

# Memoria del Patronato de Bienestar Social 2020





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

El Patronato de Bienestar Social tiene como Misión mejorar la calidad de vida de la ciudadanía mejorando la salud e integración social mediante un desarrollo sostenible. El año 2020 dicha Misión se ha puesto a prueba por la pandemia de COVID-19 y creemos que hemos cumplido de forma digna con nuestros compromisos con la ciudadanía.

El año 2020 con seguridad va a ser un año que no olvidaremos porque ha marcado significativamente nuestras vidas, las de todos los ciudadanos del mundo. Por desgracia tenemos que recordar a muchos de nuestros vecinos que han fallecido y tenemos presente un confinamiento que ha obligado a nuestro Patronato a reinventarse y responder de forma inmediata a los efectos de una Pandemia en la salud pública y con unos efectos socioeconómicos de gran trascendencia.

Esta memoria deja constancia del compromiso conjunto de todo el Equipo de Gobierno y especialmente de las concejalías que representamos:

- 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” Y Presidencia del patronato de Bienestar Social presidida por D<sup>a</sup> Ofelia Culebradas Bachiller
- Concejalía 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> Inma Puyalto Franco.

Un compromiso de cada uno de los servicios y de sus trabajadores. Tras el 14 de Marzo de 2020 con la declaración del estado de Alarma y las medidas de restricción de la movilidad prorrogado el 25 de octubre de 2020 (RD 926/2020) para contener la propagación de infecciones causadas por el SARCOV-2 y Aprobada de nuevo en el Consejo de Ministros del 3 de noviembre hasta el 9 de mayo de 2021.

Desde el primer momento se priorizó a los vecinos más vulnerables canalizando todas las ayudas económicas de manera urgente, movilizando el apoyo de voluntarios a través del Programa “Llenamos la Despensa” y de comerciantes, entidades del tercer sector y vecinos para llegar hasta el último rincón con alimentos y productos de primera necesidad. Se incrementó la partida de Ayudas económicas de Emergencia social más de 1.000.000,00 de €.

Se aseguró la protección de las personas más vulnerables y sin hogar con la creación de una residencia para cumplir con el confinamiento con todas las garantías y un apoyo integral de todas sus necesidades, seguimiento médico y educativo.

Se mantuvieron abiertos presencialmente servicios Sociales, El Centro de personas Sin Hogar, El punto de violencia de Género, EL Centro de Atención a Los Drogodependientes (CAID) y el Laboratorio.

El servicio de Salud ha liderado la protección COVID generando protocolos de protección y en coordinación con Prevención de Riesgos Laborales y el Comité CoronaVirus.

Nos centramos en los colectivos más vulnerables como el de mayores con una coordinación permanente con los vecinos mayores de 80 años, las residencias públicas y privadas, así como con la Comunidad de Madrid facilitando datos para que pudiera acudir la UME en los momentos más críticos en colaboración con policía local y protección civil.

Se han facilitado aulas a los niños en los centros de mayores para que pudieran seguir con una escolarización segura y se han generado proyectos de apoyo escolar a los niños más vulnerables.

Se han creado redes de apoyo a través de WhatsApp en personas mayores que se han mantenido durante todo el año. Se organizaron en tiempo record las colonias municipales para todos los niños del municipio con el fin de paliar el impacto socioemocional del confinamiento así como facilitar la conciliación laboral de sus familias. Se realizaron también las colonias de educación especial para niños y jóvenes con una discapacidad intelectual severa.

Se han cedido espacios en los centros de mayores a los clubs infantiles durante el último trimestre. Se ha apoyado a la economía del municipio reanudando el mercadillo de los lunes al aire libre con todas las medidas de seguridad.

Hemos impulsado las redes sociales con los jóvenes para dar cauce a sus inquietudes. En definitiva nos hemos centrado en Proteger a todos nuestros vecinos a cooperar entre los distintos servicios municipales, entidades del tercer sector y planificar los apoyos. Es esta una memoria de colaboración, responsabilidad y compromiso.

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

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

*Concejalía Delegada de Familias,  
Protección Social y Mayores*  
Vicepresidenta Patronato Bienestar Social

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

## ÍNDICE

<b>Misión, Visión y Valores del Patronato de Bienestar Social</b>	5
<b>I. Resumen General de la Memoria del Patronato de Bienestar Social</b>	6
<b>2. Organización del Patronato de Bienestar Social</b>	10
2.1. Composición del Consejo Rector	10
2.2. Equipo Directivo del Patronato de Bienestar Social	10
<b>3. Alianzas</b>	11
3.1. Convenios	15
3.2. Alianzas con otras Instituciones, Empresas colaboradoras, ONGs, Fundaciones	13
3.3. Asociaciones adscritas al Patronato	16
<b>4. Recursos</b>	19
4.1. Resultados económicos	19
4.2. Recursos Humanos	21
4.3. Instalaciones de los servicios del Patronato de Bienestar Social	22
<b>5. Resultados del Patronato de Bienestar Social en 2020</b>	24
5.1. Cumplimiento de la Estrategia	24
5.2. Resultados en Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas en el PBS	24
5.3. Indicadores de resultados en los servicios del PBS	25
5.4. Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones recibidas	28
5.5. Acceso a los servicios del Patronato en la web municipal	28
5.6. Aparición del PBS en redes sociales	32
5.7. Reconocimientos externos al PBS	32
5.8. Gestión del conocimiento	33
5.8.1 Trabajo en red de los servicios del Patronato con otras Instituciones	33
5.8.2 Participación de profesionales del PBS en foros, jornadas, etc.	40
<b>6. Memoria de los servicios del Patronato de Bienestar Social 2020</b>	42
6.1. Memoria de Servicios Sociales	42
6.2. Memoria del Servicio de Mayores	72
6.3. Memoria del Servicio de Promoción de la Igualdad	88
6.4. Memoria del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia	126
6.5. Memoria del Servicio de Salud	162
6.6. Memoria del Servicio de Consumo	194
6.7. Memoria de Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado	222
ANEXO I: Reconocimientos externos del PBS	238
ANEXO II: Alianzas con instituciones, empresas colaboradoras, ONGs, fundaciones, etc.	240

## 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 2020

Sin duda, **el año 2020** pasará a formar parte de los hitos más importantes para toda la sociedad mundial, como uno de los años donde nuestro acontecer diario, sufrió un duro revés, el cual se vio afectado por los acontecimientos derivados de la **crisis sanitaria y el impacto socioeconómico de la COVID-19**, pudiéndose calificar como **un año profundamente duro, impactante, emotivo y lleno de incertidumbre**.

**El 11 de marzo de 2020**, la **Organización Mundial de la Salud (OMS)** elevaba la **situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 a pandemia internacional**. A partir de aquí, se derivan una serie de actuaciones gubernamentales que iban a afectar a todas las instituciones y a toda la sociedad en su conjunto.

En este contexto, el **Ayuntamiento de Alcobendas<sup>1</sup>** adopta una serie de **medidas organizativas y preventivas frente al COVID-19**, mediante **decreto nº 3125, de fecha 12/03/2020**, y entre otros aspectos, decreta: “... se torna imprescindible la adopción del presente decreto con carácter extraordinario, teniendo las medidas en él acordadas un marcado carácter organizativo y temporal, de conformidad con las indicaciones de las autoridades sanitarias y laborales competentes y sin perjuicio de la sujeción de todo el personal afectado a las necesidades del servicio”.

**Primero:** La suspensión de la actividad administrativa presencial que se viene desarrollando en los edificios públicos pertenecientes a este Ayuntamiento, con excepción, por su consideración de esenciales, de los siguientes servicios públicos y que son:

- Policía y Protección Civil
- Centro de Atención Integrada a las drogodependencias ( CAID )
- Servicio de comida a dispensar en los Centros de Mayores.
- Punto de violencia de género
- Servicios sociales (atenciones en situación de emergencia social )
- Centro de personas sin hogar.”

Posteriormente, se adoptaron decisiones a nivel gubernamental, que iban a implicar todas las instituciones, y a toda la sociedad en su conjunto, ya que se declaraba el estado de alarma, mediante el **Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19**, afectando a todo el territorio nacional: “...las circunstancias extraordinarias que concurren constituyen, sin duda, una crisis sanitaria sin precedentes y de enorme magnitud tanto por el muy elevado número de ciudadanos afectados como por el extraordinario riesgo para sus derechos”. Y mediante el cual, se establecían una serie de restricciones, entre otras, la de movilidad a toda la ciudadanía, salvo las que se indicaban en el mencionado decreto.

Indudablemente, estábamos viviendo momentos de absoluta incertidumbre ya que era la primera vez que se establecían medidas de esta índole, a todos los niveles: sanitarios, sociales, económicos, políticos, etc.

<sup>1</sup> Previamente el Ayuntamiento, con fecha 10/3/2020, mediante decreto nº 2966 había establecido una serie de medidas : “Este Ayuntamiento, ante la situación actual en materia de prevención y promoción de la salud y ante la posibilidad que las autoridades sanitarias así lo dispongan, procedió a constituir un Comité Municipal específico permanente con el objetivo de trabajar y estar preparados con antelación al posible impacto de una posible epidemia del denominado COVID-19 en nuestro entorno. Como primeras actuaciones se ha procedido a trasladar a todos los Centros, diferentes espacios municipales y personal municipal las medidas higiénico sanitarias preventivas, instalando en todas las dependencias los medios materiales necesarios

Esta nueva situación suponía un desafío organizacional y profesional en el PBS importante y, en general, para todos, para el Ayuntamiento, y en especial, para aquellos servicios que habían sido declarados como esenciales.

Hay que destacar, que de los siete **servicios municipales identificados como “esenciales”, cinco de ellos, pertenecen al Patronato de Bienestar Social:** *el Centro de Atención Integrada a las drogodependencias ( CAID ); el Servicio de comida a dispensar en los Centros de Mayores; el Punto de violencia de género; Servicios sociales (atenciones en situación de emergencia social ); y el Centro de personas sin hogar.”*

Esto ha supuesto, un gran impacto de actuación a todos los niveles en estos servicios del Patronato de Bienestar Social, y es necesario poner en valor todo el esfuerzo y trabajo desarrollado por los equipos, ya que desde el primer momento, requería actuar inmediatamente para paliar el impacto de la pandemia con el mayor rigor posible, ajustándonos a todos los aspectos restrictivos y de seguridad, que se habían establecido, y al mismo tiempo, mantener las máximas de seguir ofreciendo una buena atención, en especial, a todos aquellos ciudadanos/as que presentaban cualquier situación de vulnerabilidad.

Ante estos nuevos desafíos, todos los servicios del PBS y todos sus equipos aportaron su profesionalidad y crearon nuevos espacios de interacción, y de actuación con la ciudadanía incorporando verdaderas innovaciones, que unos meses atrás, hubiera sido impensables. El alcance de las mismas ha supuesto, por una lado, una reorganización interna de gran envergadura, ya que había que trabajar desde medios telemáticos, y por tanto había que adaptarlos a la nueva situación presencialmente, y por otro lado, las dirigidas a la atención de los ciudadanos/as, a través de plataformas telemáticas, correo, whatsapp, o cualquier otra vía posible y disponible para seguir ofreciendo a la ciudadanía, además de la atención, actividades formativas, de animación, de sensibilización, ya que uno de los objetivos principales, era, además de la atención, a establecer redes de apoyo con los mayores, jóvenes, mujeres, etc.

Hay que poner en valor el trabajo desarrollado por los equipos porque se estaban abordando situaciones de verdadera vulnerabilidad social. Así, desde Servicios Sociales: se incrementó el presupuesto de emergencia social, se puso en marcha una cuenta de correo electrónico genérica para que los ciudadanos pudieran realizar cualquier tipo de petición a SS.SS. y su canalización. Y desde el servicio de Mayores, para poder seguir atendiendo las necesidades de los mayores, se implanta el WhatsApp y zoom como forma de trabajo, facilitando también la creación de grupos de apoyo mutuo y se dio cauce a las numerosas iniciativas ciudadanas y del tercer sector<sup>2</sup>.

Cada una de las innovaciones y propuestas de mejoras llevada a cabo, se describen en las memorias de cada servicio de este documento. A nivel global, todas estas actuaciones de innovación y mejoras incorporadas en los servicios han supuesto la implantación de 62 actuaciones de innovación, 40 propuestas de mejoras realizadas y 6 buenas prácticas llevadas a cabo. Destacar, que una gran mayoría de éstas propuesta de innovación y mejora se llevaron a cabo durante el período de confinamiento.

Este Patronato de Bienestar Social, en ningún momento, ha dejado de atender las demandas de la ciudadanía, y ha seguido desarrollado todos sus servicios y actividades en los diferentes momentos acontecidos: previos a la declaración de estado de alarma, durante el confinamiento y post confinamiento, adaptando su atención y servicios a la normativa de las autoridades sanitarias competentes.

Desde el primer momento se ha dado cobertura a las necesidades básicas de los ciudadanos más vulnerables, se ha facilitado el confinamiento a todas las personas sin hogar, se ha atendido a mujeres que sufrían violencia de género en sus domicilios, se ha contactado con todos los mayores solos entre otras muchas cosas.

---

<sup>2</sup> Se detalla en los apartados de innovaciones y mejoras de Servicios Sociales y Mayores



El PBS ha participado de manera activa en las acciones de reactivación social y económica con la apertura del mercadillo, la organización de colonias urbanas para niños, jóvenes y personas con discapacidad intelectual severa. Ha cedido espacios para facilitar la escolarización.

Desde salud se ha participado activamente en los protocolos COVID y en la inspección de las medidas de seguridad en terrazas y hostelería.

Teniendo en cuenta todas las dificultades que anteriormente se han mencionado, hay que resaltar que **durante el año 2020 desde este Patronato de Bienestar Social se han atendido a un total de 20.222 personas**, lo que evidencia un importante volumen de atención personal e individualizada. Si bien, si lo comparamos con el año pasado, 2019, los datos evidencian un decremento del -34,6%. Sin embargo, hay que poner en valor, el **número de atenciones realizadas que se ha alcanzado la cifra de 225.420 atenciones**, lo que ha supuesto un incremento de un 40%, respecto al año anterior, tal y como se puede observar en los siguientes gráficos.



Toda esta labor de los equipos del Patronato de Bienestar Social se ha visto reconocida por el Ayuntamiento de Alcobendas, y han recibido un **“Diploma de Mérito al Servicio en estado de Alarma en reconocimiento al trabajo realizado durante la crisis sanitaria del Covid-19”** :

- **Servicios Sociales**
- **Mayores**
- **Casa de la Mujer**
- **Centro Atención Drogodependencia**
- **Apoyo Asociaciones y voluntariado del PBS**



## 2. ORGANIZACIÓN PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL

### 2.1. CONSEJO RECTOR 2020

Consejo Rector 2020	
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 2020 (hasta el 31 de agosto)	
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

Constitución del Nuevo Equipo Directivo del Patronato de Bienestar Social 2020 (a partir del 1 de septiembre)	
Gerente PBS	D <sup>a</sup> . María Eugenia Jiménez de Frutos
Directora Administración y Apoyo Asociaciones	D <sup>a</sup> Concepción Domínguez Bidagor
Directora Adjunta	D <sup>a</sup> María del Mar Salvador Ávila
Coordinadora de Servicios Sociales	D <sup>a</sup> . Raquel Fernández de Heredia
Coordinadora de Mayores	D <sup>a</sup> . Concepción Ortí Muñoz (hasta el 22/9/2020)
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	(pendiente de convocatoria)

### 3.- ALIANZAS

#### 3.1. CONVENIOS DEL PBS

CONVENIOS DEL PBS EN 2020.		
DENOMINACIÓN	ÁMBITO ACTIVIDAD	Importe
<b>ADMINISTRACIÓN UNIÓN EUROPEA</b>		
<b>FINANCIACIÓN FONDO EUROPEO PROGRAMA ERASMUS +</b> Convenio de Subvención para el Proyecto "Imaging Arco Iris" Ref. 2019-3-ES02-KA105-014084: Acción Clave I: Movilidad de las personas por motivos de aprendizaje. El Proyecto se desarrollara desde el 01/04/2020 y finaliza el 30/09/2020,	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 10.490,00€.
<b>FINANCIACIÓN FONDO EUROPEO PROGRAMA CUERPO EUROPEO DE SOLIDARIDAD.</b> Convenio para el proyecto CES: "Imagina imagina" Ref. 2019-2-ES02-ESC13-013486. Se desarrolla del 01/08/2019 al 31/07/2022	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: 47.025,00 €
<b>ADMINISTRACIÓN ESTATAL</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.	Promoción de la Igualdad	Importe: 18.000 € (Las actuaciones del Convenio se cofinancian con una aportación de 9.000 € por el Ayto. Alcobendas y los restantes 9.000 € por la Dirección General de Migración)
Subvención para el fomento de actividades de las Juntas Arbitrales de Consumo para el ejercicio 2020 - Ministerio de Consumo.	Consumo	Importe: 12.349,69 €
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.	Salud-Imagina	Importe: 52.127,62 €
<b>CONVENIO CON UNICEF COMITÉ ESPAÑOL Y SUS ALIADOS EL Mº DE SANIDAD, CONSUMO, FEMP Y IUNDIA 2018-2022 PROGRAMA INTERNACIONAL DE RED DE CIUDADES AMIGAS DE LA INFANCIA</b>	Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia	No genera
<b>ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA</b>		
Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Alcobendas para el desarrollo de la Atención Social Primaria y otros programas por los Servicios Sociales de las Entidades locales (Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad).	Servicios Sociales	Importe: 1.098.023,86 € Cofinanciación: Comunidad de Madrid: 746.305,40 € Entidad Local: 351.718,46 €
Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad y el Ayuntamiento de Alcobendas para atender necesidades motivadas por circunstancias excepcionales derivadas del COVID-19 (Período comprendido entre el 14 de marzo y el 31 de diciembre de 2020, ambos inclusive)	Servicios Sociales	Importe: 330.603,92 €.
Convenio para la gestión del Centro de Día de Mayores Municipal (Consejería de Políticas Sociales y Familia).	Mayores	Importe comprometido: 334.961,20 € Importe real percibido: 278.985,48 €
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).	Promoción de la Igualdad	Importe: 212.199,50 € (Las actuaciones del Convenio se cofinancian con una aportación de 15.944,70 € por el PBS y los restantes 196.254,80 € por la Dirección General de Mujer)

Convenio de Atención en Drogodependencias (Subdirección General de Actuación en Adicciones de la Consejería de Sanidad).	Salud	Importe: 421.120,94 €
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.	Juventud, Infancia y Adolescencia	En especie
<b>ADMINISTRACIÓN LOCAL</b>		
<b>CONVENIO CON LA RED DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA 2019-2022.</b> Convenio de colaboración entre corporaciones locales españolas para el desarrollo del proyecto de promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia (2019-2022)	Juventud, Infancia y Adolescencia	900 €
<b>RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS ACEPTADAS</b>		
Resolución de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, de transferencias 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 plazo comprendido entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2021.	Promoción de la Igualdad	Importe: 22.280,90 €.
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 plazo comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020.	Promoción de la Igualdad	Importe: 36720,59 € (Ministerio de Igualdad)
Resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por incentivo en materia de Prevención de Riesgos Laborales del Presupuesto del Patronato de Bienestar Social.	Administración	Importe: 9.519,74 €
<b>CONVENIOS Y ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON ENTIDADES PRIVADAS</b>		
	<b>Servicio</b>	<b>Alcance</b>
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
Convenio de cesión, entre el Ayuntamiento de Alcobendas y Fundación Obra Social y Monte de Piedad de Madrid para el uso del inmueble en que se ubica Centro “Carmen García Bloise” - c/Olivar.	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
Convenio de cesión de uso del Centro “Ramón Rubial” al Colegio “San Antonio”	Mayores	Cesión del Centro Ramón Rubial para el uso del Colegio. Desdoble de clases por restricciones COVID 19
<b>COLABORACIONES CON ENTIDADES PRIVADAS</b>		
Convenio de colaboración con la Asociación de la Industria y el comercio de Alcobendas AICA, para fomentar y garantizar el funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo.	Consumo	Garantizar la administración del arbitraje de consumo a la ciudadanía de Alcobendas mediante la participación como Vocales Árbitro en los colegios arbitrales que se constituyan en la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas.
Convenio de colaboración con la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid AUSCOMA, para fomentar y garantizar el funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo.	Consumo	Garantizar la administración del arbitraje de consumo a la ciudadanía de Alcobendas mediante la participación como Vocales Árbitro en los colegios arbitrales que se constituyan en la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas.

<b>Convenio de colaboración con la Confederación de Asociaciones de Consumidores Y Usuarios de la Comunidad de Madrid CECU Madrid, para fomentar y garantizar el funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo.</b>	Consumo	Garantizar la administración del arbitraje de consumo a la ciudadanía de Alcobendas mediante la participación como Vocales Árbitro en los colegios arbitrales que se constituyan en la Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas.
<b>ASOCIACIONES Y OTRAS ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO</b>	<b>Servicio</b>	<b>Importe subvención</b>
Convenio de colaboración entre APAMA y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para integrar niños/as con discapacidad intelectual, sensorial y motórica en el proyecto de colonias urbanas.	Juventud, Infancia y Adolescencia	Importe: En especie

### CONVENIOS DE SUBVENCIONES

<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	14.666 €
Convenio de colaboración entre el Consejo de la Juventud y el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia para el fomento del Asociacionismo Juvenil.	Juventud, Infancia y Adolescencia	58.300 €
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€
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas y las personas con Discapacidad Intelectual Límite de Alcobendas y S.S. de los reyes (ADILAS)	Apoyo Asociaciones	Importe: 6.500,00€
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas y la Asoc. de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Alcobendas y S.S. de los Reyes (AFAEAA)	Apoyo Asociaciones	Importe: 11.000,00€
Convenio de colaboración entre el Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas y la Asoc. de Parkinson ALCOSSE	Apoyo Asociaciones	Importe: 6.500,00€
<b>SUBVENCIÓN DIRECTA EXCEPCIONAL</b>	<b>Servicio</b>	<b>Importe de subvención</b>
Convenio entre el Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas, la Fundación Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral (RAIS), y la Asociación Provivienda 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 € PROVIVIENDA: 51.611,18 €
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	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	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	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	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	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	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	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	6.500 €

<b>BENEFICIARIOS DE SUBVENCIONES EN CONCURRENCIA</b>	<b>Servicio</b>	<b>Importe de subvención</b>
Asoc. de Trastorno Bipolar y Depresivo de Alcobendas (ASOBIDE)	Apoyo Asociaciones	4.290,00€
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	2.028,00€
Asoc. de Familiares y Afectados de la Salud Mental de Alcobendas (AFASAME)	Apoyo Asociaciones	4.290,00€
Asoc. Española Contra el Cáncer (AECC)	Apoyo Asociaciones	2.808,00€
Fundación ConecTEA	Apoyo Asociaciones	1.638,00€
Asoc. Afectados Trastorno Espectro Autista Norte de la C.M. NORTEA	Apoyo Asociaciones	1.638,00€
Asoc. Madrileña de Hijos Nacidos Múltiples (AMAPAMU)	Apoyo Asociaciones	1.560,00€
Asoc. de Ocio y Tiempo Libre LA LUNA	Apoyo Asociaciones	2.652,00€
Asoc. Española de Enfermos con displasia arritmogénica del ventrículo derecho DAVD	Apoyo Asociaciones	225,00€
Asoc. de Personas Sordas de Alcobendas	Apoyo Asociaciones	1.326,00€
Asoc. de Separados y Divorciados ASDASS	Apoyo Asociaciones	936,00€
Asoc. NORTE JOVEN	Apoyo Asociaciones	3.510,00€
Asoc. de Discapacitados Físicos (ADIFA)	Apoyo Asociaciones	858,00€
Fundación El Arca de Madrid	Apoyo Asociaciones	1.560,00€
Asoc. ALCOLAR	Apoyo Asociaciones	1.872,00€
Asoc. CLUB 65	Apoyo Asociaciones	1.560,00€
Fundación Desarrollo y Asistencia	Apoyo Asociaciones	1.560,00€
Asoc. de Teatro "La Alegria	Apoyo Asociaciones	1.170,00€
Asociación de Profesorado Adal	Promoción de la Igualdad	2575.3 €
Asociación Entre-Guiones	Promoción de la Igualdad	1.800 €
Asociación Artesanas de Alcobendas	Promoción de la Igualdad	3179.18 €
Asociación Teatral de Mujeres En Alcobendas	Promoción de la Igualdad	2466 €
Asociación Cultural Diverte Teatro	Promoción de la Igualdad	585 €
Asociación Amigos Mira España	Promoción de la Igualdad	900 €
Asociación ACUDE	Promoción de la Igualdad	1768.78 €
Fundación para el Fomento y la Integración	Promoción de la Igualdad	2142 €
Asociación Saco Roto	Promoción de la Igualdad	2.530 €
Club deportivo de Balonmano	Promoción de la Igualdad	3.354 €
Whatever	Juventud, Infancia y Adolescencia	400 €

Scimmie Volanti	Juventud, Infancia y Adolescencia	1.904,75 €
Ancestros de los magos grises	Juventud, Infancia y Adolescencia	554,1 €
ASSEX Salud y Sexualidad	Juventud, Infancia y Adolescencia	1.078,48€
Fun funk	Juventud, Infancia y Adolescencia	1.130,00€
Pipa	Juventud, Infancia y Adolescencia	1.878,18 €
Waslala	Juventud, Infancia y Adolescencia	2.080,96€
Papel continuo	Juventud, Infancia y Adolescencia	962,00€ €
Mayus atacados	Juventud, Infancia y Adolescencia	105,00€ €
Clandestino	Juventud, Infancia y Adolescencia	1.098,00 €

**CONVENIOS CON UNIVERSIDADES Y ACUERDOS CON OTRAS INSTITUCIONES EN 2020**

<b>UNIVERSAD 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: I (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
	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Trabajo Social.	Alumnos en prácticas en Servicios Sociales:
<b>UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID</b>	Convenio de colaboración para la formación de alumnos de Educación Social	Alumnos en prácticas en Servicios Sociales:
	Convenio de colaboración para la formación de alumnos en prácticas de Trabajo Social	Promoción e Igualdad
<b>UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS (MADRID)</b>	Programa de Formación 4ºESO+EMPRESA	4 Alumnos del IES Giner de los Rios 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 2020
<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>LABORATORIO REGIONAL DE SALUD PUBLICA (COMUNIDAD DE MADRID)</b>	Acuerdo para la realización de análisis de alimentos del programa de higiene alimentaria y de análisis de aguas y lecturas de polen del programa de sanidad ambiental de la Comunidad de Madrid. A través de Liquidación de tasas públicas.	Salud (Laboratorio). 48 muestras de alimentos 68 muestras de control <i>Legionella</i> 466 determinaciones de polen



### 3.2. ALIANZAS CON OTRAS INSTITUCIONES, EMPRESAS COLABORADORAS, ONG, FUNDACIONES EN 2020

A lo largo del año 2020, cada uno de los servicios de este Patronato ha establecido 261 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 2020

El Patronato de Bienestar Social cuenta con un total de 92 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	10
Promoción Igualdad: LGTBI	1
Juventud, Infancia y Adolescencia	20
Total asociaciones adscritas al PBS	92

A continuación se detallan, por cada uno de los ámbitos, todas las asociaciones adscrita al PBS en 2020.

Asociaciones adscritas al Patronato de Bienestar Social 2020	
Discapacitados Físicos de Alcobendas (ADIFA)	Bienestar Social
Padres de Alumnos con Discapacidad (APAMA)	Bienestar Social
Madrileña de Partos Múltiples (AMAPAMU)	Bienestar Social
Ocio y Tiempo Libre La Luna	Bienestar Social
Personas Sordas de Alcobendas y S. S. de los Reyes	Bienestar Social
Familias Numerosas de la Zona Norte de Madrid	Bienestar Social
Discapacitados Intelectuales Límite, Alcobendas y S. S. Reyes (ADILAS)	Bienestar Social
Cultural Norte Joven	Bienestar Social
Separados y Divorciados de Alcobendas y S. S. Reyes (ASDASS)	Bienestar Social
Fundación Salto	Bienestar Social
Remar Central	Bienestar Social
Asociación Viviendo en Tribu	Bienestar Social
Fundación Desarrollo y asistencia	Bienestar Social
Fundación Deporte Integra	Bienestar Social
Asociación Humanitaria Fuego en el Cielo	Bienestar Social
Fundación El Arca de Madrid	Bienestar Social
Cultura y Ocio de la Comunidad de Madrid (ACOM)	Mayores
Teatro La Alegría	Mayores
Alcolar	Mayores
Club 65	Mayores
Mayores Zona Norte AMA	Mayores
Cultural de Alcohólicos de Alcobendas (ACAA)	Salud
Diabéticos de Alcobendas y S. S. de los Reyes (ADAS)	Salud
Familiares de Afectados de la Enfermedad de Alzheimer de Alcobendas (AFAEAA)	Salud
Familiares y Afectados de Salud Mental (AFASAME)	Salud
Jugadores en Rehabilitación de Alcobendas y S. S. de los Reyes (AJER)	Salud
Trastorno Bipolar y Depresivo (ASOBIDE)	Salud
Trasplantados de Hígado de la Comunidad de Madrid	Salud

<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

#### Asociaciones adscritas al Patronato de Bienestar Social 2020

<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>Asociación Mujeres Artesanas de Alcobendas</b>	Promoción de la Igualdad: Mujer
<b>Mujeres para la Democracia</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>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 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 Nuevo Amanecer</b>	Promoción de la igualdad: Inmigración
<b>Asociación Arcopoli</b>	Promoción de la igualdad: LGBTI+
<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>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>Fundación UNICEF - comité español</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</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Roquenublo</b>	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Sílbame</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 2020

Ec	DESCRIPCIÓN CAPÍTULO	CRÉDITO DEFINITIVO	OBLIGACIONES RECONOCIDAS	TOTAL REMANENTE DE CRÉDITO
1	GASTOS DE PERSONAL	9.132.425,74	8.238.317,81	894.107,93
2	GASTOS DE BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS	5.593.462,41	3.001.331,56	2.592.130,85
3	GASTOS FINANCIEROS	9.000,00	8.638,42	361,58 4
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.498.525,46	2.281.370,90	1.217.154,56
5	FONDO DE CONTINGENCIA	1.000,00	0,00	1.000,00
6	INVERSIONES REALES	308.321,74	23.503,60	284.818,14
8	ACTIVOS FINANCIEROS	18.000,00	9.100,00	8.900,00
	<b>TOTALES</b>	<b>18.560.735,35</b>	<b>13.562.262,29</b>	<b>4.998.473,06</b>

#### SITUACIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS POR CAPÍTULOS. EJERCICIO 2020

Ec	DESCRIPCIÓN CAPÍTULO	PREVISIONES DEFINITIVAS	DERECHOS NETOS	COMPARACIÓN EN EXCESO O DEFECTO
3	TASAS Y OTROS INGRESOS	890.618,46	510.707,63	-379.910,83
4	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.268.049,56	14.923.037,59	-2.345.011,97
5	INGRESOS PATRIMONIALES			
7	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	90.821,74	90.821,74	0,00
8	ACTIVOS FINANCIEROS (*)	311.245,59	7.696,36	-303.549,23
	<b>TOTALES</b>	<b>18.560.735,35</b>	<b>15.532.263,32</b>	<b>-3.028.472,03</b>

#### RESULTADO PRESUPUESTARIO. EJERCICIO 2020

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a. Operaciones corrientes	15.433.745,22	13.529.658,69		1.904.086,53
b. Operaciones de capital	90.821,74	23.503,60		67.318,14
I. Total operaciones no financieras	<b>15.524.566,96</b>	<b>13.553.162,29</b>		<b>1.971.404,67</b>
c. Activos financieros	7.696,36	9.100,00		-1.403,64
d. Pasivos financieros	0,00	0,00		0,00
<b>RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO</b>	<b>15.532.263,32</b>	<b>13.562.262,29</b>		<b>1.970.001,03</b>
<b>AJUSTES</b>				
e. Créditos gastados y financiados con remanentes de tesorería para gastos generales			0,00	

	f. Desviaciones de financiación negativa del ejercicio			39.884,94	
	g. Desviaciones de financiación positiva del ejercicio			821.455,04	
	<b>TOTAL AJUSTES</b>				-781.570,10
	<b>RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO</b>				<b>1.188.430,93</b>

**REMANENTE DE TESORERÍA A 31/12/2020**

<b>1.</b>	<b>(+) FONDOS LÍQUIDOS</b>				<b>913.287,65</b>
<b>2.</b>	<b>(+) DERECHOS PENDIENTES DE COBRO</b>				<b>4.038.681,83</b>
	(+) De Presupuesto de Ingresos. Presupuesto corriente		2.066.138,83		
	(+) De Presupuesto de Ingresos. Presupuestos cerrados		481.230,54		
	(+) De operaciones no presupuestarias		1.491.312,46		
	(-) Cobros realizados pendientes de aplicación definitiva				
<b>3.</b>	<b>(-) OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A FINAL DE EJERCICIO</b>				<b>1.156.645,44</b>
	De Presupuesto de Gastos. Ejercicio corriente		815.493,30		
	De Presupuesto de Gastos. Presupuestos cerrados		39.452,62		
	De Operaciones no Presupuestarias		301.699,52		
	(-) Cobros realizados pendientes de aplicación definitiva		615,00		
	(-) Pagos realizados pendientes de aplicación definitiva		17.931,03		
<b>I.</b>	<b>REMANENTE DE TESORERÍA TOTAL (1 + 2 - 3)</b>				<b>3.812.640,07</b>
<b>II.</b>	<b>SALDOS DE DUDOSO COBRO</b>				<b>184.637,99</b>
<b>III.</b>	<b>EXCESO DE FINANCIACIÓN AFECTADA</b>				<b>935.035,52</b>
<b>IV.</b>	<b>REMANENTE DE TESORERÍA PARA GASTOS GENERALES (I - II - III)</b>				<b>2.692.966,56</b>

## 4.2. RECURSOS HUMANOS EN EL PBS

<b>Listado de Profesionales del Patronato de Bienestar Social en 2020</b>	
<b>N° de profesionales</b>	<b>Puesto de Trabajo</b>
<b>Servicios Sociales: 45</b>	
1	Coordinadora
4	Responsables Equipos
1	Administrativas
11	Auxiliares Administrativos
14	Trabajadoras Sociales
1	Trabajadora Social / Orientadora Laboral
3	Trabajadoras Sociales ½ jornada
2	Auxiliares Administrativos ½ jornada
6	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>3</sup>: 26</b>	
1	Coordinador. Técnico Superior de Salud Pública
3	Técnicos Superiores( responsables de Programa)
4	Médicos <sup>4</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>5</sup>
1	DUE
1	Auxiliar de Enfermería
1	Trabajador Social
2	Educadoras
<b>Promoción de la Igualdad: 13</b>	
1	Coordinadora
1	Auxiliar administrativa
3	Psicólogas
1	Abogada
1	Trabajadora Social

<sup>3</sup> Salud: Las plazas consignadas son las presentes en organigrama. Inspector municipal ITL durante todo el 2019. 1

<sup>4</sup> Salud: Dos médicos en CAID y dos plazas de médico en Salud Escolar (un médico de salud escolar la plaza vacante desde oct 2019).

<sup>5</sup> Salud: Además de las dos psicólogas en plantilla se cuenta con una tercera por contrato externo de Apoyo Psicológico.

