Servicio de Mayores y Servicios Sociales con el objetivo de conocer y coordinar las actuaciones de ambos servicios y poder ofrecer un servicio integral a las personas mayores, generando un protocolo de actuación común ante situaciones de negligencia y/o maltrato que se están dando</p>
<p><b>Encuentro con profesionales de los Centros de Educación Secundaria, Servicios Sociales, Agentes Tutores Policía Local y CAID</b></p>	<p>Como experiencia pionera en Alcobendas y en coordinación con el CAID y Agentes Tutores de la Policía Local, pretendemos generar un espacio de comunicación y relación interprofesional e interinstitucional estable con los Centros educativos de la etapa de secundaria. El objetivo es presentar la actuación profesional de los distintos interlocutores, competencias a desarrollar en los distintos ámbitos y difundir las actuaciones compartidas que se recogen en el protocolo de detección y notificación en situaciones de desprotección y/o maltrato infantil. La intención es repetir la experiencia al inicio del curso escolar, de manera que se pueda actualizar la información y acercarla a profesionales incorporados con el curso escolar. En esta ocasión, contamos con la participación de 28 profesionales de los distintos ámbitos</p>

**3.2 Mejoras introducidas en Servicios Sociales en 2019**

<p><b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?</p>	<p><b>Descripción</b> Por qué y para qué</p>	<p><b>Resultado obtenido</b> cuantitativo/cualitativo</p>
<p><b>Reinicio del programa de reactivación de empleo para personas perceptoras de RMI</b></p>	<p>Este año, nuevamente, se ha puesto en marcha este programa que proporciona a las personas que participan, perceptores de RMI, la posibilidad de trabajar durante 6 meses con un contrato y una formación que les permite poder tener una incorporación real al mundo laboral.</p>	<p>La aceptación de este programa ha sido muy positiva y el grado de satisfacción elevado.</p>
<p><b>Realización de 3 actividades con nuevos enfoques metodológicos para fomentar habilidades y la participación en los grupos</b></p>	<p><b>Taller de Caligrafía y Lettering:</b> El objetivo es cultivar la inteligencia emocional basada en la atención plena, aprender a escuchar mejor, a ser unos excelentes observadores, a controlar el temperamento, a entender mejor las situaciones, a calmar nuestra mente, a utilizar nuestra capacidad de concentración y creatividad.</p> <p><b>Actividad teatro de improvisación para favorecer la gestión eficaz de la comunicación y la expresión, dirigida a adolescentes con los que se está interviniendo desde el Equipo de Atención a Familia e Infancia,</b> para favorecer la gestión adecuada de las emociones y la expresión a través de la comunicación. En esta ocasión, se han desarrollado actividades de improvisación teatral como metodología innovadora y movilizadora, actividades dinámicas lúdico-creativas.</p>	<p>Los participantes son los jóvenes del grupo de Familias acogedoras extensible a jóvenes del equipo de familia e Infancia (EAFI) Han participado 9 jóvenes.</p> <p>Participantes: 7, quienes valoraron muy positivamente la actividad</p>

	<b>Salida al Prado con usuarios del Equipo de Inclusión social.</b> Se ha llevado a cabo una nueva actividad con personas sin hogar, para acercar el acceso a la cultura a personas con una trayectoria de exclusión importante. Creemos que las actividades tanto culturales como de ocio son de gran importancia para los procesos de las personas, además, de otros espacios en los que hablar y profundizar.	Han participado de dicha actividad 13 personas.
<b>Contratación de 2 personas en situación de paro de larga duración a través del programa de Reactivación profesional</b>	A través del Departamento de Empleo se han contratado este año 2 personas en situación de paro de larga duración con el objetivo de facilitar su incorporación laboral. Se ha realizado una revisión del archivo documental del servicio, eliminando una importante cantidad de papel, previamente digitalizado, que ha liberado un importante espacio físico	Dos personas durante 6 meses

**3.3 Buenas prácticas realizadas por Servicios Sociales 2019**

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?	Resultado obtenido Resultado cuantitativo /cualitativo
<b>Plataforma de Intermediación de datos. Auditoria del proceso</b>	En el mes de Mayo, se nos piden unos datos para auditar el uso que se realiza en el servicio en la consulta de la Plataforma de Intermediación de datos, se nos piden en relación a 3 expedientes.	Se no felicita por la rapidez en la respuesta y por el resultado dado

**4. Interacción con los grupos de interés**

**4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés en Servicios Sociales (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales) en 2019**

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<b>GRUPO INTERES: CIUDADANOS</b>		
<b>Estudio de Satisfacción en SERVICIOS SOCIALES</b>	Conocer el grado de satisfacción, valoración de las personas que acuden a Servicios Sociales. Así como sus propuestas de mejora	Valoración global de los Servicios Sociales: 8 Valoración de los profesionales: 9 Valoración Instalaciones: 8 Valoración Limpieza: 8,9 Valoración Organización: 7,2  Escala utilizada de 0 a 10  Estudio cuantitativo. Muestra total 416 encuestas. El informe de resultados está disponible en la Web municipal en el Observatorio de la Ciudad, en el apartado de Estudios/SS.SS
<b>Grupo de interés: otras instituciones</b>		

<b>Participación en el grupo de trabajo que se ha formado a través de Comunidad de Madrid para la valoración de exclusión social</b>	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.	Se han mantenido xx reuniones entre la C.M., el Ayuntamiento de Madrid y el Ayuntamiento de Alcobendas
<b>Reunión con una parte de los Directores de los Centros Educativos de infantil y primaria.</b>	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	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.
<b>Reunión con el Jefe de Pediatría del Hospital Infanta Sofía y con pediatras de ese Servicio. Protocolo de detección y notificación maltrato infantil</b>	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	Se mantuvo una reunión con el Jefe de Pediatría, dos pediatras del Servicio y la trabajadora social del Hospital.
<b>Grupo de Interés: Equipos internos</b>		
<b>Reunión entre los técnicos del Centro de Día Municipal, Técnicos del Equipo de Inclusión Social y Trabajadoras sociales del Centro de Salud Mental</b>	Se han mantenido una reunión trimestral de coordinación de casos y de trabajo en red entre estos 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
<b>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</b>	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
<b>Grupo de Interés: Trabajadores</b>		
<b>Equipo de información grupal RMI</b>	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**

	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2015</b>
<b>Reclamaciones</b>	<b>95</b>	<b>146</b>	<b>112</b>	<b>38</b>	<b>26</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>
<b>Felicidades</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>154</b>	<b>115</b>	<b>41</b>	<b>27</b>

**5. Otros productos y servicios desarrollados en Servicios Sociales en 2019**

<b>5. Otros productos y servicios desarrollados en Servicios Sociales en 2019</b>		
<b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?	<b>Descripción</b> Por qué y para qué	<b>Resultado obtenido</b> cuantitativos/cualitativos
<b>PROCESO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN</b>		
<b>Atención e Información a la población de Alcobendas.</b>	Desde los Servicios Sociales Municipales se presta una atención social de calidad, y lo hace a través de los diferentes equipos de intervención. En este año 2019, ha aumentado el número de personas atendidas y familias respecto al año anterior.	Nº total Usuarios distintos atendidos en SS.SS: 8.091 Nº total Familias atendidas: 4.411 Personas nuevas atendida: 1.750 Familias nuevas atendidas: 1.141  Nº total de Atenciones realizadas en Servicios Sociales: 42.551
<b>Oficina de Primera Atención</b>	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 2019 se han proporcionado 1.577 citas desde la Oficina de Primera Atención.
<b>PROCESO DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA</b>		
<b>Unidades de Trabajo Social de Zona</b>	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. Durante el año 2019 se han proporcionado 1.577 citas desde las Unidades de Trabajo Social de Zona.
<b>Intervención socioeducativa y psicológica</b>	Intervención individual, familiar y grupal de carácter preventivo y rehabilitador, dirigida a familias y menores en situación de necesidad o conflicto.	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.  Nº de familias en intervención familiar atendidos en el EAFI: 240 Nº de niños en intervención familiar atendidos en el EAFI: 199

<p><b>Intervención socioeducativa y psicológica con menores y sus familias en situación de grave riesgo de desprotección</b></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><b>Preservación del núcleo familiar</b> 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><b>Separación-reunificación</b> 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. La intervención irá dirigida a desarrollar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones correctivas de la situación causante de la separación</li> <li>• Acciones preventivas de su reaparición</li> <li>• Acciones mitigadoras de los efectos negativos de la separación (desvinculación, distanciamiento, etc.)</li> <li>• Acciones preparatorias de la reintegración</li> </ul>	<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>Nº Menores valorados en la CAF: 76</p>
--	--	--

<p><b>Centros de Recursos socioeducativos para la infancia “Pecera Centro</b></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><b><u>Programa de Apoyo y Refuerzo Escolar</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas de nivel realizadas 110</li> </ul> <p><b>Prevención del fracaso escolar: REFUERZO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza refuerzo al 100% de los participantes</li> </ul> <p><b>Prevención del fracaso escolar: APOYO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en la tarea escolar diaria al 100 % de los participantes</li> </ul> <p><b><u>Programa de Psicología</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas individualizadas:</li> <li>• Cuestionarios y tests: Distorsiones cognitivas y Conductuales:</li> </ul> <p><b><u>Programa de Ludoteca</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades lúdicas y culturales</li> </ul>	<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 2019 han participado:</p> <p>Nº Niños/as en Colonias Urbanas: 153</p> <p>Nº niños/as en CRSI (memorias AMAUTA): 80</p>
---	---	---

<p><b>Proyecto Akuario</b></p>	<p>El proyecto Akuario atiende a menores en el tránsito de la infancia a la adolescencia siguiendo los criterios educativos de.</p> <p><b>Integralidad:</b> 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><b>Atender lo individual y lo grupal.</b>          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><b>Tener claro lo que implica el rol de educador/a</b>          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><b>Potenciar la creatividad y favorecer la expresión</b>          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.</p> <p>En el año 2019 han participado un total de 64 adolescentes en este Proyecto</p>
<p><b>Servicio de Mediación Familiar</b></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. Principalmente, la mediación se dirige a parejas en proceso de separación y/o familias en situación de conflicto.</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>Nº Personas solicitantes del servicio de mediación: 62</p>

<p><b>Intervención socioeducativa y psicológica con personas en situación de exclusión social</b></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"> <li>•Se trabaja desde una perspectiva integral incidiendo tanto en la intervención individual y grupal, así como en el entorno.</li> <li>•Se realizan acompañamientos socioeducativos intensivos en el proceso de la persona basándonos en la proximidad y la cercanía con la persona.</li> <li>•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.</li> <li>•Es un trabajo que basa más en las competencias que en las carencias y las necesidades.</li> <li>•El objetivo metodológico es la incorporación y la normalización en el uso de recursos generales para toda la población:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inclusión social, económica y vivienda</li> <li>▪ Inclusión educativa, sociolaboral y sanitaria</li> <li>▪ Inclusión desde la participación social.</li> <li>▪ Competencias individuales</li> <li>▪ Organización económica y hábitos de la vida cotidiana</li> <li>▪ Alimentación, salud e higiene</li> <li>▪ Formación y empleo</li> <li>▪ Vivienda</li> <li>▪ Socialización normalizada</li> <li>▪ Red social y familiar</li> <li>▪ Competencias comunicativas, cognitivas, sociales y afectivas</li> </ul>	<p>Acciones desarrolladas por 1 trabajadora social y 2 educadores sociales, junto con el responsable del equipo.</p> <p>Personas atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personas en proceso de intervención social en el Equipo Socioeducativo de Inclusión: 185</li> <li>▪ Personas contactadas en el trabajo de calle por educadores del Centro de día: 50</li> <li>▪ Personas alojadas en hostales en la campaña de frío: 27</li> <li>▪ Personas distintas en el proyecto de empleo para personas de difícil empleabilidad: 241</li> <li>▪ Usuarios distintos de minorías étnicas participantes en el proyecto: 161</li> </ul>
<p><b>Proyecto de Inserción sociolaboral jóvenes 16 a 30 años ( proyecto Oceano) psíquica grave en el periodo de verano, de una duración de tres semanas por campaña</b></p>	<p>Intervención especializada con jóvenes en situaciones de grave exclusión social con un acompañamiento personalizado en su itinerario de inserción.</p> <p>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"> <li>•Se trabaja desde una perspectiva integral incidiendo tanto en la intervención individual y grupal, así como en el entorno.</li> <li>•Se realizan acompañamientos socioeducativos intensivos en el proceso del joven, basándonos en la proximidad y la cercanía con la persona.</li> </ul>	<p><b>Participantes en el proyecto Océano de jóvenes 16-25: 188</b></p>

<p><b>Servicio de orientación laboral personas con discapacidad y difícil empleabilidad</b></p>	<p>Realizar un proceso de intervención socioeducativa personal o social que les permita acceder a una situación de empleo real, adaptado a su situación personal.</p>	<p>Han participado de este proyecto un total de 241 personas.</p> <p>Se han realizado 839 entrevista a personas con discapacidad.</p> <p>Han participado 96 personas en los talleres para personas con discapacidad y difícil empleabilidad.</p> <p>El número de incorporaciones laborales ha sido de 20, siendo la empleabilidad de las personas que acuden al proyecto de 12,03%.</p>
<p><b>Centro de baja exigencia para personas sin hogar</b></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"> <li>•Higiene. Servicio de ducha, lavado de ropa</li> <li>•Espacio de descanso y de convivencia</li> <li>•Servicio de biblioteca</li> <li>•Talleres de activación personal</li> <li>•Atención psicosocial y educativa especializada</li> </ul>	<p>Personas que han hecho uso de este servicio en el Centro de día Casablanca (Memoria RAIS): 108</p> <p>Personas que han hecho uso del comedor del Centro de día: 52</p>
<p><b>Servicio de Ayuda a Domicilio</b></p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Usuarios beneficiarios del SAD: 75</p> <p>Hogares beneficiarios: 71</p>
<p>Servicio de Teleasistencia</p>	<p>El servicio de teleasistencia es un recurso, que permite la atención a la persona mayor ,dependiente y/o discapacitada en su domicilio habitual</p> <p>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.</p>	<p>Usuarios beneficiarios del servicio de Teleasistencia: 586</p> <p>Hogares beneficiarios del servicio de Teleasistencia: 525</p>

**PROCESO DE FORMACIÓN**

<p><b>Curso sobre: “El arte de envejecer con humor”, presentado en la Semana del Mayor</b></p>	<p>A través del Educador de Servicios Sociales, se ha realizado una formación a la población mayor incluida en la programación de la Semana del Mayor. Se ha realizado un Taller teórico- práctico para acercar el sentido del humor positivo para un envejecimiento activo saludable. Destacar el trabajo en red de los diferentes servicios municipales para poder optimizar los recursos disponibles</p>	<p>Participantes: más de 55 personas mayores. valorando de forma muy positiva dicha actividad</p>
<p><b>Taller de Caligrafía y Lettering</b></p>	<p>El objetivo es cultivar la inteligencia emocional basada en la atención plena , aprender a escuchar mejor, a ser unos excelentes observadores , a controlar el temperamento, a entender mejor las situaciones, a calmar nuestra mente, a utilizar nuestra capacidad de concentración y creatividad a través de la caligrafía y el lettering</p>	<p>Los participantes son los jóvenes del grupo de Familias acogedoras extensible a jóvenes del equipo de familia e Infancia (EAFI) Han participado 9 jóvenes.</p>
<b>PROCESO DE PARTICIPACIÓN</b>		
<p><b>Participación de los niños de Pecera y Akuario en el desfile de Carnaval organizado por el Ayuntamiento</b></p>	<p>Un año más se ha participado en el desfile de carnaval tanto los chicos y chicas de pecera y Akuario, así como sus familias.</p>	<p>Han participado 26 niños y niñas de Pecera, el año de mayor afluencia, 20 chicos y chicas de Akuario y 6 familias que acompañaron durante todo el desfile y ayudaron en su preparación.</p>
<p><b>Actuación para el apoyo económico a las familias para que sus hijos puedan acudir a Colonias para personas con discapacidad psíquica grave.</b></p>	<p>Se ha desarrollado un año más el apoyo para que los jóvenes con discapacidad psíquica grave en el periodo de verano, puedan realizar actividades socioeducativas de ocio y tiempo libre 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. Esta actividad se realiza a través de subvenciones directas a las familias para que puedan acceder a las colonias que ofrecen diferentes asociaciones y organizaciones especializadas en la atención a personas con discapacidad.</p>	<p>Estas acciones se llevan a cabo desde el equipo de Zona, OIT y Atención a la familia e infancia. La participación y el grado de satisfacción han sido buenos.</p>
<p><b>Actividad de Magia e ilusionismo:</b></p>	<p>Los participantes son niños del grupo de Familias Acogedoras extensible a otros jóvenes del equipo de familia e Infancia (EAFI). El objetivo de la actividad es fomentar el encuentro, el diálogo compartido, la comunicación y el trabajo en equipo a través de metodologías lúdicas basadas en la magia y el ilusionismo.</p>	<p>Han participado 16 niños y niñas.</p>
<p><b>Actividad teatro de improvisación para favorecer la gestión eficaz de la comunicación y la expresión, dirigida a adolescentes.</b></p>	<p>En el mes de abril, se ha llevado a cabo una actividad dirigida a adolescentes con los que se está interviniendo desde el Equipo de Atención a Familia e Infancia, dirigida a favorecer la gestión adecuada de las emociones y la expresión a través de la comunicación. En esta ocasión, se han desarrollado actividades de improvisación teatral como metodología innovadora y movilizadora, actividades dinámicas lúdico-creativas</p>	<p>Participantes: 7, quienes valoraron muy positivamente la actividad.</p>

<b>Salida al Museo Arqueológico:</b>	Encuentro intergeneracional de las Familias Acogedoras. Esta visita se encuadra dentro del Taller de Familias Acogedoras. Se pretende que adultos y acogidos compartan un tiempo común de comunicación, disfrute por medio de una actividad cultural.	Han participado 21 personas, 9 adultos y 12 menores.
<b>Salida de Verano al parque del retiro</b>	Esta visita se encuadra del taller de caligrafía y lettering como colofón para cerrar dicho taller. El objetivo es compartir un tiempo fuera del municipio y conocer un espacio privilegiado y emblemático de Madrid, facilitando la relación, colaboración y comunicación entre los jóvenes. Los participantes son jóvenes equipo de familia e Infancia (EAFI)	Han participado 4 jóvenes.
<b>Salida al Prado por parte de los usuarios del Equipo de Inclusión social</b>	Se ha llevado a cabo una nueva actividad con personas sin hogar, para acercar el acceso a la cultura a personas con una trayectoria de exclusión importante. Creemos que las actividades tanto culturales como de ocio son de gran importancia para los procesos de las personas además de otros espacios en los que hablar y profundizar.	Han participado de dicha actividad 13 personas.

## 6. Resultados Obtenidos en Servicios Sociales

Cumplimiento de la Estrategia en Servicios Sociales			
Planificación anual: GPO	2019	2018	2017
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>70,79%</b>	<b>89,1%</b>	<b>94,6%</b>
GPO Programa 1: Intervención socio familiar (OITS-EIS)	70,9%	85,3%	93%
GPO Programa 2: Intervención con colectivos en riesgo de exclusión social	90%	97,7%	87,6%
GPO Programa 3: Prevención e intervención con Infancia y Adolescencia en riesgo	57,27%	91,4%	98%
GPO Programa 4: Atención a la Dependencia	65%	82%	100%

Evolución de Indicadores en Servicios Sociales				
ATENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR DEL EQUIPO DE ZONA	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>Usuarios distintos atendidos en Servicios Sociales</b>	8.091	7749	7401 <sup>25</sup>	5.854
<b>Familias totales atendidas</b>	4.411	4154	3935	3.238
<b>Personas nuevas atendida</b>	1.750	1489	1378	1.334
<b>Familias nuevas atendidas</b>	1.141	977	888	824
<b>Atenciones<sup>26</sup> realizadas en Servicios Sociales</b>	42.551	45.762	40.366	26.722
<b>Intervenciones iniciadas en el año</b>	10.208	9937	7066	-
<b>Entrevistas individuales y/o familiares</b>	12.801	12203	12181	11.147
<b>Visitas domiciliarias</b>	596	474	426	396
<b>Atenciones realizadas en la Unidad Administrativa SS.SSS</b>	18.946	23.148	20.693	15.179 <sup>27</sup>
<b>Gestiones realizadas</b>	44.463	49.058	48.417	34.648

<sup>25</sup> 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.

<sup>26</sup> En atenciones se totalizan: las intervenciones, la entrevistas individuales y/o familiares; las visitas domiciliarias y las atenciones realizadas en la Unidad. Administrativa de SS.SS

<sup>27</sup> Son atenciones presenciales realizadas por la unidad administrativa sólo en calle libertad.

<b>TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE AYUDAS ECONÓMICAS</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Información, orientación, valoración y movilización de recursos	5168	5103	4355	4.286
Prestaciones y apoyo a unidad convivencial y de Ayuda a Domicilio	1923	2352	1962	1.129
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	157	130	132	72
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	768	724	655	299
Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia (datos aplicación Cheque servicio)	8.198	7111	6409	5.213
Ayudas familiares: necesidades básicas y suministros	1605	1323	1180	857
Ayudas para el pago de vivienda de alquiler	2035	1853	1804	1.690
Ayudas becas guardería	930	910	829	674
Ayudas pago pensión: hostales/pensiones	24	48	85	88
Ayudas escolares	2833	2272	1.828	1.139
Familias beneficiarias de ayuda económica	1.151	1.034	1009	-
Gasto medio por familia (en euros)	687,93	1263,83	1187,9	-
Familias perceptoras de RMI	193	224	284	307
<b>ATENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR DEL EQUIPO EAFI</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Menores valorados en la CAF (datos registro propio CAF)	76	80	91	91
Personas solicitantes del servicio de mediación (datos elaboración propia EAFI)	62	47	37	82
Familias en situación de acogimiento familiar biológico (datos registro propio CAF)	20	20	22	22
<b>TRABAJO GRUPAL Y COMUNITARIO</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Niños participantes en Colonias Urbanas	153	158	159	160
Niños participantes en CRSI (memorias AMAUTA)	80	72	69	70
Participantes proyecto Akuario (memorias AMAUTA)	64	70	36	48
Participantes proyectos grupales (datos elaboración propia EAFI)	81	55	15	22
<b>ATENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR DEL EQUIPO INCLUSIÓN</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Personas en proceso de intervención social en el Equipo Socioeducativo de Inclusión	185	192	203	215
Personas distintas en el Centro de día Casablanca (Memoria RAIS)	108	119	135	125
Personas contactadas en el trabajo de calle por educadores del Centro de día (registros de elaboración propia de Inclusión)	50	119	104	127
Personas que hacen uso del comedor del Centro de día (registros de elaboración propia de Inclusión)	52	53	46	45
Personas alojadas en hostales en la campaña de frío (registros de elaboración propia de Inclusión)	27	48	57	88
Personas distintas en el proyecto de empleo para personas de difícil empleabilidad (unificado con el ítem siguiente)	241	213	120	0
Usuarios distintos de minorías étnicas participantes en el proyecto	161	98	130	0
<b>TRABAJO GRUPAL Y COMUNITARIO</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Participantes en el proyecto Océano de jóvenes 16-25	188	209	204	220

Jóvenes participantes en el taller de tenis	--	15	-	12
SAD	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
Usuarios beneficiarios del SAD	75	123	131	130
Hogares beneficiarios	71	95	121	110
Usuarios beneficiarios del servicio de Teleasistencia	586	731	1091	1.091
Hogares beneficiarios del servicio de Teleasistencia	525	629	907	813
Valoraciones de Dependencia	0	0	549	647

### ¿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)**, dos trabajadoras sociales (una a jornada completa y otra 20h semanales) 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. Se pueden llegar a realizar 48 citas semanales distribuidas en citas fijas y flexibles en horario de mañana (de lunes a viernes) y tarde (martes y jueves).

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)**

En este segundo nivel intervención hay 6 trabajadoras sociales de UTS distribuidas en dos equipos multiprofesionales con el apoyo de dos psicólogas, una por equipo y tres educadores sociales (dos en Distrito Centro y uno en Norte). Cada trabajadora social atiende 21 citas a la semana. El horario de atención es fundamentalmente de 09:00 a 13:30 horas, pero también se atiende de 16:00 a 18:00 horas, los martes y jueves. Se asignan en UTS un total de 126 citas semanales.

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 y personas con discapacidad**

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.

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 2019

<b>Misión</b>	<i>Favorecer el envejecimiento activo y saludable de las personas mayores para mejorar su calidad de vida y su participación social. (2019)</i>
---------------	---

### I. Resumen de la memoria del Servicio de Personas Mayores en 2019

El Servicio de Mayores del Ayuntamiento de Alcobendas está comprometido con promover el envejecimiento activo y prevenir la dependencia. El objetivo es facilitar los recursos y servicios necesarios para que todas las personas mayores del municipio puedan vivir esta etapa de su vida disfrutando de la mayor autonomía y de la mejor calidad de vida posible, siempre desde el respeto a la gran diversidad del colectivo y apoyando su evolución en el entorno y desde el estilo de vida elegido por cada individuo. El servicio parte de la coordinación de los recursos disponibles y del diseño y desarrollo de nuevos programas que apoyen la consecución de estos fines teniendo en cuenta los cambios sociales, las nuevas necesidades y demandas de los usuarios potenciales.

***“Envejecimiento activo es el proceso de optimizar las oportunidades de salud, participación y seguridad a fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen”<sup>28</sup>***

Al fenómeno del aumento de la longevidad de la población, conquista de las sociedades desarrolladas, se sumó la creciente concentración urbana de la población, ambos son procesos imparables y fenómenos inéditos en la historia que inciden significativamente en las condiciones de los procesos de envejecimiento. Según las previsiones de estudios sobre longevidad, en España, en 2040 estaremos a la cabeza de la esperanza de vida.

Estos condicionantes nos enfrenta al nuevo reto de dar contenido y calidad al tiempo ganado de vida, en un entorno urbano como es el municipio de Alcobendas. Para enfrentar este reto con éxito, es primordial coordinar los recursos y servicios prestados desde cualquier área municipal con el objetivo de favorecer la autonomía de las personas mayores. Hay que considerar que cualquier desarrollo de mejora en el entorno o medidas inclusivas no solo redundara en este grupo social, sino que indirectamente mejorara la calidad de vida para el resto de los ciudadanos municipales y también la rentabilización de las inversiones.

En este contexto actual nos encontramos en la necesidad de considerar dos grandes perfiles a la hora de diseñar los servicios para facilitar un envejecimiento sano y una buena calidad de vida para las personas mayores. De un lado el aumento del nº de personas mayores que, en su mayoría, **actualmente disfrutan de buen estado psicofísico. Estas deben considerarse un potencial para la comunidad**, familias e incluso, como nos indican los analistas, para la economía, por lo que contribuyen directa e indirectamente a través de su aportación activa a través del voluntariado, ayuda a familias, transmitiendo sus conocimientos etc. Por otro lado no hemos de olvidar **aquellos mayores que por diversas causas se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y/o dependencia** y considerar la importancia de generar Redes de apoyo y ayuda mutuas y servicios comunitarios que favorezcan y apoyen su permanencia y participación en la comunidad en el entorno elegido, bien sea su propio domicilio u otro recurso sociocomunitario.

En el desarrollo de servicios y apoyos para las personas mayores más vulnerables se hace imprescindible fomentar y apoyar con medidas efectivas las redes familiares y de cuidadores (centros de día, programas respiro familiar, etc.). Un envejecimiento sano y gratificante es una necesidad individual y colectiva, así como un éxito social. Dado el creciente aumento de personas mayores en el porcentaje de la población es imprescindible promover medidas para facilitar un envejecimiento sano y activo, básico para el equilibrio comunitario.

Desde el Servicio de Mayores se pretende contribuir a desarrollar el potencial que representan las personas mayores para la comunidad. En esta línea se trabaja para la participación del municipio **en la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores. Durante este año se inició un primer análisis** de los servicios prestados desde las diferentes áreas municipales a las personas mayores, con el fin de posteriormente hacer factible la reorganización de estructuras y servicios municipales orientados hacia una optimización del confort, la calidad y seguridad para todas las

<sup>28</sup> Fuente: (Active Ageing: A Policy Framework. Geneva, OMS, 2002).

personas mayores del municipio. Durante 2020 está previsto desarrollar un catálogo de servicios dirigidos a la población de personas mayores desde las diversas áreas municipales para, desde ahí, iniciar mejoras e infraestructuras que revertirán de forma directa en esta población. En este sentido hemos de recalcar que cualquier mejora orientada para un grupo social, si esta está bien diseñada revertirá en toda la comunidad y facilitará mejoras a todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Otro de los ejes de trabajo del Servicio de Mayores es fomentar la participación en los diversos ámbitos de la vida social y comunitaria del colectivo de personas mayores. Estos últimos años constatamos el creciente interés de las personas mayores por participar activamente en el desarrollo de actividades comunitarias. En esta dirección ha habido un progresivo aumento del nº de voluntarios mayores que se implican en la dinamización de actividades, aportando sus conocimientos y tiempo. Durante este año 2019 hemos alcanzado la cifra de 62 voluntarios mayores que han colaborado activamente en la dinamización de grupos- taller, así como otras personas mayores que han participado en los grupos de encuentro-autónomos, y el estímulo de la relación y colaboración con las diversas asociaciones de personas de mayores del municipio en la programación del Servicio de Mayores.

En estos momentos, desde el Servicio de Mayores enfrentamos y estamos comprometidos con el reto de atender a la diversidad de necesidades y expectativas de las personas mayores, organizando estructuras y servicios que aporten calidad, seguridad y confort a todas las personas, independientemente de sus capacidades, apoyando de este modo su participación en todos los ámbitos de la vida social y comunitaria, teniendo siempre presente la heterogeneidad de perfiles y situaciones de las personas de este colectivo, sus opciones vitales, los cambios sociales, los recursos y equipamientos del municipio.

Actualmente se alcanzan los 12.073 socios usuarios de los centros municipales de personas mayores, que corresponde al 65,03 % de la población de personas mayores del Municipio de Alcobendas que llegó a 19.007 (Alcobendas.org)

### POBLACION MAYOR DE 65 AÑOS DE ALCOBENDAS

Población >65 años Alcobendas	Nº total de socios de la Red de Centros Municipales de Mayores	Solicitudes de nuevos socios en 2019	% de socios en relación a la población >65 años
19.007 (Observatorio de la ciudad)	12.073	449	65,3%

**Desde nuestra organización asumimos el reto de potenciar un envejecimiento saludable.** Se promueve una vida activa partiendo de las preferencias personales de un estilo de vida en función de los intereses, valores, situaciones etc. de cada persona

Los nuevos jubilados cada vez tienen más claras las necesidades e intereses personales. En los últimos años observamos un progresivo aumento de demandas de actividades que faciliten su participación y el uso de los Centros de Mayores con un objetivo concreto en detrimento de la tendencia de años pasados por la que los usuarios asistían a los Centros con mayor frecuencia para “pasar el tiempo”.

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 esto influye en sus oportunidades, actitudes ante la vida y hábitos de salud. Los estudios actuales nos indican que los hábitos y decisiones tomadas en la mediana de la vida (40-50) marcará significativamente la evolución físico-social en los adultos mayores.

Las personas mayores en la actualidad cada vez tienden más a asumir un cuidado activo de su salud psicofísica, dando lugar a que demanden servicios y actividades concretas, lo que requiere que el equipo del Servicio de Mayores esté atento a las evoluciones de nuevas formas sociales de envejecimiento para diseñar, programar y desarrollar programas y servicios a esas nuevas necesidades.

Desde el Servicio de Mayores las circunstancias cambiantes, nos llevan a tener en cuenta en todo momento la evolución social y nuevas demandas, de tal forma que las programaciones se adapten a la diversidad de necesidades y situaciones existentes de los ciudadanos mayores del municipio, generando recursos adecuados que faciliten una calidad de vida, el

desarrollo personal, la participación social, el establecimiento de relaciones personales que refuercen redes de apoyo mutuo y medidas de apoyo a cuidadores y familiares de los mismos. Adquieren una progresiva importancia campañas que faciliten la difusión social de una imagen real y diversa de las personas mayores.



En línea con el compromiso con **la Calidad y Excelencia, y con el fin de optimizar la gestión del servicio, en abril se presentó la 4ª Carta de Compromiso** del Servicio. Para su redacción se creó un grupo de trabajo donde participaron profesionales de los diversos perfiles del equipo con el fin de analizar y validar los diez compromisos; así mismo se acordó la actualización de la misión del servicio **Favorecer el envejecimiento activo y saludable de las personas mayores para mejorar su calidad de vida y su participación social.**

Con el fin de desarrollar el **compromiso de transparencia municipal** y facilitar la difusión de los servicios y los programas desarrollados desde el Servicio de Mayores y las novedades que se van produciendo a lo largo del curso, se publican en los tabloneros de los centros y en la revista municipal 7DIAS. Al mismo tiempo, puede ser consultada a través de la Web municipal como el resto de las noticias e información sobre los Centros de Mayores. La programación anual es publicada de forma específica en un folleto general y presentada habitualmente en la inauguración de la Semana de las Personas Mayores. Es importante destacar el creciente uso de las nuevas tecnologías por parte de las personas mayores. Esto, unido también al deseo de facilitar la consulta sobre la información generada por el Servicio de Mayores a otros grupos sociales, familiares cuidadores profesionales etc. ha concluido en que las consultas online han aumentado de forma significativa en los últimos tiempos, por lo que se está haciendo un esfuerzo en actualizar y ampliar esta vía de contacto con los ciudadanos.

**El Servicio de Mayores de Alcobendas desarrolla una programación anual** por parte del equipo profesional, considerando la heterogeneidad y gran diversidad de necesidades, expectativas y demandas cada vez más amplias de este colectivo, sin olvidar los cambios sociales.

Hemos de reseñar que en estos últimos tiempos a la hora de programar hemos constatado:

- Un creciente **aumento de actividades al aire libre**. Su programación y desarrollo ha sido posible en gran parte por la participación de nuevos voluntarios que desean apoyar y dinamizar este tipo de actividades, al mismo tiempo esto posibilita una vía de participación y de vivir la jubilación de un modo activo y solidario con otras personas mayores.
- Otra de las demandas en aumento es la formación en **nuevas tecnologías y la aplicación de estas a programas concretos** desde los talleres. En relación al uso del móvil se está haciendo un gran esfuerzo por acercar las nuevas tecnologías y sus aplicaciones a la vida cotidiana con el fin de facilitar el día a día, pero también como estímulo de desarrollo cognitivo a través de nuevos aprendizajes.
- **El aumento de hombres que desean participar en grupos-taller**, mayoritariamente en actividades de Aire Libre, grupos de formación de Filosofía como “Heroínas a escena” y la demanda de iniciarse en nuevas habilidades (ejemplo de ello es el taller de cocina). Para cubrir esta última demanda se programaron en el último trimestre unos grupos de COCINA PARA IMPARES orientados a facilitar la participación masculina y también la de las personas que viven solas, fomentando una alimentación saludable. Con frecuencia genera cierta pereza el preparar platos para una sola persona y este curso buscaba también facilitar recetas sanas y simples que se realicen en poco tiempo y eviten riesgos de una incorrecta alimentación.



Otro de los puntos en que se ha intentado incidir es la ampliación de servicios y programas que faciliten **la permanencia de las personas mayores más vulnerables en el ámbito comunitario**, si así lo desean. En este sentido una de las líneas de trabajo ha sido potenciar la colaboración entre familiares y cuidadores, facilitando herramientas y habilidades que ayuden en el apoyo a los mayores dependientes y a la descarga familiar, a través del servicio de restauración-comida, asesoramiento adaptación vivienda, Banco prestamos de ayudas técnicas, Programa de Apoyo Terapéutico en Domicilio (PAOD), así como actividades dirigidas a la prevención de la dependencia con apoyo de transporte adaptado, etc.

Desde el equipo del Servicio de Mayores uno de los objetivos prioritarios en línea con el desarrollo de los puntos 2 y 3 de la carta de compromiso (fomento de la participación activa y desarrollo de actividades comunitarias con el fin de fomentar la convivencia e interrelación con otros grupos sociales o personas de otros municipios y entidades, contribuyendo a difundir una imagen social activa y participativa de las personas mayores al tiempo que refuerza su propia imagen) es la **generación de espacios de encuentros entre generaciones**. Este tipo de programaciones suele hacerse en colaboración con otras Áreas municipales con el fin de fomentar el conocimiento y uso de los diversos recursos del municipio.



Con estos fines se programaron diversas actividades a lo largo del año, la mayoría de ellas con carácter abierto.

Como actividades más significativas desarrolladas a lo largo del año 2019 podemos reseñar:

Celebración de la Semana del Libro (abril): en coordinación con mediatecas, se eligió y desarrolló toda una serie de actos con la que participaron diversos grupos de personas mayores y se convocó el primer Certamen Literario para Personas Mayores en Alcobendas al que se presentaron seis textos.

La Coral Madreselva desarrollo dos encuentro (Primavera y otoño) denominados CANTANDO JUNTOS, en espacios públicos del municipio (soportales Ayuntamiento en la Plaza Mayor y Plaza del Pueblo), donde participantes en la Coral Madreselva invitan a todos los ciudadanos del municipio a compartir un tiempo de canto de canciones populares.., Fueron más de 300 personas entre los dos encuentros las que participaron en esta actividad.

Como fin de curso, en junio, programaron un concierto intergeneracional Coral Madreselva-Coro Arco Iris en el auditorio Paco de Lucía, con la asistencia de 300 personas. A la propuesta de compartir la música, este año 2019 se sumó la propuesta del taller de Música Popular que han dinamizado los encuentros de navidad con el Colegio Emilio Casado que tuvo lugar en el Centro de Personas Mayores “María Zambrano”, de la calle Daoiz.

Como viene siendo habitual en el mes de mayo 50 personas mayores de los grupos de marcha y senderismo participaron en la Marcha de las Rozas con otros 15 municipios.

Con motivo de la inauguración de la XXII 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, en 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 EXPOSICIÓN DE PINTURA Y DIBUJO que se desarrolló durante toda la semana de las Personas Mayores en el patio de encuentros del ayuntamiento, 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 CAMINANDO JUNTOS a través de Alcobendas. Este año, para dar cabida a otros grupos, se preparó también un recorrido reducido de 5 Km. Hubo una alta participación de grupos de 5 municipios y de distintas asociaciones del entorno municipal. Podemos decir que cada vez se convierte en una actividad más numerosa, abierta e inclusiva y de encuentro.



Paralelamente a esta actividad, y con el mismo espíritu de generar espacios de convivencia, se propuso una actividad DIBUJANDO JUNTOS, donde participaron 36 personas de diversas edades y municipios que compartieron un día de dibujo al aire libre, a pesar de las inclemencias del tiempo. Posteriormente expusieron la obra durante el resto del día.



El 14 de junio Celebración de la 3º edición del Día del ‘Buen Trato’, que implica una visión positiva de la celebración del Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez, ONU, 15 de junio. Su finalidad es potenciar la práctica del buen trato hacia las personas mayores y la comprensión de que una edad avanzada no significa

disminución ni diferencia en los derechos de las personas. Se celebró un fórum entorno a una película donde más de 100 personas entre mayores y jóvenes (colegio Juan XXIII) intercambiaron opiniones.

En la programación de verano el “CAMPUS DE ABUS Y PEQUES” fue el espacio de encuentro entre generaciones, donde abuelos y nietos (propios o “adoptados”) compartieron una semana de variadas actividades, 17 talleres que facilitaron el encuentro y el disfrute lúdico de las dos generaciones. Hemos de destacar este año las actividades de la Gymcana y Martes-Chef, ambas realizadas en cooperación con el centro de día de salud mental, orientadas a facilitar actividades de encuentro intergeneracional y de integración social. Otra de las novedades fue el desarrollo de una sesión de Robótica con Lego en colaboración con la empresa DIVERJE que promueve experiencias relacionales a través del trabajo con Legos.

### **Apoyando el compromiso del Servicio de Mayores con la participación social entre mayores y con otros grupos sociales hemos de destacar las acciones siguientes:**

- El desarrollo de programas dirigidos a facilitar **habilidades y recursos a cuidadores y familiares** de personas mayores más vulnerables.
- Generar espacios de convivencia entre niños y personas mayores que también ayuden a prestar apoyo a los abuelos para desarrollar su papel en un entorno agradable tanto para ellos como para los nietos.
- Uniendo los objetivos de facilitar la formación de nuevos profesionales y abrir los centros a personas de otras edades, se desarrollaron actividades a través de dos conciertos de prácticas con dos institutos: el IES Giner de los Ríos apoyando la dinamización del Baile de Carnaval, con la participación de cuatro (4) alumnos y el I.E.S. Ágora, en las que participaron cinco (5) alumnos en el apoyo a actividades en tres centros durante una semana.
- Cada vez es más frecuente encontrarnos 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 el Programa de voluntariado “de Mayor a Mayor” que viene desarrollándose en los Centros de Mayores de Alcobendas desde el año 2000. Durante el año 2019 se llegó a los 62 voluntarios, la mayoría con deseos de apoyar actividades del área de Aire Libre.

Los programas del Área de Aire Libre aglutinan 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 quisieron aportar su propia experiencia, dinamizando alguno de los grupos. Esta situación dio lugar a considerar su propuesta favorablemente y a que dos grupos de marcha nórdica pasaran a ser dinamizados por voluntarios.

### **Atención a la Soledad no deseada.**

El creciente aumento del número de hogares unifamiliares donde las personas viven solas, hizo que el equipo fuese planteando alternativas a esta nueva realidad y que ello no incida negativamente en una disminución de la calidad de vida de estas personas ni en el riesgo de caer en una soledad no deseada. Se han ido “activando” medidas que ayudan a prevenir la soledad no deseada.

Desde diversos grupos-taller se ha hecho hincapié en la generación de **redes de apoyo mutuo**, estimulando la realización de actividades fuera del ámbito del grupo-taller en pequeños grupos o parejas, favoreciendo de esta forma el conocimiento y el contacto entre las personas, de tal manera que se facilite el encuentro y relaciones futuras entre sus miembros, sobre todo en aquellos que viven solos o mantienen menos relaciones en la comunidad.

Durante este año se propuso que las personas que solicitaran la inscripción por primera vez o en un único grupo-taller, tuvieran prioridad sobre aquellos que solicitaban más de una opción. Esta medida estaba dirigida en gran parte a facilitar la participación de personas que con frecuencia son nuevas y no han establecido contacto aún con los grupos, como medida de prevención del aislamiento y situaciones de soledad,

Durante 2019, a fin de evitar el aislamiento y la soledad se inició una experiencia junto con la Fundación Pílares con el objetivo de desarrollar un **Programa de vivienda compartidas**. 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.

Desde el área de psicología se programaron talleres de desarrollo personal, Gestión Emocional y Pensamiento positivo, orientados de forma especial a personas que estuvieran en situaciones de soledad no deseada con el fin de que pudieran servirles de apoyo psicológico y también de inicio de una red de encuentro social que paliara la situación de soledad. De forma individual y puntual se pone a disposición un servicio de apoyo psicológico, cuya finalidad es la reorientación y facilitación de la inclusión en actividades grupales de las personas en situaciones de soledad no deseada.

### **Programas orientados a la prevención de la dependencia y facilitar el mantenimiento del mayor en su entorno.**

En este sentido los servicios domiciliarios cumplen un papel importantísimo. Este año han sido 33.147 servicios a domicilio, la mayor parte de ellos de servicio de comida, pero también de peluquería, podología, o el Programa atención de terapia ocupacional domiciliaria (PAOD) y las actividades dirigidas a la prevención de la dependencia que cuentan con transporte adaptado para facilitar la participación en las mismas.

- Es significativo **el servicio de restauración-comida** prestado desde los comedores de 4 centros municipales de mayores y desde el servicio de comidas y cenas a domicilio con una media de 352 servicios diarios.
- **El Banco de Prestamos** de ayudas técnicas con el fin de facilitar la seguridad y desarrollo de las actividades de la vida diaria a las personas que parecen algún tipo de dificultad motora, al mismo tiempo se contribuye a la reutilización de estos elementos y, por tanto, a la sostenibilidad económica y ecológica.
- Otra de las medidas orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas dependientes y de sus cuidadores es la **Convocatoria pública para la concesión de prestaciones y ayudas económicas para mayores de 70 años o personas dependientes, consistentes en adaptación domiciliaria** con el fin de mejorar la accesibilidad en los domicilios de personas con limitaciones psicofísicas y prevenir accidentes en los mayores de 70 años y personas dependientes, hubo 82 solicitudes de las cuales se concedieron 55, de estas se produjeron 2 renuncias y se realizaron 53 adaptaciones de domicilio.

Suelen ser los familiares y cuidadores los que consultan y solicitan apoyos para las personas mayores, en busca de mejorar su atención y la colaboración de la administración para la descarga de sus obligaciones como cuidadores. En este sentido es cada vez más importante generar una Red de cuidadores formales e informales que apoyen en el cuidado de las personas dependientes, pero sobre todo como apoyo emocional.



## 2. Acciones relevantes realizadas en el Servicio de Personas Mayores en 2019, dirigidas a los grupos de interés.

### Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Personas Mayores en 2019

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
<b>Actividades de sensibilización a la población ante situaciones de maltrato a mayores. Charlas.</b>	<p>Con objeto de fomentar acciones de sensibilización a la población ante situaciones de maltrato:</p> <p>-Dirigido especialmente a las mujeres mayores.</p> <p>En el mes de abril se desarrolló una charla en el centro de la Calle Orense por la Psicóloga del servicio “Invisibilidad y maltrato en la mujer mayor”, dentro de la programación del 8 de marzo.</p> <p>-El 1 de octubre como apertura del curso el día de las personas mayores , con la colaboración de la Fundación Pilares una charla dirigida tanto al público en general como a profesionales del área comunitaria “Atención Centrada en la Persona”</p>	<p>Asistencia de 55 personas al evento. “Invisibilidad y maltrato en la mujer mayor”,</p> <p>Estas actividades están en consonancia con la Carta de Compromisos de Mayores: fomentar medidas de sensibilización de la población ante situaciones de maltrato y de forma específica el dirigido a las mujeres mayores</p>
<b>Actividades promoción de la figura de la persona mayor activa y participación comunitaria. Muestra de Teatro.</b>	<p>Con objeto de facilitar la participación comunitaria e imagen de la persona mayor activa, así como y la interrelación con colectivos de personas mayores de otros municipios se desarrolla la MUESTRA ANUAL DE TEATRO .</p>	<p>En la edición del año 2019 se llevaron acabo 9 representaciones cada una de ellas de un grupo de teatro de personas mayores de un municipio diferente. Las sesiones se desarrollaron los viernes de abril a junio con. En consonancia con el punto 3 de la Carta de Compromiso Promover la imagen positiva de la persona mayor y su participación en la ciudad.</p>
<b>Actividades desarrollo y encuentro comunitario Semana de las Personas Mayores. DIBUJANDO JUNTOS.</b>	<p>En la edición del 2019 , buscando abrir la participación a diversos colectivos y personas de otros municipios como vía de fomentar espacios de encuentros e intercambio se programó una nueva actividad, entorno a una actividad así se convocó DIBUJANDO JUNTOS. Donde participaron mayores, niños y jóvenes de diversos municipios</p>	<p>En esta 1º edición tuvimos 36 participantes de diversas edades y procedencias, contamos con la colaboración del grupo “Cuadernistas Madrid.”</p> <p>La Semana de las Personas Mayores está orientada al desarrollo del punto 3 de la Carta de Compromiso Promover la imagen positiva de la persona mayor y su participación en la ciudad.</p>
<b>Actividades desarrollo y encuentro comunitario Semana de las Personas Mayores CAMINANDO JUNTOS.</b>	<p>En la edición de este año de Caminando Juntos, se consideró importante invitar asociaciones del área de Bienestar social con el fin de ampliar la diversidad de participantes en edad y procedencia.</p>	<p>A esta edición de CAMINANDO JUNTOS se inscribieron 452 personas y participaron 352 ( en una jornada que malas condiciones meteorológicas) 158 fueron de asociaciones ( Asoral, Marcha de 3º Cantos, Marcha Valde las fuentes, SSRR, AEMS, Club 65)</p>
<b>Actividad promoción envejecimiento Activo. Semana Personas Mayores</b>	<p>Destacamos la Exposición de pintura y dibujo que se desarrolló durante toda la semana en el patio de encuentros del ayuntamientos, como vía de mostrar desarrollo de actividades que promueven el envejecimiento activo como es la pintura</p>	<p>Exposición de pintura y dibujo, 36 obras de autores diferentes que mayoritariamente participan en los 4 talleres encuentro- autónomos de pintura de los centros municipales de mayores y de los grupos de dibujo.</p>

**Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Personas Mayores en 2019**

<b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?	<b>Descripción</b> Por qué y para qué	<b>Resultado obtenido</b> cuantitativo / cualitativo
<b>Jornada del Buentrato</b>	En colaboración con la Fundación La Caixa se desarrolla un Forum, donde se Potenciaron valores de Buentrato.	<i>El 14 de junio Celebración de la 3º 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 celebró un fórum entorno a una película donde más de 100 personas entre mayores y jóvenes ( colegios Juan XXIII) intercambiaron opiniones.</i>

**3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Mayores en 2019****3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en los Centros de Personas Mayores 2019**

<b>Denominación</b> ¿Qué se ha hecho?	<b>Descripción</b> Por qué y para qué
<b>Aprobación de la 4ª Carta de Compromisos del Servicio de Mayores, mediante decreto N° 2137 de fecha 21 de febrero 2019</b>	El servicio de Mayores después de la consulta a la población y del informe técnico favorable, aprueba mediante decreto N° 2137, de fecha 21 de febrero 2019, la revisión de la 4ª Carta de Compromisos del Servicio de Mayores. Posteriormente, se presenta públicamente dentro de la Semana de las Personas Mayores.
<b>Convocatoria del 1º Certamen Literario de personas mayores</b>	Recociendo las inquietudes y demandas de las personas mayores en el ámbito de la literatura se convoca el 1º Certamen Literario, Orientado a fomentar la visualización y participación activa de las personas mayores, dentro del ámbito de la creación literaria. Al que se presentaron 6 textos que se publicaron en el 7 DIAS
<b>Actividad dirigida al encuentro intergeneracional y aprendizaje de nuevas tecnologías - TALLER EXPERIENCIAS LEGO - ROBOTICA</b>	Se programa un taller de robótica , aunando los objetivos de facilitar los encuentros intergeneracionales y promover aprendizajes de nuevas tecnologías. El equipo considero que por el tipo de actividad el taller de Experiencias Lego- robótica podía ser un espacio de interés tanto para las personas mayores como para adolescentes, donde conocerse y aprender de forma cooperativa. La experiencia fue altamente positiva. Asistieron 14 participantes entre personas mayores y adolescentes. Se desarrollo en cooperación con la empresa DIVERJE. Durante el " Campus de Abus y Peques"
<b>Actividad orientada a prevenir la soledad no deseada y facilitar el aprendizaje de nuevas habilidades entre los hombres mayores "COCINA PARA IMPARES ".</b>	Tras la observación por el equipo de la necesidad de promover espacios de participación y aprendizaje de nuevas habilidades a los hombres mayores con el fin de facilitar las actividades de la vida diaria y su independencia, así como apoyar a las personas que viven solas se diseño un taller especialmente dirigido a estos dos grupos de personas mayores. " Cocina para impares", donde pudieran convivir y aprender nociones de cocina fácil y rápida , generando hábitos saludables.
<b>Experiencia piloto para el desarrollo de PROGRAMA DE VIVIENDA COMPARTIDA (Colaboración Fundación Pilares )</b>	En colaboración con la Fundación Pilares se desarrolla una experiencia piloto para la puesta en marcha de un programa de vivienda compartida entre personas mayores de 60 años "Hogar y Café" . La presentación pública del programa de vivienda compartida tanto a

profesionales como usuarios se desarrolló durante el mes de mayo, posteriormente se inician entrevistas de contacto con los usuarios interesados en este tipo de experiencias

### 3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Personas Mayores 2019

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
<p><b>Mejorar y ampliar el acceso al programa de Ayudas para la adaptación de viviendas a personas mayores.</b></p>	<p>En la propuesta de convocatoria de subvenciones para Adaptaciones de vivienda 2019, se incluyeron a todas las personas mayores de 70 años y a los menores de esta edad con valoración de dependencia solicitada con un mínimo de 6 meses frente a la condición de un año que se indicaba en la convocatoria anterior, con el fin de facilitar el acceso a 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</p> <p>Se ha disminuido a 6 meses el tiempo previo requerido de solicitud de la valoración de dependencia para las personas menores de 70 años que opten a estas ayudas.</p>	<p>Hubo 82 solicitudes se concedieron a 55 usuarios que reunían los requisitos y estuvieron dentro del baremo que se estableció. Realizándose 53 adaptaciones por haber 2 renuncias. La campaña trajo consigo también el aumento de la demanda de asesoramiento para adaptación, aunque no llegaron a solicitar la subvención</p>
<p><b>Programación de 4 nuevos talleres desarrollados por los Técnicos del servicio atendiendo a nuevas demandas y necesidades de los grupos de interés.</b></p>	<p>Ante la diversidad de los intereses de las personas mayores que acuden al Servicio de PM, los técnicos de los mismos van adecuando estas nuevas demandas, generando nuevos talleres y actividades.</p>	<p>Nuevos Talleres : Filosofía Te Hilando temporadas Estimulación a través de la música. Grupo de Música Popular</p>
<p><b>Programación de 7 nuevos grupos dinamizados por voluntarios en el área de aire libre atendiendo a la demanda de este tipo de actividades y potenciando la participación y autogestión desde el colectivo de Personas Mayores.</b></p>	<p>Ante el aumento de la demanda de este tipo de actividades y participar usuarios activamente que desean comprometerse en el apoyo a este tipo de programas, estos usuarios tras solicitar ser voluntarios y apoyados desde los técnicos del servicio, han contribuido a aumentar la oferta de grupos en esta área.</p>	<p>4 nuevos grupos dinamizados por voluntarios del área de aire libre. , 2 de senderismo (centro Daoiz y La Paz) y 3 de desarrollo de Marcha Nórdica (centro Urbanizaciones y centro c/ Orense ) Club de lectura . Espacio de inglés ( Urbanizaciones)</p>
<p><b>Difundir la imagen activa de las personas mayores del municipio entre los trabajadores del Ayto. .</b></p>	<p>Durante el desarrollo de la Semana de las Personas Mayores, así como en la campaña de Buentrato (25nov) se emitieron unos Banner en Inter colabora- del Ayto. con la finalidad de concienciar a los trabajadores del Ayuntamiento sobre la figura de las Personas Mayores.</p>	<p>Actuación alineada con la Carta de compromisos de Mayores: compromiso de Promoción y Sensibilización hacia una imagen positiva y activa de las Personas Mayores-</p>

**3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio de Personas Mayores 2019**

Título	Descripción	Resultado obtenido
<b>PLAN de ATENCION INTEGRAL DOMICILIARIA (PAID)</b>	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. Presentado como buena práctica en 2016 , se amplió y actualizo en el presente periodo	Durante estos meses han sido 380 personas mayores diferentes que se han beneficiado de servicios de atención domiciliaria y 15 en el PAOD (Programa de Atención Ocupacional Domiciliaria), 33.147 servicios a domicilio fundamentalmente distribución de comida preparada.
<b>PLAN DE PROGRAMA DE MAYORES EN MARCHA</b>	Tiene como objetivo facilitar la práctica de actividades saludables y de interrelación personas en el medio natural. Presentado como buena práctica en 2016 , se amplió y actualizo en el presente periodo	4 Grupos de Senderismo y otros do4 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 Potenciación de grupos autogestionados a través del programa de voluntariado, para realizar actividades en el entorno natural.