1	Técnica Documentalista
1	Técnica Auxiliar de Información
1	Técnico de Inmigración
1	Animadora Sociocultural Mujer
1	Animador Sococultural LGTBI+
1	Técnico de Gestión
<b>Juventud, Infancia y Adolescencia: 16</b>	
1	Coordinadora (hasta mayo 2020)
3	Responsables (a partir de noviembre 2020, sólo 2)
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: 160</b>	

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

Denominación	Dirección	Departamento al que está adscrito
Servicios Centrales de Dirección, Administración, Consumo, Salud y Servicios Sociales del Patronato de Bienestar Social	C/ Libertad, 6	Centro PBS
Centro de Atención Integral a las Drogodependencias (CAID)	C/ Libertad, 6	Salud
Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	C/ Libertad, 6	Consumo
Junta Arbitral de Consumo	C/ Libertad, 6	Consumo

<b>Mercadillo Municipal</b>	Aparcamiento principal Ciudad Deportiva Valdelasfuentes. 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), hasta marzo de 2020</b>	Plaza Mayor, 1	Promoción de la Igualdad
<b>Laboratorio Municipal</b>	Parque Empresarial Casablanca, Edificio A-I local I-I 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

#### 4.4. LOCALES ADSCRITOS AL PBS DISTINTOS DE LOS SEÑALADOS EN APARTADO ANTERIOR

Denominación	Dirección	Departamento al que está adscrito
<b>ASOCIACIÓN DE ALCOHÓLICOS DE ALCOBENDAS (A.C.A.A.)</b>	C/ Sonrisa nº 12	Apoyo a Asociaciones
<b>AFAAEAA (Asociación de Familiares afectados de enfermedad de Alzheimer de Alcobendas y S.S. de los Reyes)</b>	C/ Bachiller Alonso López nº 15, bloque 2, planta baja izquierda del portal y nº 13, bloque 2, planta baja izquierda del portal	Apoyo a Asociaciones
<b>Asociación ADILAS</b>	C/ Bachiller Alonso López nº 15, bloque 2, planta baja derecha del portal	Apoyo a Asociaciones
<b>Local (Sin uso actual)</b>	C/ Bulevar Salvador Allende	



## 5. RESULTADOS DEL PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL EN 2020

### 5.1. CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

Cumplimiento de la Estrategia del PBS:	2020
<b>Planificación anual Gestión por Objetivos (GPO)</b>	
<b>% Total de cumplimiento del GPO del PBS</b>	<b>83,8%</b>
% total de cumplimiento del GPO de Servicios Sociales	78,27 %
% total de cumplimiento del GPO de Mayores	97 %
% total de cumplimiento del GPO de Promoción e Igualdad	83%
% total de cumplimiento del GPO de Juventud, Infancia y Adolescencia	71,66%
% total de cumplimiento del GPO de Salud	84,62%
% total de cumplimiento del GPO de Consumo	77,33 %
% total de cumplimiento del GPO de Dirección-Administración, Apoyo Asociaciones y voluntariado	94,50%

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

Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas realizadas en el PBS	2020		
	Nº total de Innovaciones	Nº total de Mejoras	Nº Buenas Prácticas
<b>Servicios del PBS</b>			
<b>Servicios Sociales</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
<b>Mayores</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Promoción de la Igualdad</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Juventud, Infancia y Adolescencia</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Salud</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
<b>Consumo</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>--</b>
<b>Dirección-Admón. /Apoyo a Asociaciones y Voluntariado</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>--</b>
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>40</b>	<b>6</b>

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

INDICADORES DE RESULTADOS EN PBS		Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
	<b>Número Total de PERSONAS ATENDIDAS <sup>6</sup> en el PBS</b>	<b>20.222</b>	<b>31.000</b>	<b>32.157</b>	<b>32.249</b>
1	Personas atendidas en Servicios Sociales	9.004	8.091	7.749	7.401 <sup>7</sup>
2	Mayores atendidos en Servicio de Mayores	2.736	5.635	5.514	5.378
3	Personas atendidas en el Servicio de Salud	1.197 <sup>8</sup>	2.979	3.574 <sup>9</sup>	3.883 <sup>10</sup>
4	Personas atendidas en la OMIC	776	1.126	1.273	1.293
5	Personas atendidas en el Servicio de Promoción de la Igualdad	1.192	2742	2.786	2.745
6	Personas atendidas en Juventud, Infancia y Adolescencia	4.452	9.197	10.067	10.430
7	Personas atendidas en el PIV	742	1.042	1.022	959 <sup>11</sup>
8	Personas atendidas en Apoyo Asociaciones	123	188	172	160
	<b>Número Total de ATENCIONES REALIZADAS en el PBS</b>	<b>225.420</b>	<b>159.856</b>	<b>172.007</b>	<b>170.356</b>
9	Atenciones realizadas en Servicios Sociales <sup>12</sup>	40.447	42.551	45.762	40.366
10	Atenciones realizadas en el Servicio de Mayores	151.988	67.180	61.655	59.542
11	Atenciones <sup>13</sup> realizadas en el Servicio de Salud	11.069	13.182	13.835	18.907
12	Atenciones realizadas en el Servicio de Consumo	5.267	6.527	8.724 <sup>14</sup>	8.750
13	Atenciones realizadas en Promoción de la Igualdad	5.838	12.327	14.864	12.143
14	Atenciones <sup>15</sup> realizadas en Juventud, Infancia y Adolescencia	7.058	13.189	13.609	18.562
15	Atenciones en el PIV	2.843	4.098	4.155	3.235 <sup>16</sup>
16	Atenciones realizadas en Apoyo a Asociaciones	910	802	813	800
	<b>Resultados obtenidos en SERVICIOS SOCIALES</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
17	% familias nuevas respecto al total de familias atendidas en Servicios Sociales	23,55%	25,86%	23,51%	25,64%
18	% familias perceptoras de la RMI respecto al total de familias	1,34%	4,37%	5,39%	6,3%
19	% ayudas económicas concedidas para pago de vivienda respecto al total de ayudas económicas	35,21%	26,41%	26,73%	28,1%
20	% ayudas concedidas para necesidades básicas y suministros respecto al total de ayudas económicas	24,88%	20,93%	18,60%	19,2%
21	% ayudas económicas concedidas para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar: ayudas a la escolarización respecto al total de ayudas económicas	31,81%	46,67%	48%	45,7%
22	% usuarios perceptores de un SAD	1,19%	0,87%	1,26%	1,7%

<sup>6</sup> Son personas que han recibido atención directa y personalizada del servicio y que han sido contabilizadas en una primera atención.

<sup>7</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>8</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>9</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>10</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>11</sup> Se incluyen atenciones de personas diferentes que no se contabilizaban en años anteriores: Llenamos la despensa (412). Personas solicitud formativa (62). Personas "Alcobebendas" (474). Personas demanda de voluntariado (10)

<sup>12</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>13</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>14</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>15</sup> En 2017 y 2018, recogen todas las atenciones de las asesorías y OJ,

<sup>16</sup> Son atenciones realizadas en Programa Llenamos la despensa (2.016). Información formativa (124). Alcobebendas (475). Personas campaña juguetes (530). Personas de diversas entidades (40)

Resultados obtenidos en los servicios	23	% usuarios perceptores de un servicio de Telesistencia	6,20%	7,24%	9,43%	14,7%
		<b>Resultados obtenidos en el Servicio de MAYORES</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	24	% usuarios que son socios de Mayores respecto a población mayor de 65 años	62,89 %	63,51	61,02%	64,9%
	25	% nuevos socios respecto al total	1,36 %	3,71%	4,2%	4,6%
	26	% usuarios atendidos en situación de Dependencia (APSDE) del total de atendidos en Terapia <sup>17</sup>	26,16 %	10,99%	10,98%	10,95%
	27	Total de comidas servidas	140.700	133.185	119.454	113.002
	28	Atenciones del servicio de comedor	558	26.580	25.551	25.458
	29	Nº total de Talleres realizados	288	360	359	374
	30	% atenciones de podología en relación al total de atenciones en mayores	23,05	6,9%	4,17%	6,525
	31	% atenciones de peluquería	13,59 %	7,05%	6,07%	7,56%
	32	% atenciones del servicio de comedor	7,94 %	38%	50,62%	53,70%
	33	Nº participantes en actividades de ocio comunitario	9462	26.348	27.229	26.278
	34	Nº personas que acuden a centros de mayores (afluencia)	91	478.656	479.610	451.522
			<b>Resultados obtenidos en el Servicio de SALUD</b>		<b>2019</b>	<b>2018</b>
Resultados obtenidos en los servicios	35	% altas usuarios que finalizan tratamiento en CAID	21,66%	30,16%	17,75%	22,90%
	36	% población escolar que recibe formación en prevención en drogas desde programas preventivos del CAID	10,35%	8,23%	11,80%	13,45%
	37	% muestras analizadas por el Laboratorio para otras AA.PP. (Comunidad de Madrid, ayuntamientos...) y clientes particulares	52%	40%	39%	35 %
	38	% muestras analizadas para programas municipales de higiene alimentaria y sanidad ambiental	48%	60 %	61%	67%
	39	% inspecciones higiénico-sanitarias en declaración responsable y licencia de apertura del total de inspecciones	20%	30%	30%	35%
	40	% inspecciones higiénico-sanitarias por campaña de vigilancia	50%	30%	30%	35%
	41	% inspecciones por reclamación y/o denuncias	30%	40%	40%	30%
		<b>Resultados obtenidos en el Servicio de CONSUMO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Resultados obtenidos en los servicios	42	% Consultas de información y asesoramiento de consumo respecto al total de servicios prestados	82,83%	78,5%	55,80 %	73,7 %
	43	% Reclamaciones de consumo tramitadas respecto al total de servicios prestados	16,37%	19,4 %	15,94 %	15,82 %
	44	% Reclamaciones que han sido resueltas	78 %	86 %	84,31 %	82,1 %
	45	% Acciones formativo-educativas de consumo impartidas orientadas a colectivos de especial protección	100%	95 %	87,59 %	96.5 %
	46	% reclamantes que solicitan un Arbitraje de Consumo	3,01%	5,3 %	5,5 %	6,3%
	47	% expedientes arbitrales resueltos	80%	89 %	91 %	81%
	48	% inspecciones realizadas con motivo de reclamaciones interpuestas por consumidores	38%	44%	42%	50%
	49	% inspecciones acometidas para garantizar la seguridad de los productos industriales que se comercializan	51%	23%	22%	20%
	50	% inspecciones llevadas a cabo con objeto de verificar la adecuada comercialización de bienes y servicios	11%	33%	36%	30%

		Resultados obtenidos en el Servicio DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	2020	2019	2018	2017
Resultados obtenidos en los servicios	51	Nº usuarias atendidos en el PMORVG	378	370	380	397
	52	Nº usuarias atendidas en el programa de atención a la mujer	120	358	1.110	1.078
	53	Nº usuarios atendidas en el Área de Inmigración	694	1973	1.676	1.667
	54	% mujeres atendidas individualmente en el servicio con respecto al total de mujeres del municipio mayores de 18 años	1.4%	4.78%	5%	4,5%
	55	% mujeres víctimas de violencia con respecto al total de mujeres atendidas	74,08%	60%	38,6%	36,6%
	56	% menores hijos de víctimas de violencia atendidos con respecto al total de víctimas	9,25%	10.27%	9,7%	7,3%
	57	% población escolar de 0 a 16 años que recibe formación en igualdad y prevención de violencia de género	34%	26.85%	27%	27,4%
	58	Nº participantes en cursos y talleres del servicio	10.028	8014	7.734	7.456
	59	% participantes en los actos de sensibilización del área de Promoción de la Igualdad respecto a la población total del municipio	11,67%	6.9%	6%	5,9%
		Resultados obtenidos en el Servicio de JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA <sup>18</sup>	2020	2019	2018	2017
Resultados obtenidos en los servicios	60	Nº de jóvenes participantes en actividades	6.918	22.605	21.460	21.019
	61	Nº de jóvenes participantes en formación	467	748	702	753
	62	Nº asesorías realizadas a Jóvenes. (se incluyen Naturaleza, Estudios, Jurídica, Europea, Psicológica y Empleo, asesoramientos de Información) + asesoramientos en IES y visitas	2.424	3.558	3.391	4.367
	63	Nº jóvenes que salen de España en actividades de Movilidad Europea	0	27	42	57
	64	Nº alumnos titulados en la Escuela de Animación (cursos monitores y coordinadores)	54	49	48	58
	65	Nº Total alumnos de cursos y talleres	374	645	638	629
	66	Nº de niños/as participantes en actividades (Invierno - Aire libre, animación- verano y familia)	836	7.827	8.726	8.337
	67	Nº participantes (de 4 a 16 años) en las actividades de verano (colonias, campamentos, talleres creativos, Baby Campus)	651	2.760	2.766	2.705
	68	Nº participantes (de 3 a 13 años) en actividades de Infancia (Cultura en Familia, Día de la Infancia, clubes, Consejo de Infancia y Adolescencia, etc.).	8114 <sup>19</sup>	5.067	5.960	5754

		Resultados obtenidos en el programa DE APOYO A ASOCIACIONES	2020	2019	2018	2017
Resultados obtenidos en los servicios	69	Nº voluntarios	455	390	279	195
	70	Nº asistentes a actividades, actos y eventos	1.008	14.040	20.043	15.889
	71	Acuerdos de colaboración firmados con empresas RSC (suspendido por la situación COVID19)	--	1	2	3

<sup>18</sup> Este servicio se adscribe al PBS, a partir de junio del 2015

<sup>19</sup> En 2020: Se integra en el sumatorio el nº de usos para aquellos niños/as que repiten cada mes en su actividad (CIA Y CLUBES) y por otra parte, aquellos que se inscriben a actividades puntuales (renovación CIA, y otras actividades, etc.).

72	Proyectos sociales desarrollados con el apoyo de empresas	1	3	4	4
73	N° actos gestionados: propios del programa y para Concejalía, servicios de Mayores, Consumo, Servicios Sociales y Salud y asociaciones	42	149	158	158

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

5.4 Total Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades gestionadas en 2020 por los Servicios del PBS							
Servicios	Reclamaciones en 2020	Sugerencias en 2020	Felicidades en 2020	N° TOTAL en 2020	% contestadas en el plazo de 10 días en 2020	% contestadas en el plazo de 10 días en 2019	% contestadas en el plazo de 10 días en 2018
					Servicios Sociales	59	1
Mayores	25	15	8	48	75%	83%	87%
Juventud	63	4	6	73	27%	66%	51%
Salud	13	5	1	19	63%	71%	72%
Promoción de la Igualdad	14	1	0	15	80%	71%	78%
Consumo	9	1	0	10	90%	83%	100%
Dirección-GERENCIA P.B.S.	9	6	0	15	67%	36%	20%
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>241</b>	<b>68%</b>	<b>69%</b>	<b>70%</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 2020	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	6.510	14.750	20.096	19.986	18.548	23.422
Mayores	5.420	11.385	12.360	12.533	11.909	13.308
Salud	6.173	16.184	17.084	17.383	14.561	20.181
Consumo	4.268	7.734	10.282	10.856	11.260	9.858
Igualdad de Oportunidades	2.674	13.259	11.934	13.119	12.366	12.554
Integración	1.249	1.393	2.281	1.702	1.895	2.009
Juventud, Infancia y Adolescencia	241.616	418.756 <sup>20</sup>	393.010 <sup>21</sup>	344.525	303.587 <sup>22</sup>	184.032
Dirección PBS	1.397	3.249	3.298	--	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>269.307</b>	<b>486.710</b>	<b>470.345</b>	<b>420.104</b>	<b>374.126</b>	<b>265.364</b>

<sup>20</sup> Se corrige dato que aparece en Memoria 2019 por ser erróneo

<sup>21</sup> Se corrige dato que aparece en Memoria 2019 por ser erróneo

<sup>22</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 2020	N° visitas 2019	N° visitas 2018	N° visitas 2017	N° visitas 2016	Servicio
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>						
Página inicio temática SS.SS	6.510	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>Se introducen secciones específicas en la Web de Servicios Sociales</b>						
Acceso a los Servicios Sociales (recursos)	336					
Ayudas Económicas de Emergencia Social	3.813					
Dependencia	394					
Renta mínima	627					
Atención psicológica	12					
Atención socioeducativa a la infancia y adolescencia en riesgo de exclusión social	4					
Centro de día Casablanca	6					
Grupos para la promoción personal y social	17					
Minorías étnicas	36					
Plazas en colonias urbanas municipales para niños/as derivados de Servicios Sociales	99					
Proyecto Alianza para el desarrollo del Housing First en Alcobendas	59					
Proyecto Familias Acogedoras	28					
Proyecto Océano para jóvenes de 6 a 25 años	188					
Servicio de ayuda a domicilio municipal	909					
Servicio de teleasistencia municipal	337					
Servicio de orientación laboral dirigido a personas con dificultades de empleabilidad	31					
Acceso a campamentos de verano de niños/as y jóvenes con discapacidad intelectual y que acuden a centros de educación especiales	33					
Trámites de Servicios Sociales	5					
Ingreso mínimo vital	135					
Covid 19: Información sobre Servicios Sociales	4.092					
<b>SERVICIO DE PERSONAS MAYORES</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Servicio</b>
Página inicio temática Mayores	5.420	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>Se introducción secciones específicas en la web de Mayores</b>						
Recursos para personas mayores	644					
Cursos, talleres y actividades	429					
Asesoramiento psicológico	237					
Atención domiciliaria para mayores	303					
Actívate en casa	829					
Apoyos a quienes cuidan	283					
Trámites y solicitudes	921					
Ciudades amigables con las personas mayores	59					
Covid 19: Información sobre el servicio de mayores	88					
<b>SERVICIO DE SALUD</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	2018	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>Servicio</b>
Página inicio temática Salud	6.173	3.942	4.709	--	--	Salud
Adopta una mascota	9.077	6.872	5.402	3.865	1.255	Salud
Logopedia en casa	2.462	2.612	3413	3.816	4.441	Salud
Servicio de Salud Municipal	1.069	660	768	767	770	Salud
CAID. Drogodependencias	814	651	944	1.424	1.252	Salud
Pediatría on-line	337	333	473	669	275	Salud
Laboratorio Municipal	296	284	341	362	346	Salud
Inspección sanitaria	314	188	231	219	231	Salud
Asesoría Joven de Sexualidad (Consulta joven)	303	171	196	106	351	Salud
Salud escolar	163	133	196	216	198	Salud
Animales domésticos	1.090	131	165	428	714	Salud
Alcobendas ciudad cardio saludable	118	101	135	147	172	Salud
Promoción de la salud y educación sanitaria	139	84	86	127	153	Salud
Obesidad Infantil (Programa Thao)	31	22	25	110	161	Salud
<b>Se introducción secciones específicas en la web de Salud</b>						
Memoria y lenguaje	2.807					
Proyecto Cuida-T	105					
Itinerarios Saludables	872					
Salud medioambiental	2.144					
Publicaciones de Salud	71					
<b>SERVICIO DE CONSUMO</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	2018	2017	2016	<b>Servicio</b>
Página inicio temática Consumo	4.268	2.973	3.891	--	--	Consumo
OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor)	2.912	2.783	3.862	4.221	4.598	Consumo
Mercadillo Municipal	1.986	1.096	1.512	2.048	1.662	Consumo
Junta Arbitral de Consumo	381	344	336	330	308	Consumo
Consejos de Consumo	173	201	265	283	485	Consumo
Escuela de Consumo	67	189	232	191	203	Consumo
Inspección y control	130	148	184	194	176	Consumo
<b>Se introducción secciones específicas en la web de Consumo</b>						
Asesoría de consumo legal on line	116					
Asesoramiento a empresas	43					
Carta de compromiso	43					

Covid 19: Información, consejos y ayudas para los consumidores	2.704					
<b>SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	2018	2017	2016	<b>Servicio</b>
Página inicio MUJER	2.674	3.001	3.189	--	--	Igualdad
Casa de la Mujer	3.481	4.518	3.964	5.354	5.115	Igualdad
Cursos mujer	2.678	4.102	3.126	3.205	2.969	Igualdad
Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género	392	656	689	641	459	Igualdad
Centro de Información y Documentación	172	393	425	839	606	Igualdad
Agenda	154	190	213	174	144	Igualdad
Sensibilización	150	143	101	104	99	Igualdad
Participación y asociacionismo	166	99	114	123	158	Igualdad
<b>Se introducción secciones específicas en la web de Consumo</b>						
Pacto Social por el fin de la violencia contra la mujer	560					
Violencia de género	406					
Diversidad sexual	124					
Alcobendas concilia	178					
Publicaciones	188					
Página inicio INTEGRACIÓN	1.249	1.136	1.162	--	--	
Participación y asociacionismo	64	80	87	62	105	Integración
Trámites	439	247	286	199	196	Integración
Otros centros de información	365	561	353	127	161	Integración
Días que se festejan	74	149	113	90	77	Integración
Integra	312	356	280	216	235	Integración
<b>SERVICIO DE JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	2018	2017	2016	<b>Servicio</b>
Página inicio (home) Imagina	30.063	39.179	39.112	42.356	52.725	Juventud
Ocio	30.909	87.341	80.766	80.887	61.505	Juventud
Imagina tu Noche	11.869	39.885	35.190	34.651	50.001	Juventud
Colonias y Campamentos	11.863	37.261	35.694	36.529	22.790	Juventud
Convocatorias	14.532	20.663	20.279	21.046	12.355	Juventud
Empleo	22.883	19.750	23.760	23.895	16.242	Juventud
Vivienda	664 <sup>23</sup>	17.917	26.078	43.986	30.247	Juventud
Formación	10.241	15.237	18.582	18.227	19.201	Juventud
Agenda	7.754	14.791	10.602	9.543	6.442	Juventud
Información Juvenil	7.395	10.065	8.127	8.128	10.281	Juventud
Salud	7.534	8.852	8.441	8.601	5.301	Juventud
Infancia	4.765	7.676	4.224	6.075	6.064	Juventud
Europa	3.703	2.771	6.991	10.601	10.433	Juventud
<b>Dirección PBS</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	2018	2017	2016	<b>Servicio</b>
Punto de Información al Voluntariado	1.027	860	824	--	--	Dirección PBS


<sup>23</sup> Esta sección ha desaparecido al no existir ya el programa de Bolsa Vivienda en IMAGINA.

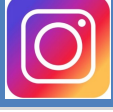


AlcoBEBEndas	370	2.389	2.474	--	--	Dirección PBS
--------------	-----	-------	-------	----	----	---------------

## 5.6 APARICIÓN DEL PBS EN LAS REDES SOCIALES EN 2020

 Facebook	RESULTADOS EN REDES SOCIALES DE LOS SERVICIOS									
	Publicaciones		Impresiones		Fans		Comentarios		Me gusta	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
<b>CONSUMO</b>	398	457	392	1169	380	291	11	121	679	1.705
<b>SALUD</b>	538	316	609	437	91	40	75	52	1346	1002
<b>MUJER</b>	146	45	303	---	980	926	38	60	120	74
<b>IMAGINA</b>	660	475	91.990	92.197	3.462	3.222	177	124	1.779	1.332
<b>TOTAL</b>	<b>1596</b>	<b>1293</b>	<b>92991</b>	<b>93803</b>	<b>3933</b>	<b>4479</b>	<b>263</b>	<b>357</b>	<b>3804</b>	<b>4113</b>

 Twitter	RESULTADOS EN REDES SOCIALES DE LOS SERVICIOS									
	Tuits		Seguidores		Retuits		Favoritos		Menciones	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
<b>CONSUMO</b>	782	706	1152	1071	251	240	586	364	36	75
<b>SALUD</b>	324	227	242	78	510	260	792	309	805	51
<b>MUJER</b>	277	70	1452	1351	264	73	464	135	188	82
<b>IMAGINA</b>	3.673	2.727	3.715	3.502	3.518	2.708	5.674	3.956	2.770	1.788
<b>TOTAL</b>	<b>5.056</b>	<b>3.730</b>	<b>5.109</b>	<b>6.002</b>	<b>4.279</b>	<b>3.281</b>	<b>7.052</b>	<b>4.764</b>	<b>3.611</b>	<b>1.996</b>

 Instagram	RESULTADOS EN REDES SOCIALES DE LOS SERVICIOS		
	Seguidores		
	2020	2019	2018
<b>IMAGINA</b>	1.299	743	311

## 5.7 RECONOCIMIENTOS EXTERNOS RECIBIDOS POR EL PBS EN 2020

RECONOCIMIENTOS EXTERNOS RECIBIDOS EN 2020		Servicio
1	El Ayuntamiento de Alcobendas otorga el <b>DIPLOMA de MÉRITO AL SERVICIO EN ESTADO DE ALARMA</b> , en reconocimiento al trabajo realizado durante la crisis sanitaria del Covid-19 a <b>SERVICIOS SOCIALES</b>	Servicios Sociales
2	La Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales ha premiado a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas por haber participado en la valoración del Desarrollo de los Servicios Sociales (DEC), en el ámbito local, sólo 18 Ayuntamientos de toda España, han obtenido una puntuación superior al 5.	Servicios Sociales
3	El Ayuntamiento de Alcobendas otorga el <b>DIPLOMA de MÉRITO AL SERVICIO EN ESTADO DE ALARMA</b> , en reconocimiento al trabajo realizado durante la crisis sanitaria del Covid-19 al <b>SERVICIO DE MAYORES</b>	Mayores
4	El Ayuntamiento de Alcobendas otorga el <b>DIPLOMA de MÉRITO AL SERVICIO EN ESTADO DE ALARMA</b> , en reconocimiento al trabajo realizado durante la crisis sanitaria del Covid-19 al <b>SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD</b>	Promoción de la Igualdad

5	Reconocimiento que nos realiza EUROPA con la publicación en su Cuaderno de Buenas Prácticas de ERYICA, edición 2020. Se recoge el trabajo realizado por la Oficina de Información y Asesoramiento Juvenil para nuestros jóvenes durante toda la Pandemia. Desde ERYICA nos informan de la conclusión del Consejo de la Unión Europea en la que se destaca la información juvenil y se menciona a ERYICA. El documento analiza la conciencia y el compromiso democráticos entre los/as jóvenes europeos y recuerda a los Estados miembros que deben desarrollar estrategias de comunicación adecuadas "en cooperación con las redes de información juvenil y otras partes interesadas del sector de juventud, como la Agencia Europea de Información y Asesoramiento Juvenil y la red Eurodesk, a escala europea".	Juventud, Infancia y Adolescencia
6	Reconocimiento a la Oficina de Información y Asesoramiento Juvenil desde el Departamento de Juventud del Consejo de Europa por la labor que hemos venido desarrollando durante esta Pandemia. La adaptación del Servicio a la situación de crisis, el apoyo y el acompañamiento a los/as jóvenes del municipio en estos momentos tan duros ha sido uno de nuestros objetivos principales y todo el equipo se puso en marcha desde el primer momento para conseguirlo.	Juventud, Infancia y Adolescencia
7	Certificación en la Norma ISO 9001 2015	CAID
8	Resolución de Renovación de autorización en el registro de los laboratorios de la Comunidad de Madrid que realizan controles analíticos de productos alimenticios	Laboratorio
9	Diploma de Mérito al Servicio en Estado de Alarma a Apoyo Asociaciones y Voluntariado	Apoyo a Asociaciones y Voluntariado

## 5.8 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL PBS

### 5.8.1 TRABAJO EN RED CON OTRAS INSTITUCIONES

Trabajo en red de los servicios del Patronato de Bienestar Social con otras instituciones		
Denominación	Descripción	Servicio
I Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia	<p>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.</p> <p>Este organismo multidisciplinar e intermunicipal ha quedado inactivo en 2020 al igual que sus comisiones de acoso escolar, adolescencia en riesgo y maltrato infantil.</p> <p>Si continúan activas las comisiones de apoyo familiar (SS. SS) y comisión de participación infantil (CIA). Esta última se dinamiza desde el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia.</p>	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 Reeducción Menores Infractores, representante de centros de protección de menores (Casa de los niños), Salud Mental, Equipo de Orientación Psicopedagógica de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes del Ministerio de Educación, Instituto Madrileño de la Familia y el Menor y Servicios Sociales. El objetivo de la comisión es realizar una intervención coordinada en las actuaciones dirigidas a la infancia y adolescencia en grave riesgo social desde las distintas Instituciones y servicios de ámbito local y autonómico, realizando las medidas protectoras necesarias en cada caso y determinando el plan de acción que se precisa para garantizar la protección de los menores. Reunión mensual.	Servicios Sociales
3	<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 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.	Dirección General de la Familia y el Menor. Servicios Sociales. Servicio de Salud Servicio de Infancia y Juventud. Policía Local. Dpto. de Educación Municipal. Educación Territorial Norte. Educación: Atención temprana. Educación: C.E.I.P. "Seis de Diciembre". Salud Mental. Atención primaria de Salud. Punto Municipal del Observatorio Regional de Violencia de género de Alcobendas.
7	<b>Comisión de Adolescentes en Riesgo</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	Servicios Sociales, Juventud, infancia y Adolescencia,

		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.	
8	<b>Red de Ciudades Amigas con las Personas Mayores</b>	La Red Mundial de Ciudades Amigable con las Personas Mayores, agrupa municipios con políticas de creación de entornos y servicios que mejoren el día a día de las personas mayores, participando en la sociedad y teniendo un envejecimiento activo y saludables	Mayores
9	<b>Red de Puntos Municipales del Observatorio Regional de Violencia de Género</b>	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 56 puntos de diferentes distritos de la capital y municipios de la Comunidad de Madrid y coordinada por la Dirección General de la Mujer.	Promoción de la Igualdad
10	<b>Pacto contra la violencia de Género</b>	<p>El Pacto Social por el Fin de la Violencia contra la Mujer, es una iniciativa de movilización de toda la sociedad de Alcobendas para la erradicación de la violencia machista</p> <p>Se aprobó en el Pleno Municipal por unanimidad y contempla compromisos y acciones del Ayuntamiento y de la ciudadanía de expresión y rechazo a la violencia de género</p> <p>En el marco del Pacto Social, se desarrolla la Mesa Técnica integradas por profesionales procedente de varios Servicios del Ayuntamiento y de otras entidades e instituciones externas y cuyo objetivo es la formación continua en igualdad y violencia de género, la transversalidad de la perspectiva de género y la atención a las víctimas de violencia de género</p> <p>A lo largo de este año se han organizado 7 reuniones de trabajo 3 online y 4 presenciales cuyos contenidos ha estado basado en las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Programación conjunta campaña 8Marzo</i></li> <li>• <i>Lenguaje inclusivo en la administración</i></li> <li>• <i>Valorando los cuidados en la familia: Impacto del confinamiento sobre los cuidados como sostén de la vida</i></li> <li>• <i>Por qué la crisis de la covid 19 afecta mas a las mujeres: Análisis de las crisis en general y en particular la del covid 19 y su impacto de género</i></li> <li>• <i>No me quieras tanto pero quíereme bien: Aspectos del amor romántico</i></li> <li>• <i>Dímelo con arte: El arte con mirada de género y visibilización de la violencia en el arte</i></li> <li>• <i>La pandemia tras las gafas violetas: Análisis de los datos de la pandemia desagregados por sexo</i></li> </ul> <p>Los servicios participantes proponen e incluyen actividades para las Campañas del 8 de marzo por día internacional de la Mujer y el 25 de noviembre y protocolos de intervención con víctimas de violencia de género</p>	Promoción de la Igualdad, Mayores, Juventud, Salud, Servicios Sociales, Psicopedagógico BS, Policía, Mediatecas, Cultura, SAC, Participación Ciudadana, Deportes, Integra Mujer, Cruz Roja, CAR, etc.
11	<b>Mesa local de coordinación contra la Violencia de Género</b>	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 garantizan la atención y protección de las víctimas de violencia de género. La convoca el Ayuntamiento de Alcobendas.	Promoción de la Igualdad
12	<b>RED EUROPEA: Programa RAISD- ESPAÑA : Reshaping</b>	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	Promoción de la Igualdad

	<b>Attention and Inclusion Strategies for Distinctively vulnerable people among the forcibly displaced.</b>	<p>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>	
13	<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. 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
14	<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
15	<b>Red de Ciudades Amigas de la Infancia 2018-2022</b>	<p>Programa Internacional Ciudades Amigas de la Infancia (CAI) UNICEF 2018-2022</p> <p>Es un programa internacional a iniciativa de UNICEF y sus aliados el M° de Sanidad, Consumo y 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/as, como titulares de derechos. Una CAI coloca a los niños y niñas en el centro de las políticas. Se trata de municipios aptos para todos, donde los niños y las niñas 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. Además, 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</p>	Ayuntamiento y sus Patronatos: PBS, PSC, PMD

		<p>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 se recibió 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 intermedio de seguimiento a elaborar y presentar a esta agencia de la ONU en el 2020. Debido a la situación pandémica UNICEF ha emplazado este informe a 2021. Cabe destacar la importancia y requerimiento de presentar indicadores de logros o resultados a las acciones presentadas. En 2020, ante la caducidad del Plan Diseña y PDA anterior, y ante el nuevo mecanismo de seguimiento implementando por UNICEF para presentar este informe intermedio, se ha optado por solicitar los datos de memorias o evaluaciones GPO 2019 y 2020 a los servicios municipales. Igualmente se han incorporado como nuevas líneas estratégicas el Plan Reactiva y PAM, en lo relativo al impacto en el bienestar de infancia y la adolescencia, y efectividad de sus derechos.</p> <p>El seguimiento de este convenio se lidera desde el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia, pero su alcance es toda la Institución.</p>	
17	<b>Red de Infancia y Adolescencia (RIA)</b>	<p>Red Interprovincial integrada por municipios de Madrid y Castilla la Mancha (22), dirigida a promover acciones que favorezcan la conciencia social hacia la promoción y defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia. Se regula mediante un convenio con vigencia hasta el 2022. Se realiza un trabajo en red centrado en: I Plenario anual de Alcaldes, dinamización de actividades conjuntas y encuentros de participación infantil para los consejos de infancia y adolescencia municipales, aportación de 900 € destinadas a promover los derechos de la infancia en el municipio; colaboración y participación en el desarrollo de formación, actos oficiales y programaciones integradas para el Día de la Infancia. La RIA también es miembro de la Comisión de participación del Consejo Autonómico de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid. 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. En la RIA, cada Ayto., tiene el compromiso de delegar, al menos en un técnico municipal, los asuntos regulados en el convenio. En nuestro caso esta demanda se aborda desde el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia, asistiendo a las convocatorias técnicas mensuales y participando en una de sus diversas comisiones. (Comunicación, seguimiento del convenio, formación y participación). Actualmente se participa en la comisión técnica de participación.</p>	Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia
18	<b>Red de Centros Regionales Información de Juventud</b>	<p>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.</p>	Juventud, Infancia y Adolescencia
19	<b>Red Eryica</b>	<p>Agencia Europea para la Información y el Asesoramiento de los/as jóvenes</p>	Juventud, Infancia y Adolescencia
20	<b>Red de Ciudades Educadoras: representación técnica en consejos escolares</b>	<p>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.</p>	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 12 de marzo 2020.	Salud Promoción de la Igualdad Consumo Juventud
22	<b>Mesa de Salud Escolar (Ayuntamientos de Alcobendas y San Sebastián de los Reyes, Consejería de Educación Norte, Consejería de Salud Pública y Atención Primaria)</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 2020, nos hemos reunidos el 05 febrero 2020.	Salud
23	<b>Coordinación con las directoras de las Escuelas infantiles municipales de titularidad pública.</b>	Asentar los criterios unificados de actuación ante situaciones de fiebre, administración de medicamentos, reacciones alérgicas etc... Protocolo de actuación ante una convulsión febril, protocolo de actuación en la administración de medicamentos. Proporcionar información sobre la higiene en la escuela infantil como medida preventiva de transmisión de enfermedad infecciosa. Realización de protocolos de actuación reapertura de escuelas infantiles tras el estado alarma, protocolo ante un caso de Covid-19, Consejos en cuanto a higiene como medida preventiva de transmisión de enfermedad infecciosa en la escuela infantil.	Salud
24	<b>Reunión anual con diferentes técnicos municipales de servicios relacionados con infancia y adolescencia</b>	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	Salud
25	<b>Red Municipal de Salud (Inspección, Promoción y Educación para la Salud, CAID). Participan 110 municipios de la Comunidad de Madrid</b>	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 en junio de 2020 la presidencia la tiene el Ayuntamiento de Alcalá de Henares. 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.	Salud
26	<b>Red de Laboratorios de Salud Pública de la Comunidad de Madrid</b>	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.	Salud (Laboratorio Municipal)
27	<b>Red de Laboratorios de Seguridad Alimentaria (RELSA) de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN)</b>	Esta red de laboratorios está constituida por laboratorios de control oficial que realizan controles analíticos de productos alimenticios y de aguas. En su página está incluida la cartera de servicios del laboratorio cuya función es obtener datos de las ofertas analíticas con los ensayos realizados en el marco oficial, así como de los laboratorios que los realizan.	Salud (Laboratorio Municipal)

	<b>del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad</b>		
28	<b>Red Palinocam de la Comunidad de Madrid</b>	La Red Palinológica está integrada por un comité de expertos en Aerobiología. Consta de 11 captadores de polen repartidos por toda el área geográfica de la Comunidad de Madrid y está coordinada por el Servicio Regional de Sanidad Ambiental y la Facultad de Farmacia, dentro del Programa Regional de Control y Vigilancia del Asma. Esta red incluye a municipios con laboratorios o personal cualificado para realizar la determinación del polen ambiental, el diseño de modelos predictivos y el tratamiento y difusión de los datos polínicos a profesionales sanitarios implicados (alergólogos, neumólogos, etc.) y a la población.	Salud (Laboratorio Municipal)
29	<b>SINAC (Sistema de informacional Nacional de Aguas de Consumo)</b>	El SINAC es un sistema de información sanitario sustentado por una aplicación informática a través de Internet. El laboratorio introduce los resultados de los análisis del agua de consumo humano de la red de abastecimiento del municipio de Alcobendas.	Salud (Laboratorio Municipal)
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>Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid.</b>	Coordinación en el desarrollo de acciones de defensa y protección de los consumidores, en la inspección de consumo así como respecto a redes de alerta.	Consumo
34	<b>Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid</b>	Cooperación en la resolución de solicitudes de arbitraje que, por razones de competencia territorial o por condiciones de las ofertas públicas de sometimiento de adhesión de las empresas, son trasladadas.	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 el mantenimiento del Ayuntamiento de Alcobendas en la aplicación 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 2020**

<b>Participación de los profesionales del PBS en diferentes foros en 2020</b>		
1	Participación en la mesa redonda sobre la experiencia del funcionamiento del Consejo local de Atención a la Infancia de Alcobendas 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
2	Desde la Comisión Familia y Natalidad de la Comunidad de Madrid se ha seleccionado a dos Ayuntamiento, entre éstos, a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas de la C.M, como representación del ámbito local, para conocer y dar cobertura a las necesidades de la infancia y adolescencia. Se celebra la primera reunión el 27 de Julio	Servicios Sociales
3	Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas han participado en el estudio sobre el impacto Covid 19, en los Servicios sociales. Esta investigación está financiada por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) bajo el título: MONITOR DE IMPACTO DEL COVID-19 SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES. Su principal objetivo es proporcionar mensualmente información homogénea, fiable y actualizada a los distintos niveles de gobierno sobre los retos a los que se están enfrentando los centros de Servicios Sociales. Este este seguimiento se ha realizado sobre 60 centros de Servicios Sociales, seleccionados al azar en seis Comunidades Autónomas, entre ellos Alcobendas.	Servicios Sociales
5	Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alcobendas han participado en el Foro que ha organizado la Comunidad de Madrid, como representación de las entidades locales para poder trabajar conjuntamente sobre aspectos derivados de la actividad de los Centros de Servicios Sociales. A lo largo de la Pandemia se ha utilizado este espacio, también como un espacio de colaboración entre los municipios y la Comunidad de Madrid, para la puesta en marcha de prestaciones, como el Ingreso mínimo Vital y su adecuación y actuación con las Rentas mínimas.	Servicios Sociales
6	ESTUDIO I+D Infancia y participación. Diagnóstico y propuestas para una ciudadanía activa e inclusiva en la comunidad, las instituciones y la gobernanza” (RTI2018-098821-B-I00) en diversos seminarios (Animadora)	Juventud, Infancia y adolescencia
7	Promoción Salud: Formación a monitores del servicio de infancia y adolescencia, 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.	Salud
8	CAID: Curso Monitores de tiempo libre en IMAGINA, impartido por las Educadoras del CAID el 4-2-2020 y 12-2-2020	Salud-CAID
9	CAID: Curso de Coordinadores para la Escuela de Animación, impartido por las Educadoras del CAID el 4-3-2020	Salud-CAID



## 6.1 MEMORIA DE SERVICIOS SOCIALES 2020

<i>Misión</i>	<i>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.</i>
---------------	--

### I. Resumen de la memoria de Servicios Sociales en 2020

El año 2020 ha sido un año excepcional y que ha puesto a prueba a la Administración pública. El impacto social de la COVID-19 ha dejado a las familias que ya eran vulnerables previamente sin ningún tipo de recursos, además ha incorporado a familias que previamente eran autónomas económicamente no disponían de un colchón mínimo para soportar el confinamiento y la carencia de ingresos posterior. Esta situación ha supuesto que se ha producido un incremento de la demanda y de las actuaciones necesarias para dar respuesta a la grave situación social.