**4. Interacción con los Grupos de Interés**
**4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés en el Servicio de Personas Mayores (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc...) en 2019**

Título	Descripción	Resultado obtenido
<b>Encuesta de Satisfacción Usuarios Programa Ocio Mayores 2018.</b>	En el año 2019, se publica el estudio realizado por el departamento de Investigación y evaluación sobre la valoración de las personas usuarias del Programa de ocio del Servicio de Mayores. Se realizaron 350 encuestas. El informe está disponible en la web municipal en el Observatorio de la Ciudad/Estudios/Mayores.	La escala utilizada ha sido de (0-10). <b>Las valoraciones en cada una de las actividades consultadas, ha sido:</b>  <b>Baile : 8,86</b> <b>Viajes: 7,78</b> <b>Excursiones. 7,78</b> <b>Cine: 7,62</b>
<b>Análisis de Clima laboral del Servicio y asesoramiento en mejoras</b>	Se desarrollan varias sesiones grupales e individuales ( con la participación de la mayoría de los trabajadores del Servicio de Mayores) para el análisis del clima laboral del servicio y el posterior asesoramiento orientado a la mejora del mismo.	El análisis lo lleva a cabo ASIMECON (Asociación Internacional mediar y convivir)

4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades del Servicio de Personas Mayores				
	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
Reclamaciones	129	93	30	39
Sugerencias	51	18	29	35
Felicidades	6	1	4	3
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>112</b>	<b>63</b>	<b>77</b>

## 5. Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2019

Otras productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2019		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
<b>PROCESO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN</b>		
<b>Servicio Información</b>	Atender, dar información básica. citar a los demandantes para acceder a Servicios de intervención especializada. Desarrollado por los Técnicos auxiliares en los 6 Centros.	Desarrollado básicamente desde los puntos de información de los 6 centros. Durante este año <b>la afluencia a los Centros Municipales de Mayores alcanzó las 478.656 personas</b> <b>Se realizaron 26.580 atenciones para el servicio de restauración; 7.145 Inscripciones actividades y tramites de viajes</b> , todo ello desde los puntos de información
<b>Servicio 1º atención</b>	Citar a los demandantes para acceder a los servicios básicos o a Servicios de intervención especializada. Desarrollado por los Técnicos auxiliares en los 6 Centros.	Desarrollado por los Técnicos auxiliares en los 6 Centros. Hay <b>12.073 usuarios con carnet de socio en los Centros Municipales de Mayores</b> , de los que <b>449 son nuevos socios</b> .
<b>Atención en el Servicio de Personas Mayores</b>	Las atenciones en el Servicio Municipal de Mayores van desde las atenciones básicas para facilitar la vida diaria a personas mayores en situación de riesgo a la programación de actividades con carácter preventivo para facilitar un envejecimiento activo y saludable, así como la participación comunitaria.  Prestación de Servicios Básicos de atención directa a las personas mayores que cumplan los requisitos para acceder a los servicios de: Servicio Restauración Servicio peluquería, Servicio Podología, Asesoría Jurídica	<b>Nº total personas diferentes atendidas: 5.635</b> <b>Nº de Atenciones totales: 67.180</b> <b>Atenciones servicio de comedor: 26.781</b> <b>Atenciones de peluquería realizadas en centros y domicilio: 9.730</b> <b>Atenciones podológicas realizadas en centros y en domicilios: 9.542</b> <b>Atenciones individualizadas realizadas en cita previa de terapia, animación voluntariado, asesoramiento jurídico: 1.808</b> <b>Atenciones para valoración y tramitación programa adaptaciones: 249</b> <b>Atenciones totales en préstamos (libros y ayudas técnicas): 934</b> <b>Atenciones en actividades que requieren traslado en vehículo adaptado: 595</b> <b>Cargas Tarjetas de Transporte Público Tercera Edad subvencionadas: 7.292</b> <b>Personas que asisten a balnearios y excursiones y actividades de apoyo a programa: 3.104</b> <b>Inscripciones actividades diversas: 7.145</b>

<b>Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2019</b>		
<b>Título ¿Qué se ha hecho?</b>	<b>Descripción Por qué y para qué</b>	<b>Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo</b>
<b>Servicio de Restauración - Comida</b>	A través de los 4 comedores del Servicio Municipal de Mayores se quiere facilitar alimentación saludable a las personas mayores y generar espacios de convivencia que eviten la soledad no deseada. El servicio de comida a domicilio y cena a domicilio facilita la alimentación de personas que por su situación de dependencia tienen dificultades para acceder a los comedores de los centros .	<b>Nº total servicios de restauración: 115.861</b> <b>Servicios de comida a domicilio: 32.562</b> <b>Servicios de comida envasada 31.434</b> <b>La media diaria de Servicios de restauración-comida han sido de 352.</b>
<b>Servicio Abono transporte subvencionado</b>	Subvención del bono transporte para personas mayores de 65 años con pensiones menores de 600 E según el baremo correspondiente.	Cargas Tarjetas de Transporte Público Tercera Edad subvencionadas 7.292
<b>PROCESO DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA</b>		
<b>Programas de Intervención individualizada dirigidos a la Prevención de la Dependencia</b>	- Atención Integral domiciliaria. Transporte adaptado. Asesoría adaptación vivienda y Banco préstamos. -Asesoramiento y apoyo directo a personas mayores dependientes, familiares y cuidadores, a través de cita y entrevista individual.	<b>Valoración de 563 personas en situación de vulnerabilidad/ dependencia.</b> <b>549 citas terapia en general y 83 adaptación vivienda .(1264 atenciones directas - terapia)</b> <b>33.147 servicios a domicilio.</b> <b>55 viviendas adaptadas .</b> <b>156 Prestamos Banco ayudas técnicas.</b>
<b>Programas Prevención y Soporte que faciliten autonomía</b>	El equipo técnico de los centros (4 terapeutas y 4 animadores ) ,desarrollo programas a través de grupos . taller de diversa índole, actividades complementarias a estos y actividades comunitarias , todo ello orientado a prevenir el deterioro psicofísico, mantener la autonomía y la participación comunitaria del colectivo de personas mayores.	<b>360 grupos taller a lo largo del año ( 5.178 participantes )</b> <b>50 actividades de apoyo a programa.( 3.104 participantes)</b> <b>151 actividades comunitarias. ( 26.348 participantes)</b>
<b>Desarrollo Programas soporte. Prevención Dependencia.</b>	Desarrollo programas: - Atención Integral domiciliaria. Transporte adaptado. Asesoría adaptación vivienda y Banco préstamos.	<b>Valoración de 563 personas en situación de vulnerabilidad/ dependencia.</b> <b>33.147 servicios a domicilio.</b> <b>55 viviendas adaptadas.</b> <b>156 Prestamos Banco ayudas técnicas.</b>
<b>PROCESO DE FORMACIÓN</b>		
<b>Talleres dirigido a las personas Mayores</b>	Desde el Servicio de Mayores se desarrollan talleres para prevenir el deterioro psicofísico de las personas mayores	<b>Nº total de Talleres realizados: 360</b> <b>Nº de participantes en talleres: 5.178</b> <b>Nº plaza ofertadas: 5.109</b> <b>% de ocupación de plazas en talleres respecto al total de plaza ofertadas: 102,9</b>

<b>Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2019</b>		
<b>Título ¿Qué se ha hecho?</b>	<b>Descripción Por qué y para qué</b>	<b>Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo</b>
<b>Talleres Trabajo Corporal y Aire Libre</b>	Talleres orientados a facilitar un envejecimiento saludable y mantener o desarrollar habilidades corporales, así como práctica de actividades deportivas al aire libre. Van desde grupos de gimnasia suave, danza, expresión corporal a marcha nórdica.	<b>Talleres corporales y aire libre 70</b>
<b>Talleres de Medio Ambiente</b>	En este tipo de talleres orientados al conocimiento del medio ambiente y también al desarrollo de técnicas de cultivo ecológicos en los huertos de los centros.	<b>Talleres medio ambiente. 8</b>
<b>Talleres Cognitivo y Habilidades educativas . Trabajo lúdico</b>	Facilitar la prevención y mantenimiento de las capacidades cognitivas e incorporación de nuevas habilidades. Se aborda a través de talleres que fomentan la generalización del uso de estrategias y herramientas aprendidas de forma lúdica.	<b>Talleres de trabajo cognitivo y habilidades lúdico educativas. 37</b>
<b>Talleres Culturales</b>	Facilitar espacios donde se aprende de forma grupal y participativa, sobre diferentes temas de interés cultural.	<b>Talleres culturales 11</b>
<b>Talleres de Desarrollo Personal</b>	Crear espacios que favorezcan el autoconocimiento, comunicación, control del estrés, autoestima, etc. para aumentar el bienestar de las personas mayores. Durante este año los talleres diseñados desde A. Psicología se incorporaron a este bloque.	<b>Talleres de desarrollo personal 28</b>
<b>Talleres de Creatividad</b>	Talleres para fomentar la expresión artística y el trabajo en equipo a través de la práctica de técnicas básicas manuales.	<b>Talleres desarrollo creativo 11</b>
<b>Talleres Nuevas Tecnologías</b>	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.	<b>Talleres de Nuevas Tecnologías 38</b>
<b>Talleres dinamizados por voluntarios y</b>	Son talleres dinamizados por voluntarios en los que aportan sus conocimientos y los comparten con otros usuarios. Hay un compromiso social que apoya también la imagen de envejecimiento activo y participativo.	<b>Talleres dinamizados por voluntarios 57</b>
<b>Talleres de encuentro- autónomos</b>	Talleres donde personas con las mismas inquietudes e intereses se encuentran para compartir una actividad y los conocimientos de cada uno sobre la misma	<b>Talleres Encuentro- autónomos 55</b>
<b>PROCESO DE PARTICIPACIÓN, ASOCIACIONES Y VOLUNTARIADO</b>		

<b>Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2019</b>		
<b>Título ¿Qué se ha hecho?</b>	<b>Descripción Por qué y para qué</b>	<b>Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo</b>
<b>Actividades Comunitarias</b>	Desarrollar actividades comunitarias que potencien la participación y visualización de las Personas Mayores. Estas actividades están alineadas con la carta de compromisos: <i>fomentar la integración de colectivos sociales y la participación comunitaria de las personas mayores.</i>	<b>Se han desarrollado un total de 151 actividades comunitarias , con una participación de 26.348</b>
<b>Semana de las Personas Mayores XXII</b>	Desde el equipo del Servicio de Mayores, anualmente se programa una Semana de las Personas Mayores, cuyo objetivo está dirigido a facilitar la visualización de los diversos perfiles e intereses de las personas mayores del municipio y a generar espacios de encuentro y conocimiento con el resto de los ciudadanos del municipio. Participan asociaciones del municipio del área de mayores, , Club 65, ACOM, de otras áreas como APAMA, ASORAL Marcha Valdela Fuentes , SSRR y de otros municipios como Grupo Marcha 3º Cantos , AEMS y grupos de teatro de personas mayores de 9 municipios.	Los actos mas significativos de la misma: - <b>Presentación de la Semana de PM.</b> con la participación de los talleres I g de Danzas y de Comunicación ( 400 asistentes) - <b>1º Exposición de los talleres de Pintura de los Centros Municipales de Personas Mayores:</b> en el Hall Ayuntamiento 50 expositores. - <b>Muestra Teatro de Mayores:</b> 9 sesiones. - <b>Caminando Juntos.</b> Recorrido abierto a todas las edades, participaron 452 personas con asistencia de 6 grupo de senderistas de asociaciones y de otros municipios. - <b>Dibujando juntos.</b> Convocatoria de dibujo abierto a todas las edades y personas, con posterior exposición de las obras . 36 participantes. - <b>Celebración Campera:</b> espacio convivencia 650 participantes. - <b>Degustación de paella:</b> espacio convivencia abierto a todos los ciudadanos. 1000 participantes. - <b>Homenaje a las Personas Mayores.</b>
<b>Actividad comunitaria: Facilitarla cercanía con otros grupos y la inclusión social. Trabajo con Grupos de usuarios del centro de día de integración social . “ Cocinando juntos”</b>	Tras detectar el equipo la necesidad de facilitar el conocimiento y la participación ciudadana desde parámetros de inclusión de diversos grupos sociales. Se programaron sesiones conjuntas entorno a la actividad de Cocina con el grupo del centro de día de integración social. En el que participaron de forma voluntaria 15 usuarios del taller de Reciclaje con el fin de compartir recetas.	2 sesiones de cocina conjunta con la participación de 12 integrantes del Centro de día y 15 usuarios de nuestros talleres que apoyaron el desarrollo de la actividad.
<b>Actividad comunitaria: Estimular la participación en actos comunitarios “Decorando la Verbena San Isidro. ”</b>	Con el fin de facilitar la participación comunitaria desde los grupos que trabajan en talleres. Al taller de Reciclaje se le propuso que apoyara la decoración de la Verbena de San Isidro	Realización de una Menina-Chulapa (símbolo de la ciudad) de tamaño natural. Mantones decorativos y algunos otros elementos. Participaron 12 integrantes del grupo de Reciclaje.
<b>Colaboración con Asociaciones del Municipio -Exposiciones en los Centros Municipales de Personas Mayores.</b>	Promoviendo la participación comunitaria. En colaboración con la Asociación AContraluz se desarrollan durante el 1º cuatrimestre del año, dos exposiciones de fotografía en el Centro de Personas Mayores de Urbanizaciones. “Retratos” “Caminos del Ferrocarril”	Exposición de 30 fotografías que han podido admirar 320 personas. En el Centro Urbanizaciones.

**Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2019**

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
<b>Acto lectura de los textos presentados en el Certamen literario.</b>	Se convocó el primer acto de lectura de los textos presentados al 2º Certamen literario para Personas Mayores en Alcobendas	6 textos con una participación de 45 personas. Los textos se editaron posteriormente en el 7 Días.
<b>Desarrollo programa Voluntariado</b>	Desarrollo programación Dinamización Voluntariado.	57 Talleres dinamizados por voluntarios.
<b>Desarrollo grupos Autónomos.</b>	Soporte y dinamización grupos de encuentro	55 Talleres dinamizados por voluntarios.
<b>Apoyo Asociaciones</b>	Apoyo asociaciones de personas mayores del Municipio	Colaboración con las asociaciones Personas mayores del municipio, programaciones conjuntas y cesión espacios .
<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN</b>		
<b>Programación de verano -</b>	La programación de verano se presentó en un acto público en el mes de mayo. Se programaron 8 talleres de verano y 5 salidas a diversos puntos de entornos naturales y el Campus de Abus y Peques. Dos de ellas hubieron de cancelarse por problemas meteorológicos	Participación de personas mayores y niños alcanzando la cifra de 320 asistentes.
<b>Presentación de la 4º carta de compromisos de mayores</b>	Se presenta públicamente la 4º carta de Compromiso del Servicio de Personas Mayores de Alcobendas, dentro del acto de apertura de la Semana de las Personas Mayores.	Durante este ejercicio se han ido desarrollando alineando las programaciones a los compromisos reflejados en la Carta.
<b>Actualización soportes comunicación</b>	Analizar los diversos soportes de comunicación , especialmente con el fin de actualizarlos	Publicación en la Web municipal de documentos de interés para la población de personas mayores.
<b>Publicación programaciones y artículos de interés para este grupo población.</b>	Cumplir el compromiso de informar de todas las programaciones y noticias de interés para el colectivo de personas mayores, familiares y cuidadores.	52 Acciones divulgativas . Publicaciones 7 DIAS y Web Municipal.

**6. Resultados obtenidos en Mayores en 2019****Cumplimiento de la Estrategia en el Servicio de Mayores**

Planificación anual: GPO	Año 2019	Año 2018	Año 2017
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>97,5%</b>	<b>99%</b>	<b>99,2%</b>
GPO Programa 1: Atención General al Mayor desde los Centros de Mayores	95%	100%	100%
GPO Programa 2: Intervención Integral con el Mayor	100%	98,3%	98,3%

Evolución de los indicadores del Servicio de Mayores				
Indicadores	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>Nº Usuarios atendidos en Mayores</b>	<b>5.635</b>	5.514	5378	5.134
<b>Nº Usuarios en situación de Dependencia (APSDE)<sup>29</sup></b>	<b>449</b>	962	589	615
<b>Nº total de Servicios restauración<sup>30</sup> realizados (comidas/cenas)</b>	<b>133.185</b>	119.454	113.002	116.204
<b>Comidas diarias a domicilio</b>	<b>89</b>	88	76	78
<b>Cenas diarias a domicilio</b>	<b>65</b>	64	56	58
<b>Personas que reciben servicios a domicilio<sup>31</sup></b>	<b>380</b>	511	589	449
<b>Usuarios que utilizan el servicio de comedor (media día)</b>	<b>352</b>	352	365	464
<b>Nº de Atenciones totales realizadas</b>	<b>67.180</b>	61.655	59.542	53.981
<b>Prestaciones podológicas realizadas en centros y en domicilios</b>	<b>4.771</b>	3.285	3.884	4.054
<b>Prestaciones de peluquería realizadas en centros y domicilio</b>	<b>4.865</b>	4.776	4.504	5.227
<b>Asesoramientos jurídicos realizados</b>	<b>108</b>	110	128	139
<b>Personas que asisten a balnearios y excursiones y actividades de apoyo a programa</b>	<b>3.104</b>	3.081	3.890	3.367
<b>Atenciones del servicio de comedor</b>	<b>26.781</b>	25.551	25.458	25.584
<b>Cargas Tarjetas de Transporte Público Tercera Edad subvencionadas</b>	<b>7.292</b>	8.145	8.720	9.344
<b>Nuevos socios de los centros municipales de mayores</b>	<b>449</b>	498	522	557
<b>Usuarios con carnet de socio en Mayores</b>	<b>12.073</b>	11.817	11.345	10.619
<b>Personas participantes en ocio comunitario</b>	<b>24.348</b>	27.229	26.278	19.748
<b>Afluencia: Personas que acuden a los centros de Mayores</b>	<b>478.656</b>	479.610	451.522	426.464
<b>Voluntarios</b>	<b>62</b>	53	41	52
<b>Nº total de Talleres realizados</b>	<b>360</b>	359	374	349
<b>Talleres corporales y aire libre</b>	<b>70</b>	70	72	70
<b>Talleres de trabajo cognitivo, nuevas tecnologías y habilidades lúdico educativas.</b>	<b>75</b>	70	73	89
<b>Talleres Area educativa</b>	<b>28</b>	28	29	29
<b>Talleres de desarrollo personal<sup>32</sup></b>	<b>28</b>	18	18	16
<b>Talleres culturales</b>	<b>11</b>	11	12	8
<b>Talleres desarrollo creativo</b>	<b>11</b>	10	----	----
<b>Talleres medio ambiente.</b>	<b>8</b>	8	----	----
<b>Talleres de verano</b>	<b>17</b>	17 <sup>33</sup>	17	16
<b>Talleres dinamizados por voluntarios</b>	<b>57</b>	58	63	49
<b>Grupos autónomos</b>	<b>55</b>	53	55	51
<b>Grupos de prevención a la dependencia (antes estancias diurna)</b>	<b>10</b>	10	10	11

<sup>29</sup> Hay una disminución significativa dado que en el año 2018 se contabilizaron en este ítem a todas las personas que asistían a los talleres de gimnasia suave – 2019 se han contabilizado aquellas personas que están en mayor situación de dependencia.

<sup>30</sup>Incluye los servicios prestados al Centro de día del Centro Orense.

<sup>31</sup> Personas diferentes – (comprende servicios comida, peluquería, podología y PAOD)

<sup>32</sup> Habido una cambio de denominación por lo que en 2019 contabilizamos todos grupos realizados desde Psicólogo

<b>Resultados de la Carta de COMPROMISOS del Servicio de Personas Mayores</b>	
<b>Compromisos</b>	<b>% cumplimiento 2019</b>
<b>Ciudades Amigables con la Personas Mayores</b>	
El Servicio de Mayores lidera las acciones que favorecen que Alcobendas sea una ciudad más amigable con las personas mayores, cumpliendo los objetivos marcados por su Red Mundial.	<b>60%</b>
<b>Participación</b>	
El Servicio de Mayores facilita la participación a través del Consejo Sectorial de Mayores, "Programa de voluntariado", "Talleres para compartir" y asociaciones.	
El Servicio realiza al año al menos 2 reuniones del Consejo Sectorial de Mayores, 50 talleres dinamizados por voluntarios y 50 "Talleres para compartir".	<b>0%</b> Se han mantenido 3 encuentros con las asociaciones de personas mayores que forman parte del Consejo Sectorial, pero no se convocó al Consejo como tal.
Las solicitudes de espacios en los Centros de Mayores por parte de las asociaciones son resueltas en un plazo máximo de 7 días hábiles.	<b>100%</b>
<b>Actividades Comunitarias</b>	
Con objeto de promover la imagen positiva, el valor de la persona mayor, el buen trato y su participación activa en la ciudad, el Servicio de Mayores organiza 150 actividades al año en las que se visibiliza su pertenencia y aportación a la comunidad	<b>100,6%</b> ( durante 2019 fueron 151)
<b>Formación</b>	
El Servicio de Mayores promueve la autonomía, las relaciones sociales y el aprendizaje continuo con talleres y cursos. 275 talleres	<b>130%</b> (han sido un total de 360)
El Servicio programa talleres con un total de 5.000 plazas.	<b>102,18%</b> (han sido un total de 5.109)
<b>Envejecimiento Activo y Saludable</b>	
El Servicio de Mayores favorece la autonomía y la calidad de vida de las personas mayores a través de los servicios de Orientación de Terapia Ocupacional, comida/cena, adecuación de la vivienda, Plan de Actividades Ocupacionales a Domicilio (PAOD), podología y peluquería, baño geriátrico y préstamo de productos de apoyo, que requieren de valoración previa.	
El Servicio ofrece una cita de valoración en un plazo máximo de 7 días naturales y la resuelve en 21 días naturales, desde la solicitud.	<b>100%</b>
Los productos de apoyo se facilitan de urgencia en un plazo máximo de 7 días naturales desde la demanda, siempre que existan elementos disponibles.	<b>100%</b>
<b>Emergencia Social</b>	
El Servicio de Mayores se compromete a dar respuesta a situaciones de Emergencia Social y resuelve las solicitudes de comidas/cenas a domicilio en un plazo máximo de 24 horas.	<b>100%</b>
<b>Servicio de Comedor</b>	
Los comedores de los centros de Mayores incentivan las relaciones sociales y ofrecen comidas equilibradas y adaptadas.	
Las solicitudes del servicio de comedor se gestionan en un plazo máximo de 7 días laborables, estando esta petición sujeta a disponibilidad.	<b>100%</b>
<b>Asesoramiento Psicológico, de Animación Sociocultural y Jurídico</b>	
El Servicio de Mayores trabaja con una orientación integral y centrada en la persona.	
Las solicitudes de asesoramiento psicológico, animación sociocultural y jurídica se citan en un plazo máximo de 14 días naturales.	<b>100%</b>
<b>Adjudicación de Plazas</b>	
El Servicio de Mayores facilita el acceso de las personas usuarias a su programación.	
La difusión de la actividad, así como los criterios del sorteo público -en caso de que se supere la oferta-, se realiza al menos 10 días naturales antes del inicio de la misma.	<b>100%</b>

Resultados de la Carta de COMPROMISOS del Servicio de Personas Mayores	
Compromisos	% cumplimiento 2019
<p><b>Satisfacción de nuestros usuarios</b></p> <p>El Servicio de Mayores se compromete a prestar un servicio de calidad, en el que la satisfacción de sus usuarios sea igual o mayor de 7 (0-10)</p>	<p><b>100%</b></p> <p>Las valoraciones en cada una de las actividades consultadas, ha sido:</p> <p>Baile : 8,86 Viajes: 7,7 Excursiones. 7,78 Cine: 7,62).</p> <p>con una media de 8,06</p>

**¿Qué hacemos en el Servicio de Personas 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 12.073 **socios** usuarios de los centros municipales de personas mayores, que corresponde al 63,51 % de la población de personas mayores del Municipio de Alcobendas que llegó a 19.007 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.),.

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

<b>PROGRAMACIÓN Y ACTIVIDADES de APOYO AL DESARROLLO PERSONAL Y EL ENVEJECIMIENTO ACTIVO en la RED de CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES</b>	M. C. CARMEN GARCÍA BLOISE	M. C. M. MARÍA ZAMBRANO	M. O. NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ	M. *C. M. PEDRO GONZÁLEZ GUERRA	M. C. M. RAMÓN RUBIAL	M. C. 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)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>DESARROLLO, PARTICIPACION COMUNITARIA Y SOLIDARIDAD DESDE LA RED DE CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES</b>	M. C. CARMEN GARCÍA BLOISE	M. C. MARÍA ZAMBRANO	M. O. NUESTRA SEÑORA DE	M. *C. PEDRO GONZÁLEZ GUERRA	M. C. 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

<b>PROGRAMACIÓN Y RECURSOS PARA LA PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA DESDE LA RED DE CENTROS MUNICIPALES DE PERSONAS MAYORES *</b>	C. M. CARMEN GARCIA BLOISE	C. M. MARIA ANIBAN O	C. M. NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ	*C. M. PEDRO GONZALEZ GUERRA	C. M. RAMÓN RUBIAL	C. M. URBANIZACIONES
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, Auxiliares de geriatría y Administrativos etc ), profesionales que directamente desarrollan y gestionan las actuaciones en la Red de los 6 Centros Municipales para Personas Mayores.

El equipo del Servicio de Mayores parte del análisis de las necesidades de los diversos grupos de interés, a través de un proceso de planificación y análisis de mejora continuada desarrolla los diversos procesos .

El primer contacto que tiene el ciudadano con el Servicio suele ser a través de **los Procesos de información y atención general** desde donde se remite a una intervención especializada, los recursos de formación o de participación.

**-Proceso de Intervención Especializada:**

**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.

### **- Proceso de Formación**

**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 témpera. 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.

**-Proceso de Participación, Asociaciones y Voluntariado:**

**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.

**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

**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.

**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 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.

**Proceso de comunicación**

Desde donde se gestiona los actos comunitarios, las campañas de información y sensibilización entorno a temas de interés de las personas mayores.

Parte importante es la difusión de actos y programaciones a través de la revista 7 Días, web municipal y tabloneros de los Centros

Es importante todos los Procesos de **Gestión Administrativa y Presupuestaria, Gestión de Recursos Humanos y del Conocimiento del Servicio así como el Mantenimiento de Infraestructuras y equipos**.

Desarrollados desde el Equipo de Gestión y de la Unidad Administrativa, imprescindibles para el funcionamiento del Servicio y el desarrollo de los Programas del mismo.

**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**, esto es una innegable mejora que facilita la gestión y la atención de este servicio.



### 6.3. MEMORIA DEL SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD 2019

<b>Misión</b>	<b><i>Fomentar la Igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres, promover el cambio social que favorezca el empoderamiento de las mujeres y que contribuya a la desaparición de toda forma de discriminación y violencia machista (2019)</i></b>
---------------	---

#### I. Resumen de la Memoria del Servicio de Promoción de la Igualdad 2019

La Constitución española en los artículos 14 y 9, reconoce el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación y el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Ambos derechos son esenciales para construir una sociedad justa y económicamente desarrollada. Lograr que esa igualdad pase de ser formal a ser efectiva y real, depende en gran medida de los compromisos y medidas que los gobiernos y las administraciones públicas deben adquirir y desarrollar para impulsar mecanismos y recursos que promuevan la igualdad de oportunidades y la eliminación de todo los tipos de violencia contra la mujer.

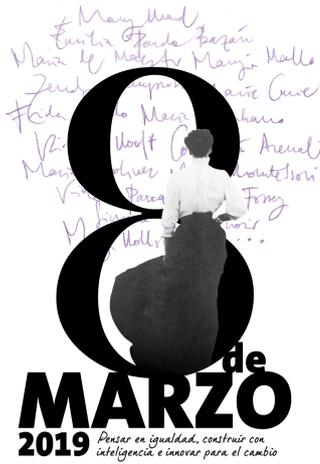
El Ayuntamiento de Alcobendas, tras su recorrido democrático, reconoce la desigualdad y discriminación de la mujer en la sociedad y orienta sus actuaciones a mejorar y elevar la posición de las mujeres en la sociedad: garantizando el ejercicio de sus derechos, su participación pública en la toma de decisiones, 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. Así mismo se compromete en la educación en igualdad de las generaciones más jóvenes y en la prevención, la sensibilización y la movilización de a toda la población, en contra de la violencia machista y en el apoyo y la atención integral a las víctimas de la violencia de género.

El Servicio de Promoción de la Igualdad supone una apuesta decidida por la cohesión social, la igualdad y la convivencia intercultural y organiza una estructura por servicios, programas y equipos en la que la calidad constituye un derecho de las personas usuarias. En consecuencia, es un objetivo prioritario de este Servicio de Igualdad, la mejora continua de la calidad de los servicios, a través del desarrollo de los instrumentos que permitan su evaluación. En cumplimiento de este objetivo y tras más de 1 año de trabajo de todo el Equipo del Servicio y en colaboración con el departamento de Calidad, este 2019 se ha aprobado y presentado la Carta de Compromisos del Servicio de Igualdad, que contempla un catálogo de servicios y prestaciones y se compromete con la ciudadanía en 10 compromisos enmarcados en las siguientes temáticas.

- Presencia y participación transversal de la mujeres en la sociedad
- Bienestar, calidad de vida y empoderamiento de las mujeres del municipio
- Promoción de Igualdad de Oportunidades y prevención en Violencia de Género a infancia y juventud
- Fomentar la conciliación, corresponsabilidad e Igualdad Salarial
- Atención integral a víctimas de violencia machista
- Sensibilización a toda la sociedad en igualdad y contra la violencia machista

#### **Presencia y participación transversal de la mujeres en la sociedad**

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, que este año ha querido, en su Cartel Gráfico, reconocer a mujeres referentes en la lucha por los derechos, mujeres de antes, actuales y del mañana. La campaña se hace eco del lema que la ONU ha elegido para este año” Pensar en igualdad, construir con inteligencia e innovar para el cambio. La Campaña 8 de Marzo, conto con una programación de 32 actividades culturales, formativas deportivas y de expresión que se desarrollaron durante todo el mes de marzo y en la que participaron más de 5000 personas de Alcobendas



<p>19:00 h. <b>Entrega de los premios Atenea y Hombres por la igualdad.</b> Con la actuación de <b>Mónica Molina.</b> Teatro Auditorio Ciudad de Alcobendas.</p> <p>19:30 h. <b>Concierto: Mujeres compositoras.</b> Auditorio Paco de Lucía.</p> <p><b>JUEVES 7 DE MARZO</b> 17:30 h. <b>Torneo de minivoley.</b> Pabellón Amaya Valdemoro.</p> <p>20 h. <b>Concierto solidario de José Manuel Soto: Por ellas en África.</b> Centro Municipal La Esfera.</p> <p><b>VIERNES 8 DE MARZO</b> 17:00 h. <b>Baloncesto 3x3 y 4x4.</b> Pabellón Pedro Ferrándiz.</p> <p>17:00 h. <b>Videoforum: Parto respetado.</b> Casa de la Mujer.</p> <p>17:30 h. <b>Cuentacuentos: Violetas de cuento.</b> Espacio Miguel Delibes.</p> <p>17:30 y 19:30 h. <b>Voleibol: partidos amistosos entre equipos.</b></p>	<p>10:00 h. <b>El Encuentro de "tchoukball" 8 de marzo por la igualdad.</b> Pabellón Amaya Valdemoro.</p> <p>12:00 h. <b>Coloquio: Un homenaje a las mujeres rebeldes.</b> Casa de las Asociaciones.</p> <p>16:00 h. <b>Torneo de tute de la Asociación Mujeres para la Democracia.</b> Pasaje de la Radio, 7.</p> <p>18:00 h. <b>Taller de cortos para jóvenes de 10 a 14 años: Día de la mujer, creando conciencia.</b> Centro de Arte Alcobendas.</p> <p>19:00 h. <b>Voleibol: partido oficial de la Liga Iberdrola.</b> Pabellón Luis Buñuel.</p> <p>19:30 h. <b>Teatro: Desengaños amorosos.</b> Centro Cultural Pablo Iglesias.</p> <p><b>DOMINGO 10 DE MARZO</b> 12:00 h. <b>Recital: Las mujeres poetas.</b> Centro Cultural Pablo Iglesias.</p> <p><b>LUNES 11 DE MARZO</b></p>	<p><b>MARTES 12 DE MARZO</b> 17:00 h. <b>Videoforum: Persépolis.</b> Centro Cívico Distrito Centro.</p> <p><b>MIÉRCOLES 13 DE MARZO</b> 18:00 h. <b>Conferencia sobre María Zambrano.</b> Espacio Miguel Delibes.</p> <p>18:00 h. <b>Poesía y música: Mujeres inmigrantes procedentes de Siria.</b> Espacio Miguel Delibes.</p> <p>18:30 h. <b>Charla coloquio: Mujeres de Alcobendas.</b> Casa de la Mujer.</p> <p><b>JUEVES 14 DE MARZO</b> 17:30 h. <b>Taller de defensa personal para mujeres.</b> Centro Cívico Distrito Centro.</p> <p>19:30 h. <b>Monólogos femeninos.</b> Auditorio Paco de Lucía.</p> <p><b>VIERNES 15 DE MARZO</b> 18:00 h. <b>Inauguración de la exposición de la Asociación de Artesanas de Alcobendas.</b></p>
--	--	---

De entre las actividades más representativas, se encuentra la entrega de Premios ATENEA' y 'HOMBRES POR LA IGUALDAD' que este año recayeron en Carmen Jiménez Recena por su esfuerzo en conseguir sus metas como mujer con discapacidad y su lucha por los derechos de las personas con síndrome Down y en Alfonso Torivio, subinspector de policía local cofundador del Grupo Luna, por su compromiso con la atención a víctimas de violencia de género mediante formación de cursos de Defensa. Tuvo lugar en el Teatro Auditorio ante más de 900 personas que posteriormente disfrutaron del concierto de "Mónica Molina.

**Carmen Jiménez Recena y Alfonso Torivio Portillo reciben los premios 'Atenea' y 'Hombres por la Igualdad', respectivamente**

Carmen Jiménez Recena, vecina de Alcobendas y con síndrome de Down, ha sido galardonada con el premio *Atenea*, que se entrega en el marco del *Día Internacional de la Mujer*, de la misma manera que Alfonso Torivio Portillo, subinspector de la Policía Local de Alcobendas, ha recibido el premio *Hombres por la Igualdad*.

Carmen es un ejemplo de mujer que, con esfuerzo y afán de superación, ha logrado sus metas. Tras años de estudio, obtuvo el título de Técnico en Farmacia y Parafarmacia, ha realizado prácticas a través del programa *Erasmus+* en Portugal y en Alcobendas y acaba de finalizar un curso de monitor juvenil.

Alfonso es licenciado en Derecho y diplomado en Criminología y ha estado vinculado desde sus inicios a la Unidad de Protección de las Víctimas de la Violencia de Género. Actualmente, está planificando un proyecto con perros para el acompañamiento de las víctimas.

Premios Atenea y Hombres por la igualdad, Teatro Auditorio de Alcobendas

Especial relevancia tuvo la representación teatral "Los Desengaños Amorosos" Versión libre de Nando Lopez, basada en los textos de María de Zayas y Sotomayor, primera mujer de la literatura en castellano en firmar una novela. Se representó en el Centro Cultural Pablo Iglesias con gran éxito de público y crítica



Centro Cultural Pablo Iglesias. Obra "Desengaños Amorosos"

Otros actos representativos del 8 de Marzo, fueron la charla sobre "Mujeres que abren camino" que se realizó en el Espacio Miguel Delibes y el Recital de poesía "Mujeres Poetas" en el Centro Cultural Pablo Iglesias, el 10 de marzo



SIETE DÍAS | 7

De izquierda a derecha: Elsa y Laura, pastoras; Beatriz, empresaria; y Oti, entrenadora de rugby.

8 DE MARZO | Cuatro mujeres nos hablan de su experiencia

### Profesiones aún minoritarias: mujeres que abren camino

de Rugby. Ha tenido que luchar con estereotipos de todo tipo pero... "me apasiona el rugby. El resto me da igual". Tan igual, que cuando se quedó embarazada, no quiso ni oír hablar de dejarlo. "¿Por qué? Estaba embarazada, no enferma. Iba con una sillita plegable a los entrena-

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

Durante el 2019 se ha gestionado la convocatoria de subvenciones a las asociaciones, subvencionado 43 actividades de las asociaciones para la realización de charlas, jornadas o seminarios y actividades socioculturales.

Las asociaciones participan en el diseño y ejecución de la programación de las campañas anuales del servicio. En esta ocasión han participado 15 asociaciones en la Campaña del 8 de Marzo, y 11 en la del 25 de Noviembre, aportando tanto ideas como realizando sus propias actividades. Dos de ellas, forman parte del jurado de los Premio Atenea y Hombres por la Igualdad, garantizando así su presencia en las actuaciones principales del servicio. Esta representación es anual y por turnos. Desde el servicio se tiene como objetivo que todas las asociaciones estén representadas en la toma de decisiones, que puedan aportar ideas a los politos del ayuntamiento y ayudar a las técnicas de la Casa de la Mujer en la realización de actuaciones y campañas

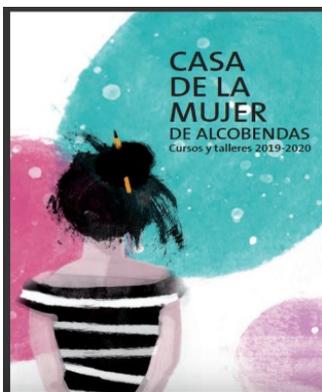


**Bienestar, calidad de vida y empoderamiento de las mujeres del municipio**

Uno de los compromisos del servicio de Igualdad es promover el bienestar de las mujeres y mejorar su calidad de vida. Para ello, desarrolla un programa de Atención Integral a mujeres , que contempla la intervención psicológica en los casos en los que los malestares cotidianos de género, situaciones de duelo u otro tipo de estados emocionales , puedan emerger y limitar la resiliencia, la autoestima y el autocuidado de la mujer. También se presta asesoramiento jurídico en materia de Familia, divorcios, incumplimiento de visitas, cumplimiento de las medidas económicas establecidas, acuerdos, vivienda familiar, moratoria de hipotecas...

Durante el 2019 se han realizado **578 atenciones**. A este programa hay que añadir la intervención de acompañamiento social que se realiza en el programa INTEGRA, específico para mujeres migrantes. En ambos programas se ha atendido **1694 mujeres**.

El empoderamiento de las mujeres es más posible, si lo es colectivo. Formar parte de los grupos de la Casa de la Mujer, talleres, asociaciones u otros colectivos, promueve la sororidad y mejora sus condiciones de vida. Este año, hemos ofertado en el servicio de Igualdad más de **1400 plazas en 137 cursos** y actividades grupales dirigidos a la igualdad de oportunidades, el crecimiento personal y la conciliación y corresponsabilidad



<p><b>GESTIÓN DEL TIEMPO PARA VIVIR AQUÍ Y AHORA: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> (cod. 993/37)</p> <p>Inteligencia emocional significa conocerse para poder tomar las decisiones adecuadas, aumentar mi nivel de bienestar, poner en marcha las habilidades necesarias para mejorar mis relaciones interpersonales, gestionar mis emociones y comprender las de los demás... En definitiva, conocernos para querernos.</p> <p><b>GRUPO I</b>                  Fechas: Del 23 de enero al 16 de marzo de 2020                  Horario: Lunes, de 11 a 13h</p> <p><b>GRUPO II</b>                  Fechas: Del 30 de enero al 2 de abril de 2020                  Horario: Jueves, de 16 a 18h</p> <p>Dirigido a: Mujeres y hombres                  Lugar: Casa de la Mujer                  Precio: Gratuito</p>	<p><b>GESTIÓN DEL TIEMPO PARA VIVIR AQUÍ Y AHORA: EL TIEMPO ES VIDA</b> (cod. 993/44)</p> <p>¿Sientes que las cosas suceden muy rápido, o muy despacio? ¿Tienes la sensación de tener algo pendiente con demasiada frecuencia? Este curso básico de gestión del tiempo puede ayudarte a sentir cada momento con la intensidad que merece.</p> <p>Facilitar técnicas para un uso eficaz del tiempo personal y profesional, con el fin de realizar cambios de hábitos que reduzcan el estrés y mejoren el bienestar.</p> <p>Fechas: Del 14 de abril al 2 de junio de 2020                  Horario: Martes, de 19 a 21 h                  Dirigido a: Mujeres y hombres                  Lugar: Casa de la Mujer                  Precio: Gratuito</p>
<p><b>GESTIÓN DEL TIEMPO PARA VIVIR AQUÍ Y AHORA: "MINDFULNESS"</b> (cod. 993/71)</p> <p>El mindfulness no es la solución mágica a tus problemas, pero sí una herramienta poderosa para tomar el control de tus emociones. ¿Quieres conocer los beneficios de la atención plena?</p> <p>Gestiona emociones con un enfoque positivo, encontrando más fácilmente las soluciones a los problemas de la vida diaria, cotidiana o profesional desde la realidad de cada participante. Disminuir el estrés y la ansiedad.</p> <p><b>GRUPO I</b>                  Fechas: Del 30 de enero al 2 de abril de 2020                  Horario: Jueves, de 12 a 14h</p> <p><b>GRUPO II</b>                  Fechas: Del 16 de abril al 4 de junio de 2020                  Horario: Jueves, de 16 a 18h</p> <p>Dirigido a: Mujeres y hombres                  Lugar: Casa de la Mujer                  Precio: Gratuito</p>	

Para conseguir la igualdad real 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. Es imprescindible acabar con la feminización de la pobreza y la desigualdad salarial.

El servicio de Igualdad apuesta por nuevas fuentes de generación de riqueza y empleo y realiza un proyecto de emprendimiento como herramienta de formación, autodiagnóstico y apoyo al emprendimiento, desde la perspectiva de género, que este año en su segunda edición contó con la participación de 15 emprendedoras y 30 empresarias de la asociación de mujeres empresarias ANOME, que colaboraron en un Jornada Final de motivación y que conto con la presencia del Alcalde y de la Concejala de Igualdad . Este año se diseñó también una guía para el emprendimiento como material de apoyo a la formación de las emprendedoras

**JORNADAS DE EMPRENDIMIENTO**  
Atención a mujeres emprendedoras

29 de Octubre de 2019 en Alcobendas

Programa:

- 9:15-9:45 h. Bienvenida y recepción de las asistentes.
- 9:45-10:00 h. Presentación de la jornada.
- 10:00-10:30 h. Conferencia mujeres emprendedoras.
- 10:30-10:45 h. "Cómo desarrollar historias" Carolina Quijada. Esperto en emprendimiento y desarrollo personal.
- 10:45-11:00 h. "Júbilo y empresa".
- 11:00-11:30 h. "El tandem perfecto (con el marketing digital)" María García. Esperto en marketing digital. Empresa "María Sánchez".
- 11:00-11:30 h. "Estar una vez, una realidad" Patricia Barrios. Esperto en desarrollo local. Empresa "El momento del momento".
- 11:30-12:00 h. "Emprender siendo mujer" María García. Esperto en emprendimiento y desarrollo personal. Empresa "Tandem".
- 12:15-13:15 h. Desayuno. Networking.
- 13:15-13:30 h. Cierre del acto.

**Guía para mujeres emprendedoras**

Mujeres emprendiendo

ÍNDICE

- ¿Eres una emprendedora? ¿Sin miedo al fracaso? ..... 2
- ¿La mejor idea? ... ¿Cambias tu vida y mejoras el mundo? ..... 5
- Conéctate a ti misma... EQUI-VOCACIÓN ..... 10
- ¡Manda PLAN! ..... 15
- Entre papales... ¡sin papeles! ..... 23
- Crecer para consolidar tu IDEA. Aprefiado de las otras... ..... 26

Las guías se distribuyeron entre las participantes del programa, las asistentes a la jornada y otros servicios relacionados.

**Promoción de Igualdad de Oportunidades y prevención en Violencia de Género a infancia y juventud**

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, 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. Durante el 2019 hemos aumentado el número de talleres y de participantes en un 10,8%. Obteniendo una calificación altísima y no pudiendo atender un 43% de las peticiones. Lo que explica la alta fidelización al programa por parte de los centros educativos



Concienciar a los más pequeños de que es posible la construcción de una sociedad más igualitaria si todas las personas luchan por ello, no es solo obligación del el ámbito educativo, sino también en el familiar, social y cultural. Por ello realizamos actividades de ocio en familia incorporadas a la Programación de “Cultura en Familia” y en otros espacios, como son las Fiestas patronales, Día dela Infancia... dirigidas a la infancia y a la juventud, con el objetivo principal de superar las situaciones de invisibilización de las mujeres, para eliminar cualquier acto discriminatorio y de fomentar el buen trato en cada acción diaria.

Este año se han realizado 12 actividades dirigidas a las familias y la infancia, consistentes en talleres, cuentacuentos y teatros infantiles. Han participado casi 1000 niños y niñas y sus familias

### Cuentacuentos participativos

Dirigidos a familias, asisten 128 personas

- 17 de noviembre: *Cuando les niños veían atto*
- 6 de septiembre: *Pipi Noticiaslargas*

### Teatro infantil interactivo

- 12 de mayo: *PELO CRECE: TE CORTARÉ SI ME APETECE* (8-10 años, Marzo 2019) - 293 menores participantes
- Noviembre 2019: *MONSTRUO ROSA* (5-6 años) - 383 menores participantes

Ayuntamiento de ALCOBENDAS

## Fomentar la conciliación, corresponsabilidad e Igualdad Salarial

Con el objeto de fomentar nuevas formas de organización que faciliten la conciliación entre vida familiar y vida laboral, a través del reparto de responsabilidades entre hombres y mujeres, tanto en lo que a las tareas domésticas como a las responsabilidades familiares se refiere, y con el objetivo de que las niñas y los niños traten junto con los padres, madres, abuelos y abuelas los valores, actitudes y comportamientos basados en la Igualdad de Oportunidades, el Servicio de Promoción de la Igualdad desarrolla un conjunto de cursos y talleres dirigidos a fomentar la autonomía personal, y a combatir los estereotipos sexistas relativos a la asignación de tareas a hombres y mujeres, presentando una oferta formativa de 86 cursos, en la que han participado 2463 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'. Este año han participado un total de 37 empresas, en ambos proyectos, de las cuales 10 empresas participan por primera vez y el resto renueva su sello y demuestra su compromiso y fidelización al proyecto. Muchas de ellas incluso participando en los dos proyectos. Son empresas que, entre muchas medidas, han optado por la flexibilidad horaria, las jornadas intensivas a demanda de los trabajadores, los cheques guardería, las reducciones de jornada...



## Atención integral a víctimas de violencia machista

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.

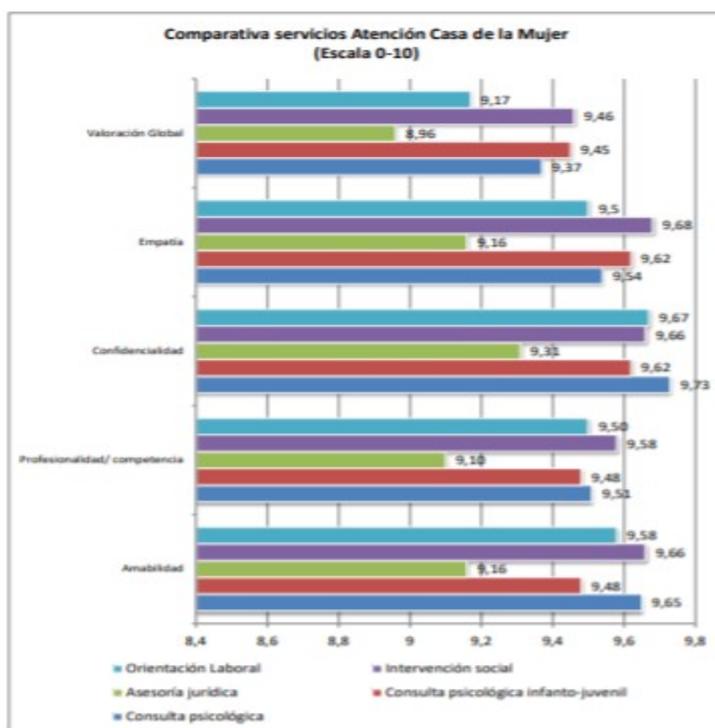
Además, la desvalorización social de lo femenino y la falta de poder y reconocimiento de su autoridad son factores que contribuyen a que las mujeres se conviertan en víctimas de violencia.

Estos aspectos son atendidos desde la Casa de la Mujer mediante la asistencia psicosocial y jurídica que se realiza desde el Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de género (PMORVG). Este servicio atiende con garantías tanto de seguridad física como emocional, a mujeres víctimas de violencia de género, a sus hijos e hijas y también a adolescentes víctimas directas de la violencia machista, tristemente en crecimiento durante los últimos años.

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 370 víctimas de violencia de género, de los cuales 23 eran hijos e hijas de víctimas y 18 adolescentes.

Desde este servicio se presta también Orientación Laboral a víctimas de violencia de género, capacitación y formación que garanticen su inserción laboral y posibiliten su total recuperación. Se han conseguido, que el 44% de las mujeres atendidas, encontraran empleo, gracias al esfuerzo de intermediación empresarial y de sensibilización a las empresas y fundaciones en materia de contratación a víctimas de violencia de género

En la encuesta de satisfacción que se ha realizado al servicio se ha obtenido una puntuación media de 9,28 en la valoración global del servicio. Muy significativo es también el dato obtenido en la valoración de cada uno de los servicios y profesionales en particular, superando todos ellos el sobresaliente



Este año, como acto relevante, La Comunidad de Madrid eligió al PMORVG de Alcobendas para anunciar la próxima apertura de cinco Puntos de atención a víctimas de violencia de género durante 24 horas. El vicepresidente de la Comunidad de Madrid, Ignacio Aguado, acompañado del consejero de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Natalidad, Alberto Reyero, de la Directora General de Igualdad y del alcalde vicealcalde de Alcobendas, visitaron las instalaciones del PMORVG y se intercambiaron opiniones con todo el Equipo profesional del PMORVG. Tuvo lugar el 23 de octubre en la Casa de la Mujer y fue seguida con gran interés por los medios de comunicación



<https://www.elmundo.es/madrid/2019/10/23/5db04ae021efa019718b45f0.html>

[https://cadenaser.com/emisora/2019/10/23/ser\\_madrid\\_norte/1571825357\\_869188.html](https://cadenaser.com/emisora/2019/10/23/ser_madrid_norte/1571825357_869188.html)

## Sensibilización a toda la sociedad en igualdad y contra la violencia machista

El ayuntamiento de Alcobendas mantiene su compromiso con la erradicación de la violencia machista, continuando con todas las acciones y compromisos adquiridos en el Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer y que ahora se ha reforzado con la aprobación del Pacto de Estado contra la Violencia de Género. Este Pacto devuelve competencias en materia de atención a la violencia de género a los municipios, dotándolos de fondos para su implantación

El servicio de Promoción de la Igualdad ha destinado dichos fondos a reforzar la atención integral a víctimas de violencia de género a través de la contratación de una trabajadora social especializada en violencia, de la creación de una Campaña de sensibilización y prevención de cualquier forma de violencia contra la mujer y mediante la Implantación de un Punto Violeta contra las agresiones sexuales, durante las Fiestas de San Isidro.

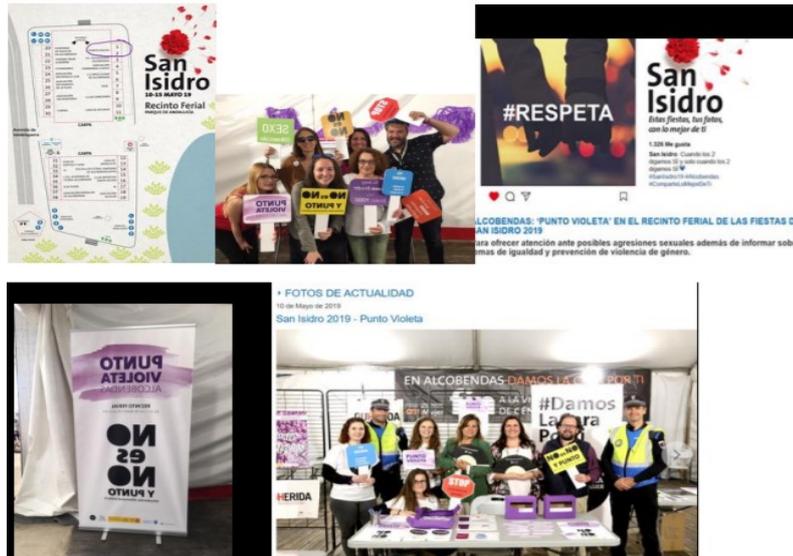
Con el objetivo de sensibilizar y prevenir a la población de Alcobendas y a jóvenes en particular, sobre la necesidad de la ruptura del silencio y la expresión de rechazo de todas las violencias contra la mujer, se realizó una campaña de Difusión y captación de adhesiones al Pacto Social por el Fin de la violencia contra la Mujer que consistió en la elaboración de material gráfico y su difusión en prensa local, servicios municipales, comercios y casetas de las asociaciones, durante las Fiesta Patronales de San Isidro



El Ayuntamiento de Alcobendas acordó en pleno ordinario instar a la Comunidad de Madrid en la elaboración de un protocolo único para la atención a posibles víctimas de violencia sexual en fiestas y grandes eventos y atendiendo a este compromiso, este año se ha instalado, por primera vez, en el recinto ferial un Punto Violeta, en el que se ha ofrecido información, asesoramiento y atención ante posibles agresiones sexuales, además de realizar actividades de sensibilización sobre igualdad y prevención de violencia de género.

El Punto Violeta, prestó atención especializada por cinco profesionales, durante los cuatro días principales de las Fiestas Patronales, en horario nocturno. Atendió dos situaciones de agresión sexual en colaboración con la Policía Local y Protección Civil, de acuerdo al protocolo previamente diseñado conjuntamente.

Desde este Punto Violeta se realizaron también, actividades y talleres de información y prevención en violencia sexual, sensibilizando a toda la población sobre la necesidad de visibilizar y atender las agresiones sexuales, Se realizaron 4 formaciones y se atendieron más de 3000 visitas en el stand.



Además de estas actuaciones, el servicio de Promoción de la Igualdad ha continuado con todas las acciones determinadas en el Pacto Social por el fin de la violencia contra la mujer, dirigidas a profesionales, población general y especialmente a la juventud. Bajo su lema se han realizado 9 talleres dirigidos a la población y más de 20 formaciones dirigidas a profesionales, de los cuales 11 han sido Mesas Técnicas formadas por profesionales de la plantilla municipal de diferentes servicios y departamentos

### ¿Qué talleres se han realizado?

- 1,5h** Un homenaje a mujeres rebeldes. (2 ed)  
Asociación ASORAL
- 2h** ¡Echale teatro! Taller teatro imagen  
Integra mujer
- 7h** El patriarcado a escena  
Asociación de mujeres de teatro
- 2h** Me cuido, me quiero  
Integra mujer
- 3h** Radio y medios de comunicación  
Casa de la mujer
- 16h** Placeres con-sentido  
Casa de la mujer
- 3h** Psico-defensa feminista  
Casa de la mujer
- 1h** ¿Y si el género tuviera magia?  
La noche en blanco.

### Mesas técnicas profesionales



**¿Qué servicios asisten?:** Policía, salud, deportes, inmigración, mediatecas, casa de la mujer, SAC, participación ciudadana, educación, mayores, cultura, CAID, cruz Roja, servicios sociales, integra mujer, juventud, etc.

- 11 mesas anuales, una al mes.
- 52 profesionales
- 19 personas de media en cada mesa
- Alternancia de mesas teóricas y mesas prácticas.

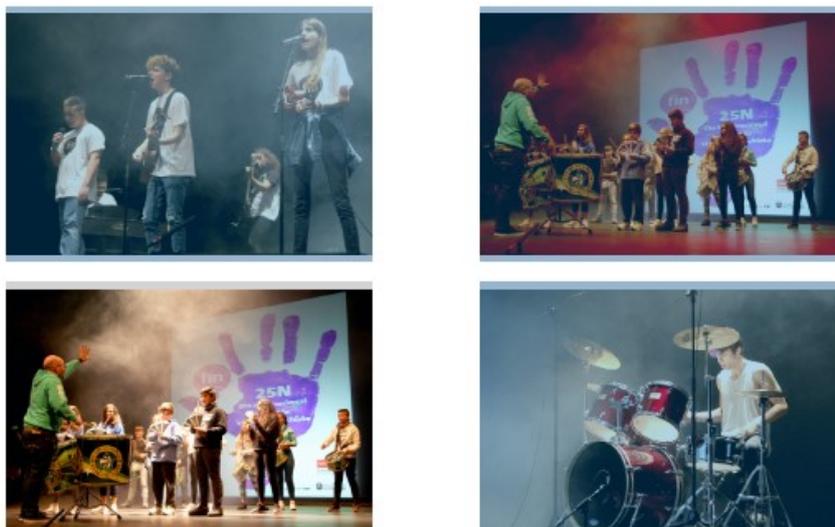
La expresión y el rechazo a la violencia machista es también una preocupación y un compromiso de este ayuntamiento. Por ello cada año convoca la Campaña 25 noviembre, Día internacional contra la violencia machista e invita a toda la población del municipio a participar y romper el silencio ante este problema colectivo que es la Violencia contra la Mujer. Este año se ha realizado una campaña con 27 actos y que ha puesto su mirada en la prevención en la violencia en etapas más tempranas, a la información sobre la violencia sexual y que se ha dirigido especialmente a la juventud y a los/as profesionales que con ella intervienen.



Actos muy representativos de esta Campaña han sido, la lectura del manifiesto contra la violencia machista en la Plaza Mayor y que congregó a mas de 1000 personas, en su mayoría jóvenes, las jornadas para profesionales con mas de 90 asistentes y las Jornadas para adolescentes “Pon Fin a la Violencia de Género” que tuvieron lugar el 25 de noviembre en el TACA y en la que participaron 800 alumnos y alumnas de los IES de Alcobendas



Lectura institucional del manifiesto contra la violencia Machista y manifestación de la población juvenil



Jornadas Pon Fin a la violencia, con alumnado de IES

En su totalidad, el Ayuntamiento de Alcobendas ha realizado este año, enmarcadas en el Pacto Social por el Fin de la violencia contra la mujer, 148 actuaciones entre talleres, campañas de sensibilización y representaciones teatrales, en materia de prevención y sensibilización en igualdad y violencia machista, contando con la participación de más de 5000 personas y obteniendo una media de satisfacción en los talleres del 89%

## 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 9960 atenciones durante el 2019, 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...



Desde el área también se trabaja con las asociaciones de inmigración fomentando su participación en la vida del municipio, a través del apoyo a todas sus actuaciones de convivencia intercultural. En el sector hay 11 asociaciones de inmigración y este año se han registrado 2 nuevas asociaciones.

De entre los actos interculturales realizados, podemos señalar los de la asociación colombiana Amigos Mira España, con su festival de folclore, la celebración del Día de la patria de Paraguay con la asociación Sin Fronteras o la Fiesta de Ecuador con la asociación Hispanoamericana. Todas ellas realizaron una representación del folclore costumbres y gastronomía de sus países, contaron con la asistencia de autoridades municipales y de sus embajadas o consulados y convocaron a muchos vecinos y vecinas de Alcobendas.