Hemos puesto en marcha actuaciones de forma inmediata para atender a la ciudadanía. Hemos podido responder eficazmente, gracias al trabajo previo que se había realizado durante los últimos años en la digitalización de nuestros procesos de trabajo. Es preciso destacar la implicación y compromiso personal de los trabajadores, que ha ido más allá de lo exigible, con jornadas de hasta 10 horas diarias, poniendo a disposición de los ciudadanos, sus recursos técnicos personales, se ha atendido permanentemente y desde el primer momento a los todos los ciudadanos que lo han requerido y se ha realizado la tramitación de todas las ayudas económicas, desde los domicilios de los trabajadores.

El Ayuntamiento ha hecho un esfuerzo importante, con un más que notable incremento presupuestario para financiar la Emergencia social para responder a todas las demandas de ayudas económicas que se estaban recibiendo. También la Comunidad Madrid ha reforzado este año la financiación de los Servicios Sociales, para dirigirlos a proyectos para atender a los colectivos más vulnerables, como son el de familia e infancia, personas sin hogar entre otros.

Esta situación, nos ha llevado a tener que replantearnos nuestras formas de trabajo e intervención, a mejorar nuestro trabajo en red para que las ayudas municipales estuvieran coordinadas con otras instituciones sociales, como Cáritas y Cruz Roja, así como con las organizaciones y plataformas vecinales de la zona, estuvieran coordinadas y llegaran a la población que más lo necesitaban. Ha sido todo un RETO poder dar cobertura a las necesidades, y apoyar a la ciudadanía hasta que otros sistemas como el Servicios público de Empleo, el Instituto Nacional de seguridad Social han empezado a tramitar las prestaciones que les correspondían.

Este año 2020 debido a la incidencia del COVID19, no solo ha incrementado considerablemente la demanda económica de los ciudadanos por la situaciones de precarización social y económica, sino que también, ha requerido de la prestación de apoyo emocional, psicológico para poder afrontar las situaciones estresantes, conflictos en la dinámica familiar (separación/divorcio, conflictos padres-hijos, entre otras), acrecentadas por la situación de confinamiento que se ha vivido.

Hemos prestado apoyo profesional de nuestros Equipos, para ayudar a la población a afrontar las situaciones de angustia, aislamiento, soledad que la situación de confinamiento ha provocado, así como la gestión de los conflictos familiares que se pudieran producir, proporcionando apoyo emocional y orientación socioeducativa, tanto a los adultos como a los niños, niñas y adolescentes. Hemos puesto a disposición de la ciudadanía una psicóloga.

La atención se ha reforzado con una trabajadora social y cuatro auxiliares administrativas. Se ha atendido a los usuarios telefónicamente cuando no se ha podido presencialmente. Durante el periodo de confinamiento y estado de alarma se ha mantenido e incluso mejorado el tiempo máximo de espera para mantener una entrevista con los profesionales, **reduciéndolo de 15,07 días en 2019 a 8,99 días en 2020 y 6,73 durante el periodo de alarma.** Lo que ha supuesto una reducción del tiempo de espera de un 66%. Además se han incorporado otras formas de comunicación de los ciudadanos y organizaciones con los profesionales del servicio, como es el correo electrónico.

Se han tenido que ajustar los procesos de atención y tramitación, por una parte, para su realización de forma telemática y por otra, para ofrecer agilidad en la respuesta de apoyos sociales y profesionales, dando respuesta a la demanda creciente de los ciudadanos más vulnerables que no ha dejado de crecer desde el inicio del confinamiento. En este sentido, se han flexibilizado los requisitos para la tramitación, habilitando distintas fórmulas: Tramitación de Oficio y exención de la obligación de la justificación.

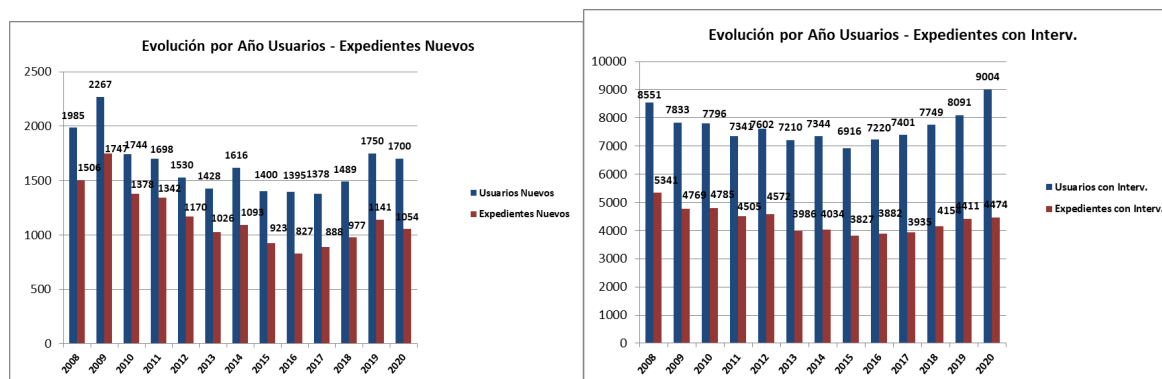
Durante el año **2020** se ha mantenido una intervención social con **9.004 ciudadanos distintos** que están incluidos en **4.474 expedientes/familias**. Lo que supone que se ha atendido al 7,6 % de la población total del municipio, se ha incrementado un punto con respecto al año 2019.

De los 9.004 ciudadanos que se han atendido 1.700 son nuevos y 1.054, expedientes/familias que han acudido por primera vez a estos servicios.

A diferencia de otros años, los meses en el que más personas han sido atendidas en el Centro de Servicios Sociales han sido los de abril, mayo, junio y octubre, mientras que los de agosto y marzo los que menos ciudadanos se han atendido.

En el año 2020 se han atendido un 3,9% menos personas nuevas que el año 2019 y un 7,62% menos de familias nuevas, atendimos que el año 2019, Aunque, como hemos señalado anteriormente, el número total de familias y personas atendidas sí ha aumentado notablemente con respecto a otros años.

En concreto 453 personas más que en la crisis de 2008, año con mayor demanda hasta el año 2020

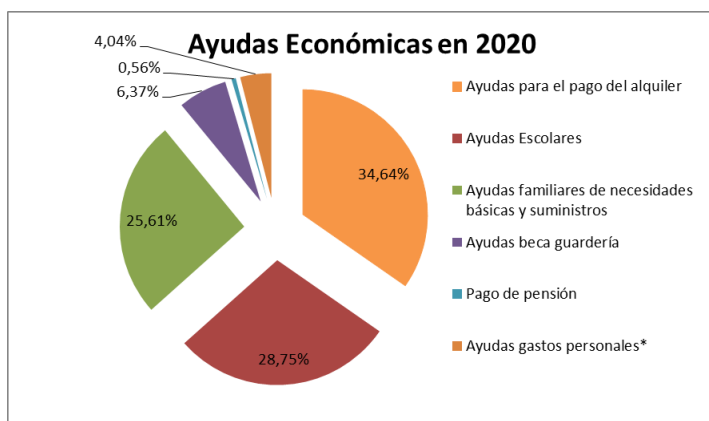


Durante el año 2020 se han realizado **11.494 intervenciones por parte de un profesional de Servicios Sociales**, desarrolladas a través de un proceso de varias interacciones con el usuario y que tiene como objetivo la mejora de aquellas situaciones que el ciudadano no puede salir por sí mismo y precisa de la ayuda profesional en un momento determinado. Esto ha supuesto un aumento con respecto a años anteriores, en concreto 271 más con respecto al año **2019**.

Pero quizá el dato que mejor refleje el impacto social provocado por la pandemia es el del número de familias que han recibido una ayuda económica ha ido en aumento. Alcanzando **en 2020 la cifra de 1431 familias que han recibido ayuda económica, suponiendo un incremento de un 24,32 % con respecto al 2019**

Trabajamos para mejorar la calidad de vida y el bienestar social de la población del municipio. Los profesionales que hacen una primera acogida y atención, realizan una intervención o acompañamiento social continuado en función de su perfil profesional (trabajador social, educador, psicóloga,...) y la coordinación de los casos. Entre sus funciones está la de informar, asesorar, diagnosticar y prescribir las prestaciones, atenciones y servicios más adecuados para resolver los problemas planteados por el ciudadano.

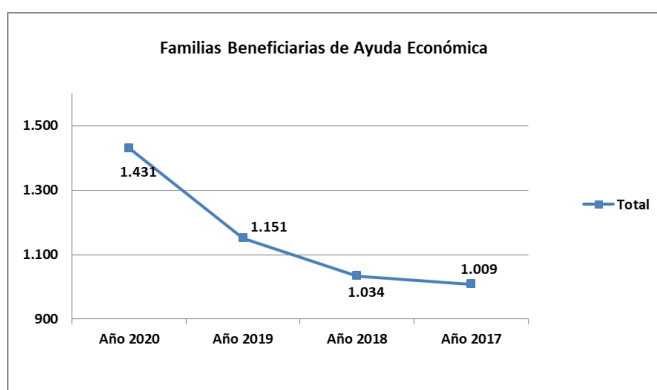
Respecto a las ayudas económicas de emergencia social las más frecuentes han sido las ayudas para pago de vivienda, lo que refleja qué es uno de los problemas sociales más relevantes en Alcobendas, le siguen las ayudas familiares para necesidades de básicas de alimentación, vestido, higiene, limpieza del hogar.



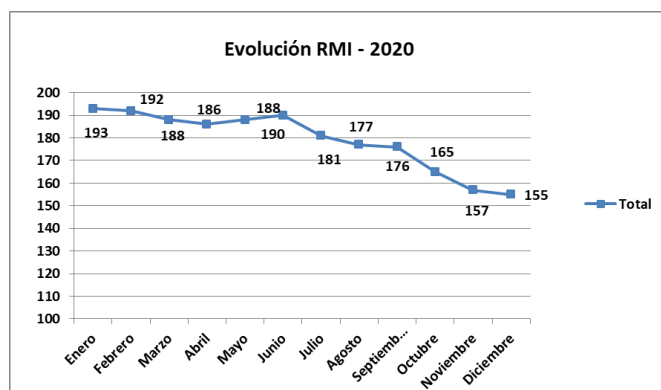
\* Ayudas gastos personales (gastos terapéuticos, de transporte, actividades culturales y deportivas, etc )

En 2020, y teniendo en cuenta el aumento de las necesidades de la población más vulnerable durante este año, se ha llevado a cabo una coordinación con el programa “Llenamos la despensa” de voluntariado y que recogió y entregó de alimentos casi semanalmente desde marzo a julio y con menos periodicidad hasta diciembre. Durante el confinamiento, se utilizó este servicio para cubrir las necesidades básicas de los ciudadanos y dar salida a los productos perecederos que nos iban ofreciendo tanto de establecimientos privados como restaurantes, como las propias instalaciones municipales, realizando el reparto a los domicilios.

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 2020 la cifra de 1431 familias que han recibido ayuda económica, suponiendo un incremento de un 24,32 % con respecto al 2019 en el que fueron 1151.**



Otra circunstancia relevante que se ha dado en el 2020 es el impacto que ha tenido el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital, que si bien parecía una buena noticia, su implantación ha sido muy accidentada, por la complejidad de su tramitación y que, entre otras circunstancias es incompatible con la RMI por lo que ha tenido como consecuencia, un significativo decremento. En diciembre de 2020 había 155 familias reconocido el derecho, mientras en el año anterior, 2019 lo tenían 194 familias. Es decir, se han reducido un 20,10% las familias perceptoras en el municipio. Dicho descenso se viene acusando desde 2018, en el que había, 278 familias. El descenso en dos años ha sido del 45,25%.



Este año 2020, con la aprobación del **Ingreso Mínimo Vital**, desde Servicios Sociales se ha priorizado el asesoramiento para ayudar a los ciudadanos en los trámites necesarios para su solicitud y reconocimiento. Se han llevado a cabo talleres grupales dirigidos a los ciudadanos que demandaban información sobre esta prestación. Paralelamente se han programado atenciones individuales por parte de los educadores sociales a todos aquellos ciudadanos que han manifestado dificultades para tramitarla por sí mismos.

El esfuerzo por parte del equipo de educadores ha sido importante ya que desde Comunidad de Madrid, se remitió a los ayuntamientos instrucciones para que se tramitara el ingreso mínimo vital en un plazo de 10 días a todos los perceptores de RMI, teniendo que citar a 120 personas para realizar estos trámites durante los meses de Julio y Agosto con la plantilla disminuida por el periodo estival.

Adicionalmente, desde el Servicio Orientación Laboral se ha trabajado para apoyar a los solicitantes de prestaciones del servicio Público de Empleo de la CM. Dirigido a personas que plantean dificultades para cumplimentación telemática o que carezcan de habilidades suficientes para su tramitación.

A lo largo de 2020, se han implementado distintas actuaciones dirigidas fundamentalmente a los colectivos más afectados por el confinamiento y la situación de alerta sanitaria. Hemos reforzado con personal a los equipos para atender dicha demanda.

Un importante grupo de población al que han ido dirigidos nuestros servicios en 2020 han sido a las personas **mayores**, especialmente vulnerables este año por el riesgo sociosanitario.

Se han llevado a cabo actuaciones específicas dirigidas a este colectivo, en coordinación con Padrón y Mayores, durante el estado de alarma, se ha contactado con todas las personas mayores de 70 años que vivían solas, así como con las parejas mayores de 80 años.

En total se contactó con 827 personas para identificar posibles dificultades y necesidad de apoyo. Se ha llevado a cabo una intervención coordinada con el servicio de mayores con el objetivo de paliar las posibles necesidades de apoyos y facilitarles los recursos disponibles.

En 2020, se ha continuado la participación en la Red Mundial de Ciudades Amigable con las Personas Mayores que 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. Aunque en 2020, dicha participación se ha visto limitada por la situación de confinamiento y estado de alarma.

Durante 2020 se ha mantenido el compromiso de continuar prestando servicios públicos esenciales como el Servicio de Ayuda a Domicilio y la Teleasistencia que van dirigidos a la población dependiente y que requiere de un apoyo externo para poder mantenerse en su domicilio habitual, **y evitar institucionalizaciones**. Este año se ha atendido a un total de 108 personas en Servicio de Ayuda a Domicilio y 559 en Teleasistencia.

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

Se ha realizado intervención directa con 278 familias que han sido detectados y diagnosticado este año o en años anteriores con intervención directa de los servicios sociales. Dentro de la comisión de apoyo familiar, el número de expedientes con intervención en 2020 ha sido de 23. Este número de ha visto reducido en 2020 debido a la situación sanitaria.

Desgraciadamente, este año, debido a la situación de pandemia y confinamiento que hemos vivido, las actividades grupales se han visto reducidas con respecto a años anteriores. Sin embargo, desde el equipo de familia se ha hecho un importante esfuerzo para retomarlas a la mayor brevedad posible, cumpliendo con los protocolos de sanidad y seguridad establecidos, y facilitando de esta manera la incorporación de los menores en situación de riesgo a estos recursos, que consideramos fundamentales para su desarrollo.

En relación a la infancia, se puede observar en esta memoria que los indicadores aportados muestran un crecimiento sostenido en la atención que se presta en los recursos del **Equipo de familia e infancia**, gracias al esfuerzo y prioridad que este Ayuntamiento tiene hacia la protección de las familias, poniéndose en marcha un **nuevo recurso en los meses de Julio y Agosto dirigidos a los niños y niñas de 6 a 12 años, del distrito norte**, como apoyo en su proceso educativo, dado que con el confinamiento y los protocolos COVID, los niños tuvieron que realizar su escolarización desde su domicilio, mediante medios telemáticos, lo que ha incrementado la brecha entre los niños con dispositivos tecnológicos: equipos informáticos por niño, así como con, con viviendas suficientemente dotadas con conexión digital. Así como, con aquellas familias con un nivel formativo mayor y con hábitos de estudio. Se facilitó un apoyo para fomentar los hábitos de estudio y se les proporcionó los medios necesarios para evitar la brecha digital de desigualdad en las familias con menos recursos, para que sus hijos pudieran continuar con su proceso educativo. De esta actividad se han beneficiado 39 niños y niñas

Durante 2020, el número de menores atendidos en los diferentes programas: centros de recursos socioeducativos, campañas socioeducativas ha sido de ~~unos~~ 352 niños y niñas.

Se ha tramitado una ayuda directa de 100€ a las familias con menores a su cargo y que tuvieran concedida ayuda de escolar y no pudieron hacer efectiva por el cierre de los colegios durante el confinamiento. Las ayudas se han concedido a 201 familias, son 282 niños los beneficiarios de las mismas

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 realizadas podemos destacar los talleres de creatividad para jóvenes o los de mimo y expresión corporal para niños y niñas. En el primer taller los objetivos fueron conocer y potenciar las habilidades creativas mientras que en el segundo se trabajó la comunicación a través de la expresión corporal así como a flexibilizar la mente despertando la imaginación y creatividad. En ambos casos la participación y aceptación fue muy buena.



Al igual que en años anteriores se ha llevado a cabo un taller de caligrafía u lettering, cuyos objetivos han sido, entre otros, cultivar la inteligencia emocional basada en la atención plena, aprender a escuchar mejor, a ser unos excelentes observadores o a controlar el temperamento.

Otra actividad a destacar, sería la de Títeres y marionetas dirigida a niños y niñas. En este taller los menores pudieron expresar sus emociones a través de las marionetas, ayudándoles a descubrir sentimientos y emociones negativas/positivas, lo que fomenta su creatividad y expresión. Tuvo una muy buena aceptación.

Al igual que se ha intervenido específicamente con el colectivo de mayores, la infancia y sus familias ha sido otro grupo importante donde se han llevado a cabo actividades concretas debido al COVID19.

En 2020, se ha tramitado una ayuda directa de 100€ a las familias con menores a su cargo y que tuvieran concedida ayuda de escolar. Las ayudas se han concedido a 201 familias, siendo 282 niños beneficiarios de las mismas.

Se realizaron las colonias de educación especial para niños y jóvenes de educación especial durante el mes de julio de 2020. El colectivo de personas con discapacidad intelectual y sus familias sufrieron sobremanera las condiciones del confinamiento. Se organizaron respetando los criterios de máxima seguridad en horario de mañana sin comida.

El servicio de **Mediación familiar** se ha mantenido en 2020, debido a la situación sobrevenida de pandemia y confinamiento se ha visto reducido considerablemente, atendiendo a 9 personas.

La atención a las **personas en situación de grave exclusión** es una prioridad para Servicios Sociales, especialmente en estas circunstancias en las que no disponen las condiciones mínimas para confinarse ni cumplir con las medidas de prevención. Dicha labor la realiza un equipo específico de profesionales que atiende a los vecinos de mayor vulnerabilidad social. Se ofrecen servicios de alimentación, higiene, acompañamiento social y sanitario en el Centro de día Casablanca y en alojamientos adicionales en campaña de frío. En 2020 se han atendido 248 personas de las cuales 105 han hecho uso del Centro de día de personas sin hogar. Dentro de las actuaciones que se llevan a cabo desde el Centro de día de Baja exigencia, han acudido al programa de comedor 44 personas.

Es necesario destacar durante el 2020 la creación de forma inmediata de un recurso específico para prestar un servicio de alojamiento, manutención, apoyo sanitario y protección durante la pandemia en el que poder estar confinados con totales garantías. Se habilitó la residencia del Polideportivo José Caballero durante todo el periodo de confinamiento. Alojando a 7 personas, 3 de ellas menores de 25 años con acompañamiento continuado de un educador. También se facilitó el acceso a otras 3 personas a recursos especializados de la Comunidad de Madrid. Esta medida ha supuesto que ninguna persona del municipio se quedara desprotegida y en riesgo vital.

Además, se ha mantenido abierto de forma presencial el Centro de Día para Personas Sin Hogar Casablanca, con las medidas de seguridad necesarias para evitar contagios durante todo el 2020. Se ha atendido una media de 27 persona diarias a las que poder facilitar comida y la utilización de duchas y lavadora.

A lo largo de 2020 se ha intentado realizar actividades grupales aunque el número de las mismas se ha visto reducido con respecto a años anteriores.

Entre las actividades realizadas antes de la pandemia cabría destacar la visita guiada al Ayuntamiento de Alcobendas, mostrando el Archivo municipal y continuado por el departamento de comunicación, o la sala de plenos municipal, donde los asistentes pudieron tener un pequeño coloquio con EL Vicealcalde Miguel Ángel Arranz. La valoración tanto de las personas asistentes como de las anfitrionas fue muy positiva, quedando muy agradecidos por la invitación del Ayuntamiento. La participación fue de 9 personas usuarias y 3 profesionales.



Servicios Sociales ha participado en la Mesa Técnica del 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. Aunque al comienzo de 2020 los encuentros han sido presenciales, desde la Mesa técnica se ha facilitado la continuidad de los mismos de manera virtual.

Por otro lado, a lo largo de 2020 se han recibido, a través de la aplicación institucional de *Reclamaciones, sugerencias y felicitaciones*, un total de **59 reclamaciones, 1 sugerencias y 1 felicitaciones** de los ciudadanos, de las reclamaciones recibidas un 91,5% se han contestado en un plazo de 10 días. Es muy destacable que en un periodo donde en toda España se ha vivido un impacto social y económico en las personas, el grado de satisfacción y el número de reclamaciones es mucho menor que en otros municipios



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

## 2. Acciones relevantes realizadas en Servicios Sociales en 2020

### 2. Acciones RELEVANTES realizadas por Servicios Sociales en 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativos/cualitativos
<b>Reducción del tiempo de espera para ser atendido durante el estado de alarma.</b>	Con el objetivo de atender a la mayor brevedad posible a la ciudadanía en un momento de una crisis social y económica como ha sido el estado de alarma y confinamiento en 2020, desde SS.SS. se ha reforzado la atención telefónica y la tramitación de ayudas económicas.	Tanto en OIT como en Zona se ha reducido la atención de 16,83 días en 2019 a 11,29 días en 2020 y 2,96 días durante el periodo de alarma. Lo que supone una reducción del tiempo de espera de un 32,91% en 2020 y de 82,41% un durante el estado de alarma.
<b>Aumento del número de citas atendidas diariamente</b>	Con el objetivo de atender al mayor número de personas posible con el mínimo tiempo de espera, además de agilizar la tramitación de ayudas se ha incrementado el número de citas realizadas tanto desde Primera Atención como desde Zona. Tanto en OIT como en UTS se han aumentado las citas en 2020.	En OIT se concertaron 1826 citas en 2019 mientras que en 2020 fueron 2354, de las cuales 1069 fueron durante el estado de alarma. Durante este mismo periodo en 2019 se concertaron 518 citas. Esto supone un aumento del 28,9% de citas en 2020 y del 106% durante el estado de alarma, duplicándose el número de citas atendidas en este periodo con respecto a 2019.  Del mismo modo, en Zona se concertaron 5536 citas en 2019 mientras que en 2020 fueron 8206, de las cuales 3091 fueron durante el estado de alarma. Durante este mismo periodo en 2019 se concertaron 1534 citas. Esto supone un aumento del 48,2% de citas en 2020 y del 101,4% durante el estado de alarma, duplicándose el número de citas atendidas en este periodo con respecto a 2019.
<b>Adaptación de los procesos a la nueva realidad debido al COVID19</b>	Con el objetivo de atender de una manera óptima a los ciudadanos se llevó a cabo una adaptación de los procedimientos y las intervenciones sociales. De esta forma, se organizó y facilitó el acceso al Teletrabajo a todos los profesionales del servicio y se activaron los protocolos de tramitación de ayudas de oficio, agilizando la respuesta dada desde SS.SS a los usuarios. Igualmente, se ha activado un recurso de alojamiento para personas sin hogar y se ha puesto en marcha, en coordinación con "llenamos la despensa" la distribución periódica de alimentos entre las familias en situación de vulnerabilidad.	Todos los trabajadores del servicio han podido realizar su trabajo de manera on-line y se han podido entender las necesidades de la población. Incluso con un aumento del gasto medio por familia de un 72,76% con respecto a 2019.

### 3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en Servicios Sociales 2020

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en Servicios Sociales 2020	
Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
<b>Actuaciones globales realizadas derivadas de la declaración de pandemia</b>	<p>Aprobación del decreto de Ayudas para la situación derivada por COVID 19, con los criterios, procedimientos y formas de tramitación</p> <p>Organización y acceso a Teletrabajo de todos los trabajadores del servicio, a través de una plataforma municipal, pero con instalación en los equipos personales de los trabajadores, sus líneas de datos, datos móviles y sus teléfonos personales. El 100% de la plantilla ha teletrabajo con estas condiciones, con jornadas superiores a su jornada laboral.</p> <p>Puesta en marcha de un nuevo servicio de apoyo psicológico directo dirigido a toda la ciudadanía</p> <p>Atención a toda la ciudadanía en un plazo de 24 horas</p> <p>Envíos de información masiva a todos los ciudadanos con expediente en SS.SS. y a través de SMS a más de 1000 familias informando de los periodos de escolarización y las ayudas de alquiler de Comunidad de Madrid.</p> <p>Puesta en marcha de un servicio de atención telefónico y on-line para asesorar a los ciudadanos a solicitar las prestaciones laborales a las que tenían derecho.</p> <p>Puesta en marcha de una cuenta de correo electrónico genérica para que los ciudadanos pudieran realizar cualquier tipo de petición a SS.SS. y su canalización.</p> <p>Se realiza el primer video tutorial para informar sobre una nueva prestación, para ello fue preciso del trabajo coordinado de varias áreas: comunicación, innovación tecnológica.</p> <p>Se realiza una formación a través de la UPA para formar a técnicos para manejar programas que nos permitan una difusión inmediata en las redes</p> <p>Información a toda la ciudadanía sobre que cualquier situación que pudieran detectar que fuera comunicada a SS.SS. para poder hacer seguimiento.</p> <p>Se establece un nuevo sistema de coordinación entre Cruz Roja, Caritas y SS.SS. para facilitar información sobre los ciudadanos que solicitan apoyo económico, con el objetivo de dar coherencia a las actuaciones establecidas y que los Servicios Sociales municipales valoren todas las situaciones y deriven a las organizaciones aquellas situaciones que no pueden ser cubiertas municipalmente: personas no empadronadas, personas en tránsito aeropuerto, etc.</p>
<b>Personas sin hogar</b>	<p>Puesta en marcha de alojamiento a personas en situación de calle, se ha habilitado la residencia de deportistas del Patronato de Deportes ubicado en el polideportivo José Caballero, para acoger a las personas sin hogar que estaban alojadas en hostel, ante al orden de cierre de los hostales/hoteles. Se han alojado a 7 personas, con acompañamiento continuado de un educador. Se ha tenido que realizar la contratación de estos servicios.</p> <p>Se ha financiado este proyecto a través de un Convenio suscrito con la C.M.</p> <p>Se ha mantenido abierto presencialmente, con todas las medidas de seguridad del Centro de día de personas sin hogar, con servicio de comida y posibilidad de utilizar duchas y lavadora. Se han atendido a una media de 27 personas diariamente.</p>
<b>Dificultad económica</b>	<p>Se ha realizado de forma coordinada con "Llenamos la despensa" la distribución de alimentos a familias, en situación de precariedad económica, derivadas directamente desde SS.SS, se han atendido más de 1.073 familias, con repartos periódicos que se han realizado desde el mes de Marzo al mes de Julio.</p> <p>Durante el proceso de confinamiento se han valorado más del 80% del total del presupuesto de emergencia social, reforzándose dicha partida en más de un 75%.</p> <p>Se ha gestionado el 100% de dinero de un nuevo convenio suscrito con la C.M. para la gestión de 300.000 € para Emergencia social,</p>
<b>Atención familias con hijos menores</b>	<p>Se ha tramitado una ayuda directa de 100€ a las familias que tuvieran menores a su cargo y tuvieran concedida una ayuda escolar. Estas ayudas se han gestionado, por una parte a través del Convenio que se ha suscrito con C.M. para paliar la pobreza infantil y por otra con fondos propios del Ayuntamiento, se han concedido ayudas a 201 familias, 282 niños.</p> <p>Se ha puesto en marcha durante los meses de Julio y Agosto un nuevo espacio de atención a niños de entre 6 y 12 años en Distrito Norte, para poder apoyar las situaciones de desfase escolar que se ha producido en los últimos meses en la población más vulnerable y con falta de medios tecnológicos para dar continuidad a su escolarización. Se va a dar cobertura a 39 niños y niñas.</p> <p>Esta nueva actuación, se ha desarrollado en el Centro de Mayores el Olivar, al estar cerrado por la situación Covid, haciendo una gestión eficaz de los espacios públicos.</p> <p>Las colonias de educación especial, se han llevado a cabo en horario de mañana sin comida, debido a la situación COVID.</p>

<b>Ingreso Mínimo Vital</b>	Tras la aprobación de la prestación del Ingreso mínimo vital (IMV) se tienen que realizar una serie de actuaciones para dar información a la ciudadanía, apoyar a los ciudadanos en la realización de las solicitudes, en caso de dificultad y realizar los apoyos en aquellos casos perceptores de Renta Mínima de Comunidad de Madrid, que tienen que pasar a solicitar la prestación del IMV.
	Información actualizada y diaria en la web municipal: en la primera semana ha recibido más de 464 visitas
	Elaboración de los procedimientos de gestión de dicha prestación
	Se prepara una atención grupal a los ciudadanos que demandan información sobre esta prestación, la atención se realiza en un primer momento, en los centros culturales con apoyo de equipamiento informático para realizar los ciudadanos su solicitud.
	Atención individual a todos aquellos ciudadanos que tienen dificultades para realizar la tramitación
<b>Personas mayores y/o dependientes</b>	Desde Comunidad de Madrid, se remite <b>instrucciones</b> a los ayuntamientos para que se tramite el ingreso mínimo vital en un plazo de 10 días, teniendo que citar a 120 personas para realizar estos trámites, que se llevan a cabo a finales de Julio y Agosto. Las atenciones son individuales por parte de los Educadores sociales.
	Se ha realizado contacto con todas las personas mayores de 80 años que vivían solas, actuación coordinada entre Padrón, Mayores y SS.SS.
	Se ha contactado con 244 personas, de las cuales 62 tienen reconocido grado de dependencia, del total 114 estaban atendidas por algún recurso asistencial y con seguimiento, de las otras 130 personas, se ha realizado una actuación de control y coordinación y oferta de recursos, adaptado a su demanda.
	Después se ha realizado contacto con las parejas mayores de 80 años, 246 parejas, para identificar posibles dificultades y necesidad de apoyos, articulándose estas demandas detectadas
	Continuamos con las personas mayores de 70 años, que vivieran solas, un total de 91 personas con las que también se ha contactado a lo largo de estos meses.

### 3.2 Mejoras introducidas en Servicios Sociales en 2020

<b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?	<b>Descripción</b> Por qué y para qué	<b>Resultado obtenido</b> cuantitativo/cualitativo
<b>Actividades varias en el centro de día personas sin hogar relacionados con la celebración del Día de la Mujer</b>	En marzo, hemos iniciado una actividad que se llama "Sabías que...". En esa actividad, se han colgado semanalmente fotos, referidas a historia del feminismo, teoría del feminismo, que nos ha permitido realizar "grupos de reflexión" y las personas participantes aportan experiencias que se analizan con perspectiva de género. Además, se han realizado otras actuaciones para trabajarlas especialmente con los hombres de este colectivo, que, en ocasiones, asume un rol de dominación respecto a la mujer.	Se han realizado diferentes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Galería fotográfica</li> <li>• Ponencia " El Madrid de las Mujeres" realizada por la escritora Isabel Orgaz</li> <li>• Taller " Nuestros mejores deseos"</li> <li>• Videoforum película "Madres 0.15 minutos"</li> </ul>
<b>Actuaciones realizadas durante la situación de confinamiento por covid 19</b>	Atención individualizada a los ciudadanos de forma telefónica por parte de los técnicos de SS.SS.	Se han realizado 3213 citas en el periodo de Abril y Mayo, supone un incremento de 66,82% respecto del mismo periodo del 2019
	Simplificación de los procedimientos administrativos para poder gestionar de forma telemáticas las ayudas de emergencia social	Se han realizado 4757 gestiones en el periodo de Abril y Mayo, supone un 40,15% de incremento respecto del mismo periodo del 2019
	Coordinación con el 010 para la canalización y recepción de las llamadas de los ciudadanos solicitando ayudas de emergencia social	Se han concedido ayudas de emergencia social y necesidades básicas con un incremento del 141,72%
	Se ha pasado de una atención semanal de 24 citas por trabajador social a una atención de 50 citas semanales.	