También se celebró el Día del Migrante, en el que se leyeron los derechos humanos en más de 20 lenguas diferentes y participaron 8 de las asociaciones de inmigración y residentes del CAR



**2. Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Promoción de la Igualdad 2019**

<b>2. Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Promoción de la Igualdad 2019</b>		
<b>Título</b> <i>¿Qué se ha hecho?</i>	<b>Descripción</b> <i>Por qué y para qué</i>	<b>Resultado obtenido</b> <i>cuantitativos/cualitativos</i>
<b>Actos conmemorativos del Día de la Mujer 8 de marzo</b>	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 cuyo objetivo principal ha sido visibilizar a mujeres referentes en la historia.	Se ha realizado una campaña gráfica y una programación con 32 actividades culturales, deportivas, formativas.. contando con una participación de 5000 personas <a href="http://comunicacion.alcobendas.org/nota-de-prensa/alcobendas-presenta-su-cartel-del-8-de-marzo-'dia-internacional-de-la-mujer'">http://comunicacion.alcobendas.org/nota-de-prensa/alcobendas-presenta-su-cartel-del-8-de-marzo-'dia-internacional-de-la-mujer'</a>
<b>Actos conmemorativos con motivo del 25 de Noviembre, Día Internacional contra la violencia machista</b>	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: actos de rechazo a la violencia machista, actividades formativas y educativas con jóvenes y en el ámbito educativo representaciones teatrales , actividades deportivas y otras actuaciones artística	Se realizó una campaña gráfica y en medios de comunicación con una programación de actos en la que participaron 3.500 personas <a href="https://comunicacion.alcobendas.org/nota-de-prensa/alcobendas-organiza-actividades-de-sensibilizaci%C3%B3n-y-prevenci%C3%B3n-para-combatir-la-violencia">https://comunicacion.alcobendas.org/nota-de-prensa/alcobendas-organiza-actividades-de-sensibilizaci%C3%B3n-y-prevenci%C3%B3n-para-combatir-la-violencia</a>
<b>Jornada contra la violencia de género para profesionales</b>	En el marco de desarrollo de las actuaciones del Pacto Social por el Fin de la violencia contra la mujer, se realizó la segunda Jornada dirigida a profesionales contra la violencia de género en la que se abordaron específicamente la intervención con menores hijos e hijas de víctimas de violencia de género, relaciones tóxicas en jóvenes y adolescentes e intervención en situaciones de violencia sexual	Jornadas contra la violencia de género. 22 de noviembre de 2019 en el Centro de Arte Participan: 90 profesionales y conto con una alta repercusión en medios de comunicación <a href="https://cadenaser.com/emisora/2019/11/22/ser_madrid_norte/1574421193_680563.html">https://cadenaser.com/emisora/2019/11/22/ser_madrid_norte/1574421193_680563.html</a>
<b>Desarrollo de las acciones contempladas en el Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la mujer</b>	El Ayuntamiento de Alcobendas junto a su ciudadanía, ha adquirido unos compromisos dirigidos a promocionar la igualdad y acabar con la violencia machista. Estos compromisos se traducen en un conjunto de actuaciones de rechazo, prevención y sensibilización en materia de violencia de género y dirigidas a profesionales, población general, infancia, adolescencia y juventud y actuaciones y recursos dirigidos a las propias víctimas de la violencia de género	En 2019 se han adherido al Pacto Social 322 personas/entidades y se han realizado un total de 148 actuaciones en las que han participado 4200 personas de todas las edades. Especial importancia tienen las 23 formaciones dirigidas a profesionales y Mesas Temáticas, cuyo objetivo es la transversalización de la perspectiva de género en la organización

<p><b>Visita al PMORVG de Vicepresidente de la Comunidad de Madrid</b></p>	<p>La Comunidad de Madrid elige al el PMORVG de Alcobendas para anunciar la próxima apertura de cinco Puntos de atención a víctimas de violencia de genero durante 24 horas .El vicepresidente de la Comunidad de Madrid, Ignacio Aguado, acompañado del consejero de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Natalidad, Alberto Reyero, de la Directora General de Igualdad y del alcalde vicealcalde de Alcobendas, visitan las instalaciones del PMORVG, se entrevistan con todo el Equipo profesional del PMORVG y presentan el video de lanzamiento de la campaña contra la violencia machista de la CM</p>	<p>La Visita Institucional tiene lugar el 23 de octubre en la Casa de la Mujer y es seguida con gran interés por los medios de comunicación  <a href="https://www.elmundo.es/madrid/2019/10/23/5db04ae021efa019718b45f0.html">https://www.elmundo.es/madrid/2019/10/23/5db04ae021efa019718b45f0.html</a>  <a href="https://cadenaser.com/emisora/2019/10/23/ser_madrid_norte/1571825357_869188.html">https://cadenaser.com/emisora/2019/10/23/ser_madrid_norte/1571825357_869188.html</a></p>
--	--	---

**3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio Promoción de la Igualdad en 2019**

**3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en el Servicio de Promoción de la Igualdad 2019**

<p><b>Denominación</b> ¿Qué se ha hecho?</p>	<p><b>Descripción</b> Por qué y para qué</p>
<p><b>Aprobación de la Carta de Compromisos del servicio de Promoción de la Igualdad Se aprueba por decreto el 21 de febrero de 2019</b></p>	<p>El servicio de Promoción de la Igualdad del Ayuntamiento de Alcobendas , consciente de la necesidad de contribuir a la creación de una sociedad más igualitaria y libre de violencia de género, pone a disposición de la ciudad su Carta de Servicios y adquiere 10 compromisos de calidad en la prestación de su catálogo de servicios</p> <p>Tras más de un año de trabajo interprofesional, se presenta la Carta de Compromisos de Promoción de la Igualdad que se estructura en los siguientes bloques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar, calidad de vida y empoderamiento de las mujeres del municipio</li> <li>• Presencia y participación transversal de la mujeres en la sociedad</li> <li>• Promoción de Igualdad de Oportunidades y prevención en Violencia de Género a infancia y juventud</li> <li>• Fomentar la conciliación, corresponsabilidad e Igualdad Salarial</li> <li>• Atención integral a víctimas de violencia machista</li> <li>• Atención y orientación psicológica a menores hijos e hijas de víctimas de violencia y a adolescentes víctimas directas de la violencia machista</li> <li>• Sensibilización a toda la sociedad en igualdad y contra la violencia machista</li> </ul>
<p><b>Punto de Información y Atención ante situaciones de agresión sexual: PUNTO VIOLETA</b></p>	<p>El Ayuntamiento de Alcobendas acordó en pleno ordinario instar a la Comunidad de Madrid en la elaboración de un protocolo único para la atención a posibles víctimas de violencia sexual en fiestas y grandes eventos.</p> <p>Atendiendo a este compromiso el Ayuntamiento de Alcobendas, este año ha instalado, por primera vez, en el recinto ferial durante las fiestas de San Isidro un Punto Violeta, en el que se ha ofrecido información, asesoramiento y atención ante posibles agresiones sexuales, además de realizar actividades de sensibilización sobre igualdad y prevención de violencia de género.</p> <p>Este Punto Violeta, se instaló en una caseta del recinto Ferial y presto atención especializada por 5 profesionales, durante los 4 días principales de las Fiestas Patronales, en horario nocturno</p>

<p><b>Protocolo Conjunto de Actuación en situación de agresión sexual</b></p>	<p>Se ha establecido un Protocolo de actuación conjunto con Policía Local y Protección Civil, para la atención de posibles agresiones sexuales durante las Fiestas Patronales. Dicho protocolo, determina las actuaciones a realizar en caso de abuso o acoso sexual y establece las coordinaciones con otros servicios sanitarios o judiciales en caso de necesidad</p>
<p><b>Curso de Igualdad de Oportunidades dentro del Plan de Formación Interna Municipal</b></p>	<p>Por primera vez se ha solicitado al equipo de la Casa de la Mujer el diseño y ejecución del curso sobre Igualdad de Oportunidades dentro del Plan de Formación Interna. Se ha impartido en el mes de abril y han participado una psicóloga, una animadora sociocultural, la documentalista y la coordinadora del servicio.</p>
<p><b>Pacto de Estado contra la Violencia de género</b></p>	<p>Con motivo de la aprobación del Pacto de Estado contra la violencia de género y la distribución de fondos a los Ayuntamientos para su implantación, el servicio de Promoción de la Igualdad ha destinado dichos fondos a reforzar la atención integral a víctimas de violencia de género a través de la contratación de una trabajadora social especializada en violencia, con una Campaña de sensibilización y prevención de cualquier forma de violencia contra la mujer, enmarcada en el Pacto Local por el fin de la violencia contra la mujer y dirigida a toda la población y mediante la Implantación de un Punto Violeta, contra las agresiones sexuales con motivo de las Fiestas de San Isidro</p>

### 3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Promoción de la Igualdad 2019

<p><b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?</p>	<p><b>Descripción</b> Por qué y para qué</p>	<p><b>Resultado obtenido</b> cuantitativo /cualitativo</p>
<p><b>Animador Sociocultural para el servicio de Inmigración</b></p>	<p>Se reactiva el servicio de inmigración y se contrata un Animador sociocultural a media jornada con el objetivo de fomentar la participación de las asociaciones de inmigración, gestionar actuaciones de sensibilización en materia de refugio y migraciones forzosas y prestar el apoyo técnico necesario para la realización de los actos de convivencia intercultural.</p>	<p>Contratación de 1 animador sociocultural. Gestiona 11 asociaciones de inmigración y las actuaciones enmarcadas en el convenio del CAR</p>
<p><b>Trabajadora Social para el PMORVG</b></p>	<p>La ley integral 1/2004 contra la violencia de género establece como obligatorios los servicios de atención multidisciplinar en los Puntos de Atención Municipales. El Pacto de Estado contra la violencia de género, ha ratificado la necesidad de estos servicios, devuelto competencias a los ayuntamientos en materia de atención a víctimas y reforzado su implementación. En cumplimiento de estas competencias, Alcobendas ha ampliado el servicio de atención social del PMORVG, mediante la contratación de una trabajadora social de plantilla, especialista en violencia de género que realizará el acompañamiento e intervención social con víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas y la movilización de los recursos necesarios que favorezca la total recuperación e integración de las mismas. Con la ampliación de este servicio, se mejora la acogida en el servicio y se amplía la oferta de citas</p>	<p>Contratación de 1 trabajadora social para el PMORVG a jornada completa. Gasto sufragado por el Pacto de Estado contra la violencia de género</p>

<p><b>Campaña gráfica del Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer</b></p>	<p>Con el objetivo de sensibilizar y prevenir a la población de Alcobendas y a jóvenes en particular, sobre la necesidad de la ruptura del silencio y la expresión de rechazo de todas las violencias contra la mujer, se realizó una campaña de Difusión y captación de adhesiones al Pacto Social por el Fin de la violencia contra la Mujer</p> <p>Dicha campaña ha consistido en la elaboración de material gráfico y promoción comercial (merchandising) y en su difusión en prensa local, servicios municipales, comercios y casetas de las asociaciones, durante las Fiesta Patronales de San Isidro .La Campaña ha consistido en los siguientes materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Roll up.</li> <li>• 300 Carteles A3</li> <li>• 3.000 Díptico</li> <li>• 8.000 Pegatina redonda escaparaté:</li> <li>• 2.500 Chapas:</li> <li>• 2.500 Pulseras de tela</li> <li>• 10.000 Abanico</li> <li>• 5.000 Pegatinas “</li> </ul> <p>Estas actuaciones están completamente alineadas con el eje I del Pacto de Estado, y han sido sufragadas con sus Fondos</p>	<p>La Campaña ha tenido un impacto sobre la sociedad a través de la difusión de la misma en 48.000 ejemplares del especial de San Isidro, repartidos por los hogares y centros municipales de Alcobendas</p> <p>También fue difundida en radio y prensa local</p>
---	---	---

**3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio Promoción de la Igualdad 2019**

Título	Descripción	Resultado obtenido
<p><b>BBPP “Alcobendas Concilia”</b></p>	<p>Programa para la sensibilización y medidas de mejora en materia de conciliación y corresponsabilidad en las empresas locales del municipio . Banco de conocimiento del Ayuntamiento de Alcobendas y Reconocida como BBPP por la DGI</p>	<p>Resultados en la edición del 2019: 51 empresas con sello Alcobendas Concilia 26 empresas adheridas a Igualdad Salarial</p>
<p><b>BBPP “Programa de prevención de la violencia de género dirigido a la comunidad educativa: pon fin a la violencia de genero</b></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. Banco del conocimiento del Ayuntamiento de Alcobendas. Premiado por el Ministerio de Igualdad y reconocida como BBPP por la DGI</p>	<p>Reciben formación y sensibilización en materia de igualdad y violencia machista el 26.85% de la población escolar de Alcobendas</p>
<p><b>BBPP” Pacto Social por el Fin de la violencia contra la mujer”</b></p>	<p>Iniciativa de movilización y sensibilización a toda la sociedad de Alcobendas contra la violencia de género”. Aprobada como BBPP en la Comunidad de Madrid en abril de 2019 y por el Ayuntamiento de Alcobendas</p>	<p>Se adhieren al Pacto 322 personas y se realizan un total de 152 talleres y dos Jornadas profesionales Las actuaciones del Pacto han llegado a mas de 8000 vecinos y vecinas de Alcobendas</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 2019)		
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
Encuesta de Satisfacción del servicio de Promoción de la Igualdad	Conocer la satisfacción de las usuarias del PMORVG, en relación a cada servicio prestado	Se obtiene una calificación de 9,2. Encuesta realizada por el servicio de Investigación y Evaluación del Ayto. Alcobendas. Informe disponible en la Web Municipal en el Observatorio Ciudad/Estudios/Mujer
Encuesta de Satisfacción del Curso de Igualdad de Oportunidades, de la Formación Interna de la Plantilla Municipal	Conocer la aceptación y valoración de la plantilla municipal del curso de Igualdad de Oportunidades	Se obtiene una puntuación de 8.6 sobre 10
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, dirigidos a infancia y familias : Obra teatral. "Pelo Crece, te cortare si me apetece y "el Monstruo Rosa " " En el CC Pablo Iglesias	Conocer la satisfacción de los 128 participantes  Conocer la satisfacción de 665 participantes	Se obtiene una calificación media de 4.48 La escala utilizada ha sido de 1-5 Se obtiene una calificación media de 4.7 en el cuestionario pasado a los tutores de las aulas participantes. La escala utilizada ha sido de 1-5
Cuestionario de satisfacción a jóvenes participantes en el TEATRO FORO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO	Se realizan 12 representaciones	Se obtiene una calificación de 3 sobre 3
Respuesta de satisfacción a la participación del Proyecto Mujeres Emprendiendo	Mujeres emprendedoras	Felicitaciones a través de mail y RRSS
Cuestionario de satisfacción de Talleres de Prevención en violencia de género en el ámbito educativo "	Conocer la satisfacción de la población escolar (Primaria y Secundaria) en la participación de las actividades. Participan 2830 personas	Se obtiene una calificación media 2,9 sobre 3
Cuestionario de satisfacción de la Formación a profesionales de diferentes áreas y servicios y Mesas Técnicas	Conocer la satisfacción de los profesionales que reciben formación en igualdad y prevención de violencia de género	Se obtiene una calificación media 4,6 sobre 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	5 sesiones con mujeres migrantes en la Casa de la Mujer

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
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 Taller UN HOMENAJE A LAS MUJERES REBELDES. En ASORAL	Sensibilizar en igualdad a las asociaciones	Se obtiene una calificación de 4.65 La escala utilizada ha sido de 1/5

#### 4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades del servicio Promoción de la Igualdad

	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>Reclamaciones</b>	33	20	7	9
<b>Sugerencias</b>	2	17	2	1
<b>Felicidades</b>	3	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>37</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

### 5. Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Igualdad de Oportunidades en 2019

#### Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Igualdad de Oportunidades en 2019

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para se ha hecho	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
<b>PROCESO DE INFORMACION Y ATENCIÓN</b>		
<b>Gestión de Cita previa</b>	Una de las vías de entrada al servicio de igualdad, específicamente a las consultas de atención integral y a las del PMORVG, se realiza a través de la gestión de la cita previa telefónica y presencial realizada por la Unidad Administrativa y por las profesionales	Se han gestionado una media de 132 citas a la semana durante el 2019
<b>Atención y asesoramiento a asociaciones del área de Promoción de la Igualdad</b>	Desde el servicio de Igualdad se presta a información y asesoramiento a las asociaciones de mujer e inmigración para la creación y registro de nuevas asociaciones, solicitud de espacios y otras informaciones	En el área se atienden 26 asociaciones 11 de inmigración y 15 de mujer registrándose 7 asociaciones nuevas en 2019
<b>Información General</b>	Desde el servicio de Igualdad se informa de aspectos generales trámites y actividades tanto de nuestro servicio como de otros departamentos municipales y otras instituciones.	Se gestiona registro auxiliar 211 salidas y 408 entradas  Se realiza préstamo de documentos a población general, asociaciones de mujeres y estudiantes  Inscripción de 71 cursos y talleres

<p><b>Información y Atención a personas migrantes</b></p>	<p>Desde el proyecto INTEGRA del servicio de Igualdad se presta información y atención a personas migrantes en las siguientes materias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y acompañamientos a otros recursos e instituciones municipales para solicitud de citas, tramitaciones varias, actualización de currículum, gestión de documentación, etc.</li> <li>• Traducción e interpretación lingüística favoreciendo el acceso a las instituciones y servicios públicos.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p>Se han atendido 1973 personas desde el proyecto INTEGRA y se han realizado 326 informes de arraigo y adecuación de la vivienda  <a href="https://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&amp;IDR=1855">https://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&amp;IDR=1855</a></p>
<p><b>Punto de Información y Atención en materia de agresión sexual</b></p>	<p>Durante los días 10, 11 y 14 de mayo y coincidiendo con las Fiestas Patronales, se habilitó un Punto Violeta para la información, y sensibilización a la población en general en materia de violencia sexual                  Horario: de 22:00 de la noche a 3:00 de la mañana viernes y sábados, y de 22:00 de la noche a 3:00 de la mañana el martes 14 de mayo.</p>	<p>Se realizaron 3000 acciones de sensibilización e información en el stand del Punto Violeta  <a href="https://comunicacion.alcobendas.org/sites/default/files/publicacion/7%20dias%20n%C2%BAI469.pdf">https://comunicacion.alcobendas.org/sites/default/files/publicacion/7%20dias%20n%C2%BAI469.pdf</a></p>
<p><b>PROCESO DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA</b></p>		
<p><b>Programa de Atención Integral a Mujeres</b></p>	<p>Desde este servicio de Igualdad se realiza intervención especializada a las mujeres de Alcobendas que experimentan problemática de género, a través de: consultas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento psicológico, orientación, diagnóstico, tratamiento y derivación a mujeres que presentan malestares de género, problemas de relación, separaciones, hijos, pareja, desorientación personal, estados de ansiedad, estrés, culpa, miedo o inseguridad ante los retos de la vida.</li> <li>• Asesoramiento y orientación jurídica referida a cualesquiera procedimientos jurídicos y judiciales información y consulta jurídica referidas al derecho de familia, penal y civil.</li> <li>• Establece medidas de apoyo psicológico y asesoramiento jurídico a colectivos de mujeres que requieren una atención específica.</li> </ul>	<p>Durante el año 2019 se han realizado 578 intervenciones psicológicas y jurídicas  <a href="https://www.alcobendas.org/es/cargarFichaTerritorial.do?identificador=251">https://www.alcobendas.org/es/cargarFichaTerritorial.do?identificador=251</a></p>

<p><b>Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género( PMORVG)</b></p>	<p>Este servicio tiene por finalidad la atención especializada e integral a las víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas y otras personas dependientes así como a las adolescentes víctimas directas de la violencia machista.</p> <p>Presta los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervención social: Intervención directa, acogida, movilización de recursos y acompañamiento social individual, grupal y comunitario con mujeres víctimas de Violencia de Género, sus hijos e hijas y otras personas dependientes y Gestión, tramitación y coordinación con los recursos necesarios para una correcta intervención, trabajando desde la perspectiva de género y de manera integral e interdisciplinar</li> <li>• Intervención psicológica individual y grupal , valoración, diagnóstico y tratamiento a mujeres víctimas de violencia de género y Orientación y asesoramiento a familiares de víctimas de violencia de género</li> <li>• Intervención psicológica a hijos e hijas de víctimas de vg: Evaluación y diagnóstico de los posibles déficits causados por la exposición a la violencia de género y tratamiento a fin de prevenir y paliar efectos negativos y Apoyo y orientación a madres víctimas de violencia de género para el restablecimiento de los vínculos materno-filiares sin violencia</li> <li>• Asesoramiento y asistencia jurídica a las víctimas de violencia de género, sus hijos e hijas y otras personas dependientes, en materia de interposición de denuncia, orden de protección, procedimiento judicial, derecho civil y laboral y Acompañamiento a las víctimas en interposición de denuncia o proceso judicial, ante situaciones detectadas de especial vulnerabilidad</li> </ul>	<p>Durante el año 2019 se han atendido un total de 370 víctimas de violencia de género, 41 de ellos menores y se han realizado un total de 11579 intervenciones:</p> <p>Psicológicas: 726          Sociales:410          Jurídicas: 106          Psicológicas a menores y adolescentes: 347</p> <p><a href="https://www.alcobendas.org/e/s/cargarFichaTerritorial.do?identificador=549">https://www.alcobendas.org/e/s/cargarFichaTerritorial.do?identificador=549</a></p>
<p><b>Servicio de Orientación Laboral</b></p>	<p>Este servicio especializado y dirigido a mujeres y especialmente víctimas de violencia de género ofrece:</p> <p>Asesoramiento y gestión en búsqueda de empleo          Capacitación laboral e itinerarios personalizados          Apoyo emocional para favorecer la resiliencia          Reorientación profesional hacia nuevos yacimientos de empleo          Intermediación empresarial para la contratación</p>	<p>151 mujeres atendidas y se ha conseguido un 44 % de inserciones laborales</p>
<p><b>Servicio de asesoría jurídica a migrantes</b></p>	<p>Desde el proyecto INTEGRRA se presta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación y asesoramiento legal especializado en temas de extranjería. Principalmente solicitud y renovación de permisos de residencia, reagrupación familiar, pago de tasas, derecho laboral, regreso voluntario...</li> </ul>	<p>Se han realizado 355 asesorías jurídicas a 272 personas diferentes</p>
<p><b>Punto de Información y atención en Agresiones Sexuales</b></p>	<p>Atención psicológica especializada durante las Fiestas Locales en el Punto Violeta</p>	<p>Se atendieron 2 situaciones de violencia sexual durante las fiestas de San Isidro</p>
<p><b>PROCESO DE FORMACIÓN</b></p>		

<b>Cursos y talleres impartidos desde el Área de Igualdad</b>	Desde el Área de Igualdad se han diseñado, desarrollado e impartido cursos y/o talleres dirigidos a diferentes sectores de la población y grupos de interés, con un alcance muy diverso atendiendo necesidades de prevención, sensibilización, igualdad, capacitación, etc, o bien a necesidades específicas demandadas.	<b>Se han impartido un total de 370 cursos y/o talleres. Han participado un total de 8.014 personas</b>
<b>Proyectos “Alcobendas Concilia y Empresas comprometidas con la Igualdad Salarial”</b>	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. Contempla los siguientes contenidos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sensibilización en materia de conciliación laboral y familiar e Igualdad salarial</li> <li>2. Consultoría y asesoramiento sobre medias de conciliación, planes de igualdad y brecha salarial</li> <li>3. Reconocimiento de BBPP en conciliación e igualdad de oportunidades en la empresa</li> </ol>	En esta edición han recibido el reconocimiento Alcobendas Concilia 51 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.
<b>Programación anual de “Cursos y Talleres de la Casa de la Mujer” 2019-2020</b>	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 2019 se han diseñado un total de 122 cursos en el área de Igualdad en los que ha participado un total de 2189 personas  <a href="https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/455180340_2462019101514.pdf">https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/455180340_2462019101514.pdf</a>
<b>Proyecto “Corner english”</b>	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

<p><b>Formación a Profesionales en igualdad y prevención de violencia de genero</b></p>	<p>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 las siguientes formaciones a profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación en violencia de género para profesionales: centro de salud y CAID</li> <li>• Formación técnica en género y prevención de violencia para coordinadores(imagina) 2 cursos</li> <li>• Formación interna ayuntamiento sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención de la violencia de género.</li> <li>• Formación en materia de detección de la violencia de genero a servicio de Mayores</li> <li>• Formación en detección y derivación de violencia de género en SSSS</li> </ul> <p>Mesas Técnicas del Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer con los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcobendas en el 8 de marzo: Propuestas de campañas</li> <li>• Estereotipos y nuevas masculinidades</li> <li>• Desmontando estereotipos a través del teatro</li> <li>• Datos y mitos contra la violencia. Generando un argumentarlo común</li> <li>• ¿Cómo explicarías? Sesión práctica</li> </ul>	<p>Se han realizado 21 formaciones específicas a profesionales, con una participación de 153 profesionales</p>
<p><b>Formación en Violencia Sexual: Prevención, detección y atención para espacios de ocio y fiestas libres de violencia sexual</b></p>	<p>Enmarcada en la puesta en marcha del Punto Violeta en las Fiestas de San Isidro y con el objetivo de conseguir el apoyo en la visibilización y rechazo a la violencia sexual, se ha realizado formación en aspectos informativos sobre la violencia sexual, dirigida a los y las integrantes de la mesa técnica del Pacto social, personal del Consejo de la Juventud y personal voluntario del tejido asociativo del municipio, de las asociaciones y de los partidos políticos</p>	<p>4 acciones formativas en los días 7, 8 de mayo, y el 18 de junio. Asisten 59 participantes</p>

<p><b>Formación introductoria sobre igualdad a la población en general y a asociaciones</b></p>	<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. Para ello se han realizado actuaciones de formación dirigidas a toda la población con el objetivo de que los y las participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisen sus propias ideas preconcebidas con relación al machismo.</li> <li>• Identifiquen los estereotipos y mandatos de género.</li> <li>• Conozcan referentes de mujeres que han trasgredido los mandatos sexistas</li> <li>• Identifiquen las desigualdades de género</li> <li>• Desarrollen una actitud positiva hacia la igualdad y la prevención de la violencia</li> <li>• Despierten su curiosidad sobre las historias de las mujeres. Se han realizado los siguientes talleres:             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Taller” un homenaje a mujeres rebeldes”</li> <li>➤ Taller “Échale Teatro”</li> <li>➤ Taller El Patriarcado a Escena</li> <li>➤ Taller Me cuido, me quiero</li> <li>➤ Taller Radio y medios de comunicación desde la perspectiva de género</li> <li>➤ Taller Placeres con-sentidos</li> <li>➤ Taller Psico-defensa feminista</li> <li>➤ Taller ¿Y si el género tuviera magia?</li> </ul> </li> </ul>	<p>Se ha realizado 9 talleres dirigidos a la población general y a las asociaciones , contando con la participación de 154 personas</p>
<p><b>Talleres para juventud</b></p>	<p>Se realizan talleres y actuaciones dirigidos a la adolescencia y juventud con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reflexionar sobre conceptos clave</li> <li>▪ Proporcionar datos actualizados sobre la violencia de género</li> <li>▪ Generar un argumentario conjunto para responder a los debates sobre este tema</li> <li>▪ Generar metáforas explicativas para emplear en los ámbitos personales y profesionales.</li> <li>▪ Desarrollar una actitud positiva hacia la igualdad de género y la prevención de violencia de género.</li> </ul>	<p>Se han realizado 2 talleres y un Teatro Foro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desmontando Mitos. (Consejo de la Juventud)</li> <li>• Ponte en mi lugar. Proyecto Akuario</li> <li>• Teatro foro contra la violencia de género</li> </ul> <p>Participan 94 personas</p>
<p><b>Curso sobre Igualdad de Oportunidades y violencia de género del Plan de Formación Interna del Ayuntamiento</b></p>	<p>Con el objetivo de llevar la perspectiva de género de forma transversal a toda la institución, se ha diseñado y realizado el curso sobre igualdad y prevención de violencia de género municipal enmarcado en el Plan de formación interna. Los contenidos del curso fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contextualización de la igualdad y la violencia de</li> <li>• Las políticas de Igualdad de Oportunidades</li> <li>• Incorporación de la perspectiva de género en el ámbito laboral</li> <li>• Definición de la violencia de género y consecuencias:</li> <li>• Síndrome de la mujer maltratada consecuencias</li> <li>• Programas y Actuaciones s de igualdad en el Ayuntamiento de Alcobendas</li> <li>• Pacto Social por el fin de la violencia contra la mujer.</li> </ul>	<p>Un curso la semana del 22 al 25 de abril. Participando un total de 16 personas de la plantilla municipal, Valorando el curso con un 8.39.</p>

<b>Curso de formación a alumnas del prácticum de la UAM, facultad de psicología sobre prevención de violencia de género</b>	Formación en igualdad de oportunidades al alumnado de la UAM  Participación de la psicóloga de prevención, Animadora sociocultural, documentalista, psicólogas del PMORVG en Casa de la Mujer.	De febrero a abril de 2019. 3 sesiones Participan 20 personas
<b>Formación técnica en género y prevención de violencia para monitores/as de Imagina</b>	Con el objetivo de favorecerla reflexión acerca de las vivencias personales de los/as participantes, así como una actitud favorable hacia la coeducación en su trabajo como monitores/as de tiempo libre. <b>CONTENIDOS</b> □ ¿Qué es coeducación? □ Socialización diferenciada y estereotipos de género: Influencia en el ámbito profesional. □ La importancia de los juegos y los juguetes en la socialización: ¿Hay juguetes de chicos y de chicas? □ El lenguaje inclusivo y no sexista □ La importancia de los cuentos en la socialización. □ La coeducación en el ámbito de trabajo: Análisis de casos y decálogo de buenas prácticas para introducir la coeducación en el ámbito profesional. □ Conclusiones del taller	Se han realizado dos ediciones de este taller 37 participantes
<b>Proyecto de Emprendimiento Femenino Atención Mujeres Emprendiendo AME</b>	El servicio de Igualdad apuesta por nuevas fuentes de generación de riqueza y empleo y realiza un proyecto de emprendimiento como herramienta de formación, autodiagnóstico y apoyo al emprendimiento, desde la perspectiva de género. El proyecto cuenta con tres fases: 1, Fase de formación en emprendimiento 2 Fase de asesoramiento y coaching individual 3 Fase de creación de redes entre empresarias	El proyecto contó con 4 sesiones formativas, 15 horas de coaching individual y una Jornada de networking que contó con la participación de la asociación de empresarias ANOME y con la asistencia del Alcalde y la Concejala de Alcobendas, En total participaron 12 emprendedoras y 30 empresarias
<b>Talleres para infancia y familias</b>	Talleres de Promoción de la Igualdad de Oportunidades, visibilización de las mujeres, conciliación y corresponsabilidad, dirigidas a la infancia a las familias en colaboración con “ cultura en familia”: Creando igualdad a través de la artesanía  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventos acabados en A</li> <li>• La leyenda de las Bujas</li> <li>• La fábrica de juguetes.</li> </ul>	Se han realizado 4 actuaciones y han participado 62 personas
<b>Talleres de Prevención en violencia de género en el ámbito educativo.</b>	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 los mitos del amor romántico, prevenir relaciones tóxicas y detectar la violencia machista Se dirige al alumnado de primaria y secundaria de entre 12 y 16 años	Se realizan 175 horas de taller y participan 3506 alumnos y alumnas. Esta formación supone el 26,85% de la población escolar del municipio El 92% del profesorado está interesado en realizar más talleres de estas características

<b>Proyecto “CAPACES II”.</b>	Proyecto formativo dirigido a mujeres migrantes en colaboración con La Dirección General de Servicios Sociales y el Colegio de Politólogos y sociólogos de Madrid, con el objetivo de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación y formación a las mujeres migrantes y refugiadas, y asociaciones y ONGs del ámbito de la inmigración</li> </ul> La Casa de la mujer pone a disposición la infraestructura para la realización de las sesiones formativas y la difusión del proyecto entre las mujeres migrantes del municipio	Se realizan 5 sesiones durante los meses de septiembre y octubre en la Casa de la Mujer. Participaron 15 mujeres y 4 asociaciones
<b>Jornada Formativa “ Gestión de la diversidad cultural desde la perspectiva de género y la interseccionalidad”</b>	Curso dirigido a profesionales de diferentes organismos para la Detección, prevención e intervención ante la discriminación. Forma parte de las actuaciones del proyecto CAPACES dirigidas a profesionales que intervienen con personas migrantes. Lo imparte Clara Guilló, Doctora en Sociología. Investigadora y Profesora de Sociología de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid. Experta en género y migraciones. Asesora de la Unidad de Diversidad e Inclusión de la UCM. Miembro de la Comisión de Igualdad del Colegio Profesional de Politólogos y Sociólogos de la CAM.	Se celebra el 31 de octubre en el Espacio Miguel Delibes y acuden 67 profesionales
<b>PROCESO DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIACIONES</b>		
<b>Convocatoria de subvenciones a las asociaciones de mujer e Inmigración</b>	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 55 actividades
<b>Día de la Infancia</b>	Participación en el día de la Infancia con un cuentacuentos teatralizado: “Cuando las niñas vuelan alto”, en el que se abordó y reflexionó sobre la importancia de la conciliación, la corresponsabilidad, el reparto de tareas de manera igualitaria y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.	Tuvo lugar el 17 de noviembre en La Esfera
<b>Apoyo a la Convivencia Intercultural</b>	El servicio de Promoción de la Igualdad tiene entre sus líneas de intervención la promoción de la participación de las personas migrantes del municipio y la realización de actuaciones de convivencia intercultural. Para ello, presta apoyo técnico a las asociaciones de inmigración en la realización de sus actividades y realiza actos de sensibilización dirigidos a toda la población de Alcobendas. Durante 2019 se han realizado las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiesta del Día de la Madre y la Patria: Asociación Sin Fronteras (Paraguay). Tuvo lugar en la Esfera en octubre</li> <li>• Festival “Sabor a Colombia” Asociación Amigos Mita España. Tuvo lugar en la Esfera en Julio</li> <li>• Fiesta de Quito. Asociaciones de Ecuatorianos. Tuvo lugar en La Esfera, en Diciembre</li> <li>• Exposición de caligrafía China. Asociación ACUDE.</li> <li>• Día del Migrante. Este acto se realiza con motivo de la celebración del día del migrante y contempla la lectura de los derechos humanos en más de 20 idiomas, actividades de ocio, talleres y degustación de gastronomía intercultural</li> </ul>	Durante el 2019 Se han realizado 5 actuaciones con una participación de 1600 personas y la presencia de autoridades tanto del propio Ayuntamiento como de las diferentes embajadas y consulados

<b>Participación en el Foro Sectorial de Educación</b>	La función del Foro es recibir y analizar las opiniones de la población de Alcobendas, departamentos municipales y otros organismos e instituciones, en torno a temas y cuestiones relativas a educación. Desde el servicio de Igualdad se participa con el objetivo de transversalizar la perspectiva de género en la educación	Participación de la Animadora Sociocultural Celebrado el 12 de diciembre de 2019.
<b>Participación de las asociaciones de Promoción de la Igualdad en las campañas del servicio</b>	El servicio de Igualdad incorpora a las asociaciones del ámbito en el diseño de la programación y en la ejecución de actividades, enmarcadas en las dos campañas principales del servicio. Campaña 8 de Marzo, Día internacional de la Mujer y Campaña 25 de noviembre, Día internacional contra la violencia de género. Se utiliza una metodología participativa y dinámica	Durante el año 2019 han participado 15 asociaciones en la campaña del 8M y 11 asociaciones en la Campaña 25N, realizándose un total de 60 actuaciones entre ambas
<b>Campus de trabajo Erasmus + “Arco Iris”</b>	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
<b>Fiesta arco Iris</b>	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
<b>Programa Multideporte Intercultural</b>	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"> <li>• 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.</li> <li>• Promover un estilo de vida saludable y el desarrollo armónico y equilibrado de las capacidades físicas básicas</li> <li>• Promover la integración y una educación en Valores (interculturalidad, solidaridad, compañerismo, etc.), encaminados a la superación física e intelectual.</li> </ul>	Han participado un total de 190 personas de un total de 19 nacionalidades diferentes
<b>Renovación del convenio con tres clubes deportivos para la formación y sensibilización en materia de violencia de género</b>	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 2019 se firman tres convenios con los clubes deportivos de balonmano, baloncesto y volibol. Estos convenios llevan una dotación presupuestaria de 4000 euros cada uno

<p><b>Renovación del convenio con asociación “Mujeres artesanas”</b></p>	<p>El servicio de Igualdad renueva un convenio de colaboración con la asociación de mujeres “Artesanas de Alcobendas”, para la realización de 11 talleres de artesanía diversa, dentro de la oferta de cursos y talleres de Igualdad de Oportunidades que oferta la Casa de la Mujer. Este convenio promociona el autoempleo femenino, la participación y la igualdad de oportunidades</p>	<p>Firma publica del convenio en junio de 2019. Este convenio conlleva una dotación presupuestaria de 21.000 euros</p>
<p><b>Exposición de Artesanía de las alumnas de Talleres de Artesanía de la Casa de la Mujer</b></p>	<p>Muestra de los trabajos realizados por el alumnado de los cursos ofertados dentro del área de Igualdad de Oportunidades y en el marco del Convenio de colaboración con la Asociación de Artesanas de Alcobendas</p>	<p>Durante el mes de Marzo, en el Centro Cultural la Esfera.</p>
<p><b>PROCESO DE COMUNICACIÓN</b></p>		
	<p>El servicio de Promoción de la Igualdad tiene entre sus compromisos y mandatos, “Hacer visible el papel de las mujeres en todos los ámbitos de la sociedad para generar cambios que posibiliten la igualdad de género” Para ello realiza una Campaña Anual, con motivo de la celebración del 8 de marzo Día internacional de la Mujer. Durante este año se ha realizado una programación conjunta con asociaciones y otros departamentos municipales que ha contado con las siguientes actividades:</p> <p>HERRAMIENTAS PARA DESMONTAR EL MACHISMO FACE TO FACE  TOLERANCIA CERO FRENTE AL MACHISMO  Consejo de la Juventud MUJERES FOTÓGRAFAS EN LA COLECCIÓN DE FOTOGRAFÍA DE ALCOBENDAS  .MUJERES EN ESCENA  ALCODANZA ASPACIA y APAMA  CAMPEONATO DE CHINCHÓN Y PARCHÍS DE LA ASOCIACIÓN ARTESANAS DE ALCOBENDAS  PALABRA DE MUJER  Obra Teatral Interactiva para Infancia:  PELO CRECE, TE CORTARÉ SI ME APETECE  PROFESIONES AUN MINORITARIAS  Espacio Miguel Delibes. Profesiones aún minoritarias: bombera, pastora, futbolista profesional...Las nuevas pioneras.  ENTREGA DE PREMIOS ATENEA Y HOMBRES POR LA IGUALDAD A CONTINUACIÓN ACTUACIÓN DE MÓNICA MOLINA  “MUJERES COMPOSITORAS” A.E.M.A  CLUB VOLEIBOL ALCOBENDAS Superliga.  CLUB BALONCESTO ALCOBENDAS  VIDEO FÓRUM PARTO RESPETADO. EL PARTO ES NUESTRO  “VIOLETAS DE CUENTO” Desde el Servicio Municipal de mediatecas  CONCIERTO SOLIDARIO JOSÉ MANUEL SOTO. "POR ELLAS EN ÁFRICA"  DEFENSA PERSONAL PARA MUJERES CON DISCAPACIDAD Asociación APAMA, Fundación FDI.  III ENCUENTROS DE TCHOUKBALL 8 DE MARZO POR LA IGUALDAD. Asociación de profesorado ADAL UN HOMENAJE A LAS MUJERES REBELDES .Asociación ASORAL</p>	<p>Esta Campaña Cuenta CON 32 Actuaciones, con la participación de 15 asociaciones 8 servicios municipales y 4200 participantes de entre la población de Alcobendas</p>

<p><b>Actos conmemorativos del Día de la Mujer 8 de marzo</b></p>	<p>TORNEO DE TUTE” DE LA ASOCIACIÓN MUJERES PARA LA DEMOCRACIA DE ALCOBENDAS TALLER DE CORTOS “DÍA DE LA MUJER-CREANDO CONCIENCIA” TEATRO. “DESENGAÑOS AMOROSOS” RECITAL “LAS MUJERES POETAS” Asociación de Trastorno CONFERENCIA: "INVISIBILIDAD DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN LAS MUJERES MAYORES: EL PASO DE LA DEPENDENCIA EMOCIONAL A LAS ACTITUDES ALEJADAS DEL BUEN TRATO" CINE Y DEBATE: PERSÉPOLIS MARÍA ZAMBRANO Espacio Miguel Delibes. MUJERES INMIGRANTES PROCEDENTES DE SIRIA Espacio Miguel Delibes. CHARLA-COLOQUIO MUJERES DE ALCOBENDAS Asociación El Madrid de las Mujeres. TALLER DE DEFENSA PERSONAL PARA MUJERES. REDUCIENDO LA PERCEPCIÓN DE RIESGO “MONÓLOGOS FEMENINOS” Asociación Entre Guiones. INAUGURACIÓN EXPOSICIÓN ASOCIACIÓN ARTESANAS DE ALCOBENDAS</p>	
<p><b>Acto de Entrega de Premios por la Igualdad: “Atenea” y “Hombres por la Igualdad”</b></p>	<p>El servicio de Promoción de la Igualdad, entrega anualmente en un acto público, los premios sobre Igualdad con motivo de la Celebración del Día Internacional de la En el año 2019 los premios han recaído en Premio Atenea a Carmen Jimenez Recena, por su esfuerzo individual en la consecución de sus metas como mujer con discapacidad y en la lucha por la igualdad de todas las mujeres Premio Hombres por la Igualdad a Alfonso Torivio, por su vinculación con la creación del grupo Luna y la atención a víctimas de violencia de género a través de la formación en defensa personal y patrulla canina</p>	<p>El acto tuvo lugar el 7 de marzo en el Teatro Auditorio de Alcobendas y contó con la asistencia de 900 personas Entregaron los premios el alcalde de Alcobendas la concejala de promoción de la igualdad <a href="https://comunicacion.alcobendas.org/nota-de-prensa/entregados-los-premios-%E2%80%98atenea%E2%80%99-y-%E2%80%98hombres-por-la-igualdad%E2%80%99">https://comunicacion.alcobendas.org/nota-de-prensa/entregados-los-premios-%E2%80%98atenea%E2%80%99-y-%E2%80%98hombres-por-la-igualdad%E2%80%99</a></p>
<p><b>Acto de entrega de reconocimientos de Alcobendas Concilia y Empresas por la Igualdad Salarial</b></p>	<p>El servicio de Igualdad reconoce a través de un acto Público la labor y el compromiso de las empresas locales con la igualdad de oportunidades, la conciliación y la igualdad salarial. En esta edición se ha reconocido las siguientes empresas AICA, Abel ópticos, Adecco Formación SAU, Amauta, Ana Povedano, Asifor, Asime, Aurigae, Bausch&amp;Lomb, Carnicerías El Bulevar, Descubrir tours, Dicomat, Empieza Fresh Consulting, Escuela Infantil Manoplas, Fundación Salto, Herbolario Buda, Iberman, Italfarmaco, KIA Motors Iberia, Konecta BTO, Konecta Mediación SL, Konecta Servicios de BPO, Konecta Servicios administrativos, La oficina secreta, Mados interiorismo, Mallol Asetyc, Mantelec, Mari Paz Moreno, Mutua Universal, Nateevo, Óptica Moraleja, Promega, Qualicaps, Serbatic, Terno la Moraleja, Vass y VD Shop.</p>	<p>El acto se celebró en el Punto de Encuentro del Centro de Arte de Alcobendas el 28 de junio. El Alcalde hizo entrega del reconocimiento y sello Alcobendas Concilia a un total de reconocimientos a un total de 37 empresas: <a href="http://comunicacion.alcobendas.org/nota-de-prensa/37-empresas-de-alcobendas-reciben-un-reconocimiento-por-sus-acciones-para-promover-la">http://comunicacion.alcobendas.org/nota-de-prensa/37-empresas-de-alcobendas-reciben-un-reconocimiento-por-sus-acciones-para-promover-la</a></p>

<b>Teatro infantil</b>	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 realizado dos representaciones con dos pases cada una de la obra “Pelo Crece” y el “Monstruo Rosa” en el CC Pablo Iglesias y en colaboración con los colegios del municipio. Acuden 676 niños y niñas de Alcobendas
<b>Gymkhana coeducativa</b>	Actividad de sensibilización dirigida a los colegios con los siguientes Objetivos : Sensibilizar a la población objetivo en materia de igualdad y conciliación. Participar de una actividad lúdica de coeducación. Interiorizar la igualdad Disfrutar de una jornada lúdica y coeducativa. Aprender la importancia de colaborar en las tareas del hogar y actividades lúdicas. Incrementar vínculos entre las distintas generaciones y su conocimiento mutuo. · Incentivar y desarrollar la imaginación y la creatividad de los/as participantes	Con participación del alumnado de los cursos desde 3, 4 y 5 años de infantil y de 1ª a 6ª de primaria Se realizó en el C.C. Pablo Iglesias el día 1 de marzo
<b>Participación del servicio de Igualdad en la Noche en Blanco, organizada por el Departamento de Cultura</b>	Con el objetivo de promocionar la igualdad en todas áreas y actuaciones municipales, el servicio de Igualdad participo este año en La Noche en Blanco, con una actividad de magia en igualdad “¿Y si el género tuviera magia?”. Actividad enmarcada en el Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer en la Noche en Blanco.	Centro de Arte el 27 de septiembre.
<b>Guía de Emprendimiento: “mujeres emprendiendo”</b>	Enmarcada en el Programa Atención Mujeres Emprendiendo, se ha diseñado, editado y publicado esta Guía que pretende ser una herramienta fácil y completa de autodiagnóstico e integración de la perspectiva de género en el apoyo al emprendimiento y abordar temas como el miedo al fracaso, la determinación de la Marca Personal o la documentación y pasos necesarios para emprender un negocio. El manual recoge los siguientes contenidos: 1.¿Eres una emprendedora? ¡Sin miedo al fracaso! 2.¿La mejor idea? ... ¡Cambia tu vida y mejora el mundo! 3. Conócete a ti misma... EQUI-VOCACIÓN 4;Menudo PLAN! 5.Entre papeles... ¡sin perderse! 6-Crecer para consolidar tu IDEA. Aprendiendo de los errores.	Se editó una Guía en papel y digital. Está alojada en la web municipal a disposición de toda la población de Alcobendas <a href="https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/1337826413_23920198452.pdf">https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/1337826413_23920198452.pdf</a>
<b>Folleto de “Cursos y Talleres de Casa de la Mujer” 2019-2020</b>	Anualmente se diseña, edita y publica un folleto catalogo que recoge todos los cursos y talleres de igualdad de oportunidades, crecimiento personal y conciliación y corresponsabilidad, que se realizan desde el Servicio. Este folleto lo realizan la animadora sociocultural y documentalista de la Casa de la Mujer, en colaboración con el departamento de SAC, para la determinación de los periodos y formas de inscripción a los cursos y con el Departamento de comunicación que diseña la imagen del folleto y edita los documentos	Se imprimen 2000 ediciones del Folleto que se reparten por todos los servicios municipales y se aloja en la web municipal para acceso de toda la población <a href="https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/455180340_2462019101514.pdf">https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/455180340_2462019101514.pdf</a>

<p><b>Actos “Día Internacional Contra la Violencia de Género”</b></p>	<p>Otro de los compromisos del servicio de Promoción de la Igualdad es el de la “Sensibilización a toda la sociedad en igualdad y contra la violencia machista”, Para ello realiza una Campaña Anual, con motivo del 25 de Noviembre, Día internacional contra la violencia de género.</p> <p>Este año se han realizado las siguientes actividades</p> <p>EXPOSICIÓN: ICÓNICAS. CRUZ ROJA ESPAÑOLA. ASAMBLEA COMARCAL DEL JARAMA. ME INCLUYO, TE INCLUYO.</p> <p>Organizado por la Asociación Amigos MIRA.. MUJERES EN DANZA.</p> <p>PELÍCULA: LE CHASSEU (EL CAZADOR). ASOCIACIÓN ENTRE GUIONES. CINE FÓRUM: PRINCESAS. Programa Integra.</p> <p>EXPOSICIÓN DE PINTURA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.</p> <p>Realizada por el alumnado de Bachillerato de Arte del IES Giner de los Ríos</p> <p>JORNADA PARA PROFESIONALES: CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.</p> <p>ACTIVIDAD DE CONCIENCIACIÓN EN TORNO AL DÍA INTERNACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.</p> <p>Organizado por el Club Balonmano Alcobendas.</p> <p>TALLER CREATIVO CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO. IMAGINA</p> <p>PARTIDO DE LIGA EBA. CLUB BALONCESTO ALCOBENDAS. Competición a nivel nacional.</p> <p>IX JORNADAS ‘ALCOBENDAS POR UN FUTURO SIN VIOLENCIA’.</p> <p>HABLANDO SE COMPRENDE A LA GENTE.</p> <p>Servicio Municipal de Personas Mayores</p> <p>LECTURA DE MANIFIESTO.</p> <p>En la Plaza mayor con asistencia del alumnado y el profesorado que participaron en la jornada pon fin.</p> <p>ESPECTÁCULO DE DANZA MUSICAL.</p> <p>Actividad realizada entre las personas que residen en el Centro de Acogida al Refugiado (CAR) y el alumnado de la Escuela de Música y Danza.</p> <p>CUENTACUENTOS: ÉRASE OTRA VEZ... CUENTOS DE SIEMPRE PARA CONTARLOS HOY.</p> <p>Espectáculo de cuentacuentos dirigido al público infantil de tres a siete años.</p> <p>EN EL CORAZÓN DE FRIDA.</p> <p>ASOCIACIÓN EL MADRID DE LAS MUJERES.</p> <p>REPRESENTACIÓN TEATRAL: LLUEVEN VACAS, TEATRO FORO PARA EL DEBATE: EL MONSTRUO ROSA.</p> <p>TALLER DE DEFENSA PERSONAL FEMENINA.</p> <p>En colaboración con la Policía Local de Alcobendas, MUESTRA LOCAL DE TEATRO: CASA DE LA MUJER ¿DÍGAME?.</p> <p>ATMA, ASOCIACIÓN TEATRAL DE MUJERES DE ALCOBENDAS.</p> <p>CONFERENCIA: GÉNERO Y SALUD.</p> <p>DERECHOS DE LAS MUJERES EN EL EMBARAZO Y EL PARTO.</p> <p>ASOCIACIÓN EL PARTO ES NUESTRO.</p> <p>EVENTO EN PARTIDO DE SUPERLIGA. Club Voleibol Alcobendas.</p> <p>TEATRO: VIUDAS. Asociación Divarte</p> <p>TALLER DE AUTOCUIDADO PERSONAL Y SEXUALIDAD.</p>	<p>La Campaña contra la violencia de género en 2019 conto con 27 actos, la participación de 11 asociaciones 8 servicios municipales y la participación de 3.500 personas</p>
---	--	--

<p><b>Jornada Pon fin a la violencia de Genero</b></p>	<p>La Jornada Pon Fin, dirigida al público adolescente, es creada y por y para el alumnado 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 En las Jornadas los propios jóvenes organizan monologos teatrales, performance, rap, batucada, canciones, corto,, que sirven como herramientas de expresion y rechazo contrala violencia machista.</p> <p>Tambien hay un debate entre jóvenes y la intervencion de profesionales del PMORVG de la Casa de la Mujer y agentes del Grupo Luna de la Policia Local</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 25 de noviembre de 2019 en el TACA y participaron 900 alumnos y alumnas de secundaria, procedentes de 6 centros educativos del municipio</p>
<p><b>Teatro foro contra la violencia de género</b></p>	<p>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.</p>	<p>Se realizaron 12 representaciones en diferentes centros educativos del municipio , TACA, Casa de la Mujer y Juventud</p>
<p><b>Calendarios programa prevención y sensibilización “Pon Fin”</b></p>	<p>Como cada año y en respuesta a la sensibilizacion que se realiza en los centros educativos, mediante talleres de prevencion en violencia machista, el servicio de igualdad en colaboracion con el IES Giner de los Rios, impulsa y edita un calendario digital y gráfico que recoge las 12 obras mejores, elaborados por el alumado de Bachillerato Artístico</p> <p>Este bachillerato es repartido por todos los servicios municipales, asociaciones y personas/entiades adheridas al Pacto Social por el fin dela violencia contra la mujer</p>	<p>Se editany difunden 500 calendarios de mesa, se cuelgan en la web municipal y mensualmente se publica en la revista 7 Dial, la obra correspondiente a cada mes <a href="https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/1672862846_1712201885248.pdf">https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/1672862846_1712201885248.pdf</a></p>
<p><b>Gestión de Redes Sociales y publicaciones en web</b></p>	<p>El servicio de Promoción de la Igualdad gestiona cuenta en Facebook y twitter</p> <p>Diariamente se publican informaciones, artículos, vídeos y mensajes, sobre promoción de la igualdad y prevención de la violencia de género, así como de la propia actividad del servicio.</p> <p>Estas redes son gestionadas por la Documentalista de la Casa de la Mujer</p>	<p>En 2019 se han realizado 169 publicaciones en materia de igualdad y 161 de violencia machista.</p> <p>Se han realizado 624 interacciones sobre temática di igualdad y 256 sobre violencia machista y se han tenido 2999 visitas <a href="https://www.facebook.com/casamujeralcobendas">https://www.facebook.com/casamujeralcobendas</a></p> <p><a href="https://twitter.com/ALCBDS_CMujer">https://twitter.com/ALCBDS_CMujer</a></p>

<b>Actos conmemorativos del Día Internacional del Migrante</b>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Actuaciones musicales de la asociación China ACUDE.</li> <li>• Lectura del cuento sobre el abuso infantil a cargo de la asociación</li> </ul> <p>Degustación gastronómica intercultural</p>	<p>Participaron 150 personas , 7 asociaciones de inmigración y el CAR</p> <p><a href="https://comunicacion.alcobendas.org/galeria/di%CC%81-mundial-del-migrante-2019">https://comunicacion.alcobendas.org/galeria/di%CC%81-mundial-del-migrante-2019</a></p> <p>Contó con la presencia del Vicealcalde y Concejala de Igualdad</p>
<b>Festival “Sabor a Colombia”</b>	<p>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</p>	<p>, El Festival Sabor a Colombia se celebró en julio de 2019 y acogió aproximadamente a 1500 personas de distintas nacionalidades: España, Colombia, Honduras, Ecuador, Perú, Bolivia, República Dominicana, Cuba, Venezuela, Brasil y Rumanía</p>

## 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	Año 2019	Año 2018	Año 2017
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,7%</b>	<b>99,5%</b>
GPO Programa 1: Gestión de los contextos de integración	100%	99,2%	98,5%
GPO Programa 2: Igualdad de Oportunidades	100%	100%	100%
GPO Programa 3: Programa de intervención y prevención en violencia de genero	99%	100%	100%

Evolución de los Indicadores de Promoción de la Igualdad	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
Usuarios totales atendidos en el Área de Igualdad (mujer e inmigración)	2742	2786	2745	2.334
Participantes en cursos del Área de Igualdad	8014	7734	7456	6.001
Cursos y talleres impartidos	370	370	362	288
Comisiones sectoriales celebradas en el Área de Igualdad	2	2	3	3
Mujeres atendidas desde el Área de Igualdad	728	1110	1078	982
Nº total de atenciones sociales psicológicas y jurídicas a mujeres realizadas en el servicio de promoción de la igualdad	2157	2709	2729	2.562
Mujeres atendidas por violencia de género desde el PMORVG	370	380	373	351
Expedientes nuevos de violencia de género	142	151	159	151
Expedientes nuevos (con Orden de Protección o Sentencia Firme)	75	74	80	76
Hijos o personas dependientes víctimas de violencia atendidos por la psicóloga infantil	41	37	34	35
Atenciones de la psicóloga infantil por violencia de género	337	439	341	344
Atenciones del trabajador social por violencia de género	410	429	353	340

Atenciones psicológicas por violencia de género	726	864	746	712
Atenciones de asesoramiento o acompañamiento jurídico por violencia de género	106	206	230	153
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	27	16	20	25
Talleres de prevención sobre violencia de género dirigidos a los centros educativos del municipio	175	164	162	133
Participantes en los talleres de prevención sobre violencia de género dirigidos a los centros educativos del municipio	3506	3529	3578	2.466
Actuaciones de formación en Violencia de Género dirigidos a profesionales	37	45	20	6
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	297	76	464	635 <sup>34</sup>
Visitas de los programas de igualdad de oportunidades y violencia de género en la web	2999	2110	2441	2.571
Empresas adheridas al Proyecto sobre Igualdad salarial	26	68	17	19
Empresas reconocidas con el sello Alcobendas Concilia	51	180	119	83
Actividades correspondientes a la celebración del Día de la Mujer	32	36	26	13
Actividades en colaboración con las asociaciones de Mujer	15	16	8	5
Actividades subvencionadas a las asociaciones de Igualdad	43	56	42	33

<b>Evolución de los Indicadores del Programa Gestión de los Contextos de Integración</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Usuarios atendidos en el Área de Inmigración	1973	1676	1667	1.352
Atenciones realizadas a usuarios del Programa Integra	10170	11.884	9414	7.709
Proyectos y actuaciones dirigidos a facilitar la integración de la población inmigrante en la sociedad de acogida	9	6	6	6
Talleres y/o actividades realizadas por el grupo Integra	93	89	94	86
Participantes en los talleres realizados por el grupo Integra	1630	1705	1705	1.676
Informes OPI emitidos	1	1	1	2
Asociaciones, organismos e instituciones participantes en los actos del Área de Integración	122	12	11	11
Comisiones sectoriales celebradas en el Área de Inmigración	2	1	2	3
Actividades subvencionadas a asociaciones de Inmigración	21	17	16	30
Artículos del Área de Integración en la revista municipal SietedíaS y medios locales	36	27	35	26
Participantes en la Fiesta Arco Iris	600	600	600	600
Participantes en el Campamento Juvenil Intercultural	31	31	32	31
Informes de arraigo tramitados	249	197	277	160
Informes de adecuación de vivienda tramitados	77	101	83	84
Visitas a la web del servicio de inmigración	1135	1162	1015	1.121

<sup>34</sup> 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

<b>Resultados de la Carta de COMPROMISOS del Servicio de Promoción de la Igualdad</b>	
<b>Compromisos</b>	<b>% cumplimiento 2019</b>
<b>Bienestar, calidad de vida y empoderamiento de las mujeres del municipio</b>	
1. Promover la calidad de vida, el empoderamiento y la autonomía de las mujeres del municipio, prestando asesoramiento jurídico y atención psicológica especializados (de lunes a viernes en horario de mañana y dos tardes a la semana), programando 50 cursos anuales y ofertando 1.300 plazas de formación.	<b>100%</b>
<b>Presencia y participación transversal de la mujeres en la sociedad</b>	
2. Hacer visible el papel de las mujeres en todos los ámbitos de la sociedad para generar cambios que posibiliten la igualdad de género, impulsando el tejido asociativo a través de los mecanismos institucionales de participación, convocando el premio por la igualdad, diseñando dos campañas anuales y subvencionando el 80% del total de las actividades presentadas por las asociaciones, en materia de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.	<b>100%</b>
<b>Promoción de Igualdad de Oportunidades y prevención en Violencia de Género a infancia y juventud</b>	
3. Coeducar en igualdad para combatir los estereotipos y roles de género y prevenir la violencia machista, mediante la realización de 160 horas de talleres anuales en el ámbito educativo y 5 actuaciones de sensibilización dirigidas a la población infantil y juvenil	<b>100%</b>
<b>Fomentar la conciliación, corresponsabilidad e Igualdad Salarial</b>	
4. Fomentar y sensibilizar a la sociedad en la corresponsabilidad y conciliación de la vida laboral y familiar, a través del desarrollo de 10 actuaciones anuales dirigidas al ámbito educativo, social y familiar.	<b>100%</b>
5. Asesorar y establecer redes con las empresas del municipio comprometidas con la igualdad de oportunidades y frente a la brecha salarial, a través de 2 programas anuales "Empresas comprometidas con la Igualdad Salarial" y "Alcobendas Concilia", reconociendo públicamente su aportación a la sociedad	<b>100%</b>
<b>Atención integral a víctimas de violencia machista</b>	
6. Garantizar un espacio de seguridad física con vigilancia que asegure la protección necesaria a las víctimas de violencia machista, durante el horario de atención en el Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG).	<b>100%</b>
7. Ofrecer una atención social, psicológica y jurídica especializada en género que posibilite la recuperación de las víctimas de violencia machista, a través de profesionales cualificadas, obteniendo un nivel mayor o igual a 8 (sobre 10), en la atención recibida, y en la valoración general de la satisfacción del servicio.	<b>100%</b>
8. Atender las situaciones de urgencia por violencia machista, en menos de 24 horas, en días laborables de lunes a viernes	<b>100%</b>
<b>Atención y orientación psicológica a menores hijos e hijas de víctimas de violencia y a adolescentes víctimas directas de la violencia machista</b>	
9. Orientar y atender a los hijos e hijas de las víctimas y a las adolescentes víctimas directas de violencia de género, en su proceso de recuperación y reparación de la violencia, a través de un servicio de atención psicológica infantil especializado. El acceso a dicho servicio se realizará, siempre que se cumplan los requisitos legales, en un plazo inferior a 10 días desde su solicitud.	<b>100%</b>
<b>Sensibilización a toda la sociedad en igualdad y contra la violencia machista</b>	
10. Vincular a toda la sociedad de Alcobendas en el rechazo a la violencia machista, fomentando un modelo de convivencia igualitario y sostenible, a través del desarrollo de las 13 acciones enmarcadas en el Pacto Social por el fin de la violencia contra la mujer.	<b>100%</b>

### **¿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.

### **I.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.

### **I.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.

### **I.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 2019

*El Área de Juventud, Infancia y Adolescencia orienta su actividad a los jóvenes, adolescentes, niños y niñas de Alcobendas, atendiendo sus necesidades formativas, informativas, de ocio, asesoramiento y participación, con el compromiso de alcanzar la plena satisfacción de los mismos.*

*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 2019

Durante 2019, se ha valorado desde el servicio la necesidad de afrontar nuevos retos y seguir abordando de manera integral y adaptada a las necesidades de la Infancia y de la Juventud de Alcobendas, la puesta en marcha de nuevas actuaciones encaminadas a satisfacer sus necesidades y garantizar sus derechos, como Ciudad Amiga de la Infancia, dentro de la estrategia municipal y de los Objetivos ODS como línea de trabajo hacia el futuro.

#### **INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL**

Durante el año 2019 ha habido 3 factores importantes que han hecho que se vean afectados los resultados anuales en algunos de los indicadores, estos ítems han sido: la finalización del programa de asesoría de Bolsa Vivienda, dejó de prestar sus servicios de asesoramiento desde julio de 2019; durante los meses de octubre, noviembre y diciembre la asesoría de programas Europeos estuvo sin prestar el servicio y el cierre de IMAGINA durante 2 semanas en el mes de agosto.

Por un cambio de criterio de la nueva corporación municipal, se deja de prestar el servicio de Bolsa Vivienda desde el Servicio de Juventud, con fecha de 11 de Julio, pasando a ser gestionado de forma parcial desde nuestro servicio hasta 11 de Diciembre; se mantuvo el servicio de seguros de accidentes hasta el 31 de Julio y de impago hasta el 30 de Septiembre. En la actualidad es la empresa pública Emvialsa la que gestiona temas de alquiler de vivienda pública y asesora sobre seguros de impago que ofrece la Comunidad de Madrid.

En relación a la información y al asesoramiento juvenil, hemos visto aumentados los trámites electrónicos (inscripciones y contestaciones vía mail) en relación a otros años. Se ha notado una disminución en la asistencia presencial al Centro de Información y atención, pero se ve un claro aumento en los asesoramientos realizados por Oficina de Información, si bien hay una disminución en el total de asesoramientos realizados por asesorías y oficina por los motivos expuestos anteriormente.

El porcentaje de asesoramientos respecto al total de atenciones de **Oficina de Información Juvenil**, es de 13,24 %, se aprecia un **aumento del 10,8% respecto del** año 2018. Esto quiere decir que durante este año la atención ha sido más especializada tendiendo más al asesoramiento que a la consulta puntual.



El porcentaje de personas **atendidas sobre el total de utilizaciones del centro es del 58%** frente a un 57,2% del año 2018.

Total personas atendidas por **oficina de información: 5.755 personas**, de las cuales 2.064 han sido hombres y mujeres 3.691. Se ha atendido a 2.670 personas en horario de tarde y 3.085 en horario de mañana (durante 3 meses abrimos sólo de mañana). Se han atendido a 4.638 personas de manera presencial y 1.117 por teléfono.

Hay un aumento considerable en las edades de 15 -17 años por la intervención en IES y campañas de carné joven.

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 con la encuesta de satisfacción que se realizó del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil

**En IES hemos llegado a 250 jóvenes** con edades comprendidas entre 12 y 17 años, con la intervención en la Semana Cultural en el IES Virgen de la Paz (190 alumnos/as) y las dinimizaciones que se realizaron en el Severo Ochoa (60 alumnos/as).

En 2019 hemos realizado atención a jóvenes de 12 a 17 años: **960 en atenciones presenciales en oficina , que junto con las 250 en IES, suman un total: 1.210**. Ha aumentado con respecto al año anterior.

Los temas más demandados han sido el carné joven, seguidos de cursos y formación, temas de infancia (por la campaña de verano) y ocio y tiempo libre.

### **Web, RRSS y otros medios de difusión**

En marzo pusimos en marcha la campaña “**El Whats App de Imagina se especializa**”, el objetivo era enviar información específica sobre empleo y cursos gratuitos a aquellos/as jóvenes interesados/as. Jóvenes suscritos a empleo: 376, jóvenes suscritos a cursos: 345 y jóvenes suscritos a información general: 362. En este canal tenemos en total **1.833 suscriptores**, es un medio que se está utilizando para resolver consultas también alcanzando 562 consultas resueltas

En el resto de **redes** podemos observar un aumento en el número de suscriptores y en las interacciones: En Instagram, se ha terminado el año con 432 seguidores nuevos frente a los 311 del año 2018. Con un total de 743. **En Facebook: 3.223** (2018: 3030; 2017: 2.925) y Twiter: 3502 (2018: 3.339; 2017: 3.227). Suscriptores a boletines: 6.808 (2018: 6.460). Con un total de **suscriptores en Redes Sociales: 13.533**; ha aumentado con respecto a años anteriores 12.829 (2018) y 11.815 (2017)

Número de accesos a la **web** directamente (sesiones): 126.432, algo más bajo que en 2018 que fueron 127.003. Aunque el **número de visitas a páginas ha aumentado: 418.756** en 2019 (en 2018 fueron 393.010) y el número de páginas vistas únicas fueron 277.287 (en 2018: 262.990)

El número de acceso a la web mediante **dispositivos móviles** asciende a 85.038, existe un aumento con respecto al año anterior (84.088) y en el 2017 (69.642) esto supone que el **67,25%** de los accesos son por dispositivo móvil (ha aumentado algo también con respecto al año anterior que era un 66%) No ocurre lo mismo con RRSS, que alcanza un 2,7% el acceso (2.342 accesos) por estos medios (2.592 en 2018, fue un 2% y accesos 4.472 del 2017), aunque ha aumentado algo con respecto al año anterior.

### **Difusión por la revista Sietedías**

El **número de noticias enviadas han sido de 264** (2018: 284 y 2017: 297) y se han publicado 270 (2018: 291 y 2017: 293) por parte del departamento de Comunicación (en alguna ocasión se ha publicado algo relacionado con Juventud y/o Infancia que no habíamos enviado). El número de páginas publicadas han sido 106, menor que años anteriores (2018: 112 y 2017: 130). Todos los datos han disminuido con respecto a años anteriores, producido por un cambio en el criterio de inclusión de noticias a publicar en la revista semanal, dando más peso a otras actuaciones del ámbito municipal.