	<p>Revisión y actualización de la información en la web municipal, con un acceso directo a todas las novedades legislativas que se iban poniendo en marcha, así como a las tramitaciones .</p> <p>Elaboración de nuevos formularios para simplificar los procesos de gestión y tramitación de los trabajadores sociales.</p> <p>Se han gestionado 120 plazas en las colonias que lleva a cabo juventud, para dar cobertura a los niños con mayor dificultad social</p>	<p>Trabajo que se ha realizado de forma coordinada con Redes</p> <p>Trabajo coordinado con Juventud</p>
<p><b>Derechos de la Infancia y la Adolescencia. Contribución Proyecto Pecera y Akuario</b></p>	<p>Conmemoración del día de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia, en este escenario de pandemia, se ha realizado un rap en el que han participado los chicos de Pecera y Akuario.</p> <p>Alto grado de satisfacción de todos los participantes con el resultado.</p>	<p>El resultado ha sido la elaboración del rap y el video con la coreografía que han preparado.</p> <p>Han participado un total de 94 chicos.</p>
<p><b>Teletrabajo tras la pandemia al personal que lo ha solicitado</b></p>	<p>Se ha organizado el teletrabajo, compatibilizando los calendarios de atención y la presencialidad del personal del servicio, durante los meses posteriores a la pandemia, desde Julio a Diciembre, mes a mes.</p>	<p>Han estado en esta situación, tras la pandemia 24 trabajadores</p>

**3.3 Buenas prácticas realizadas por Servicios Sociales 2020**

<b>Título ¿Qué se ha hecho?</b>	<b>Descripción ¿Por qué y para qué?</b>	<b>Resultado obtenido Resultado cuantitativo /cualitativo</b>
<p><b>Videos tutoriales formativos para el personal nuevo</b></p>	<p>Por la situación COVID, se ha facilitado una formación sin que se compartiesen espacio ni ordenadores facilitando la información/formación a través de la grabación de videos formativos en distintos tareas y para diferentes perfiles profesionales. Este nuevo sistema de aprendizaje ha permitido liberar a los compañeros en la formación, mejorar y poder volver a recordar la información trasladada tantas veces sea preciso, dando seguridad a los nuevos trabajadores.</p>	<p>Se han realizado más de 25 videos tutoriales para unidad administrativo y para trabajadores sociales, por procesos de trabajo,</p>

#### 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 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<b>Coordinación con el Tercer Sector: Cruz Roja, Caritas y plataformas vecinales del municipio.</b>	Se ha establecido un sistema de coordinación entre las entidades para optimizar los recursos y ver qué situaciones son las que estamos teniendo cada institución, y coordinando las actuaciones hacia los ciudadanos, con el objetivo de evitar duplicidades y tener un efecto multiplicador más efectivo	Se han realizado coordinaciones sobre 440 personas/familias
<b>Comunidad de Madrid</b>	Actuaciones para implementar y desarrollar programas dirigidos a las personas en situación de grave vulnerabilidad, a través de financiación de C.M.	Se han desarrollado 3 proyectos para dar cobertura a las necesidades detectadas.: Subvención 100€ para niños que tenían ayudas para comedor. Reforzar ayudas de emergencia social y apertura de residencia para cumplimiento del confinamiento de personas sin hogar
<b>Otros técnicos de los Ayuntamientos de la C.M.</b>	Información coordinada de toda la legislación COVID que se fue desarrollando durante la pandemia	Agilización e información diaria de las novedades para la atención de los ciudadanos.
<b>Participación grupo de trabajo para la elaboración del protocolo contra la ocupación ilegal</b>	Desde la Concejalía de Vivienda se pone en marcha la convocatoria a todas las áreas afectadas, para la elaboración de un protocolo de actuación contra la ocupación ilegal de viviendas en el municipio	

##### 4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicidades en Servicios Sociales

	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>Reclamaciones</b>	<b>59</b>	<b>95</b>	<b>146</b>	<b>112</b>	<b>38</b>
<b>Sugerencias</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Felicidades</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>100</b>	<b>154</b>	<b>115</b>	<b>41</b>

## 5. Otros productos y servicios desarrollados en Servicios Sociales en 2020

5. Otros productos y servicios desarrollados en Servicios Sociales en 2020		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido 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 2020, ha aumentado el número de personas atendidas y familias respecto al año anterior.	Nº total Usuarios distintos atendidos en SS.SS: 9.004 Nº total Familias atendidas: 4.474 Personas nuevas atendida: 1.700 Familias nuevas atendidas: 1.054  Nº total de Atenciones realizadas en Servicios Sociales: 22.600
<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 2020 se han proporcionado 2.354 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 2020 se han proporcionado 8.206 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: 278 Nº de niños en intervención familiar atendidos en el EAFI: 352

<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, contempla dos niveles o situaciones diferentes, atendiendo a la legislación y a la situación concreta 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.</p> <p>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 (EAFI), por parte de trabajadores sociales, educadores sociales y psicólogo.</p> <p>Nº Menores valorados en la Comisión de Apoyo Familiar CAF: 23</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 2020 han participado:</p> <p>Nº Niños/as en Colonias Urbanas: 100</p> <p>Nº niños/as en CRSI (memorias AMAUTA): 53</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></p> <p>Lo individual: Teniendo en cuenta las capacidades, ritmos e intereses de cada uno.</p> <p>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>Favorecer con todas nuestras intervenciones la autonomía y crecimiento de los adolescentes</p> <p>Saber manejar la cercanía y la distancia para no crear dependencias.</p> <p>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></p> <p>Favorecer la participación de los adolescentes en las actividades, según su momento evolutivo utilizando el dialogo, la disposición de escucha y la confianza,</p> <p>Promover valores: respeto, tolerancia, cuidado del medio ambiente.</p>	<p>El proyecto se desarrolla en los dos locales durante dos tardes y los fines de semana.</p> <p>En el año 2020 han participado un total de 41 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: 9</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: 248</li> <li>▪ Personas contactadas en el trabajo de calle por educadores del Centro de día: 28</li> <li>▪ Personas alojadas en hostales en la campaña de frío: 38</li> <li>▪ Personas distintas-en el proyecto de empleo para personas de difícil empleabilidad: 58</li> <li>▪ Usuarios distintos de minorías étnicas participantes en el proyecto: 160</li> </ul>
<p><b>Proyecto de Inserción sociolaboral jóvenes 16 a 25 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>Participantes en el proyecto Océano de jóvenes 16-25: 136</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 58 personas.</p> <p>Se han realizado 858 entrevista a personas con discapacidad.</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 libremente sin ningún requisito. 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): 105</p> <p>Personas que han hecho uso del comedor del Centro de día: 44</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: 108</p> <p>Hogares beneficiarios: 90</p>
<p><b>Servicio de Teleasistencia</b></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: 559</p> <p>Hogares beneficiarios del servicio de Teleasistencia: 509</p>
<p><b>PROCESO DE FORMACIÓN</b></p>		
<p><b>Taller de Creatividad</b></p>	<p>Los objetivos de este taller han sido: Reconocer la necesidad de la creatividad en una sociedad cambiante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Descubrir los candados mentales y bloqueos para la creatividad</li> <li>*Conocer y potenciar las habilidades creativas</li> <li>*Ejercitarse en actividades y dinámicas creativas</li> </ul> <p>Los niños y niñas tendrán la oportunidad de aprender y expresar sin palabras sentimientos y emociones que se encuentran dentro de cada persona.</p>	<p>Han participado 8 jóvenes del equipo de familia e Infancia (EAFI)</p>

<p><b>Taller de mimo y expresión corporal</b></p>	<p>Los objetivos de este taller han sido *Expresar las emociones a partir de propuestas corporales                  *Ayudar a redescubrir sentimientos y emociones a través del mimo.                  *Fomentar la expresión y elaboración de pequeñas historias en el trabajo colaborativo.                  *Fomentar el autoconcepto positivo y autoestima a través de ejercicios significativos.                  Se trabajó la comunicación a través de la expresión corporal así como a flexibilizar la mente despertando la imaginación y creatividad</p>	<p>Han participado 9 niños y niñas del equipo de familia e infancia (EAFI).</p>
<p><b>Taller de Títeres y marionetas</b></p>	<p>La importancia de expresar los sentimientos. Pensamos que una forma indirecta y proyectiva de expresar los sentimientos y las emociones puede ser a través de los títeres y marionetas. (Más si cabe en estos tiempos en donde el contacto físico está prohibido) Daremos vida a los muñecos que reirán, llorarán, se enfadarán y se llenarán de alegría. Elaboraremos pequeñas historias con la participación y creación de los niños. Tendrán la oportunidad de decir cómo se sienten sus muñecos y expresar con palabras sentimientos y emociones que se encuentran dentro de cada persona. Los objetivos del taller son los siguientes: *Expresar las emociones a partir de las marionetas.                  *Ayudar a redescubrir sentimientos y emociones negativas y positivas                  *Potenciar la regulación emocional el pensamiento positivo.                  *Fomentar la creatividad, la expresión y elaboración de pequeñas historias</p>	<p>Los participantes son los jóvenes del grupo de Familias acogedoras extensible a jóvenes del equipo de familia e Infancia (EAFI)                  Han participado 6 niños/as.</p>
<p><b>Talleres 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 18 jóvenes entre los dos talleres impartidos en verano.</p>
<p><b>Taller de pintura emocional</b></p>	<p>El taller de pintura emocional se basa en el trabajo y la incorporación de elementos: música, relajación, cuentos, etc.) para que los niños y niñas puedan expresar de forma gráfica y visual aquellas propuestas que se le encarguen. De igual forma ofrecerá unas nociones básicas de formas, colores con el objeto que los niños se armen de nuevos recursos. Los objetivos del taller son los siguientes:                  *Expresar las emociones y sentimientos con dibujos                  *Ayudar a vivir distintas emociones a través de la música, la danza , la relajación , la lectura de cuentos , de poesía y expresarlo con dibujos                  *Fomentar las habilidades pictóricas de los niños y niñas                  *Potenciar la autoestima a través de las habilidades pictóricas.</p>	<p>Los participantes son los jóvenes del grupo de Familias acogedoras extensible a jóvenes del equipo de familia e Infancia (EAFI)                  Han participado 18 niños/as entre dos talleres impartidos en verano.</p>

**PROCESO DE PARTICIPACIÓN**

<p>Realización de actividad dirigida a adolescentes, a través del teatro de improvisación para favorecer la gestión eficaz de la comunicación y la expresión</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>Los participantes son los jóvenes del grupo de Familias acogedoras extensible a jóvenes del equipo de familia e Infancia (EAFI) Han participado 7 jóvenes</p>
<p>Visita guiada al Ayuntamiento de Alcobendas por parte de los usuarios del Equipo de Inclusión social</p>	<p>Han visitado el Archivo municipal, el departamento de comunicación y la sala de plenos municipal, donde con un pequeño coloquio con EL Vicealcalde Miguel Ángel Arranz</p>	<p>Se realizó el 12 de febrero y han participado en dicha actividad 9 personas</p>
<p>Ruta por el monte Valdelatas con el aula de naturaleza, por parte de los usuarios del Equipo de Inclusión social</p>	<p>Esta actividad se realiza todos los años con personas sin hogar porque es una gran oportunidad de dar a conocer a las personas usuarias el Aula de Naturaleza de su pueblo, que ofrece numerosas actividades y algunas formaciones. Por otro lado, nos permite pasar un día al aire libre, adquirir conocimientos de las plantas y animales de la zona y relacionarnos de otra forma y en otro entorno. Acudimos juntamente con el Equipo de Inclusión.</p>	<p>Se realizó el 13 de febrero y han participado en dicha actividad 7 personas.</p>
<p>Visita al museo Sorolla, por parte de los usuarios del Equipo de Inclusión social</p>	<p>Acercamiento del grupo de personas sin hogar a la cultura y al arte a través de una visita guiada por el Museo Sorolla. Inclusión.</p>	<p>Se realizó el 28 de febrero y han participado en dicha actividad 7 personas.</p>
<p>Visita al estadio WANDA METROPOLITANO por parte de los usuarios del Equipo de Inclusión social</p>	<p>Visita guiada del grupo de personas sin hogar al estadio de fútbol del Atlético de Madrid. Tuvimos la oportunidad de sentarnos en el banquillo, las gradas, pisar el césped, entrar en los vestuarios visitar salas tan emblemáticas como la de trofeos o ruedas de prensa.</p>	<p>Esta actividad se realizó el 2 de marzo y se organizó juntamente con el Equipo de Acompañamiento Social del municipio de Móstoles, conformando un grupo de un total de 11 personas</p>
<p>Participación de los niños de Pecera y Akuario en el desfile de Carnaval organizado por el Ayuntamiento</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 niños y niñas de Pecera y Akuario. Además varias familias que acompañaron durante todo el desfile y ayudaron en su preparación.</p>
<p>Actuación para el apoyo económico a las familias para que sus hijos puedan acudir a Colonias para personas con discapacidad psíquica grave.</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 inclusión La participación y el grado de satisfacción han sido excelentes tras el periodo de confinamiento</p>

**PROCESO DE COMUNICACIÓN**

<b>Incorporación a la web de un apartado específico en Servicios Sociales referido al Covid-19</b>	<p>Con el objetivo de ofrecer toda la información disponible a la ciudadanía, ante la situación de pandemia, se habilitó un nuevo apartado en la Web municipal en el apartado de SS.SS, denominado “COVID-19. Información y consejos”, estructurado en diez apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Iniciativas de Servicios Sociales</li> <li>▪ Recursos Comunidad de Madrid</li> <li>▪ Medidas del Gobierno Central</li> <li>▪ Documentos y enlaces de interés</li> <li>▪ ONGS que ofrecen apoyo durante el COVID-19</li> <li>▪ Consejos y atención psicológica</li> <li>▪ Empleo y COVID-19</li> <li>▪ Información por sectores de población</li> <li>▪ Ocio familiar en casa</li> <li>▪ Legislación</li> </ul>	<p>En la primera semana de aprobación del recurso Ingreso Mínimo Vital (IMV) se recibieron en la web de SS.SS 464 visitas relativas a este recurso.</p>
--	--	---

## 6. Resultados Obtenidos en Servicios Sociales

Cumplimiento de la Estrategia en Servicios Sociales			
Planificación anual: GPO	2020	2019	2018
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>78,27%</b>	<b>70,79%</b>	<b>89,1%</b>
GPO Programa 1: Intervención socio familiar (OITS-EIS)	91,6%	70,9%	85,3%
GPO Programa 2: Intervención con colectivos en riesgo de exclusión social	89,2%	90%	97,7%
GPO Programa 3: Prevención e intervención con Infancia y Adolescencia en riesgo	48,5%	57,27%	91,4%
GPO Programa 4: Atención a la Dependencia	83,3%	65%	82%
<b>Planificación medio plazo: Plan Acción Municipal (PAM 2020-2023)</b>	<b>2020</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>% Total de cumplimiento PAM</b>			
<b>Actuación clave nº 536001:</b> Beneficios y ayudas sociales para que todos los modelos de familias, especialmente las más vulnerables: monoparentales, numerosas, con personas con discapacidad o dependencia, familias acogedoras.	100%		
<b>Actuación clave 536002:</b> Desarrollar un protocolo de actuación ante situaciones de maltrato infantil.	100%		
<b>Actuación clave 536003:</b> Creación de un Centro de Apoyo integral a la Familia (CAIF) y Punto de Encuentro Familiar, para favorecer el derecho de los menores y para apoyar a todos los tipos de familia en la crianza de sus hijos.	30%		

<b>Evolución de Indicadores en Servicios Sociales</b>				
<b>ATENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR DEL EQUIPO DE ZONA</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
Usuarios distintos atendidos en Servicios Sociales	9.004	8.091	7749	7401 <sup>24</sup>
Familias totales atendidas	4.474	4.411	4154	3935
Personas nuevas atendida	1700	1.750	1489	1378
Familias nuevas atendidas	1054	1.141	977	888
Atenciones <sup>25</sup> realizadas en Servicios Sociales	40.557	42.551	45.762	40.366
Intervenciones iniciadas en el año	9499	10.208	9937	7066
Entrevistas individuales y/o familiares	15.891	12.801	12203	12181
Visitas domiciliarias	444	596	474	426
Atenciones realizadas en la Unidad Administrativa SS.SSS	11.112	18.946	23.148	20.693
Gestiones realizadas	29.445	44.463	49.058	48.417
<b>TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE AYUDAS ECONÓMICAS</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
Información, orientación, valoración y movilización de recursos	5650	5168	5103	4355
Prestaciones y apoyo a unidad convivencial y de Ayuda a Domicilio	1938	1923	2352	1962
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	129	157	130	132
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	784	768	724	655
Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia (datos aplicación Cheque servicio)	7040	8.198	7111	6409
Ayudas familiares: necesidades básicas y suministros	1752	1605	1323	1180
Ayudas para el pago de vivienda de alquiler	2439	2035	1853	1804
Ayudas becas guardería	449	930	910	829
Ayudas pago pensión: hostales/pensiones	40	24	48	85
Ayudas escolares	1780	2833	2272	1.828
Familias beneficiarias de ayuda económica	1431	1.151	1.034	1009
Gasto medio por familia (en euros)	1188,52	687,93	1263,83	1187,9
Familias perceptoras de RMI	155	193	224	284
<b>ATENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR DEL EQUIPO EAFI</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
Menores valorados en la CAF (datos registro propio CAF)	23	76	80	91
Personas solicitantes del servicio de mediación (datos elaboración propia EAFI)	9	62	47	37
Familias en situación de acogimiento familiar biológico (datos registro propio CAF)	19	20	20	22
<b>TRABAJO GRUPAL Y COMUNITARIO</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
Niños participantes en Colonias Urbanas	100	153	158	159
Niños participantes en CRSI (memorias AMAUTA)	53	80	72	69
Participantes proyecto Akuario (memorias AMAUTA)	41	64	70	36
Participantes proyectos grupales (datos elaboración propia EAFI)	70	81	55	15

<sup>24</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>25</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

<b>ATENCIÓN INDIVIDUAL-FAMILIAR DEL EQUIPO INCLUSIÓN</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
Personas en proceso de intervención social en el Equipo Socioeducativo de Inclusión	248	185	192	203
Personas distintas en el Centro de día Casablanca	105	108	119	135
Personas contactadas en el trabajo de calle por educadores del Centro de día	28	50	119	104
Personas que hacen uso del comedor del Centro de día	44	52	53	46
Personas alojadas en hostales en la campaña de frío	38	27	48	57
Personas distintas en el proyecto de empleo para personas de difícil empleabilidad	58	241	213	120
Usuarios distintos de minorías étnicas participantes en el proyecto	160	161	98	130
<b>TRABAJO GRUPAL Y COMUNITARIO</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
Participantes en el proyecto Océano de jóvenes 16-25	136	188	209	204
Jóvenes participantes en el taller de tenis	--	--	15	-
<b>SAD</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
Usuarios beneficiarios del SAD	108	75	123	131
Hogares beneficiarios	90	71	95	121
Usuarios beneficiarios del servicio de Teleasistencia	559	586	731	1091
Hogares beneficiarios del servicio de Teleasistencia	509	525	629	907
Valoraciones de Dependencia	0	0	0	549

## ¿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).

Aunque durante el periodo de estado de alarma el número de citas semanales atribuidas ha aumentado. Reduciéndolo de 11,53 días en 2019 a 7,88 días en 2020 y 3,05 días durante el periodo de alarma. Lo que supone una reducción del tiempo de espera de un 31,65% en 2020 y de 73,54% un durante el estado de alarma.

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, Centro de Día PSH, 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.

Aunque, al igual que en OIT, durante el periodo de alarma el número de citas semanales asignadas a zona ha aumentado. Reduciéndolo de 17,53 días en 2019 a 11,62 días en 2020 y 2,89 días durante el periodo de alarma. Lo que supone una reducción del tiempo de espera de un 33,71% en 2020 y de 83,51% un durante el estado de alarma.

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 (EAFI)**

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:

##### **I. 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. Durante el año 2020 el abandono y absentismo ha aumentado exponencialmente en los colectivos más excluidos tras el confinamiento, incrementándose la brecha tecnológica y económica en las familias con menos recursos

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,...

Aunque, al igual que en OIT y zona, durante el periodo de alarma el número de citas semanales asignadas en zona ha aumentado. Reduciéndolo de 12,97 días en 2019 a 7,47 días en 2020 y 4,84 días durante el periodo de alarma. Lo que supone una reducción del tiempo de espera de un 42,40% en 2020 y de 62,68% un durante el estado de alarma.

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 2020

<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 2020

Durante el año 2020 se ha constatado el compromiso del Servicio de Personas Mayores del Ayuntamiento de Alcobendas con las personas mayores del municipio que han sido sin duda el colectivo en el que la pandemia ha golpeado de manera más fuerte con un elevado nivel de mortalidad, especialmente en las residencias para mayores. El Servicio se ha adaptado para responder a las necesidades sanitarias, sociales y anímicas de todos los mayores.

El Servicio de Personas mayores es declarado Servicio Esencial y, pasados los primeros momentos, desarrolló un operativo de atención prioritaria, para detectar las personas en situación de riesgo. Es preciso destacar la entrega total de todos los/as trabajadores/as del Servicio en la conciencia de la situación de excepcionalidad que se estaba viviendo, sin escatimar esfuerzos, ni tiempo y generando un nuevo sistema de atención y relación con los mayores que les ha facilitado resistir una situación extrema y mejorar su situación personal.

Debemos destacar igualmente la relación con las residencias de mayores en los que la pandemia golpeó mortalmente y en que en los primeros momentos carecía de los medios y recursos preventivos para facilitar la protección necesaria a los residentes y trabajadores. Desde el servicio de mayores se medió en colaboración con policía local y Comunidad de Madrid con las UMES para facilitar la desinfección de las residencias y prestar todos los apoyos que pudimos municipalmente.

El 2020 se inició con el compromiso del desarrollo y promoción de actuaciones que se dirigen tanto a favorecer el envejecimiento activo como a atender aquellas situaciones de vulnerabilidad que pueden generar dependencia de la persona mayor respecto a su entorno.

“El éxito en la vida no se mide por lo que se logra, sino por los obstáculos que se superan”

Son muchas las pérdidas que hemos sufrido a consecuencia de esta pandemia. Pérdidas directas, indirectas, pérdidas intangibles, cambios de paradigma, nuevas demandas, nuevos requerimientos... pero ha quedado constatado que el afrontamiento de esta crisis sanitaria y social, ha supuesto un reto importante para nuestro Servicio de Personas Mayores.

El concepto “envejecimiento activo” en sentido amplio, tal y como lo propuso la OMS a finales de los años 90, introduce elementos importantes que complementan conceptos anteriores basados en la salud e incorporan también la dimensión social, participativa, cultural, etc. de las personas mayores, como un pilar fundamental en su desempeño en esta etapa del ciclo vital.

Esto supone un reto importante para las administraciones y en especial para la administración local en la relación cercana que mantiene con sus ciudadanos y ciudadanas mayores.

Por ello, se hace necesario desarrollar una amplia red de colaboraciones y aunar esfuerzos desde las distintas administraciones, organismos, instituciones, asociaciones y contar con la participación de las personas mayores, como elemento central. Esta línea de intervención se mantiene abierta con la participación de nuestro Municipio en la Red de municipios y ciudades Amigables con las personas mayores, promovida por la OMS. Formar parte de la Red requiere del compromiso de nuestro municipio para escuchar las necesidades de su población de mayor edad, evaluar, desarrollar actuaciones en el marco de sus competencias y hacer seguimiento de su amigabilidad, trabajando en colaboración con las personas mayores y en relación con todos los interlocutores sociales, institucionales, etc para crear entornos físicos y sociales amigables con el envejecimiento.

Asimismo, no debemos olvidar a las personas mayores más vulnerables y/o dependientes en la necesidad de generar y fortalecer todas aquellas redes de apoyo y ayuda mutua y servicios comunitarios que apoyen su permanencia y participación en el entorno en el que se encuentren.

El pasado 7 de marzo de 2.020, a instancias de las autoridades autonómicas competentes, se produce el cierre de los Centros de Mayores a consecuencia de la llegada de la pandemia por COVID 19 y el despliegue de las distintas medidas de restricción para acometer la enfermedad.

Han sido momentos muy difíciles para nuestras personas mayores. A la pérdida de seres queridos, sufrimiento por enfermedad, angustia vital por lo que acontece, incertidumbre, soledad no deseada, aislamiento de sus familias, se ha unido este cierre que ha supuesto una pérdida importante de referencias, de relación con el entorno y de participación social, que ha hecho que el Servicio se planteara toda una serie de actuaciones para minimizar, en mayor medida estos efectos indeseados. No solo han enfermado incluso fallecido un número significativo de personas, sino que ha tenido consecuencias sobre la salud mental, estado cognitivo y estado físico en general durante el confinamiento; incluso durante todo el estado de alarma.

Cabe destacar las siguientes acciones:

- Se estableció un reparto de la comida a domicilio para los/as usuarios/as que hasta la pandemia eran usuarios del Comedor de los Centros de Mayores. Más tarde, se amplió este reparto atendiendo a la demanda que se fue produciendo. Durante el año 2.020, se ofrecieron 140.700 servicios de comidas y cenas, lo que supuso un aumento del 8,65% respecto al año 2.019, ampliando de manera importante los servicios a domicilio.
- Con el confinamiento y la prohibición posterior de apertura de los centros para personas mayores. La atención se prestó durante todo este periodo de manera telefónica. Los propios ciudadanos mayores realizaron una creciente demanda telefónica, desencadenada por las situaciones de angustia, aislamiento, demandas del ámbito de salud, derivaciones hospitalarias para el confinamiento, entre otras muchas

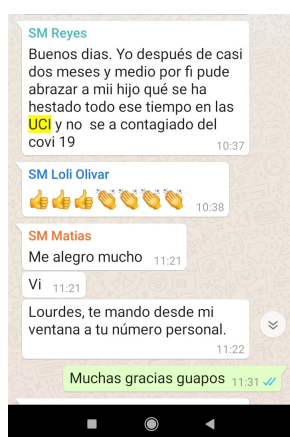


Para ello, se organizó el desvío de todos los puntos telefónicos del Servicio al Centro de Mayores “Pedro Gonzalez Guerra”, donde se realizó esta atención excepcional. Con el fin de poder prestar el servicio a estas nuevas demandas, se contó también con la coordinación de distintos Servicios: Servicios Sociales, Protección Civil, Cruz Roja, Cáritas, Centros Sanitarios, 112, Asociaciones de apoyo, Fundaciones como Vodafone, Centro de Humanización de la Salud, Religioso Camilos.

**Las atenciones casi se triplicaron** teniendo en cuenta las realizadas el año 2019, pasando de 65.180 a 151.988, que ha implicado un esfuerzo importante por parte de la organización, asumido por todos los trabajadores del Servicio, en muchos de los casos, desde sus domicilios y durante jornadas de mañana/tarde y fines de semana.

- Atención individualizada para las situaciones de dependencia, sobrevenidas con el confinamiento: retorno de las personas mayores al domicilio familiar, a las que se dio respuesta y asesoramiento inmediato, así como la activación de préstamos de ayudas técnicas, etc.
- Atención individualizada por parte del equipo de Terapia ocupacional y Psicóloga. Apoyo psicológico y atención al duelo a través de la colaboración con el Centro de Humanización de la Salud-Religiosos Camilos.
- Detección de posibles situaciones de necesidad realizada a través de llamadas individualizadas a aquellos perfiles de población mayor del municipio. Con el apoyo del Servicio de Padrón Municipal y en colaboración con Servicios Sociales, en un primer momento, se contactó con aquellas personas mayores de 75 años que vivían solas para posteriormente, ampliar la búsqueda a las parejas mayores de 75 años, al detectar el alto riesgo al que también estaban expuestos.

- Establecimiento de redes de apoyo y escucha a través de las TIC'S, WhatsApp, telefónico, por parte de los equipos de Animación, Terapia y Psicología, desde donde se propició el desarrollo telemático de las actividades programadas, restableciendo cierta normalidad y generando un importante impacto en los participantes, quienes veían paliada, en cierta medida, la situación de aislamiento, favoreciendo un mantenimiento psicosocial óptimo de manera directa y de manera indirecta para aquellas personas mayores, que ejercieron como voluntarios, en apoyo de otros mayores.
- Reconversión de las actividades programadas desde Animación, Terapia Ocupacional y Psicología para desarrollarlas de manera telemática. Para ello, se reactivaron el mayor número de talleres posibles, con el objetivo de que sirvieran de soporte y de apoyo emocional entre sus participantes. Al final del confinamiento, había más de 70 grupos generados en el que participaban 1227 usuarios/as.



- Desarrollo de actividades comunitarias. Aún a pesar del confinamiento, prácticamente todas las actividades comunitarias se celebraron debiendo de modificar su formato y priorizar, siempre el objetivo de configurarse como un espacio de encuentro reconocimiento del colectivo y de apoyo mutuo.

Este gran equipo ha desplegado todo su esfuerzo, creatividad, conocimiento y reorganización para adaptarse a esta difícil realidad y propiciar, con todos los medios a su alcance, la relación y cercanía como elemento de apoyo fundamental para nuestras personas mayores.

La realidad se ha impuesto y nos ha demostrado de lo que somos capaces de hacer y de desarrollar y lo que es más importante y evidente, de lo que son capaces de desarrollar nuestras personas mayores.

La búsqueda de nuevas formas de interactuar, de intervenir, de comunicar, de aprender ya es un hecho para el avance de nuestros objetivos. Todos y todas hemos tomado conciencia de nuestra capacidad de superación, de nuestra resiliencia y nuestras personas mayores han aprendido con nosotros, de lo que son capaces de hacer y esta es la idea de la que partiremos para mirar a un nuevo horizonte como Servicio.



## 2. Acciones relevantes realizadas en el Servicio de Personas Mayores en 2020, dirigidas a los grupos de interés.

### Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Personas Mayores en 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
<b>Envío de materiales imprimibles a papelerías “ACTIVATE EN CASA”</b>	Se ha facilitado a las personas mayores de Alcobendas la posibilidad de imprimir los cuadernillos de trabajo elaborados por el Servicio de Mayores en diferentes papelerías/imprentas distribuidas por el municipio. De esta manera, se mantiene la estimulación psico-física y la continuación del trabajo que se realiza habitualmente en los centros	Se contabilizan 829 descargas a través de la Web municipal
<b>Coordinación de la situación de las residencias de mayores con Comunidad de Madrid durante el confinamiento</b>	Se realizó una labor de coordinación y seguimiento de las necesidades situación de infección COVID y desinfección con UME	Se informó periódicamente a la Comunidad de Madrid y a las residencias de Alcobendas de los repartos de EPIS y solicitud de UME en coordinación con policía local de las 6 residencias

## 3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Mayores en 2020

### 3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en los Centros de Personas Mayores 2020

Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
<b>Aulas virtuales y grupos de whatsapp para realizar los talleres programados</b>	Ante la situación de un estado de alarma, abandonamos las actividades presenciales y para poder seguir atendiendo las necesidades de los mayores se implanta el WhatsApp y zoom como forma de trabajo, facilitando también la creación de grupos de apoyo mutuo
<b>Implementación de plataforma de videoconferencia para reuniones técnicas</b>	Como medida de prevención ante situación COVID, se implanta este sistema para tener videollamadas para reuniones de equipo y coordinación.
<b>Diseño de programaciones y protocolos ajustados a la situación sociosanitaria COVID-19</b>	Se elaboran propuestas de programación de actividades y talleres en distintos escenarios (presencial y telemático) así como la elaboración de los protocolos
<b>Dotación de terminales móviles como herramienta de trabajo para el uso de los trabajadores del equipo técnico</b>	Para poder desarrollar la programación de actividades 2020-2021 tanto presencialmente como desde casa comienzan a recibirse móviles con acceso a internet a través de wifi
<b>Proyecto SMS masivos</b>	Con el fin de difundir campañas y noticias a todos los usuarios Mayores de 65 años del municipio, se plantea una reunión con la empresa Vodafone.
<b>Se crea una nueva cuenta de correo electrónico institucional para recepción de material de participación.</b>	Se considera ampliar las vías de comunicación con la ciudadanía.
<b>Se han cedido dos centros de mayores Nuestra Sra del Pilar y Ramón Rubial como aulas para el curso 2020-2021 a dos colegios</b>	Con las medidas Covid algunos centros no disponían del espacio suficiente para asegurar la distancia necesaria entre alumnos. Y Se ha facilitado el uso diario al colegio Juan XXIII y San Antonio
<b>Se ha facilitado el uso del Centro de mayores Carmen García Bloise para actividades de apoyo y refuerzo educativo en niños, así como para uso de un club infantil</b>	Se ha facilitado durante el mes de julio y agosto a servicios sociales como refuerzo de actividades socioeducativas para niños. Desde septiembre para uso de adolescentes en actividades de ocio y tiempo libre

### 3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Personas Mayores 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
<b>Adaptación medidas de protección Covid-19 en todos los Centros de municipales Mayores</b>	Con objeto de ofrecer a la ciudadanía y a los trabajadores todas las garantías de seguridad, se adoptaron medidas de protección frente el Covid-19 en todos los centros de Mayores, instalando dispensadores de solución hidroalcohólica. Además de limpiezas específicas anti-covid en los edificios	Se instalaron un total de 54 dispensadores, distribuidos en los siguientes centros: Centro "Pedro González Guerra" c/Orense: 22 unidades Centro "María Zambrano" c/Daoiz: 4 unidades Centro "Carmen García Bloise" c/Oliver: 7 unidades Centro "Nuestra Señora de la Paz" c/Nuestra Sra. del Pilar: 6 unidades Centro "Urbanizaciones" - c/Salvia, 135: 6 unidades Centro "Ramón Rubial" - c/Salamanca: 9 unidades
<b>Incorporación de contenidos específicos en las Web de mayores relativos a covid 19</b>	Se incorporan nuevos contenidos en la web:  Recursos para personas mayores Actívate en casa Cursos, talleres y actividades Atención domiciliaria Asesoramiento psicológico Apoyos a quienes cuidan Hábitos saludables para la longevidad Trámites y solicitudes	
<b>Refuerzo aprendizaje y uso en TICs mayores</b>	Se realizaron distintos cursos para mejorar el uso del móvil y mantener videoconferencias o comunicación mediante grupos de WhatsApp. Se han comprado unas tablets para apoyar el aprendizaje	

### 3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio de Personas Mayores 2020

Título	Descripción	Resultado obtenido
<b>Traslado de técnicos auxiliares de los centros de mayores a otros servicios municipales durante el estado de emergencia</b>	Se trasladan recursos humanos de los centros de mayores a reforzar servicios: Policía con procedimiento sancionador del COVID Escuela de música por la tarde Imagina Centro Pablo Iglesias	Se ha optimizado la organización de los recursos humanos reforzando 4 servicios necesarios

**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 2020**

Título	Descripción	Resultado obtenido
<b>Contacto con farmacias y comercio cercano</b>	<p>Se contactó con todas las farmacias de Alcobendas para intentar que les facilitaran la medicación en su domicilio.</p> <p>Se dejó el material de los talleres en algunas papelerías de la zona para que los mayores pudieran adquirir el material fotocopiado para seguir los talleres en su domicilio</p>	<b>Casi todas las farmacias colaboraron</b>

**4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del Servicio de Personas Mayores**

	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>Reclamaciones</b>	15	129	93	30	39
<b>Sugerencias</b>	25	51	18	29	35
<b>Felicitaciones</b>	8	6	1	4	3
<b>Total</b>	48	186	112	63	77

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

**Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2020**

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
<b>PROCESO DE INFORMACION 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. Desde el 7 de marzo, la atención se produce telefónica o telemáticamente.
<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. Desde el 7 de Marzo, esta atención se realiza telefónica o telemáticamente.	Desarrollado por los Técnicos auxiliares en los 6 Centros. Hay <b>12.240 usuarios con carnet de socio en los Centros Municipales de Mayores</b> , de los que <b>167 son nuevos socios</b> .