**'Semana Cultural' del IES Virgen de la Paz**

A lo largo de estos días, el IES Virgen de la Paz ha celebrado su *Semana Cultural*, en la que ha participado Imagina acercando los recursos de la ciudad y el programa Erasmus+. Los alumnos han podido obtener gratis y directamente el *Carné Joven* de la Comunidad de Madrid, así como disfrutar de un rocódromo portátil, donde han podido practicar la escalada sin salir del instituto. La jornada también ha contado con un certamen de grafiti organizado por el centro.

De la visita, ha salido un grupo de estudiantes 'corresponsales' que se encargarán de distribuir y compartir entre su compañeros las convocatorias, noticias, ofertas y demás recursos que ofrecen Imagina y Alcobendas. Todos los institutos de enseñanza secundaria de Alcobendas pueden solicitar en el propio centro la colaboración de Imagina, poniéndose en contacto a través del teléfono o del correo electrónico.

**Reseñas y Felicitaciones**

Hemos recibido un total de 102 reseñas con felicitaciones a través de google.

De las cuales 70 han sido de 5 estrellas, 28 de 4 estrellas y 3 de 3 estrellas y 1 de 2 estrellas.

Algunas dicen:

- "sitio excelente para asesoramiento psicológico, para hacerse carné joven y para más cosas"
- "uno de los mejores servicios de atención, servicio, asesoramiento e información juvenil y asociativo..."
- "me gusta más el personal que trabaja ahí, que el espacio en sí...Cuanto más abierto sea más jóvenes"
- "gran trabajo que están desarrollando con la infancia y los jóvenes. Grandes"
- "Muy amables, muy buen servicio"; - "Muchas actividades, muy bien"
- "Los funcionarios explican muy bien y en detalle"
- "Atención magnífica"; - "muy amable"; - "magnífico centro joven de Alcobendas"
- "completa"; - "trato excelente" Entre otras...

**Acciones relevantes desarrolladas por Información y Asesoramiento Juvenil**

**Campañas temáticas** de interés joven: 8 marzo, medio ambiente y día internacional de la información juvenil desarrollando diferentes acciones como exposiciones, talleres, concursos. Total de 38 participantes y en una de las acciones que no se pudo contabilizar por ser abierta



**Visitas al Centro de Información Juvenil como centro de referencia:** alumnos/as del J.L. Garcé, Centro Grupo San Fernando, Ciudad Escolar, Centro de Formación e Inserción Laboral. Total 50

**Intervención en IES:** hemos contactado con todos los IES de Alcobendas, Virgen de la Paz y Severo Ochoa se mostraron más participativos y conseguimos realizar actividades y acercar los recursos de Alcobendas para jóvenes a un total de 250 alumnos/as. De este acercamiento salió un grupo de corresponsales del Virgen de la Paz formado por 4 jóvenes.

Al finalizar el año volvimos a reunirnos con los otros tres IES: Aldebarán, Ágora y Giner de los Ríos para empezar a intervenir.



**Coordinación con la Red de Centros y Comunidad de Madrid:** formamos parte del grupo promotor para organizar los Encuentros de Información y Asesoramiento Juvenil que realiza el CRIDJ, hemos realizado un Grupo Focal en colaboración con la Red Eryica, realizamos una visita explicativa para técnicos de información juvenil con nuestra Asesoría Jurídica y el CAR, asistimos y presentamos unas buenas prácticas en los Encuentros de Información Juvenil de noviembre y colaboramos con la campaña de captación de comercios y jóvenes de Carné Joven de la Comunidad de Madrid.



### **Asesorías del Centro de Información y Asesoramiento Juvenil**

**Asesoría Estudios:** se han realizado **516** asesoramientos y se ha atendido a **301** personas. Ha realizado 6 actividades con una participación de 106 jóvenes.

Los temas más demandados están relacionados con Ciclos Formativos, bien el acceso y plazas libres o información general, dependiendo de la época del año (enero, abril, julio). También cursos de formación para el empleo, becas.

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 **1067** asesoramientos y se ha atendido al mismo número de personas ya que coinciden. Ha realizado 6 actividades y han participado 74 jóvenes

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

Esta asesoría tiene una lista de espera de 1 mes aunque ya ampliamos el horario y pusimos un día más de atención. Es una asesoría muy demandada y utilizada.

**Asesoría jurídica:** Se han realizado **394 asesoramientos y se ha atendido a 474 personas**. Las actividades o acciones que se han llevado a cabo han sido 4: 3 sesiones para asociaciones, una de ellas sobre legislación para asociaciones, otras de facturación o temas de interés que se planteaban por las propias asociaciones y 1 sesión sobre “mi primer contrato”. En total han participado 24 jóvenes en estas actividades. Los temas más consultados son laboral, civil, familia y vivienda, en este orden.

**Asesoría de Naturaleza y Aire Libre:** esta asesoría trabaja con jóvenes y familias. **Ha realizado 41 asesoramientos específicos y ha atendido a 760 personas**, se han prestado 981 artículos para realizar actividades en el medio ambiente. Se han realizado 16 actividades en total para jóvenes y familias (6 para jóvenes y 10 para familias) aunque se programaron 20 actividades y se han suspendido algunas por mal tiempo y se recuperarán en el siguiente periodo. Han participado en ellas: 107 familias, 159 niños y 144 jóvenes



**Espacio empleo:** Se ha atendido a 274 personas y se han realizado **622 atenciones**. Con un total de 158 asesoramientos en materia de empleo

**Asesoría Programas Europeos:** Se han atendido a **112 jóvenes y se han realizado 50 asesoramientos**. En general, esta asesoría ha disminuido sus resultados ya que durante los meses de octubre, noviembre y diciembre estuvo paralizada por demoras en el proceso de contratación.

Esta asesoría ha realizado 16 actividades con un total de 139 jóvenes 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).

**Asesoría Bolsa de Vivienda:** Se han realizado **106 asesoramientos y se ha atendido a 454 personas**. Esta disminución tan acusada es debido a que en julio de 2019 el servicio dejó de prestarse y no hubo asesoría de vivienda en IMAGINA. Se han realizado 53 contratos y 27 han sido a jóvenes.

En el último trimestre del año colaboramos con la Dirección General de Juventud de La Comunidad de Madrid para hacer una **campaña de difusión del Carné Joven entre los jóvenes de la localidad**. Se hicieron actuaciones en sitios concretos de afluencia de jóvenes, en algunos institutos y en la Feria Juvenil. También desde la Comunidad de Madrid contactaron con comercios locales para que ofrecieran descuentos a través de dicho carné.

#### **Exposiciones en Imagina:**

En total se han **realizado 17 exposiciones** frente a las 13 de 2018 y 9 del 2017; 16 exposiciones (en las que se incluyen las 3 campañas temáticas de información juvenil), añadiendo una petición de un joven para exponer en el Cubo. Las exposiciones se realizan en el Cubo (espacio/escaparate planta baja) y en el pasillo de la 2ª planta.

Las exposiciones fueron:

- Día Internacional del Voluntariado (enero 2019)
- Dibujos de Celia Romero (joven de Alcobendas) - El Cubo
- Dibujos de Celia Romero (joven Alcobendas) en 2da planta
- Amor Romántico (Asesoría joven de Sexualidad - San Valentín): Cubo
- Concurso Whats App del 8 de marzo (campaña temática de oij): Cubo
- Día Internacional de Información Juvenil 17 de abril. Objetivos ODS (campaña temática oij): Cubo

- .- Mes de Europa - Programas Europeos. Cubo
- .- Día Internacional del Medio Ambiente (campaña temática oij). Cubo
- .- Exposición sobre diversidad sexual. Orgullo LGTB (ases. joven de sexualidad). Cubo
- .- Fotos y Comics de concurso de Red Joven Norte (El Cubo)
- .- Fotos y Comics de concurso de Red Joven Norte (2da planta)
- .- Semana de la Juventud. Altrapo (Cja y asociaciones). Cubo
- .- Semana de la Juventud - fotos de asociaciones en la 2da planta
- .- Semana de la Infancia (expo derechos de niños de FAPA Giner de los Ríos). Cubo
- .- Pacto contra la violencia de Género (alumnos IES Giner Ríos). Cubo
- .- Día Internacional de Voluntariado (oij - diciembre 2019). Cubo
- .- Presentación del Libro Aitana Navarro. Cubo

## **PROGRAMA DE COLONIAS Y CAMPAMENTOS**

<b>PROGRAMA DE COLONIAS Y CAMPAMENTOS</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Plazas de colonias ofertadas	2170	2170	2170	2170
Reservas de plazas realizadas en colonias	1085	1085	1085	1085
Inscritos en colonias urbanas en la 1º y 2º quincena de julio	1848	1845	1817	1831
Inscritos en la colonia de agosto	300	300	300	300
Lista de espera colonia agosto	102	26	--	--
Plazas ofrecidas en colonias Servicios Sociales	160	160	160	160
Inscritos en plazas de colonias Servicios Sociales	153	158	157	149
Grado de satisfacción de los participantes de las colonias	--	8,76	--	8,50
Plazas de campamentos ofertadas	310	320	320	315
Inscritos en los campamentos	310	306	301	315
Plazas ofrecidas en campamentos Servicios Sociales	10	--	--	--
Inscritos en plazas de campamentos Servicios Sociales	8	--	--	--
Grado de satisfacción de los participantes de los campamentos	8,46	8,78	8,88	8,46
Plazas ofertadas en talleres creativos	99	85	70	105
Inscritos en los talleres creativos	91	78	70	51
Plazas ofertadas en Baby Campus	30	30	30	60
Inscritos en Baby Campus	20	30	30	25
Cursos de inmersión lingüística	1	2	1	2
Inscritos cursos de inmersión lingüística	30	49	30	35
Nº personas contratadas	190	182	181	188
Nº personas formadas en la Escuela de Animación	179	130	132	--
Grado de satisfacción en clima laboral de los equipos de trabajo	8,63	8,09	8,00	8,17
Nº total de participantes en colonias, campamentos, talleres creativos, cursos de inmersión lingüística, plazas de Servicios Sociales y Baby Campus	<b>2760</b>	<b>2766</b>	<b>2705</b>	<b>2706</b>

Las **colonias ofrecieron 2170 plazas** y se cubrieron 2148, de las cuales 1848 son del mes de julio y 300 del mes de agosto. Un dato interesante es la consolidación de las inscripciones on line que es de 1542.

De las 2170 plazas que ofrecemos hasta un máximo de **48 de ellas se reservan para plazas de necesidades especiales en convenio con la asociación APAMA**. Esta oferta se adapta a las necesidades de cada uno de los participantes y el ratio necesario para cubrirlos.

Uno de los valores de nuestras colonias son la integración e inclusión y las colonias son un entorno flexible donde el tiempo libre es el protagonista y con nuestras actividades favorecemos estos valores. El proyecto educativo de las colonias incide en la formación inclusiva que se ve reflejada en las actividades.

Estos valores se trabajan en varios niveles. En primer lugar a nivel organizativo contratando monitores de integración, reforzando los equipos en los grupos que se precisa, firmando un convenio con la asociación APAMA, reservando plazas para participantes derivados de Servicios Sociales y contratando personal con perfil sanitario y en segundo lugar a nivel metodológico incidiendo en el diseño del proyecto educativo con los equipos, coordinando con los Servicios Sociales y la asociación APAMA para unificar criterios y asesorar la intervención de nuestros equipos y estableciendo protocolos de seguridad generales y específicos para la inclusión y la integración

La lista de espera en la colonia de agosto fue de 102 personas empadronadas y no empadronadas aumentando este dato con respecto al año 2018.

En relación a las plazas ofrecidas en **colonias para Servicios Sociales se han cubierto las 80 plazas** previstas para las colonias de julio y 73 de las 80 previstas para la colonia de agosto, debido a bajas que se han producido y no hubo viabilidad para cubrirlas por menores nuevos. El dato total son 153 plazas por lo que se va a valorar para el año 2020 la posibilidad de reducir el número de plazas en la colonia de agosto siendo la más numerosa, en la que el índice de asistencia es más bajo y algunos de los menores ya han participado en las colonias de julio. Por otro lado existe un importante absentismo durante las colonias de julio y agosto.

El sorteo de campamentos tuvo lugar el 3 de abril y se realizaron 657 solicitudes de obtención del número para dicho sorteo.

Las **310 plazas de los campamentos**, ofertadas a público en general, se cubrieron en su totalidad atendiendo a la lista de espera. En el campamento náutico juvenil hubo dos plazas que no pudieron ser cubiertas por enfermedad inminente el día de la salida.

Este año como novedad se reservaron 5 plazas en el campamento náutico infantil y otras **5 plazas en el campamento náutico juvenil para Servicios Sociales**. El resultado ha sido que en el campamento náutico infantil. Se valorará para el año 2020 la coordinarnos con Servicios Sociales, para adaptar la reservar las plazas a la demanda real por necesidad de cada niño y familia con un nº máximo de plazas acordadas previamente.

El grado de **satisfacción de los participantes de los 5 campamentos ha sido 8,46**. Destacar el incremento de puntuaciones en el Campamento Multiaventura Infantil, comparado con la puntuación que obtuvo en 2018 y una ligera mejoría en el Náutico Juvenil, aunque sigue por debajo de la media interna establecida en 8. Este año, llama la atención la bajada de puntuación, en 1,21 puntos en el Campamento Multiaventura Juvenil con una puntuación de 7,78 en 2019, frente a 8,99 en 2018, lo cual puede estar relacionado con que el equipo de este año, fue deficitario en establecer una buena cohesión grupal, centrándose únicamente en el desarrollo de las actividades en sí mismas.

La comparativa de los datos de participación y grado de satisfacción de los Campamentos en los últimos tres años se detalla a continuación:

CAMPAMENTO NAÚTICO INFANTIL	AÑO	GRADO DE SATISFACCIÓN	PARTICIPANTES
	2019	8,34	84
	2018	8,79	85
	2017	8,82	75

CAMPAMENTO MULTIAGENTURA JUVENIL	AÑO	GRADO DE SATISFACCIÓN	PARTICIPANTES
	2019	7,78	50
	2018	8,99	50
	2017	9,47	50

CAMPAMENTO INFANTIL NATURALEZA Y MEDIO AMBIENTE	AÑO	GRADO DE SATISFACCIÓN	PARTICIPANTES
	2019	9,32	50
	2018	9,24	48
	2017	9,45	43

CAMPAMENTO NAÚTICO JUVENIL	AÑO	GRADO DE SATISFACCIÓN	PARTICIPANTES
	2019	7,94	82
	2018	7,25	76
	2017	7,28	84

CAMPAMENTO MULTIAVENTURA INFANTIL	AÑO	GRADO DE SATISFACCIÓN	PARTICIPANTES
	2019	9,51	50
	2018	9,29	50
	2017	9,42	47

Otra de las actividades puestas en marcha durante verano son los **Talleres Creativos, se han inscrito 91 participantes** de las 99 plazas ofertadas. Las plazas del taller de Realidad Virtual no se cubrieron en su totalidad quedando 5 plazas vacantes. En los talleres de Imagina Chef y Mangaka hubo lista de espera. Por otro lado las 10 plazas que se reservaron a Servicios Sociales. Se valorará para el año 2020 adaptar el número de plazas reservadas a la demanda real.

En el **Baby Campus se ofrecieron 30 plazas** y se cubrieron 20. A tener en cuenta que el dato que damos es el niño o niña inscrito no contabilizando el adulto acompañante.

En el **Curso de Inmersión Lingüística** se adelantó el plazo del sorteo para que las plazas de los participantes se confirmaran con anterioridad por las características de esta actividad. Se ha cubierto la totalidad de las plazas que han sido 30 y en un plazo más corto.

A partir del mes de abril se contrató a una monitora de apoyo para llevar a cabo la impresión y revisión de las autorizaciones y llamadas para la contratación de los equipos de trabajo. El resto de trabajadores se ha contratado entre mayo, junio, julio y agosto siendo un total de 190. Este número es ligeramente superior a la previsión puesto que habido que hacer sustituciones, cubrir bajas y apoyo a participantes con necesidades especiales.

El grado de satisfacción alcanzado por el equipo de trabajo de colonias en 2019 ha aumentado notablemente de 8,09 en 2018 a 8,63 en 2019. El número de personas contratadas que han participado en la encuesta de clima laboral es inferior al del año anterior, pasando de una participación del 82% en 2018 al 71% en 2019.

Desde hace unos años se ha puesto en marcha un grupo de reflexión entre gestores, coordinadores y monitores de apoyo para hacer propuestas de mejora de cara al siguiente año.

Nuestra línea de trabajo está basada en crear un buen clima laboral basado en los pilares de motivación, implicación en el proyecto, comunicación, información, motivación y creación de acciones novedosas. Se llevan a cabo reuniones de consenso donde todos participan para mejorar el trabajo a desarrollar. La figura de coordinadores es pieza clave en el desarrollo de las colonias y creamos una estrategia con los gestores para que el trabajo que desarrollen esté acorde a las circunstancias que se pueden encontrar en el día a día.

Se había planificado, introducir en los pliegos de Campamentos la posibilidad de ir a visitar las instalaciones. Con vistas de minimizar los riesgos, es necesario ver las instalaciones de los campamentos antes de adjudicar el contrato a las empresas para corroborar que las condiciones que se piden se cumplen. Finalmente esta mejora no se ha conseguido implantar antes de la licitación por razones de tiempos en la adjudicación.

Para el año 2020 se plantea cambiar la temática de los talleres y planificar actividades novedosas entre los jóvenes.

También llevaremos a cabo un replanteamiento en coordinación con Servicios Sociales para poder ajustar las plazas en Los Veranos de Alcobendas y modificar los procedimientos de derivación según el tipo de actividad. Se propone ofertar 4 plazas en los campamentos náuticos (2 para el infantil y 2 para el juvenil). También se plantea proponer en la colonia de agosto una oferta de 35 plazas para cada una de las quincenas para adecuarnos a las plazas reales cubiertas.

Este año, en la reunión con el Servicio de Atención Ciudadana se plantea no crear listas de espera que no son reales ya que no se pueden gestionar quedando finalmente plazas libres.



## FORMACIÓN

La Escuela de Animación de Alcobendas oferta la programación formativa del Servicio de Juventud Infancia y Adolescencia en el ámbito del Ocio y tiempo libre. 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, a partir de la formación homologada de cursos de Monitores/as y Coordinadores/as de Tiempo Libre con titulación oficial de la Consejería de Juventud de la Comunidad de Madrid.

Durante el año 2019 se ha atendido dentro de la formación Homologada a un total de **103 alumnos** de los cursos que desarrollaban parte de las sesiones presenciales **de la fase teórica** (Monitores/as 2018/2019 y Monitores/as 2019/2020). Además se ha realizado el seguimiento de 49 alumnos/as en su **fase práctica** de los cursos vigentes durante este periodo (Monitores/as 2017/2018, Monitores/as 2018/2019 y Coordinadores 2017/2018). Destacar que durante el año 2019 la formación del área de especialización de la formación de Monitores/as 2018/2019 fue en torno a la Creatividad y los juegos tradicionales.

El N° total de **participantes en los cursos de Formación homologada 2018/2019** han sido 22 en un grupo y 21 en el otro, siendo un **total de 43**. El número de participantes en los cursos de formación homologada que comenzaron

en octubre del 2019, ha sido de cincuenta en Monitores/as 2019/2020, 25 en cada grupo, y de 10 en el Curso de Coordinadores/as 2019/2020.

Durante el año 2019 se han realizado las tutorías finales obligatorias, con 2 alumnas del curso de Monitores/as 2017/2018, y con 11 alumnos/as del curso de Coordinadores/as 2017/2018, con el envío de actas, a la Comunidad de Madrid.

En cuanto al curso de Monitores/as 2018/2019, se han realizado tutorías obligatorias, con **36** alumnos/as, enviando las actas en el mes de diciembre con el propósito de que se puedan incorporar ya como Monitores/as y Coordinadores/as Titulados/as, a la **Bolsa de Trabajo para trabajar en las Colonias 2020**.

Así mismo en su oferta formativa diseña e implementa acciones formativas con el objetivo de proporcionar herramientas concretas, técnicas o conocimientos especializados que complementan el desarrollo profesional de la labor de animación sociocultural con infancia y juventud en la intervención educativa en proyectos de ocio y tiempo libre. Y que a su vez pueda servir de reciclaje constante de las personas que ya cuentan con su titulación oficial o bien como monitores/as o bien como coordinadores/as. Para el diseño de esta oferta se tiene en cuenta las demandas o peticiones del propio alumnado de otros cursos, de las asociaciones juveniles del ámbito de educación no formal y de las propuestas recogidas de los equipos de trabajo (Monitores/as y Coordinadores/as) que intervienen en las Colonias y Campamentos del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia. El número de acciones formativas complementarias y/o de especialización ofertadas durante el año 2019 ha sido de 7. Aun así, dos de estas acciones tuvieron que ser suspendidas por número insuficiente de preinscripciones.

Con un objetivo más concreto, cabe destacar la formación específica que se proporciona al personal de Ocio y Tiempo Libre (Monitores/as, Coordinadores/as y Gestores/as), contratado a través de la Bolsa de Trabajo Pública para trabajar en las **Colonias y Campamentos**, en la incorporación a su puesto de trabajo. Estas acciones formativas se han **realizado con un total de 203 personas**.

En cuanto al objetivo planteado este año en el GPO 2019: “Diseñar una oferta formativa dirigida al alumnado de enseñanza Secundaria, para fomentar la educación en valores y las habilidades relacionales de los Jóvenes”, durante este año hemos elaborado un **Proyecto nuevo de Formación a demanda para Institutos de cara a trabajar Habilidades Personales y Relacionales de los adolescentes**. Las fases desarrolladas durante este año han sido:

- Un muestreo previo atendiendo algunas demandas formativas concretas que nos hacían desde algunos de los IES Públicos del Municipio de Alcobendas (IES Severo Ochoa y Giner de los Ríos).
- Elaboración del Proyecto para presentar a los IES con temáticas concretas a trabajar por parte de la Escuela de Animación en cuanto a educación en valores y habilidad personales y relacionales.
- Presentación del Proyecto al departamento de Educación del Ayuntamiento de Alcobendas, para su inclusión en la publicación de la Guía de Institutos.
- Publicación en la Guía y mail a los contactos de los Institutos Públicos de Alcobendas.
- Atención de demandas y coordinación para elaboración de las acciones formativas adaptadas a las necesidades planteadas.
- Impartición de las primeras acciones formativas demandadas (IES Severo Ochoa y Aldebarán)
- Evaluación y reajuste del Proyecto.

El número total de participantes de secundaria atendidos ha sido de **286 adolescentes**, de los IES Aldebarán, Giner de los Ríos y Severo Ochoa.

Se ha mantenido la oferta de cursos destinados a los jóvenes entre los 14 y 16 años que les inicien en el conocimiento del ámbito de la animación sociocultural, educación en valores en el tiempo libre y el voluntariado, denominada **Curso de Premonitores/as, con un total de 50 participantes**. Este año la asociación juvenil que ha colaborado con la Escuela de Animación para diseñar e impartir esta acción formativa ha sido Lunaria.

El N° participantes totales en las **acciones formativas homologada y complementaria** ha sido **de 748, con una nota media de satisfacción del alumnado de 9,03**. Ambos datos mantienen una subida en comparación con el año anterior, a pesar de la dificultad que supone implementar mejoras en acciones que estaban cercanas al sobresaliente. La comparación en los últimos tres años es la siguiente:

	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
<b>Nº de Jóvenes Participantes en Formación</b>	<b>748</b>	<b>702</b>	<b>753</b>
<b>Nº Total Alumnos de Cursos y Talleres</b>	645	638	629
<b>Nº Alumnos titulados en la Escuela de Animación (Cursos monitores y Coordinadores)</b>	49	48	58
<b>Nota Media de Satisfacción de los Alumnos</b>	9,03	8,88	--

Por último, destacar una iniciativa que se puso en marcha a finales del 2019 de cara a fomentar la coordinación más estrecha con las asociaciones juveniles pertenecientes al área de educación no formal en el tiempo libre y retomar la formación a demanda para este colectivo. Los resultados de esta iniciativa se irán concretando a lo largo del 2020.

En cuanto a la formación especializada, que anualmente hacemos en coparticipación con la **Escuela Pública de la Comunidad de Madrid, dentro del Programa de Subvenciones para la Formación con Municipios**, destacar que durante el 2019, la metodología y estructura de la Convocatoria para solicitar subvenciones cambió. Aun así presentamos una acción formativa con la “ **Temática de Juventud en dificultad social: acompañamiento, estrategias y claves**”, que obtuvo la máxima puntuación a nivel técnico, pero dado que el formato de subvención primaba a los municipios pequeños de menos de 2000 habitantes, nos fue denegada dicha subvención.

A finales de año se mantuvo un **Encuentro de Escuelas de Tiempo Libre con el director de la Consejería Juventud** donde se nos transmitió su propósito de rectificar esta situación de cara al año 2020, ya que se habían dado cuenta que ese planteamiento no era del todo acertado. Desde el equipo de Formación y la Escuela de Animación del Ayuntamiento de Alcobendas, nos plantearemos durante el 2020 la viabilidad de llevar a cabo la acción formativa proyectada si tenemos recursos económicos para sufragarla íntegramente desde la Escuela de Animación de Alcobendas.

También el 22 de mayo de 2019, tuvo lugar un **Encuentro de Escuelas** con el objeto de trabajar en diferentes comisiones de trabajo para reflexionar sobre: cambios en los contenidos de la formación homologada, nuevos entornos de prácticas adaptados a la realidad actual y revisión del 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 la Orden que regula el funcionamiento de las Escuelas.



## **ANIMACIÓN Y PARTICIPACIÓN JUVENIL**

Como ya se anticipó anteriormente, en el año 2019 ha habido factores importantes que han hecho que se vean afectados a la baja los resultados anuales en algunos de los indicadores, mermando asistencias, participación y nº de actividades para algunos programas, especialmente Programas Europeos, Aventurarte, Cyber y Consejo de Infancia.

En el **XII aniversario de los presupuestos participativos de Imagina tu noche**, los datos demuestran la estabilidad del Programa. **Los 15.379 participantes** alcanzados en el presente periodo, presentan una cifra similar a

la de los 6 últimos años. El número de participantes está cada vez más afectado por el presupuesto asignado, pues muchas de las actividades que realizamos podrían seguir creciendo de no ser por un presupuesto tan limitado. Sin embargo, el programa sigue evolucionando y el equipo de trabajo al completo sigue adaptándose a él y a la realidad juvenil de Alcobendas.

Este año, se decide realizar un **grupo de reflexión que mejore el programa Imagina tu noche, en colaboración con Participación Ciudadana y el Consejo de la Juventud**. Las propuestas obtenidas se incorporan a la última Comisión Coordinadora del proceso participativo, aprobándose la totalidad de las propuestas presentadas. Un total de 10 propuestas que se intentarán desarrollar en 2020.

El número de **jóvenes participantes en el proceso participativo Tú eres la noche de Imagina, es de 554**, muy similar al del año anterior, disminuyendo el de participantes netos, lo que se muestra en una disminución de la participación de los jóvenes que intervienen en la primera fase y también lo hacen en la segunda, y una disminución en el número diferente de jóvenes que participan. Dicha disminución no es significativa. El número de propuestas que se realizarán en 2020 es el mismo que el año pasado.

Las propuestas más votadas han sido similares a las de años anteriores, pero aún se proponen y se votan propuestas novedosas (1 para el futuro año) y la rotación cada 2 o 3 años entre varias actividades estables, especialmente en las salidas, hace que el Programa pueda variar sin perder actividades clave.

Las 240 propuestas recibidas esta edición, se agrupan en 96 propuestas finales, frente a las 105 del año pasado.

En cuanto a los jóvenes participantes en los **programas Alcohol y Adolescentes, de FEBE**, “Menores ni una gota” (674) y “Nocturnos”(70) el dato es muy positivo, **744 jóvenes en total**.

La participación **en actividades de cultura de la Red Joven Norte** es durante este año de 18 jóvenes: En red música joven (Alcobendas) y Sanse Urbano (San Sebastián de los RR). Las actividades son las estables y el dato solo ligeramente inferior al año anterior, pero por encima del objetivo.

En cuanto a los resultados de **Programas Europeos**, no se alcanzan los objetivos debido a un retraso en la contratación de la entidad gestora y por tanto la paralización del programa durante tres meses, (313 jóvenes participantes sobre el objetivo de 400). Solo 27 de 40 jóvenes de Alcobendas salen al extranjero, siendo un aspecto clave a mejorar.

Durante el tiempo que se presta el servicio, hemos completado todas las vacantes para voluntariados europeos en los que participábamos como socios de envío. En total **hemos participado en 7 proyectos** de envío, 4 de voluntariado europeo.

En junio, hemos realizado **el Intercambio Juvenil “Arco Iris Connection” con 15 jóvenes** de Lituania, Montenegro y Bélgica, 3 jóvenes de Alcobendas y refugiados del Centro de Atención al Refugiado.

Además de las 5 voluntarias acogidas de larga duración, se acogen 4 voluntarios en el verano de 2019, que colaboran en el proyecto de Colonias Urbanas.

En el segundo cuatrimestre se llevan a cabo sesiones de Mes de Mayo Erasmus, Córner Café, Formación a la salida SVE, Reunión campos de trabajo, CV y entrevistas.

En la Asesoría en el segundo cuatrimestre de 2019 se ha atendido a 78 personas y llevado a cabo 107 atenciones.

**Campos de trabajo: se gestionaron un total de 32 solicitudes** de las cuales, finalmente enviamos un total de 15 personas a los durante los meses de julio, agosto y septiembre.

Con respecto a la participación juvenil se supera el número de asociaciones que presentan proyecto anual para la **convocatoria de subvenciones, 14 asociaciones** (dos más que en 2018). Se gestionan 23 espacios municipales para el desarrollo de sus actividades.

Se han desarrollado de forma directa dos acciones formativas con asociaciones encaminadas a solventar sus dudas en relación a la convocatoria de subvenciones.

Las asociaciones en sus proyectos anuales han hecho propuestas en base a sus necesidades de formación que se han comunicado y coordinado con casa de asociaciones (persona responsable de formación a asociaciones) y con la persona responsable del diseño de las acciones formativas de la escuela de animación de Alcobendas.

Las nuevas acciones formativas diseñadas teniendo en cuenta estas propuestas se han difundido entre las asociaciones. Dos personas del CJA han hecho una formación en materia LGTB durante un fin de semana en una acción formativa del INJUVE por intermediación de participación juvenil y escuela de animación, y nos devuelven evaluación positiva sobre la acción formativa en la medida en que les ha servido en el desempeño de sus tareas asociativas.

Se han realizado una treintena de actividades en colaboración con los programas municipales, cabe destacar: las **actividades de clubes juveniles e infantiles que llegan a muchas familias del municipio y en todos los barrios**; actividades en fiestas de san Isidro, participación en la noche en Blanco, día de la infancia, muestra de teatro, Imagina tu noche, Cabalgata de reyes y de forma muy especial cabe resaltar la participación de casi todas las asociaciones que forman parte del CJA en la Semana de la Juventud que ha resultado un éxito de participación sobre todo en la feria juvenil el sábado 26 de octubre en el parque Comunidad de Madrid.

Se presentan 5 asociaciones utilizando la plataforma on-line (Yambo, PIPA, Fun Funk, Lunaria y Mayus Atacados), en general las asociaciones prefieren el trato presencial que se les brinda desde el servicio, presentarla físicamente les da seguridad en el proceso y aprovechan a preguntar dudas de última hora.

En lo relativo a programa de ocio juvenil diario (lunes-viernes en horario de tarde) “**la Ciber**” baja cuantitativamente los datos registrados ,por los motivos anteriormente explicados, si **destacar que supone una alternativa de ocio para jóvenes** que quieren canalizar sus inquietudes y tiempos de ocio en un contexto no doméstico o urbano, se recomienda un cambio de ubicación de este espacio y de su acondicionamiento y dar cabida a otros jóvenes que quieren canalizar , visibilizar o compartir su talento creativo.

En este aspecto es relevante contar como han prosperado algunas iniciativas juveniles con muy buena acogida como el **recital de poesía de la adolescente Aitana Navarro**, o las iniciativas musicales. Los jóvenes reclaman otras actividades como torneos de ping-pong, batallas de gallos, parkour.

En octubre, el **programa Aventurarte** antes ubicado en el centro de arte, y para edades 10-15 cambia su ubicación al distrito norte (ESPACIO MIGUEL DELIBES), para no realizarse contra-programación con un club infanto-juvenil, así como atender y abrir oportunidades de ocio en otro distrito de la ciudad. En el distrito norte, y en este último trimestre la demanda se concentra en edades de la pre-adolescencia, (10-12), y no en la franja 14-15, aspecto que habrá que estudiar a fin de satisfacer las necesidades de esta población.

Resaltar los buenos resultados de las actividades juveniles de Navidad: Escape room.

## **ANIMACIÓN Y PARTICIPACIÓN INFANTIL Y FAMILIAR**

Destacar la **estabilidad y buen servicio que prestan las asociaciones juveniles y sus clubes infantiles**, donde mensualmente el nº de niños y niñas fidelizados se mantiene , incluso, aumenta en las edades adolescentes (clubes juveniles), se recomienda estudiar este nuevo aspecto en el proceso de subvenciones dirigidas a estas entidades.

Enfatizar igualmente la **buena acogida del programa FAMILIAS QUE IMAGINAN** donde las familias realizan actividades de autogestión del ocio familiar dirigidas a la infancia de forma guiada y asistida por una animadora sociocultural.

En lo relativo a **Consejo de Infancia y Adolescencia**, en este último año la reducción de niños inscritos ha bajado, pero si existe un grupo estable de participantes fidelizados y comprometidos que acude asiduamente. Las actividades de colaboración con el UNICEF y la RIA aumentaron, destacándose una muy buena respuesta por parte de los niños.

A demanda de UNICEF y apoyado por nuestros dirigentes, es oportuno citar el **primer encuentro del CIA con las fuerzas políticas y mandatarios de nuestra ciudad**, donde los portavoces infantiles y adolescentes han propuesto ideas “Imprescindibles” para que Alcobendas siga siendo una ciudad amiga de la infancia. Aspectos que vertebran el plan de acción del CIA para el 2020.

El CIA, solicita la implementación de la Agenda 2030 en el ámbito local. Por último destacar que nuestro Alcalde intervino en una conferencia en el congreso de ciudades amigas de la infancia (UNICEF-CAI), aludiendo a la importancia de promover la participación infantil en las ciudades, y sus bondades para el municipio y la ciudadanía.

## 2. Acciones relevantes realizadas por el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2019, dirigidas a los Grupos de Interés.

### 2. ACCIONES RELEVANTES REALIZADAS POR SERVICIO DE JUVENTUD INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN 2019

Título <i>¿Qué se ha hecho?</i>	Descripción <i>¿Por qué y para qué?</i>	Resultado obtenido <i>cuantitativos/cualitativos</i>
<b>Realización de la 1ª Feria Juvenil dentro de la Semana de la Juventud</b>	Para visibilizar las Asociaciones Juveniles	Participaron todas las Asociaciones de Educación no formales del Consejo de la Juventud, organizando ellos mismos la feria con actuaciones y mercado. También colaboró el programa de Imagina tu Noche con puestos de comida y actuaciones.
<b>Divulgación y acercamiento de todos los recursos del Servicio de Juventud mediante visitas a los IES</b>	Para acercar los recursos existentes en el municipio para los jóvenes y porque no les llega la información por otros canales y el objetivo es crear una red de corresponsales jóvenes para que se transmitan la información	Hemos intervenido en 2 IES con un total de 250 alumnos/as y el resultado ha sido muy positivo ya que los jóvenes se han sentido interesados por los recursos y algunos se han implicado en el programa de corresponsales para poder difundir la información a sus iguales
<b>Acciones formativas dirigidas a los IES Públicos de Alcobendas, destinadas a la mejora de las habilidades personales y relacionales del alumnado de secundaria.</b>	Las sesiones están diseñadas para realizarlas con alumnado que curse Enseñanza Secundaria en Institutos Públicos del municipio de Alcobendas, a demanda de los equipos docentes de los diferentes IES. Los contenidos propuestos, buscan el desarrollo de diferentes habilidades que puedan ser de interés para el ámbito personal, escolar y social del alumnado, centrándose en el desarrollo de habilidades comunicativas, conocimiento y manejo grupal, liderazgo, resolución de conflictos y participación, que mejoren la convivencia en el aula. Al mismo tiempo se plantea favorecer el conocimiento de la Escuela de animación ampliando su actuación no sólo con el grupo de interés de juventud, sino dando cabida a adolescencia desde una perspectiva más amplia.	Hemos intervenido en tres IES, con acciones formativas de: Liderazgo, Resolución de Conflictos, Habilidades sociales y de comunicación y cohesión grupal. Los IES en los que hemos trabajado han sido IES Aldebarán, Giner de los ríos y Severo Ochoa y los destinatarios de las acciones formativas han sido un total de 286 alumnos/as de Secundaria Obligatoria y Bachillerato. Esta experiencia que se planteo como proyecto piloto ha sido testada a lo largo de las intervenciones mantenida en el 2019, con ánimo de readaptar el Proyecto de cara al 2020.
<b>Focus Group Eryica</b>	Un grupo de reflexión con jóvenes de diferentes edades y situaciones para hacer realizar propuestas de cómo deberían ser los Servicios de Información Juvenil y cómo mejorarlos "Rediseñar los Servicios de Información Juvenil	Participaron 6 jóvenes entre 16 y 27 años. El resultado fue muy interesante y se recogieron bastantes propuestas.

<p><b>Grupos de Visitas de Técnicos de Información Juvenil</b></p>	<p>A propuesta de los grupos de trabajo que intervenimos en coordinación con la Red de Centros de Información Juvenil y para conocer mejor el trabajo que se realiza en cada centro. En nuestro caso se presentó la asesoría jurídica y se habló de inmigración</p>	<p>Participaron 16 personas de otros municipios y de la Comunidad de Madrid y tuvimos la participación del CAR y de nuestro asesor jurídico. Resultado fue una experiencia muy enriquecedora.</p>
<p><b>Encuentro del Consejo de Infancia con Equipo de gobierno y oposición</b></p>	<p>Para que los políticos entrantes en la nueva legislatura oigan las necesidades y demandas de los niños</p>	<p>Participaron los miembros del Consejo de Infancia y Adolescencia y los miembros del Equipo de gobiernos y de la oposición en un acto realizado en el salón de Plenos del Ayuntamiento. También se invitó a las familias asistiendo un gran nº de ellas.</p>
<p><b>Consejo de la Infancia y Adolescencia en el día de la Paz</b></p>	<p>Elaboración y lectura de manifiesto por parte de varios miembros infantiles del Consejo de la Infancia y Adolescencia en el día de la paz junto a los mandatarios y otros representantes institucionales</p>	<p>Visibilizar a la infancia y la adolescencia como sector de la ciudadanía activo co-responsable con los desafíos sociales, reclamando su reconocimiento como agentes de cambio en aras de la paz y establecimiento de alianzas para este fin.</p>

### 3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2019

#### 3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2019

<p><b>Denominación</b> <b>¿Qué se ha hecho?</b></p>	<p><b>Descripción</b> <b>¿Por qué y para qué?</b></p>
<p><b>1ª Feria Juvenil dentro de la Semana de la Juventud para visibilizar las Asociaciones Juveniles en el municipio.</b></p>	<p>Realización de la 1ª Feria Juvenil dentro de la Semana de la Juventud consistente en actuaciones, estando de Asociaciones y puestos de comida. Participaron todas las Asociaciones de Educación no formal del Consejo de la Juventud, organizando ellos mismos la feria con actuaciones y mercado. También colaboró el programa de Imagina tu Noche con puestos de comida y actuaciones.</p>
<p><b>Creación del proyecto Familias que Imaginan</b></p>	<p>Transformar el proyecto de Bienestar en Familia donde los técnicos programábamos las actividades dirigidas a los niños y sus familias, a este otro, donde son las propias familias las que nos dicen las actividades que quieren y las que las organizan. Se han desarrollado dos actividades organizadas por las propias familias</p>
<p><b>1ª primera liga juvenil de skape room en imaginavidad</b></p>	<p>Diseño de dos sesiones de Skape room inclusivo dirigido a público adolescente, primera sesión un Skape room cuyos retos reclamaban descubrir los servicios que ofrece IMAGINA PARA LOS JOVENES, los equipos finalistas disputaron una segunda competición en una sala inclusiva a nivel sensorial. Éxito de la actividad, muy buena acogida, se supera la oferta, y se propone una segunda liga a realizar en 2020</p>
<p><b>PROPUESTA PEDAGÓGICA DEL CONSEJO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA( Las imprescindibles) CIA- UNICEF- CAI )</b></p>	<p>Fruto de una propuesta pedagógica del programa ciudades amigas de la infancia (UNICEF CAI), los portavoces del Consejo de infancia y adolescencia (CIA) proponen a los tomadores de decisiones una batería de medidas mínimas para garantizar que los niños y niñas puedan vivir en mejores condiciones de bienestar y efectividad de sus derechos. En 2020 se procederá a la rendición de cuentas en esta materia.</p>

<b>3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2019</b>		
<b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?	<b>Descripción</b> ¿Por qué y para qué?	<b>Resultado obtenido</b> cuantitativo /cualitativo
<b>“El Whats App de Imagina se especializa”</b>	En marzo pusimos en marcha la campaña <b>“El Whats App de Imagina se especializa”</b> , el objetivo era enviar información específica sobre empleo y cursos gratuitos a aquellos/as jóvenes interesados/as.	Jóvenes suscritos a empleo: 376, jóvenes suscritos a cursos: 345 y jóvenes suscritos a información general: 362. En este canal tenemos en total 1.833 suscriptores, es un medio que se está utilizando para resolver consultas también alcanzando 562 consultas resueltas.
<b>Cambio de ubicación y nombre del proyecto Aventurarte</b>	Para llegar a la población adolescente del norte de la Ciudad	Traslado de proyecto desde el centro de Arte (donde ya hay un proyecto para los adolescentes) al Miguel Delibes. Y cambio de nombre a Imagina tu Tarde.
<b>Identificación necesidades formativas en la Escuela de Animación Juvenil: Coordinación Inter Asociativa</b>	Acercando aún más las necesidades formativas del grupo de interés de los/la monitores/as y coordinadores/as que intervienen en las asociaciones del área no formal de ocio y tiempo libre del Consejo de la Juventud, a la oferta planteada por la Escuela de Animación. Además, se plantea dar continuidad a la colaboración estrecha entre la Escuela y las asociaciones que se inició hace ya algunos años, con resultados muy satisfactorios, 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.  A su vez pretende 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
<b>GRUPO DE REFLEXIÓN DE IMAGINA TU NOCHE</b>	Después de 12 años de Programa con el mismo método, se hacía oportuno realizar una evaluación intensiva, tanto técnica como con los grupos de interés, para seguir evolucionando y seguir adaptándose a la cambiante realidad de los jóvenes alcobendenses	10 propuestas de mejora aprobadas por la Comisión Coordinadora del proceso participativo
<b>Mejoras del Sistema de Gestión de Calidad</b>		
<b>Alcance ISO 9001 a programas ocio y participación infantil</b>	Se audita favorablemente desde el sistema calidad ISO 9001, los programas de ocio y participación infanto-adolescentes.	Superación de Auditoría

**3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio Juventud, Infancia y Adolescencia en 2019**

<b>Título</b> <b>¿Qué se ha hecho?</b>	<b>Descripción</b> <b>¿Por qué y para qué?</b>	<b>Resultado obtenido</b> <b>cuantitativo /cualitativo</b>
<b>Difusión de Whats App</b>	Encuentros de Información Juvenil de la Comunidad de Madrid. Presentación de Buenas Prácticas sobre el grupo de difusión de Whats App. Equipo de Información Juvenil – 13 y 14 noviembre 2019	Se presentó la buena práctica realizada en los encuentros a nivel Comunidad de Madrid.

**4. Interacción con los Grupos de Interés****4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc) en 2019**

<b>Título</b> <b>¿Qué se ha hecho?</b>	<b>Descripción</b> <b>Por qué y para qué</b>	<b>Resultado obtenido</b> <b>cuantitativo /cualitativo</b>
<b>Intervención en IES</b>	Para acercar los recursos existentes en el municipio para los jóvenes y porque no les llega la información por otros canales y el objetivo es crear una red de corresponsales jóvenes para que se transmitan la información	Hemos intervenido en 2 IES con un total de 250 alumnos/as y el resultado ha sido muy positivo ya que los jóvenes se han sentido interesados por los recursos y algunos se han implicado en el programa de corresponsales para poder difundir la información a sus iguales
<b>Acciones formativas destinadas a alumnado de Secundaria en Institutos Públicos del municipio de Alcobendas, a demanda de los equipos docentes</b>	El Proyecto de formación en “ <i>Habilidades Personales y Relacionales para alumnado de Institutos</i> ” es una actuación que realiza el Servicio de juventud, Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcobendas, cuyo objetivo principal es Mejorar las habilidades personales y relacionales de los alumnos y alumnas, favoreciendo actitudes de respeto a través de la educación en valores	El número total de participantes de secundaria atendidos ha sido de <b>286 adolescentes</b> , de los IES Aldebarán, Giner de los Ríos y Severo Ochoa
<b>Coordinación Interasociativa</b>	Se mantuvo una sesión de Coordinación entre la técnico de la Escuela de Animación, las asociaciones juveniles y el Consejo de la Juventud, para explicarles el funcionamiento de los procesos de formación de la Escuela y ofrecerles el “Programa de formación a demanda” para asociaciones juveniles del área de educación no formal de ocio y tiempo libre, así como abrir canales de comunicación y colaboración entre ambos	En esta convocatoria participaron un total de 25 personas de diferentes asociaciones juveniles y un miembro del Consejo de la Juventud con muy buena acogida por parte de las asociaciones. Se plantea seguir trabajando en esta línea en 2020 y ver todas las opciones de colaboración
<b>Consejo de Infancia y Adolescencia</b>	Recepción de CIA por parte del equipo de gobierno y fuerzas políticas	Los portavoces infantiles dieron a conocer sus propuestas imprescindibles a los tomadores de decisiones, contenidos que integran su plan de acción y de la esperan obtener una rendición de cuentas en 2020.
<b>Grupo de reflexión de imagina tu noche</b>	Después de 12 años de Programa con el mismo método, se hacía oportuno realizar una evaluación intensiva, tanto técnica como con los grupos de interés, para seguir evolucionando y seguir adaptándose a la cambiante realidad de los jóvenes alcobendenses	10 propuestas de mejora aprobadas por la Comisión Coordinadora del proceso participativo

<b>Reunión de la concejal con las asociaciones juveniles</b>	A petición de la nueva Concejal, se mantuvo una reunión con todas las Asociaciones Juveniles e Infantiles del municipio para conocerlas y ver sus necesidades	Las Asociaciones le transmitieron sus demandas y pidieron tener estos encuentros de forma periódica.
<b>Grupo Focal en colaboración con la Red Eryca</b>	Grupo de reflexión con jóvenes para ver las necesidades en temas de Información Juvenil de los jóvenes	Se detectaron las necesidades de este grupo en lo relacionado con el centro de Información juvenil de Alcobendas y las necesidades informativas y de asesoramiento en general.

<b>4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia</b>				
	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
<b>Reclamaciones</b>	<b>99</b>	<b>38</b>	<b>72</b>	<b>83</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>29</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>78</b>	<b>95</b>	<b>118</b>

## 5. Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2019

<b>Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Juventud Infancia y Adolescencia en 2019</b>		
<b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?	<b>Descripción</b> Por qué y para qué	<b>Resultado obtenido</b> cuantitativo / cualitativo
<b>PROCESO DE ANIMACIÓN Y PARTICIPACIÓN JUVENIL</b>		
<b>Programa IMAGINA TU NOCHE.</b>	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>El número de jóvenes participantes en el proceso participativo Tú eres la noche de Imagina, es de 554, muy similar al del año anterior.</p> <p>En cuanto a los jóvenes participantes en los programas Alcohol y Adolescentes, de FEBE, “Menores ni una gota” (674) y “Nocturnos”(70) el dato es muy positivo, 744 jóvenes en total.</p> <p>La participación en actividades de cultura de la Red Joven Norte es durante este año de 18 jóvenes: En red música joven (Alcobendas) y Sanse Urbano (San Sebastián de los RR). Las actividades son las estables y el dato solo ligeramente inferior al año anterior, pero por encima del objetivo.</p>
<b>CIBER</b>	. Desarrollar actividades orientadas a promocionar el talento artístico, la creación y producción artística de los jóvenes y adolescentes.	En lo relativo a programa de ocio juvenil diario (lunes- viernes en horario de tarde) “ la Ciber” bajan los datos registrados. Destacar que supone una alternativa de ocio para jóvenes que quieren canalizar sus inquietudes y tiempos de ocio en un contexto no doméstico o urbano. Se recomienda un cambio de ubicación de este espacio y de su acondicionamiento, así como dar cabida a otros jóvenes que quieren canalizar , visibilizar o compartir su talento creativo.

<p><b>PROGRAMAS EUROPEOS</b></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><b>Participan 313 jóvenes; 27 salen al extranjero.</b></p> <p>Durante el tiempo que se presta el servicio, hemos completado todas las vacantes para voluntariados europeos en los que participábamos como socios de envío. En total hemos participado en 7 proyectos de envío, 4 de voluntariado europeo.</p> <p>En junio, hemos realizado el Intercambio Juvenil “Arco Iris Connection” con 15 jóvenes de Lituania, Montenegro y Bélgica, 3 jóvenes de Alcobendas y refugiados del Centro de Atención al Refugiado.</p> <p>Además de las 5 voluntarias acogidas de larga duración, se acogen 4 voluntarios en el verano de 2019, que colaboran en el proyecto de Colonias Urbanas.</p> <p>En el segundo cuatrimestre se llevan a cabo sesiones de Mes de Mayo Erasmus, Córner Café, Formación a la salida SVE, Reunión campos de trabajo, CV y entrevistas.</p> <p>En la Asesoría en el segundo cuatrimestre de 2019 se ha atendido a 78 personas y llevado a cabo 107 atenciones.</p> <p><b>Campos de trabajo:</b> se gestionaron un total de 32 solicitudes de las cuales, finalmente enviamos un total de 15 personas a los durante los meses de julio, agosto y septiembre.</p>
<p><b>SUBVENCIONES ASOCIACIONES JUVENILES. CONSEJO DE LA JUVENTUD.</b></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>Con respecto a la participación juvenil se supera el número de asociaciones que presentan proyecto anual para la convocatoria de subvenciones, 14 asociaciones (dos más que en 2018). Se gestionan 23 espacios municipales para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Se han realizado una treintena de actividades en colaboración con los programas municipales, cabe destacar: las actividades de clubes juveniles e infantiles que llegan a muchas familias del municipio y en todos los barrios; actividades en fiestas de san Isidro, participación en la noche en Blanco, día de la infancia, muestra de teatro, Imagina tu noche, Cabalgata de reyes y de forma muy especial cabe resaltar la participación de casi todas las asociaciones que forman parte del CJA en la Semana de la Juventud que ha resultado un éxito de participación sobre todo en la feria juvenil el sábado 26 de octubre en el parque Comunidad de Madrid.</p> <p>Se presentan 5 asociaciones utilizando la plataforma on-line (Yambo, PIPA, Fun Funk, Lunaria y Mayus Atacados), en general las asociaciones prefieren el trato presencial que se les brinda desde el servicio, presentarla físicamente les da seguridad en el proceso y aprovechan a preguntar dudas de última hora.</p>
<p><b>PROCESO DE FORMACIÓN</b></p>		

<b>FORMACIÓN</b>	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	<p>El N° total de <b>participantes en los cursos de Formación homologada 2018/2019</b> han sido 22 en un grupo y 21 en el otro, siendo un <b>total de 43</b>. El número de participantes en los cursos de formación homologada que comenzaron en octubre del 2019, ha sido de cincuenta en Monitores/as 2019/2020, 25 en cada grupo, y de 10 en el Curso de Coordinadores/as 2019/2020.</p> <p>El número participantes totales en las <b>acciones formativas homologada y complementaria</b> ha sido <b>de 748, con una nota media de satisfacción del alumnado de 9,03</b>. Ambos datos mantienen una subida en comparación con el año anterior, a pesar de la dificultad que supone implementar mejoras en acciones que estaban cercanas al sobresaliente</p>
<b>Cursos de Especialización</b>	Cursos que complementan la formación en los cursos homologados y que se realizan con temáticas específicas y muy demandas.	En cuanto a la formación especializada, que anualmente hacemos en coparticipación con la Escuela Pública de la Comunidad de Madrid, dentro del Programa de Subvenciones para la Formación con Municipios, destacar que durante el 2019, la metodología y estructura de la Convocatoria para solicitar subvenciones cambió. Aún así presentamos una acción formativa con la temática de Juventud en dificultad social: acompañamiento, estrategias y claves, que obtuvo la máxima puntuación a nivel técnico, pero dado que el formato de subvención primaba a los municipios pequeños de menos de 2000 habitantes, nos fue denegada dicha subvención
<b>Encuentro de Escuelas de Ocio y Tiempo Libre de la Comunidad de Madrid.</b>	Encuentro realizado para establecer cambios en el Decreto y la Orden que regula el funcionamiento de las Escuelas.	El 22 de mayo de 2019, tuvo lugar un <b>Encuentro de Escuelas</b> con el objeto de trabajar en diferentes comisiones de trabajo para reflexionar sobre: cambios en los contenidos de la formación homologada, nuevos entornos de prácticas adaptados a la realidad actual y revisión del 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 la Orden que regula el funcionamiento de las Escuelas.
<b>PROCESO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO</b>		

<p><b>OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL</b></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><b>Total personas atendidas por oficina de información: 5.755 personas</b>, de las cuales 2.064 han sido hombres y mujeres 3.691. Se ha atendido a 2.670 personas en horario de tarde y 3.085 en horario de mañana (durante 3 meses abrimos sólo de mañana). Se han atendido a 4.638 personas de manera presencial y 1.117 por teléfono.</p> <p>El porcentaje de personas atendidas sobre el total de utilizaciones del centro es del 58% frente a un 57,2% del año 2018.</p> <p>En IES hemos llegado a 250 jóvenes con edades comprendidas entre 12 y 17 años, con la intervención en la Semana Cultural en el IES Virgen de la Paz (190 alumnos/as) y las dinamizaciones que se realizaron en el Severo Ochoa (60 alumnos/as).</p> <p>En 2019 hemos llegado a jóvenes de 12 a 17 años: 960 en atenciones presenciales en oficina + 250 en IES, total: 1.210. Ha aumentado con respecto al año (1004).</p> <p>Los temas más demandados han sido carnés jóvenes, seguidos de cursos y formación, infancia (por la campaña de verano) y ocio y tiempo libre muy seguidos.</p>
<p><b>Campañas temáticas Oficina de Información Juvenil.</b></p>	<p>Actividades realizadas por el Proceso de Información y Asesoramiento con el objetivo de sensibilizar a los jóvenes.</p>	<p><b>Campañas temáticas</b> de interés joven: 8 marzo, medio ambiente y día internacional de la información juvenil desarrollando diferentes acciones como exposiciones, talleres, concursos. Total: 38 participantes y en una de las acciones que no se pudo contabilizar por ser abierta</p> <p><b>Visitas al Centro de Información Juvenil como centro de referencia:</b> alumnos/as del J.L Garcí, Centro Grupo San Fernando, Ciudad Escolar, Centro de Formación e Inserción Laboral. Total 50</p> <p><b>Intervención en IES:</b> hemos contactado con todos los IES de Alcobendas, Virgen de la Paz y Severo Ochoa se mostraron más participativos y conseguimos realizar actividades y acercar los recurso de Alcobendas para jóvenes a un total de 250 alumnos/as. De este acercamiento salió un grupo de corresponsales del Virgen de la Paz formado por 4 jóvenes.</p> <p>Al finalizar el año volvimos a reunirnos con los otros tres IES: Aldebarán, Ágora y Giner de los Ríos para empezar a intervenir.</p>

<p><b>Web y RRSS:</b></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 marzo pusimos en marcha la campaña “<b>El Whats App de Imagina se especializa</b>”, el objetivo era enviar información específica sobre empleo y cursos gratuitos a aquellos/as jóvenes interesados/as. Jóvenes suscritos a empleo: 376, jóvenes suscritos a cursos: 345 y jóvenes suscritos a información general: 362. <b>En este canal tenemos en total 1.833 suscriptores, es un medio que se está utilizando para resolver consultas también alcanzando 562 consultas resueltas</b></p> <p>En el resto de <b>redes</b> podemos observar un <b>aumento</b> en el número de suscriptores y en las interacciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En Instagram, con un total de 743.</li> <li>▪ En Fb: 3.223</li> <li>▪ Twiter: 3502 .</li> <li>▪ Suscriptores a boletines: 6.808 con un total de suscriptores en rrss + boletín: 13.533; ha aumentado con respecto a años anteriores</li> </ul> <p>Número de accesos a la <b>web</b> directamente (sesiones): 126.432. Nº visitas: 418.756 en 2019. Han aumentado</p> <p>El número de acceso a la web mediante <b>dispositivos móviles</b> asciende a 85.038, existe un aumento con respecto al año anterior. Un <b>67,25%</b> de los accesos son por dispositivo móvil</p> <p><b>Difusión por la revista SietedíaS</b> El número de noticias que se han publicado 270</p> <p><b>Reseñas y Felicitaciones</b> Hemos recibido un total de 102 reseñas con felicitaciones a través de google. De las cuales 70 han sido de 5 estrellas, 28 de 4 estrellas y 3 de 3 estrellas y 1 de 2 estrellas.</p>
<p><b>Asesoría de estudios</b></p>	<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 516 asesoramientos y se ha atendido a 301 personas. Ha realizado 6 actividades con una participación de 106 jóvenes. Los temas más demandados están relacionados con Ciclos Formativos, bien el acceso y plazas libres o información general, dependiendo de la época del año (enero, abril, julio). También cursos de formación para el empleo, becas.</p>
<p><b>Asesoría psicológica</b></p>	<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 1067 asesoramientos y se ha atendido al mismo número de personas ya que coinciden. Ha realizado 6 actividades y han participado 74 jóvenes 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>

<b>Asesoría Jurídica.</b>	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.	Se han realizado 394 asesoramientos y se ha atendido a 474 personas. Las actividades o acciones que se han llevado a cabo han sido 4: 3 sesiones para asociaciones, una de ellas sobre legislación para asociaciones, otras de facturación o temas de interés que se planteaban por las propias asociaciones y 1 sesión sobre “mi primer contrato”. En total han participado 24 jóvenes en estas actividades. Los temas más consultados son laboral, civil, familia y vivienda en este orden.
<b>Asesoría de Naturaleza y Aire Libre</b>	Asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su papel en la transición hacia la vida adulta y autónoma. En la organización de actividades en la Naturaleza y préstamo de material	Esta asesoría trabaja con jóvenes y familias. Ha realizado 41 asesoramientos específicos y ha atendido a 760 personas, se han prestado 981 artículos para realizar actividades en el medio ambiente. Se han realizado 16 actividades en total para jóvenes y familias (6 para jóvenes y 10 para familias) aunque se programaron 20 actividades y se han suspendido algunas por mal tiempo y se recuperarán en el siguiente periodo. Han participado en ellas: 107 familias, 159 niños y 144 jóvenes
<b>Espacio Empleo</b>	Proyecto desarrollado en colaboración con el Departamento de Empleo.	Se ha atendido a 274 personas y se han realizado 622 atenciones. Con un total de 158 asesoramientos en materia de empleo
<b>Asesoría de programas europeos</b>	Asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su papel en la transición hacia la vida adulta y autónoma, especializado en el programa Erasmus +	Se han atendido a 112 jóvenes y se han realizado 50 asesoramientos. En general esta asesoría ha disminuido sus resultados ya que durante los meses de octubre, noviembre y diciembre estuvo paralizada por demoras en el proceso de contratación. Esta asesoría ha realizado 16 actividades con un total de 139 jóvenes 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).
<b>Asesoría Bolsa de Vivienda:</b>	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	Se han realizado 106 asesoramientos y se ha atendido a 454 personas. Esta disminución tan acusada es debido a que en julio de 2019 el servicio dejó de prestarse y no hubo asesoría de vivienda en IMAGINA. Se han realizado 53 contratos y 27 han sido a jóvenes.