Otras productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2020		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo
<b>Atención en el Servicio de Personas Mayores</b>	<p>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.</p> <p>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</p> <p>Desde el día 7 de marzo, con el cierre de los Centros de mayores, estas atenciones se ven modificada.</p>	<p>Total atenciones 151.988</p> <p><b>Nº de comidas y cenas totales: 140.700</b></p> <p><b>Atenciones de peluquería</b> realizadas en centros y domicilio: <b>955</b></p> <p><b>Atenciones podológicas</b> realizadas en centros y en domicilios: <b>1.620</b></p> <p><b>Atenciones individualizadas</b> realizadas en cita previa de <b>terapia, animación voluntariado, 7.027</b></p> <p><b>asesoramiento jurídico: 51</b></p> <p><b>Atenciones para valoración y tramitación programa adaptaciones: 69</b></p> <p><b>Atenciones totales en préstamos (libros y ayudas técnicas): 282</b></p> <p><b>Atenciones en actividades que requieren traslado en vehículo adaptado: 28</b></p> <p><b>Cargas Tarjetas de Transporte Público Tercera Edad subvencionadas: 1.907</b></p> <p><b>Personas que asisten a balnearios y excursiones y actividades de apoyo a programa: 196</b></p>
<b>Servicio de Restauración - Comida</b>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Desde el 7 de marzo, con el cierre de los Centros de Mayores, este servicio se ve modificado, realizando la entrega de comidas y cenas, inicialmente con comida envasada y después, entrega domiciliaria .</p>	<p>Total 140.700</p> <p>Comidas 8528</p> <p>Cena 29254</p> <p>DOMICILIO 83997</p> <p>ENVASADAS 7599</p> <p>C DIA COMIDA 310</p> <p>C DIA CENAS 186</p> <p>CENTRO DÍA 3816</p> <p>CORONAVIRUS 7010</p>
<b>Servicio transporte subvencionado</b>	<p>Subvención del bono transporte para personas mayores de 65 años con pensiones menores de 600 E según el baremo correspondiente.</p> <p>Este servicio se suspende desde el 7 de marzo.</p> <p>Se reactiva en septiembre en el caso de mayores que precisen transporte para acudir a centros sanitarios o usuias de tarjeta de transporte anual</p>	<p>Cargas Tarjetas de Transporte Público Tercera Edad subvencionadas: 1.907</p>
<b>PROCESO DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA</b>		

<b>Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2020</b>		
<b>Título ¿Qué se ha hecho?</b>	<b>Descripción Por qué y para qué</b>	<b>Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo</b>
<b>Programas de Intervención individualizada dirigidos a la Prevención de la Dependencia</b>	<p>- 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.</p> <p>A partir del 7 de marzo, este servicio se ve modificado, pasando a realizarse la atención de modo telefónico/telemático</p>	<p>Valoración de 549 personas en situación de vulnerabilidad/ dependencia. 612 citas terapia en general y 69 adaptación vivienda .(4.203 atenciones directas – terapia) 162 Prestamos Banco ayudas técnicas.</p>
<b>Programas Prevención y Soporte que faciliten autonomía</b>	<p>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.</p> <p>A partir del mes de abril, el desarrollo de las actividades se realizan de manera telemática.</p>	<p>Desarrollo de 72 grupos en Talleres corporales y aire libre, 55 de trabajo cognitivo, nuevas tecnologías y habilidades lúdico educativas y 15 grupos de prevención a la dependencia</p>
<b>PROCESO DE FORMACIÓN</b>		
<b>Talleres de Medio Ambiente</b>	<p>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.</p>	<p>Talleres medio ambiente. 4</p> <p>A partir del mes de abril, el desarrollo de las actividades se realizan de manera telemática</p>
<b>Talleres Culturales</b>	<p>Facilitar espacios donde se aprende de forma grupal y participativa, sobre diferentes temas de interés cultural.</p> <p>A partir del mes de abril, el desarrollo de las actividades se realizan de manera telemática.</p>	<p>Talleres culturales 6</p>
<b>Talleres de Desarrollo Personal</b>	<p>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.</p> <p>A partir del mes de abril, el desarrollo de las actividades se realizan de manera telemática.</p>	<p>Talleres de desarrollo personal 25</p>



<b>Otros productos y servicios desarrollados en el Servicio de Personas Mayores en 2020</b>		
<b>Título ¿Qué se ha hecho?</b>	<b>Descripción Por qué y para qué</b>	<b>Resultado obtenido cuantitativo / cualitativo</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. A partir del mes de abril, el desarrollo de las actividades se realizan de manera telemática.	Talleres desarrollo creativo 6
<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. A partir del mes de abril, el desarrollo de las actividades se realizan de manera telemática.	Talleres dinamizados por voluntarios 46
<b>Talleres de encuentro- autónomos</b>	Talleres dirigidos a personas con las mismas inquietudes e intereses se encuentran para compartir una actividad y los conocimientos de cada uno sobre la misma. En noviembre se reactivan actividades al aire libre en grupos de 5 con acompañamiento de técnicos de mayores	Talleres Encuentro- autónomos 29 A partir del mes de abril, el desarrollo de las actividades se realizan de manera telemática
<b>PROCESO DE PARTICIPACIÓN, ASOCIACIONES Y VOLUNTARIADO</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> A partir del mes de abril, el desarrollo de las actividades se realizan de manera telemática.	Se han desarrollado un total de 42 actividades comunitarias , con una participación de 10.291 personas 16- Bailes Orense 6- bailes Esfera 1 -nochevieja 1 -carnaval 12 teatro auditorio 1-Semana del libro 1-San Isidro 1-cierre de talleres
<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN</b>		
<b>Actualización soportes comunicación</b>	Analizar los diversos soportes de comunicación, especialmente con el fin de actualizarlos. Se realiza una reestructuración de la información que se recoge en la Web municipal, configurando un espacio específico para incorporar toda la información relativa a COVID 19: Recursos, materiales didácticos, etc.	Publicación en la Web municipal de documentos de interés para la población de personas mayores.  De manera específica, se incorporan materiales didácticos, consejos generales, información relevante, etc, relativa a la situación de COVID, con información específica para la atención de las personas más dependientes y/o vulnerables.
<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.	Se incorpora material "ACTIVATE EN CASA", con 829 visualizaciones

## 6. Resultados obtenidos en Mayores en 2020

Cumplimiento de la Estrategia en el Servicio de Mayores			
Planificación anual: GPO	Año 2020	Año 2019	Año 2018
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>97 %</b>	<b>97,5%</b>	<b>99%</b>
GPO Programa 1: Atención General al Mayor desde los Centros de Mayores	95 %	95%	100%
GPO Programa 2: Intervención Integral con el Mayor	98 %	100%	98,3%

Evolución de los indicadores del Servicio de Personas Mayores				
Indicadores	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
Nº Usuarios atendidos en Mayores	2.726	5.635	5.514	5378
Nº Usuarios en situación de Dependencia (APSDE) <sup>26</sup>	534	449	962	589
Nº total de Servicios restauración <sup>27</sup> realizados (comidas/cenas)	140.700	133.185	119.454	113.002
Personas que reciben servicios a domicilio <sup>28</sup>	532	380	511	589
Nº de Atenciones totales realizadas	151.988	67.180	61.655	59.542
Prestaciones podológicas realizadas en centros y en domicilios	1.662	4.771	3.285	3.884
Prestaciones de peluquería realizadas en centros y domicilio	967	4.865	4.776	4.504
Asesoramientos jurídicos realizados	51	108	110	128
Personas que asisten a balnearios y excursiones y actividades de apoyo a programa	196	3.104	3.081	3.890
Atenciones del servicio de comedor	140.700	26.781	25.551	25.458
Cargas Tarjetas de Transporte Público Tercera Edad subvencionadas	1.907	7.292	8.145	8.720
Nuevos socios de los centros municipales de mayores	167	449	498	522
Usuarios con carnet de socio en Mayores	12.240	12.073	11.817	11.345
Personas participantes en ocio comunitario	10.291	24.348	27.229	26.278
Voluntarios	59	62	53	41
Nº total de Talleres realizados	288	360	359	374
Talleres corporales y aire libre	72	70	70	72
Talleres de trabajo cognitivo, nuevas tecnologías y habilidades lúdico educativas.	55	75	70	73
Talleres Area educativa	30	28	28	29
Talleres de desarrollo personal <sup>29</sup>	25	28	18	18
Talleres culturales	6	11	11	12
Talleres desarrollo creativo	6	11	10	----
Talleres medio ambiente.	4	8	8	----
Talleres dinamizados por voluntarios	46	57	58	63
Grupos autónomos	29	55	53	55
Grupos de prevención a la dependencia (antes estancias diurnas)	15	10	10	10

<sup>26</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.

Durante el 2020, y debido a la situación de pandemia por la COVID-19, muchos de los compromisos del Servicio de Personas Mayores no se han podido llevar a cabo. A pesar de las dificultades, se ha seguido trabajando dando cobertura a las necesidades del colectivo de Personas Mayores.

<b>Resultados de la Carta de COMPROMISOS del Servicio de Personas Mayores</b>	
<b>Compromisos</b>	<b>% cumplimiento 2020</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>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".	--
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>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>Formación</b>	
El Servicio de Mayores promueve la autonomía, las relaciones sociales y el aprendizaje continuo con talleres y cursos	
El Servicio programa al menos 275 talleres y cursos al año, con un total de 5.000 plazas	<b>100%</b> (276 talleres)
<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.	--
Los productos de apoyo se facilitan de urgencia en un plazo máximo de 7 días naturales desde la demanda, siempre que existan elementos disponibles.	Inmediato
<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>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.	Inmediato
<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>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.	--

Resultados de la Carta de COMPROMISOS del Servicio de Personas Mayores	
Compromisos	% cumplimiento 2020
<b>Satisfacción de nuestros usuarios</b>	8,1
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)	(Encuesta de Calidad de la Ciudad)

**¿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 14.676 **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 llega a 26.922 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

<b>CATALOGO DE EQUIPAMIENTOS y SERVICIOS GENERALES de la RED DE CENTROS MUNICIPALES DE PERSONAS MAYORES DE ALCOBENDAS.</b>	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>	C. M. CARMEN GARCÍA BLOISE	C. M. MARÍA ZAMBRANO	C. M. NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ	*C. M. PEDRO GONZÁLEZ GUERRA	C. M. RAMÓN RUBIAL	C. M. URBANIZACIONES
Programación y desarrollo de talleres y actividades diversas. (Ver folleto programación anual)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Programación y gestión de eventos comunitarios (Semana del Mayor, Muestra de Teatro, fiestas locales, actividades intergeneracionales...)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atención consultas individualizadas equipo Técnico (Terapia Ocupacional, Animación Sociocultural, Psicólogo)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>DESARROLLO, PARTICIPACION COMUNITARIA Y SOLIDARIDAD DESDE LA RED DE CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES</b>	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
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 AMBRAN 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 déficits.

**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.

Durante el año 2020 se han incluido entre las ayudas técnicas material tecnológico comprado tablets para apoyar a las personas en la relación con otras personas, familiares y distintos servicios y recursos.

### **- 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 Famyliar 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, Neolectores 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 2020

<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 2020

##### Servicio de Mujer

***“No olvidéis jamás que bastará una crisis política, económica o religiosa para que los derechos de las mujeres vuelvan a ser cuestionados. Estos derechos nunca se dan por adquiridos, debéis permanecer vigilantes toda vuestra vida”.***

Esta frase de Simone de Beauvoir, resulta de plena actualidad y refleja las consecuencias que la pandemia ha ocasionado en las mujeres y niñas del mundo.

Las medidas de confinamiento causadas por la crisis sanitaria de la COVID-19, han evidenciado aún más, los roles de género todavía presentes en nuestra sociedad. Pese a que en esta pandemia, las mujeres han constituido la mayoría del personal de primera línea como trabajadoras de la salud, cuidadoras, innovadoras, organizadoras y como lideresas ejemplares y eficaces, la crisis ha puesto de relieve también, las cargas desproporcionadas que soportan. Las mujeres han asumido gran parte de las tareas para afrontar la pandemia, no sólo las vinculadas más directamente con el ámbito sanitario y sociosanitario, sino también, en relación a los cuidados en los hogares y el trabajo doméstico.

Tal y como ONU Mujeres recoge, un año después de la irrupción del virus, sus consecuencias sociales y económicas podrían tener un impacto a largo plazo en la igualdad de género y amenazan con borrar los progresos alcanzados en esta materia. La pandemia arrastrará a 47 millones más de mujeres y niñas de todo el mundo por debajo de la línea de pobreza.

La vuelta a la actividad económica puede presentar ritmos diferentes según los sectores, afectando de forma diferencial a la población ocupada de mujeres y hombres. Mientras la corresponsabilidad social para el reparto de las tareas de cuidado no exista, estará en riesgo el bienestar de las mujeres y la igualdad de oportunidades.

Es por eso que hoy más que nunca, es necesario reconocer social y económicamente la importancia de los cuidados y del trabajo doméstico y favorecer la transformación hacia un modelo económico y social que ponga el cuidado y la sostenibilidad de la vida en el centro y garantice la conciliación y el reparto equitativo de la carga de cuidados, con una mayor participación de hombres y niños en estas tareas.



Resulta imprescindible incorporar la perspectiva de género en todas las políticas, sociales, económicas, fiscales, de promoción del empleo....

El Ayuntamiento de Alcobendas, decide no mirar para otro lado y pone en marcha mecanismos de escucha e intervención para la consecución de una sociedad más justa, feminista, sostenible, igualitaria e inclusiva tal y como

recogen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 5, 10 y 16). Para ello, a través del servicio de Promoción de la Igualdad se ponen en marcha actuaciones que tienen por objetivo ampliar la perspectiva de género de forma transversal en toda la gestión municipal, incorporando conocimiento y experiencia en género en los diferentes servicios, profesionales y departamentos.

Estas actuaciones se traducen en un catálogo de servicios y prestaciones en el que el Ayuntamiento, 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 se vio directamente impactada por el inicio de la pandemia y el confinamiento.

Con este propósito y con la imagen de Gloria Fuertes, Margarita Salas y Clara Campoamor y el lema “Ellas lo hicieron antes. ¡Ahora me toca a mí!”, se diseñó una campaña gráfica con el objetivo de poner en valor lo que todas, y también todos, podemos hacer cada día por conseguir esa igualdad en todos los ámbitos de la vida.



Aunque se habían programado 38 actividades, se pudieron realizar solo 23 de ellas por las restricciones de la pandemia. De entre todas ellas destacaron la entrega de Premios ATENEA' y 'HOMBRES POR LA IGUALDAD' que este año recayeron en Yolanda Martínez, psicóloga trabajadora de la Casa de la Mujer, en reconocimiento a su trayectoria de más de 30 años ayudando a las mujeres de Alcobendas y especialmente a las víctimas de violencia de género y a Rafael Boeta Pardo, dramaturgo, poeta, actor y profesor feminista, por su aportación a la igualdad de oportunidades a través de la sensibilización en la literatura y en las artes escénicas. Este acto tuvo lugar en el Teatro Auditorio de Alcobendas y contó con la participación de 900 personas que posteriormente disfrutaron del concierto “Billy Holiday Live” de Carmen Paris y su banda



**Entrega de Premios Atenea y Hombres por la Igualdad. Teatro Auditorio de Alcobendas**

Dentro de la programación del 8M, se realizaron también, actividades deportivas como “brazadas por la igualdad”, partidos de baloncesto, voleibol y balonmano, actividades culturales sobre poesía, conciertos y una amplia oferta de actuaciones dirigidas a diferentes edades y colectivos. Se realizó una actividad teatral “Las Olimpiadas de las mujeres” para la etapa de primaria de los colegios del municipio que contó con la participación **de 300 niños y niñas** de Alcobendas.

En su totalidad y a pesar de la situación sobrevenida de la pandemia, La Campaña del 8 M contó con la participación de casi **2000 personas**.

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 2020 se ha gestionado la convocatoria de subvenciones a las asociaciones, subvencionado 32 actividades que consisten en charlas, jornadas o seminarios y actividades socioculturales. Entre todas ellas podemos reseñar la presentación del libro “Ni tontas ni Locas”, que tuvo lugar el 2 de diciembre, cuya escritora es presidenta de la Asociación Entre Guiones. Este evento fue presentado por la Documentalista de la Casa de la Mujer y contó con una buena acogida y participación y el video “Asociaciones de Mujeres” montaje audiovisual en el que las protagonistas son las Asociaciones registradas en el área de Mujer del Ayuntamiento y de otras áreas que colaboran con el servicio de Mujer, con el objetivo de dar a conocer la actividad de las actividades y su importante papel en la participación social y comunitaria. Este video puede verse en <https://www.youtube.com/watch?v=3E9V2bPQLAE>



<https://comunicacion.alcobendas.org/galeria/presentacio%CC%8In-libro-ni-locas-ni-tontas>

Las asociaciones participan en el diseño y ejecución de la programación de las campañas anuales del servicio. En esta ocasión han participado 14 asociaciones en la Campaña del 8 de Marzo y del 25 de Noviembre, aportando tanto ideas como realizando sus propias actividades. Dos de ellas, también forman parte del jurado de los Premio Atenea y Hombres por la Igualdad. 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 políticos 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 Mujer es promover el bienestar de las mujeres y mejorar su calidad de vida.

Aunque la atención durante gran parte de este año se ha dedicado fundamentalmente a las víctimas de la violencia de género, la Casa de la Mujer ha continuado realizando una intervención psicológica con mujeres que se han visto afectadas por la pandemia, tanto para el afrontamiento de duelo por muerte, especialmente en el caso de mujeres mayores como para el afrontamiento temprano de secuelas propias del confinamiento, para evitar patologías mayores. Además del apoyo a aquellos casos en los que los malestares cotidianos de género se han visto incrementados por estados derivados de sobrecarga en los cuidados, teletrabajo, personas dependientes, derivados todos ellos del estado de confinamiento

Para ello el servicio se ha adaptado a la nueva realidad, ofreciendo **atención psicológica** en doble formato **presencial y telefónico** y realizando más de **200 atenciones**

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 el Servicio de Mujer ha cumplido con sus objetivos, gracias a un enorme esfuerzo de adaptación e innovación en la utilización de plataformas y TICs para la realización de las actividades y talleres de formación y sensibilización, combinando durante todo el año la modalidad presencial y virtual según las restricciones y necesidades marcadas por la COVID 19.

Tanto en el confinamiento como posteriormente, se han realizado un total de **83 cursos** sobre igualdad de oportunidades, crecimiento personal y corresponsabilidad, **49 de ellos online** dirigidos fundamentalmente a mujeres, mixtos y familias e infancia.

Es importante señalar que todas las formaciones han contado con una sesión formativa sobre nuevas tecnologías y uso de herramientas TICs con el objetivo de ayudar a la población a superar la brecha digital



**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 Mujer realiza un Programa de Talleres en todos los colegios e Institutos del municipio, orientados hacia el Buen Trato y la resolución de Conflictos y otros sobre los mitos del amor romántico o los peligros de las nuevas tecnologías. Durante 2020, la situación de la COVID, ha supuesto la imposibilidad de hacer los talleres en el aula en muchos centros, no obstante se han podido realizar **78 horas** de talleres entre primaria y secundaria y **13 teatros foro**, lo que unido a los participantes a través de materiales pedagógicos suman un total de **3.242 participantes**

¿Con qué centros educativos?



FRANJA DE EDAD MENORES



Con el objetivo de intentar paliar la situación de la COVID , que impedía realizar actuaciones en aula, se han realizado dos materiales pedagógicos dirigidos a la promoción del buen trato y a la visibilización de las mujeres en la etapa educativa de Primaria. Estos materiales se han adaptado a las diferentes edades y etapas formativas.

- COLECCIÓN HERSTORY: CUADERNO COLOREABLE (DIRIGIDO A 1º DE PRIMARIA)
- COLECCIÓN HERSTORY: LIBRETA DE PASATIEMPOS (DIRIGIDO A 4º DE PRIMARIA)

Se han realizado 2000 ejemplares que han sido distribuidos en 13 centros educativos y en la Pecera

1ºPrimaria



4ºPrimaria



Entrega del material en el CEP “Castilla”

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 dirigidas a la infancia y a sus familias, con el objetivo principal de superar las situaciones de invisibilización de las mujeres y las niñas, para eliminar cualquier acto discriminatorio y de fomentar el buen trato en cada acción diaria.

Este año se han realizado **11 actividades** dirigidas a las familias y la infancia, 5 de ellas en modalidad virtual, consistentes en talleres, cuentacuentos, teatros infantiles y materiales interactivos.





En la totalidad de las actuaciones dirigidas a la infancia tanto en el ámbito educativo como familiar han participado **3242 personas**, de las cuales el 45.6% son NIÑAS y el 54.4% NIÑOS y 7 centros educativos

### 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, En 2020 la oferta formativa ha sido de **72 cursos**, en la que han participado **821 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' dirigidos al ámbito empresarial.

Este difícil año ha supuesto un reto también para estos proyectos. La COVID-19 ha irrumpido en la historia afectando a personas y organizaciones. En esta diferente edición, el objetivo ha sido sensibilizar e informar a las empresas de Alcobendas sobre la necesidad y las ventajas de incorporar la igualdad de oportunidades en la estrategia empresarial. Ha sido necesaria una pandemia para que el mundo, por fin, vea cuánto trabajo no remunerado hacen las mujeres. Por todo esto, ahora es el momento propicio para, con perspectiva de género repensar y no dejar fuera de los escenarios de reconstrucción y recuperación a las mujeres, promoviendo medidas que aseguren la igualdad y eliminen los estigmas, normas sociales y prejuicios que puedan condicionar su toma de decisiones.

Si algo ha primado en esta siete y ocho ediciones de "Empresas por la Igualdad Salarial" y "Alcobendas Concilia" ha sido la cercanía desde la Casa de la Mujer y la empatía para apoyar a las empresas, lo que ha generado una red de Empresas de Alcobendas fidelizadas. Así se ha planteado en esta situación interesarse por ellas, conocer como han resuelto y organizado su actividad durante el confinamiento y cómo afrontan el último cuatrimestre del año. Con este objetivo se diseñó y distribuyó una encuesta para recoger la opinión de personas pertenecientes a las empresas de Alcobendas sobre las dificultades a las que se habían enfrentado durante el confinamiento en relación con el teletrabajo y se realizaron dos cursos formativos **"EL Efecto mariposa. Reconstruyendo igualdad"** y **"Teletrabajo con perspectiva de género"**, dirigidos a facilitar a las empresas medidas para implantar, alejándose de las urgencias de la situación de pandemia, procedimientos estratégicos de teletrabajo contemplando el diferente uso del tiempo y responsabilidades de las mujeres y de los hombres. En estas formaciones participaron **22 personas de 15 empresas diferentes**.

Entre ambos proyectos fueron asesoradas en medidas de conciliación e igualdad salarial, 50 empresas, de las que 29 recibieron el sello “Alcobendas Concilia” y “Empresas por la Igualdad Salarial”



Continuando con las acciones de sensibilización e información dirigidas al empresariado y a las mujeres, sobre la importancia de promover la igualdad de trato y oportunidades en todos los ámbitos de decisión del mercado laboral, se elaboró la **Campaña gráfica y de comunicación “Igualdad Laboral YA”** que contempla 5 imágenes más textos que permiten identificar claramente los conceptos de desigualdad salarial, acoso laboral, igualdad de oportunidades, techo de cristal, y carrera profesional. Estos conceptos se adaptaron a diferentes formatos, carteles, folletos, medios de comunicación, marquesinas, mobiliario urbano, camisetas, carpetas, pegatinas, etc que fueron expuestas en el mobiliario urbano y el material repartido entre el tejido empresarial del municipio.

Se puede ver en mobiliario urbano y en medios de comunicación

### Campaña municipal para sensibilizar sobre la desigualdad laboral de las mujeres

recoge diferentes aspectos de la vida en el entorno de trabajo en los que el colectivo femenino sufre discriminación. La campaña, bajo el lema “Igualdad laboral, ya”, consiste en la difusión de diferentes mensajes en los que se pone el acento en situaciones en las que las mujeres aún se encuentran en desventaja respecto a los hombres, como la discrimi-

mas oportunidades laborales que los hombres, por lo que es importante sensibilizar a la población sobre estos problemas. Los datos son abrumadores: una mujer gana un 25 por ciento menos que un hombre y la tasa de paro femenino es tres puntos más alta que la de los varones”, subraya la concejala de Promoción de la Igualdad, Ofelia Culebras (PSOE).



<http://comunicacion.alcobendas.org/campanas-ayuntamiento?page=1>

### 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. Aunque las medidas relacionadas con el confinamiento y las restricciones de movilidad, han posibilitado controlar la propagación del virus, también han supuesto un riesgo para la vida, la salud y la seguridad de muchas mujeres que convivían con su agresor. La crisis y el encierro con el agresor, contribuye al cambio en la forma de ejercer la violencia y por lo tanto a un aumento de la invisibilidad de las mismas. Para muchas mujeres, niñas y niños, el hogar es el lugar más peligroso.

La consecuencia más devastadora del confinamiento ha sido el aumento del número de casos (reportados o no) y la intensidad de los episodios de violencia sexual, física y psicológica. En toda España se han incrementado las llamadas al 016 y las consultas online. Se ha producido un cambio en las estrategias de protección elegidas por las mujeres que han elegido el apoyo psicológico telefónico y la contención frente a otras acciones más orientadas al cambio como la denuncia, ruptura, salida del hogar, etc.

Alcobendas no ha estado al margen de esta situación. Durante el confinamiento el Punto Municipal del Observatorio Regional de la Violencia de Género (PMORVG), fue declarado servicio esencial, prestando atención psicosocial y jurídica, presencial en la urgencia y telefónica en el resto de casos, aumentando un 49% su intervención con las víctimas de vg, respecto al mismo periodo de años anteriores.

En el 2020 el PMORVG ha atendido a **378 víctimas** de violencia de género **35 de ellas menores**, hijos e hijas de víctimas o adolescentes víctimas directas de violencia de género. Se han realizado un total de **2599 atenciones** de las

cuales **1256 han sido telefónicas** y **8 talleres online** sobre maternidad consciente, vínculo maternofamiliar, habilidades sociales y autoestima, dirigidos a las mujeres víctimas de violencia de género.

También se ha diseñado y editado un material gráfico y en formato online, dirigido a víctimas de vg y a profesionales, con el objetivo de hacer más comprensible los procesos judiciales que atraviesa una mujer víctima de violencia de género, resolver dudas jurídicas comunes y reducir el miedo y la incertidumbre que provoca el proceso judicial a través del conocimiento.

La guía está escrita con un vocabulario sencillo para que resulte didáctica y va acompañada de imágenes, esquemas y dibujos que favorezcan su comprensión y aclaración de dudas.

Se publica en versión digital interactiva en la web municipal [www.alcobendas.org](http://www.alcobendas.org) y se han editado 200 ejemplares en papel.



[https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/172724228\\_28102020142057.pdf](https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/172724228_28102020142057.pdf)

Desde el PMORVG se presta Orientación Laboral a víctimas de violencia de género, capacitación y formación que garanticen su inserción laboral y posibiliten su total recuperación.

A pesar de que la crisis sanitaria ha traído nuevos nichos de mercado, ha acabado destruyendo o apartando temporalmente aquellos más precarizados. No debemos olvidar que los empleos más precarios suelen estar ocupados por mujeres, por lo que se han visto más afectadas en la crisis actual. Por ello se han encontrado grandes dificultades generalizadas para la búsqueda de empleo y la inserción de las mujeres, poniéndose aun más de relieve las desigualdades de género relacionadas con la imposibilidad o menor acceso a formación continuada y al reciclaje de las mujeres y sobre todo por la falta de tiempo debido a la corresponsabilidad que, de manera normal, les toca asumir casi en su totalidad.

Esto se ha traducido en un mayor número de demandas de mujeres en el área de Orientación Laboral, que durante el 2020 ha atendido a **93 usuarias** que han recibido **563 atenciones**, el 77% de ellas online y de las cuales han conseguido su inserción laboral el **24,7%**, que aunque es una cifra más baja que en años anteriores, supone un dato positivo teniendo en cuenta la situación de crisis generalizada.



Es destacable también en la intervención y apoyo a las víctimas de la violencia de género, la adhesión del Ayuntamiento de Alcobendas a la **campaña "Mascarilla 19"** en colaboración con el Colegio Profesional de Farmacéuticos. Esta actuación tuvo como objetivo de proteger a las víctimas de violencia de género y garantizarles ayuda durante el confinamiento. Contó con la colaboración de las farmacias de Alcobendas, por considerarse servicios esenciales, anónimos y seguros.

El proyecto se realizó en colaboración entre el Grupo Luna de Policía Local y el PMORVG y se diseñó un cartel que garantizaba la adhesión de la farmacia y facilitaba a las víctimas su atención, en caso de urgencia.





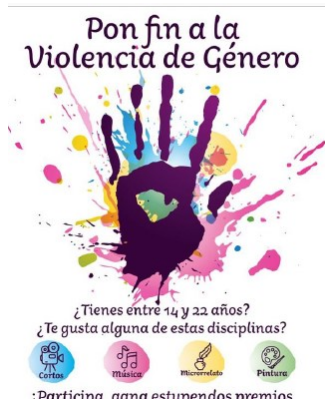
### Sensibilización a toda la sociedad en igualdad y contra la violencia machista

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 dirigidas a diferentes colectivos y abarcando todos los grupos de edad.

Dadas las circunstancias extraordinarias por la pandemia COVID-19, se planteó la realización de un **Certamen artístico** para el proyecto **“Pon Fin a la violencia de género”** que se desarrolla con adolescentes de los centros públicos y privados del municipio de Alcobendas.

El objetivo de este acto era seguir apelando a la participación e implicación de la población adolescente en materia de prevención y sensibilización contra la violencia de género a través de la creación artística en cuatro disciplinas (pintura, microrelato, música y cortos) y con estrecha relación con las redes sociales y las nuevas tecnologías; entendiendo estas como herramientas de acercamiento al público objetivo y difusión.

Participaron 83 artistas de los que fueron premiados dos en cada categoría y se realizó la entrega de premios por el alcalde y autoridades en un acto en el TACA realizado el 25 de noviembre con motivo del Día internacional contra la violencia de género. El certamen ha impactado de manera directa a 215 personas, sin embargo, de manera indirecta ha impactado a un total de 3.118 personas, a través de RRSS



### Entrega de premios del Certamen “Pon Fin a la violencia de Género” en el TACA

Además de estas actuaciones, el servicio de Mujer ha continuado con todas las acciones determinadas en el Pacto Social por el fin de la violencia contra la mujer, dirigidas a profesionales y población general. Bajo su lema se han realizado **26 talleres dirigidos a la población**, 23 de ellos virtuales y **16 formaciones dirigidas a profesionales**, 10 de ellos en formato online, de los cuales 7 han sido Mesas Técnicas formadas por profesionales de la plantilla municipal de diferentes servicios y departamentos. En total han participado 433 profesionales y 293 vecinos y vecinas del municipio. Son destacables entre todas ellas, las Jornadas para profesionales “Violencia de género un mismo problema visto desde diferentes prismas” en las que se inscribieron 98 profesionales y el curso dirigido a la población general y en colaboración con el Departamento de Participación ciudadana “Generando una sociedad sin violencia”.

**MUJER ALCOBENDAS**

**Curso gratuito online 30 horas**

**Del 1 de julio al 15 de septiembre**

La violencia de género es sin duda uno de los mayores problemas de la sociedad actual.

**SENSIBILIZACIÓN Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO ÁMBITO PROFESIONAL**

**¿Para qué?**

- Comprender el origen social de esta violencia.
- Reconocer las violencias estructurales de nuestra sociedad y cómo prevenir las en la práctica profesional.
- Reflexionar sobre el amor y los mandatos sociales presentes en las relaciones afectivas.
- Adquirir las herramientas básicas para la prevención, detección y actuación ante la violencia de género.

**¿Para quién?**

Profesionales de cualquier ámbito que quieren saber más sobre esta temática.

**¿Qué abordaremos?**

1. Origen y transmisión de esta violencia en la sociedad.
2. Identificación de violencias basadas en el género.

Jornadas para PROFESIONALES GRATUITAS online

**Violencia de género**

UN MISMO PROBLEMA VISTO DESDE DIFERENTES PRISMAS

Jornada gratuita y a distancia, tendrás acceso a las ponencias desde el 22 de noviembre al 13 de diciembre para que las veas cuando puedas.

**Aquí**

**ESCUELA DE PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN CIUDADANA DE ALCOBENDAS**

EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE. "GENERANDO UNA SOCIEDAD SIN VIOLENCIA"

participa alcobendas

La expresión y el rechazo a la violencia machista son 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 11 actos 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 que se celebró cumpliendo con las medidas sanitarias impuestas por la pandemia y la representación teatral “Lota las Mujeres del Carbón”, que utilizando como lenguaje escénico la danza folclórica chilena y española, complementadas con interpretación teatral, música en vivo y las letras de Violeta Parra, nos relató el momento histórico del cierre de la Mina de la ciudad chilena LOTA, con una mirada centrada en la mujer como pilar de esta sociedad minera, que nos invita a la reflexión y a la emoción a través de su temática tan vigente y universal. Reseñar que la representación resultó un éxito de crítica y asistencia.

18/4/2021 La Mesa del Pacto por el fin de la violencia de género aborda la situación de las mujeres durante la pandemia | Portal de Prensa. Ayto. Alcobendas



**Día internacional contra la violencia machista**

El Ayuntamiento ha preparado un programa de actividades con motivo del 25 de Noviembre, Día Internacional contra la Violencia de Género para debatir y hacer visible la necesidad de que todos, como sociedad, luchemos contra la desigualdad y la violencia machista.

la que nuestras hijas e hijos vivan en igualdad y con las mismas oportunidades. En la sociedad que aspiramos ser no tiene cabida la violencia hacia las mujeres y erradicarla es una responsabilidad que nos atañe individual y colectivamente. También a las instituciones, desde donde debemos liderar este camino,



**LA MESA DEL PACTO POR EL FIN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO ABORDA LA SITUACIÓN DE LAS MUJERES DURANTE LA PANDEMIA**

Esta mañana se ha celebrado una mesa técnica del Pacto Social por el fin de la violencia contra la mujer. La reunión, presidida por la concejala de Promoción de la Igualdad, Ofelia Culebradas (PSOE), ha tenido lugar en la Casa de la Mujer y se enmarca en los actos programados por el Día Internacional contra la violencia de género, que se conmemora mañana.



25 N | Un manifiesto recoge los compromisos del Ayuntamiento

## Alcobendas, contra la violencia hacia las mujeres

Alcobendas recuerda estos días a las víctimas de la violencia machista y, por ese la Violencia contra la Mujer... Uno de los actos más destacados fue la lectura, por

Con el objetivo de Visibilizar los micromachismos e ilustrar sobre cómo se camuflan en nuestros hábitos cotidianos, la Casa de la mujer realizó en noviembre la campaña gráfica “No da Igual”.

La campaña contempló la elaboración de cartelería, mobiliario urbano, merchandising y un folleto explicativo sobre la definición y tipos de los micromachismos. Se realizaron 6 imágenes con 6 textos que describían 6 micromachismos recurrentes, que eran explicados y combatidos.

Se publicó en la revista local de 7 DIAS y se difundió a través de cuñas de radio en onda cero y ser.



Identificar a cada género con estereotipos.  
**no da igual**



Educar de forma diferenciada y sesgada.  
**no da igual**

## 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

Hasta Marzo de 2020 esta área ha contado con el proyecto “INTEGRA” que ofrecía un servicio de mediación intercultural y acompañamiento social, atención jurídica y la realización de los informes de integración social a personas migrantes. Al finalizar la contratación de este proyecto, el servicio se reorganiza y crea un equipo formado por un Técnico de Inmigración y una auxiliar administrativa para la gestión de los informes de integración, poniendo a disposición de la población migrante un correo específico y una extensión telefónica para realizar sus consultas y gestiones.

Desde este servicio se ha atendido a **275 personas** y se han realizado **550 actuaciones** desde septiembre a diciembre de 2020.

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.

Las especiales circunstancias de este año han hecho que no se pudieran realizar los actos de la Fiesta Multicultural “Arcoiris” con motivo del Día del Refugiado. En su lugar, se realizó la campaña gráfica y de comunicación “BeLIeVe” “con el objetivo de reflexionar sobre la influencia de las Fake News en la inmigración, la población refugiada y otros grupos vulnerables, como son las mujeres o el colectivo LGTBI+,”

Se presenta en el Centro de Acogida de Refugiados (CAR) el ‘Día Internacional del Migrante’  
**‘BeLIeVe’, campaña municipal sobre el peligro de los bulos relacionados con la inmigración**



responsabilidad para contrastar las noticias, a no confundir información con opinión y a contribuir a la integración y no a la marginación de las personas que tienen que huir de sus países de origen”, subraya Ofelia Culebradas. Por este motivo, la campaña municipal incide en la necesidad de verificar las informaciones que recibimos sobre la situación de los migrantes –especialmente, las que se difunden en las redes sociales–, desmintiendo bulos tales como que son beneficiarios de más ayudas sociales o que son delincuentes en un alto porcentaje con la aportación de las estadísticas reales. Todas las personas que aparecen en la campaña son residentes en el CAR de Alcobendas y van a estar en la celebración del Día Internacional del Migrante junto con la directora del Observatorio del Racismo y la Xenofobia del Ministerio de Migraciones (Oberaxe), Karoline Fernández de la Hoz, y representantes de las organizaciones que han intervenido en los videos.

Bajo el título BeLIeVe, la mentira camuflada de información, el Ayuntamiento de Alcobendas lanza una campaña sobre el peligro de las noticias falsas (fake news) relacionadas con la inmigración. Se presenta hoy, viernes 18 de diciembre, Día Internacional del Migrante, en el Centro de Acogida de Refugiados (CAR). Al acto acudirán la concejala de Promoción de la Igualdad, Ofelia Culebradas (PSOE), y la subdirectora general de Programas de Acogida y Atención Humanitaria del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, Miriam Benterrak. La campaña BeLIeVe está compuesta por



La campaña ha consistido en la realización de 4 videos de conversaciones con 8 expertos y expertas que han profundizado en la importancia de reconocer las noticias falsas, el efecto que ellas causan en determinados grupos y colectivos e informar sobre cómo combatirlas. Se proyectaron cuatro cortometrajes cedidos por la Plataforma de Nuevos Realizadores (PNR) que reflejan historias de vida, de lucha, de superación y a veces de desesperación de millones de inmigrantes y refugiados/as.

Se diseñó un folleto informativo, cartelera y merchandising con 6 imágenes diferentes de personas refugiadas tanto en formato papel como digital.

Está alojada en <https://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&IDR=4185&NM=3>

El 18 de diciembre es el **Día del Migrante**. Este año se hizo coincidir esta celebración con la presentación de la campaña “BeLIeVe” en el CAR donde una parte de sus residentes, leyeron los derechos humanos en diferentes idiomas. Dicho acto contó con la presencia de autoridades municipales y del Ministerio.



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. Las restricciones de la pandemia han hecho muy difícil la organización de actuaciones interculturales, no obstante algunas de las asociaciones han continuado participando en las campañas de igualdad y de inmigración

**PROGRAMA DE ATENCION A PERSONAS LGTBI+**

Dentro de los acuerdos programáticos del nuevo equipo de gobierno y recogidas en las actuaciones del Plan de Acción Municipal, está prevista la creación de un programa de atención a las personas del colectivo LGTBI+ así como de la sensibilización a toda la población en materia de LGTBI.

Con esta finalidad, comienza el diseño del programa con la contratación de una animadora sociocultural que se hará cargo de la atención y gestión del servicio. Comienza así una primera fase de análisis de la realidad tanto local como regional estableciendo coordinaciones con las 28 entidades del colectivo y con los servicios municipales que permitirán implantar el servicio y sus actuaciones en 2021.

Otras de las actuaciones realizadas, es la incorporación en el borrador del decreto para la convocatoria de subvenciones anuales 2021, del ámbito LGTBI+ y se incluye en el anteproyecto de presupuestos del 2021 la partida destinada a las subvenciones en este ámbito dotándola de una cuantía de 6000 euros.

Dentro de los objetivos del programa, está la colaboración con entidades del sector y el fomento de la participación social. En este marco se inicia el proceso para la renovación del convenio con la Asociación LGTBI+ Arcópoli, que ha finalizado. Previo a la futura firma se realiza un estudio para un nuevo convenio, adecuándolo a la realidad actual e incorporando nuevas cláusulas al mismo, dándole mayor énfasis a la visibilización y promoción de la diversidad sexual y de género y adaptándolo a las nuevas leyes de la Comunidad de Madrid.

Desde el programa se realiza la gestión del apartado de diversidad de la web municipal, en el que se actualiza toda la documentación y recursos relacionados con la temática LGTBI+



**TIPOS DE DELITOS DE ODDO**

Un delito de odio es una infracción penal motivada por el prejuicio hacia el diferente. Fue definido por la ODIJ como "toda infracción penal, incluida la infracción contra la seguridad y tranquilidad, cuando la víctima, el lugar o el objeto de la infracción son seleccionados a causa de su orientación sexual, su identidad de género o pertenencia real o supuesta a un grupo social o racial basado en su "raza, organización étnica, el idioma, el color, la religión, la edad, la discapacidad física o mental, la pertenencia racial o otros factores similares, ya sean reales o supuestos".

**DELITOS GENERICOS**

- contra la vida
- contra la integridad física
- contra la libertad
- Delito contra la propiedad privada

**DELITOS ESPECIFICOS**

- contra la integridad moral
- en el ámbito profesional laboral

**¿QUÉ ES EL OBSERVATORIO?**

El observatorio... es un proyecto coordinado por Arcópoli para la vigilancia, detección y registro de delitos de odio hacia el colectivo LGTBI así como la atención, atención a las víctimas y atención con las instituciones. En el observatorio colaboran varias asociaciones LGTBI de la Comunidad de Madrid formando una red de lucha.

**¿QUÉMS PARTICIPAN?**

**COORDINADOR DEL OBSERVATORIO**

ARCÓPOLI

**COLABORADORES**

ALCOBENDAS, PATROCINO, LUSH, etc.

**¡DENUNCIA!**

SI TE HAN ATACADO, INSULTADO O AGREDIDO POR SER LGTBI

618 547 166

www.contraelodio.org



**2. Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Promoción de la Igualdad 2020**

**2. Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Promoción de la Igualdad 2020**

<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.	En colaboración con otros departamentos municipales, organismos y asociaciones la Casa de la mujer diseña una programación para el 8M con 38 actos. La situación sobrevenida de la pandemia, limita la realización de todas las actuaciones, teniendo que anular algunas de ellas. En total se realizan 23 actuaciones
<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 realizan un total de 11 actividades diferentes en las que participan mas de 4000 personas de manera presencial y/o virtual
<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	La cifra de personas adheridas al Pacto Social en 2020 es de 353 personas y colectivos. Bajo el paraguas del Pacto se han realizado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 103 talleres formativos</li> <li>• 352 horas de intervención.</li> <li>• 7 materiales y guías pedagógicos</li> <li>• 10138 personas han participado, de las cuales el 62% han sido mujeres y un 3% hombres</li> </ul>

<p><b>Actuaciones de sensibilización y prevención en materia de migraciones</b></p>	<p>El servicio de Igualdad realiza actuaciones destinadas a sensibilizar a toda la población sobre la realidad y situación de las personas migrantes y refugiadas así como para la gestión de los contextos interculturales y el fomento de la participación social de las personas migrantes</p>	<p>Se gestione un convenio de colaboración con el CAR para la acogida y atención de las personas refugiadas en Alcobendas, se presta atención individualizada a las personas migrantes para la elaboración de los informes de integración y se atiende a las asociaciones de inmigración del municipio.</p> <p>En este contexto, durante el 2020 se ha realizado una campaña contra las noticias falsas sobre la inmigración, se han elaborado 245 informes de integración y se ha prestado apoyo técnico a 11 asociaciones del ámbito de inmigración</p>
---	---	---

**3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio Promoción de la Igualdad en 2020**

<p><b>3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en el Servicio de Promoción de la Igualdad 2020</b></p>	
<p><b>Denominación ¿Qué se ha hecho?</b></p>	<p><b>Descripción Por qué y para qué</b></p>
<p><b>Innovación a través de la tecnología</b></p>	<p>El Servicio de Mujer ha cumplido con sus objetivos, gracias a un enorme esfuerzo de adaptación e innovación en la utilización de plataformas y TICs para la realización de las actividades y talleres de formación y sensibilización, combinando durante todo el año la modalidad presencial y virtual según las restricciones y necesidades marcadas por la COVID 19. Tanto en el confinamiento como posteriormente, se han realizado un total de <b>49 talleres online</b> gratuitos dirigidos a profesionales, población general y familias e infancia. Se han realizado <b>6 actuaciones teatrales online</b> con las familias y <b>3 cuentacuentos infantiles</b>, permitiendo así continuar con la sensibilización en materia de igualdad de oportunidades y prevención de violencia de género y proporcionando a la población espacios de ocio durante el confinamiento.</p> <p>Es importante señalar que todas las formaciones han contado con una sesión formativa sobre nuevas tecnologías y uso de herramientas TICs con el objetivo de ayudar a la población a superar la brecha digital</p>
<p><b>Nuevo formato de programación trimestral de cursos y talleres de la casa de la Mujer</b></p>	<p>Con el objetivo de ofertar una programación innovadora y actual y acorde con las necesidades de la población en los tiempos actuales, el servicio de mujer ha decidido realizar una programación trimestral en lugar de anual. De esta manera, a partir del mes de mayo se han diseñado dos folletos: la Escuela de verano y la Escuela de Otoño en igualdad, que han contemplado un total de <b>14 talleres</b>, casi todos en modalidad virtual abordando aspectos de salud, emociones, arte, feminismo . Participaron un total de 136 personas.</p>

<p><b>Campaña "Mascarilla 19"</b></p>	<p>El Ayuntamiento de Alcobendas, se adhiere a la campaña "Mascarilla 19" en colaboración con el Colegio Profesional de Farmacéuticos, con el objetivo de proteger a las víctimas de violencia de género y garantizarles ayuda durante el confinamiento. Este proyecto cuenta con la colaboración de las farmacias de Alcobendas, por considerarse servicios esenciales, anónimos y seguros</p> <p>El proyecto se realiza con todas las farmacias del Municipio y se diseña un cartel que garantiza la adhesión de la farmacia y facilita a las víctimas su atención, en caso de urgencia. Se publica en diferentes medios de comunicación</p> <p><a href="https://www.lavanguardia.com/politica/20200508/481019095689/alcobendas-se-suma-al-plan-mascarilla-19-para-alertar-de-violencia-machista.html">https://www.lavanguardia.com/politica/20200508/481019095689/alcobendas-se-suma-al-plan-mascarilla-19-para-alertar-de-violencia-machista.html</a></p> <p><a href="https://www.cronicanorte.es/las-farmacias-de-alcobendas-se-suman-a-la-campana-mascarilla-19-para-la-deteccion-de-casos-de-violencia-de-genero/147251">https://www.cronicanorte.es/las-farmacias-de-alcobendas-se-suman-a-la-campana-mascarilla-19-para-la-deteccion-de-casos-de-violencia-de-genero/147251</a></p>
<p><b>I Certamen Artístico "Pon Fin en la violencia de Género"</b></p>	<p>Dadas las circunstancias extraordinarias por la pandemia COVID-19, se planteó la realización de un Certamen online para el proyecto "Pon Fin a la violencia de género" que se desarrolla con adolescentes de los centros públicos y privados del municipio de Alcobendas.</p> <p>El objetivo de este acto era seguir apelando a la participación e implicación de la población adolescente en materia de prevención y sensibilización contra la violencia de género a través de la creación artística en cuatro disciplinas (pintura, microrelato, música y cortos) y con estrecha relación con las redes sociales y las nuevas tecnologías; entendiendo estas como herramientas de acercamiento al público objetivo y difusión.</p> <p>Participaron 83 artistas de los que fueron premiados dos en cada categoría y se realizó la entrega de premios por el alcalde y autoridades en un acto en el TACA realizado el 25 de noviembre con motivo del día internacional contra la violencia de género. El certamen ha impactado de manera directa a 215 personas, sin embargo, de manera indirecta ha impactado a un total de 3.118 personas, a través de RRSS</p>
<p><b>Guía sobre el proceso jurídico dirigida a víctimas de violencia de género</b></p>	<p>Desde el Punto Municipal de Violencia de Género se ha diseñado y editado un material gráfico y en online, dirigida a víctimas de vg y a profesionales, con el objetivo de hacer mas comprensible los procesos judiciales que atraviesa una mujer víctima de violencia de género, resolver dudas jurídicas comunes y reducir el miedo y la incertidumbre que provoca el proceso judicial a través del conocimiento.</p> <p>Se ha elaborado una guía sencilla y didáctica dirigida con los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Estás sufriendo violencia de género?</li> <li>▪ El proceso judicial penal: La denuncia, la orden de protección y sus consecuencias</li> <li>▪ Juicio oral en el juzgado de lo penal</li> <li>▪ Conociendo mis derechos en materia de familia</li> </ul> <p>La guía está escrita con un vocabulario sencillo para que resulte didáctica y va acompañada de imágenes, esquemas y dibujos que favorezcan su comprensión y aclaración de dudas.</p> <p>Se publica en versión digital interactiva en la web municipal <a href="http://alcobendas.org">alcobendas.org</a> y se han editado 200 ejemplares en papel.</p> <p><a href="https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/172724228_28102020142057.pdf">https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/172724228_28102020142057.pdf</a></p>
<p><b>Nuevo equipo de gestión para la realización de informes de integración social</b></p>	<p>Se crea un equipo formado por un Técnico de Inmigración y una auxiliar administrativa, más apoyo de otra técnica, para la gestión de los informes de integración. Se realiza previamente una formación especializada y se establece la coordinación con el servicio de inmigración de la Comunidad de Madrid</p> <p>Se pone a disposición de la población migrante un correo específico <a href="mailto:informesintegración@aytoalcobendas.org">informesintegración@aytoalcobendas.org</a> y una extensión telefónica</p> <p>Desde este servicio se ha atendido a 275 personas y se han realizado 550 actuaciones</p>



<p><b>Campaña Inmigración&amp;Fake News: “BeLIEve. La mentira camuflada de información”</b></p>	<p>Enmarcada en el convenio de colaboración con el CAR del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, se ha realizado una campaña gráfica y de comunicación con el objetivo de reflexionar sobre la influencia de las Fake News en la inmigración, la población refugiada y otros grupos vulnerables, como son las mujeres o el colectivo LGTBI+.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La campaña ha consistido en la realización de 4 videos de conversaciones con 8 expertos y expertas que han profundizado en la importancia de reconocer las noticias falsas, el efecto que ellas causan en determinados grupos y colectivos e informar sobre cómo combatirlos.</li> <li>• Se han proyectado cuatro cortometrajes cedidos por la Plataforma de Nuevos Realizadores (PNR) y reflejan historias de vida, de lucha, de superación y a veces de desesperación de millones de inmigrantes y refugiados/as.</li> <li>• Se realizó un folleto informativo , cartelería y merchandising con 6 imágenes diferentes de personas refugiadas</li> </ul> <p>La campaña se presentó en el Centro de Atención a Refugiados el 18 de diciembre, haciéndolo coincidir con el Día del Migrante y contó con la presencia de autoridades municipales y del Ministerio.</p> <p>Está alojada en  <a href="https://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&amp;IDR=4185&amp;NM=3">https://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&amp;IDR=4185&amp;NM=3</a></p>
<p><b>Diseño del nuevo programa LGTBI+</b></p>	<p>Se comienza el diseño del programa para recoger los objetivos del PAM. Se inicia con la contratación de una animadora sociocultural que se hará cargo de la atención y gestión del servicio</p> <p>Comienza con una primera fase de análisis de la realidad tanto local como regional estableciendo coordinaciones con las entidades del colectivo y con los servicios municipales implicados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se contacta con 28 entidades del sector que directa o indirectamente tienen relación con nuestros objetivos y nuestro municipio, y nos reunimos con 11 de ellas para sumar nuevos colaboradores conociendo su trabajo hasta la fecha, proyectos futuros y observar puntos de coincidencia para crear nuevas sinergias.</li> <li>• Se realiza una coordinación inicial con todos aquellos servicios que pudieran aportar información al respecto: Asesoría psicológica de Juventud y con la Asesoría de sexualidad de Salud, así como con los grupos de Agentes Tutores y Luna de Policía Local. También con otros que pudieran realizar acciones relacionadas: Consejo de la Juventud, Mediatecas y Oficina de Información Juvenil de Juventud.</li> </ul>
<p><b>Nuevo ámbito específico de LGTBI+ para la gestión de subvenciones a asociaciones 2021</b></p>	<p>Se incorpora en el borrador del decreto para la convocatoria de subvenciones anuales 2021, el ámbito LGTBI+ y se incluye en el anteproyecto de presupuestos del 2021 la partida destinada a las subvenciones en este ámbito dotándola de una cuantía de 6000 euros.</p>

**3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Promoción de la Igualdad 2020**

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<b>Materiales ámbito educativo</b>	Con el objetivo de llegar a los centros educativos e intentando paliar la situación de la COVID , que impedía realizar actuaciones en aula, se han realizado dos materiales pedagógicos dirigidos a la promoción del buen trato y a la visibilización de las mujeres. Estos materiales se han adaptado a las diferentes edades y etapas formativas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• COLECCIÓN HERSTORY: CUADERNO COLOREABLE (DIRIGIDO A 1º DE PRIMARIA)</li> <li>• COLECCIÓN HERSTORY: LIBRETA DE PASATIEMPOS (DIRIGIDO A 4º DE PRIMARIA)</li> </ul> Los contenidos que guían el diseño y la explotación pedagógica de dicho material son: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdad de oportunidades entre niñas y niños.</li> <li>- Estereotipos y roles de género que fomentan la desigualdad de trato entre ellos.</li> <li>- Visibilización de referentes femeninos para el trabajo de los roles y mandatos de género. Historias de mujeres que superaron distintos tipos de violencias.</li> <li>- Ejercicios que muestren lo qué es buen trato y mal trato para los menores y estrategias de resolución de conflictos.</li> </ul>	Se han realizado 2000 ejemplares que han sido distribuidos en 13 centros educativos y en la Pecera 1ºPrimaria 4ºPrimaria
<b>Se inicia el proceso para la renovación del convenio con la Asociación LGTBI+ Arcópoli</b>	El convenio había sido resuelto por finalización de plazo y se procede a realizar uno nuevo, adecuándolo a la realidad actual e incorporando nuevas cláusulas al mismo, dándole mayor énfasis a la visibilización y promoción de la diversidad sexual y de género, adaptándolo a las nuevas leyes de la Comunidad de Madrid y ampliando la duración y/o su prórroga al máximo posible, con el objetivo de agilizar la carga de trabajo generada al respecto	El proceso aún no ha finalizado por lo que aún no se observan resultados, si bien la colaboración con la entidad sigue vigente, aunque viéndose afectadas las acciones por la pandemia sanitaria.
<b>Análisis de la estructura, diseño y contenido del apartado LGTBI+ de la web municipal</b>	Aprovechando el cambio de versión de la página web municipal, se realiza junto con Servicios Interactivos, un análisis de la estructura, diseño y contenidos con el objetivo de dar más visibilidad y facilidad de acceso a los contenidos relacionados con LGTBI+.	El análisis ya se ha realizado pero aún no ha sido llevado a cabo el resultado del mismo

**3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio Promoción de la Igualdad 2020**

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<b>BBPP “Alcobendas Concilia”</b>	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	Resultados en la edición del 2020: 14 empresas con sello Alcobendas Concilia y 1 empresas adheridas a Igualdad Salarial

#### 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 Escuelas de Verano y Escuela de Otoño	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 9.2 La escala utilizada ha sido de 1-10
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 :	Conocer la satisfacción de los 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 13 representaciones	Se obtiene una calificación de 3 sobre 3
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.	Se obtiene una calificación media 2,9 sobre 3
Cuestionario de satisfacción de la Formación a profesionales de diferentes áreas y servicios	Conocer la satisfacción de los profesionales que reciben formación en igualdad y prevención de violencia de género	Se obtiene una calificación media 9.2 sobre 10
Cuestionario de satisfacción Taller "Risoterapia y buen trato"INTEGRA Taller "el maltrato termina cuando comienza el buen trato" asociación ASORAL	Sensibilizar en igualdad a las asociaciones	Se obtiene una calificación de 8.4 La escala utilizada ha sido de 1/10

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

	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>Reclamaciones</b>	15	33	20	7	9
<b>Sugerencias</b>	0	2	17	2	1
<b>Felicitaciones</b>	0	3	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</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 2020

<b>Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Igualdad de Oportunidades en 2020</b>		
<b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?	<b>Descripción</b> Por qué y para se ha hecho	<b>Resultado obtenido</b> 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 5.835 citas durante el 2020
<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.
<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 Registro de entrada: 453 -Registro de salida: 115 registros Se realiza préstamo de documentos a población general, asociaciones de mujeres y estudiantes  Inscripción de 72 cursos y talleres
<b>Información y Atención a personas migrantes</b>	Desde el Programa de Inmigración se realiza la 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.	Se han atendido 694 personas y se han realizado 275 informes de arraigo y adecuación de la vivienda
<b>PROCESO DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA</b>		
<b>Programa de Atención Integral a Mujeres</b>	Desde este servicio de Igualdad se realiza intervención especializada a las mujeres de Alcobendas que experimentan problemática de género, a través de: consultas de: <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>• Establece medidas de apoyo psicológico y asesoramiento jurídico a colectivos de mujeres que requieren una atención específica.</li> </ul>	Durante el año 2020 se han realizado 204 intervenciones psicológicas

<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.                  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 2020 se han atendido un total de 378 víctimas de violencia de género, 35 de ellos menores y se han realizado un total de 2467 intervenciones:                  Psicológicas: 1116                  Sociales: 1097                  Jurídicas: 254                  Psicológicas a menores y adolescentes: 339  <a href="https://www.alcobendas.org/es/cargarFichaTerritorial.do?identificador=549">https://www.alcobendas.org/es/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:                  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>93 mujeres atendidas y se ha conseguido un 24.7 % de inserciones laborales</p>
<p><b>PROCESO DE FORMACIÓN</b></p>		
<p><b>Cursos y talleres impartidos desde el Área de Igualdad</b></p>	<p>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.</p>	<p>Se han impartido un total de 239 cursos y/o talleres.                  Han participado un total de 10028 personas</p>

<p><b>Proyectos “Alcobendas Concilia y Empresas comprometidas con la Igualdad Salarial”</b></p>	<p>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.</p> <p>. Contempla los siguientes contenidos:</p> <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>	<p>En esta edición se han realizado dos formaciones sobre teletrabajo y la crisis del Covid</p> <p>Han participado <b>22 personas de 15 empresas diferentes.</b></p> <p>Han recibido el sello “Alcobendas Concilia” y “Empresas por la Igualdad Salarial “ 29 empresas del municipio</p>
<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: empleo. 2 ediciones online</li> <li>• Formación en aspectos jurídicos para profesionales del PMORVG</li> <li>• Formación técnica en género y prevención de violencia para coordinadores(imagina) 2 cursos</li> <li>• Curso online para profesionales (30Horas)</li> <li>• Jornadas online para profesionales “El valor de los cuidados”</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>• Mesa presencial del 5 de febrero: Presentación de la campaña del 8 de marzo, lluvia de ideas y planificación</li> <li>• Mesa presencial del 25 de febrero: “Lenguaje inclusivo en la Administración”</li> <li>• Mesa online del 31 de marzo: “Valorando los cuidados en la familia”. En esta mesa a partir de un material se reflexionó sobre el impacto en el encierro de los cuidados como sostén de la vida desde una perspectiva de género</li> <li>• Mesa online del 21 de abril: “Por qué la crisis del Covid-19 afecta más a las mujeres”.</li> <li>• Mesa online del 26 de mayo: “No me quieras tanto, pero quíereme bien</li> <li>• Mesa online del 16 de junio: “Dímelo con arte”.</li> <li>• Mesa presencial del 24 de noviembre: “La pandemia tras las gafas violentas</li> </ul>	<p>Se han realizado 14 formaciones específicas a profesionales, con una participación de 433 profesionales</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 formación en materia de igualdad y prevención de violencia de genero a la población en general. Para ello se han realizado actuaciones de formación dirigidas a toda la población y a las asociaciones del municipio</p>	<p>Se ha realizado 21 talleres dirigidos a la población general y a las asociaciones ,</p>

<p><b>Jornadas profesionales contra la violencia de género "Un mismo problema visto desde diferentes prismas"</b></p>	<p>Por primera vez hemos realizado unas jornadas formativas en formato online. Esta opción nos ha permitido tratar la violencia de género desde diferentes ámbitos y contar con la participación de más ponentes que en formato presencial no habríamos podido reunir. Se abordó la violencia desde 4 perspectivas y con distintas ponencias en cada ámbito;</p> <p><b>POR UNAS CIUDADES LIBRES DE VIOLENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La ciudad vista desde la perspectiva</li> <li>- Agresión sexual: la cara oculta de la violencia</li> </ul> <p><b>CAMBIANDO LO APRENDIDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La violencia sutil: Micromachismos y lenguaje.</li> <li>- Nuevas masculinidades: ¿Y los hombres qué?</li> <li>- El papel del cine y los contenidos audiovisuales en la prevención de la violencia.</li> </ul> <p><b>CONSTRUYENDO FUTURO: POR UNA INFANCIA Y ADOLESCENCIA LIBRES DE VIOLENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto de la violencia machista en niñas, niños y adolescentes. ¿Cómo podemos lograr su protección?</li> <li>- Adolescentes y violencia de género: un reto imprescindible.</li> </ul> <p><b>PANDEMIA, CON "M" de MUJER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué ha pasado con las mujeres durante la pandemia?</li> <li>- Mujeres migrantes y violencia de gé</li> </ul>	<p>Se realizaron un total de 9 ponencias en formato video que después quedaron alojadas en la web municipal durante un mes .</p> <p>En total se inscribieron 98 personas. Se pasó un cuestionario de satisfacción que fue valorado con un 8,8 sobre 10</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 13 teatros foro y el certamen artístico "Pon fin a la violencia de género" talleres y</p>
<p><b>Talleres para infancia y familias</b></p>	<p>Talleres de Promoción de la Igualdad de Oportunidades, visibilización de las mujeres, conciliación y corresponsabilidad, dirigidas a la infancia a las familias</p> <p>Talleres en Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La leyenda de las brujas: taller de magia: 2 ediciones</li> <li>✓ Con la música a otra parte: taller de percusión</li> <li>✓ Experimentos con-ciencia</li> <li>✓ Escapa de las desigualdades: la vuelta al mundo en 60 minutos</li> </ul> <p>Teatros infantiles interactivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Saltando barreras. 2 ediciones</li> <li>✓ Actuación Musical "somos Increíbles"</li> </ul> <p>Cuentacuentos EN FAMILIA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mi papa es amo de casa</li> <li>✓ Superabuelas con superpoderes</li> <li>✓ ¿Quién ayuda en casa?</li> </ul>	<p>Se han realizado 4 talleres, 3 teatros y 3 cuentacuentos infantiles</p> <p>Han participado 438 personas</p>

<p><b>Talleres de Prevención en violencia de género en el ámbito educativo.</b></p>	<p>Formación dirigida a la prevención de violencia de género e igualdad de oportunidades en el ámbito educativo, con el objeto de combatir estereotipos sexistas y los mitos del amor romántico, prevenir relaciones tóxicas y detectar la violencia machista</p> <p>Se dirige al alumnado de primaria y secundaria de entre 12 y 16 años</p> <p><b>TALLER APRENDEMOS A CUIDARNOS CON RESPETO</b> (primer y segundo ciclo de educación primaria): Se trabajan fundamentalmente los contenidos que permiten diferenciar el buen y mal trato y sus consecuencias, identificando las emociones y poniendo en práctica estrategias adaptadas a la edad para fomentar el buen trato y evitar el mal trato. Se introducen aspectos relacionados con la socialización diferenciada y los estereotipos de género en la gestión emocional.</p> <p><b>TALLER APRENDEMOS A CUIDARNOS CON RESPETO</b> (tercer ciclo de educación primaria): se trabajan igualmente los contenidos para diferenciar el buen y mal trato y sus consecuencias, identificando las emociones generadas y poniendo en práctica estrategias adaptadas a la edad para fomentar el buen trato y evitar el mal trato.</p> <p><b>TALLER LOS PELIGROS DEL DOBLE CHEK:</b> se trabaja fundamentalmente las nuevas formas de violencia contra las mujeres a través de las nuevas tecnologías y las redes sociales.</p> <p><b>TALLER VIOLENCIA SEXUAL:</b> Se trabaja el consentimiento y las diferentes manifestaciones de la violencia sexual.</p> <p><b>TALLER NO TE EN-REDES CON EL MACHISMO:</b> Se trabajan las relaciones de parejas en los medios de comunicación y las redes sociales para desmitificar el amor romántico y las conductas alarma.</p>	<p>Se realizan 91 horas de taller en modalidad presencial y virtual y participan 3242 alumnos y alumnas de 7 centros educativos</p>
<b>PROCESO DE PARTICIPACIÓN Y ASOCIACIONES</b>		
<p><b>Convocatoria de subvenciones a las asociaciones de mujer e Inmigración</b></p>	<p>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</p>	<p>Se elabora y publica la convocatoria y se subvencionan un total de 37 actividades</p>
<p><b>Presentación del libro “Ni tontas ni Locas”, De María Pérez, presidenta de la Asociación Entre Guiones</b></p>	<p>Este evento fue presentado por la Documentalista de la Casa de la Mujer y contó con una buena acogida y participación</p>	<p>Tuvo lugar el 2 de diciembre en el C. Miguel Delibes</p>
<p><b>Apoyo a la Convivencia Intercultural</b></p>	<p>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.</p> <p>Durante 2020 se ha realizado:</p> <p>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</p>	<p>Se celebró en el CAR y contó con la asistencia de autoridades del Ayuntamiento y del Ministerio</p>



<b>“Vídeos Asociaciones de Mujeres”</b>	<p>Se realizaron montajes audiovisuales promocionales, cuyas protagonistas eran las Asociaciones registradas en el área de Mujer del Ayuntamiento y de otras áreas que colaboran con Mujer de que siguió las siguientes fases:</p> <p>Pre Producción:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso de investigación de las asociaciones a entrevistar.</li> <li>2. Preparación de cuestionario para las entrevista a las asociación buscando el conocer perspectiva de género en ellas, historia, nuevos planteamientos.</li> </ol> <p>Producción:</p> <p>Entrevistas vía on line</p> <p>Post Producción:</p> <p>Edición de videos general y micros videos por asociación.</p> <p>- Optimizados para los canales de redes sociales</p>	<p>El resultado final fue un video que cuenta con la participación de numerosas asociaciones y que ha sido proyectado en varios actos del área de Igualdad y a través de RRSS</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=3E9V2bPQLAE">https://www.youtube.com/watch?v=3E9V2bPQLAE</a></p>
<b>Participación de las asociaciones de Promoción de la Igualdad en las campañas del servicio</b>	<p>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</p>	<p>Durante el año 2020 han participado 14 asociaciones en la campaña del 8M y 11 asociaciones en la Campaña 25N,</p>
<b>Renovación del convenio con asociación “Mujeres artesanas”</b>	<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 2020. Este convenio conlleva una dotación presupuestaria de 14.400 euros</p>
<b>Nuevo ámbito específico de LGTBI+ para la gestión de subvenciones a asociaciones 2021</b>	<p>Se incorpora en el borrador del decreto para la convocatoria de subvenciones anuales 2021, el ámbito LGTBI+ y se incluye en el anteproyecto de presupuestos del 2021 la partida destinada a las subvenciones para asociaciones del colectivo LGTBI+</p>	<p>Se crea una partida presupuestaria específica dotándola de una cuantía de 6000 euros</p>

## PROCESO DE COMUNICACIÓN

<p><b>Actos conmemorativos del Día de la Mujer 8 de marzo</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”</p> <p>Para ello realiza una Campaña Anual, con motivo de la celebración del 8 de marzo Día internacional de la Mujer.</p> <p>Durante este año se ha realizado una programación conjunta con asociaciones y otros departamentos municipales que ha contado con las siguientes actividades:</p> <p>CINE FÓRUM: FRANCES          LAS OLIMPIADAS DE LAS MUJERES          LA VERDADERA BELLEZA .EL MADRID DE LAS MUJERES          PARTIDO DÍA DE LA MUJER: Club Balonmano          TORNEO DE VOLEIBOL          LAS INVITADAS . FRAGMENTOS SOBRE MUJERES, IDEOLOGÍA Y ARTES PLÁSTICAS EN ESPAÑA (1833-1931)          BALONCESTO          ENTREGA DE PREMIOS ATENEA Y HOMBRES POR LA IGUALDAD y BILLIE HOLIDAY LIVE!,          BALONCESTO: Partido de Liga Femenina          TORNEO DE VOLEIBOL          POEMA Y TEATRO          CONCIERTO DÍA DE LA MUJER: BAJO EL SIGNO DE EUTERPE          CUENTACUENTOS PARA ADULT@S: ELLAS JUNT@S EN EL CAMINO Asociación Amigos Mira          BRAZADAS POR LA MUJER . El Club Natación Alcobendas          TALLER DE DIBUJO Y POESÍA POR LA IGUALDAD          TEATRO: CASA DE LA MUJER, ¿DÍGAME? Asociación ATMA.          MAUI: POR ARTE DE MAGIA . Fundación Ciudad de Alcobendas.          DOMINGO 8 DE MARZO DÍA INTERNACIONAL DE LAS MUJERES . MANIFESTACIÓN EN MADRID          TALLER DE MERCHANDISING FEMINISTA. El Consejo de la Juventud          BAILA COMO TÚ QUIERAS BAILAR . El Consejo de La Juventud          JORNADA DE BÁDMINTON. Asociación Deportiva y Cultural ARAPA          MASTER CLASS DE PATCHWORK, CONCURSO DE TAPAS Y DE POSTRES, CAMPEONATO DE PARCHÍS Y CHINCHÓN. Asociación de Artesanas          TALLER DE SALSA URBANA Programa Integra.          ELLAS CUENTAN MONÓLOGOS TEATRALIZADOS. Asociación Entre Guiones.          MUJERES Y SEXUALIDAD: ¿EN BUSCA DEL PLACER PERDIDO? Asesoría Joven          LOTA, LAS MUJERES DEL CARBÓN          CHARLA: MUJER Y DIVERSIDAD FUNCIONAL Programa Integra.          EN NUESTRA CASA: AYER, HOY Y SIEMPRE. UN RECORRIDO DOCUMENTADO Y AUDIOVISUAL ATMA.          TEATRO: VIUDAS. Asociación Divarte Teatro.          TORNEO DE TUTE Asociación Mujeres para la Democracia          ES-CULTURA: PRESENTACIÓN DEL LIBRO          LAS MUJERES CUENTAN. Asociación El Madrid de las Mujeres.          LA MUJER EN EL ISLAM. LA VISIÓN DE LOS AHMADÍES          JORNADA RETOS DE LA CORRESPONSABILIDAD: EL VALOR DE LOS CUIDADOS          DENTRO DEL PÉNDULO. PROYECCIÓN DOCUMENTAL GLORIA FUERTES          POR LA FANTÁSTICA BANDA Fundación Ciudad de Alcobendas.</p>	<p>La Casa de la mujer diseña una programación para el 8M con 38 actos. La situación sobrevenida de la pandemia, limita la realización de todas las actuaciones, teniendo que anular algunas de ellas. En total se realizan 23 actuaciones</p>
---	---	--

	<p>JORNADA DE BÁDMINTON. Asociación Deportiva y Cultural ARAPA                  MASTER CLASS DE PATCHWORK, CONCURSO DE TAPAS Y DE POSTRES, CAMPEONATO DE PARCHÍS Y CHINCHÓN. Asociación de Artesanas                  TALLER DE SALSA URBANA Programa Integra.                  ELLAS CUENTAN MONÓLOGOS TEATRALIZADOS. Asociación Entre Guiones.                  MUJERES Y SEXUALIDAD: ¿EN BUSCA DEL PLACER PERDIDO? Asesoría Joven                  LOTA, LAS MUJERES DEL CARBÓN                  CHARLA: MUJER Y DIVERSIDAD FUNCIONAL Programa Integra.                  EN NUESTRA CASA: AYER, HOY Y SIEMPRE. UN RECORRIDO DOCUMENTADO Y AUDIOVISUAL ATMA.                  TEATRO: VIUDAS. Asociación Divarte Teatro.                  TORNEO DE TUTE Asociación Mujeres para la Democracia                  ES-CULTURA: PRESENTACIÓN DEL LIBRO                  LAS MUJERES CUENTAN. Asociación El Madrid de las Mujeres.                  LA MUJER EN EL ISLAM. LA VISIÓN DE LOS AHMADÍES                  JORNADA RETOS DE LA CORRESPONSABILIDAD: EL VALOR DE LOS CUIDADOS                  DENTRO DEL PÉNDULO. PROYECCIÓN DOCUMENTAL GLORIA FUERTES                  POR LA FANTÁSTICA BANDA Fundación Ciudad 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 2020 los premios han recaído en                  Premio Atenea a Yolanda Martínez, psicóloga trabajadora de la Casa de la Mujer por su larga trayectoria apoyando a mujeres de Alcobendas y especialmente a víctimas de violencia de género                  Premio Hombres por la Igualdad a Rafael Boeta, dramaturgo, poeta, actor y profesor feminista, por su aportación a la igualdad de oportunidades a través de la sensibilización en la literatura y en las artes escénicas</p>	<p>El acto tuvo lugar el 5 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</p>
<p><b>Nuevo formato de programación trimestral de cursos y talleres de la casa de la Mujer</b></p>	<p>Con el objetivo de ofertar una programación innovadora y actual y acorde con las necesidades de la población en los tiempos actuales, el servicio de mujer ha decidido realizar una programación trimestral en lugar de anual. De esta manera, a partir del mes de mayo se han diseñado dos folletos: la Escuela de verano y la Escuela de Otoño en igualdad, que han contemplado un total de <b>14 talleres</b>, casi todos en modalidad virtual abordando aspectos de salud, emociones, arte, feminismo .</p>	<p>Se diseñan dos folletos que se difunde en 7 Días, web municipal y RRSS</p>
<p><b>Ciclo de Cortos dirigidos por mujeres</b></p>	<p>Con el objetivo de visibilizar el trabajo de directoras de cine y reflexionar sobre la evolución de su posición a lo largo de la historia, durante el confinamiento tuvo lugar el ciclo de cortos dirigidos por mujeres</p>	<p>La proyección se realizó de forma Online a través de enlaces alojados en la página del Ayuntamiento de Alcobendas, teniendo durante esos días numerosas visitas a la página web.</p>