<p><b>Exposiciones en Imagina:</b></p>		<p>En total se han realizado 17 exposiciones, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Día Internacional del Voluntariado (enero 2019)</li> <li>- Dibujos de Celia Romero (joven de Alcobendas) - El Cubo</li> <li>- Dibujos de Celia Romero (joven Alcobendas) en 2da planta</li> <li>- Amor Romántico (Asesoría joven de Sexualidad - San Valentín): Cubo</li> <li>- Concurso Whats App del 8 de marzo (campaña temática de oij): Cubo</li> <li>- Día Internacional de Información Juvenil 17 de abril. Objetivos ODS (campaña temática oij): Cubo</li> <li>- Mes de Europa - Programas Europeos. Cubo</li> <li>- Día Internacional del Medio Ambiente (campaña temática oij). Cubo</li> <li>- Exposición sobre diversidad sexual. Orgullo LGTB (ases. joven de sexualidad). Cubo</li> <li>- Fotos y Comics de concurso de Red Joven Norte (El Cubo)</li> <li>- Fotos y Comics de concurso de Red Joven Norte (2da planta)</li> <li>- Semana de la Juventud. Altrapo (Cja y asociaciones). Cubo</li> <li>- Semana de la Juventud - fotos de asociaciones en la 2da planta</li> <li>- Semana de la Infancia (expo derechos de niños de FAPA Giner de los Ríos). Cubo</li> <li>- Pacto contra la violencia de Género (alumnos IES Giner Ríos). Cubo</li> <li>- Día Internacional de Voluntariado (oij - diciembre 2019). Cubo</li> <li>- Presentación del Libro Aitana Navarro. Cubo</li> </ul>
--	--	--

**PROCESO DE ANIMACIÓN Y PARTICIPACIÓN INFANTIL**

<p><b>Consejo de Infancia y Adolescencia (CIA)</b></p>	<p>El CIA es la comisión de participación ciudadana infantil reconocida en el actual Reglamento de Participación Ciudadana, que mantiene una duración trianual</p>	<p>En lo relativo a Consejo de Infancia y Adolescencia, en este último año la reducción de niños inscritos ha bajado, pero si existe un grupo estable de participantes fidelizados y comprometidos que acude asiduamente. Las actividades de colaboración con el UNICEF y la RIA aumentaron, destacándose una muy buena respuesta por parte de los niños.</p> <p>A demanda de UNICEF y apoyado por nuestros dirigentes, es oportuno citar el primer encuentro del CIA con las fuerzas políticas y mandatarios de nuestra ciudad, donde los portavoces infantiles y adolescentes han propuesto ideas “Imprescindibles” para que Alcobendas siga siendo una ciudad amiga de la infancia. Aspectos que vertebran el plan de acción del CIA para el 2020.</p> <p>El CIA, solicita la implementación de la Agenda 2030 en el ámbito local.</p> <p>El Alcalde intervino en una conferencia en el congreso de ciudades amigas de la infancia (UNICEF-CAI), aludiendo a la importancia de promover la participación infantil en las ciudades, y sus bondades para el municipio y la ciudadanía.</p>
--	--	---

**PROCESO DE COLONIAS Y CAMPAMENTOS**

<p><b>Colonias y Campamentos</b></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.</p> <p>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>Las colonias ofrecieron 2170 plazas y se cubrieron 2148 de las cuales 1848 son del mes de julio y 300 del mes de agosto. Un dato interesante es la consolidación de las inscripciones on line que es de 1542.</p> <p>De las 2170 plazas que ofrecemos hasta un máximo de 48 de ellas se reservan para plazas de necesidades especiales en convenio con la asociación APAMA. Esta oferta se adapta a las necesidades de cada uno de los participantes y el ratio necesario para cubrir las.</p> <p>Uno de los valores de nuestras colonias son la integración e inclusión y las colonias son un entorno flexible donde el tiempo libre es el protagonista y con nuestras actividades favorecemos estos valores. El proyecto educativo de las colonias incide en la formación inclusiva que se ve reflejada en las actividades.</p> <p>En relación a las plazas ofrecidas en colonias para Servicios Sociales se han cubierto las 80 plazas previstas.</p> <p>El sorteo de campamentos tuvo lugar el 3 de abril y se realizaron 657 solicitudes de obtención del número para dicho sorteo.</p> <p>Las 310 plazas de los campamentos, ofertadas a público en general, se cubrieron en su totalidad atendiendo a la lista de espera.</p> <p>Este año como novedad se reservaron 5 plazas en el campamento náutico infantil y otras 5 plazas en el campamento náutico juvenil para Servicios Sociales</p> <p>El grado de satisfacción de los participantes de los 5 campamentos ha sido 8,46.</p>
--------------------------------------	--	---

## 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	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>82,54%</b>	<b>95,37%</b>	<b>96,4%</b>	<b>89,82</b>
GPO Programa 1: Animación y Participación Juvenil	86,66%	95%	97%	93,75%
GPO Programa 2: Formación	98,88 %	92%	92,5%	72,5%
GPO Programa 3: Información y Asesoramiento Juvenil	78,35%	95,35%	94%	93%
GPO Programa 6: Animación y Participación Infantil	56,17%	97,5%	100%	97,5%
GPO Programa 7: Colonias y Campamentos	92,66%	97%	98,5%	97%

Evolución Indicadores de Juventud, Infancia y Adolescencia				
PROGRAMA ANIMACIÓN JUVENIL	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
Asistentes en Ocio Nocturno	15.379	15.290	15.599	17.963
Media de jóvenes semanales en el Programa Imagina tu Noche	384,48	404,75	389,40	436,35
Jóvenes participantes en el Proyecto Ciber (dinamización y actividades)	1.804	5.408	4.263	3.997
Jóvenes participantes en las actividades de Espacio creativo	4.168	656	1.157	1.427

Jóvenes participantes en alguna actividad nacional relacionada con Movilidad Europea (sesiones formativas, Córner café, Día de Europa)	294	430	308	564
Jóvenes de Alcobendas que participan en una actividad internacional fuera de España a través de nuestros programas	27	42	70	60
Actividades culturales en la Red Joven Norte	1	3	4	4
Asociaciones que solicitan subvención	14	12	13	12
<b>PROGRAMA FORMACIÓN</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
<b>Nº TOTAL Asistentes a los cursos</b>	<b>748</b>	<b>702</b>	<b>753</b>	<b>788</b>
Asistentes a Formación Complementaria (asistentes totales menos monitores y coordinadores)	645	638	629	401
Títulos homologados dados al año	49	48	58	47
Nota media de satisfacción de alumnos	9,03	8,88	--	--
<b>PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Usuarios únicos en la web Imagina	126.432	127.003	131.163	110.598
Seguidores (Facebook y Twitter Imagina) + Instagram + Whats App	9.292	3.369	6.152	5.804
Asesorías a jóvenes desde la oficina de información	892	819	1.480	1.885
Asesorías de estudios	516	564	586	759
Asesorías psicológicas	1067	774	651	627
Asesorías de Naturaleza	41	263	358	266
Asesoramientos de empleo juvenil	158	357	213 <sup>35</sup>	1.010
Asesorías en materia jurídica	394	407	457	482
Exposiciones de arte joven en El Cubo	17	13	10	7
<b>Atenciones totales (sólo de oficina de información juvenil)</b>	<b>7041</b>	<b>8.836</b>	<b>8.130</b>	<b>6.931*</b>
<b>PROGRAMA BOLSA VIVIENDA DE ALQUILER</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Contratos formalizados en la Bolsa Vivienda	53	189	201	191
Contratos activos en Bolsa Vivienda	--	922	922	866
Certificados de seguros - Plan Impulso	--	619	619	902
Porcentaje de diferencia entre rentas BVJ y el precio de mercado en la zona	--	24%	- 24%	-26%
Personas a los que llega el Servicio Bolsa Vivienda	--	8.522	15.095	14.871
<b>PROGRAMA ANIMACIÓN INFANTIL</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Asistencia de niños de 0 a 13 años en actividades ( Clubes, consejo infancia y adolescencia, aventurarte)	2.122	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)	2945	2.745		
Nº inscritos en el Consejo de Infancia	126	150		
<b>PROGRAMA DE COLONIAS Y CAMPAMENTOS</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
Plazas de colonias ofertadas	2170	2170	2170	2170
Reservas de plazas realizadas en colonias	1085	1085	1085	1085
Inscritos en colonias urbanas en la 1º y 2º quincena de julio	1848	1845	1817	1831
Inscritos en la colonia de agosto	300	300	300	300

<sup>35</sup> Se han contabilizado solamente los asesoramientos realizados en garantía juvenil

Lista de espera colonia agosto	102	26	--	--
Plazas ofrecidas en colonias Servicios Sociales	160	160	160	160
Inscritos en plazas de colonias Servicios Sociales	153	158	157	149
Grado de satisfacción de los participantes de las colonias	--	8,76	--	8,50
Plazas de campamentos ofertadas	310	320	320	315
Inscritos en los campamentos	310	306	301	315
Plazas ofrecidas en campamentos Servicios Sociales	10	--	--	--
Inscritos en plazas de campamentos Servicios Sociales	8	--	--	--
Grado de satisfacción de los participantes de los campamentos	8,46	8,78	8,88	8,46
Plazas ofertadas en talleres creativos	99	85	70	105
Inscritos en los talleres creativos	91	78	70	51
Plazas ofertadas en Baby Campus	30	30	30	60
Inscritos en Baby Campus	20	30	30	25
Cursos de inmersión lingüística	1	2	1	2
Inscritos cursos de inmersión lingüística	30	49	30	35
Nº personas contratadas	190	182	181	188
Nº personas formadas en la Escuela de Animación	179	130	132	--
<b>Nº total de participantes en colonias, campamentos, talleres creativos, cursos de inmersión lingüística, plazas de Servicios Sociales y Baby Campus</b>	<b>2760</b>	<b>2766</b>	<b>2705</b>	<b>2706</b>

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

La Visión del Servicio de Juventud e Infancia es ser un referente innovador y comprometido con la Juventud, Infancia y Adolescencia, potenciando el desarrollo de competencias personales, la autonomía, la igualdad de oportunidades y la ciudadanía activa. Siempre con un enfoque de velar por los derechos humanos y de la infancia y con una alineación con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) marcados por la ONU).

Ello lo conseguimos orientando nuestra actividad a jóvenes, adolescentes, niños y niñas de Alcobendas, atendiendo a sus necesidades de **formación e información, de ocio, de participación y de asesoramiento**, con el compromiso de alcanzar la plena satisfacción de los usuarios.

Nuestro marco de referencia para conseguir los objetivos está enmarcado bajo el prisma de la calidad. Este marco de referencia es:

- Conocer y analizar las necesidades de nuestros grupos de interés.
- Diseñar los servicios que se prestan conforme a los requisitos expresados por dichos grupos de interés.
- Desarrollar, implantar y certificar nuestro Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2018.
- Compromiso del responsable político y liderazgo de la Dirección en la implantación y mantenimiento de este Sistema de Calidad.
- Crear espacios de innovación y mejora continua del Sistema de Calidad, de una manera participada por toda la organización.

En el equipo de personas del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia, orientamos nuestro trabajo en base a unos valores compartidos como son: la vocación de servicio público, la garantía de los derechos de la ciudadanía, el trabajo en equipo, la gestión del conocimiento y cultura de colaboración y cooperación y la creatividad e Innovación.

El Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia cuenta con numerosos programas 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 los mismos.

Se proporciona a los usuarios 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.

El desarrollo de **programas europeos**, la amplia oferta de actividades de **ocio**, la apuesta por la **participación** Infantil y Juvenil, los **cursos de formación**, la oferta de **colonias y campamentos**, y las **asesorías** para jóvenes, ofrecen una visión de referencia a los ciudadanos y a entidades externas al municipio. Pertenece a la Red Joven Norte y a la Red de Infancia y Adolescencia. Tenemos el reconocimiento por parte de UNICEF como Ciudad Amiga de la Infancia.

A continuación detallamos los programas que ofrecemos a los jóvenes, adolescentes y niños/as.

## INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL

Nos planteamos satisfacer las necesidades de los jóvenes en materia de orientación e información de los recursos existentes para ellos y ofrecerles asesorías específicas que potencien su autonomía personal.

Para ello contamos con,

### **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.

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 ( Instagram, Facebook, Twiter, Whats App) se tramitan los carnés de interés para jóvenes, así como actividades y campañas de la Comunidad de Madrid.

Con el fin de acercarnos a los jóvenes de más corta edad, realizamos **actividades en los Institutos de Alcobendas** para llevar la información directamente al lugar donde se encuentran. Para hacerles partícipes de esta iniciativa y para que la información les llegue de una forma más eficaz, estamos iniciando un proyecto de “Corresponsales en Institutos” donde serán los propios jóvenes los que difundan los recursos existentes para ellos.

### **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.
- **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.

**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.

#### **Espacio de exposiciones juveniles e Infantiles. “El Cubo”**

Contamos con un espacio que hemos denominado “El Cubo” donde los jóvenes y los niños pueden exponer sus creaciones artísticas. Desde el Servicio también lo utilizamos para difundir y promocionar campañas específicas relacionadas con la Juventud o la Infancia (educación sexual, día del medio ambiente, día de la mujer, día de la información juvenil, día de Europa, etc.)

### **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:

- **Cuerpo Europeo de Solidaridad (antiguo 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 Programas Europeos, 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.

### **OCIO Y PARTICIPACIÓN ADOLESCENTE Y JUVENIL**

Para facilitar a los jóvenes y adolescentes un ocio alternativo, creativo, saludable, participativo y facilitarles su participación y protagonismo en la vida de la ciudad, desarrollamos estos programas con ellos y para ellos:

**Programa de Ocio La Ciber:**

Es un 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.

**Programa de Ocio 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.

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

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 de participación: Asociacionismo / Consejo de la Juventud**

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.

Tiene una relación directa con el Consejo de la Juventud, órgano al que pertenecen la mayoría de Asociaciones Juveniles del Municipio y entidad interlocutora para los jóvenes de Alcobendas, haciendo de interlocutor de las necesidades y demandas de los jóvenes y el Ayuntamiento.

Con el objetivo de visibilizar a la sociedad las virtudes de la juventud actual, se realiza la **Semana de la Juventud** en colaboración estrecha con el Consejo de la Juventud y las Asociaciones Juveniles. Durante una semana se organizan actividades con este objetivo, culminando en el día de la Feria Juvenil donde se montan stands de las asociaciones y de jóvenes artesanos, se realizan actuaciones y se ofrece un día de encuentro entre los jóvenes y la ciudadanía en el Parque de la Comunidad.

Destacar también que pertenecemos a **La Red Joven Norte**. 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.

## **OCIO Y PARTICIPACIÓN INFANTIL Y FAMILIAR**

Con intención de promover la participación activa de la Infancia (y en algunos casos de sus familias) del municipio y un ocio educativo y creativo, 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 Cultural Miguel Delibes. Sus objetivos son:

- Ofrecer un espacio recreativo y de encuentro a los chicos y chicas de 12 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.

### **Tu primer Imagina**

Propuesta creativa diseñada especialmente para bebés de 12 a 48 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 bebé y ofrecer recursos a las familias

### **Familias que Imaginan**

Donde las familias realizan actividades de autogestión del ocio familiar dirigidas a la infancia de forma guiada y asistida por una animadora sociocultural.

Las actividades que ofrecemos en Aire Libre en Familia, Tu Primer Imagina y en Familias que Imaginan las aunamos con las ofrecidas por otras Áreas municipales de educación y cultura, en la programación de **“Cultura en Familia”** que sale cuatrimestralmente.

### **Clubes Infantiles.**

Son proyectos de educación en tiempo libre realizados por Asociaciones Juveniles locales en cogestión con el Servicio de Juventud e Infancia a través de una subvención nominativa. Van dirigidos a niños y niñas de 4 a 14 años, dependiendo del club. Los proyectos se centran en el juego y la diversión como herramienta educativa. Su duración coincide con el curso escolar. Desarrollan sus proyectos en los diferentes Barrios de Alcobendas. Actualmente hay 8 clubes infantiles: APAMA, Lunaria, Pipa, Roquenublo, Silbame, Yambo, Aúpa 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.).

### **Programa de Participación Infantil: Consejo de Infancia y Adolescencia**

El Consejo de Infancia y Adolescencia es la comisión de participación ciudadana infantil y adolescente reconocida en el actual Reglamento de Participación Ciudadana, que mantiene una duración trienal. Durante estos años, una media de

80 niños con edades entre 8 y 17 años acuden sistemática y periódicamente a las convocatorias mensuales del Consejo de Infancia. La finalidad de la existencia de este Consejo es conocer las demandas y necesidades de los niños/as y adolescentes de la ciudad y lo que ellos quieren aportar a la misma. También se tiene como objetivo el fomentar y educar en la participación desde edades tempranas para que sean ciudadanos activos en la sociedad. Las actividades siempre están enmarcadas bajo el prisma de la convención de los Derechos del Niño.

Con el objetivo de fomentar la aplicación de la normativa vigente en materia de menores en Alcobendas hay un **trabajo en Red** con otras instituciones y municipios, participando 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 24 Corporaciones locales españolas

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.

## FORMACIÓN

Desde el Servicio de Juventud e Infancia se tiene como objetivo mejorar el desarrollo personal y hacer una educación en valores a través del trabajo con las capacidades y actitudes positivas de los jóvenes desde la educación no formal de Para ello contamos con una Escuela de Animación donde impartimos cursos oficiales de monitores/as y coordinadores/as, así como otras enseñanzas, en materia de tiempo libre, en el medio infantil y juvenil. Los cursos impartidos en la escuela de animación, están orientados a la obtención de cualquiera de los diplomas de la Comunidad de Madrid establecidos en el artículo 3.2 del Decreto 57/1998, de 16 de abril, rectificado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 4 de junio de 1998 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 11 de junio) y deberán ajustarse a los programas y condiciones que se fijan en la ORDEN 2245/1998, de 24 de septiembre, del Consejero de Educación y Cultura, sobre programas para la formación de escuelas de animación y educación infantil y juvenil en el tiempo libre, así como las actualizaciones que se incorporaron por consenso entre las Escuelas en el borrador del 2003, por la que se establecen los criterios por los que se regirá la fase de prácticas de los cursos de monitor/a de tiempo libre y de coordinador/a de actividades en el tiempo libre.

La Escuela de Animación del Ayuntamiento de Alcobendas aglutina la programación formativa en el ámbito del ocio y tiempo libre 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. Fundada en 1986, 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 de monitor/a de tiempo libre** para la obtención del diploma de monitor/monitora de tiempo libre y se orienta a la formación de personas jóvenes capaces de realizar actividades de ocio educativo específicas para la infancia y la juventud, tanto de forma remunerada como voluntaria.
- **Cursos de coordinador/a de tiempo libre**, que tiene por objeto la formación de personas capaces de coordinar y dirigir un equipo de monitores y monitoras para la organización de actividades de ocio educativo, destinadas a la infancia y la juventud, tanto de forma remunerada como voluntaria.

Es una de las pocas Escuelas que continúa ofertando y llenando 2 cursos de Monitores/as por cada curso escolar, es decir 4 cursos por año, con una elevada participación media de 25 alumnos por curso, y alta valoración en el grado de satisfacción de los participantes, con una puntuación media de 9. 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 estas. 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 otros programas municipales.

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 existen proyectos de intervención en el ocio y tiempo libre. Para el diseño de esta oferta se tiene en cuenta las demandas o peticiones del propio alumnado de otros cursos, de las asociaciones juveniles del ámbito de educación no formal y de las propuestas recogidas de los equipos de trabajo (Monitores/as y Coordinadores/as que intervienen en las Colonias y Campamentos del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia).

**Curso de Premonitores/as, o Iniciación al Tiempo Libre.** 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, implicando a los propios jóvenes, en el desarrollo de los Programas de Clubs Infantiles y Juveniles que desarrollan, de forma totalmente voluntaria, miembros de las asociaciones juveniles del área de educación no formal 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 las 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. Para ello la Escuela de Animación del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcobendas realiza una convocatoria para que las asociaciones juveniles de la ciudad presenten un Proyecto para ejecutar en colaboración con la escuela de Animación parte de las gestiones necesarias para desarrollar la acción formativa Curso de Premonitores.

**Formación en Centros de Educación Secundaria:**

Con el fin de acercarnos a la población juvenil de más corta edad, la Escuela de Animación se ha acercado a los jóvenes yendo directamente a los institutos y realizando sesiones formativas de su competencia demandadas por la dirección

de los centros y el profesorado. Estas sesiones de formación van encaminadas a fomentar la educación en valores y las habilidades relacionales de los Jóvenes.

## COLONIAS Y CAMPAMENTOS

Nuestro objetivo es ofrecer actividades en periodo estival para los menores, adolescentes y jóvenes de Alcobendas entre 4 y 18 años. Las actividades están caracterizadas por un compromiso educativo en el tiempo libre que facilite la inclusión social y la transmisión de valores.

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 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 un **curso de Idiomas** en el extranjero, **talleres creativos** para adolescentes y un **taller concreto para bebés**.

Uno de los valores de nuestras colonias y campamentos son la integración e inclusión.

El proyecto educativo de las colonias incide en la formación inclusiva que se ve reflejada en las actividades. Estos valores se trabajan en varios niveles. En primer lugar a nivel organizativo contratando monitores de integración, reforzando los equipos en los grupos que se precisa, firmando un convenio con la asociación APAMA, reservando plazas para participantes derivados de Servicios Sociales y contratando personal con perfil sanitario y en segundo lugar a nivel metodológico incidiendo en el diseño del proyecto educativo con los equipos, coordinando con los Servicios Sociales y la asociación APAMA para unificar criterios y asesorar la intervención de nuestros equipos y estableciendo protocolos de seguridad generales y específicos para la inclusión y la integración.

Los Campamentos también reservamos plazas para participantes derivados de Servicios Sociales. Contamos con el hecho de que, tanto las colonias como los campamentos, las desarrollamos en un entorno flexible donde el tiempo libre es el protagonista pudiendo desarrollar actividades que favorezcan estos valores de inclusión.

## 6.5 MEMORIA DEL SERVICIO DE SALUD 2019

### 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 2019

#### 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 2019 alguna de sus actividades formativas es de **6304**<sup>36</sup> y se han realizado pruebas diagnósticas a **556**<sup>37</sup> personas

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. Se ha continuado con la ESCUELA DE SALUD PARA MAYORES LOS MARTES CON SALUD, que desde el 2016 se está llevando a cabo, con dos ediciones en el 2019 con una valoración de 9.9 sobre 10.

Durante 2019 se ha impartido un notable número de cursos monográficos de salud dirigidos a la población general o a grupos de riesgo, alcanzando los **20 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 **740 personas**. El cuadro abajo adjunto plasma dichas actividades.

#### ACTOS RELEVANTES DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN EN 2019

- Jornada de mayores: **Un reto vivir más y mejor** el 4 abril 2019
- Jornada la salud de la mujer de hoy. 10 de mayo 2019
- Jornada de Prevención y Diagnóstico de la Osteoporosis 2019
- Cuida tu corazón hipertenso. Día mundial del corazón
- Mesa de Hidratación 5 de julio 2019
- El corazón de las mujeres. 30 de abril de 2019

Los principales actos de relevancia han sido la **Jornada La salud de los mayores: El reto de vivir más y mejor**, realizada el 4 de abril de 2019, en el Centro Cultural Pablo Iglesias, se impartieron distintas conferencias sobre Prevención y tratamiento de las demencias y el Alzheimer, Alimentación como factor fortalecedor y regenerativo, Vacunas y controles médicos necesarios, Higiene postural, Prevención de caídas y banco de ayudas técnicas para los mayores.

Durante la Jornada se realizaron pruebas de tensión arterial y medidas antropométricas peso talla y Índice de masa corporal.

Se realizó una **Jornada Mujer y la Salud de hoy; perspectivas para vivir mejor**, celebrada en Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes el 10 de mayo 2019, con las conferencias: factores diferenciales en la salud de las mujeres, el control del sobrepeso y dietas, la menopausia; mitos y realidades, contando con la participación Aecc I (Asociación española contra el cáncer) informando de su lucha en el cáncer de las mujeres, detección precoz y prevención.

<sup>36</sup> Formación: Asistentes a cursos, charlas, jornadas informativas y actos de relevancia, incluyendo actividades formativas de Salud Escolar, y talleres internos y extde Consulta Joven

<sup>37</sup> Pruebas diagnósticas: personas receptoras de pruebas diagnósticas, como las Jornadas de Prevención de la Osteoporosis, corazón de las mujeres o tomas de tensión arterial. Esta cifra no incluye asistentes de otros programas del Servicio de Salud



Fotos de la Presentación de la Jornada Mujer y salud de hoy: Perspectivas para vivir mejor

**Campaña de Diagnóstico y Prevención de la Osteoporosis**, en colaboración con la Fundación Hispana de Enfermedades Metabólicas Óseas (FHOEMO). Esta actividad, realizada con gran éxito de demanda y participación, este año 2019 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. Se celebra una charla informativa sobre la prevención y diagnóstico de la Osteoporosis el 19 noviembre con unas conferencias sobre que es la Osteoporosis y la prevención de la osteoporosis con la alimentación. Las pruebas se realizaron el 19-20 de Noviembre de 2019 en el centro Médico de la Ciudad Deportiva de Valdelasfuentes, realizándose 369 pruebas de densitometría ósea.



Prueba de densitometría ósea realizada en la Jornada de Diagnóstico y Prevención de Osteoporosis

Se ha realizado un acto preventivo asistencial diagnóstico. Instalación del **bus El corazón de las mujeres** por la Asociación Española del corazón en C.D. Valdelasfuentes, el 30 de abril de 2019. Se realizaron 137 consultas, se repartieron 130 folletos y 178 guías.



El bus El corazón de las mujeres

Se realizó el el 5 de julio de 2019 **Mesa de Hidratación** realizado por los técnicos del Servicio de Salud de Ayto. Alcobendas, en Pza. del Pueblo. Repartiendo 150 folletos informativos de hidratación.

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 2019 se han

publicado en prensa local **33 artículos y mensajes** formativo /informativos, difundido **en la web municipal 36 artículos** o documentos informativos de interés, y se han emitido **39 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, factores de riesgo cardiovasculares y los trastornos del sueño).

Se ha dado apoyo a distintas asociaciones de salud:

- La confederación nacional de Síndrome de fatiga crónica y fibromialgia (7 mayo 2019)
- La asociación de alcohólicos de Alcobendas ACAA en su jornada del Día sin Alcohol (14 noviembre 2019)
- La gestión de charla sobre el síndrome Allan-Hendon Dudley (12 diciembre 2019)
- La participación en Primer Foro sectorial de Educación del ayuntamiento de Alcobendas (12 diciembre 2019)
- Día mundial del Corazón hicimos charla sobre el corazón hipertenso y posterior toma de tensión arterial (27 septiembre 2019)

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.

La acción de Asesoría de Sexualidad se complementa con el desarrollo de actividades educativas grupales, los talleres de educación sexual. Este año 2019 se ha mantenido una elevada demanda con un total de 793 personas entre ambas consultas, 433 en consulta médica y 360 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 73 talleres en institutos de la localidad (participando 1583 personas en el conjunto de los talleres). Este año han participado dos colegios concertados Juan XXIII, colegios privados Los Sauces y Santa Helena y a los Institutos públicos Aldebarán, Severo Ochoa y AMPAS de distintos colegios, Los monitores de colonias de verano han recibido formación en estos talleres de sexualidad

Este año el Programa Cuida t, ha realizado asesoramiento a jóvenes embarazadas de Alcobendas, en 17 consultas (10 consultas individuales y 7 presenciales) a 28 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. Se han realizado dos campañas febrero y noviembre de 2019.



*Jornadas del Bus de Cruz Roja de Prevención de VIH*

Hay que destacar también el éxito del portal web “**Memoria y Lenguaje**” con 2379 visitas en 2019

EVOLUCIÓN ACTIVIDADES DEL PROGRAMA PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN SALUD								
Actividad	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Cursos promoción de la salud	16	22	25	23	24	20	19	20
Asistentes actividades formativas (solo cursos) Aula de Salud	491	577	594	590	500	600	571	500
Jóvenes atendidas en Consulta Joven	1482	1624	1322	1382	1023	1249	774	793
Actuaciones de inspección	714	845	801	500	673	613	511	475 <sup>38</sup>
Toma de muestras (agua y alimentos)	676	593	464	464	451	546	618	426
Licencias informadas en plazo	113	104	146	146	131	103	110	100

**En cuanto a la Inspección Sanitaria** para la vigilancia de la salud del entorno e higiene pública se han realizado un total de **475 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, las denuncias 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 2019 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 comida preparada para el **análisis de Listeria, Clostridium y Salmonela**. 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 condiciones higiénicas sanitarios del local.

En cuanto a la toma de muestras de alimentos y aguas realizadas por las inspectoras del Servicio para analítica, se han realizado 239 muestras de alimentos y 187 muestras de aguas potables y recreativas. Además se han realizado otras campañas específica como la Campaña anual de control de piscinas, se han visitado en el 2019 se han inspeccionado 36 instalaciones y tomas de muestras 21 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 102 (37 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 23 animales (11 perros y 12 gatos). Se ha publicado en la revista 7 días, diferentes artículos sobre el fomento de la adopción y los cuidados

<sup>38</sup> Téngase que durante el año completo de 2019 una de las inspectoras ha estado de baja por ILT, sin ser sustituida.

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 2019, hemos continuado realizando exámenes de salud a los alumnos nuevos de las Escuelas Infantiles de titularidad pública (178 exámenes de salud), así como a los alumnos de 5° de Primaria de colegios públicos y concertados del municipio (300 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 588 alumnos de las escuelas infantiles de titularidad pública, añadiendo desde septiembre de 2019 la cobertura de la Escuela Infantil San Pedro Apóstol.

En total hemos controlado la salud de 1.066 escolares de 5° 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, ésta 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 2019 hemos realizado 89 actividades educativas de Promoción de la Salud en 27 centros educativos; en estas actividades han participado 2937 niños y niñas. La actividad del Desayuno Saludable, durante el año 2019 se ha realizado en 7 colegios y han participado 717 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 26 talleres de Hábitos Saludables donde han participado un total de 781 alumnos. Otra manera de prevenir la obesidad y el sobrepeso, desde 2018, y esta vez con los escolares más pequeños de los centros educativos, es a través del Taller Semáforo de la Alimentación; durante el 2019 hemos realizado 13 talleres del Semáforo de la alimentación, donde han podido participar un total de 352 alumnos de 2° de educación infantil de 5 centros educativos. Además, fomentamos en los colegios e institutos el uso de los Caminos Saludables que hay en el municipio.

Otra acción a destacar para contribuir a la prevención de la obesidad infantil, es la valoración de los menús escolares desde nuestro servicio. En 2019 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 y taller de salud bucodental). En estas actividades durante el 2019 han participado 1.087 alumnos y alumnas de 11 centros docentes en los 37 talleres realizados por Cruz Roja.



*Actividades de Promoción y Educación de la Salud para la infancia: talleres con niños y talleres con familias*

Hemos continuado en el 2019 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 573 publicaciones en Facebook y en Twitter y hemos conseguido 118 seguidores más en redes durante el 2019, alcanzando un total de 1.383 seguidores. 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 12 temas nuevos este año. En 2019, este portal ha recibido 333 visitas.

<b>CUADRO RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES DE SALUD ESCOLAR</b>	<b>Datos 2019</b>
<b>Nº total de atenciones y exámenes realizados a menores de 5º primaria y entre 0 a 3 años</b>	<b>1.066</b>
▪ Exámenes de salud a niños de 5º primaria	300
▪ Exámenes de salud a niños de escuelas infantiles (0-3 años)	178
▪ Atenciones médicas personalizadas a los niños de las escuelas infantiles (0-3 años)	588
Total niños participantes en actividades de promoción y educación para la salud en el ámbito escolar	2.937
Total niños participantes en actividades de prevención de la obesidad infantil	1.850
Menús escolares revisados	52
Visitas a la web de pediatría online	333
Artículos nuevos en la web	12

La Salud Escolar es un tema fundamental para el Servicio de Salud, por lo que trabajamos con distintos grupos relacionados con la salud infantil.

<b>REDES Y GRUPO DE TRABAJO DEL PROGRAMA DE SALUD ESCOLAR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de salud escolar</li> <li>• Reuniones del Grupo de Redes Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas</li> <li>• Reuniones con Centros Docentes (escuelas infantiles, colegios e institutos)</li> <li>• Reuniones con Cruz Roja para el seguimiento de las actividades formativas en los centros docentes</li> <li>• Consejo Local de Infancia</li> <li>• Comisión del Protocolo local contra el Maltrato Infantil</li> <li>• Reuniones con servicios municipales para planificación de actividades en centro escolar en horario escolar</li> <li>• Reuniones con Servicios municipales para planificación Día Mundial de la Infancia</li> </ul>

En junio del 2019 se realizó una actividad piloto para dar a conocer a los alumnos de 5º de primaria la sintomatología y la manera de actuar ante la sospecha de un ictus a través del teatro.

Además, por petición de otros servicios hemos valorado menús del Servicio de Mayores y menús para las colonias municipales de verano.

### **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 2019, se han analizado un total de **1.438 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 2019, 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 244 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 114 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 y Frutas troceadas y zumos de frutas listos para consumo.

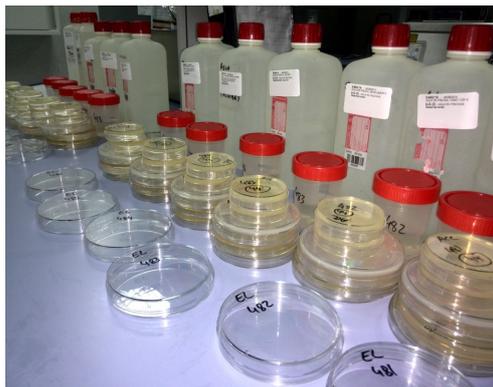
Los microorganismos analizados son los que marcan los perfiles analíticos o la reglamentación vigente: indicadores de contaminación que nos indican el estado y las condiciones higiénico-sanitarias del alimento (microorganismos aerobios, coliformes y estafilococos) y microorganismos patógenos (*E.coli*, *Salmonella*, *Listeria monocytogenes* y *Clostridium perfringens*) que son los causantes de enfermedades con riesgo para la salud del ciudadano.

El 100 % de los resultados de microorganismos patógenos está apto, excepto una muestra con *Listeria monocytogenes* y una con *Escherichia Coli* ambas detectadas en restaurantes. No se detectan patógenos *Salmonella*, *Campylobacter* ni *E. coli* 0-157.

Para microorganismos indicadores los resultados satisfactorios están por encima del 90 %, lo indica que el control en alimentos es efectivo y adecuado para garantizar la salud pública. Para aquellos con resultados fueran de los límites permitidos, se han tomado las medidas necesarias de actuación por parte del servicio de salud del PBS. En todos los casos los técnicos de inspección de salud han comunicado al establecimiento para que tomen las medidas oportunas para corregir las deficiencias.

**-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 161 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.



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, y la campaña de agua de piscinas de Comunidades de vecinos en verano, realizando 120 análisis con un resultado muy útil al alcanzar el objetivo planteado, controlar el estado higiénico-sanitario del agua que consumen los ciudadanos y del agua de las piscinas.

También se realiza el control analítico del agua de las piscinas del Polideportivo José Caballero, de la Ciudad Deportiva de Valde las Fuentes (303 análisis) incluyendo el control de *Legionella* en piscinas con aerosolización.

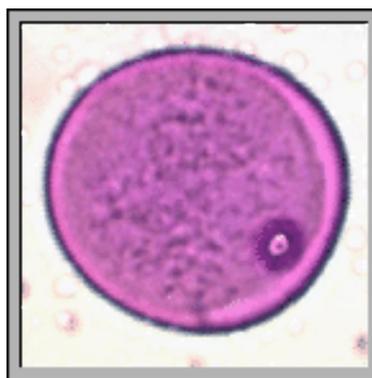
Los resultados obtenidos de las muestras analizadas son, para microorganismos patógenos (*E.coli*, *Pseudomona* y *Clostridium*) satisfactorios en el 99 % y para indicadores (coliformes) en el 97%.

En lo que respecta a *Legionella pneumophila*, patógeno de gran riesgo para la salud, en 5 muestras de las 141 muestras analizadas se ha detectado *Legionella pneumophila*, 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 *Legionella pneumophila*

**-Subprograma de sanidad ambiental:** Se realiza la determinación diaria de polen atmosférico/m<sup>3</sup> 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](http://www.madrid.org) y [www.alcobendas.org](http://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.



*Imágenes del captador de polen y polen alergénico de gramíneas al microscopio.*

**-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. 16) con transición a la nueva versión 2017 y renovación del certificado del sistema de gestión de calidad SGC ISO 9001.

Por otro lado, se ha realizado un estudio documental extra por parte de ENAC para la adaptación del Anexo técnico del laboratorio, a los nuevos requisitos reglamentarios recogidos en los anexos IV y V del Real Decreto 902/2018 de aguas de consumo.

Como resultado de estas auditorías, también se han detectado puntos fuertes como: El Fortalecimiento de oportunidades, Relaciones con los grupos de interés, Cumplimientos de objetivos e indicadores clave, Evaluaciones cuatrimestrales, Realización y evaluación de los controles de calidad internos y externos, Detección de no conformidades y gestión de resolución y Análisis de revisión del Sistema de calidad por la Dirección.

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 auditoría internas para desarrollar áreas de mejora.

### **PROGRAMA CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS DROGODEPENDENCIAS (CAID)**

**El Servicio Madrileño de Salud de la Comunidad de Madrid** mantiene el convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Alcobendas para el desarrollo del programa de atención en drogodependencias en nuestro municipio a través del *Centro de Atención Integral a las Drogodependencias (CAID)*. Se siguen firmando adendas anuales que renuevan dicho convenio.

**En 2019 el dinero aportado por la Comunidad de Madrid fue de 421.120,94 euros**, además pone a disposición de todos los CAIDs una serie de recursos, como son Centros Residenciales para para desintoxicación y deshabitación (UDH, CHTD, CAIC), Recursos para tratamiento ambulatorio con apoyo residencial y Servicios Residenciales de Cuidados (Centro Residencial de Cuidados y Residencia de Estancias Prolongadas) que se solicita mediante informe de derivación, y conlleva una gestión muy ágil.

Existe una Comisión de Seguimiento del convenio, que mantuvo dos reuniones en 2019, el 9/4 y 2/10. Se ha levantado actas de las mismas donde se recogen, entre otros aspectos, los ajustes necesarios a realizar.

Una vez lograda la certificación en la Normal ISP 9001 2015 en el año 2018 por el CAID, en 2019 se realiza la auditoría de seguimiento, que fue pasada con éxito. 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. Tiene horario de mañana y tarde, desde las 8 de la mañana a 8 de la tarde. Atiende no solo a personas de nuestro municipio sino también de pueblos de la Sierra Norte de Madrid: El Molar, La Cabrera, Torrelaguna, Buitrago, etc

Los objetivos generales marcados para 2019 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 de forma presencial, telefónica o por vía telemática, etc. Los datos recogidos son:

- **524 Demandas** se han recibido en el CAID, de las que 332 fueron hechas para tratamiento de adicciones de adultos, 50 para tratamiento de menores o jóvenes, 27 para los planes para dejar de fumar, 22 sobre asesoramiento familiar, 53 asesorías para alumnos de IES, 8 para formación de alumnos y profesores, 21 por sanciones administrativas, y 11 por otros motivos.

### II) PROCESO de INTERVENCION 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 o bien porque exista **una orden judicial** de cumplimiento alternativo o suspensión de condena. Se trabaja mediante citas previas individuales y familiares, también en este año hemos vuelto a poner en marcha **Grupos Terapéuticos** con pacientes, se inician en el mes de abril hasta finales de año y Planes para Dejar de Fumar. Aunque se trabaje con citas programadas, también se realizan entrevistas sin una cita previa, atendiendo siempre a la necesidad o urgencia del momento. 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, no hay un plazo establecido.

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. Todos los pacientes en tratamiento son diagnosticados.
- **Se marcan OBJETIVOS del plan terapéutico**, y se revisan periódicamente.
- **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.
- **Seguimiento de la situación legal** de los pacientes que conlleva a una coordinación constante con Organismos judiciales, Instituciones Penitenciarias, CIsS, SAGIAD, Colegio de Abogados. Durante 2019, **24 pacientes** han realizado tratamiento en el CAID, por libertad condicional condicionada, suspensiones de condena o permiso en 2º grado.
- **Controles toxicológicos** periódicos de los pacientes en tratamiento: se han recogido **2185 muestras y 250** 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 con los recursos de la Comunidad de Madrid y con los diferentes servicios socio sanitarios de la zona, (hospitales, centros de salud, Policía Local, Servicios Sociales...). Está dirigido a pacientes que han mejorado su calidad de vida, están abstinentes o mantienen periodos de abstinencia cada vez más prolongados, lo que les permite mejorar sus relaciones familiares, sociales y laborales. 3 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.

- **Coordinación e Interconsultas con otros organismos:** Hospitales, Centros de Salud, Instituciones Penitenciarias, Juzgados, Servicios Sociales y otras entidades.
- **Realización de informes de evolución y derivación a recursos**

**El CAID ha atendido a 504 pacientes (HISTORIAS ABIERTAS) a lo largo del año, de los que el 38 son dados de alta por finalización de tratamiento, 83 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. Han hecho tratamiento **399 hombres, frente a 105 mujeres.** De Alcobendas se han atendido a 380 personas y 124 de otros pueblos. El equipo de mañana ha atendido a 351 pacientes y el equipo de tarde a 153. La edad media de las personas atendidas es de 38,64 años.

**Ha habido 144 pacientes nuevos y 104 reingresos** para el CAID de Alcobendas, (este dato varía en relación a la Red de la Comunidad de Madrid, que no considera nuevos a los pacientes que han estado en algún otro CAID de la Red). Las citas se dan en menos de 4 días en el 48% 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. **146 familias han sido atendidas en el CAID.** Han estado en tratamiento **63** menores de edad, con diferentes diagnósticos de abuso a sustancias psicoactivas.

Las historias son revisadas sistemáticamente, el 95% 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 2019, las médicas han realizado un total de 3641 consultas, las psicólogas 1956, la trabajadora social 482, la educadora 760 y enfermería (enfermera y auxiliar de enfermería) 2371. Esto indica un alto nivel de atención. Desciende las atenciones psicológicas y de trabajo social, por las razones expuestas anteriormente.

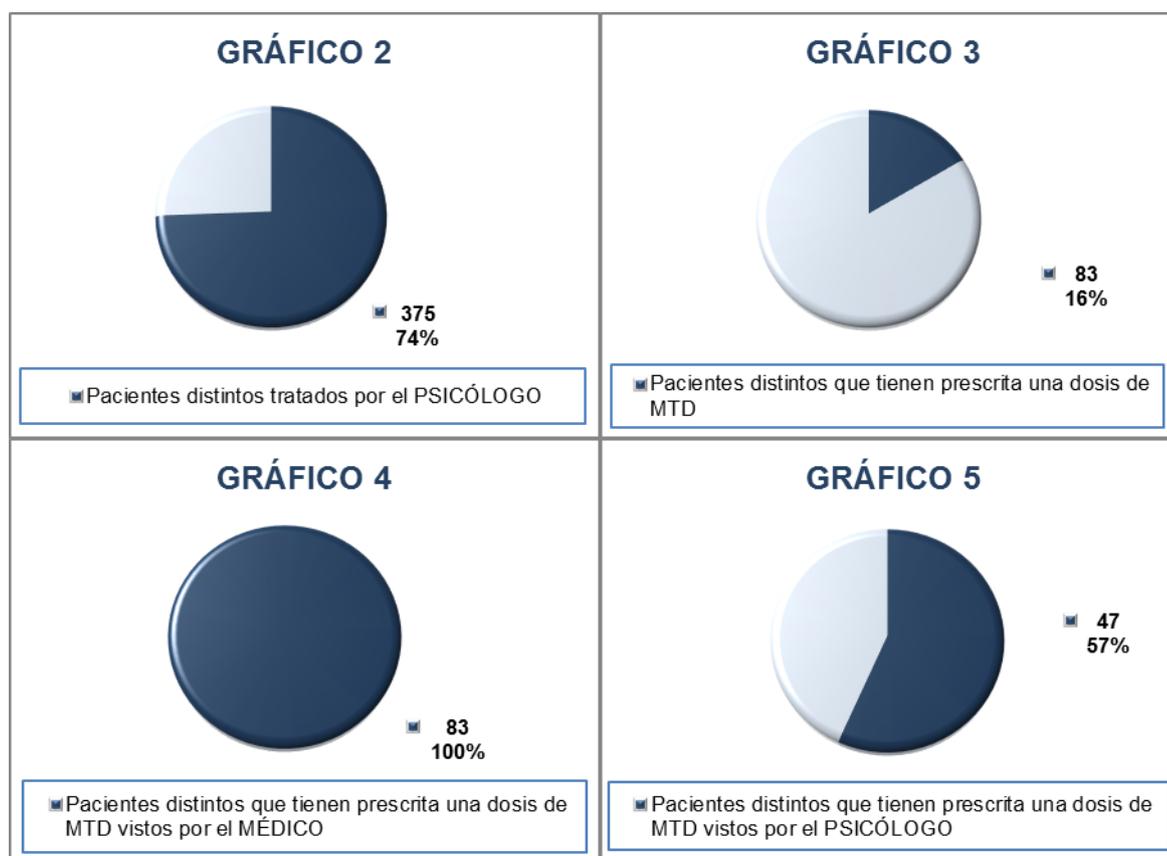
Los datos requeridos por la Subdirección General de Asistencia en Adicciones de la Comunidad de Madrid, que se han dado mensualmente, han sido:

1.- SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	(*) AÑO
Nº Personas distintas atendidas	46	75	52	60	30	33	28	6	52	45	54	45	459
(*) Personas distintas atendidas al año													
2.- SERVICIO DE ATENCIÓN FAMILIAR													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	(**) AÑO
Nº de Familiares distintos atendidos	28	27	32	29	34	35	31	25	29	31	31	23	146
(**) Familiares distintos atendidos al año													
3.- SERVICIO DE VALORACIÓN, DIAGNÓSTICO Y PLAN DE TRATAMIENTO													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Nuevos en la Red	12	8	13	12	13	11	9	4	12	12	14	12	132
Reingresos	8	15	13	15	14	8	4	4	13	7	8	6	116

**GRÁFICO 1**

Categoría	Nº de Pacientes	Porcentaje
Nuevos en la Red	132	53%
Reingresos	116	47%

<b>Nº de Pacientes en tratamiento en el mes (Historias abiertas)</b>	504
1.1. Nº de Pacientes distintos que <u>se incorporan</u> a tratamiento en el mes	247
1.2. Nº de Pacientes distintos que <u>salen</u> de tratamiento en el mes	213
1.3. Nº de Pacientes distintos que <u>abandonan</u> el tratamiento en el mes	102
1.4. Nº de Pacientes distintos tratados, al menos, una vez al mes por el psicólogo	375
1.5. Nº de Pacientes distintos que tienen prescrita una dosis de metadona	83
1.5.1. Nº de Pacientes distintos que tienen prescrita una dosis de metadona <u>vistos por el médico</u> , al menos, una vez al mes	83
1.5.2. Nº de Pacientes distintos que tienen prescrita una dosis de metadona <u>vistos por el psicólogo</u> , al menos, una vez al mes	47



**III. PROCESO DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA.**

Promueve, coordina, ejecuta y evalúa 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. Promociona la salud en su dimensión psicológica, social y emocional. Se está trabajando en la línea de buscar nuevas metodologías para abordar las adicciones comportamentales, adicciones que están surgiendo por los juegos, apuestas, nuevas tecnologías. Dentro de este proceso se realizan las siguientes actividades:

**PROGRAMA DE ATENCIÓN A MENORES Y JÓVENES CONSUMIDORES O EN SITUACIÓN DE RIESGO:** donde se trabaja sobre los factores de riesgo y protección desde el ámbito familiar e individual. Con la familia se pretende reducir la conflictividad familiar, mejorar la comunicación, vínculos de apego, y dotarles de herramientas en la educación con los hijos, con menores/jóvenes se trabaja actitudes y conductas de riesgo, actividades de ocio y educativas, presión grupal, red social, etc. El trabajo que se realiza con este colectivo es educativo, y se mantiene contacto permanente y coordinación con los Centros Educativos. **42 jóvenes han sido atendidos.**

**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 27 menores**

#### **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). Se está adaptando el contenido de las sesiones al nuevo perfil de adicciones comportamentales (apuestas, TICs, juegos online, bebidas energéticas...). Se ha hecho formación a 105 profesores y a 425 alumnos.

**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. Se ha hecho asesoramiento individualizado a 38 alumnos.

**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. Han pasado por esta actividad 465 alumnos.

**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 3 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 **890**. De los que 38 han sido detectados con **conductas de riesgo**.

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 654 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 Autobús "Drogas o Tú" pasaron 266 personas. Se instala también la carpa de Cruz Roja donde facilitaron información preventiva, aunque no se dispone del dato concreto. 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:** 192 (105 profesores, 25 a Policías Locales de Alcobendas, 12 del AMPA, 50 Monitores de los cursos de IMAGINA) 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**

**Resultados de la eficacia de la formación:** se han realizado 34 actividades formativas, todos los profesionales han realizado al menos una a lo largo del año. Hay tres modalidades de formación:

Las valoraciones medias obtenidas, **sobre una escala de 5**, han sido:

**Formación Continua: 10 cursos con una puntuación de 3,65**

**F.Específica Externa: 10 cursos con una puntuación de 4,15**  
**F.Específica Interna: 14 actividades con una puntuación de 4,25**

Destacamos los cursos “Protocolo de Maltrato Infantil”, “intervención familiar una visión sistémica” y “La prevención educativa del acoso online y del uso problemático de internet desde una perspectiva de género”, por la utilidad y la buena información aportada sobre el tema, estos cursos fueron ofertados por Servicio Sociales y Casa de la Mujer. Los cursos ofertados por el Ayuntamiento no están despertando el interés de una parte del equipo que se inclinan más hacia formaciones más específicas de su área de trabajo. También han sido adecuadas e interesantes: Formación y Actualización en prevención de Riesgos Laborales, Plan de evacuación, Normas de Actuación y Normativa de Emergencias.

**Proceso de Gestión del Conocimiento:** las profesionales del CAID han dado 2 charlas, al propio equipo, sobre temas de interés común (09-05-2019 Proyecto Alternativas a la Expulsión Escolar y 17-9-2019 Grupos Multifamiliares). Las profesionales del CAID también han hecho docencia en diferentes ámbitos. Las Educadoras han dado dos módulos de formación sobre prevención de drogas en los cursos de Monitores y Coordinadores de Tiempo Libre, que se oferta en IMAGINA, actividad que llevan realizando varios años. Educadora y Enfermera han sido ponentes en la jornada convocada por Policía Local sobre Intervención y Protección de menores. La Responsable del CAID ha expuesto la Buena Práctica “Alternativas a la expulsión” en la Jornada celebrada en Villanueva de la Cañada de Red Municipal de Salud.

**Coordinación con otros servicios:** se han establecido reuniones de coordinación para seguimiento de casos con Servicios Sociales, Centro de Salud Mental, Hospital Infanta Sofía. Asimismo, participamos en las sesiones clínicas que el HIS realiza anualmente.

Durante 2019 ha habido dificultades que han ralentizado la consecución de algunos objetivos y algunas tareas previstas, como abordar la revisión de los procedimientos operativos, intervenciones psicológicas,.... Se prioriza la intervención asistencial y, como reflejan los datos, se mantiene un óptimo nivel de atención.

Para valorar los resultados en su justa medida se hace necesario conocer algunas situaciones sobrevenidas, como son las bajas de personal clave en la atención asistencial y preventiva, que el equipo ha tenido que manejar y que han repercutido en el desarrollo de la actividad profesional del día a día:

Por otro lado, hemos seguido el criterio que Dirección Técnica y Auditor Externo nos proponen, en el sentido de marcar un rango de cumplimiento para la mayoría de los objetivos del 2019, en lugar de un valor puntual, y así se hará para el próximo ejercicio.

## 2. Acciones relevantes en el Servicio de Salud en 2019, dirigidas a los Grupos de Interés.

### 2. ACCIONES RELEVANTES REALIZADAS POR EL SERVICIO DE SALUD EN 2019

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativos/cualitativos
<b>JORNADA Salud para los mayores</b>	Un reto para vivir más y mejor. Diversos temas de hábitos saludables para los mayores 4 abril 2019	100 asistentes
<b>Jornada de Salud para la Mujer</b>	Nuevas temáticas preventivas para la mujer 10 mayo 2019	110 asistentes
<b>Bus El corazón de las Mujeres</b>	Prevención cardiovascular específica para la mujer 30 abril 2019	137 asistentes
<b>Colaboración con Prevención de Riesgos laborales del Ayuntamiento- Recursos Humanos Promoción de la salud)</b>	Curso de formación interna a los trabajadores del Ayuntamiento de Alcobendas PROMOCION Y ENTRENAMIENTO DE HABITOS SALUDABLES 10 al 14 de octubre 2019. Celebrada en Ciudad deportiva Valdelasfuentes. Dirigido al personal del Ayuntamiento y Patronatos. Participaron 20 personas. Alimentación saludable, prevención obesidad y sobrepeso,, existen dietas mágicas, los factores de riesgo cardiovascular y alteraciones del sueño.	Valoración del curso RRHH

<b>Cuida tu corazón hipertenso</b>	Actividad Formativa en el Día Mundial del Corazón	50 asistentes
<b>Jornada de Prevención y Diagnóstico de la Osteoporosis</b>	Formación preventiva, entrega de folletos y realización de densitometrías óseas	369 densitometrías realizadas con el informe correspondiente

### 3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Salud en 2019

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en el Servicio de Salud 2019	
Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
<b>Nuevo proyecto: Percepción Memoria y lenguaje</b>	Percepción Memoria y Lenguaje”. Dirigido a la población de adultos mayores en prevención de dificultades cognitivas, de memoria y lenguaje. Objetivo: Entrenar a las personas mayores, en estrategias y técnicas de memoria, atención y lenguaje, para mejorar la calidad de vida y prevenir situaciones de dependencia. <u>Se desarrolló durante 9 sesiones</u> de 1h 15 minutos, durante los meses de febrero a abril 2019. En colaboración con el Servicio de Mayores. Una primera edición del taller teórico práctico en febrero a abril ha tenido una gran acogida, y debido a la numerosa demanda se ha realizado una segunda edición, que se realizará en los meses de octubre y noviembre de 2019.
<b>Diseño, adaptación y desarrollo de una 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 de infantil de los colegios</b>	A finales de 2018 comenzamos a realizar esta actividad, que hemos ido modificando y adaptando para mejorar la implantación de la misma. Hasta ese momento 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, esta es la razón de la creación de este taller. La actividad comienza con un cuento, para posteriormente colorear una serie de alimentos que finalmente pegan los alumnos de educación infantil, en una exclusiva y original pirámide de la alimentación, que es un semáforo.
<b>Implementación del Protocolo de Accionante una Crisis convulsiva creado en 2018</b>	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 escuelas infantiles de titularidad pública vimos necesario unificar maneras de actuación ante la fiebre, en beneficio de los niños y niñas y sus familias. Además, aportamos confianza en los educadores ante esta situación.
<b>Diseño y desarrollo de nueva actividad formativa para salud escolar: “Taller Mi Salud Cambia con el Cambio Climático”. Inclusión de actividad nueva para la promoción de la salud en colegios e institutos</b>	Dado que el cambio climático es un tema de actualidad que interesa y afecta a todos los ciudadanos, hemos creído oportuno crear una actividad para los alumnos de 6º de primaria y 1º de ESO, donde debatir los cambios climáticos que nos acontecen y el efecto que éstos pueden tener sobre nuestra salud; por supuesto terminamos el taller hablando de las posibilidades que tenemos de actuar para prevenir todos estos daños que nos origina el cambio climático en nuestra salud.