<p><b>Guía sobre el proceso jurídico dirigida a víctimas de violencia de genero</b></p>	<p>Desde el Punto Municipal de Violencia de Genero se ha diseñado y editado un material gráfico y en online, dirigida a víctimas de vg y a profesionales, con el objetivo de hacer mas comprensible los procesos judiciales que atraviesa una mujer víctima de violencia de género, resolver dudas jurídicas comunes y reducir el miedo y la incertidumbre que provoca el proceso judicial a través del conocimiento.</p> <p>Se ha elaborado una guía sencilla y didáctica dirigida con los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Estás sufriendo violencia de género?</li> <li>▪ El proceso judicial penal: La denuncia, la orden de protección y sus consecuencias</li> <li>▪ Juicio oral en el juzgado de lo penal</li> <li>▪ Conociendo mis derechos en materia de familia</li> </ul> <p>La guía está escrita con un vocabulario sencillo para que resulte didáctica y va acompañada de imágenes, esquemas y dibujos que favorezcan su comprensión y aclaración de dudas.</p>	<p>Se publica en versión digital interactiva en la web municipal <a href="http://alcobendas.org">alcobendas.org</a> y se han editado 200 ejemplares en papel.</p> <p><a href="https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/172724228_28102020142057.pdf">https://www.alcobendas.org/recursos/doc/Mujer/172724228_28102020142057.pdf</a></p>
<p><b>Campaña "Mascarilla 19"</b></p>	<p>El Ayuntamiento de Alcobendas, se adhiere a la campaña "Mascarilla 19" en colaboración con el Colegio Profesional de Farmacéuticos, con el objetivo de proteger a las víctimas de violencia de género y garantizarles ayuda durante el confinamiento. Este proyecto cuenta con la colaboración de las farmacias de Alcobendas, por considerarse servicios esenciales, anónimos y seguros</p> <p>El proyecto se realiza con todas las farmacias del Municipio y se diseña un cartel que garantiza la adhesión de la farmacia y facilita a las victimas su atención, en caso de urgencia</p>	<p><a href="https://www.lavanguardia.com/politica/20200508/481019095689/alcobendas-se-suma-al-plan-mascarilla-19-para-alertar-de-violencia-machista-.html">https://www.lavanguardia.com/politica/20200508/481019095689/alcobendas-se-suma-al-plan-mascarilla-19-para-alertar-de-violencia-machista-.html</a></p> <p><a href="https://www.cronicanorte.es/las-farmacias-de-alcobendas-se-suman-a-la-campana-mascarilla-19-para-la-deteccion-de-casos-de-violencia-de-genero/147251">https://www.cronicanorte.es/las-farmacias-de-alcobendas-se-suman-a-la-campana-mascarilla-19-para-la-deteccion-de-casos-de-violencia-de-genero/147251</a></p>
<p><b>Campaña Micromachismos</b></p>	<p>Con el objetivo de Visibilizar los micromachismo e ilustrar sobre cómo se camuflan en nuestros hábitos cotidianos, la Casa de la mujer realizó en noviembre la campaña gráfica "No da Igual"</p> <p>La campaña contempló la elaboración de cartelería, mobiliario urbano, merchandising y un folleto explicativo sobre la definición y tipos de los micromachismos.</p>	<p>Se realizaron 6 imágenes con 6 textos que describían 6 micromachismos recurrentes, que eran explicados y combatidos</p> <p>Se publicó en la revista local de 7 DIAS y se difundió a través de cuñas de radio en ondacero y ser.</p>

<p><b>Campaña “Igualdad Laboral Ya”</b></p>	<p>Se elaboró una campaña gráfica y de comunicación dirigida a la población en general y a las empresas del municipio en particular, que contemplará las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de sensibilización e información dirigida al empresariado local sobre la importancia de promover la igualdad de trato y oportunidades en todos los ámbitos de decisión del mercado laboral</li> <li>• Acciones de sensibilización dirigida a potenciar la carrera profesional de las mujeres, en especial su liderazgo.</li> <li>• Acciones de sensibilización e informativas a toda la población sobre la desigualdad salarial, el techo de cristal y otras desigualdades de trato de las mujeres, en el ámbito laboral</li> </ul> <p><a href="http://comunicacion.alcobendas.org/campanas-ayuntamiento?page=1">. http://comunicacion.alcobendas.org/campanas-ayuntamiento?page=1</a></p>	<p>La campaña “Igualdad Laboral YA” contempla 5 imágenes más texto diferente permiten identificar claramente los conceptos de desigualdad salarial, acoso laboral, igualdad de oportunidades, techo de cristal, y carrera profesional. Estos conceptos se adaptaron a diferentes formatos, carteles, folletos, medios de comunicación, marquesinas, mobiliario urbano, camisetas, carpetas, pegatinas, etc que fueron expuestas en el mobiliario urbano y el material repartido entre el tejido empresarial del municipio</p>
<p><b>Actos “Día Internacional Contra la Violencia de Género”</b></p>	<p>Desde el 23 de noviembre al 11 de diciembre, se desarrolló la Campaña del 25N, contra la violencia de género que contó con una amplia programación dirigida a los diferentes grupos de edad y colectivos. Se diseñaron las siguientes actuaciones:</p> <p>JORNADA ONLINE PARA PROFESIONALES “LA VIOLENCIA DE GÉNERO: UN MISMO PROBLEMA VISTO DESDE DIFERENTES PRISMAS “.</p> <p>MESA DEL PACTO SOCIAL POR EL FIN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER.</p> <p>“La situación de las mujeres durante la pandemia” .</p> <p>ACTO DE ENTREGA DE LOS PREMIADOS DEL CERTAMEN DE JÓVENES</p> <p>“Pon fin a la violencia de Género”.</p> <p>LECTURA MANIFIESTO EN LA PLAZA MAYOR DEL DIA INTERNACIONAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO.</p> <p>12.30 h.</p> <p>ENTREGA DE MATERIAL DIDÁCTICO Y PEDAGÓGICO A LOS COLEGIOS PÚBLICOS.</p> <p>Se entregará en los centros educativos públicos de educación primaria la “Colección</p> <p>El material se puede ver en <a href="http://www.alcobendas.org">www.alcobendas.org</a></p> <p>WEIMAR. LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN VENEZUELA: LECCIONES APRENDIDAS.</p> <p>17:30 h.</p> <p>ESCAPE ROOM ONLINE EN FAMILIA.</p> <p>LOTA, LAS MUJERES DEL CARBÓN.</p> <p>ELLAS CUENTAN</p> <p>Monólogos originales de mujeres sobresalientes</p> <p>ELLAS CUENTAN, Siempre.</p> <p>ALCOBENDAS ES MUJER: “ENCUENTRO CON OIHANE RUIZ”.</p>	<p>La Campaña contra la violencia de género en 2020 conto con 11 actosy actividades presenciales y virtuales y la participación de 4000 personas</p>

<p><b>I° Certamen Artístico “Pon Fin en la violencia de Género”</b></p>	<p>Dadas las circunstancias extraordinarias por la pandemia COVID-19, se planteó la realización de un Certamen online para el proyecto “Pon Fin a la violencia de género” que se desarrolla con adolescentes de los centros públicos y privados del municipio de Alcobendas.</p> <p>El objetivo de este acto era seguir apelando a la participación e implicación de la población adolescente en materia de prevención y sensibilización contra la violencia de género a través de la creación artística en cuatro disciplinas (pintura, microrelato, música y cortos) y con estrecha relación con las redes sociales y las nuevas tecnologías; entendiendo estas como herramientas de acercamiento al público objetivo y difusión</p>	<p>Participaron 83 artistas de los que fueron premiados dos en cada categoría y se realizó la entrega de premios por el alcalde y autoridades en un acto en el TACA realizado el 25 de noviembre con motivo del día internacional contra la violencia de género. El certamen ha impactado de manera directa a 215 personas, sin embargo, de manera indirecta ha impactado a un total de 3.118 personas, a través de RRSS</p>
<p><b>Materiales gráficos e interactivos por la igualdad de oportunidades y contra la violencia de genero</b></p>	<p>Con el objetivo de sensibilizar y visibilizar a las mujeres, llegando a la población infantil y juvenil, se han elaborado diferentes materiales gráficos e interactivos que buscaban los siguientes efectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Denuncia social.</li> <li>▪ Dar voz y visibilizar a las mujeres y niñas que la padecen.</li> <li>▪ Fomentar la discusión sobre las desigualdades entre niños y niñas y los diferentes tipos de violencia que pueden desencadenar dichas desigualdades.</li> <li>▪ Mostrar a mujeres que sufrieron invisibilización y diferentes tipos de violencia estructural.</li> <li>▪ Trabajar los roles y estereotipos de género desde las edades más tempranas para superar las limitaciones de género.</li> <li>▪ Desarrollar competencias emocionales que contribuyan a mejorar la autoestima de los niños y niñas.</li> <li>▪ Aportar pautas para la igualdad de trato y la no violencia.</li> <li>▪ Generar estrategias personales que permitan hacer frente a los mandatos de género revelándose ante ellos</li> </ul>	<p>Se han diseñado 5 materiales gráficos:</p> <p>2 calendarios en colaboración con el alumnado del IED Giner de los Rios, un material con las obras participantes en el certamen Pon Fin a la violencia de genero, un material interactivo para el Día de la Niña y dos cuadernos pedagógicos para primaria .</p> <p>Todos ellos se han editado en formato papel y digital</p>
<p><b>Campaña Inmigración&amp;Fake News: “BeLIEve. La mentira camuflada de información”</b></p>	<p>Enmarcada en el convenio de colaboración con el CAR del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, se ha realizado una campaña gráfica y de comunicación con el objetivo de reflexionar sobre la influencia de las Fake News en la inmigración, la población refugiada y otros grupos vulnerables, como son las mujeres o el colectivo LGTBI+</p> <p>La campaña ha consistido en la realización de 4 videos de conversaciones con 8 expertos y expertas que han profundizado en la importancia de reconocer las noticias falsas, el efecto que ellas causan en determinados grupos y colectivos e informar sobre cómo combatirlas.</p> <p>Se han proyectado cuatro cortometrajes cedidos por la Plataforma de Nuevos Realizadores (PNR) y reflejan historias de vida, de lucha, de superación y a veces de desesperación de millones de inmigrantes y refugiados/as.</p>	<p>Se realizó un folleto informativo , cartelería y merchandising con imágenes diferentes de personas refugiadas</p> <p>La campaña se presentó en el Centro de Atención a Refugiados el 18 de diciembre, haciéndolo coincidir con el Día del Migrante y contó con la presencia de autoridades municipales y del Ministerio. Está alojada en <a href="https://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&amp;IDR=4185&amp;NM=3">https://www.alcobendas.org/es/portal.do?TR=C&amp;IDR=4185&amp;NM=3</a></p>

<b>Gestión de Redes Sociales y publicaciones en web</b>	El servicio de Promoción de la Igualdad gestiona cuenta en Facebook y twitter 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. Estas redes son gestionadas por la Documentalista de la Casa de la Mujer	En 2020 se han realizado 366 publicaciones en materia de igualdad y de violencia machista. Se han realizado 1229 visitas <a href="https://www.facebook.com/casamujeralcobendas">https://www.facebook.com/casamujeralcobendas</a> <a href="https://twitter.com/ALCBDS_Mujer">https://twitter.com/ALCBDS_Mujer</a>
---	--	--

## 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 2020	Año 2019	Año 2018
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>83.06%</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,7%</b>
GPO Programa 1: Gestión de los contextos de integración	96.8%	100%	99,2%
GPO Programa 2: Igualdad de Oportunidades	100%	100%	100%
GPO Programa 3: Programa de intervención y prevención en violencia de género	80.16%	99%	100%
<b>Planificación a medio plazo: Plan Acción Municipal (PAM 2020-2023):</b>	<b>Año 2020</b>	--	--
<b>% Total de cumplimiento PAM</b>			
<b>Actuación clave 5435801:</b> Potenciar el pacto social contra la violencia contra la mujer	100%		
<b>Actuación clave 5435802:</b> Puesta en marcha de nuevos protocolos contra el acoso sexual y los delitos de odio y LGTBI	50%		
<b>Actuación clave 5435803:</b> Potenciar actuaciones para la conciliación familiar y de igualdad de oportunidades para todos los modelos de familias	100%		

Evolución de los Indicadores de Promoción de la Igualdad	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
<b>Usuarios totales atendidos en el Área de Igualdad (mujer e inmigración)</b>	1192	2742	2786	2745
<b>Participantes en cursos del Área de Igualdad</b>	10028	8014	7734	7456
<b>Cursos y talleres impartidos</b>	239	370	370	362
<b>Comisiones sectoriales celebradas en el Área de Igualdad</b>	0	2	2	3
<b>Mujeres atendidas desde el Área de Igualdad</b>	498	728	1110	1078
<b>Nº total de atenciones sociales psicológicas y jurídicas a mujeres realizadas en el servicio de promoción de la igualdad</b>	2599	2157	2709	2729
<b>Mujeres atendidas por violencia de género desde el PMORVG</b>	378	370	380	373
<b>Expedientes nuevos de violencia de género</b>	88	142	151	159
<b>Expedientes nuevos (con Orden de Protección o Sentencia Firme)</b>	14	75	74	80
<b>Hijos o personas dependientes víctimas de violencia atendidos por la psicóloga infantil</b>	35	41	37	34
<b>Atenciones de la psicóloga infantil por violencia de género</b>	339	337	439	341
<b>Atenciones del trabajador social por violencia de género</b>	534	410	429	353

<b>Atenciones psicológicas por violencia de género</b>	1116	726	864	746
<b>Atenciones de asesoramiento o acompañamiento jurídico por violencia de género</b>	254	106	206	230
<b>Reuniones de la Mesa Local de Violencia de Género</b>	0	3	3	3
<b>Actividades correspondientes a la celebración del 25 de Noviembre, Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres</b>	11	27	16	20
<b>Talleres de prevención sobre violencia de género dirigidos a los centros educativos del municipio</b>	91	175	164	162
<b>Participantes en los talleres de prevención sobre violencia de género dirigidos a los centros educativos del municipio</b>	3242	3506	3529	3578
<b>Actuaciones de formación en Violencia de Género dirigidos a profesionales y población general</b>	42	37	45	20
<b>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</b>	366	297	76	464
<b>Visitas de los programas de igualdad de oportunidades y violencia de género en la web</b>	1229	2999	2110	2441
<b>Empresas adheridas al Proyecto sobre Igualdad salarial</b>	11	26	68	17
<b>Empresas reconocidas con el sello Alcobendas Concilia</b>	14	51	180	119
<b>Actividades correspondientes a la celebración del Día de la Mujer</b>	38	32	36	26
<b>Actividades en colaboración con las asociaciones de Mujer</b>	14	15	16	8
<b>Actividades subvencionadas a las asociaciones de Igualdad</b>	32	43	56	42

<b>Evolución de los Indicadores del Programa Gestión de los Contextos de Integración</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
<b>Usuarios atendidos en el Área de Inmigración</b>	694	1973	1676	1667
<b>Atenciones realizadas a usuarios del Programa Integra</b>	2599	10170	11.884	9414
<b>Proyectos y actuaciones dirigidos a facilitar la integración de la población inmigrante en la sociedad de acogida</b>	2	9	6	6
<b>Talleres y/o actividades realizadas por el grupo Integra</b>	10	93	89	94
<b>Participantes en los talleres realizados por el grupo Integra</b>	198	1630	1705	1705
<b>Informes OPI emitidos</b>		1	1	1
<b>Asociaciones, organismos e instituciones participantes en los actos del Área de Integración</b>	11	12	12	11
<b>Comisiones sectoriales celebradas en el Área de Inmigración</b>	0	2	1	2
<b>Actividades subvencionadas a asociaciones de Inmigración</b>	4	21	17	16
<b>Artículos del Área de Integración en la revista municipal SietedíaS y medios locales</b>	3	36	27	35
<b>Participantes en la Fiesta Arco Iris</b>	No se ha realizado	600	600	600
<b>Participantes en el Campamento Juvenil Intercultural</b>	No se ha realizado	31	31	32
<b>Informes de arraigo tramitados</b>	254	249	197	277
<b>Informes de adecuación de vivienda tramitados</b>	21	77	101	83
<b>Visitas a la web del servicio de inmigración</b>		1135	1162	1015



<b>Resultados de la Carta de COMPROMISOS del Servicio de Promoción de la Igualdad</b>	
<b>Compromisos</b>	<b>% cumplimiento 2020</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” (hasta marzo de 2020)**

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:

### **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. 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.

### 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.

## 4 .Programa de Información y atención al colectivo LGTBI

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.



## 6.4 MEMORIA DEL SERVICIO DE JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA 2020

*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 2020

En un contexto global marcado por las consecuencias sanitarias y socioeconómicas de la pandemia provocada por la COVID-19. La vida en pandemia ha tenido importantes consecuencias en las generaciones más jóvenes.

Los niños, niñas y adolescentes han perdido sus rutinas (tan importantes en su desarrollo), el juego con los amigos, el contacto con los abuelos, el cierre de los colegios; aunque también es cierto que muchos de estos niños han ganado una mayor presencia de sus padres en casa debido al teletrabajo o al paro.

Los jóvenes han visto cómo, de la noche a la mañana y sin previo aviso, el coronavirus marcaba sus vidas con una auténtica e inesperada revolución. La denominada fatiga pandémica ha tenido un importante impacto en los jóvenes. El confinamiento, la soledad, la angustia, la incertidumbre sobre su futuro y el miedo dificultan esta etapa evolutiva de su vida.

Se ha incrementado el uso de las pantallas y algunos estudios recogen un incremento en el juego “on line”. Por todo lo expuesto se ha reactivado rápidamente la asesoría psicológica para prestar les apoyo.

Los jóvenes son conscientes de sus dificultades y de la complicación para incorporarse al mundo laboral. Ellos ya tenían la opción de trasladarse a cualquier lugar del mundo para formarse o mejorar sus posibilidades de acceder a un empleo que les permitiese ser autónomos. La pandemia y el confinamiento han dejado en suspenso sus planes. Se ha reactivado la asesoría jurídica para informales sobre sus derechos.

Sienten que no han perdido sus referencias y desconocen el qué se van a encontrar; por este motivo la reactivación de las actividades de ocio y tiempo libre como experiencia relacional enriquecedora, combinada con las redes sociales es una de las acciones realizadas en IMAGINA durante el año 2020. La tecnología es un elemento constante e irrenunciable en su vida y relaciones.

Todos los estudios recogen la importancia de que los adolescentes y jóvenes formen parte de la toma de decisiones y participen en las políticas sociales.

Durante el 2020 se ha mantenido la participación en el Consejo de la Infancia y se ha colaborado con el Consejo de la Juventud.

### **INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL**

Este año, debido al estado de Alarma provocado por la Pandemia de Covid.19, tuvimos que cerrar el Centro y realizar el trabajo de forma telemática desde el 15 de marzo hasta el 30 de junio de 2020.

La oficina de información y asesoramiento juvenil tuvo que adaptarse y reinventarse y hacer todas las atenciones de forma on line durante el periodo de confinamiento poniendo en marcha todos los medios necesarios para ofrecer la atención que se demandaba. Algo que resultó positivo y se pudieron cubrir todas las demandas que se realizaron.

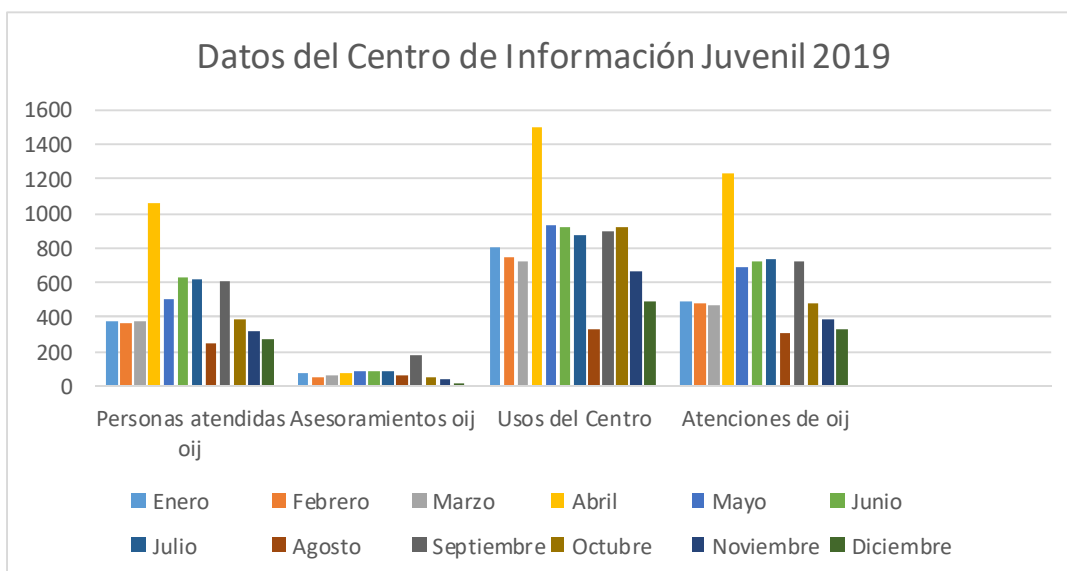
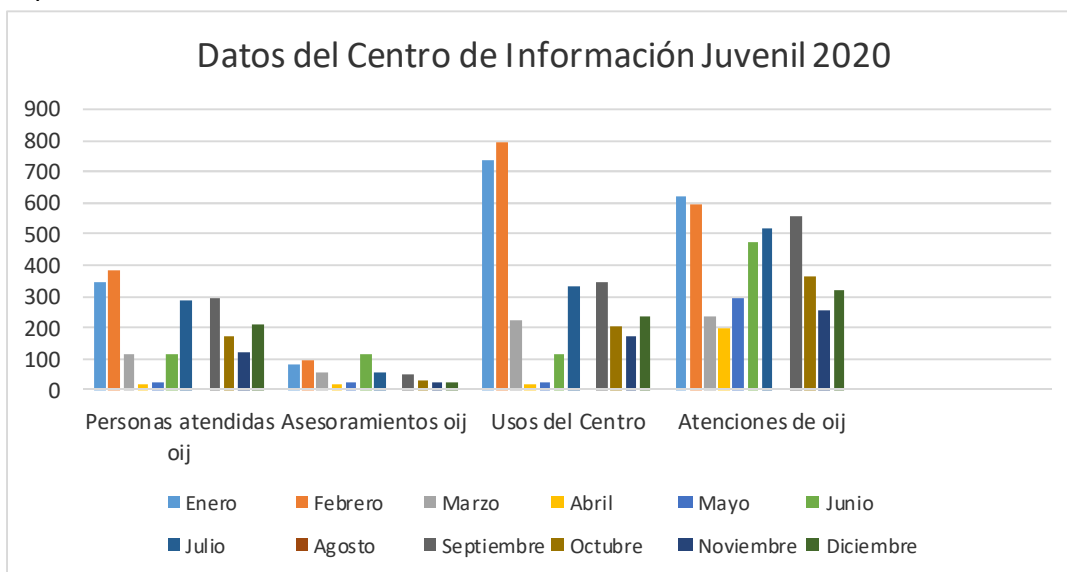
Las nuevas acciones que se llevaron a cabo frente a esta nueva situación han sido, entre otras:

Utilización tfno. WhatsApp para contestar llamadas; Asesoría Psicológica on line; Asesoría Jurídica on line; Abiertos en Instagram; Campañas Informativas on line: Día Información Juvenil (una ventana a los jóvenes) /Semana Medio Ambiente (medio ambiente 25 jóvenes conectados) / Encuentros de Jóvenes para Jóvenes /Encuentro on line sobre EvAU.

**Tareas:** Búsqueda específica, verificación y tratamiento de la información para Web y RRSS y difusión en los grupos de Whats App. Búsqueda de información y elaboración de noticias para el Sietedías Digital. Elaboración de informes y reuniones con las entidades para adaptar y reactivación de asesoría psicológica y jurídica. Trabajo interno de preparación y seguimiento de las actividades de Ocio on line. Coordinación con las entidades que prestan los servicios on line (jurídica y psicológica) para seguimiento y planificación del trabajo. Coordinación con COMUNICACIÓN para lanzamiento de campañas de difusión de las distintas actividades y asesorías. Elaboración de informes para contratación mayor de asesorías (naturaleza, jurídica y psicológica).

Los datos cuantitativos han sido menores que otros años debido al Estado de Alarma y Confinamiento que hemos vivido durante el 2020, pero cualitativamente el Servicio se ha dado de una manera eficiente y eficaz.

Gráficas comparativas de distintos años:



Durante el año 2020 (teniendo en cuenta la situación atípica del Estado de Alarma) se realizaron un total de **1.260 inscripciones** de actividades de apoyo a otros servicios, **27 inscripciones de garantía juvenil**. Se han gestionado un total de **1.636 correos electrónicos**.

Durante la pandemia y el confinamiento la atención telemática creció por razones obvias. **Total usos del centro de información: 3.216**. Todo el periodo de cierre del centro durante la pandemia ha hecho que no se hayan utilizado todos los recursos que dispone: internet, sala, atenciones presenciales, etc. La utilización del centro se distribuye de la



siguiente manera: Hombres 1.231 y mujeres 1.825; por la mañana 1.539 y 1.517, muy equiparado este año por las circunstancias de estar todo el mundo en casa. Se han realizado 2.182 utilizaciones presenciales, frente a 986 telefónicas que han sido atenciones directas.

**Total, de atenciones de oficina: 4.433**

Comparativa: Frente a 8.132 del 2017 y 6.931 del 2016, 8.836 en 2018, 8.292 en 2019.

**Total, de asesoramientos de oficina: 595**

Comparativa: 1.480 asesoramientos de 2017, 819 en 2018 y 892 en 2019.

Todos los valores bajan por la situación de confinamiento y estado de alarma.

**El porcentaje de personas atendidas** sobre el total de **utilizaciones del centro** es del 71,56 % frente a un 58% del año 2019 y un 57,2% del año 2018.

**El porcentaje de asesoramientos** respecto al **total de atenciones de oij** es de un 37,73% frente a un 13,24 % del año 2019, frente al 10,8% del año 2018. Este valor sube considerablemente, la tendencia es una especialización mayor en los asesoramientos atendiendo a las demandas del grupo de interés.

**Asesoramientos totales (oij + asesorías):**

Los asesoramientos totales de todas las asesorías y oij han sido en el **2020 de: 2.407**, el compromiso era de 3.385 siendo un 71,10% la consecución del mismo. Las razones son las explicadas anteriormente debido a la Pandemia y el Estado de Confinamiento hubo servicios que estuvieron cerrados y que luego se reactivaron y la atención presencial no se pudo realizar. En el 2017 hubo 4.367 y 3.391 en 2018, 3.224 en 2019

**Total personas atendidas por oficina de información:** 2.086 personas, de las cuales 712 han sido hombres y mujeres 1.219. Se ha atendido a 795 personas en horario de tarde y 1.131 en horario de mañana. Se han atendido a 1.174 personas de manera presencial y 912 por teléfono.

Frente a 6.039 del 2017 y 6.298 del año 2018 y 5.755 en 2019 sigue la tendencia de mayor uso por parte de mujeres que de hombres.

Temas más demandados computados anualmente:

<b>TEMAS MÁS DEMANDADOS:</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Cursos y Formación	2028	1100	364
Empleo	1015	819	344
Ocio y tiempo libre	1361	1047	203
Carnés	3120	3118	1018
Infancia	1320	1049	29
Consultas	1022	1242	305
Préstamos	584	489	83

Edades detectadas:

<b>Edades</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
12- 14 años	221	220	25
15 - 17 años	488	740	246
18 - 26 años	1068	1025	408
27 - 35 años	576	403	135
> 35 años	944	639	145

Se sigue observando 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 2020 solo nos dio tiempo a realizar 2 acciones en IES Aldebarán (llevamos el rocódromo de la asesoría de naturaleza y explicamos los recursos que hay para jóvenes), tuvimos que paralizar todo por motivo de la pandemia. Hemos llegado a 200 alumnos/as.

### **Felicitaciones – reseñas por google:**

Hemos recibido un total de **38 reseñas** con felicitaciones a través de google sobre la atención y el servicio de Información y Asesoramiento Juvenil.

### **Transversalidad con todos los programas de IMAGINA, además de servicios del Ayto:**

La Oficina de Información Juvenil trabaja de manera transversal con todos los programas de IMAGINA, desde la difusión e información, hasta el trámite de inscripciones, coordinación con todos los equipos y colaboración en una amplia diversidad de actividades como Semana de la Juventud, Día de la Infancia, Renovación Consejo de Infancia y otras actividades puntuales donde se requiere la parte de conocimientos más técnicos del equipo de información como por ejemplo en la actividad que se realizó con un IES sobre “Jóvenes empoderados”. Estas actividades o campañas más armadas hacen que la implicación sea mayor y requieren mucho tiempo para la preparación y soporte.

### **Trabajo en Red con el CRIDJ/ Comunidad Madrid Carné Joven/ Ministerio Trabajo:**

**Comisiones de trabajo**, seguimos formando parte de varias comisiones de trabajo: Grupo de Corresponsales de la Comunidad de Madrid, Grupo de Corresponsales del Grupo Ibérico y Grupo Promotor de los Encuentros de Información Juvenil. Este año por los motivos de Confinamiento y Pandemia no se han realizado los Encuentros de Información Juvenil y la mayoría de las reuniones se han realizado on line.

También hemos colaborado con el Consejo de la Juventud de Madrid en el diseño y promoción de una encuesta realizada para conocer el impacto del Coronavirus en los jóvenes y en los Servicios de Información Juvenil.

## **2. Acciones relevantes realizadas por el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2020**

### **2. ACCIONES RELEVANTES REALIZADAS POR SERVICIO DE JUVENTUD INFANCIA Y ADOLESCENCIA EN 2020**

<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>Entradas de cine y asistencia a espectáculos del TACA en la semana de la Juventud</b>	En el marco de la semana de la Juventud, entradas de descuento y entradas de cine.	Se repartieron 600 entradas de cine. Se repartieron 88 vales descuento de un total de 100.
<b>Participación de representantes del CIA en Alcobendas es Educación junto a Cesar Boa como ponente invitado</b>	l portavoz del CIA en Alcobendas es Educación acompañando a Cesar Bona y representantes institucionales en semana de la Infancia y Día de Ciudades Educadoras.	Alta asistencia al acto y seguimiento en RRSS.
<b>MURAL GRAFITI BOA MISTURA</b>	Participación del CJ, asociaciones juveniles y CIA en proceso participativo artístico.	Generación una obra de arte permanente: Para el Centro de Arte como fruto del proceso creativo.
<b>CONSTITUCION DE LA COMISION INTERMUNICIPAL DE PARTICIPACION INFANTIL DE LA RIA</b>	Con motivo de la situación pandémica niños y niñas representantes de consejo de infancia de la RIA se reúnen on line para generar acciones en sustitución al encuentro presencial. Esta solución resiliente continúa en 2021.	Generación de una nueva alianza y formato para la participación infantil intermunicipal en el seno de la RED DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA. Participación de 10 ayuntamientos. l representante infantil del CIA ALCOBENDAS.

### 3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2020

#### 3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2020

Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?
<p><b>VIDEO PROMOCIONAL PARA RENOVAR EL CIA</b></p>	<p>Con motivo de la renovación del CIA, y ante la imposibilidad de hacer intervención en los centros educativos se opta por hacer un video promocional y reforzar con una campaña informativa en soporte digital y 7 Días, para que los niños se presenten como candidatos al CIA. Participan en torno a 50 chicos/as, lográndose constituir el nuevo CIA.</p>
<p><b>NUEVOS HORIZONTES RESILIENTES PARA EL OCIO JOVEN Y EL ASOCIACIONISMO JUVENIL PARA UNA CIUDAD INNOVADORA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento en redes sociales y plataformas de toda la actividad on line realizada por las asociaciones juveniles durante el confinamiento.</li> <li>• La mayoría de las asociaciones juveniles activas han mantenido su actividad on line: tips con recomendaciones a otros jóvenes durante el confinamiento, entrevistas en directos de Instagram, comunicación con sus usuarios, propuestas de tiempo libre on line.</li> <li>• Celebración de un San Isidro on line por parte del CJA, seguimiento y coordinación por parte del servicio, como destacable el pregón del alcalde en esta propuesta on line de celebración de fiestas locales donde los /as jóvenes han dado una respuesta pionera ante la suspensión de la celebración presencial de estas fiestas patronales. (10 actividades).</li> <li>• FESTIVAL TOUR primera edición de este festival juvenil que tuvo que suspender el resto de su programación por la pandemia. 21 adolescentes.</li> <li>• Celebración del orgullo LGTBI con iniciativas por parte de los y las jóvenes dónde cabe destacar el primer directo de Instagram de la concejal Ofelia Celebradas, que fue entrevistada sobre la materia por los propios jóvenes: en esta entrevista se informó a los/as participantes en primicia de la creación de un servicio específico en la materia por primera vez en el municipio.</li> <li>• Desarrollo de torneos on-line de E-Sports por parte del CJA.</li> <li>• Charla de empoderamiento juvenil en el marco de la "Semana de la Juventud". Por primera vez entramos on line a los institutos con una actividad novedosa en la que participan alumnos del IES Virgen de la Paz (actividad incluida en la guía de actividades en horario escolar). Participan 44 personas.</li> <li>• La asociación Scimmie Volantie ofrece actividades on line durante el confinamiento con retransmisión de espectáculos circenses y otras propuestas adaptadas al confinamiento.</li> </ul>

<p><b>DESDE EL PROGRAMA ASOCIACIONISMO Y CJ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta sobre la situación COVID a los y las jóvenes de Alcobendas por parte del CJA y compilación de datos y análisis de resultados. El servicio ha escuchado cuáles han sido los problemas de los y las jóvenes y sus nuevas necesidades en este contexto de pandemia.</li> <li>• Jornadas técnicas. Se convoca a compañeros/as de distintas áreas en el marco de la "Semana de la Juventud" para escuchar la presentación del estudio del Consejo de la Juventud de la Comunidad de Madrid sobre el impacto del COVID en los recursos y servicios para juventud y se intercambian opiniones sobre cómo se ha afrontado la pandemia (con enfoque juventud) desde las distintas áreas, así como que recursos y herramientas hemos utilizado y podemos compartir para solventar los problemas a los que hemos tenido que hacer frente.</li> <li>• AGENDA DE OCIO. Se ha impulsado una coordinación técnica desde distintos servicios (TACA, mediatecas, centro de arte, mujer, juventud y Fundación Ciudad de Alcobendas) con el ánimo de aunar las propuestas de interés juvenil en la programación e incorporar programación joven en todas las fechas importantes del calendario, del mismo modo que ya se venía haciendo con infancia y familia en la comisión de "Cultura en familia "y aprovechando la estructura de ésta.</li> <li>• Programación de actividades al aire libre para evitar el riesgo de contagio (ej. actividades por el día de la infancia: apertura del parque de educación vial gracias al apoyo e iniciativa del servicio).</li> </ul>
<p><b>DINAMIZACION DEL CIA A TRAVES DE UNA INTERVENCION EDUCATIVA ASISTIDA CON PERROS DE INTERVENCION</b></p>	<p>Con el objeto de dar la mejor cobertura y calidad al programa y dado que se trata de un programa inclusivo donde acuden niños con diversas necesidades se apostó por un equipo educativo que ofrecía nuevas posibilidades de motivación y acompañamiento psicopedagógico mediante la intervención asistida con animales. La valoración de los destinatarios ha sido muy positiva y se ha podido mantener la adherencia a la actividad, superando el desafío de trabajar en formato on line de forma alternativa y resiliente.</p>
<p><b>Digitalización de Información y Asesoramiento Juvenil</b></p>	<p>Por la situación provocada por la Pandemia y el Confinamiento. Para qué: Con el objetivo de seguir manteniendo la comunicación y el contacto con los/as jóvenes, se ha activado una Oficina de Información Virtual.</p>
<p><b>Diseño de la actividad IMAGINA TV ( Animación Juvenil)</b></p>	<p>Nuevo espacio de participación juvenil con el objetivo de canalizar el talento de los jóvenes y sus inquietudes a través de las tecnologías de la comunicación digital. Se implementará en 2021</p>

3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en 2020		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<p><b>Colonias Covid</b></p>	<p>Se ha programado en menos de un mes una oferta de colonias para la conciliación laboral y familiar. En este caso, desde el programa se han elaborado los distintos protocolos sanitarios y trabajado para poder desarrollar unas colonias seguras y divertidas. El grado de cumplimiento de objetivos se debe a la situación provocada por la situación sanitaria</p>	
<p><b>Escuela de Animación Formación On Line</b></p>	<p>La <b>Escuela de Animación</b>: adaptó sus sesiones de los cursos de monitores/as y coordinadores/as para poderlas hacer on line y así poder finalizar los cursos. Se realizaron sesiones del Curso de Coordinadores/as on line durante el estado de alarma. Quedaba pendiente también una salida de fin de semana que se realizó en el mes de septiembre. El curso de monitores/as iniciado en el mes de octubre está adaptado a la nueva circunstancia y es accesible para aquellas personas que están confinadas por contacto estrecho para poder realizar el curso online. Se ha programado mayor número de cursos mixtos: presencial y on line.</p>	

3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio Juventud, Infancia y Adolescencia en 2020		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción ¿Por qué y para qué?	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<b>Digitalización de Información y Asesoramiento Juvenil</b>	Por la situación provocada por la Pandemia y el Confinamiento. La pandemia de COVID-19 y el confinamiento obligado por la crisis sanitaria ha tenido como consecuencia el cierre de muchos de los servicios presenciales que el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcobendas venía prestando a los/as jóvenes del municipio	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ El número de consultas resueltas por WhatsApp fue de 1.109 (frente a las 562 que se realizaron en 2019). Se ha aumentado la lista de suscriptores llegando a 2.218 en el año 2020. Se han realizado 410 envíos de temas de interés joven por este medio de comunicación y difusión.</li> <li>□ El número total de suscriptores en nuestras Redes Sociales asciende a 17.800.</li> <li>□ El número total de atenciones en 2020 fue de 4.433, siendo las atenciones realizadas en el periodo de confinamiento (de marzo a junio 2020), todas ellas telemáticas, de 1.199 (el 27% del total anual).</li> <li>□ Se realizaron 11 directos de Instagram durante el periodo de confinamiento con un total de 577 espectadores.</li> <li>□ Los accesos a la página Web <a href="http://www.imaginalcobendas.org">www.imaginalcobendas.org</a> fueron de 86.408 en el año 2020, siendo 33.787 (39%) en el periodo de confinamiento.</li> </ul>
<b>Difusión on line en Instagram de los espectáculos “Alcobendas Comedy Tour” y conexión de concierto joven en TACA</b>	En el contexto de la semana de la Juventud se realizaron sendas conexiones en directo a través de la cuenta de Instagram de Imagina	Fue la primera vez que se realiza la emisión experimental de eventos escénicos juveniles, y como resultado cualitativo se concluye es una nueva vía de conexión con los jóvenes. Se ha seguido implementado en 2021 y los resultados están siendo muy positivos, procediéndose a la medición de seguidores. Nos abre nuevos horizontes en lo relativo a nuevos formatos de comunicación y ocio juvenil.