## 3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Salud 2019

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<b>Actualización del portal web Pediatría on line</b>	Es de gran relevancia para que las familias encuentren en la web los materiales de pediatría on line. Se van añadiendo y actualizando temas de manera constante.	El nº de visitas durante el 2019 han sido 333 y hemos introducido 12 artículos nuevos.
<b>Actualización del portal web logopedia en casa</b>	Es de gran relevancia para que las familias encuentren en la web los materiales de ampliación y refuerzo para que sus hijos puedan trabajar en casa ejercicios destinados a problemas de logopedia y para que muchos profesionales puedan tener recursos de fácil acceso, y consultar materiales según sus necesidades. Para ello se ha efectuado una renovación y ampliación de materiales.	El nº de visitas durante el 2019 han sido 2612 a la web
<b>Actualización del portal web Memoria y lenguaje</b>	Se han incluido numerosos materiales para los adultos mayores puedan realizar en casa. Muchos de los materiales incluidos han tenido una gran aceptación entre terapeutas y profesionales.	El nº de visitas durante el 2019 han sido 2379 va la web
<b>Se realiza una actualización de la aplicación informática Labdata de informes de ensayo.</b>	Para mejorar la realización de búsquedas de informes y peticiones de análisis	
<b>Se realiza una mejora en el procedimiento interno de gestión de compras</b>	Para eliminar registros en papel de órdenes de necesidad de compra y realización pedidos de suministros.	
<b>Mejoras del Sistema de Gestión de Calidad del CAID</b>		
<b>Instrucción Técnica para Extracción de Sangre en el CAID</b>	Elaborar una Instrucción Técnica para la realización de Extracciones de sangre en el CAID, una vez hechas las gestiones con el Hospital Infanta Sofía.	Con fecha 17-05-2019 se aprueba la IT.06-PO.04: INSTRUCCIÓN TÉCNICA DE EXTRACCIÓN DE SANGRE
<b>Perfil pacientes CAID</b>	Elaborar un documento sobre los perfiles de los pacientes tratados en el CAID.	Se habla con Dpto Planificación y nos informan que ante el cambio político deben dar prioridad al PAM del nuevo Equipo de G°. La SGAA envía un documento de consulta general del RAD. La Red Municipal de drogas sigue trabajando en ello. Las conversaciones con universidades se abordarán en 2020.
<b>Intervenir con adicciones comportamentales</b>	Diversificar las áreas de intervención preventiva para ajustarse a las nuevas modalidades de adicciones	- Formación: Educadoras asisten a formación (Ver RgPS-02RRHH) - Se crea una carpeta con documentación "Educadoras Adicciones comportamentales" - Reunión con AJER 23-5-2019 - Se incorpora este área en: formación y T.Foros

<b>Establecimiento de un objetivo específico de seguimiento de causa judicial a pacientes en tt° en Libertad Condicional</b>	Mejorar sgto de causas judiciales de los pacientes y garantizar envío de los informes preceptivos que de ello se deriva.	Escaneo de las causas judiciales de pacientes con libertad condicional. Mejora y actualización de la base de datos creada a tal fin y registro en GESCAID
--	--	--

**3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio de Salud 2019**

Título Qué se ha hecho	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Resultado cuantitativo /cualitativo
<b>Protocolo de actuación ante alergias e intolerancias alimentarias en el ámbito escolar</b>	Recoge las recomendaciones para la participación segura en actividades escolares, extraescolares, campamentos o colonias, del niño/a susceptible de sufrir una reacción alérgica, o de intolerancia alimentaria. Además, el documento unifica el procedimiento a seguir en caso de reacción alérgica.	Primer premio en la categoría de Educación para la Salud de Buenas Prácticas de la Red Municipal de Salud 23-04-19
<b>“Alternativas a la Expulsión Escolar”</b>	Elaborada y presentada por el CAID	Recibe el Primer premio EN LA CATEGORÍA DE “Atención a Drogodependencias” de Buenas Prácticas de la Red Municipal de Salud 23-04-19

**4. Interacción con los Grupos de Interés**

**4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés en Salud (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc) en 2019**

Título Qué se ha hecho	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Resultado cuantitativo/cualitativo
<b>Encuesta de satisfacción a participantes en cursos de Promoción de la salud</b>	El Medir la aceptación de los cursos. Recibir sugerencias. Se ha extendido la evaluación al 100% de los cursos lanzados en 2019.	En la evaluación se ha obtenido <b>una calificación global media de 9 puntos</b> sobre 10. Informe elaborado por el Departamento de Planificación y Evaluación. Disponible en la Web de Ayuntamiento en el Observatorio de la Ciudad/Estudios/Salud

<p><b>Grupo de discusión con usuarios/as del CAID</b></p>	<p>El objetivo de conocer el grado de satisfacción del servicio recibido. La metodología empleada ha sido a través de una técnica cualitativa como es el Grupo de discusión.</p> <p>Los Epígrafes valorados: Instalaciones, Organización, Profesionales, personal, Recursos, Aspectos generales y Satisfacción global.</p> <p>Se solicitó explicitaran las quejas y sugerencias para mejorar el Centro de Atención Integral a las Drogodependencias.</p>	<p>Al tratarse de un estudio cualitativo la valoración por parte de los usuarios a ha sido expresada en: <b>“actitud positiva y se muestran muy satisfechos”</b></p> <p>Informe elaborado por el Departamento de Planificación y Evaluación.</p> <p>Disponible en la Web de Ayuntamiento en el Observatorio de la Ciudad/Estudios/Salud</p>
<p>Encuesta de satisfacción a participantes de Asesoría de Sexualidad</p>	<p>Elaboración desde Departamento de planificación de la Encuesta de satisfacción a participantes de Asesoría de Sexualidad</p>	<p>Se ha valorado muy bien la Asesoría de Sexualidad con la Encuesta de satisfacción a participantes de Asesoría de Sexualidad. Pendiente de Informe de Evaluación</p>
<p>Cuestionario de evaluación</p>	<p>5/2 y 27/02/2019 Curso Monitores de la Escuela de Animación de IMAGINA, Educadoras</p>	<p><b>9,27</b> <b>8,73</b></p>
<p>Cuestionario de evaluación</p>	<p>9-10-2019 Ponencia impartida por Educadora y DUE del CAID sobre “Prevención del consumo de drogas en menores” en el curso de formación interna “Intervención con menores”</p>	<p>8,51</p>
<p>Evaluación cualitativa</p>	<p>5 y 12/11/2019 Ponencia impartida por Educadoras a docentes del Municipio de La Cabrera el 5 y 12/11/2019: “Cómo abordar el consumo en el entorno educativo: manejo de situaciones conflictivas”</p>	<p>35 docentes del Municipio de La Cabrera acuden al CAID de Alcobendas solicitando esta intervención</p>
<p>Evaluación cualitativa sobre desarrollo actividad preventiva en Fiestas de San Isidro</p>	<p>Todas las asociaciones que tenían casetas colaboran en la NO VENTA DE ALCOHOL durante 3 horas 1 día en las fiestas. Apoyo del PSC</p>	<p>Pasaron 266 personas por BUS “Drogas o tú” y se instala la Carpa de C. Roja Se distribuye cartelería en todo el recinto ferial informando sobre los riesgos asociados al consumo de alcohol.</p>
<p>Cuestionario</p>	<p>2 Planes para Dejar de Fumar realizados para población general y trabajadores de Ayto. y Patronatos</p>	<p><b>8,72</b></p>
<p>Cuestionario</p>	<p>Valoración de los profesores del Proyecto “Alternativa a la expulsión escolar”</p>	<p><b>9</b></p>
<p>Cuestionario</p>	<p>Valoración de los alumnos participantes en el Proyecto “Alternativa a la expulsión escolar”</p>	<p><b>6,33</b></p>
<p>Cuestionario</p>	<p>Valoración de los pacientes del CAID sobre el tratamiento recibido</p>	<p><b>7</b></p>

Cuestionario	Formación a padres/madres de las AMPAS	9,1
Cuestionario	Valoración de las actividades de prevención llevadas a cabo en los IES	8,4
-Control de aguas de la red de abastecimiento -Campaña de control de aguas de consumo en fuentes -Control de alimentos en Restauración comercial(bares) , Restauración social(comedores escolares, escuelas infantiles, centros de mayores) y programa de la comunidad de Madrid -Control de Torres de refrigeración -Control de piscinas, jacuzzi	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	Nº de muestras analizadas de alimentos, aguas (1071)
-Realización de interlaboratorios	Obligatoriedad de participación en el programa por AECOSAN. Control de calidad externo	Nº de interlaboratorios/año (44 muestras)
-Introducción de boletines de análisis de aguas de consumo en la página web del SINAC	Cumplir la normativa del R.D. 140 de aguas de consumo	Nº de boletines introducidos en SINAC(66)
-Lecturas de polen ambiental	Programa de Sanidad ambiental de la Comunidad de Madrid. Red Palinocam	Nº de lecturas de polen (365/año) Emisión de datos diarios
-Realización de prácticas curriculares y extracurriculares de alumnos de Universidades	Desarrollo para la educación en la universidad	Nº de alumnos. (2)

#### 4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del Servicio de Salud

	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>Reclamaciones</b>	20	26	15	21
<b>Sugerencias</b>	0	3	1	16
<b>Felicitaciones</b>	1	0	3	4
<b>TOTAL</b>	21	29	19	41

#### 5. Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Salud en 2019

##### Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Salud en 2019

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativos / cualitativos
<b>PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA SALUD</b>		
<b>Atención médica en las escuelas</b>	Atención médica, por problema de salud, bajo petición de familias o educadores en las escuelas infantiles de titularidad pública	588 atenciones
<b>Exámenes infantiles de salud</b>	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.	300 exámenes

<b>Exámenes salud en escuelas infantiles</b>	Exámenes de salud a los niños de nueva incorporación de las escuelas infantiles y atención médica de las patologías que precisen un tratamiento específico.	178 exámenes
<b>Educación para la salud de niños, padres y profesores</b>	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	89 actividades de promoción y educación para la salud infantil con escolares y 12 con familias, docentes, monitores Llegando a 2.937 alumnos/as y a 309 familias, educadores, monitores.
<b>Educación para la prevención del sobrepeso infantil</b>	Desarrollo de actividades específicas, infantiles y educativas, para la prevención del sobrepeso y la obesidad infantil; trabajando principalmente en el fomento de alimentación saludable, actividad física y sueño saludable.	52 actividades destinadas a la prevención del sobrepeso y la obesidad infantil 1.850 alumnos/as participantes en estas actividades
<b>Salud Escolar</b>	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.	21 junio y 24 julio 2019. Asistencia total de 150 Monitores
<b>Salud Escolar</b>	Charla para docentes sobre “Actuación ante situaciones de urgencia en la escuela infantil” en 3 escuelas infantiles: Médicos salud Escolar.	50 asistentes
<b>Menús escolares</b>	Supervisión de menús escolares según el protocolo de valoración nutricional del menú escolar de la Comunidad de Madrid.	52 menús escolares
<b>Colaboraciones</b>	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 y juvenil
<b>PEDIATRÍA ONLINE Web municipal</b>	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.	12 artículos nuevos sobre temas de salud infantil 333 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.	8 consultas
<b>Memoria y lenguaje</b>	Se han realizado dos Talleres de percepción Memoria y lenguaje, 1º edición febrero abril y 2º edición de octubre a diciembre 2019	
<b>Jornadas de Diagnóstico y Prevención de la Osteoporosis</b>	En colaboración con la Fundación Española de Enfermedades metabólicas Óseas (FHOEMO). Charla informativa de Prevención de la osteoporosis el 19 noviembre de 2019 Pruebas diagnósticas de Densitometría Ósea a mujeres mayores de 45 años realizadas 19 y 20 de noviembre 2019. C.D. Valdelasfuentes.	40 asistentes charla informativa y 369 densitometrías
<b>Jornada de Mayores Un reto vivir más y mejor</b>	Realizada el 4 de abril de 2019 en C.P. Pablo Iglesias. Realización de pruebas de tensión y IMC Talla peso	100 asistentes
<b>Jornada la salud en la mujer de hoy</b>	Realización de la jornada en colaboración con las Aecc en el C.D. Valdelasfuentes	100 asistenetes

<b>El corazón de las mujeres</b>	Se realiza la instalación bus el corazón de las mujeres en colaboración con Asociación española del corazón, en C.D. Valdelasfuentes el 30 abril de 2019	137 consultas, se repartieron 130 folletos y 178 guías
<b>AULA DE SALUD</b>	<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.</p> <p>Los curso que se han impartido durante el 2019 son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de vida y salud</li> <li>- Alimentación segura y saludable</li> <li>- Enfermedades cerebrovasculares</li> <li>- Riesgos ambientales para la salud</li> <li>- Cuidados de la piel y los cosméticos actuales</li> <li>-Seguridad Alimentaria: conocer para elegir los alimentos seguros.</li> <li>-Consejos saludables.</li> <li>-Como tener unas vacaciones seguras</li> <li>- Naturaleza y salud</li> <li>-Lo que debes conocer del etiquetado de los alimentos</li> <li>- Estrés y ansiedad, enemigos del bienestar</li> <li>-Cuidados de la piel y los cosméticos actuales</li> <li>-Salud materno infantil</li> </ul> <p><u>Escuela de Salud para Mayores:</u></p> <p><u>1º Escuela de Salud para Mayores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se puede prevenir el Alzheimer</li> <li>-Falsos mitos del envejecimiento</li> <li>-Incontinencia urinaria</li> <li>-Como alimentar un cerebro sano</li> <li>- Llegar a mayores en las mejores condiciones físicas y mentales.</li> </ul> <p><u>2º Escuela de Salud para Mayores</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Beneficiate de los alimentos</li> <li>-Identifica el ictus</li> <li>-Que la ansiedad no te controle</li> <li>-Mayores, ejercicio físico y salud</li> <li>-Cuidados del cuidador</li> </ul> <p><u>Semana del mayor</u></p> <p>La hipertensión y toma de tensión arterial</p> <p><u>Escuela de Mujer y salud. 1ª edición febrero 2019 temas de salud</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trastornos alimentarios</li> <li>- Como alimentar nuestro cerebro</li> <li>- Trastornos del sueño</li> </ul> <p><u>Promoción y Entrenamiento de hábitos saludables</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Factores de riesgo cardiovascular; hipertensión, hipercolesterolemia</li> <li>- Alteraciones del sueño.</li> <li>-Alimentación saludable, equilibrada.</li> <li>-Obesidad y sobrepeso. Existen las dietas mágicas</li> </ul>	Se ha realizado la encuesta de valoración de los cursos obteniendo un puntuación 9.5
<b>El Servicio de SALUD en las Redes Sociales</b>	Mantenimiento activo y actual del Servicio de Salud en las Redes Sociales de Twitter y Facebook.	118 seguidores nuevos (1.383 seguidores desde el inicio en redes) 573 publicaciones en 2019

<b>Actividad “De repente, un ictus”,</b>	<p>En colaboración con el Servicio de Mayores municipal, la compañía Teatro Alegría, a los guionistas Papel y Pluma y Servicio de Salud municipal.</p> <p>A través del teatro, damos a conocer a los alumnos de 5º de primaria la sintomatología y la manera de actuar ante la sospecha de un ictus. Aprendizaje de actuación y detección rápida de un ictus por los niños y niñas. Se aprovecha la actividad para recomendar hábitos de vida saludable (junio 2019)</p>	<p>En septiembre del 2019, se ha realizado evaluación de la actividad, obteniéndose una buena calificación (media de 9 sobre 10) respecto al recuerdo de lo aprendido el día de la actividad.</p>
<b>LABORATORIO</b>		
<b>RECEPCION DE MUESTRAS Y DETERMINACIÓN DE PARAMETROS ANALITICOS</b>		
<b>701 muestras de agua</b>	Control de aguas y sanidad ambiental	98 % aptos
<b>372 muestras de alimentos</b>	Control de Higiene alimentaria	97 % aptos
<b>7469 parámetros físico-químicos y microbiológicos</b>	<p>*Control analítico de pH, cloro, conductividad, turbidez, nitritos, amonio, en aguas de piscina y de consumo</p> <p>*Control analítico de microorganismos indicadores de contaminación (aerobios, coliformes, estafilococos), y patógenos en alimentos y aguas (<i>E.coli</i>, <i>Pseudomona</i>, <i>Salmonella</i>, <i>Listeria</i>, <i>Legionella</i>, <i>Clostridium</i>) en aguas y alimentos.</p>	<p>-90% aptos de Aerobios y coliformes</p> <p>-96% aptos de <i>Legionella</i></p> <p>-97% aptos de <i>Estafilococos</i></p> <p>-98% aptos de <i>Clostridium</i></p> <p>-99% aptos de <i>E.coli</i>, <i>listeria</i> y <i>Pseudomona</i></p> <p>-100% aptos de <i>Salmonella</i></p>
<b>365 lecturas de polen</b>	Información de alta importancia para el ciudadano alérgico y contribuye eficazmente al Plan municipal de Calidad del Aire y Programa de prevención del asma.	Lectura diaria y publicación en pagina web
<b>701 muestras de agua</b>	Control de aguas y sanidad ambiental	98 % aptos
<b>PROCESO ELABORACIÓN DE INFORMES DE ENSAYO</b>		
<b>Informes de muestras de agua</b>	Envío por correo electrónico al solicitante: Servicio de Salud del PBS, PMD, Laboratorio Regional de Salud pública (C.M.), Ayto. San Sebastián de los Reyes, medio Ambiente, Privados	Total 701 informes elaborados
<b>Informes de muestras de alimentos</b>	Envío por correo electrónico al solicitante: Servicio de Salud del PBS, Laboratorio Regional de Salud pública (C.M.),	Total 372 informes elaborados
<b>CAID</b>		
<b>PROCESO DE ATENCION AL PACIENTE/CLIENTE</b>		
<b>Recepción de demandas al CAID</b>	Se atiende todas las peticiones o solicitudes relacionadas con las adicciones, sean de tratamiento, de formación, de consultas, asesoría...	524 Demandas se han recibido en el CAID, de las que 332 fueron hechas para tratamiento de adicciones de adultos, 50 para tratamiento de menores o jóvenes, 27 para los planes para dejar de fumar, 22 sobre asesoramiento familiar, 53 asesorías para alumnos de IES, 8 para formación de alumnos y profesores, 21 por sanciones administrativas, y 11 por otros motivos.
<b>PROCESO DE INTERVENCIÓN ASISTENCIAL</b>		
<b>Diagnósticos</b>	Revisión periódica de los diagnósticos de los pacientes	2 revisiones anuales de todos los pacientes
<b>Objetivos terapéuticos</b>	Se marcan objetivos terapéuticos a todos los pacientes en tratamiento y son actualizados cada 2-3 meses	Se han marcado 1457 objetivos
<b>Detección de menores en riesgo</b>	A lo largo de las actividades de prevención (formativas o de sensibilización) se detectan menores que pueden tener conductas de riesgo	42 menores detectados y con los que se ha intervenido
<b>PROCESO DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA</b>		
<b>Detección de menores en riesgo</b>	A lo largo de las actividades de prevención (formativas o de sensibilización) se detectan menores que pueden tener conductas de riesgo	42 menores detectados y con los que se ha intervenido

## 6. Resultados Obtenidos en el Servicio de Salud

<b>Cumplimiento de la Estrategia en el Servicio de Salud</b>			
<b>Planificación anual: GPO</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	<b>97,5%</b>
GPO Programa 1: Promoción y Educación para la Salud	96%	100%	100%
GPO Programa 3: Laboratorio Municipal	93%	96 %	100%
GPO Programa 4: CAID	97%	95%	90%

<b>Evolución de los Indicadores del Servicio de Salud</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
<b>N° total de menores atendidos por la médico escolar en colegios y Escuelas Infantiles</b>	<b>1066</b>	1492	1409	1.348
<b>Exámenes de salud de alumnos de 5° Primaria</b>	<b>300</b>	618	636	674
<b>Exámenes de salud en Escuelas Infantiles de alumnos de 0-3 años</b>	<b>178</b>	221	183	674
<b>Atención médica a menores en Escuelas Infantiles</b>	<b>588</b>	653	590	183
<b>Brotos comunicados en los que interviene Salud Escolar</b>	<b>0</b>	0	1	0
<b>Intervenciones con niños/familiares en tratamiento en Logopedia</b>	<b>741</b>	728	345	323
<b>% Solicitudes en Logopedia atendidas</b>	<b>100</b>	100	100%	100%
<b>Niños en actividades educativas de prevención de sobrepeso y obesidad</b>	<b>1850</b>	2151	923	1.254
<b>Charlas a familias, monitores, profesores sobre temas preventivos de salud escolar</b>	<b>12</b>	12	6	4
<b>Familias, monitores, profesores en charlas</b>	<b>309</b>	320	218	48
<b>N° total de personas atendidas en consulta médica de Consulta Joven</b>	<b>433</b>	389	777 <sup>39</sup>	550
<b>Personas atendidas en consulta psicosexual de Consulta Joven</b>	<b>360</b>	367	340	440
<b>Talleres de educación sexual para jóvenes de Consulta joven</b>	<b>73</b>	79	37	15
<b>Personas asistentes a actividades de educación y promoción para la salud: cursos/charlas/talleres para adultos</b>	<b>1200</b>	1270	1200	1250
<b>Cursos en el Aula de Salud: Aula de Salud, Escuela de Mujer</b>	<b>20</b>	19	20	24
<b>Personas inscritas en cursos de Salud</b>	<b>500</b>	571	600	500
<b>Cursos evaluados a través de encuesta de satisfacción</b>	<b>20</b>	19	20	24
<b>Puntuación media obtenida en la evaluación de los cursos de P. Promoción salud</b>	<b>9.5</b>	9.9	9.5	9
<b>Actos informativos de relevancia pública (jornadas, encuentros)</b>	<b>4</b>	4	2	1
<b>Asistentes presenciales en acciones formativas de relevancia</b>	<b>500</b>	400	600	650
<b>Actividades preventivo-asistenciales (osteoporosis, factores de riesgo cardiovasculares, etc.)</b>	<b>3</b>	2	4	2
<b>Programas de radio 'Saber es salud'</b>	<b>39</b>	48	45	51
<b>Artículos/mensajes en prensa municipal</b>	<b>35</b>	38	44	37
<b>Actividades con las asociaciones de autoayuda en salud</b>	<b>3</b>	1	1	1
<b>Consultas Pediatría online</b>	<b>8</b>	5	10	6
<b>Visitas Pediatría online</b>	<b>333</b>	475	669	275
<b>Actualizaciones de la página web Pediatría online</b>	<b>12</b>	10	9	5
<b>Publicaciones en Redes Sociales Salud Alcobendas</b>	<b>573</b>	746	734	973
<b>Seguidores en Redes Sociales Salud Alcobendas<sup>40</sup></b>	<b>118</b>	102	213	153
<b>Visitas web Logopedia en casa</b>	<b>2612</b>	3413	3.819	4.441
<b>Visitas web memoria y lenguaje</b>	<b>2379</b>	3836	6.019	6.578
<b>Inspecciones sanitarias</b>	<b>473</b>	500	613	673

<sup>39</sup> Se corrige error en el dato aparecido en la Memoria de 2017<sup>40</sup> Se corrigen errores en los datos aparecidos en los años 2017,2016 y 2015

<b>Campañas específicas de inspección y toma de muestras dentro del Programa de higiene alimentaria y sanidad ambiental</b>	<b>2</b>	3	5 (Lab.)	3
<b>Toma de muestras realizadas por inspectoras (alimentos)</b>	<b>239</b>	329	323	250
<b>Toma de muestras realizadas por inspectoras (aguas)</b>	<b>187</b>	259	213	201
<b>Toma de muestras realizadas por Técnicos del laboratorio (alimentos-aguas) en restauración social</b>	<b>272</b>	297	337	280
<b>Porcentaje de Inspección sanitaria de establecimientos de Declaración responsable</b>	<b>70</b>	90%	70%	70%
<b>Porcentaje de Licencias de apertura informadas por Salud y calificadas y contestadas en 10 días</b>	<b>100</b>	100%	100%	100%
<b>Animales abandonados y recogidos</b>	<b>102</b>	97	254	121
<b>Campañas de concienciación sobre tenencia de animales</b>	<b>2</b>	2	2	2
<b>Adopciones realizadas</b>	<b>19</b>	22	78	77
<b>Muestras analizadas en el Laboratorio Municipal</b>	<b>1438</b>	1629	1681	1783
<b>Muestras de alimentos en el municipio (restauración social)</b>	<b>181</b>	168	223	232
<b>Muestras de alimentos en el municipio (restauración comercial)</b>	<b>39</b>	166	144	148
<b>Muestras de aguas analizadas (aguas de consumo, piscinas, Torres)</b>	<b>701</b>	757	785	911
<b>Muestras de campañas de control de productos de consumo</b>	<b>24</b>	117	147	181
<b>Muestras de campaña de agua de consumo en fuentes del municipio</b>	<b>97</b>	59	106	152
<b>Muestras de agua de consumo del municipio</b>	<b>161</b>	201	223	153
<b>Muestras de agua del PMD (piscinas, pozo y red de abastecimiento)</b>	<b>302</b>	303	296	301
<b>Determinaciones de Legionella</b>	<b>141</b>	139	132	109
<b>Muestras de agua de piscinas de comunidades de vecinos</b>	<b>21</b>	40	37	78
<b>Resultados introducidos al SINAC</b>	<b>65</b>	66	80	54
<b>% de muestras de polen ambiental (granos de polen/m3)</b>	<b>100%</b>	100%	100%	100%
<b>% de denuncias e intoxicaciones alimentarias e hídricas/ repeticiones ante incumplimientos</b>	<b>100% (38)</b>	100% (43)	100% (18)	100% (58)
<b>Muestras de alimentos del programa higiene alimentaria de la C. M.</b>	<b>114</b>	147	121	108
<b>Muestras de aguas del programa de sanidad ambiental de la C.M.</b>	<b>36</b>	33	17	40
<b>Muestras del convenio con el Ayuntamiento de Algete</b>	<b>0</b>	27	26	33
<b>Muestras del convenio con San Sebastián de los Reyes</b>	<b>32</b>	42	39	36
<b>Análisis solicitados por clientes particulares</b>	<b>25</b>	16	19	69
<b>Artículos del Laboratorio en medios de comunicación</b>	<b>1</b>	3	2	3
<b>Desviaciones de auditorías externas del Laboratorio Municipal</b>	<b>3</b>	4	6	1
<b>Muestras de control de calidad externo</b>	<b>44</b>	51	50	56
<b>% de procedimientos evaluados externamente con resultado favorable</b>	<b>95%</b>	97 %	93%	96%
<b>Muestras de control de calidad interno</b>	<b>429</b>	323	386	369
<b>% de procedimientos evaluados internamente con resultado favorable</b>	<b>97%</b>	99 %	99%	99%

<b>Evolución de los Indicadores del Servicio de Salud</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
<b>Pacientes en activo en el CAID</b>	<b>504</b>	486	526	520
<b>Pacientes nuevos</b>	<b>144</b>	122	139	131
<b>Pacientes que reingresan</b>	<b>104</b>	93	109	98
<b>Pacientes datos de alta terapéutica</b>	<b>38</b>	41	60	53
<b>% bajas por finalización tratamientos sobre el total de salidas.</b>	<b>30,16%</b>	17,75%	22,90%	22,55%
<b>Pacientes que han abandonado el tratamiento</b>	<b>102</b>	118	159	133
<b>Pacientes que han pedido el alta voluntaria</b>	<b>8</b>	17	2	3
<b>Pacientes que interrumpen tratamiento por ingreso en prisión</b>	<b>8</b>	10	8	6
<b>Pacientes fallecidos</b>	<b>4</b>	2	3	1
<b>Pacientes derivados a otros centros de tratamiento</b>	<b>20</b>	6	16	22
<b>Familias que han recibido atención familiar</b>	<b>146</b>	126	135	144
<b>Personas en Programa de menores/jóvenes atendidos (hasta 21 años)</b>	<b>42</b>	46	56	57
<b>Menores que han recibido atención</b>	<b>63</b>	28	45	34
<b>Personas atendidas en programa de sanciones administrativas</b>	<b>27</b>	22	15	11
<b>Muestras de controles toxicológicos recogidas</b>	<b>2185</b>	2420	2527	2361

Pacientes que han realizado controles toxicológicos	250	275	292	224
Pacientes con diagnóstico de patología dual	126	118	153	159
% de pacientes con patología dual en atención psicológica	63%	73%	45,13%	37,17%
Pacientes con tratamiento supervisado	21	21	24	18
Pacientes con prescripción de metadona	83	85	97	97
% de pacientes que cumplen recogida de metadona en CAID y no consumen opiáceos	71,23%	71,66%	76,23%	78,61%
Nº de Dispensaciones de metadona realizadas	4142	4568	4357	4910
Pacientes a los que se ha gestionado prestaciones (REMI, PNC, Minusvalía)	6	11	14	18
Prestaciones tramitadas	6	15	13	22
Pacientes que han encontrado empleo	3	7	3	8
Pacientes que denuncian malos tratos	1	5	0	7
Usuarios atendidos en horario de tarde CAID	152	136	159	189
Usuarios atendidos en planes para dejar de fumar del CAID o de Planes para dejar de fumar	25	0	8	12
% de pacientes que finalizan tratamiento para la deshabituación tabáquica (pacientes que finalizan/pacientes que inician el programa)	80%	--	75,00%	83,33%
% de pacientes con primeras citas en tiempo no superior a 4 días	48%	56,59%	65,84%	82,16%
Coste por historia activa respecto a subvención SGAA	835,55	857,07 €	779,42 €	788,42 €
% de pacientes sin intervención durante dos o más meses (sobre el total de historias activas)	5%	3,07%	4,26%	5,62%
Proyectos de prevención puestos en marcha en el CAID	5	7	7	7
Centros educativos con proyectos preventivos del CAID	7	5	9	16
Alumnos que han participado en proyectos de prevención de drogas del CAID	890	1275	1606	2630
% de alumnos que han participado en proyectos de prevención del CAID sobre total población escolarizada	8,26%	11,79%	13,45%	24,98%
Menores en riesgo detectados a través de proyectos del CAID	38	40	37	27
Personas formadas en prevención de drogas comunitaria (monitores, agentes de salud, profesorado, familiares, etc.)	192	152	185	228
Actividades informativas preventivas en espacios de ocio y tiempo libre (Punto de información)	2	3	2	5
Visitas a la página web	654	944	1424	1252
Jóvenes en programa alternativo a la expulsión escolar	3	7	7	0
Valor medio obtenido en las encuestas de satisfacción	8	-	9,53	8,09
% de cumplimientos correctos al rellenar el GESCAID	80%	69,17%	80,83%	76,25%
Consultas médicas (2 médicos)	3641	3395	3832	3997
Consultas psicológicas (3 psicólogas)	1956	3093	3012	2344
Consultas de la Trabajadora Social	482	778	873	930
Consultas de la Educadora	760	658	509	518
Consultas del Servicio de Enfermería	2371	2499	2239	2488

## 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 Cuida 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, valoración según las recomendaciones de la Comunidad de Madrid. Reporte de la misma al centro escolar para el equipo directivo y para la empresa de catering correspondiente con sugerencias de posibles cambios
- 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 escolares, valoración según las recomendaciones de la Comunidad de Madrid. Reporte de la misma al centro escolar para el equipo directivo y para la empresa de catering correspondiente con sugerencias de posibles cambios.

**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/m<sup>3</sup> 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**

Ofrece un servicio socio-sanitario integral que cubra las necesidades de atención a pacientes con hábitos de uso o abuso de sustancias adictivas

Desarrolla 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

Impulsa 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 CAID trabaja por procesos, al tener un Sistema de Gestión de Calidad (Norma ISO 9001 2015). Su mapa de procesos queda configurado de la siguiente forma:

- 2 Procesos Estratégicos y 4 Procedimientos
- 3 Procesos Operativos y 10 procedimientos
- 4 Procesos de Soporte y 5 procedimientos.

### **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

**PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL Sistema de Gestión de Calidad, con los procedimientos:** Gestión de los Grupos de Interés, Análisis del Contexto, Gestión de los Riesgos y Oportunidades y Elaboración de la Planificación Anual.

**PROCESO DEL PROCESO DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-ANÁLISIS Y MEJORA, con los procedimientos:** Auditorías, Gestión de no conformidades y acciones correctivas, Satisfacción de los Grupos de Interés y Revisión General del Sistema de Calidad.

### **PROCESOS OPERATIVOS**

#### **I. PROCESO de ATENCIÓN AL PACIENTE**

Hace referencia a **todas demandas** o peticiones de información que recibe el CAID, bien de forma presencial, telefónica o por vía telemática

#### **II. PROCESO ASISTENCIAL**

El proceso asistencial consiste en:

- **Diagnóstico o valoración previa** para determinar la intervención más adecuada a las necesidades del paciente. Todos los pacientes en tratamiento son diagnosticados.
- **Establecimiento de OBJETIVOS del plan terapéutico.** Revisión periódica de los mismos.
- **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.
- **Seguimiento de la situación legal** de los pacientes que conlleva a una coordinación constante con Organismos judiciales, Instituciones Penitenciarias, CISs, SAGIAD, Colegio de Abogados.
- **Controles toxicológicos** periódicos de los pacientes en tratamiento.
- **Programa de reinserción:** servicio de búsqueda de empleo y asesoramiento sobre talleres, cursos y otras actividades. Existe una coordinación con los recursos de la Comunidad de Madrid y con los diferentes servicios socio sanitarios de la zona, (hospitales, centros de salud, Policía Local, Servicios Sociales...). Está dirigido a pacientes que han mejorado su calidad de vida, están abstinentes o mantienen periodos de abstinencia cada vez más prolongados, lo que les permite mejorar sus relaciones familiares, sociales y laborales.
- **Reuniones de coordinación internas** para revisar objetivos y plan terapéutico.
- **Coordinación e Interconsultas con otros organismos:** Hospitales, Centros de Salud, Instituciones Penitenciarias, Juzgados, Servicios Sociales y otras entidades.
- **Realización de informes de evolución y derivación a recursos**

### III. PROCESO DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA.

Promueve, coordina, ejecuta y evalúa 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. Promociona la salud en su dimensión psicológica, social y emocional. Se está trabajando en la línea de buscar nuevas metodologías para abordar las adicciones comportamentales, adicciones que están surgiendo por los juegos, apuestas, nuevas tecnologías. Dentro de este proceso se realizan las siguientes actividades:

**PROGRAMA DE ATENCIÓN A MENORES Y JÓVENES CONSUMIDORES O EN SITUACIÓN DE RIESGO:** donde se trabaja sobre los factores de riesgo y protección desde el ámbito familiar e individual. Con la familia se pretende reducir la conflictividad familiar, mejorar la comunicación, vínculos de apego, y dotarles de herramientas en la educación con los hijos, con menores/jóvenes se trabaja actitudes y conductas de riesgo, actividades de ocio y educativas, presión grupal, red social, etc. El trabajo que se realiza con este colectivo es educativo, y se mantiene contacto permanente y coordinación con los Centros Educativos.

**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.

#### 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). Se está adaptando el contenido de las sesiones al nuevo perfil de adicciones comportamentales (apuestas, TICs, juegos online, bebidas energéticas...).

**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 3 alumnos expulsados han participado en este proyecto.

**Proyecto 'Konectamos':** Página web donde se cuelgan temas sobre las adicciones y aspectos preventivos, dirigida fundamentalmente a jóvenes.

**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. Se instala la carpa de Cruz Roja y el Autobús de la Comunidad de Madrid "Drogas o tú" donde se facilita información preventiva. Las casetas del recinto ferial ponen carteles donde indican la "NO VENTA DE ALCOHOL" durante 3 horas al día.

**Formación de agentes de salud:** profesores, padres, madres, policías, alumnos, monitores de tiempo libre, etc.

### **PROCESOS DE SOPORTE:**

**PROCESO DE COMPRAS Y PROVEEDORES:** Sigue habiendo dificultades para realizar las compras, se incrementan los trámites, y los plazos se alargan, no son tramitaciones ágiles.

**PROCESO DE RECURSOS HUMANOS:** gestiona lo relativo a la formación del equipo y otros aspectos.

**PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** con la finalidad de gestionar el conocimiento y la información que se genera a través de diferentes fuentes, y rescatar la experiencia profesional.

**PROCESO DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS:** se hacen las revisiones y mantenimiento de los equipos existentes.

## 6.6 MEMORIA DEL SERVICIO DE CONSUMO 2019

<b>Misión</b>	<b><i>“Proteger y defender los derechos de los consumidores mediante la información y formación en materia de consumo, favoreciendo la resolución de conflictos a través de la mediación y el arbitraje, y desarrollando actuaciones de control e inspección.” (2019)</i></b>
---------------	---

### I. Resumen de la Memoria del Servicio de Consumo en 2019

La Memoria del Servicio de Consumo constituye una inmejorable oportunidad para conocer, tanto detallada como estadísticamente, las actividades y servicios ofrecidos por las distintas áreas que conforman el servicio así como permite hacer una reflexión sobre los asuntos que mayor preocupación ha generado a nuestros consumidores y usuarios durante este ejercicio.

Durante el año 2019, el servicio municipal de Consumo ha mantenido su vocación de servicio público especializado, promoviendo y tutelando los derechos y obligaciones de los consumidores con el fin de lograr un equilibrio entre estos, los comerciantes/empresarios y su entorno social, intermediando para buscar soluciones amistosas a los conflictos de consumo que se generan en las relaciones comerciales, impulsando, a través de actividades formativo-educativas y de divulgación, enfoques de consumo responsable, tanto para la población general como para para los colectivos más vulnerables, que según la normativa vigente engloba a mayores, inmigrantes, personas con discapacidad y población infantil, acercando la justicia a la sociedad civil ofreciendo el Arbitraje de Consumo como mecanismo extrajudicial, rápido, eficaz y gratuito para resolver aquellos conflictos que por mediación no han alcanzado acuerdo y llevando a cabo acciones de inspección, vigilancia y control con objeto de asegurar la calidad y seguridad, reglamentadas u ofertadas, de la práctica totalidad de los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores. Sobre el trabajo desarrollado en cada uno de estos campos se ofrece información más detallada a lo largo de esta Memoria.

Año tras año, vamos comprobando como el estilo de vida de los consumidores está cambiando hacia un consumo más responsable. Ahora, requiere más información antes de comprar, tiene mayor conciencia medioambiental (eliminación de envases y bolsas de plástico), le preocupa los efectos de los productos en su salud (presencia de aceite de palma en alimentos, ftalatos en juguetes, parabenos en champús...) y busca la mejor relación calidad-precio de los mismos. Así, por ejemplo, los datos del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (MAPA) referidos al ejercicio 2019 revelan, que el consumo de productos ecológicos ha situado el gasto por habitante/año en 42,2 €, frente a los cerca de 6€ de hace diez años, fundamentalmente por la concienciación de producto ecológico y su vinculación con alimentación saludable.

Al mismo tiempo, los gustos y los deseos a la hora de comprar son más dispares, más individualizados y cada vez es más difícil para los fabricantes dar satisfacción desde la perspectiva de una oferta masiva y estandarizada. Los consumidores demandan poder realizar compras de manera fácil, cómoda y rápida. Según datos de la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en 2019, el 80,9% de hogares dispone de algún tipo de ordenador (de sobremesa, portátil, tablets), lo que ha facilitado el incremento del comercio por Internet. El 58% de la población de 16 a 74 años ha realizado alguna operación de comercio electrónico en estos 12 meses, siendo los productos y servicios más demandados los relativos a la contratación de alojamientos de vacaciones ( 56,1% de los compradores), adquisición de material deportivo y ropa (55,7%) y la compra de entradas para espectáculos (49,2%), aunque continúan existiendo barreras a solventar que tienen que ver con la seguridad y la desconfianza, especialmente, las relacionadas con las estafas cibernéticas o el mal uso de los datos personales. Solo a través de acciones educativo-preventivas lograremos disponer de la información necesaria que nos ayude a evitar y resolver estos problemas y a adquirir confianza en el ámbito digital.



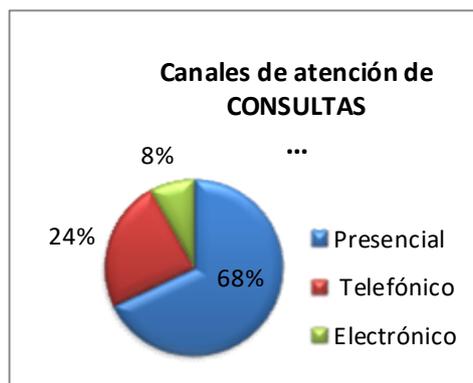
El fenómeno de las redes sociales crece, un año más, y se consolida como canal de influencia e información. Según el estudio anual de Redes Sociales de 2019 de IAB Spain (Asociación mundial de comunicación, publicidad y marketing digital en España), el 85,5% de los internautas de 16-65 años utiliza las redes sociales (lo que representa 25 millones de usuarios en España), los cuales han dedicado un promedio de 55 minutos diarios a las mismas. Resulta llamativo observar como su utilidad se ha convertido en algo imprescindible tanto para el público en general como para las marcas (que una marca aparezca en dichos medios inspira confianza en los consumidores) como se evidencia del dato de que el 55% de usuarios declara haber buscado información sobre productos/servicios en Redes antes de decidirse a realizar una compra. Por todo ello, no es de extrañar que el mayor número de reclamaciones recibidas en nuestra OMIC en el 2019 siga teniendo relación con el mundo de la telefonía e internet.

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)

**En 2019 la OMIC ha atendido un total de 6.333 demandas de los ciudadanos.** De ellas, un 78,5 % corresponde a consultas y a asesoramiento jurídico, un 2% a la solicitud de hojas de reclamaciones por parte de los establecimientos comerciales y el 19,4%, corresponde a la presentación de reclamaciones contra empresas por parte de los consumidores.

Sobre el total de consultas atendidas, el 68% corresponde a atención presencial en la oficina de la OMIC, el 24% a través de canal telefónico, destacando la baja utilización de los medios telemáticos de consulta (página web o correo electrónico), con un 8% de utilización, a pesar de ofrecer compromiso de respuesta en un plazo igual o inferior a 48 H (días laborables). Hay que tener en cuenta que el horario de atención presencial es amplio (de lunes y miércoles, de 9 a 13.30 h. y de 16 a 18h. y los viernes de 9 a 13.30h) y la utilización de este medio resulta más cómodo y accesible para ciertos colectivos, como personas de mayor edad.



En cuanto a la temática de las consultas atendidas, en su mayoría siguen siendo sobre Telefonía (Fig. 1), dado el amplio abanico de posibilidades que nos ofrecen dichos servicios (desde uso de líneas telefónicas tanto móviles como fijas, televisión, internet...), seguida por las relacionadas con el mercado energético (electricidad), motivadas por discrepancias en la medida o en la facturación y cobro por la variada oferta de tarifas existente que realizan las distintas compañías y los cambios de comercializadora que realizan los consumidores, a los contratos en los que vinculan varios suministros (luz y gas) en los que se ofrecen llamativos descuentos a cambio de obligaciones de permanencia, contratación de seguros de mantenimiento e incluso, en ocasiones, posibilidad de modificación de condiciones de contratación de manera

unilateral, dificultando la resolución de los contratos a los consumidores. También se ha observado un repunte en las consultas sobre ventas a distancia dado el avance del comercio electrónico así como la compraventa de productos de segunda mano (Wallapop, Vinted) y subastas (Ebay) en las que el consumidor no llega a recibir los pedidos, llegan fuera de plazo e incluso, recibe mercancía distinta a la adquirida y abonada, siendo verdaderamente problemático las adquisiciones realizadas en mercados fuera de la UE (China, Luxemburgo...). Las consultas sobre servicios sanitarios (condiciones de contratación y mala práctica profesional), destacando entre ellas las consultas sobre clínicas dentales así como las relacionadas con servicios de talleres de automóviles por deficientes reparaciones han resultado significativas durante este año 2019.



Fig.1

Respecto a las **Reclamaciones de Consumo**, en el ejercicio 2019, la O.M.I.C ha tramitado **1.231 reclamaciones**, produciéndose un ligero descenso comparado con las recibidas en el año 2018. A 31 de diciembre se habían resuelto un **86%**, un **50 %** de ellas a través de mediaciones directas con las empresas, obteniendo un resultado favorable en el **75%**. Esto nos demuestra la actitud colaborativa de los establecimientos comerciales y su predisposición a resolver las reclamaciones de los consumidores.

En lo relativo a sectores más reclamados (Fig. 2), al igual que ocurre con las consultas, el sector de Telecomunicaciones (telefonía fija, móvil e Internet) es el que más denuncias provoca por problemas en las bajas y las altas, la portabilidad, facturas erróneas o precios distintos a los contratados. Las reclamaciones sobre suministros (luz, agua y gas) ocupan el segundo lugar, incrementándose ligeramente con respecto al año 2018. Falta de lectura, problemas con las altas y las bajas, incumplimiento de contrato... son los problemas más habituales. En talleres de automóviles, las quejas más frecuentes son reparaciones no efectuadas correctamente y la diferencia de precios entre el coste facturado y el presupuestado, motivado fundamentalmente por la realización de diagnósticos deficientes y por la aparición de segundas reparaciones, no contempladas en el presupuesto inicial. Por último las reclamaciones contra la Sanidad Privada siguen centrándose en los problemas dentales, por mala praxis o por aumento de precios con respecto a lo presupuestado.

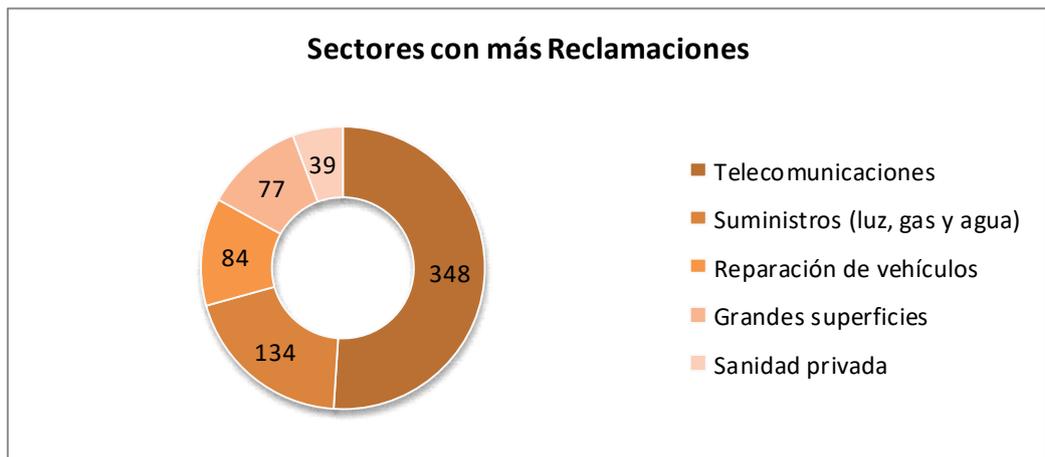


Fig.2

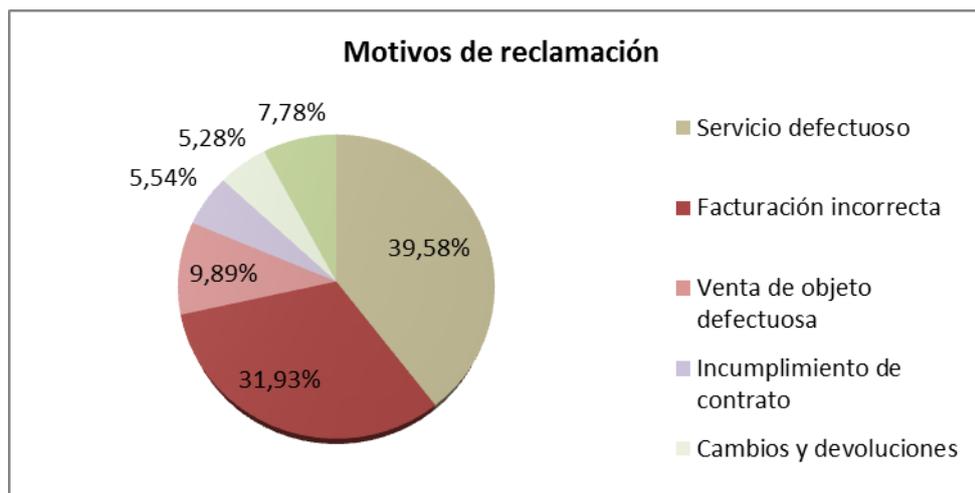


Fig. 4

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**) habiendo formado a un total de **4.187 personas** (adultos, niños y jóvenes) del municipio.

Las actividades de la **Escuela de Consumo y Familia** están orientadas a la población adulta (mayores de 18 años) con el fin de informarles de sus derechos y obligaciones para que en caso de conflicto en un comercio, sepan defenderse. Se ofrecen gratuitamente y no es necesario contar con conocimientos previos.

Los temas a tratar cada año dependen de dos factores: los que en la OMIC se consultan o reclaman habitualmente; y los que los asistentes a las charlas del año anterior designan en las encuestas de satisfacción que cumplimentan.

**En 2019 se han organizado, dentro del programa de la Escuela de Consumo y Familia, un total de 10 charlas para adultos** de las cuales, 8 temáticas, se desarrollan atendiendo la demanda recibida por asistentes de cursos del año anterior. Los temas en ella desarrollados han tratado sobre diversos sectores de actualidad : “Los problemas bancarios” (banca electrónica, tarjetas de crédito y débito, tarjetas revolving...), sobre el desarrollo de nuevos sectores comerciales (“ las FinTech y las InsurTech”), sobre “ Seguros” (de vida, hogar y vehículo), sobre bienes de gran trascendencia en la vida del consumidor (“Arrendamiento de vivienda habitual y de vivienda vacacional”, “Compra de vivienda nueva”; “Problemática en las Comunidades de Propietarios”), así como sobre la “Telefonía Móvil”, dado que es uno de los sectores con más reclamaciones gestionadas en nuestra OMIC. Asimismo, atendimos la demanda de Integr@ Mujer (programa municipal de apoyo a la convivencia intercultural) solicitando el desarrollo de una charla sobre “Consejos de Consumo”, la cual fue impartida de forma participativa, por dos Técnicos de la OMIC y, para finalizar nuestro ciclo de charlas del año solicitamos la colaboración del área de Participación Ciudadana de la Policía Nacional, con objeto de prevenir y alertar a la población sobre los timos y estafas más frecuentes de nuestra sociedad, de cara a saber qué medidas podemos adoptar para mejorar nuestra seguridad y cómo actuar frente a



determinadas situaciones o hechos delictivos. **El total de personas que han recibido formación en materia de consumo ha sido de 174.**

El colectivo infantil-juvenil ha contado con una variada oferta educativa a través de los **Talleres escolares de Consumo**, orientada tanto al alumnado de Educación Primaria, Secundaria, como para Bachillerato. En los **17 centros escolares** municipales participantes se han **realizado 173 talleres**, adaptándose sus contenidos las distintas edades con el fin de reforzar su condición de consumidores, que conozcan sus derechos y obligaciones y de que aprendan a defenderse en la sociedad en la que viven. Las metodologías de enseñanza utilizadas en estos talleres suelen ser muy didáctica y participativa. El monitor, inicialmente, formula distintas preguntas al alumnado a fin de conocer el nivel de conocimientos que tienen sobre el tema a tratar. A partir de ese momento se proporciona una parte teórica donde se

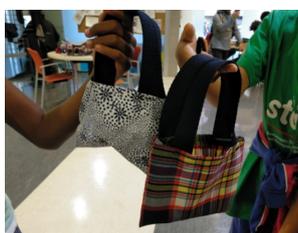
les introduce en el mundo del consumo y del consumidor, de conocimientos básicos, para después, a través del juego o de casos prácticos (según las edades), consolidar la formación impartida. Tras su ejecución, y para conocer la opinión, impresiones y necesidades de los centros escolares así como la valoración de las actividades, se facilita una encuesta de satisfacción, cuyos resultados son posteriormente estudiados y analizados con objeto de obtener propuestas de mejora que implementar en las actividades del siguiente curso.

Los talleres para que los más pequeños aprendan a ser consumidores han tratado temáticas que van, desde conocer las distintas fuentes de energía, el respeto por el medio ambiente y la vida animal, el reciclaje, el etiquetado de productos alimenticios e industriales.... hasta la influencia de la publicidad en la compra diaria de alimentos y bienes (teléfonos, cámaras, ropa, calzado, etc.). Han construido hornos solares (a saber sobre el poder del sol, uno de los mayores generadores de energía renovable y limpia), han elaborado su propia barrita de pan (que ingredientes son necesarios para ello, los distintos tipos de pan del mercado, el horneado...), han aprendido a fabricar un muñeco a partir de productos desechados o sales de baño a partir de plantas o productos naturales. Una de las actividades más demandadas y valoradas es el “Supermercado itinerante” (un supermercado montado en los centros, con estantes y productos que imitan a alimentos reales y en el que se les facilita dinero ficticio), en el que, tras aprender la pirámide alimentaria elaborarán un menú, una lista de la compra, visitan el supermercado para la compra de los productos, realizan el pago de los mismos y tienen la posibilidad de realizar una reclamación si se sienten engañados o defraudados con el supermercado. Esta actividad, una de las más completas, abarca contenidos tan importantes como el aprendizaje de hábitos de alimentación saludable, el ahorro y la elaboración de un presupuesto o la responsabilidad con el medio ambiente a la hora de adquirir productos envasados, entre otros.

Entendemos que las finanzas forman parte de la vida diaria de las personas y por ello la educación financiera debe comenzar en las aulas, inculcando cultura de ahorro, de manejo de dinero y de valores como el esfuerzo y la responsabilidad. Por ello, hemos ofrecido distintos talleres sobre economía y finanzas para los adolescentes (15 años en adelante) de manera que sean capaces de gestionar las finanzas personales (diferencias, ventajas y desventajas en el uso de distintos tipos de tarjetas de dinero existentes); cómo elaborar un presupuesto partiendo de los gastos que puede tener una familia; cómo resolver los problemas pueden surgir a la hora de adquirir un billete de avión, si les cobran de más en un restaurante o si suspenden un concierto para el que tenían una entrada. Asimismo, creemos fundamental reforzar la protección de los menores en el ciberespacio, muy vulnerables ante la facilidad de realizar compras por Internet, la protección de sus datos personales, el manejo de la imagen (uso de la webcam), sexting, la utilización responsable de Redes Sociales, etc., y por ello se imparten talleres en los que trabajar dichos contenidos.

Asimismo, también hemos querido estar presentes en dos fechas muy señaladas para la Infancia y la Juventud:

- En el Día Mundial de la Infancia y Adolescencia, ofrecimos a los niños de entre 7 y 12 años, la participación en un taller de “Creación de títeres y abalorios” en el que aprendieron a fabricar, con materiales reciclados y de fácil manejo, pequeños títeres con los que contar una historia inventada por ellos/as mismos, y con papel de periódico y cola blanca, abalorios reciclados originales y divertidos.
- Dentro de la programación de la Semana de la Juventud organizamos un “Taller creativo de Reciclaje Textil” dirigido a jóvenes de entre 14 a 30 años, en el que aprender a transformar la ropa dándole una segunda vida mediante técnicas sencillas de costura.



**Este año, hemos contado con la participación de 4.013 niños/as y jóvenes, de los cuales 3.890 lo han hecho en actividades realizadas en los propios centros escolares (talleres escolares de consumo) y 123 en las actividades específicas destinadas a la Infancia y Juventud.**

Desde la O.M.I.C también se desarrollan **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. Realizamos acciones de sensibilización a los ciudadanos sobre la importancia de conocer cuáles son sus derechos y deberes así como las vías de reclamación y de resolución que existen en caso de producirse algún conflicto. Para ello editamos diversas guías informativas, elaboramos diferentes artículos en prensa, en la página web municipal y, a través de redes sociales.

	Número de Publicaciones	Número de accesos a los contenidos
Distribución de Guías y Folletos (Campañas Informativas)	960	-
Artículos en prensa publicados	23	-
Contenidos introducidos en la web municipal	43	8.657
Contenidos incorporados a las Redes Sociales (Facebook y Twitter)	1.233	49.086

Durante este ejercicio, hemos realizado cuatro campañas informativas sobre diferente temática (según imagen anexa), distribuyendo folletos y guías en los distintos 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.).



\*Campañas informativas 2019

Además, en la **web municipal** ([www.alcobendas.org](http://www.alcobendas.org)), dentro de la sección de **Consumo**, se incluyen contenidos de interés general en el ámbito de consumo, normativa, noticias y consejos sobre alertas y fraudes en el municipio, a fin de que la población esté informada y advertida. Esta información se actualiza continuamente. Las Redes Sociales se han convertido en la forma más fácil, rápida y eficaz de transmitir noticias a los ciudadanos. Tanto en Facebook como en Twitter incorporamos, diariamente, las novedades que se van produciendo de interés para los consumidores. Actualmente contamos con 1.362 seguidores.

El Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid establece que todos los establecimientos y actividades que se presten en la región, deben de disponer de hojas de reclamaciones a disposición de los consumidores, siendo las entidades locales las encargadas de su distribución. Por ello, el Servicio municipal de Consumo **edita y distribuye Hojas de reclamaciones y carteles informativos** gratuitamente para empresarios y profesionales que orientan su actividad comercial al comercio al por menor, y que tienen abiertos locales al público en el municipio, a fin de que en caso de conflicto con un consumidor, éste pueda rellenarlas y entregarlas en la OMIC para buscar una solución a dicho conflicto (Sistema Unificado de Reclamaciones-SUR), manteniendo un registro de comercios a los que se les entregan dichas hojas.

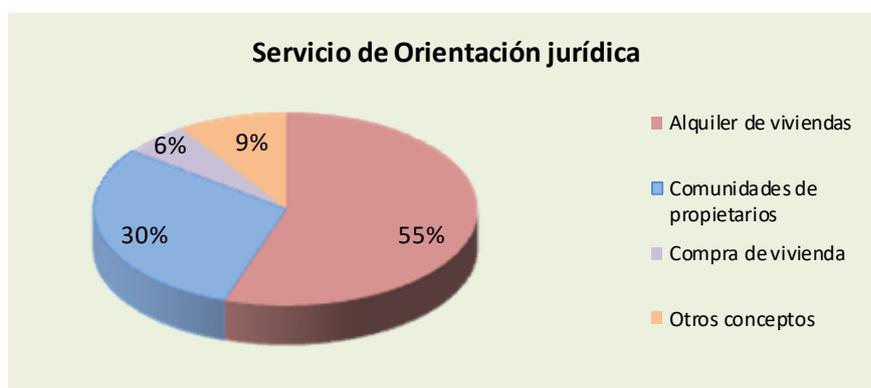
La demanda de solicitud de Hojas de Reclamaciones impresas va disminuyendo año tras año ya que, en el 2017, facilitamos a los empresarios la posibilidad de descargar online de dichos impresos municipales desde la página web del Ayuntamiento (sección de Consumo). De esta forma favorecemos su disponibilidad sin necesidad de que los comercios se desplazaran a nuestras dependencias municipales dada la incompatibilidad de horarios que en muchas ocasiones existía. A pesar de ello, 130 establecimientos comerciales han solicitado Hojas impresas en nuestra oficina, de los que 57 corresponden a establecimientos de nueva apertura. También se ofrecemos la posibilidad de remitir a las empresas dichos impresos sin necesidad de que se desplacen, aunque esta prestación no ha sido solicitada por ninguna razón social durante este año.

El **Servicio de orientación jurídica en materia de vivienda gratuito** que ofrecemos a los vecinos de Alcobendas, que complementa la atención y asesoramiento realizado por la OMIC, ha seguido prestándose a través de la Asociación de Consumidores AUSCOMA, ofreciendo orientación y asesoramiento a 163 personas. Este año, el mayor número de consultas se ha centrado en el alquiler de vivienda. Cuestiones como los plazos de duración de los contratos, el alquiler de habitaciones en pisos compartidos, la devolución de la fianza tras la finalización del contrato y la repercusión económica de las obras necesarias para la habitabilidad de la vivienda, han sido las más demandadas. El cierre de la Bolsa de Vivienda en el Servicio de Juventud, ha dado lugar a que los arrendadores que buscaban información y solución legal a los contratos que fueron gestionados a través del citado servicio, demandaran información en nuestra oficina.

Las consultas atendidas sobre problemas en las comunidades de vecinos han versado sobre la eliminación de barreras arquitectónicas, la instalación del ascensor, reclamaciones de impagados, problemas de convivencia por ruidos, etc.

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 realizado a la O.M.I.C., (valoración de incumplimiento de reclamaciones) y al servicio de Inspección (tras la detección de irregularidades en establecimientos que pueden motivar el inicio de expedientes sancionadores), se han emitido 41 informes jurídicos.



## ▪ 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 2019 se acometen 647 actuaciones inspectoras y se controlan 535 actividades o establecimientos comerciales, verificando la adecuada comercialización de 1.981 productos.

Se han incrementado en un 29 % las actuaciones inspectoras respecto a las programadas, debido fundamentalmente a la campaña de "Inspección y Control de Etiquetado de Juguetes", campaña inicialmente prevista con un objetivo de 15 establecimientos, pero debido a la colocación de un mercadillo navideño en el municipio, se decidió realizar un control

de los juguetes que allí se comercializaban, realizando visita de inspección a 6 puestos, realizando un total de 21 establecimientos. Esta campaña tuvo como objetivo inspeccionar y comprobar la normativa de etiquetado de juguetes, verificando además la indicación de precios de los juguetes, la disposición de Hojas de Reclamaciones o la entrega de factura simplificada, entre otros. Se ejecutaron 98 actuaciones inspectoras en un total de 21 establecimientos, lo que supone un gran número de actuaciones debido a que un número significativo de juguetes no cumplían con la normativa, controlando un total de 912 juguetes, de los cuales 37 estaban correctamente etiquetados, retirando del mercado 875 unidades de juguetes presuntamente inseguros. De las 875 unidades de juguetes, se han procedido a destruir 760 unidades, 74 devueltas a origen y 41 retiradas del mercado. De esta forma contribuimos a que los ciudadanos de Alcobendas puedan adquirir juguetes seguros y proteger a uno de los colectivos más vulnerables del municipio, como son el público infantil.

A lo largo del año se desarrollan **9 campañas de control de mercado**, inspeccionándose bienes, productos y servicios, todas por iniciativa municipal.

<b>CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL REALIZADAS EN 2019</b>	<b>Número de establecimientos visitados</b>	<b>Nº de inspecciones realizadas</b>	<b>Número de productos y servicios controlados</b>
Publicidad y Precios	15	15	225
Rebajas	20	21	360
Prestadores de Servicios (Estética de uñas)	30	35	30
Black Friday	20	20	300
Etiquetado de Juguetes	21	98	912
Squishys	30	30	76
Material eléctrico de uso estacional (Ventiladores)	20	27	35
Gasolineras y Toma de Muestras de Combustible	7	7	9
Red de Alerta. Campaña de Seguridad	123	123	22
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>	<b>376</b>	<b>1.969</b>

Varias de las campañas programadas en 2019 surgen para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos de Alcobendas. Por ejemplo, se ha observado un incremento del número de reclamaciones contra los prestadores de servicios de estética de uñas, además de producirse una proliferación de este tipo de negocio en los últimos años. Por ello, se lleva a cabo una campaña de inspección de los “Prestadores de Servicios” controlando 30 establecimientos dedicados a la estética de uñas, dando lugar a realizar 35 actuaciones inspectora de las que se encuentran 30 establecimientos con irregularidades, realizando 29 apercibimientos en acta al encontrar irregularidades durante la inspección, y 2 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 informados y 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. Durante esta campaña se realizó inspección a 20 establecimientos, hallando irregularidades en 18 de ellos, realizando 15 apercibimientos y 3 establecimientos subsanaron en el momento.

Ante los informes de calidad emitidos a finales de 2018 por el Centro de Investigación y Control de Calidad (CICC) del Ministerio de Consumo, sobre irregularidades detectadas en las tomas de muestras que llevó a cabo la Inspección de Consumo con motivo de la ejecución de la “Campaña de Inspección y Control Gasolineras y Toma de Muestras de Combustibles”, se ha decidido realizar un seguimiento durante este año a fin de verificar la corrección de las mismas y garantizar la correcta calidad de los combustibles a la venta. Con motivo de la apertura de nuevos establecimientos se realiza inspección a estos a la vez que se ejecuta una toma de muestras de carburantes de estos así como de aquellos

en los que encontramos irregularidades el anterior año comprobando la subsanación de las anteriores deficiencias, estando, a día de hoy solo a la espera de resultados del laboratorio sobre la muestra del nuevo establecimiento.

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 271 inspecciones en un total de 249 establecimientos del municipio.

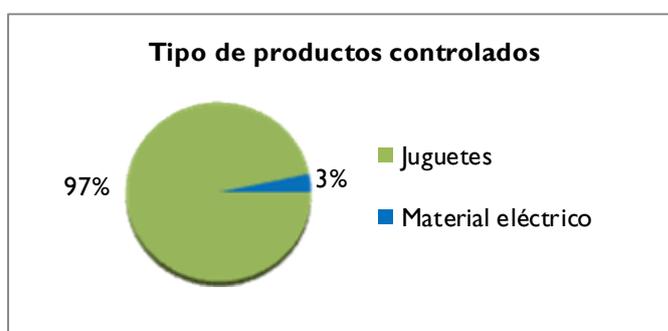
En todas las inspecciones se desarrolla, no solo una labor de inspección y control de la normativa de aplicación, sino también una labor de carácter informativo al empresario, primando la orientación e invitación al cumplimiento de las normas frente a la sanción económica, propiciando así, la resolución de conflictos de consumo. Como resultado de las inspecciones realizadas durante el ejercicio se deriva la ejecución de **95 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, iniciándose **5 expedientes sancionadores**, dada la gravedad o trascendencia de las irregularidades detectadas y ante la negativa a subsanar las mismas.

El Servicio de Inspección también ofrece **asesoramiento técnico-legal**, gratuito, a empresarios y profesionales, con objeto de orientarles en la normativa de consumo aplicable a su actividad. En 2019 se ha asesorado a un total de 103 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 Dirección General de Consumo del Ministerio de Consumo) 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 123 intervenciones en materia de seguridad y se han revisado 60 notificaciones de productos inseguros en Red de Alerta, localizándose la comercialización de un 7% de ellas (60 notificaciones y 4 de ellas encontradas), procediendo de forma inmediata a su retirada del mercado, mediante su destrucción o devolución al proveedor (en total 22 unidades, 21 devueltas a origen y 1 destruida).

Como se observa en el siguiente gráfico relativo al tipo de productos controlados de la Red de Alerta durante el año 2019, podemos observar que la gran mayoría (97%) corresponden a juguetes y un 3% a material eléctrico. Hay que advertir que durante este año se ha desarrollado una Campaña de Juguetes y en la Red de Alerta se ha dado más peso a este tipo de artículos para complementar las acciones realizadas durante la Campaña de Juguetes. Algunos de los juguetes encontrados 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 lo referente al material eléctrico, debido a su bajo precio y escasa calidad, suele ser muy comercializado y cuya falta de conformidad causa daños como cortocircuitos, electrocuciones, quemaduras e incluso incendios.

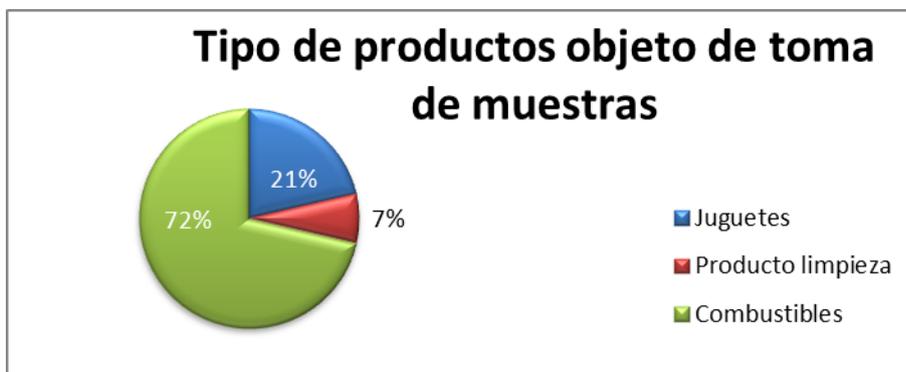


En relación con lo anterior, durante el año 2019 hemos adoptado distintas medidas cautelares al objeto de garantizar la seguridad de los productos que se comercializan. Por ello se realizan 14 tomas de muestras: 3 originadas por reclamación de los consumidores, 2 por Campaña de Juguetes, 1 por actuación en materia de Seguridad sobre un juguete, que se realiza sobre productos que se encuentran a la venta y que presentan algún indicio de resultar

inseguros, y 10 por la Campaña de Gasolineras y Toma de Muestras de Combustible. Las muestras son analizadas por el laboratorio oficial del Centro de Investigación y Control de la Calidad (CICC) del Ministerio de Consumo. Dichas actuaciones son comunicadas a la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid en el caso de que la muestra no cumpla con la normativa, para que se tomen 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
Muñeco de goma	Actuación Aislada en materia de Seguridad	No cumple con la normativa
Gasolina 95	Actuación motivada por reclamación	Cumple
Diesel E+	Campaña de Gasolineras	Cumple
Diesel Star	Campaña de Gasolineras	Cumple
Diesel	Actuación motivada por reclamación	Cumple
MPL Salfumant	Actuación motivada por reclamación	No cumple con la normativa
V-Power Diesel	Campaña de Gasolineras	Cumple
Sonajero de plástico con forma de huevo	Campaña de Juguetes	Cumple
Muñeco 20 cm con albornoz	Campaña de Juguetes	Cumple
Diesel E+	Campaña de Gasolineras	Pendiente de resultado
Diesel Star	Campaña de Gasolineras	Pendiente de resultado
V-Power Diesel	Campaña de Gasolineras	Pendiente de resultado
Gasoleo A	Campaña de Gasolineras	Pendiente de resultado
Diesel Excellent Plus	Campaña de Gasolineras	Pendiente de resultado



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 **“Sietedías”** 4 artículos informativos sobre: “Dos nuevos puestos para ampliar la oferta del mercadillo municipal” (01.03.2019); “Inspección de Consumo sobre la seguridad de los juguetes” (18.10.2019); “Campaña de inspección de productos para que disfrutemos de un ‘Halloween’ seguro” (25.10.2019) e “Consejos útiles para aprovechar las ofertas del ‘Black Friday’ y el ‘Cyber Monday’” (22.11.2019).

En cuanto al **Mercadillo Municipal de Alcobendas**, que se celebra todos los lunes del año, la vigilancia y control del mismo se lleva a cabo por la Inspección de Consumo.

El mercadillo municipal se trasladó en marzo de 2018 al aparcamiento principal de la C.D. Valdelasfuentes. Durante 2019 se han realizado dos encuestas de satisfacción con objeto de conocer la opinión que, tanto los usuarios del mercadillo como sus comerciantes, tienen del mismo. Mediante estas encuestas se busca la participación de estos dos grupos de interés para 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, tanto comerciantes como usuarios.

En cuanto a los resultados de la encuesta de satisfacción de los comerciantes, que conocimos en junio de 2019, hay que destacar que la **Satisfacción global media** con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Alcobendas en

relación al **Mercadillo Municipal** (Escala 0-10) es de **8,8**, siendo el Grado de satisfacción con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Alcobendas del 90,3%. En cuanto a la nueva ubicación, el 43,1% de los comerciantes manifiesta que es mejor, el 23,1% que igual que la anterior y el 33,8% que es peor, de lo que se puede deducir que el 66,2% aprueba la nueva ubicación. Por otro lado, también es de destacar que el 100% de los comerciantes está satisfecho con el trato recibido por la Inspección de Consumo y el 95,5 % por el control de la venta ilegal, que es un problema en este tipo de mercados. Estamos pendientes de conocer los resultados de la encuesta de satisfacción y las necesidades de los usuarios del mercadillo para valorar que acciones de mejora podemos implementar en el mismo.

Con el objeto de hacer un seguimiento después de un año del cambio de ubicación del mercadillo, se convocó el 19.02.2019 la “Mesa técnica de coordinación municipal” como instrumento operativo de trabajo mediante la cual, tratar las dificultades encontradas y las posibles mejoras a acometer para realizar una mejor gestión del mercadillo. En la misma participaron distintas áreas municipales con implicación (Patronato de Deportes; Policía; Medio Ambiente).

En cuanto a la gestión administrativa de funcionamiento del mercadillo:

- hemos valorado como favorables 4 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.
- en febrero de 2019 se realiza la adjudicación de dos nuevas autorizaciones de venta de dos puestos vacantes existentes en el mercadillo: uno con autorización para venta de “Artículos de decoración” y otro de “Flores y plantas”.



- se ha abierto expediente a dos vendedores por falta de pago en la Tasa municipal por venta ambulante, uno de ellos tuvo como resultado la extinción de la autorización, al no realizar el pago, y, en el otro caso, el vendedor procedió a saldar la deuda pendiente.
- Se abre expediente a un vendedor por falta de asistencia sin acreditar su justificación, procediendo a realizar la extinción de la autorización municipal, siguiendo lo establecido en la Ordenanza municipal correspondiente.

Durante este año 2019, uno de los objetivos programados era promocionar el mercadillo, por lo que se procedió el 25.02.2019 a repartir al público asistente al mercadillo y de forma gratuita bolsas de rafia y de tela con publicidad, anunciando que hay mercadillo semanal en Alcobendas todos los lunes. Además de esta acción para promocionar el mercadillo, también se publicó un artículo en la revista municipal “SietedíaS” anunciando la adjudicación de dos nuevos puestos (01.03.2019).



Durante este año 2019, se ha procedido a realizar la adquisición de botellas de aluminio para tomar muestras de combustible, de bolsas para la realización de toma de muestras y de precintos para dichas bolsas.



## ▪ JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO

Se constituyó el 13 de abril de 1994 mediante un convenio de colaboración con el hoy desaparecido Instituto Nacional de Consumo y la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid. Es una de las cinco juntas que existen en la Comunidad de Madrid y su objetivo es resolver los conflictos que surgen entre los consumidores y los comerciantes de forma rápida (máximo 90 días) y gratuita (sin costes económicos), evitando a ambos acudir a la vía judicial así como a desplazarse fuera de su municipio para resolver sus problemas.

No pueden ser objeto de arbitraje los conflictos en los que existen indicios racionales de delito o en los que se haya producido intoxicación, lesión o muerte.

La Junta Arbitral de Alcobendas es el órgano administrativo encargado de la gestión y tramitación de las solicitudes de arbitraje presentadas por los consumidores. En caso de no lograr resolver el conflicto mediante mediación con la empresa se constituyen colegios arbitrales en los que la controversia es sometida a consideración por sus integrantes (un vocal árbitro de consumidores, un vocal árbitro de empresarios y un vocal árbitro Presidente del colegio arbitral) recogiéndose su resolución en un Laudo Arbitral (sentencia), el cual es de obligado cumplimiento para las partes.



La adhesión de las empresas a este sistema de resolución de conflictos es voluntaria y las empresas adheridas dan a conocer su compromiso mediante un distintivo oficial que la Administración les facilita y que pueden exhibir tanto en el escaparate de su negocio como en su publicidad e impresos. Este distintivo es un signo de calidad y excelencia que genera confianza en los consumidores frente a otros establecimientos que no ofrezcan este recurso.

Desde su creación, la Junta ha contado con fieles adheridos, produciéndose bajas puntuales, principalmente por cese de actividad. **En 2019 contamos con 587 establecimientos adheridos, de los cuales 5 corresponden a nuevas adhesiones.** El censo de empresas adheridas se actualiza trimestralmente y puede ser consultado en la web municipal ([www.alcobendas.org](http://www.alcobendas.org)). Asimismo, en dicha página también 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 estos impresos así como los necesarios para que una empresa pueda solicitar su adhesión.

**Durante 2019 se han gestionado 79 expedientes arbitrales:** 13 de ellos correspondientes a expedientes en trámite no concluidos en el ejercicio anterior y 66, a nuevas solicitudes de arbitraje quedando resueltos al cierre del ejercicio el 89% de los expedientes.

Todas las vistas arbitrales celebradas han tenido lugar con órgano colegiado y se han llegado a dictar 20 Laudos, todos ellos en equidad, de los cuales, 2 han sido conciliatorios, 14 estimatorios (total o parcialmente) y 4 desestimatorios para el reclamante.

El tiempo medio transcurrido desde la fecha de celebración de vistas arbitrales hasta la emisión de sus correspondientes sentencias (laudos) fue de poco más de 2 meses, lo que evidencia la agilidad de dicha vía frente a la emisión de resoluciones judiciales.

Los sectores más reclamados han seguido siendo los relacionados con las telecomunicaciones. Este sector ocupa el 76% 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 7,5% de las solicitudes presentadas.

## 2. Acciones relevantes realizadas en Servicio de Consumo en 2019, dirigidas a los Grupos de Interés.

2. Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Consumo en 2019		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Cuantitativo/cualitativo
<b>Visita de la Concejal a los talleres escolares de Consumo desarrollados en distintos centros educativos.</b>	Para conocer la ejecución y el impacto de las acciones educativas de consumo en la población infantil del municipio.	Se visitan dos centros escolares: - Colegio Greenwich..... 20/03/2019 ... Taller de Juego y Juguetes. - Colegio A. Machado... 27/03/2019 ... Supermercado de alimentos
<b>Entrega de nuevas autorizaciones para el ejercicio de la venta ambulante en el mercadillo municipal</b>	La Concejal de Consumo hace entrega de las nuevas autorizaciones de venta aprobadas por la Junta de Gobierno Local a finales de Diciembre de 2018. Para cubrir dichas vacantes se recurre al listado de la bolsa de solicitudes integrada por participantes en la convocatoria pública de adjudicación de autorizaciones de 2015 (BOCM nº 268 de 11 de noviembre) creada con objeto de cubrir vacantes.	La Concejal de Familia entrega las nuevas autorizaciones mediante la visita a dichos puestos. Fecha: 25 de febrero Lugar: Mercadillo municipal
<b>Campaña de Promoción comercial del mercadillo</b>	Su objetivo es aumentar la visibilidad del mercadillo municipal y estimular el uso de bolsas reutilizables, fomentando así el compromiso con el medio ambiente	Fecha. 25 febrero – Lugar: Mercadillo municipal

## 3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Consumo en 2019

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en Consumo en 2018	
Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?
<b>Aprobación y edición de la Carta de Compromisos del Servicio de Consumo</b>	Se aprueba la carta de compromisos del servicio de Consumo, según Decreto nº 2136 de 21.02.2019. Es la primera vez que se aplica esta herramienta de calidad en el Servicio de consumo.  En Junio de 2019 se edita la carta y se distribuye en todos los centros municipales con atención al público para que los ciudadanos conozcan los compromisos adquiridos.

#### 4. Interacción con los Grupos de Interés

##### 4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés en Consumo (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc) en 2019

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<b>Informe de Satisfacción de personas usuarias del Mercadillo Municipal (2018-2019)</b>	El objetivo principal del estudio es conocer la percepción general de la ciudadanía respecto a la nueva ubicación y la satisfacción general y otros aspectos generales.	Puntuación obtenida de valoración 8,17. Informe disponible en la web municipal en el Observatorio de la Ciudad.
<b>Estudio de satisfacción a los vendedores (comerciantes) con puesto en el mercadillo municipal de Alcobendas</b>	El objetivo era conocer la valoración de los comerciantes del mercadillo (uno de nuestros grupo de interés) el servicio prestado por el Ayuntamiento, su opinión sobre el nuevo emplazamiento que ocupan desde marzo de 2018 (el aparcamiento de la C.D. Valdelasfuentes), su opinión sobre las acciones de control llevadas a cabo en dicha actividad (control de la venta ilegal, de básculas y puestos, artículos comercializados...) así como conocer las necesidades que demandan.	En Junio de 2019 el Dpto. de Planificación y Evaluación emite informe de resultados.  Grado de Satisfacción global : 7,26 Informe disponible en la web municipal en el Observatorio de la Ciudad.
<b>Questionarios de valoración de los Talleres Escolares de Consumo - Curso 2018-2019</b>	Los talleres escolares de consumo son actividades educativas englobadas en el Programa de formación y educación de los consumidores, que se ofertan a todos los centros educativos del municipio (públicos, concertados y privados) y en los que participan aquellos que así lo solicitan. Con objeto de conocer su valoración y necesidades para posteriores desarrollos se les facilita una encuesta de satisfacción con preguntas cerradas, a puntuar entre 1 y 10 (siendo 10 la mejor puntuación) y con una pregunta abierta a sugerencias y/o mejoras	Nº cuestionarios: 155 Tratado estadísticamente los cuestionarios la puntuación global media obtenida: 9.46
<b>Questionario de valoración de la Escuela de Consumo para adultos (charlas formativas).</b>	El objeto es conocer la valoración de las actividades realizadas así como las necesidades y expectativas de los asistentes. De su análisis se obtendrá la relación de temáticas que mayor interés generan en nuestros usuarios, la cual se implementa en el programa formativo del siguiente año.	Se realizan 174 cuestionarios. Tratado estadísticamente los cuestionarios la puntuación global media: 8,56
<b>Estudio de satisfacción a usuarios (consumidores y comerciantes /empresarios) de la Junta Arbitral de Consumo</b>	El objetivo es conocer el grado de satisfacción del público con la JAC, detectar en qué podemos mejorar y qué público la utiliza. Se comenzó la encuesta en Mayo de 2018	El Dpto. de Planificación y Evaluación, comenzó el estudio en Mayo de 2018 sobre usuarios de la JAC de los años 2016 y 2017, emitiendo Informe de resultados en Julio de 2019.  Grado de satisfacción global: 7,37
<b>Elaboración de la Carta de Compromisos del Servicio de Consumo</b>	Se han llevado a cabo tres reuniones en el primer trimestre del año 2019 para dar por finalizada la Carta. Posteriormente fue aprobada y editada.	Se ha editado y se ha remitido a todos los centros municipales con atención directa al público, así como a la revista municipal Siete Días, para poner en conocimiento de los ciudadanos los compromisos adquiridos

<b>@Elegidos</b>	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.	Convocatoria organizada el 15.02.2020
<b>Mesa técnica de coordinación sobre funcionamiento del mercadillo.</b>	Reunión en la que participan distintas áreas municipales (Policía, PMD, Vías Públicas y Medio Ambiente) con objeto de valorar el funcionamiento del mercadillo y las áreas de mejorar sobre las que incidir.	Convocatoria 19.02.2019
<b>III Encuentro de Comercio Urbano de Alcobendas Conferencia sobre “Tiendas físicas y comercio online - ¿Cómo atraer más clientes?”</b>	Acción englobada dentro del Plan de Regeneración y Activación comercial de Alcobendas organizado por el Servicio de Comercio de Alcobendas. Mediante la intervención de distintos ponentes se abordan temas relacionados con la empresa y las técnicas de venta. La Jefa de Consumo interviene en la ponencia sobre “El día a día en tu comercio: deberes y obligaciones”. Fecha 13 de marzo – Salón de Plenos del Ayuntamiento de Alcobendas	Fecha 13 de marzo – Salón de Plenos del Ayuntamiento de Alcobendas
<b>Comisión de coordinación del Programa de actividades para colegios e Institutos en horario lectivo. Curso 2018-2019</b>	Organizada por el Dpto de Educación con objeto de analizar las actividades realizadas en los centros escolares en el curso 2018-2019 y en la que se pone en común las experiencias y nuevas necesidades detectadas por las distintas áreas municipales participantes.	Reunión desarrollada el 8 de julio de 2019 Se facilitan datos sobre el número de actividades y participantes así como la propuesta que se realiza desde Consumo para el nuevo curso escolar 2019-2020
<b>Encuentro con la Delegación de evaluadores Internacionales del programa UNICEF-CIUDADES AMIGAS DE LA INFANCIA</b>	Exposición a evaluadores Unicef de las acciones que desarrollamos distintas áreas municipales dirigidas a menores de 18 años, orientadas a promover o garantizar la protección y seguridad de estos.	Convocatoria: 29 de noviembre Sala panorámica C.Arte de Alcobendas

#### 4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades del servicio de Consumo

	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
<b>Reclamaciones</b>	2 <sup>41</sup>	1	2 <sup>42</sup>	3
<b>Sugerencias</b>	-	-	-	.
<b>Felicidades</b>	4	-	1	.
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

<sup>41</sup> y 48

<sup>42</sup>: Ninguna de las reclamaciones presentadas están motivadas por el desacuerdo o insatisfacción con el funcionamiento o con la atención prestada por el servicio de Consumo. Esta vía es utilizada equivocadamente por los ciudadanos al entender que es la forma de presentar reclamaciones particulares sobre problemas generados en sus relaciones comerciales con empresas y/o comercios.

## 5. Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Consumo en 2019

Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Consumo en 2019		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Cuantitativo/cualitativo
<b>PROCESO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN</b>		
<b>Atención realizada por el Servicio de Consumo.</b>	Desde el Servicio de consumo se han realizado diferentes atenciones a nuestros grupos de interés: población general, comerciantes	<p><b>En 2019 la OMIC ha atendido un total de 6.527 demandas</b>, distribuidas en las siguientes atenciones:</p> <p>Nº total de consultas atendidas por la OMIC: 4.802  Nº total de reclamaciones atendidas: 1.231  Nº total de atenciones de orientación jurídica: 163  Nº de comerciantes que solicitan asesoramiento: 103  Nº comerciantes que solicitan hojas de Reclamaciones: 130  Nº de consultas atendidas en la Junta Arbitral de Consumo: 92</p>
<b>Atención de consultas en materia de consumo en la O.M.I.C</b>	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: 4.802
<b>Orientación jurídica</b>	<p><u>Asesoramiento legal en materia de vivienda para ciudadanos de Alcobendas.</u>  Contrato de servicios con la Asoc. Consumidores AUSCOMA. Abogados expertos atienden, una tarde a la semana, las consultas legales de ciudadanos del municipio sobre contratos de arrendamientos, comunidades o compraventa de vivienda, 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>Atendidas 163 consultas  Por sectores:  - Alquileres: 55%  - Comunidades de vecinos : 30%  - Compra de vivienda: 6%  - Otros: 9%</p> <p>Atendido en la sede de la OMIC, los miércoles, de 8.30 a 14.30 h.</p> <p>Elaboración de 41 informes jurídicos para el Servicio de Consumo.</p>
<b>Gestión de Reclamaciones de la O.M.I.C sobre conflictos de consumo</b>	Tramitación y gestión de reclamaciones de consumidores ante el desacuerdo de éstos con actividades comerciales o de prestación de servicios y suministros.	Reclamaciones tramitadas: 1.231 4.685 gestiones realizadas para su resolución.

<p><b>Distribución de Hojas de Reclamaciones</b></p>	<p>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</p>	<p>Se distribuyen 1.829 hojas de reclamaciones</p> <p>Nº de empresas que solicitan su tenencia: 130</p> <p>44 % son nuevas empresas.</p>
<p><b>Asesoramiento para empresarios y comerciantes en materia de Consumo.</b></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: 103</p>
<p><b>PROCESO DE FORMACION</b></p>		
<p><b>Programa de Formación y Educación de los Consumidores.</b></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"> <li>▪ Población infantil/juvenil: TALLERES ESCOLARES DE CONSUMO</li> <li>▪ Población adulta: ESCUELA DE CONSUMO Y FAMILIA.</li> </ul>	<p><b>TOTAL ACTIVIDADES FORMATIVAS</b></p> <p><b>Actividades realizadas: 185</b> <b>Participantes: 4.187</b></p> <p>TALLERES ESCOLARES Actividades realizadas en colegios e institutos: 173 Participantes: 3.890 Centros participantes: 17</p> <p>Actividades formativas fuera del horario escolar: 2 Participantes: 123</p> <p>ESCUELA DE CONSUMO Sesiones formativas informativas: 10 Público asistente: 174 personas</p>

<p><b>TALLERES ESCOLARES DE CONSUMO:</b></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><b>Curso 2018-2019 ( de enero a mayo 2019)</b></p> <p>Educación Primaria: 131 actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Economía doméstica</li> <li>- Publicidad</li> <li>- Juego y juguetes</li> <li>- Juego con la tecnología</li> <li>- Cuida tu mascota</li> <li>- Toma cartas en el consumo responsable</li> <li>- Gymkhana: Lúcete con la energía</li> <li>- Fabricación de pan (Actividad adaptada para Educación Especial)</li> <li>- Visita al Supermercado itinerante</li> </ul> <p>Educación Secundaria: 42 actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Economía doméstica</li> <li>- Publicidad y técnicas de venta</li> <li>- Suministros básicos</li> <li>- Las tecnologías</li> <li>- Teléfonos móviles</li> </ul> <p>Bachillerato y F. Profesional (35-7 actividades respectivamente)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Economía doméstica</li> <li>- Publicidad y técnicas de venta</li> <li>- Suministros básicos</li> <li>- Teléfonos móviles</li> <li>-</li> </ul> <p><b>Curso 2019-2020 (de septiembre a diciembre 2019)</b></p> <p>Educación Primaria: 18 actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juego y juguetes</li> <li>- Toma cartas en el consumo responsable</li> <li>- Nuevas tecnologías y redes sociales</li> </ul> <p>Suministros básicos</p>	<p>Centros participantes: 17</p> <p>Actividades realizadas: 155 (113 en Ed Primaria y 42 en Ed. Secundaria)</p> <p>3.443 asistentes (1773 niños y 1670 niñas)</p> <p>Puntuación media: 9,46</p> <p>Centros participantes: 3</p> <p>Actividades realizadas: 18</p> <p>447 asistentes</p>
<p><b>TALLERES ESCOLARES FUERA DE HORARIO ESCOLAR</b></p>		<p><b>Actividades realizadas: 2</b> <b>Nº asistentes: 123</b></p>

<b>ACTIVIDADES PARA EL DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA</b>	<b>Taller de “Fabricación de Títeres y abalorios”</b> Actividad lúdica en la que los más pequeños aprenden a hacer muñecos y abalorios a partir de materiales reciclados (calcetines, guantes, etc), fomentando el consumo y el desarrollo sostenible.	Actividad específica para el Día Mundial de la Infancia Dirigida a niños de 7 – 12 años Fecha: 20 de noviembre Número de asistentes: 115 Lugar: C. Municipal La Esfera. Hora: 11 a 14 h
<b>ACTIVIDADES PARA LA SEMANA DE LA JUVENTUD</b>	<b>“Taller Creativo de Reciclaje Textil”</b> Con esta actividad se promueve que los jóvenes aprendan a reutilizar la ropa que inicialmente desechan, transformándola en objetos útiles (como un bolso moderno, un monedero, etc).	Fecha: 25 de Octubre Dirigido a jóvenes de 14 – 30 años. Número de asistentes: 8 Lugar: Imagina. Hora: 17 a 20 h
<b>ESCUELA DE CONSUMO Y FAMILIA PARA ADULTOS:</b>	Los contenidos a desarrollar se obtienen de varias fuentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- problemática social actual.</li> <li>- demandas reflejadas en las encuestas de evaluación de las actividades formativas del año anterior.</li> <li>- sectores con nueva normativa legal o que son motivo de mayor número de reclamaciones.</li> </ul>	Total sesiones: 10 Total público asistente: 174 personas
<b>Charlas sobre “Problemas bancarios. Parte 1 y 2.”</b>	Se informa sobre cómo resolver los problemas frecuentes en los préstamos, con las tarjetas de crédito y débito, cobro de comisiones indebidas, etc.	Fecha: 8 de Octubre Número de asistentes: 18 Lugar: C.C. Pablo Iglesias. Hora: 18.00 h. Fecha: 15 de Octubre Número de asistentes: 20 Lugar: C.C. Pablo Iglesias. Hora: 18.00 h.
<b>Charla-Debate “Consejos de Consumo”</b>	Se llevó a cabo con mujeres del programa Integra del Ayuntamiento. Se trataron los problemas más usuales: garantías, suministros, reparaciones de electrodomésticos... en un debate con los Técnicos de la OMIC	Dirigida a Mujeres Fecha: 15 de Octubre Número de asistentes: 10 Lugar: Barrio Centro Hora: 18.00 h.
<b>Charla “Compraventa y alquiler de vivienda”</b>	Una de las charlas más demandadas por los consumidores al ser un bien de uso necesario. Problemas como impuestos a pagar en la compra de vivienda o quién paga las obras en una vivienda de alquiler, son algunos de los temas tratados.	Fecha: 22 de Octubre Número de asistentes: 24 Lugar: C.C. Pablo Iglesias Hora: 18.00 h
<b>Charla “Comunidades de propietarios”</b>	Se tratan los conflictos que surgen en las comunidades de vecinos: presidencia, colocación de ascensor y rampas, ruidos.	Fecha: 24 de Octubre Número de asistentes: 18 Lugar: C.C. Pablo Iglesias Hora: 18.00 h

<b>Charla “Los consumidores ante la transformación tecnológica del sector financiero”</b>	Información y consejos sobre las nuevas tecnologías aplicadas a la banca: Fintech, Insurtech, banca electrónica.	Fecha: 28, 29 y 30 de octubre Número de asistentes: 12 Lugar: C.C. Pablo Iglesias Hora: 18.00 h
<b>Charla “Consejos a la hora de contratar un seguro de hogar”</b>	Información para resolver los conflictos ante un siniestro de agua, o un Infraseguro. La prima y su subida anual. Qué es el Consorcio de Compensación de Seguros, etc.	Fecha: 5 de Noviembre Número de asistentes: 11 Lugar: C.C. Pablo Iglesias Hora: 18.00 h
<b>Charla “Consejos a la hora de contratar un seguro de vida y de vehículo”</b>	Se dieron pinceladas de los dos seguros y de sus peculiaridades: cómo actuar en caso de siniestro y cómo solicitar la compensación económica en caso de fallecimiento.	Fecha: 12 de Noviembre Número de asistentes: 12 Lugar: C.C. Pablo Iglesias Hora: 18.00 h
<b>Charla “Reclamaciones de telefonía móvil”</b>	El sector que más reclamaciones provoca a lo largo del año debido a las ofertas que no se cumplen, las bajas, altas, portabilidad.	Fecha: 19 de Noviembre Número de asistentes: 22 Lugar: C.C. Pablo Iglesias Hora: 18.00 h
<b>Charla “Consejos de la Policía Nacional para prevenir timos y estafas a través del teléfono e internet”</b>	La Policía Nacional comentó timos frecuentes como la llamada de Microsoft para arreglar el ordenador que lo secuestra y roba los datos; las llamadas de teléfono que piden datos bancarios a pesar de estar realizadas supuestamente desde el mismo banco, etc.	Fecha: 26 de Noviembre Número de asistentes: 27 Lugar: C.C. Pablo Iglesias Hora: 18.00 h

#### PROCESO DE MEDIACION Y JUNTA ARBITRAL

<b>Junta Arbitral de Consumo</b>	<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.</p> <p>Los sectores más reclamados en arbitraje han sido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonía móvil.</li> <li>- Telefonía fija, Fibra Óptica y ADSL.</li> <li>- Tintorerías.</li> </ul>	<p>TOTAL 79 expedientes tramitados en 2019 (13 de 2018 y 66 de 2019)</p> <p>Nº Expedientes resueltos: 70</p> <p>Nº de Laudos emitidos: 20</p> <p>Nº Establecimientos del municipio adheridos al Sistema Arbitral: 587</p>
----------------------------------	--	---

#### PROCESO DE VIGILANCIA Y CONTROL DE PRODUCTOS BIENES Y SERVICIOS

<p><b>Actuaciones de Inspección de Consumo</b></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"> <li>- Actuaciones programadas de carácter municipal en colaboración con la Dir. Gral de Comercio y Consumo Cdad. Madrid</li> <li>- Actuaciones no programadas: de oficio o aisladas</li> <li>- Actuaciones en materia de Seguridad</li> </ul>	<p>Se realiza un TOTAL de 647 actuaciones inspectoras.</p> <p>Se controlan 535 actividades comerciales y 1.981 productos.</p> <p>Nº establecimientos visitados: 286  Nº inspecciones realizadas: 376  Nº productos y servicios controlados: 1.969  Se llevan a cabo 9 campañas de control de mercado</p>
<p><b>ACTUACIONES PROGRAMADAS:</b></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: 159</p> <p>Nº de productos en los que se verifica su adecuada comercialización: 1.947</p>
<p><b>Campaña de Inspección y Control de Publicidad y Precios.</b></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 2019.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 15</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 15</p> <p>Nº establecim. apercebidos: 5</p> <p>Nº productos controlados: 225</p>
<p><b>Campaña de Inspección y Control de Etiquetado de Juguetes.</b></p>	<p><u>Objetivo:</u> Comprobar que el etiquetado de los juguetes se adecua a la normativa vigente.</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> Indicación de precios; etiquetado de los juguetes; entrega de factura simplificada; disponibilidad de Hojas de Reclamaciones.</p> <p><u>Período de ejecución:</u> septiembre-diciembre 2019.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 21</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 98</p> <p>Nº establecim. apercebidos: 5</p> <p>Nº productos controlados: 912</p>
<p><b>Campaña de Inspección y Control de Squishys.</b></p>	<p><u>Objetivo:</u> Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa en este tipo de juguetes que se puso de moda entre el público infantil; crear entre los comerciante minoristas la conciencia sobre la importancia de los aspectos relacionados con la seguridad de los productos; 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: 30</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 30</p> <p>Nº productos retirados de la venta y destruidos: 76</p>

<p><b>Campaña de Inspección y Control de Rebajas.</b></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.)  <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  <u>Período de ejecución:</u> Enero y julio 2019.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 20  Nº de inspecciones realizadas: 21  Nº establecim. apercebidos: 16  Nº productos controlados: 360</p>
<p><b>Campaña de Inspección y Control de Material Eléctrico de Uso Estacional (Ventiladores).</b></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.  <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.  <u>Período de ejecución:</u> mayo y junio 2019.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 20  Nº de inspecciones realizadas: 27  Nº productos controlados: 35</p>
<p><b>Campaña de Inspección y Control de Gasolineras y Toma de Muestra de Combustibles.</b></p>	<p><u>Objetivo:</u> Comprobar que la prestación de suministro de gasolina cumple con la normativa de consumo aplicable y como continuación de la que se realizó en el 2018.  <u>Controles ejecutados:</u> indicación de precios; emisión de factura; existencia de cartelería 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.  <u>Período de ejecución:</u> noviembre y diciembre 2019.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 3  Nº de inspecciones realizadas: 3  Nº establecim. apercebidos: 3  Nº toma de muestras: 4</p>
<p><b>Campaña de Inspección y Control de Establecimientos Prestadores de Servicios.</b></p>	<p><u>Objetivo:</u> Comprobar que la prestación de servicios (estética de uñas y peluquerías) se realiza cumpliendo la normativa de consumo aplicable.  <u>Controles ejecutados:</u> indicación de precios de los servicios prestados; emisión de factura simplificada; comprobar la tenencia de hojas de reclamaciones y cartel anunciando su existencia; detectar la presencia de posibles cláusulas abusivas.  <u>Período de ejecución:</u> marzo y abril 2019.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 30  Nº de inspecciones realizadas: 35  Nº apercebimientos realizados: 31</p>
<p><b>Campaña de Inspección y Control de la promoción BLACK FRIDAY.</b></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.  <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, información de los medios de pago admitidos...  <u>Período de ejecución:</u> noviembre de 2019.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 20  Nº de inspecciones realizadas: 20  Nº apercebimientos realizados: 15  Nº productos controlados: 300</p>

<p><b>ACTUACIONES NO PROGRAMADAS</b></p>	<p>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 establecimientos inspeccionados: 253</p>
	<p><b>Motivadas por reclamación o denuncia de consumidores y usuarios.</b></p>	<p>Nº establecimientos inspeccionados: 238</p> <p>Nº actuaciones inspectoras realizadas: 271</p> <p>Nº establecimientos con irregularidades: 58</p> <p>Nº de apercibimientos: 17 (el resto de irregularidades son subsanadas en el momento de la inspección o comunicada su subsanación antes de su requerimiento)</p>
	<p><b>Motivadas por derivaciones que provienen de otros organismos o servicios</b></p> <p>Principalmente de Policía Local y otros Servicios Municipales (Industria etc.)</p>	<p>Nº establecimientos inspeccionados: 15</p> <p>Nº establecim. apercibidos 3</p>
<p><b>ACTUACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD:</b></p>	<p>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: 123</p> <p>Nº productos intervenidos: 22</p>
<p><b>Localización de Redes de Alerta</b></p>	<p><u>Objetivo:</u> 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><u>Período de ejecución:</u> a lo largo de 2019</p>	<p>Nº de actuaciones de control ejecutadas: 123</p> <p>Nº de notificaciones de Red de Alerta controladas: 60</p> <p>Nº productos objeto de toma de muestra: 0 (por indicios de peligrosidad)</p>

<b>Gestión y Control del Mercadillo Municipal</b>	<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"> <li>- Sobre autorizaciones existentes: control del pago de tasas; expedientes de transmisión de autorizaciones etc.</li> <li>- Sobre nuevas solicitudes presentadas: valoración del cumplimiento de requisitos etc.</li> </ul>	<p>Nº autorizaciones de venta activa a diciembre de 2019: 74</p> <p>Nº controles semanales realizados: 50</p> <p>Nº de puestos que se les retira la autorización por incumplimiento de requisitos: 2</p> <p>Nº de comunicaciones realizadas a los vendedores: 107</p> <p>Nº de solicitudes de transmisión valoradas: 4</p> <p>Nº de nuevas solicitudes recibidas en 2019: 11</p>
<b>Medidas correctivas</b>	<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"> <li>• Apercebimientos: para faltas de carácter leve y con objeto de ofrecer a las empresas la posibilidad de subsanar las conductas incorrectas.</li> <li>• Expedientes sancionadores: cuando se detecta reiteración en la conducta infractora o las infracciones ocasionan un grave perjuicio a los intereses de los consumidores.</li> </ul>	<p>Nº total de establecimientos con irregularidades: 175</p> <p>Nº total de apercebimientos realizados: 95</p> <p>Nº de expedientes sancionadores iniciados: 5</p>
<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN</b>		
<b>Programa de Información</b>	Su objetivo es mejorar los conocimientos de los ciudadanos sobre los derechos y obligaciones de los consumidores en distintos ámbitos.	TOTAL de campañas informativas realizadas: 4 Nº de acciones de divulgación realizadas: 1.233
<b>Difusión mediante Guías y Folletos</b>	Edición y distribución de impresos entre la población con información y consejos a los consumidores sobre sectores relevantes:	Nº guías /folletos distribuidos: 960
<b>Difusión Semanal SietediaS</b>	Elaboración de artículos para prensa sobre temáticas de actualidad y sobre servicios prestados o resultados de actuaciones inspectoras.	Nº artículos publicados en prensa: 23
<b>Web de Consumo:</b>	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.	Nº contenidos incorporados a la web municipal: 43 Nº Accesos a contenidos de la página web: 8.657
<b>Redes Sociales</b>	(Facebook – Twitter) Contenidos, recomendaciones e interacciones breves sobre asuntos que interesan a los consumidores. Se actualizan casi a diario.	Nº publicaciones (FB+TW) : 1.163 Visibilidad: 49.086 Nº seguidores: 1.362

## 6. Resultados Obtenidos en el Servicio de Consumo

<b>Cumplimiento de la Estrategia del Servicio de Consumo</b>			
<b>Planificación anual: GPO</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
<b>% Total de cumplimiento del GPO del Servicio de Consumo</b>	<b>96,2</b>	<b>96,7%</b>	<b>96,3%</b>
GPO Programa 1: Formación, Protección y Defensa de los Consumidores	98,5%	96%	95%
GPO Programa 2: Inspección de Consumo	100%	95%	99%
GPO Programa 3: Junta Arbitral de Consumo	90%	99%	95%

<b>Evolución indicadores del Servicio de Consumo</b>				
<b>Indicadores</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2016</b>
<b>Nº total de demandas atendidas desde el Servicio de Consumo</b>	<b>6.527</b>	8.678	8.014	7.869
<b>Demandas atendidas por la O.M.I.C (Oficina Municipal de Información al consumidor)</b>	<b>6.333</b>	6197	7778	7721
<b>Demandas atendidas en la Junta Arbitral de Consumo</b>	<b>92</b>	202	332	254
<b>Demandas atendidas por la Inspección</b>	<b>394</b>	339	384	409
<b>Reclamaciones de consumo tramitadas</b>	<b>1.231</b>	1.390	1.293	1.667
<b>Consultas atendidas en la O.M.I.C</b>	<b>4.808</b>	5.170	6.027	6.202
<b>Actividades realizadas en el Programa de formación y educación de los consumidores.</b>	<b>185</b>	137	199	170
<b>Personas que participan en las actividades formativas desarrolladas</b>	<b>4.187</b>	3.309	4.683	5.069
<b>Acciones divulgativas</b>	<b>1.233</b>	1.541	1.494	1.397
<b>Solicitudes de arbitraje tramitadas</b>	<b>79</b>	96	113	112
<b>Establecimientos adheridos al Arbitraje de Consumo</b>	<b>587</b>	598	597	591
<b>Total de actuaciones inspectoras acometidas</b>	<b>647</b>	643	616	556
<b>Inspecciones realizadas en materia de seguridad</b>	<b>123</b>	128	121	100
<b>Total de Comercios / actividades inspeccionadas</b>	<b>535</b>	583	3.579	4.138
<b>Comercios / actividades en los que se detectan irregularidades</b>	<b>175</b>	234	220	192
<b>Total de productos controlados</b>	<b>1.981</b>	2.672	10.663	1.741
<b>Productos destruidos/ retirados por motivos de seguridad</b>	<b>22</b>	18	21	54
<b>Tomas de muestras realizadas por motivo de seguridad</b>	<b>14</b>	1	11	10

<b>Resultados de la Carta de COMPROMISOS del Servicio de Consumo</b>	
<b>Compromisos</b>	<b>% cumplimiento 2019</b>
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN.</b>	
1.- Contestar las solicitudes de información recibidas por correo electrónico en un plazo máximo de dos días hábiles.	<b>100%</b>
<b>TIEMPO DE ESPERA.</b>	
2.- Atender a los usuarios en un tiempo medio de 8 minutos en la Oficina municipal de Información al Consumidor.	<b>100% (5,33 min)</b>
<b>SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS.</b>	
3.- Atender a los usuarios de forma correcta, amable y profesional, de modo que su	<b>--</b>

<b>Resultados de la Carta de COMPROMISOS del Servicio de Consumo</b>	
<b>Compromisos</b>	<b>% cumplimiento 2019</b>
nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida sea mayor o igual a 8/10.	
<b>CONTROL DEL MERCADILLO MUNICIPAL.</b>	
4.- El Servicio de Inspección controlará semanalmente el Mercadillo municipal. (excepto festivos, que será controlado por la Policía Local).	<b>100%</b>
<b>SEGURIDAD DE PRODUCTOS.</b>	
5.- Acometer las actuaciones necesarias para la retirada de la venta de productos inseguros para la salud y seguridad de los consumidores, comunicados por la Comunidad de Madrid, en un plazo máximo de un día hábil.	<b>100%</b> <b>No se ha emitido ninguna Red de Alerta</b>
<b>ARBITRAJE DE CONSUMO.</b>	
6.- Ofrecer la Junta Arbitral de consumo como vía extrajudicial de resolución de conflictos.	<b>100%</b>
<b>FOMENTO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ALCOBENDAS.</b>	
7.- Fomentar la Junta Arbitral de Consumo entre los empresarios, fidelizando el 95% de las empresas adheridas.	<b>100%</b>
<b>RECLAMACIONES DE CONSUMO.</b>	
8.- Inspeccionar el 100% de los establecimientos en los que puede haber infracción de la normativa de consumo.	<b>100%</b>
<b>PUBLICACIONES DE CONSUMO.</b>	
9.- Publicar mensualmente un artículo informativo en materia de consumo dirigido a toda la población.	<b>100%</b>
<b>FORMACIÓN ESCUELA DE CONSUMO.</b>	
10.- Organizar anualmente al menos 100 actividades formativo-educativas dirigidas a consumidores y garantizar que un 75% se ofrecen a colectivos de especial protección.	<b>100%</b>

### ¿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)
- 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](http://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 2019

La Gerencia del PBS, junto con las Direcciones Técnica y Administrativa, lideran, planifican y gestionan los principales procesos estratégicos y de soporte del mismo, en lo relacionado con la planificación, la medición y el análisis de las actuaciones que se llevan a cabo para garantizar una gestión eficiente y la calidad de los servicios prestados, mediante los recursos humanos y económicos, de los que dispone. **El presupuesto para este año 2019, ha sido de 16.610.842,2€ y la plantilla de 163 profesionales.**

A lo largo de este año, se han formalizado importantes alianzas con diferentes instituciones públicas y/o privadas, organismos, empresas, asociaciones, etc..., que han permitido la realización de programas desde los diferentes ámbitos de actuación y dirigidos a los distintos grupos de interés del PBS. Así, se **han firmado un total 12 convenios con Administraciones Públicas: 3 en el ámbito europeo; 3 con la Administración Estatal; y 6 con la Administración Autonómica, y se ha aceptado 1 resolución estatal para la ejecución de actuaciones en violencia de género.**

Por otro lado, **se han firmado 5 convenios y/o acuerdos con entidades privadas**, de índole social, dirigidos a diferentes colectivos, como son las personas mayores y los Servicios Sociales. Se han **establecido acuerdos de colaboración con dos empresas** para llevar a cabo programas enmarcados en la **Responsabilidad Social Corporativa**. Y se han formalizado **16 convenios con asociaciones y otras entidades sin ánimo de lucro y se han formalizados 67 convenios de subvenciones con diferentes asociaciones** adscritas a este Patronato para el desarrollo de sus actividades.

En este contexto de alianzas, el Patronato a través de sus diferentes servicios, ha trabajado **con otras instituciones** tanto públicas como privadas, empresas colaboradoras, ONGs, Fundaciones y otros organismos, para **desarrollar programas o servicios**, y se ha contado con **un total de 286 alianzas**, las cuales se detallan en el Anexo II de este documento.

**Dentro de la gestión de contrataos de servicios y suministros, se han formalizado un total 191 contratos menores y/o tramitado un total de 15 expedientes de contratación mayor**, prórrogas de contratos y modificados de contratos desde los distintos servicios del PBS.

Otro de los recursos importantes para este Patronato de Bienestar Social son los **recursos humanos**, el cual está integrado por un total de **163 personas**: 41 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 24 en Dirección- Administración, Gerencia, Apoyo Asociaciones y Voluntariado. Durante este año hay que evidenciar la dificultad con la que nos hemos encontrado para realizar sustituciones de personal por bajas, jubilaciones y vacantes, debido a la complejidad del proceso de contratación del mismo. Motivo por lo que es necesario mencionar el esfuerzo que se ha realizado desde los equipos de trabajo por seguir ofreciendo a los ciudadanos un servicio de calidad.

En relación con el cumplimiento de la estrategia, mencionar que se han conseguido porcentajes muy altos de consecución; en la estrategia a largo plazo, **Plan Diseña 2020**, el **porcentaje de cumplimiento** alcanzando en las actuaciones de los diferentes servicios del Patronato de Bienestar Social, *Eje nº 4 de Responsabilidad Social*, **ha sido de un 91,16%**, finalizando la temporalidad del proyecto en el año 2019.

En cuanto al desarrollo de las actuaciones y proyectos que se llevan desde cada uno de los Servicios, y que están contemplados en la planificación estratégica a corto plazo, a través de la programación anual, denominada **Gestión por Objetivo (GPO)**, mencionar que este Patronato ha alcanzado un porcentaje total de un **90,9%** de cumplimiento.

Una de las prioridades estratégicas que se fomentan desde esta área son las acciones dirigidas a la mejora continua de 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, cuya temporalidad ha finalizado en 2019, alcanzando un **porcentaje de cumplimiento de un 82,2%**, lo que supone haber implantado un importante número de las acciones propuestas, a desarrollar entre 2017 a 2019, finalizando este año la temporalidad del mismo. Destacar, entre otras acciones, las que se han alcanzado con este proyecto:

- Se han aprobado tres cartas de compromisos de los Servicios de: Promoción de la Igualdad, Consumo y Mayores, pero además, se han elaborado e implantado los Mapas de procesos, se han identificado los correspondientes grupos de interés, se ha elaborado el catálogo de servicios.
- Se han realizado 23 estudios a efecto de conocer la satisfacción, así como las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés del PBS, los cuales, mayoritariamente, están publicados en el Observatorio de la Ciudad. Cada servicio ha identificado sus grupos de interés en los Informes de resultados del GPO.
- Se ha conseguido el acceso desde Servicios Sociales y Mayores a la Plataforma de Intermediación de datos con otras Administraciones Públicas, evitando que el ciudadano tenga que aportar la documentación disponible en otras administraciones
- Se ha conseguido que los servicios certificados del PBS (Laboratorio, CAID y Juventud) hayan pasado la transición, obteniendo la certificación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001:2015.

Desde **Apoyo a Asociaciones y Voluntariado**, cabe destacar el incremento de la partida presupuestaria destinada a subvenciones anuales a las asociaciones de Salud, Bienestar Social, Consumo y Mayores dirigidas al fomento del asociacionismo y la participación ciudadana en el ámbito municipal. **El importe ha ascendido a 50.000,00€ lo que ha supuesto un aumento de 61,3%** respecto a años anteriores; este incremento ha permitido subvencionar 48 actividades incluidas en los proyectos anuales de las asociaciones, 10 más que el año anterior. Para determinadas asociaciones el importe total a subvencionar ha sido el doble que en 2018 permitiéndoles llevar a cabo más actividades de sus programas anuales, tal ha sido el caso de AFAEAA, ASOBIDE, ADILAS, e incluso poder acometer nuevos proyectos como el “Grupo Joven” puesto en marcha por AFASAME.

Es importante destacar el Convenio firmado con la asociación Norte Joven para la realización de actividades dirigidas a la Promoción del desarrollo personal y la Integración Social de colectivos en situación de desventaja, desigualdad o riesgo de exclusión, con el objetivo de facilitar a personas en situación de vulnerabilidad la posibilidad de mejorar la calidad de vida y la empleabilidad a través de su participación en itinerarios de inserción socio laboral, que oferta la asociación.

Respecto a las actividades incluidas en el convenio de **colaboración entre el Patronato de Bienestar Social y Cruz Roja**, destacar el incremento de los talleres de Formación en Primeros Auxilios para Bebés destinados al programa “AlcoBEBEndas”, que se han duplicado respecto al año anterior pasando de 6 a 12 talleres.

Ha sido también importante continuar con 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 2019 hemos apoyado los actos de celebración de 15 días Mundiales, la mayoría relacionados con la salud y la lucha contra las enfermedades, con actividades de especial relevancia y repercusión social.

En 2019 se ha seguido trabajando desde la Información y la Sensibilización en materia de Voluntariado y Responsabilidad Social Corporativa (RSC), **16 empresas u organizaciones han colaborado a través de su RSC con aportaciones económicas, en especie o con capital humano, en los distintos programas municipales de Voluntariado.**

**Se han realizado 4 de cursos de Formación al Voluntariado**, 1 curso de Formación Básica, 1 curso de Voluntariado Cultural, Curso de resolución de conflictos en el voluntariado y 1 curso de Implicación Emocional en el voluntariado, **con un total de 77 participantes.**

Como novedad, a petición del IES “Ciudad Escolar” y siguiendo la directriz de este programa municipal, de sensibilizar a la juventud, se ha impartido un taller de Voluntariado dentro de la Jornada “Fomento del Voluntariado” organizada por este centro y dirigida a su alumnado.

Finalmente, desde la Oficina Técnica se han realizado las gestiones oportunas y apoyo necesario, para el desarrollo de los siguientes actos y actividades: **60 actividades a solicitud de 23 asociaciones con un total de público asistente de 4.577** personas. 60 actos correspondientes a los servicios del PBS. En voluntariado se han organizado 3 campañas del programa Alcobebendas, 7 campañas de Llenamos la despensa, 8 sesiones del Cine para mayores y personas dependientes, la campaña de recogida de juguetes en todo el municipio, incluyendo los distritos, la Gala de Voluntariado, así como el Cine de verano.

## 2. Acciones RELEVANTES realizadas en Administración, Dirección, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2019

Título <i>¿Qué se ha hecho?</i>	Descripción <i>Por qué y para qué</i>	Resultado obtenido <i>cuantitativo/cualitativo</i>
<b>Formación en Primeros Auxilios Alcobebendas</b>	Desde el año 2018, se ofrecen los Talleres de Formación en Primeros Auxilios en bebés dentro del programa AlcoBEBEndas, formación dirigida 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 lleva a cabo en coordinación con la asociación Cruz Roja en base al convenio de colaboración que se suscribe anualmente con la entidad.	En 2019 se han impartido 11 talleres en los que han participado 149 familias.
<b>Prevención de la Exclusión Residencial en Alcobendas</b>	Desde Apoyo a Asociaciones se gestiona el convenio anual de colaboración con Cruz roja, a través de una subvención nominativa. En 2018 se incorporó, por primera vez, un programa de intervención social para la prevención de la exclusión residencial que ha tenido su continuidad durante 2019. 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.	Se ha gestionado el alojamiento para 10 personas beneficiarias y se han llevado a cabo 35 actividades de orientación social sobre derechos de ayudas y trámites y requisitos para el acceso a ellas.
<b>Impulso de la herramienta informática para la solicitud de Subvenciones dirigidas a las Asociaciones</b>	Durante 2019 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, 15 asociaciones han presentado sus proyectos para la solicitud de subvención a través de la web, usando la aplicación informática “participa”.	Esto ha supuesto que el 79% de las solicitudes de subvención se han presentado a través de la Web

<p><b>Celebración de los Días Mundiales</b></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"> <li>- Día Mundial contra el Cáncer: 4 febrero</li> <li>- Día Mundial de la Poesía: 21 de marzo</li> <li>- Día Mundial de concienciación sobre el Autismo: 30 marzo</li> <li>- Día Mundial del Parkinson: 11 de abril</li> <li>- Día Mundial del libro: 23 de abril</li> <li>- Día Mundial del Cáncer de ovario: 8 de mayo</li> <li>- Día de la Cuestación contra el Cáncer: 7 de junio</li> <li>- Día Mundial contra el Alzheimer 21 de septiembre</li> <li>- Día Mundial de la investigación contra el cáncer: 24 de septiembre</li> <li>- Día Mundial de la Salud Mental: 10 de octubre</li> <li>- Día Mundial contra el Cáncer de mama: 19 de octubre</li> <li>- Día Mundial contra la Diabetes: 14 de noviembre</li> <li>- Día Mundial sin Alcohol: 15 de noviembre</li> <li>- Día Internacional de las personas con Discapacidad: 3 de diciembre</li> <li>- Día Internacional de los Voluntarios: 5 de diciembre</li> </ul>	<p>Se han celebrado 15 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 2019**

<p><b>3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2019</b></p>	
<p><b>Denominación</b> ¿Qué se ha hecho?</p>	<p><b>Descripción</b> Por qué y para qué</p>
<p><b>Aprobación mediante decreto de 3 cartas de compromisos de los Servicios del PBS: Consumo, Promoción Igualdad y la revisión de la 4ª carta de Mayores</b></p>	<p>Desde esta dirección técnica, en coordinación con los servicios y el departamento de calidad, se lleva a cabo la metodología establecida por la institución para proceder a la aprobación de las Cartas de Compromisos de los servicios de Consumo y Promoción de la igualdad; y la revisión de la 4ª carta de compromisos del Servicio de Mayores. Antes de su aprobación se ha realizado una consulta interna dirigidas a los Servicios del Ayuntamiento y Patronatos. Se realiza una consulta externa a los diferentes grupos de interés, a través de la Plataforma de participación ciudadana entre el 25 de enero al 8 de febrero 2019, ambos inclusive. Posteriormente, el departamento de calidad emite el correspondiente informe de idoneidad, y con fecha 21 de febrero se aprueba mediante decreto las mencionadas cartas de compromisos</p>

<p><b>Implantación de nuevos mapas de procesos en los Servicios de Promoción Igualdad, Consumo y Mayores.</b></p>	<p>Esta 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 estos 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 un total 3 cartas de compromisos: Promoción igualdad, Consumo y Mayores Se han elaborado 3 Mapas de procesos de los servicios mencionados Se han identificado todos los grupos de interés en los 3 servicios. Se han elaborado 3 catálogos de servicios</p>
<p><b>Verificación del informe semanal de estado de tramitación de los exptes de contratación mayor de suministros y servicios, elaborado por el departamento de Contratación Municipal</b></p>	<p>Se implanta desde el área jurídica la elaboración semanal del informe de estado de tramitación de cada uno de los exptes de contratación mayor de suministros y servicios. Esto facilita el seguimiento eficaz de los expedientes, ya que se activa y agiliza cada una de las fases de tramitación de los mismos. La información del mencionado informe se traslada a cada uno de los servicios del PBS.</p>

**3.2 Mejoras introducidas en Administración-Dirección, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2019**

<p><b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?</p>	<p><b>Descripción</b> ¿Por qué y para qué?</p>	<p><b>Resultado obtenido</b> cuantitativo /cualitativo</p>
<p><b>Cumplimentar el Procedimiento de contratación mayor de suministros y servicios del PBS</b></p>	<p>Desde administración y jurídicas se cumplimenta el procedimiento, y se adapta a la prestación del servicio o suministro que es objeto de la contratación.</p>	<p>Se cumplimenta a demanda.</p>

**4. Interacción con los Grupos de Interés**

**4.1 Interacciones desarrolladas con los grupos de interés Dirección, Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado (encuestas, grupos de trabajo con los GI, presupuestos participativos, consejos sectoriales, etc.) en 2019**

<p><b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?</p>	<p><b>Descripción</b> Por qué y para qué</p>	<p><b>Resultado obtenido</b> cuantitativo /cualitativo</p>
<p>Mesa de Coordinación con Áreas colaboradoras en Fiestas Locales</p>	<p>Coordinar las actividades ofrecidas desde las distintas áreas que participamos en las fiestas locales</p>	<p>Planificación adecuada de las actividades propuestas</p>
<p>Equipo técnico de apoyo asociaciones</p>	<p>Coordinación a nivel municipal de las acciones en materia asociativa como la convocatoria de subvenciones</p>	<p>Planificar las convocatorias de subvenciones de las distintas áreas.</p>
<p>Comisión de Planificación y Programación de eventos</p>	<p>Planificación del calendario de eventos, recursos y necesidades para la utilización de espacios y recursos municipales desde el 1 de febrero de 2019 a 31 de enero de 2020, valorar las actividades propuestas y establecer las prioridades en la comisión de planificación y programación.</p>	<p>Organización de las actividades tanto municipales como de las asociaciones y fiestas del primer y segundo semestre adecuándolas a los recursos municipales</p>

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
Reuniones de las Comisiones de Seguimiento de los Convenios con las Asociaciones.	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.	Se han constituido las tres Comisiones de Seguimiento correspondiente a cada uno de los Convenios de Colaboración manteniéndose 3 reuniones.
Reuniones de seguimiento y control de programas municipales de voluntariado	Planificación y coordinación de las actividades llevadas a cabo en los programas municipales de voluntariado: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voluntariado Vial</li> <li>- Voluntariado Educativo y desarrollo Personal</li> <li>- Voluntariado de acompañamiento.</li> <li>- Campaña de juguetes.</li> <li>- Recogida de alimentos/lleamos la despensa</li> </ul>	Coordinación de las acciones llevadas a cabo por los voluntarios en los distintos programas municipales de voluntariado
Participación en la Mesa técnica contra la Violencia de Género	Esta dirección forma parte de la la Mesa Técnica del Pacto contra la violencia de género, organizada por el Servicio de Promoción de la Igualdad, la cual está integrada por profesionales procedente de varios Servicios del Ayuntamiento y de otros servicios o instituciones externos.	A lo largo de este año se han organizado 9 reuniones de trabajo.
Grupo cartas compromisos	Esta Dirección Técnica ha formado parte de los grupos de trabajo que se han establecido para elaborar las cartas de compromisos en los servicios de: Consumo, Promoción de la Igualdad y Mayores. Además de elaborar los Mapas de procesos y el catálogo de servicios.	Estas tres cartas han sido aprobadas mediante decreto de fecha 21 de febrero 2020.
Grupos de Trabajo ISO	Desde esta dirección técnica se ha participado en varios grupos de trabajo organizados por el Servicio de Calidad enfocados en la mejora, en relación, con los Servicios certificados y su posterior aplicación para el resto de los Servicios, en este caso del PBS. En los grupos de trabajo en los que se ha participado han sido en "Indicadores" y "Proveedores"	En el grupo de indicadores se han realizado 6 reuniones de trabajo, y el PBS ha presentado propuesta de cuadro de mando para su valoración. Se tiene una reunión de trabajo con los Servicios certificados del PBS para informar de la nueva propuesta de cuadro de mando y su posible aplicación.
Reuniones coordinación interna en el área jurídica PBS	Coordinación Área Jurídica PBS y control de legalidad y de criterios internos en materia de contratación así como Planificación, nuevas contrataciones, necesidades de prorrogas contratos, modificaciones de contratos en ejecución	Se han realizado 52 reuniones, para la coordinación, supervisión y planificación del trabajo del Área Dirección- Administración del PBS.

Reuniones coordinación con departamento de contratación Ayuntamiento	Unificación de criterios en materia de elaboración de pliegos, interpretación ley en contratos, cláusulas sociales, etc.	según necesidades , con una periodicidad de 1 al mes aprox.
--	--	---

## 5.- Otros productos y servicios desarrollados en Dirección-Administración en 2019

### 5.- Otros productos y servicios desarrollados en Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2019

Título <i>¿Qué se ha hecho?</i>	Descripción <i>Por qué y para qué</i>	Resultado obtenido <i>cuantitativo/cualitativo</i>
<b>PROCESO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN</b>		
<b>Información y Asesoramiento técnico a las asociaciones del ámbito y Colectivos</b>	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 2019 se ha asesorado en 188 ocasiones a asociaciones del ámbito y otros colectivos en gestiones y trámites necesarios para su constitución y/o funcionamiento.
<b>AlcoBEBEndas</b>	<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, registro de los demandantes, 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>Además estas entregas siguen complementándose con la formación en primeros auxilios para bebés.</p>	<p>En el primer semestre de 2019 las entregas se han llevado a cabo en la concejalía de Familia, sin organizar acto público de entrega. Posteriormente, los días 20 y 27 de noviembre se realizaron sendas entregas en el Salón de Plenos del Ayuntamiento con presencia de las autoridades municipales y de los demandantes acompañados por sus bebés.</p> <p>La entrega se ha realizado a un total de 325 bebés</p>

<p><b>Programa Llenamos la Despensa</b></p>	<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 con fondos públicos, desarrollado por voluntarios y destinados a familias con necesidades del municipio detectadas por Servicios Sociales. En cada una de las campañas se hace entrega 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 2019 se han realizado siete campañas, entregándose 2.526 lotes de alimentos a una media de 361 familias.</p> <p>En este programa colaboran un total de 38 voluntarios.</p>	<p>Durante 2019 se han realizado 7 campañas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 21 de febrero: 377 familias</li> <li>. 11 de abril: 383 familias</li> <li>. 23 de mayo: 364 familias</li> <li>. 4 de julio: 363 familias</li> <li>. 26 de septiembre: 337 familias</li> <li>. 7 de noviembre: 345 familias</li> <li>. 17 y 18 de diciembre: 357 familias.</li> </ul>
<p><b>Asesoramiento jurídico a usuarios SS.SS</b></p>	<p>Desde el área jurídica del PBS se ha prestado asesoramiento jurídicos a personas derivadas por los SS.SS.</p>	<p>La atención se realiza 1 día a la semana Se han atendido a un total de 55 personas</p>
<b>PROCESO DE FORMACIÓN</b>		
<p><b>Programa de Formación al voluntariado</b></p>	<p>En 2019 se ha solicitado a la Escuela de Voluntariado de la Comunidad de Madrid 4 cursos para la oferta formativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso de formación en Voluntariado Básico: para dar una visión general del voluntariado, habilidades, características y organización.</li> <li>- Curso “Voluntariado Cultural” en colaboración con el PSC para la puesta en marcha de un programa municipal de voluntariado cultural.</li> <li>- Curso de formación en Técnicas Creativas para la resolución de conflictos en el voluntariado.</li> <li>- Curso: “Implicación emocional en el voluntariado”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Curso Formación Básica en Voluntariado: 11 y 12 de febrero, 21 asistentes.</li> <li>-Curso “Voluntariado Cultural”: 7 de marzo, 12 asistentes.</li> <li>- Curso Formación para resolución de conflictos en el voluntariado: 1 y 2 de abril, 25 asistentes.</li> <li>- Curso Implicación emocional en el voluntariado: 7 y 8 de octubre, 19 asistentes</li> </ul>
<p><b>Formación para Asociaciones</b></p>	<p>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 difundiendo a través de medios de comunicación, carteles y correos electrónicos. Apoyo Asociaciones tramita las inscripciones a los cursos.</p>	<p>A lo largo del año se han realizado tres convocatorias de cursos de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Enero-marzo: 8 cursos</li> <li>. Abril-junio: 7 cursos</li> <li>. Octubre-diciembre: 9 cursos</li> </ul> <p>16 de nuestras asociaciones han realizado algún curso de formación lo que supone el 38%</p>

<p><b>Formación en materia de contratación a los servicios del PBS.</b></p>	<p>La técnica jurídica de Administración del PBS realiza formación en materia de contratación, para apoyar la tramitación de expedientes, elaboración de informes y optimizar procesos con los responsables de los distintos servicios del PBS.</p>	<p>Se han realizado realizan dos jornadas formativas</p>
<p><b>PROCESO DE ASOCIACIONES Y PARTICIPACIÓN</b></p>		
<p><b>Subvenciones anuales a las Asociaciones de Salud, Bienestar Social, Consumo y Mayores</b></p>	<p>Desde Apoyo Asociaciones se ha gestionado la concesión de 50.000€ 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.</p> <p>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.</p> <p>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: 19 Actividades subvencionadas: 48</p>
<p><b>Subvenciones Directas: Convenio con la Asociación Cultural de Alcohólicos de Alcobendas (ACAA) para la prevención del alcoholismo</b></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: 120 Actividades formativas: 3 charlas Actividades informativas: 7 Visitas Culturales: 3 Actividades de ocio y tiempo libre: 10</p>
<p><b>Subvenciones Directas: 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</b></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.</p> <p>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: 113 niños atendidos Programa de ocio: 59 usuarios Actividades del centro ocupacional: 32</p>

<p><b>Subvenciones Directas: Convenio con Cruz Roja Española para la promoción de la salud, socorros y emergencias</b></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: 2                  . Primeros Auxilios Bebes: 11                  . Taller de sensibilización e inicio a la reanimación cardiopulmonar: 132 alumnos (8 talleres)                  . Taller de vendajes de curas y heridas: 138 alumnos (8 talleres)                  . Taller de prevención y seguridad en el agua: 88 alumnos (4 talleres)                  Actividades de Promoción de la salud:                  Salud bucodental: 27 talleres y 718 alumnos asistentes                  Prevención de accidentes: 4 talleres 98 alumnos.                  . Exclusión Residencial: 10 beneficiarios                  . Intervenciones de emergencia: 783 intervenciones y 768 personas atendidas</p>
<p><b>Actividades de apoyo a la Concejalía de Familia y Bienestar Social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I Festival Benéfico</li> <li>- Firmas de Convenios con Asociaciones</li> <li>- Cine para Mayores y personas con discapacidad.</li> <li>- Cine de verano 2019</li> <li>- Programa AlcoBEBEndas: (3 entregas de bienvenida)</li> <li>- Cursos de Primeros Auxilios para bebés</li> <li>- Visita Espacio ADILAS</li> <li>- Visita Espacios AFAEAA</li> <li>- Visita Espacio Norte Joven</li> <li>- Reuniones con asociaciones sociales</li> <li>- Campaña de recogida de juguetes</li> <li>- XI Gala de Voluntariado</li> </ul>	<p>Se ha conseguido apoyar la totalidad de los actos promovidos desde la Concejalía. El número de asistentes a estos actos contabilizados hasta el mes de junio asciende a 1.913 personas. En número de asistentes al cine de verano ha sido de 6.950.</p>
<p><b>Cine para Mayores y personas con Discapacidad</b></p>	<p>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.</p>	<p>En 2019 se han llevado a cabo 8 proyecciones en el C.C.Pablo Iglesias. El número de asistentes ha ascendido a 917 personas a lo largo del año.</p>

<p><b>Cine de Verano 2019</b></p>	<p>Programa de Cine de Verano creado para ofrecer al ciudadano un espacio de ocio, familiar, Gratuito y al aire libre para las noches de verano. La actividad está destinada a todos los vecinos del municipio con una programación de cine para todos los públicos. 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 se pasó de las 400 iniciales hasta las 700 sillas de este año, 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 2019 Lugar: Parque de la Comunidad de Madrid. Fechas: 5, 12, 19 y 26 de julio. 2,9, 16, 23 y 30 de agosto .Horario: de 22,00h a 24,00h. Total sesiones : 9 sesiones Asistentes: Aforo completo por sesión. Con una media de 750 personas cada día de proyección.</p>
<p><b>XI Gala de Voluntariado</b></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. En el acto homenaje celebrado en La Esfera, 160 voluntarios recibían el homenaje y el reconocimiento de su ciudad, voluntarios de los programas Llenamos la despensa, Voluntariado Vial, Educativo, de Acompañamiento, Voluntarios del Programa De Mayor a Mayor y de la campaña de recogida de juguetes. También se reconoció la colaboración de empresas en programas de voluntariado y en campañas de donación de alimentos, artículos de higiene y juguetes. El acto finalizó con un cóctel para todos los asistentes.</p>	<p>Han asistido un total de 600 personas al acto llevado a cabo en Centro Municipal La Esfera.</p>

<p><b>Gestión y Apoyo de los Actos y eventos públicos de las Asociaciones del ámbito.</b></p>	<p>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.</p> <p>Durante el año 2019 se ha trabajado con 23 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AMAPAMU: 2 mercadillo, 2 teatros familiares y 1 espectáculo navideño.</li> <li>- 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</li> <li>- ASDASS: Gala Aniversario.</li> <li>- APAMA: La noche del Lector, 2 rastrillos benéficos, Presentación de curso, Gala de Amigos y Presentación del Calendario 2019</li> <li>- ACAA: 4 Rastrillos benéficos, Jornada sobre Alcoholismo, Día Mundial sin Alcohol, Conferencia Trabajo-Salud y Alcohol</li> <li>- PARKINSON: Día Mundial contra el Parkinson, X Aniversario de la Asociación, Video Fórum "Bailas papá"</li> <li>- ASOBIDE: Recital de Poesía "Palabras de Mujer", Función Benéfica de Teatro, Conferencia por el Día de la Salud Mental.</li> <li>- ACOM: Gala de Primavera</li> <li>- CLUB 65: Entrega de premios certamen de poesía Virgen de la Paz, VI Recital de Poesía, Exposición de pintura y manualidades, Fiesta Fin de Curso.</li> <li>- ADILAS: Visita Espacio Adilas, y Gala de Fin de Curso.</li> <li>- ADAS: Día Mundial de la Diabetes y Tomas de Glucosa</li> <li>- AFAEAA: Gala de Magia, Día Mundial contra el Alzheimer, Gala Benéfica. Presentación de curso, Gala de Teatro.</li> <li>- NORTEA: Día Internacional de Autismo</li> <li>- ASFAPE: Asamblea General</li> <li>- ONCE: tertulias semanales</li> <li>- AVADER: Musical Infantil, Cuentacuentos, Cuentacuentos en lengua de signos, Taller de Teatro, Charla sobre Higiene postural.</li> <li>- RETO: Mesas informativas</li> <li>- CRUZ ROJA: cursos de primeros auxilios</li> <li>- T.A.O.: charla sobre acupuntura y shiatsu</li> <li>- ASORAL: Gala de Magia y artes afines</li> <li>- ASACO: Día Mundial del Cáncer de Ovario</li> <li>- Norte Joven: Visita nueva sede y firma de Convenio.</li> <li>- AMPA M<sup>a</sup> Teresa: Festival benéfico</li> </ul>	<p>En 2019 se ha colaborado con 23 Asociaciones para la realización en el municipio de 60 actividades con repercusión pública y que han necesitado apoyo logístico y técnico para llevarlas a cabo.</p> <p>El número de asistentes a estos actos hasta el mes de junio, ha ascendido a 4.577 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>
---	---	---

<p><b>Actividades de apoyo a los Servicio de Salud, Consumo, Mayores y Servicios sociales, Promoción de la Igualdad, Juventud, Infancia y adolescencia</b></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"> <li>- Tardes de Bailes de Mayores. (25)</li> <li>- Fiesta de Carnaval de Mayores.</li> <li>- Verbena de San Isidro</li> <li>- Semana del Mayor: actividades realizadas con motivo de dicha celebración.</li> <li>- 3 ediciones del acto de entrega de Carnets a nuevos socios de los Centros de Mayores.</li> <li>- Presentación del Programa Hogar y Café</li> <li>- Celebración del Día del Libro</li> <li>- Día Internacional de las Personas Mayores</li> <li>- Concierto “Cantando Juntos”.</li> <li>- Jornada de Prevención VIH (2)</li> <li>- Jornada “La salud de los mayores: un reto para vivir más y mejor”</li> <li>- Campaña Mujeres por el corazón.</li> <li>- Jornada Síndrome de fatiga crónica.</li> <li>- Jornada de Mujer y Salud hoy.</li> <li>- Mesa de la hidratación</li> <li>- Jornada sobre Osteoporosis y densitometrías.</li> <li>- Campaña de uso responsable de los TIC (3)</li> <li>- Actividades con motivo del 8 de marzo Día de la Mujer</li> <li>- Alcobendas Concilia.</li> <li>- Fiesta Arco Iris</li> <li>- Cuentacuentos “María Olvido”</li> <li>- Jornadas de Mujeres Emprendiendo</li> <li>- Actividades Día contra la Violencia de Género.</li> <li>- Acto de entrega de reconocimiento: Alcobendas, Ciudad Amiga de la Infancia.</li> </ul>	<p>Número total de Actos: 60</p> <p>Se han apoyado 11 actos para el Servicio de Salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Imagina: 1 acto</li> <li>. Servicios Promoción de la Igualdad: 14 actos entre ellos los comprendidos dentro del 8 de marzo y contra la violencia de género.</li> <li>. Mayores: 34 actos más los programados con motivo de la Semana del Mayor que se llevan a cabo en distintos días.</li> </ul>
<p><b>PROCESO DE VOLUNTARIADO Y RSC</b></p>		
<p><b>Voluntariado</b></p>	<p>Desde el Punto de Información al Voluntariado se asesora e informa a los ciudadanos para promocionar el voluntariado en el municipio y canalizar la participación social en la que las personas ofrecen su tiempo, su experiencia, su conocimiento, sus competencias y su trabajo para el desempeño, sin contraprestación económica, de una labor solidaria.</p>	<p>390 voluntarios totales de los cuales 111 se han dado de alta en 2019</p>
<p><b>Programa Voluntariado Vial</b></p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. N° de voluntarios: 5</li> <li>. N° de colegios: 4</li> </ul>

<p><b>Voluntariado de Acompañamiento a Mayores y /o Dependientes</b></p>	<p>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.</p>	<p>. N° voluntarios: 25</p>
<p><b>Voluntariado Educativo y de Desarrollo Personal</b></p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Las peceras: colaborar en proyecto municipal destinado a niños de 6 a 12 años apoyando a los educadores sociales.</li> <li>- Asociación Norte Joven: trabajar con jóvenes en riesgo y desventaja social para lograr su capacitación profesional e integración socio-educativa.</li> <li>- Asociación APAMA: apoyar con voluntarios los talleres de formación e inserción de personas con discapacidad.</li> </ul>	<p>. N° voluntarios: 14</p>
<p><b>Otras acciones de voluntariado</b></p>	<p>Durante 2019 se han derivado 19 voluntarios del PIV para colaborar con asociaciones en acciones de voluntariado</p>	<p>Son voluntarios que llevan a cabo acciones puntuales en asociaciones o actividades solidarias</p>
<p><b>Campaña solidaria de Recogida de Juguetes</b></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, y ONG Pato Amarillo,. 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: 16, 17 y 18 de noviembre. Además de los voluntarios del programa municipal (31), Voluntarios de Protección Civil (15), este año se ha contado con la participación de 6 voluntarios de la empresa CISCO y 10 voluntarios del Centro de Rehabilitación Psicosocial de Alcobendas</p>

<p><b>Apoyo en campañas de recogida de alimentos</b></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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>.Recogida de alimentos “especial Navidad” en los tres distritos.</li> <li>. Recogida de alimentos en la empresa Elavon</li> <li>. Torneo de Natación Navidad (Club de Natación)</li> <li>. Torneo de Baloncesto: Club de Baloncesto</li> <li>. Campaña de recogida de alimentos de la E.I.Fuentelucha</li> <li>. Entrega de Fundación La Caixa.</li> <li>. Recogida de alimentos en Concierto del PSC.</li> <li>. Recogida de alimentos en el Liceo Francés</li> <li>. Torrijada solidaria en el Centro de Rehabilitación Psicosocial</li> <li>. Recogida de alimentos de la Iglesia Evangélica Bautista</li> <li>. Recogida de alimentos Comunidad Judía Masorti Bet-El</li> <li>. Recogida alimentos en Parcesa</li> <li>. Recogida alimentos en Liceo Europeo</li> </ul>
<p><b>Colaboración con los Proyectos de Responsabilidad Social Corporativa de Empresas y otras entidades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. En 2019, 15 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:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voluntariado Corporativo: Cisco, Elavon y Bonduelle.</li> <li>- Donaciones de material: activos materiales para su uso en el programa social: Saica Pack, Cisco y Bonduelle.</li> <li>- Donaciones económicas: para fines sociales; Fundación Ciudad Alcobendas y Obra Social La Caixa</li> <li>- Matching Gift: donaciones conjuntas o contribución compartida: las empresa financian iniciativas solidarias promovidas por empleados doblando o igualando las donaciones: Elavon</li> <li>- Campañas ocasionales para recaudar fondos: campañas para recaudar fondos, alimentos o juguetes con destino a un proyecto social: Liceo Europeo, Liceo Francés, Comunidad Judía Masorti Bet El Madrid, Iglesia Evangélica Bautista Comunidad Cristiana Vida Abundante, Parcesa, Centro de Rehabilitación Psicosocial de Alcobendas, Cisco, Club de natación Club de baloncesto</li> <li>- Donación de material higiénico (pañales): AMAPAMU</li> </ul> </li> </ul>	<p>Colaboración de 15 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>

**PROCESO DE COMUNICACIÓN**

<b>Difusión de actos, eventos y actividades de las Asociaciones del área y de Apoyo Asociaciones</b>	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 136 notas a la revista Siete Días relativas tanto a las asociaciones como actividades propias como Llenamos la Despensa, Comisiones Sectoriales o programa Alcobebendas.
<b>Revistas Municipales: programación de fiestas</b>	Participación en la elaboración de contenidos correspondientes a las actividades del servicio	Revista de San Isidro Revista de Navidad
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS: PLANIFICACIÓN/PRESUPUESTOS/</b>		
<b>Planificación del S.G.C</b>		
<b>Planificación Estratégica: Elaboración de la programación anual (GPO)</b>	Se elabora la programación anual de Gestión por Objetivos (GPO) del órgano gestor de Administración, integrada por los programas de: Administración PBS, Dirección Técnicas; Apoyo Asociaciones y Organización de Actos; y Voluntariado y RSC. 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.	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
<b>Planificación Estratégica: a largo plazo: Plan Diseña 2020</b>	Desde esta Dirección Técnica se realiza el seguimiento de las acciones y proyectos presentados en la Planificación a largo Plazo de los servicios del PBS	Porcentaje cumplimiento Plan Diseña 2020: 91,16% Proyecto finalizado
<b>Elaboración de la Memoria Anual del PBS</b>	Se coordina, revisa y estructura el documento completo de la Memoria del PBS, en el que se integran las Memorias de todos los servicios. El equipo de dirección elabora sus correspondientes documentos de Memoria integrado por: Administración, Dirección Técnica, Apoyo Asociaciones, Voluntariado, Dirección Técnica y Administrativa,	El documento está disponible para su consulta en la Intranet y en la Web municipal
<b>Presupuesto</b>	Elaboración de la propuesta del presupuesto del ejercicio siguiente del PBS. Se asesora a los Servicios para que elaboren sus respectivos presupuestos	anual
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS: REGLAMENTACIÓN Y GESTIÓN JURÍDICA</b>		
<b>Apoyo jurídico a grupos a interés interno</b>	Desde el área jurídica PBS se realiza prestación de asesoramiento a responsables de Programa y Coordinadores/as de Servicio en la relación con: Empresas, Administraciones y Juzgados	según necesidades

<p><b>Apoyo jurídico a los Servicios PBS</b></p>	<p>Desde el área jurídica del PBS se realiza prestación de asesoramiento a la Dirección, Gerencia y Servicios del PBS, para la tramitación de expedientes, propuestas de actuación y adecuada tramitación.</p>	<p>Nº expedientes tramitados para junta gobierno local, consejo rector y/o pleno: 15</p> <p>Nº expedientes tramitados para los servicios del PBS:</p> <p>Expediente sancionador mayores: 1</p> <p>Expedientes de convocatorias de subvenciones de los servicios de: Juventud, promoción de la Igualdad, Apoyo Asociaciones: 3</p> <p>Expediente de convocatoria de ayudas económicas IBI de SS.SS</p> <p>Convocatoria para ayuda de adaptaciones domiciliaria mayores</p> <p>Convocatoria para la ayuda económicas para la atención de necesidades de emergencia social</p> <p>Expedientes de autorizaciones de venta en el mercadillo ambulante (Puestos 24 y 27): 2</p> <p>Transmisión de autorización puesto 27</p> <p>Extinción autorización puesto 13, 14,40</p> <p>Resolución expediente extinción puesto 18</p> <p>Declaración de archivo del expediente de extinción puesto 13</p>
<p><b>Junta Arbitral de Consumo</b></p>	<p>Desde el área jurídica del PBS, y como Presidenta de esta Junta Arbitral, durante el año 2019, se han celebrado las audiencias y emitido los correspondiente Laudos</p>	<p>Nº de Laudos: 20</p> <p>Nº de Audiencias: 22</p>
<p><b>Proceso Revisión del S.G/ Análisis y Mejora</b></p>		

<p><b>Proyecto de Mejora en el PBS</b></p>	<p>Se realiza el seguimiento de las 19 acciones que forman parte del Proyecto de Mejora del PBS, y se elabora informe de evaluación final, ya que este año ha finalizado la periodicidad del mencionado proyecto (2017-2019).</p> <p>Destacar, entre otras acciones, alcanzadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aprobación de tres cartas de compromisos de los Servicios de: Promoción de la Igualdad, Consumo y Mayores, pero además la elaboración de los Mapas de procesos, identificación de los grupos de interés, elaboración del catálogos de los servicios.</li> <li>-Se han realizado 23 estudios a efecto de conocer la satisfacción, así como las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés del PBS, los cuales, mayoritariamente, están publicados en el Observatorio de la Ciudad. Cada servicio ha identificado sus grupos de interés en los Informes de resultados del GPO.</li> <li>- Se ha conseguido el acceso desde Servicios Sociales y Mayores a la Plataforma de Intermediación de datos con otras Administraciones Públicas, evitando que el ciudadano tenga que aportar la documentación disponible en otras administraciones</li> <li>-Se ha conseguido que los servicios certificados del PBS (Laboratorio, CAID y Juventud) hayan pasado la transición, obteniendo la certificación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 900:2015.</li> </ul>	<p><b>El porcentaje de cumplimiento total en el Proyecto de Mejora ha sido de un 82,2%.</b></p> <p>Por cada uno de los ejes identificados para el desarrollo de las acciones, el porcentaje de cumplimiento ha sido el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eje II: Gestionar de forma responsable y ágil, añadiendo valor: 97,5%</li> <li>Eje III: La capacidad de la organización (alianzas): 90%</li> <li>Eje I: Liderar con Visión, Inspiración e Integridad: 84%</li> <li>Eje VII: Aprovechar la creatividad y la Innovación: 76,7%</li> <li>Eje VIII: Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas 75%</li> <li>Eje V: Mantener en el tiempo resultados sobresalientes: 70%</li> </ul>
<p><b>Informe de evaluación del GPO de la Dirección Técnica</b></p>	<p>Se realiza el informe correspondiente a la evaluación de la programación anual detallada en el GPO de esta Dirección Técnica. Así como se realiza seguimiento de los informes de evaluación datos de los Servicios del PBS.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento GPO Dirección Técnica: 95,6%</p>
<p><b>Seguimiento de la realización de estudios de satisfacción de los grupos de interés en el PBS</b></p>	<p>Este año 2019 finaliza la planificación establecida para la realización de Estudios de Satisfacción en el PBS, programada para el período 2015-2019. Desde esta Dirección se ha realizado el seguimiento y coordinación de los estudios de los servicios del PBS, los cuales se han llevado a cabo por el departamento de Investigación y Evaluación del Ayuntamiento de Alcobendas</p>	<p>En el año 2019, se han publicado en el Observatorio de la ciudad 11 Estudios de los servicios del PBS. Los cuales están publicados en el Observatorio de Ciudad</p>

<p><b>Elaboración del diseño del cuestionario del Estudio de Satisfacción de Servicios Sociales</b></p>	<p>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. Se diseña el cuestionario, así como la metodología que se va a seguir en la recogida de datos para el Estudio de Satisfacción de Servicios Sociales, en coordinación con el departamento de Investigación y Evaluación del Ayuntamiento. Desde esta Dirección se realiza el seguimiento semanal de la cumplimentación de cuestionarios con las encuestadoras asignadas a cada uno de los Centros de SS.SS.</p>	<p>Aprobación de diseño cuestionario. Formación 2 personas del proceso metodológico y seguimiento semanal de los cuestionarios realizados hasta completar la muestra.</p>
<p><b>Elaboración de informe complementario al Estudio de Satisfacción de servicios Sociales</b></p>	<p>Desde esta Dirección Técnica (la socióloga) y a demanda de Servicios Sociales, elabora un informe complementario al Estudio de SS.SS, con el fin de profundizar en los siguientes aspectos. 1.- Las valoraciones que se han explicitado referido a los apartados: Instalaciones, limpieza, organización, en cada uno de los Centros de Servicios Sociales. 2.- Profundizar en las Sugerencias explicitadas, a través de un proceso de segmentación de las sugerencias identificadas en el estudio, de modo que nos permita conocer con mayor exactitud las propuestas detalladas, y la cuantificación de las mismas</p>	<p>Se elabora informe y se presenta a la Coordinadora de Servicios Sociales.</p>
<p><b>PROCESOS DE SOPORTE: Gestión económica administrativa y presupuestaria</b></p>		
<p><b>Encomiendas/encargos</b></p>	<p>Gestión y control de la encomienda general de mantenimiento y limpieza de edificios.</p>	<p>Seguimiento anual de la encomienda general.</p>
<p><b>Seguimiento y control del Presupuesto</b></p>	<p>Se realiza seguimiento y control de gastos e ingresos del Presupuesto. Se elaboran 4 informes económicos financieros del estado de ejecución del presupuesto. 1 por trimestre.</p>	<p>Nº expediente de tramitación generaciones de crédito: 8 Nº transferencias de crédito: 2 Nº expte convalidación: 44 Nº expte. Extrajudiciales: 5.</p>
<p><b>Gestión Caja Fija</b></p>	<p>Desde Administración se centraliza la gestión de la caja fija de todos los servicios del PBS, y se rinden cuentas a Tesorería trimestralmente del resultado de las mismas.</p>	<p>Mínimo 1 justificación trimestral ante la Tesorería Municipal</p>
<p><b>Facturación</b></p>	<p>Desde Administración se gestionan las facturas derivadas de los correspondientes contratos de suministros y servicios, así como se asesora a los Servicios del PBS, ante posibles incidencias.</p>	<p>Gestión diaria a través de la aplicación contable.</p>
<p><b>PROCESOS DE SOPORTE: Proceso de Compras y Proveedores</b></p>		
<p><b>Gestión Contratos Menores y Mayores</b></p>		

<p><b>Pliegos de contratación mayor de servicios y suministros del PBS.</b></p>	<p>Desde el área jurídica de Administración del PBS, se llevan a cabo las siguientes funciones para el desarrollo de la contratación mayor:</p> <p>Se da apoyo Técnico y administrativo en la elaboración de Pliegos Técnicos de cada contratación de servicios y suministros a cada uno de los servicios del PBS.</p> <p>Se elabora un cuadro resumen administrativo a integrar en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP)</p> <p>Se revisan las plantillas y soporte para la elaboración de informes que integran cada expediente.</p> <p>Se revisan los procesos de gestión interna y tramitación de expedientes.</p> <p>Se realiza el seguimiento y soporte en la tramitación del expediente hasta la formalización de los contratos: Licitación; Mesas; Informes de valoración de proposiciones</p> <p>Se realiza programación de necesidades y tramitación de expedientes con participación en el Plan de Choque Municipal del Departamento de Contratación</p>	<p>En 2019 se ha iniciado y/o tramitado un total de <b>15 expedientes de contratación mayor</b>, prórrogas de contratos y modificados de contratos de los distintos servicios del PBS.</p>
<p><b>Contratación Menor</b></p>	<p>Desde el área jurídica de Administración del PBS, se apoya la tramitación de la contratación menor de servicios y suministros del Patronato, a través de:</p> <p>Apoyo a la elaboración Informes, confección de plantillas, y adecuación de las mismas a la normativa vigente para la tramitación de la contratación menor de servicios y suministros.</p>	<p><b>Total contratos menores de suministros y servicios gestionados en el PBS: 191</b></p> <p>Contratos menores de suministros y servicios gestionados por el área jurídica en el PBS: 39</p>

**PROCESOS DE SOPORTE: Gestión Convenios**

<p><b>Gestión de convenios en el PBS</b></p>	<p>Desde el área jurídica se asesora a los servicios del PBS para la adecuada tramitación jurídica y administrativa de los expedientes de convenios</p>	<p>Total convenios gestionados en PBS:                  Consorcio Regional de Transporte: 1                  Convenios con las Asociaciones Juveniles para la realización de los Club Infantiles: 8                  Aupta, Lunaria, Jambo, Ronenublo; papel pintado, Apama, Pipa                  Convenio con Asociación ACAA                  Convenio con APAMA                  Convenio ( y adenda) con Norte Joven: 2                  Convenio con Cruz Roja                  Convenio con la Asoc. Artesanas Alcobendas                  Convenio con los Clubs deportivos: 3                  Convenio con la Cdad de Madrid para la Promoción de la Igualdad y contra la Violencia de Género                  Convenio (prórroga) CAR                  Convenio con APAMA (colonias)                  Convenio con el Consejo de la Juventud                  Convenio con BANKIA para cesión de inmueble del Centro de Mayores                  Expediente de prórroga comodato                  Expediente de modificación del convenio con la Comunidad de Madrid para el Servicio de Atención Primaria SS.SS                  Expediente de prórroga del convenio de Atención Primaria SS.SS                  Convenio con la Comunidad de Madrid para la Atención de Drogopedencias                  Expediente adenda de prórroga del Centro de Día de Mayores                  Convenio entre corporaciones locales para la Atención a la Infancia.</p>
--	---	---

<b>Convenios de Colaboración</b>	En 2019 se han firmado 4 convenios de colaboración: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con 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.</li> <li>- Con Lilly S.A. para la puesta en marcha del programa “Cine para Mayores y personas con discapacidad”.</li> <li>- Con la Asociación Cultural Norte Joven para la integración social y laboral de jóvenes en riesgo de exclusión a través de los proyectos educativos ofertados por la asociación.</li> <li>- Con la asociación Amapamu para facilitar a familias múltiples con escasos recursos económicos el acceso a la educación infantil.</li> </ul>	Donaciones de alimentos y artículos de higiene para el programa Llenamos la Despensa. Puesta en marcha del programa Cine para mayores y personas con discapacidad. Promoción del desarrollo personal y la integración social y laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social a través de itinerarios educativos de inserción socio-laboral.
<b>Gestión de Subvenciones Directas</b>	Desde el Servicio de Apoyo a Asociaciones se ha procedido a la tramitación administrativa de 3 Subvenciones Directas y Excepcionales a 3 asociaciones del ámbito de salud y bienestar social articulando las obligaciones y los compromisos de las partes mediante convenio.	Convenios gestionados con 3 asociaciones. Por un importe total de: 85.079,82€
<b>Gestión de subvenciones en concurrencia competitiva</b>	Convocatoria de subvenciones anuales a las asociaciones de Salud, Bienestar Social, Consumo y Mayores dirigidas al fomento del asociacionismo y la participación ciudadana en el ámbito municipal	Desarrollo de proyectos y actividades en el ámbito de la salud, bienestar social, consumo y mayores por importe de 50.000,00€
<b>PROCESOS DE SOPORTE: Mantenimiento de infraestructuras y equipos</b>		
<b>Protección datos</b>		
<b>Adaptación de datos a normativa vigente.</b>	Desde el área jurídica se ha trabajado con los servicios la detección o necesidad de adaptación de la normativa en materia de protección de datos a las necesidades planteadas en la contratación de los distintos servicios.	Se han realizado 4 reuniones para la adecuación de la protección de datos de las contrataciones de servicios y suministros del PBS.
<b>Mantenimiento infraestructuras</b>		
<b>Apertura y cierre del Edificio</b>	Se realiza diariamente por los conserjes, en los horarios establecidos, la apertura y cierre del Edificio del Patronato en c/ Libertad.	De lunes a viernes Horario: 7:30 a 20:00 horas excepto agosto Horario: 7:30 a 15:00 h.
<b>Gestión de seguros y mantenimiento</b>	Desde Administración se gestiona, y se realiza el seguimiento de los seguros de los correspondientes edificios y vehículos	14 edificios 10 vehículos
<b>Gestión de los diferentes contratos de mantenimiento para asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones</b>	Contratación y gestión de contratos de mantenimiento de edificios del PBS	Mantenimiento de puertas automáticas, UPS, fuentes de agua, desinsecciones...

<b>Plan de Emergencia</b>		
<b>Planes de emergencia en los Centros de Mayores</b>	<p>Con el fin garantizar la seguridad en los diferentes edificios del PBS, en 2019 se han realizado 5 Planes de emergencia para la evacuación de edificios en los Centros de Mayores.</p> <p>Igualmente, se han llevado a cabo 5 cursos de formación de evacuación de edificios dirigidos a los trabajadores, y se han realizado sus correspondientes simulacros.</p>	<p>Centros de Mayores que se ha realizado 5 Planes de Emergencia en: C.M. Carmen García Bloise, C.M. María Zambrano, C.M. Nª Sª de la Paz, C.M. Ramón Rubial, C.M. Urbanizaciones</p> <p>Se realiza formación para la evacuación de edificios: 5 Realización de 5 simulacros</p>

## 6. Resultados Obtenidos en Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2019

### Cumplimiento de la Estrategia del Servicio de Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2019

Planificación anual: GPO	2019	2018	2017 <sup>43</sup>
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>94,7%</b>	<b>96,25%</b>	<b>100%</b>
GPO Programa 1: Administración y Gerencia del PBS	98,3	95%	100%
GPO Programa 2: Dirección Técnica del Área de Familia y Bienestar Social	95,6	100%	100%
GPO Programa 3: Apoyo Asociaciones y Organización de Actos	90	100%	100%
GPO Programa 4: Voluntariado y RSC	95	90%	100%

Evolución de los Indicadores de Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>Nº total de asociaciones</b>	<b>46</b>	<b>48</b>	39	36
<b>Asociaciones nuevas inscritas en el ámbito</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	3	3
<b>% asociaciones inscritas en cursos de formación</b>	<b>38%</b>	<b>44%</b>	35%	34,3%
<b>% asociaciones en órganos de participación local</b>	<b>-</b>	<b>40%</b>	70%	67%
<b>Asociaciones subvencionadas</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	22	22
<b>% cumplimiento de actividades subvencionadas</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	100%	100%
<b>Asistentes a Cine de Verano</b>	<b>6.950</b>	<b>6.800</b>	7.200	7.700
<b>Asistentes a actividades organizadas por asociaciones</b>	<b>4.577</b>	<b>6.695</b>	6.587	5.582
<b>Asistentes a actos organizados por la Concejalía de Familia</b>	<b>2.513</b>	<b>6.548</b>	1.944	11.407
<b>Anuncios publicados</b>	<b>136</b>	<b>141</b>	120	154
<b>Voluntarios nuevos</b>	<b>111</b>	<b>84</b>	104	21
<b>Atenciones en el PIV</b>	<b>4.098</b>	<b>4.155</b>	3.235 <sup>44</sup>	273

<sup>43</sup> Se unifican en un programa Gerencia y Administración pasando de 5 a 4 programas.

<sup>44</sup> Son atenciones realizadas en Programa Llenamos la despensa (2.526). Información formativa (154). Alcobendas (650). Personas campaña juguetes (530). Personas de diversas entidades (105)

<b>Personas atendidas en el PIV</b>	<b>1.042</b>	<b>1.047</b>	959 <sup>45</sup>	245
<b>Entidades atendidas en el PIV</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	40	28
<b>% voluntarios en activo</b>	<b>25%</b>	<b>60%</b>	61%	67%
<b>Proyectos municipales de Voluntariado</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	6	6
<b>Cursos de formación en Voluntariado</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	3	4
<b>Voluntarios asistentes a cursos de formación</b>	<b>77</b>	<b>48</b>	68	71
<b>Acuerdos de colaboración firmados con empresas RSC</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	2	3
<b>Proyectos sociales desarrollados con el apoyo de empresas</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	4	9
<b>Acciones de difusión de buenas prácticas en relación al Voluntariado corporativo y la RSC</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	1	1
<b>Empresas y entidades que colaboran a través de su RSC en programas sociales municipales</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	21	19
<b>Nº actos gestionados: propios del programa y para Concejalía, servicios de Mayores, Consumo, Servicios Sociales y Salud y asociaciones</b>	<b>149</b>	<b>158</b>	158	124
<b>Modificaciones presupuestarias</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	8	9
<b>Justificaciones de Caja Fija</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	9	11
<b>Informes económico-financieros</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	5	4
<b>Compras, contrataciones menores y tramitación de seguros</b>	<b>36</b>	<b>56</b>	72	82
<b>Expedientes especiales</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	18	17
<b>% reclamaciones contestadas en el plazo de 10 días por los servicios del PBS</b>	<b>69%</b>	<b>70%</b>	73%	74%
<b>% cumplimiento del Proyecto de Mejora PBS</b>	<b>82,2%</b>	<b>81,8%</b>	36,8%	--

#### 4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de Dirección-Gerencia PBS

	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>
<b>Reclamaciones</b>	<b>10</b>	<b>9</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Felicitaciones</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>10</b>

<sup>45</sup> Se incluyen atenciones de personas diferentes que no se contabilizaban en años anteriores: Llenamos la despensa (383). Personas solicitud formativa (77). Personas "Alcobeendas" (325). Personas demanda de voluntariado (111). Las personas asistentes a actos públicos sólo pudieron contabilizarse hasta el mes de junio, fecha en la que la institución dejó de contar con personal de sala.

## ¿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.
- 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	
2019	Accreditación y transición la norma UNE-EN ISO/IEC 17025:2017 "Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo" para las actividades de ensayo definidas en el Alcance de acreditación, según el Anexo Técnico Nº 170/LE393, en el área de microbiología de análisis de alimentos y aguas mediante métodos basados en técnicas de aislamiento de microorganismos indicadores de contaminación (Aerobios, Enterobacterias, coliformes, Mohos y Levaduras, <i>Bacillus Cereus</i> , estafilococos, <i>Pseudomonas</i> ) y de microorganismos patógenos ( <i>E. coli</i> , <i>Clostridium</i> , <i>Salmonella</i> , <i>listeria</i> , <i>Campylobacter</i> y <i>Legionella</i> ). Laboratorio Municipal
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

2019	Reconocimiento como Buena Práctica en Violencia de Género al Proyecto "Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer", por la Dirección General de Igualdad de la Comunidad de Madrid (2019)
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

2019	Reconocimiento de la Red Municipal de Salud de la Comunidad de Madrid a la Buena Práctica del CAID "Alternativa a la Expulsión Escolar" en la categoría "Prevención de drogodependencias en municipios de más de 50 mil habitantes" en Villanueva de la Cañada (2019)
2019	Reconocimiento de la Red Municipal de Salud de la Comunidad de Madrid a la Buena Práctica de Educación para la salud: Protocolo de actuación ante alergias e intolerancias alimentarias en el ámbito escolar en municipios de más de 50 mil habitantes" en Villanueva de la Cañada.
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.(2018-2022)
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, ONGs, Fundaciones, etc.

<b>ANEXO II 2019</b>		
<b>Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc.</b>		
Nombre	Concepto	Servicio
<b>Fundación Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral (RAIS)</b>	- Gestión del Servicio Integral de Atención del Centro de Acogida a Personas sin Hogar y equipo de calle.	Servicios Sociales
<b>SACYR SOCIAL</b>	Gestión del Programa de Servicio de Ayuda a Domicilio no dependientes	Servicios Sociales
<b>DOMUSVI (SAR QUAVITAE)</b>	Gestión del Programa de Teleasistencia no dependiente	Servicios Sociales
<b>Cheque Dejeuner</b>	Compra y gestión de cheques.	Servicios Sociales
<b>Sanfiz</b>	Transporte.	Servicios Sociales
<b>Parcesa</b>	Sepelios.	Servicios Sociales
<b>Patronato Sociocultural del Ayuntamiento de Alcobendas</b>	Actividades Culturales.	Servicios Sociales
<b>Patronato Municipal de Deportes</b>	Actividades Deportivas.	Servicios Sociales
<b>CDE. Taekwondo Tortosa-Arata</b>	Actividades Deportivas.	Servicios Sociales
<b>Grupo Alvisa</b>	Actividades Deportivas.	Servicios Sociales
<b>CDE Sporting Seis de Diciembre</b>	Actividades Deportivas	Servicios Sociales
<b>Asociación Deportiva Atlético de Concilio</b>	Actividades Deportivas	Servicios Sociales
<b>Proactiva Formación S.L.</b>	Actividades Primero y Tardes del Cole.	Servicios Sociales
<b>Davida Rehabilitación</b>	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación.	Servicios Sociales
<b>APADIS (Asociación de Padres de Personas con Discapacidad de San Sebastián de los Reyes)</b>	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación.	Servicios Sociales
<b>APAMA</b>	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación.	Servicios Sociales
<b>Fundación FILS</b>	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación.	Servicios Sociales
<b>Neuroped</b>	Actividades logopedia, fisioterapia, estimulación	Servicios Sociales
<b>Hostal Los Ángeles</b>	Alojamientos Alternativos.	Servicios Sociales
<b>Hotel Praderón</b>	Alojamientos Alternativos.	Servicios Sociales
<b>Pensión El Carmen</b>	Alojamientos Alternativos.	Servicios Sociales
<b>Hostal Arba</b>	Alojamientos Alternativos	Servicios Sociales
<b>Residencia Los Jazmines</b>	Alojamientos Alternativos	Servicios Sociales
<b>Farmacia La Menina</b>	Medicamentos.	Servicios Sociales
<b>Farmacia Lda. María Eugenia Boix Casanovas</b>	Medicamentos.	Servicios Sociales
<b>Farmacia Lda. Olga García Aguado</b>	Medicamentos.	Servicios Sociales
<b>Farmacia Valpharma</b>	Medicamentos.	Servicios Sociales
<b>Farmacia Lucrecia Camus</b>	Medicamentos	Servicios Sociales
<b>INTI, SA</b>	Alternativas a la convivencia	Servicios Sociales
<b>Kids and Nits</b>	Alternativas a la convivencia	Servicios Sociales

<b>Librería El Galeón</b>	Material Escolar.	Servicios Sociales
<b>Librería El Soto</b>	Material Escolar.	Servicios Sociales
<b>Librería Quevedo</b>	Material Escolar.	Servicios Sociales
<b>E.I. Casa Menuda</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. La Locomotora</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Arco Iris</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Bambú</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Campanilla</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Cascabeles</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Cuquillo</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Fuentelucha</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. El Garabato</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. La Casita</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. La Chopera</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Pío Pío</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. San Pedro Apóstol</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Santa Isabel</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Valdelaparra</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Faro</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>El Colores</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>El Gente Pequeña</b>	Escuelas infantiles.	Servicios Sociales
<b>El La Casita</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>El Tito Gusano</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>El Sanserito</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>El Sonia</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>El Pitufos</b>	Escuelas Infantiles.	
<b>CEIP Nuestra Señora de Valvanera</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP San Sebastián</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Antonio Machado</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Bachiller Alonso López</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Castilla</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Daoiz y Velarde</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Emilio Casado</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Federico García Lorca</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Gabriel y Galán</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Luis Buñuel</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Miguel Delibes</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Miguel Hernández</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Miraflores</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Parque Cataluña</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Príncipe Felipe</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Profesor Tierno Galván</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Seis de Diciembre</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Valdepalitos</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>Colegio Juan XXIII</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Fco. Carrillo</b>	Comedor escolar	Servicios sociales
<b>CEIP Silvio Abad</b>	Comedor escolar	Servicios Sociales
<b>CEIP Antonio Buero Vallejo</b>	Comedor escolar	Servicios Sociales
<b>CEIP Infantas Elena y Cristina</b>	Comedor escolar	Servicios Sociales
<b>CEIP Quinto Centenario</b>	Comedor escolar	Servicios sociales
<b>IES Severo Ochoa</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>Centro Atención Integr. Mayores Los Olivos, SL</b>	Alojamientos alternativos	Servicios sociales
<b>SM Integrales</b>	Limpieza viviendas	Servicios sociales
<b>Rayo ciudad Alcobendas</b>	Actividades deportivas	Servicios sociales
<b>Club Hankuk</b>	Actividades deportivas	Servicios sociales

<b>Residencia Orpea Alcobendas</b>	Alojamientos alternativos	Servicios sociales
<b>Fundación Quinta Audika</b>	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación	Servicios sociales
<b>Escuela Municipal de Músicas</b>	Prótesis auditivas	Servicios sociales
<b>Centro Terapia del Lenguaje</b>	Actividades culturales	Servicios sociales
<b>Residencia San Miguel</b>	Actividades logopedia, fisioterapia, estimulación	Servicios sociales
<b>Universidad Complutense de Madrid</b>	Alojamientos alternativos	Servicios sociales
<b>Radio Taxi Alcobendas</b>	Actividades culturales	Servicios sociales
<b>B the travel Brand</b>	Ayudas complementarias	Servicios sociales
<b>Asifor Ingeniería</b>	Ayudas complementarias	Servicios sociales
<b>PSIFAM Psicología Infancia y Familia</b>	Ayudas complementarias	Servicios sociales
<b>PRIMAR</b>	Actividades logopedia, fisioterapia, estimulación	Servicios sociales
	Alojamientos alternativos	Servicios sociales

## ANEXO II

### Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc.

Nombre	Concepto	Servicio
<b>DIRECCIÓN GENERAL DEL MAYOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID</b>	Promover el envejecimiento activo y saludable.	Mayores
<b>CONSORCIO DE TRANSPORTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID</b>	Gestión de Tarjetas de Transporte Público Tercera Edad.	Mayores
<b>CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES IGUALDAD Y NATALIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID</b>	Convenio Centro de Día.	Mayores
<b>IMSERSO</b>	Programa de Turismo y Termalismo Social.	Mayores
<b>DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE OURENSE</b>	Convenio para cooperar en el acceso a servicios sociales de salud, bienestar y envejecimiento activo a través del termalismo.	Mayores
<b>FUNDACIÓN LA CAIXA Y COMUNIDAD DE MADRID</b>	Promover la participación social y convivencia de las personas mayores.	Mayores
<b>FUNDACIÓN OBRA SOCIAL Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID</b>	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
<b>FUNDACIÓN OBRA SOCIAL Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID</b>	Convenio de Cesión de uso del inmueble en que se ubica Centro "Carmen García Bloise" – c/Olivar.	Mayores
<b>FUNDACION PILARES</b>	Acuerdo colaboración desarrollo charlas: - " Atención Centrada en la Persona " I de octubre día de las personas mayores y apertura del curso. - Difusión programa vivienda compartida " Hogar y Café".	Mayores
<b>DIVERJE – Talleres experienciales – relacionales LEGO</b>	Acuerdo para desarrollo un taller experiencial con Lego – Intergeneracional. Colaboración empresa DIVERJE	Mayores
<b>SACYR SOCIAL, S.L.</b>	Servicio atención a los usuarios Centro de Día de Mayores	Mayores
<b>SELECTIVA, SERVICIOS AUXILIARES S.L.</b>	Apoyo a instalaciones y actividades en los Centros de Personas mayores.	Mayores
<b>ASIMECON</b>	Análisis Clima laboral Servicio de Mayores	Mayores.
<b>AVORIS RETAIL DIVISION S.L.</b>	Viajes para Mayores.	Mayores
<b>ALARSA HOSTELERA, S.L.</b>	Suministro lavavajillas cocina Centro de Mayores "Pedro González Guerra"	Mayores
<b>COCINAS CENTRALES, S.A.</b>	Elaboración y distribución de comidas y concesión de la explotación de las cafeterías de los centros de personas mayores.	Mayores

<b>MERINO MERINO PRODUCCIONES S.L.</b>	Programa de Ocio : Profesor de baile, teatro y música en directo,	Mayores
<b>TRASPORTES DE VIAJEROS ROSAMAR, S.L.</b>	Transporte discrecional en autocar con conductor para usuarios del Servicio de Mayores	Mayores
<b>FOOD FOR CHILDREN, S.L.</b>	Elaboración y servicio paella para 1.000 comensales, XXI Semana de las Personas Mayores	Mayores
<b>EL MANJAR DE TALAMANCA, S.L.</b>	Fiesta Campera (actividades+ comida para 650 personas, XXI Semana de las Personas Mayores	Mayores
<b>ARTESANOS DEL CRISTAL SL</b>	Suministro placas homenaje y trofeos teatro.	Mayores
<b>IDEAS EN IMPRESIÓN S.L.</b>	Suministro de 3.250 ejemplares preinscripciones talleres 2019-20, material instrumental, juegos de mesa y bastones para Centros de Mayores,	Mayores
<b>DIARIO AS S.L.</b>	Suscripciones “AS” para los seis Centros de Mayores	Mayores
<b>UNIDAD EDITORIAL S.A.</b>	Suscripciones “El Mundo” y “Marca” para los seis Centros de Mayores	Mayores
<b>EDICIONES EL PAIS S.L.</b>	Suscripciones “El País” para los seis Centros de Mayores	Mayores
<b>DIARIO ABC S.L.</b>	Suscripciones “ABC” para los seis Centros de Mayores	Mayores
<b>AUDIOVISUAL ESPAÑOLA 2000 S.A.</b>	Suscripciones “La Razón” para los seis Centros de Mayores	Mayores
<b>NAIPES HERACLIO FOURNIER, S.A</b>	Suministro de barajas de cartas Centros de Mayores	Mayores
<b>M° ISABEL IZAGUIRRE ORDOQUI</b>	Suministro material musical para talleres	Mayores
<b>GUNDIN DIEZ HNOS</b>	Suministro de camisetas y gorras – XXI Semana de las Personas Mayores	Mayores
<b>JOSE LUIS DOMINGUEZ (DEPORTES AGATA)</b>	Suministro Bandejas Bodas de Oro	Mayores
<b>PAPHERGAR</b>	Suministro Talonario Peluquería Servicio de Mayores	Mayores
<b>DENTO DO ELDO S.L.</b>	Restaurante Salida Cultural fin de curso talleres formativos Mayores	Mayores
<b>NEOVITALE</b>	Suministro Sillón de Podología (C.M. Pedro González Guerra.	Mayores
<b>ANYMA EDUCACIÓN Y OCIO SLU</b>	Gymkana Verbena San Isidro Servicio de Mayores	Mayores
<b>JOSE ANTONIO MARTIN LISO (BEENILOS)</b>	Rotulación furgoneta Servicio de Mayores	Mayores
<b>ASIMECOM</b>	Mediación Servicio de Mayores	Mayores
<b>KEYTRON S.A.</b>	Suministro router	Mayores
<b>TIZON GLOBAL S.L.</b>	Suministro 75 tapetes fieltro verde, Centros de Mayores	Mayores

## ANEXO II

### Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc.

Nombre	Concepto	Servicio
DELFO.	-Gestión del Programa Marco de atención a la Violencia de Género -Gestión Contrato Sensibilización y Formación Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la mujer Proyecto Emprendimiento Femenino AME	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

Irene Jimenez Carpin	Taller “La energía femenina como herramienta de empoderamiento” Taller Autocuidado	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
Asociacion “Mujeres por la Paz”	Taller “Desenredate y Estirate”	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
CIFP Jose Luis Garci	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
Asociación Deportiva “Estudiantes de la Plata”	Colaboración en a realización de actos interculturales y de participación	Promoción de la Igualdad

## ANEXO II

### Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc.

Nombre	Concepto	Servicio
<b>MAIKAN CANINO S.L. (empresa de recogida de animales)</b>	Recogida, custodia y mantenimiento de animales abandonados. (Este Contrato comenzó el 29 septiembre 2016.)	Salud
<b>GENERA Asesoría de Sexualidad</b>	Asesoría Joven de Sexualidad.	Salud
<b>Physio-control</b>	Mantenimiento de desfibriladores.	Salud
<b>FHOEMO (Fundación hispana de osteoporosis y enfermedades metabólicas óseas)</b>	Contrato menor Densitometrías de la campaña de diagnóstico precoz y prevención de osteoporosis	Salud
<b>Convenio con Cruz Roja</b>	Convenio de formación a los empleados municipales y desarrollo de actividades de promoción y educación para la salud con escolares del municipio.	Salud
<b>Subdirección de Calidad de las Aguas. Canal de Isabel II Gestión</b>	Programa de intercomparación específico para análisis de cloro libre y cloro total.	Salud (Laboratorio)
<b>AECOSAN – Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición</b>	Programas de intercomparación para procedimientos microbiológicos de análisis de alimentos	Salud (Laboratorio)
<b>ENAC (Entidad Nacional de Acreditación)</b>	Acreditación del <b>Laboratorio Municipal</b> según la norma ISO 17025 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo”	Salud (Laboratorio)
<b>Bureau Veritas (Entidad de Certificación)</b>	Certificación en la Norma ISO 9001 2015	Salud (Laboratorio)
<b>AENOR (Entidad Nacional de Acreditación)</b>	Certificación en la Norma ISO 9001 2015	CAID
<b>LASSO</b>	Pruebas analíticas Asesoría Joven Sexualidad	Salud
<b>SRCL CONSENUR</b>	Recogida Residuos Biológicos	Salud (CAID, Laboratorio, Asesoría Joven Sexualidad)
<b>FEBE</b>	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
<b>Mervilab, Bioser, Merck, VWR Internacional, Thermofisher y Abello-Linde</b>	Contrato mayor suministro de medios de cultivo, reactivos, material de uso general y ejercicios de intercomparación para "el programa del Laboratorio Municipal de Alcobendas"	Salud (Laboratorio)

<b>ANEXO II</b>		
<b>Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc.</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Concepto</b>	<b>Servicio</b>
<b>Alhoma</b>	Elaboración y distribución de comidas en las colonias urbanas de julio.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Colectividades Ramiro S.L.</b>	Elaboración y distribución de comidas en la colonia urbana de agosto.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Ausolan</b>	Elaboración y distribución de comidas en las colonias urbanas de julio.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Cutasa</b>	Elaboración y distribución de comidas en las colonias urbanas de julio.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Interbude S.L.U.</b>	Gestión del curso de idiomas en Escocia.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Dogtor Animal S.L.</b>	Desarrollo de actividades de ocio asistido con Perros para semana de la Infancia.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Yelmo Cines</b>	Desarrollo de actividades de ocio en la colonia urbana de agosto.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Colonies. RV</b>	Gestión Campamento Multiaventura	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Mara menor Pupils</b>	Gestión Campamento Náutico	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Indeleble Comunidad Artística</b>	Espectáculo Colonias de verano	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Enclave medio ambiental</b>	Gestión Campamento Naturaleza	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Kytchen Academy Alcobendas S.L.</b>	Desarrollo de talleres de cocina.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Triforce Life Solutions</b>	Desarrollo de talleres de robótica en Infancia y Navidad.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Robledo Robledo</b>	Alojamiento para Intercambio Juvenil Arcoíris.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Ministerio de Empleo y Seguridad Social</b>	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
<b>Oficina Joven de la Comunidad de Madrid - TIVE</b>	Información de interés a los jóvenes. TIVE: tramitación de los carnés de alberguista joven, adulto, estudiante y profesor.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Dirección General de Juventud - Comunidad de Madrid</b>	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
<b>Comunidad de Madrid. Programa de Escuelas de Tiempo Libre</b>	Gestión de cursos homologados de monitores y coordinadores de ocio y tiempo libre.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>UNICEF</b>	Convenio de colaboración en favor de los derechos de la Infancia enmarcado por ser Alcobendas Ciudad Amiga de la Infancia	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Gastronomic</b>	Elaboración y distribución de comidas en las colonias urbanas de julio.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Empresa ODELOT gestión</b>	Gestión de la Asesoría de Naturaleza: organización de actividades al aire libre, préstamo de material, concursos de fotografía.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Asociación Psicotandem</b>	Gestión de la Asesoría Psicológica.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Julián Besteiro</b>	Gestión de la Asesoría Jurídica.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Coordinadora Infantil y Juvenil de Vallecas</b>	Gestión de la Asesoría de Movilidad Europea.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Asociación NTUMENTE</b>	Gestión de La Ciber y Aventurarte/ Consejo de Infancia y Adolescencia	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Idealogia</b>	Colaboración en una parte de las gestiones formativas de cursos homologados, establecidas en Pliengo.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Atlas</b>	Gestión del Programa Imagina tú noche.	Juventud, Infancia y Adolescencia

<b>Logix 5</b>	Actividades tecnológicas para familias en ImagiNavidad	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Inspiraciones creativas</b>	Actividades de concienciación del buen trato a la infancia desde la teatralización en el marco de la celebración del Día Mundial de la Infancia	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Altrapal Lab</b>	Talleres de regalos sostenibles para familias en ImagiNavidad	Juventud, Infancia y Adolescencia

<b>ANEXO II</b>		
<b>Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc.</b>		
Nombre	Concepto	Servicio
<b>Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid</b>	Elaboración de líneas de actuación y de coordinación de actuaciones para la protección de los consumidores.	Consumo
<b>AECOSAN - Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición</b>	Fomento del conocimiento y la participación en el Sistema Arbitral de Consumo.	Consumo
<b>CICC - Centro de Investigación y Control de Calidad</b>	Análisis y ensayos sobre productos a fin de evaluar su adecuación con la reglamentación Técnico-Sanitaria y de Seguridad.	Consumo
<b>IRAC - Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid</b>	Coordinación, cooperación y colaboración en la gestión y resolución de arbitrajes de consumo por razones de competencia material.	Consumo

<b>ANEXO II</b>		
<b>Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc. 2019</b>		
Nombre	Concepto	Servicio
<b>Asenga Logística S.L.U.</b>	Suministro de material de oficina	Administración
<b>Solred</b>	Suministro de combustible flota vehículos P.B.S.	Administración
<b>Socomec Ibérica S.A.</b>	Mantenimiento de UPS C/ Libertad 6.	Administración
<b>Servicio de Contenedores Higiénicos Sanitarios</b>	Mantenimiento de contenedores higiénicos.	Administración
<b>Agua 247 S.A.</b>	Mantenimiento de fuentes de agua.	Administración
<b>Correos y telégrafos</b>	Servicios Postales	Administración
<b>Coordinación de Seguros y Proyectos S.A</b>	Coordinación de actividades empresariales y de seguridad y salud.	Administración
<b>Canal de Isabel II</b>	Suministro de agua en edificios.	Administración
<b>Pamel Ragazzi</b>	Suministro de ropa.	Administración
<b>Kone</b>	Mantenimiento de ascensores edificios PBS.	Administración
<b>Iberext</b>	Mantenimiento equipos contra incendios (extintores, BIES)	Administración
<b>Naturalia</b>	Desinsecciones edificios.	Administración
<b>Seromal</b>	Mantenimiento de edificios, maquinaria y limpieza.	Administración
<b>Sogepima</b>	Gestión de edificios municipales cedidos al PBS.	Administración
<b>Original Office, S.L.</b>	Suministro de material de oficina y de imprenta	Administración
<b>Digital Agrupem</b>	Suministro de material de oficina y de imprenta	Administración
<b>Delta Intermediación, S.L.</b>	Suministro de material de oficina	Administración
<b>Gundín Díez Hnos, S.A.</b>	Suministro de material de imprenta	Administración
<b>AIKA Proyectos, S.L.</b>	Adaptación Planes de Autoprotección Laboratorio Municipal, Imagina y Casa de la Mujer	Administración
<b>Cristina Martín Ruano</b>	Suministro calzado	Administración
<b>Surne, Mutua de Seguros y Reaseguros</b>	Póliza Seguro de Accidentes alumnos Cursos Premonitores y Monitores de Tiempo Libre	Administración
<b>Assa Abloy Entrance Systems Spain, S.A.U</b>	Reparación puerta automática Centro Mayores "Pedro González Guerra"	Administración
<b>Sergescom S.L.</b>	Actuaciones de adecuación de habitabilidad de locales comerciales	Administración

<b>Bilbao Compañía Anónima de Seguros y reaseguros, S.A. (SEGUROS BILBAO)</b>	Póliza Seguro para participantes en Programas de Voluntariado Socialy póliza de seguros de los vehículos del PBS	Administración
<b>Handball Superhero, S.L.</b>	Suministro calzado deportivo	Administración
<b>Proyectalia, S.L.</b>	Actuaciones de adecuación de habitabilidad de locales comerciales	Administración
<b>Talleres Moreno Rubiano</b>	Reparación vehículos flota P.B.S.	Administración
<b>Gersa Informática, S.L.</b>	Suministro etiquetas acceso edificios municipales	Administración
<b>Sanfiz, S.L.U.</b>	Contratación servicio autobuses “Gala Voluntariado”	Administración
<b>Colectividades Ramiro, S.L.</b>	Contratación cena “Gala Voluntariado”	Administración
<b>AVINILO &amp; INTERNATIONAL TRADE FAIRS, S.L.</b>	Reparaciones mobiliario madera	Administración
<b>Data Eraser</b>	Servicios de destrucción de documentación	Administración
<b>Antonio Leal Garrido</b>	Reparación Vehículo	Administración
<b>Manuel Gonzalez Marin, S.L.</b>	Servicios de mensajería	Administración
<b>Modern Depot, s.l.</b>	Suministro de material de oficina	Administración
<b>San Martín Industria Gráfica, S.L.</b>	Suministro de material de oficina	Administración
<b>Alcampo S.A.</b>	Suministro de productos “Llenamos la despensa”	Apoyo Asociaciones
<b>Saica Pack</b>	Donaciones de material (cajas) para el Programa Llenamos la Despensa y Alcobendas	Asociaciones y Voluntariado
<b>Bonduelle</b>	Donaciones de alimentos y voluntariado corporativo en el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
<b>Lilly S.A.</b>	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
<b>Elavon Financial Services</b>	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
<b>Obra Social ‘La Caixa’</b>	Donación de artículos alimenticios para el programa Llenamos la Despensa. Donaciones para proyectos de asociaciones municipales.	Asociaciones y Voluntariado
<b>Iglesia Evangélica Bautista Comunidad Cristiana Vida Abundante</b>	Campaña de recaudación de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
<b>Comunidad Judía Masorti Bet-El</b>	Campaña de recaudación de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
<b>Protección Civil</b>	Colaboración necesaria para el desarrollo de la Campaña Llenamos la Despensa y Campaña solidaria de recogida de juguetes.	Asociaciones y Voluntariado
<b>Cisco Systems, inc</b>	Voluntariado Corporativo en campañas del programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
<b>Liceo Europeo</b>	Campaña de recogida de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
<b>Liceo Francés</b>	Campaña de recogida de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
<b>Distritos Norte, Centro y Urbanizaciones. Imagina</b>	Campaña solidaria de recogida de Juguetes especial Navidad, los días 16 y 17 de noviembre en distritos y el día 18 en el cubo de Imagina. Apoyo logístico la coordinación de Apoyo Asociaciones y Voluntariado (voluntarios, cajas, etc.)	Asociaciones y Voluntariado
<b>Club Natación Alcobendas</b>	Donación de alimentos para el programa Llenamos la Despensa	Asociaciones y Voluntariado
<b>Centro de Rehabilitación Psicosocial Alcobendas</b>	Campaña de recogida de alimentos para el programa Llenamos la Despensa y campaña de juguetes	Asociaciones y Voluntariado

<b>Club Baloncesto Alcobendas</b>	Campaña de recogida de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
<b>Parcesa</b>	Campaña de recogida de alimentos para el programa Llenamos la Despensa.	Asociaciones y Voluntariado
<b>AMAPAMU</b>	Donación de pañales para el programa Llenamos la Despensa	Asociaciones y Voluntariado
<b>Amplifon.</b>	Colabora con su RSC en el programa Alcobebendas con la donación de cintas protectoras para los oídos de neopreno para los bebés.	Asociaciones y Voluntariado