#### 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 2020		
Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<b>ESPACIO DE DIALOGO ENTRE LA CONCEJAL DE INFANCIA, UNICEF Y JUVENTUD CON CJ Y CIA</b>	En el contexto pandémico y a petición CIA se organiza un espacio de dialogo , a modo de debate/ coloquio para abordar como la infancia y la juventud estaba afrontando el confinamiento y la situación sobrevenida	24 personas analizan la situación, ofrecen soluciones o reciben información acerca de cómo se está gestionando la situación en la ciudad, desde la propia concejalía de salud.

<p><b>PROCESO CONSULTIVO PARA REALIZAR REMODELACION DEL PARQUE DE LA C.MADRID</b></p>	<p>Desde la Concejalía de MA y Obras y Concejalía de Juventud, Infancia y Adolescencia, se promueve un proceso consultivo para recoger las impresiones e ideas del CIA sobre el proyecto de renovación del parque de la Comunidad de Madrid.</p>	<p>Se elabora informe de este focus group quedando pendiente de valoración por parte de la Concejalía de Ambiente. Participaron 16 consejeros/as.</p>
<p><b>Encuesta Clima Laboral a los Equipos de Trabajo de las Colonias de Verano</b></p>	<p>Uno de nuestros principales objetivos como técnicos es el bienestar de los trabajadores que contratamos en la campaña de verano.</p> <p>En el momento que planificamos todo el proceso de colonias hay un apartado de motivación y buen clima laboral para dichos trabajadores.</p> <p>Consideramos que este aspecto es muy importante dado el alto nivel de exigencia del programa. Durante el desarrollo de las colonias se precisa de alto nivel de responsabilidad con los participantes y sus familias.</p> <p>Es por ello que todos los años llevamos a cabo dicha encuesta para conocer si hemos conseguido ofrecer un puesto de trabajo de calidad donde la motivación sea el denominador común de todos los implicados.</p>	<p>La valoración de este año es de <b>8,64</b> puntos mejorando levemente la valoración del año anterior que fue de 8,63.</p> <p>Este dato confirma que nuestros equipos están satisfechos con el trabajo que realizan y sus condiciones laborales.</p>
<p><b>Grupo de Reflexión Equipo de Colonias</b></p>	<p>Se realizó un grupo de reflexión el 27 de febrero donde participaron 8 personas y las propuestas de mejora se incluyen dentro de la organización y planificación de las Colonias 2021.</p> <p>Este grupo es valorado muy positivamente tanto por los participantes como por los técnicos porque nos dan una visión específica a la hora de mejorar el programa de colonias cada año y además se sienten implicados y valorados por la entidad.</p>	<p>Las propuestas fueron las siguientes:</p> <p>Se valora muy positivamente la decisión de limitar la formación on line en el apartado de formación específica a sólo 1 punto en la Bolsa de Trabajo.</p> <p>Se plantea llevar a cabo formación para los coordinadores en la fase de programación sobre liderazgo, gestión de equipos y comunicación no violenta.</p> <p>Disponibilidad de los educadores sociales de Servicios Sociales a la hora de resolver situaciones relacionadas con sus participantes.</p> <p>Se reflexiona que no hay momentos durante la colonia para trabajar dinámicas del equipo de forma más extensa ya que el ritmo de la colonia es intenso y en las evaluaciones no hay tiempo. Se plantea que se busquen días en donde la evaluación diaria no haga falta extenderse mucho y poder llevar a cabo esas dinámicas muy necesarias para el buen desarrollo del trabajo. También se plantean que se hagan dinámicas transversales durante las colonias.</p> <p>Se valora también de forma idónea la visita de Apama a las colonias.</p>

<b>Grupo de Corresponsales</b>	Es una demanda y necesidad de los/as jóvenes, para que la información llegue a más jóvenes,	8 jóvenes han querido formar parte del grupo de corresponsales para poder transmitir la información a sus iguales
<b>Asociaciones Juveniles del área de educación no formal</b>	Por demanda de las asociaciones juveniles del área de educación no formal y el Consejo de la Juventud, se realizó una reunión informativa de los Programas del Servicio y las opciones de colaboración con los diferentes programas	El resultado fue el inicio de la coordinación con representantes del área no formal del Consejo de la Juventud y las asociaciones juveniles para una colaboración con la Escuela de Animación de Alcobendas. Se trataba de una intervención conjunta para desarrollar una acción formativa de Colaboración. Antes del Confinamiento se estuvo trabajando en la estructura, contenidos y las gestiones necesarias para llevarla a cabo: <b>Acampada KUKUA</b> , a realizar en el fin de semana del 25 de abril del 2020. Lamentablemente tuvo que ser anulado. Posteriormente en el último trimestre del año se ha retomado el contacto y se ha estado trabajando en otra acción formativa demandada por las asociaciones, que se ha realizado en el 2021.
<b>Voluntarios juveniles covid</b>	Se imparten dos sesiones de formación para que voluntarios juveniles difundan las medidas de seguridad sanitaria frente al Covid.	8 participantes reciben la formación.
<b>Espacios de Diálogo entre CJA y tomadores de decisiones</b>	Reunión con concejalía de educación con propuestas del CJA y sus comisiones en esta materia. Reunión con concejalías de juventud, barrio centro y deportes donde el CJA les traslada resolución con propuestas para afrontar el problema creciente de las ludopatías sobre todo en lo relativo a las apuestas deportivas y proliferación de estas casas de apuestas en el municipio. Encuentro con las 5 concejalas del equipo de gobierno en el salón de plenos del ayuntamiento para preguntarles por temas de interés juvenil en cada una de sus áreas.	La valoración técnica altamente positiva dado que supone una oportunidad para escuchar de forma directa a los interlocutores de los jóvenes y recibir sus propuestas. Se recomienda hacer un seguimiento y una devolución de las mismas como ejercicio de transparencia y buena gobernanza.

#### 4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones en el Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia

	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
Reclamaciones	65	99	38	72	83
Sugerencias	2	20	17	21	29
Felicitaciones	38 (reseñas google) + 6 registradas en la aplicación.	3	23	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>111</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 2020

### Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Juventud Infancia y Adolescencia en 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido 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.	No se ha realizado el proceso participativo "Tú eres la noche de Imagina". Grandes dificultades de gestión con la entidad adjudicataria en lo relativo a entradas de cine. Baja del coordinador de la entidad. Las asistencias totales a los programas de ocio están muy por debajo de lo previsto. A partir de marzo, ninguno de los programas ha podido continuar. No obstante, durante el confinamiento se han adaptado algunas actividades a formato digital, que son las que se han podido contabilizar. Se organizó una liga Scape room, como actividad votada y propuesta por los jóvenes, que dinamiza la propia animadora del programa, con el objetivo de facilitar un ocio en grupo que redujera el impacto de aislamiento social al que estaban siendo abocados los jóvenes. Se convierte en un éxito: En total se inscriben 48 equipos, 36 de ellos acaban participando en la actividad, 33 llegan a puntuar y una media de unos 20 se mantienen estables durante la actividad, acabando 15 la fase completa hasta el final. También se adapta otra de las actividades votadas de "juegos de mesa", la llamamos ITN #sequedaencasa, con una participación muy estable. Por otra parte, el convenio con FEBE ha permitido hacer una actividad de prevención alcohol en un instituto con una participación de 130 jóvenes-adolescentes. Se entregaron a los jóvenes 600 vales de cine ( Kinecheques) y se pusieron a disposición 100 entradas descuento para el abono alternativo del TACA
<b>CIBER</b>	Desarrollar actividades orientadas a promocionar el talento artístico, la creación y producción artística de los/as jóvenes y adolescentes.	Con la llegada del confinamiento este programa se anuló y no se ha reactivado. Se considera muy recomendable ofrecer una alternativa de ocio y un espacio de encuentro presencial para los jóvenes , donde estos puedan canalizar sus inquietudes de ocio y desarrollar su talento



<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>Debido a la situación COVID se han anulado todos los viajes de voluntarios fuera de Alcobendas. Durante todo el año 2020. Los proyectos de envío se anulan incluso desde las propias organizaciones socias debido a la pandemia. La asesoría sí ha continuado ofreciendo información a los/as jóvenes interesados/as en proyectos internacionales, guiándoles y ayudándoles a buscar proyectos. Hemos derivado a estos jóvenes a otras entidades de envío. La participación en Programas Europeos ha bajado considerablemente debido a la emergencia sanitaria y a un menor número de actividades realizadas, aunque las atenciones y asesorías se han seguido dando a través de skype, correo y llamadas telefónicas. Es de destacar, como en todos los programas, la capacidad de adaptación a la situación social y cómo, a pesar de todo, se ha conseguido participación en las actividades. Las actividades realizadas se han adaptado tanto a la situación de confinamiento, como a la de postconfinamiento de manera que primase la atención on line sobre la presencial. Así, se ha hecho una versión online del Corner Café, que hemos llamado #stayingathome Versión online de la actividad Corner Café y en la que los dos voluntarios europeos s CES han podido realizar parte de su voluntariado en España ofreciendo un espacio de ocio y aprendizaje a los jóvenes durante el confinamiento 18 participantes en sesiones de 1 hora (lunes, miércoles y viernes o martes y jueves) por distintos niveles. La Asesoría Online: las sesiones individuales de la asesoría pasan a realizarse por Skype y correo electrónico. Cuentos Europeos, actividad para Infancia y también llevada por los dos voluntarios europeos para acercar a los niños y niñas a cuentos populares europeos contados en inglés. Manualidades: actividad de infancia en la que participan los voluntarios recibiendo y revisando las manualidades que comparten niños y niñas hechas durante el confinamiento. En cuanto al Intercambio Juvenil Imagine Arcoíris, proyecto que realizamos en colaboración con el Centro de Atención al Refugiado de Alcobendas, teniendo en cuenta la situación actual de emergencia sanitaria, se solicita a la agencia nacional un aplazamiento del proyecto. Hemos solicitado continuar con el mismo proyecto que ya había sido aprobado para que participen en el año 2021 jóvenes de Alcobendas, Montenegro, Bélgica y Lituania a través de las mismas organizaciones socias. En tiempo de verano se ha podido realizar la actividad English last minute, incluida en los talleres creativos para adolescentes de la campaña de verano. Y, en el último trimestre, con atención ya presencial y online, se ha realizado unas dos actividades a través de Instagram (erasmus days 2020 e Instagram Live) como mucho éxito de participación. Así como una sesión informativa de proyectos solidarios y un Corner Café on line, con la que se mantiene el programa activo.</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>Se ha realizado un encuentro de jóvenes con políticas en el marco de la semana de la juventud en el salón de plenos del ayuntamiento, Encuentro del CJ con concejalía de educación y encuentro del CJ, con concejalía de Distrito centro, Deportes y concejalía de Juventud.</p> <p>Las asociaciones que este año han presentado proyecto han sido 10. Como en todos los programas el proceso de publicación convocatoria se ha visto muy afectado por la situación sociosanitaria general. Se ha publicado en el mes de agosto, siendo muy complicado para las asociaciones presentar los proyectos.</p> <p>La respuesta de las asociaciones y el consejo de la juventud para colaborar en actividades con los programas municipales han sido muy buena. Se ha llegado prácticamente al compromiso. Han realizado 19 actividades. Son las siguientes: Festival Tour (Cultura/CJA/Imagina), una actividad de Clandestino para la semana del mayor, con colaboración con el servicio de Personas Mayores (finalmente anulada por COVID), San Isidro CJA en colaboración con Juventud, 3 actividades de Parqueando de CJA en colaboración con Juventud, una actividad de Waslala para la Noche en blanco (finalmente anulada por COVID), 10 actividades dentro de la Semana de la Juventud en colaboración con Imagina, 2 actividades Whatever, en imaginavidad.</p>
--	---	---

**PROCESO DE FORMACIÓN**

<p><b>Formación Homologada</b></p>	<p>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, la educación no formal y en valores.</p> <p>Es un recurso que tiene la Juventud de Alcobendas y está centrada en presentar actividades formativas en el ámbito sociocultural y de ocio y tiempo libre, sirviendo de referencia para todos aquellos grupos y personas que trabajan de manera voluntaria o profesional en este ámbito.</p> <p>Está reconocida e inscrita en el <b>Programa de Escuelas de Tiempo Libre de la Comunidad de Madrid</b>. Sus titulaciones de Monitor/a y Coordinador/a de Tiempo Libre, están homologadas según la ORDEN 2245/1998 de la Consejería de Educación y Cultura.</p> <p>Abarca acciones formativas en las áreas de <b>animación sociocultural, ocio y tiempo libre</b>, de manera presencial y online, capacitando al alumnado en habilidades personales, profesionales y sociales con una <b>metodología participativa y práctica</b>, partiendo de la <b>motivación y la creatividad</b>.</p>	<p>El N° total de <b>participantes en los cursos de Formación homologada</b> 2019/2020 han sido 60, repartidos en dos grupos del Curso de Monitores/as con 25 plazas cada uno y un curso de Coordinadores/as con 10 plazas.</p> <p>El número de participantes en los cursos de formación homologada que comenzaron en octubre del 2020, ha sido de 33 en dos grupos de Monitores/as 2020/2021. La oferta total de plazas se disminuyó para adaptarnos a los espacios y restricciones en aforo por Prevención frente al COVID. Dado que son cursos Homologados y reconocidos por la Consejería de Juventud de la Comunidad de Madrid, cuyo objetivo es alcanzar la capacitación necesaria, para trabajar en Ocio y Tiempo Libre con la infancia, la adolescencia y la juventud, es necesario cumplir con algunos requisitos de obligado cumplimiento:</p> <p>La Formación Homologada se divide en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<b>Fase teórica:</b> 150 horas teóricas, por cada curso de Monitores/as y 200 en el curso de Coordinadores.</li> <li>-<b>Fase Práctica:</b> 120 horas en cada curso de Monitores/as y 240 en los cursos de Coordinadores/as</li> </ul> <p>El número de participantes totales en las <b>acciones formativas homologadas</b> ha sido de <b>93</b>, en sesiones semanales y de fines de semana de la fase teórica, desde octubre 2019 hasta marzo 2020 (abril 2020 en el caso de Coordinadores/as). Y desde octubre 2020 hasta marzo de 2021. Además, cuentan con 18 meses, en el caso de Monitores/as y 24 meses en el caso de Coordinadores/as, des que terminan la fase teórica, para completar sus prácticas. En este periodo se realizan tutorías individualizadas del alumnado, así como del seguimiento de su fase de prácticas, en contacto directo con el alumnado y en coordinación con todas las entidades donde dicho alumnado realiza las mismas.</p> <p>Posteriormente y en los plazos establecidos el alumnado tiene que presentar un Proyecto y una Memoria de sus prácticas, que es revisado y corregido desde la Escuela de Animación, finalizando en la devolución de dichas correcciones, en una Tutoría individualizada por cada alumno/a y la consiguiente tramitación de su acta, a la Consejería de Juventud, para la obtención de su titulación. El número de atenciones individualizadas de seguimiento y Tutorías, durante el 2020 ha sido de: 362 + 111</p> <p>En este sentido hay que desatacar que también dichas atenciones se producen con alumnado de los cursos 2018/2019, cuya parte práctica que por lo general hubiera estado vigente hasta octubre de 2020 y con motivos de la pandemia ha sido prorrogada hasta diciembre de 2022, por decisión del Consejero de Juventud de la Comunidad de Madrid.</p> <p>La puntuación media de los cursos que finalizan, su parte teórica, durante el año 2020 (Dos grupos de Monitores/as y uno de Coordinadores/as 2019/2020) ha sido de 8,8, muy por encima del objetivo marcado en el GPO.</p>
------------------------------------	---	--

<p><b>Formación Especializada y específica</b></p>	<p>Cursos que complementan la formación recibida en los cursos homologados y que se realizan con temáticas específicas y muy demandas, por diferentes grupos de interés: alumnado de otros cursos, asociaciones juveniles y Monitores/as y Coordinadores/as que trabajan en la Colonias del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcobendas.</p> <p>Dentro de esta Formación No Homologada la podemos dividir en varios tipos:</p> <p>1) Cursos de Especialización y Técnicas de intervención en ocio y tiempo libre.</p> <p>2) Formación para Asociaciones.</p> <p>3) Formación para Apoyo al Programa de Colonias y Campamentos.</p> <p>4) Formación en IES</p>	<p>El número de acciones formativas de la formación especializada que no es la formación Homologada, se vio reducido durante el 2020, ya que muchas de ellas no pudieron ser llevadas a cabo debido a la declaración del Estado de Alarma en el mes de marzo 2020, cuyo confinamiento llegó hasta finales de mayo. Aun así, se han desarrollado 18 acciones, con un total de 374 participantes.</p> <p>El número participantes totales en las <b>acciones formativas homologada y especializadas</b> ha sido <b>de 467, con una nota media de satisfacción del alumnado de 8,9</b>. Es una nota y una cifra considerable, a pesar de la dificultad que ha supuesto el confinamiento y en la transformación de muchas sesiones a formatos online en la formación homologada para que los cursos no se vieran interrumpidos.</p> <p>Destacar que si sólo observamos la media de satisfacción de la formación Especializada las notas son de <b>9</b>.</p> <p>Destacar una de las acciones formativas que se lleva a cabo dentro del apartado de Formación para asociaciones por la envergadura que conlleva. Para fomentar la participación de las asociaciones en la colaboración con la Escuela de Animación implicándose en impartir el curso de Iniciación al Tiempo Libre de la misma se lleva a cabo una convocatoria en la que se invita a participar a las asociaciones juveniles del área de educación no formal, del municipio. La realización de estos cursos conlleva un trabajo muy importante en cuanto al empoderamiento de las asociaciones juveniles del municipio. El hecho de realizar esta formación en colaboración con asociaciones juveniles facilita el que éstas adquieran experiencias diferentes a las que realizan habitualmente y que creemos que enriquecen tanto a sus miembros como a sus participantes. Con esta colaboración conseguimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar la motivación de los miembros de las asociaciones</li> <li>- Enriquecer sus experiencias y habilidades</li> <li>- Potenciar habilidades formativas y de gestión.</li> <li>- Que estas experiencias formativas puedan despertar su interés por este ámbito y puedan ser futuros formadores/as en la Escuela.</li> <li>- Que las asociaciones se nutran de nuevos participantes adolescentes que quieran participar en sus actividades o en la asociación como futuros miembros voluntarios.</li> <li>- Que las asociaciones se den a conocer dentro de la población adolescente y familiar.</li> <li>- Que el público adolescente se interese por el ámbito de la Educación en el Tiempo Libre, no sólo profesionalmente, sino también como vía de participación y de cambio de la realidad social.</li> </ul> <p>Este programa implica coordinarse y tutorizar a asociaciones que no tienen en su cometido el ámbito de la formación, por lo que es una tarea que implica grandes dosis de paciencia pero que, al mismo tiempo, alcanza unos objetivos muy satisfactorios para los destinatarios del Servicio en el municipio.</p>
--	--	--

<p><b>Acciones formativas para jóvenes en el marco de la animación sociocultural y la educación no formal. Subvención a municipios de la Comunidad de Madrid de la Consejería de Educación y Juventud de la Dirección General de Juventud</b></p>	<p>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.</p>	<p>En la convocatoria del 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. No obstante, la acción formativa ha sido desarrollada durante el 2020. Ya que los cambios introducidos, hacen que las ejecuciones de las acciones formativas se desarrollen por cursos escolares, en el siguiente semestre del año.</p> <p>Así mismo para la convocatoria del 2020 hemos presentado la acción formativa Explorando la Sexualidad joven: rastros rutas y mapas, que tiene que ser llevada a cabo durante el primer semestre del 2021, para la que sí hemos obtenido subvención.</p> <p>El 21 de febrero de 2020, Las escuelas de Tiempo Libre fuimos convocadas por la Dirección General de Juventud, con la finalidad de realizar un repaso a aspectos del nuevo Decreto de Regulación de Escuelas que pretenden públicas, para actualizar el que actualmente está en vigor</p>
<p><b>Proyecto de Formación en “Habilidades Personales y Relacionales para alumnado de Institutos a demanda.</b></p>	<p>Sesiones formativas en resolución de conflictos en los IES que demandaron el Proyecto, con el objeto de mejorar las habilidades personales y relacionales de los alumnos y alumnas, favoreciendo actitudes de respeto a través de la educación en valores</p>	<p>Durante el año 2020, los IES que demandaron acciones formativas fueron 2. El IES Severo Ochoa y el IES Aldebarán. Además, a raíz de iniciar las sesiones en el IES Aldebarán, se nos solicitó también formación para la nueva sección del SIES Aldebarán. Esta última demanda no pudo ser atendida ya que fue cancelada tras la declaración del estado de Alarma y el correspondiente confinamiento a partir de mediados de marzo 2020.</p> <p>La experiencia nueva con el Departamento de Orientación del IES Aldebarán ha sido muy satisfactoria.</p> <p>Esta intervención en los IES facilita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El contacto con la población joven del municipio que no frecuenta IMAGINA.</li> <li>- El conocimiento del Servicio de Juventud, sus programas y los técnicos/as de referencia.</li> <li>- Complementar el programa de Corresponsales de OIJ</li> </ul> <p>Inicialmente el número de demandas formativas que se planteaban por parte del IES Aldebarán era atender a cada uno de los cursos del IES y SIES Aldebarán. En total tuvimos 16 demandas que se concretaron en 10, tras el Estado de Alarma las que se pudieron desarrollar han sido 6.</p> <p>Debido al comienzo de la pandemia, las acciones formativas con IES se han desarrollado únicamente durante los meses de enero y febrero.</p>

**PROCESO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO**

<b>OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL</b>	<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: 2.086 personas</b>, de las cuales 712 han sido hombres y mujeres 1.219. Se ha atendido a 795 personas en horario de tarde y 1.131 en horario de mañana. Se han atendido a 1.174 personas de manera presencial y 912 por teléfono.</p> <p>El porcentaje de personas atendidas sobre el total de utilizaciones del centro es del 71,56% frente a un 58% del año 2019.</p> <p>En IES hemos llegado a 200 jóvenes con edades comprendidas entre 12 y 17 años, con la intervención de dos actividades en el IES Aldebarán al inicio de año, antes de la Pandemia.</p> <p>En 2020 hemos llegado a jóvenes de 12 a 17 años: 225 en total (25 en atenciones presenciales en oficina + 200 en IES). Aquí hay que añadir los/as jóvenes de estas edades que han participado en acciones de las asesorías que en total han sido 295.</p> <p>Los temas más demandados han sido carnés jóvenes, seguidos de cursos y formación y empleo.</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/as jóvenes.</p>	<p><b>Campañas temáticas</b>, se han realizado 6 campañas superando el compromiso marcado ya que era mínimo 3. Hemos cubierto el 100% del objetivo marcado</p> <p>.- El 17 de <b>abril</b> celebramos el día de la Información Juvenil, realizamos la actividad "Una ventana para jóvenes" para que nos contaran cómo estaban viviendo el confinamiento.</p> <p>.- En <b>mayo</b> realizamos la Campaña Informativa del Día de Internet</p> <p>.- En <b>junio</b>:</p> <p>    .- Día de Medio Ambiente: se realizó una campaña en rrss sobre sensibilización del cambio climático y acciones medio ambientales. Charla de Marta Rebeca con 32 espectadores. Encuentro de Jóvenes para jóvenes con los alumnos/as del Certificado de Medio Ambiente del Centro de Formación e Inserción Laboral. Total: 25 asistentes on line</p> <p>.- Campaña Informativa Día LGTBI: realizamos una noticia para la web, recopilación de libros, series y películas de interés y publicamos información en rrss y whats app.</p> <p>.- En <b>julio</b>:</p> <p>    Directo EvAU: se realizó un encuentro con jóvenes que iban a examinarse en breve de la prueba EvAU, con una participación de 7 personas</p> <p>    #Dejóvenesparajóvenes: espacio en el que Daniel un joven de Alcobendas nos contará su experiencia en su decisión de vida y cambio de hábito alimenticio sobre el veganismo. Participaron 14 jóvenes</p> <p>En total se han realizado 14 acciones o colaboraciones de interés juvenil: 8 exposiciones (de las cuales 6 han sido peticiones de jóvenes para exponer en el cubo) y 6 campañas temáticas descritas anteriormente. Este año debido al confinamiento han bajado el número de exposiciones frente a las 17 del 2019, 13 de 2018 y 9 del 2017. En total han participado 105 jóvenes en estas acciones.</p> <p><b>Visitas al Centro de Información y Asesoramiento Juvenil:</b> Este año debido al estado de Confinamiento y posteriores restricciones solo hemos podido acoger una visita: en noviembre visitaron el centro 17 jóvenes y 1 profesores del TASOC de Ciudad Escolar</p> <p><b>Intervención en IES:</b> En el año 2019 iniciamos la captación de corresponsales en IES, un programa que se pretendía consolidar en un par de años ya que es complicada la entrada en los centros y la participación por parte de los alumnos/as en el proyecto. Durante el año 2020 no se ha podido llevar a cabo este programa más que en un centro, el 30 y 31 de enero estuvimos en el IES ALDEBARÁN con el Rocódromo de Naturaleza e informamos de los recursos y grupo de corresponsales. Total de alumnos/as: 200 Al acabar el 2020 había un grupo de 8 corresponsales nuevos.</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, Twitter, WhatsApp)</p>	<p>En el <b>canal de WhatsApp</b> se han suscrito 459 jóvenes, se ha alcanzado el objetivo marcado (1192 jóvenes suscritos, ya que en total tenemos 2.148) 100% cumplido. Frente a los 1083 que se suscribieron en 2019 y 600 jóvenes que se suscribieron en el 2018. Se han resuelto 1109 consultas por este medio cada día se va utilizando más para esto. Se ha duplicado con respecto al año anterior. En el 2018 se resolvieron 174 consultas y en 2019 562 consultas. Se han realizado 410 envíos y se han dado de alta en empleo: 194, en cursos: 145 y en ocio e información general: 120.</p> <p><b>En Instagram</b>, se ha terminado el año con 1.299 seguidores, frente a 432 seguidores en 2019 y frente a los 311 del año 2018. En Fb: 3.476 en 2020, frente a 3.223 de 2019 y (2018: 3030; 2017: 2.925) y Twiter: 3.725 en 2020, frente a 3502 de 2019 y (2018: 3.339; 2017: 3.227). Se han cumplido los objetivos marcados en las 3 redes al 100% Suscriptores a boletines: 7.082 en 2020, frente a 6.808 de 2019 y (2018: 6.460). Con un total de suscriptores en rrss + boletín: 15.582 en 2020, frente a 13.533 de 2019; ha aumentado con respecto a años anteriores 12.829 (2018) y 11.815 (2017)</p> <p>Número de <b>accesos a la web directamente</b> (sesiones): 86.408 sesiones en 2020, frente a 126.432 de 2019, algo más bajo que en 2018 que fueron 127.003 frente a 131.163 de 2017. Este año la bajada tan marcada ha sido debida al estado de alarma y confinamiento que hemos vivido ha hecho que se paralizaran muchos programas y asesorías.</p> <p>Número de visitas a páginas: 241.616 en 2020, frente a 418.756 en 2019 (en 2018 fueron 393.010 frente a 416.767 en 2017) y el número de páginas vistas únicas fueron 172.268 en 2020, frente a 277.287 de 2019 (en 2018: 262.990)</p> <p><b>El número de acceso a la web mediante dispositivos móviles</b> asciende a 61.100 en 2020, llegando a cumplir un 65% del objetivo marcado (llegar a 132.753), frente a 85.038 en 2019, en 2018 (84.088) y en el 2017 (69.642) esto supone que el <b>70,7%</b> de los accesos son por dispositivo móvil (ha aumentado algo también con respecto al año anterior que era un 67,25% en 2019 y 66% en 2018)</p> <p>No ocurre lo mismo con RRSS, que alcanza un <b>3,6 %</b> (3.192 accesos), esta cifra ha aumentado con respecto al año 2019 que fue de <b>2,7% el acceso</b> (2.342 accesos) por estos medios (2.592 en 2018, fue un 2% y accesos 4.472 del 2017).</p> <p><b>El número de trámites</b> realizados por web asciende a 4.026 en 2020, frente a 11.577 de 2019 y (en 2018: 12.481 y 11.432 del 2017) se han recibido 62 anuncios en 2020 para publicar, frente a los 139 de 2019 y (186 anuncios en 2018 y 205 del 2017 y se han recibido 4 convocatorias (en 2019 3 convocatorias y 13 en 2018). En formularios recibidos también se nota una marcada bajada por la situación que vivimos en 2020, se han recibido 3.841, frente a 11.225 de 2019 y (en 2018: 11.985 y 10.679 de 2017)</p> <p><b>Difusión por la revista SieteDías:</b></p> <p>El número de noticias enviadas han sido de 165 en 2020, frente a 264 de 2019 y (2018: 284 y 2017: 297) y se han publicado 162 en 2020, frente a 270 en 2019 y (2018: 291 y 2017: 293) por parte del departamento de Comunicación. El número de páginas publicadas han sido de 86 en 2020, frente a 106 de 2019 y (2018: 112 y 2017: 130). Todos los datos han disminuido debido a la situación de Pandemia.</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 407 asesoramientos (516 en 2019, 564 en 2018 y 586 en 2017), y se ha atendido a 318 personas (301 en 2019 en 2018:288 personas y en 2017: 333). El número de personas atendidas ha aumentado con respecto a otros años, aunque los asesoramientos han sido menos, hay que tener en cuenta el estado de alarma por la crisis sanitaria.</p> <p>La asesoría de estudios este año ha realizado 1 actividad (EvAU) de forma virtual debido a la situación (6 actividades en 2019; 15 actividades en 2018) en la que participaron 7 jóvenes (106 jóvenes en 2019; 93 jóvenes y 13 adultos por la actividad dirigida a padre y madres) en relación al año 2018: 440 personas de las cuales 411 han sido jóvenes (29 adultos)</p> <p>Las atenciones han sido: 342 atenciones (139 presenciales, 119 telefónicas y 71 mails) Este año han aumentado las atenciones telefónicas y por mail debido al confinamiento. En 2019: 437 y 2018: 564 atenciones. Las atenciones suelen ser cada vez más extensas, más elaboradas y especializadas.</p> <p>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>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.</p> <p>Se ha notado un aumento considerable en la petición de acompañamiento a la hora de tomar decisión sobre qué estudiar.</p> <p>La cita previa debido a la pandemia ha favorecido poder programar el trabajo y evitar que las asesorías sean fuera de los horarios establecidos.</p> <p>Este año no se han podido realizar sesiones ni en IES, ni en la UPA como se venía haciendo otros años.</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 870 asesoramientos (en 2019: 1067; en 2018: 774 asesoramientos y 651 del año 2017) y se ha atendido a 948 personas atendidas (en 2019: 1067 personas; en 2018: 1228 personas y 751 del año 2017).</p> <p>La asesoría psicológica ha realizado un total de 13 actividades (7 más que el año anterior) según el proyecto que presentaron en la licitación, algunas en colaboración con la asesoría de estudios. Este aumento de actividades se ha debido a todos los directos de Ig que se han llevado a cabo en el periodo de confinamiento.</p> <p>Las actividades han sido: Taller de Mindfulness, Taller de autoestima, más 11 directos de Instagram. 12 de estas actividades dirigidas a jóvenes de 12 a 17 años de edad. En total han participado: 622 jóvenes, ya que los directos en redes han dado la posibilidad de conectarse a más personas (en 2019: 74 jóvenes, en 2018 participaron 187 jóvenes porque se hicieron sesiones en IES).</p> <p>Esta asesoría se coordina con Casa de la Mujer en la derivación de casos y con la asesoría joven de sexualidad, además de con otros servicios como CAID, asesoría de estudios para talleres o programas europeos y escuela de animación.</p> <p>Es un servicio que funciona con mucho éxito y actualmente existe una lista de espera de más de una mes.</p> <p>Este año 2020 salió a concurso la asesoría y se presentaron 4 empresas y la licitación la ganó la empresa Proactiva Formación, que empezó en noviembre, la psicóloga que lleva la asesoría ha encajado muy bien con los jóvenes y la asesoría sigue funcionando con toda normalidad.</p> <p>Este año cabe destacar que los temas más tratados han sido los relacionados con la crisis sanitaria y el confinamiento: aceptación de la situación, ansiedad, encierro, miedo al virus y miedo a la situación después del confinamiento, sentimiento de soledad, volver a la nueva normalidad, alimentación emocional, problemas y miedo por la incertidumbre, además de ansiedad, estrés, depresión, dificultad de relaciones, conflictos familiares. Y en los últimos meses se ha detectado un incremento en consultas sobre adicción a las tecnologías.</p>
------------------------------------	---	--

<p><b>Asesoría Jurídica.</b></p>	<p>Asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su papel en la transición hacia la vida adulta y autónoma. En el asesoramiento en temas jurídicos.</p>	<p>Se han realizado 418 asesoramientos (en 2019: 394; en 2018: 407 y 457 del año 2017), y se ha atendido a 473 personas (474 en 2019; 508 en 2018 y 546 del año 2017).</p> <p>Ha habido un aumento en asesoramientos con respecto al año anterior. Hay que señalar que esta asesoría se suspendió con la crisis sanitaria y se volvió a poner en funcionamiento después de Semana Santa. En diciembre de 2020 una nueva empresa se hizo cargo de la gestión de la asesoría por ganar la licitación, la empresa es LABE abogados.</p> <p>Las actividades o acciones que se han llevado a cabo han sido 5: todas ellas relacionadas con la crisis sanitaria, se realizaron informaciones específicas sobre: alquileres, ertes, subvención de asociaciones, imv y empleadas de hogar. Los temas más consultados son laboral, IMV, vivienda, civil, familia y extranjería y becas.</p>
<p><b>Asesoría de Naturaleza y Aire Libre</b></p>	<p>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</p>	<p>Esta asesoría ha realizado 6 asesoramientos (41 en 2019; en 2018: 236 asesoramientos, frente a 358 del año 2017) y ha atendido a 203 personas; (760 personas en 2019; 655 en 2018 y frente a las 521 del año 2017).</p> <p>Hay una disminución en la contabilización de los asesoramientos, ahora sólo se contabilizan aquellos que son estrictamente técnicos en relación con la asesoría. Es un dato muy poco significativo, en marzo se suspendió la asesoría y no se ha reanudado en todo el año debido al estado de alarma.</p> <p>Se han realizado 48 contratos (251 en 2019; 312 en 2018 y en 2017 se realizaron 236) y se han prestado 198 artículos de naturaleza (981 en 2019; 986 en 2018 y en 2017 se prestaron 541)</p> <p>Se han llegado a realizar 9 actividades, 2 de ellas dirigidas a edades entre 12 y 17 años, a pesar de la pandemia (en el año 2019 se realizaron 16 actividades en total), para familias y para jóvenes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de familias participantes en las actividades: 74 familias (en 2019: 107 familias, en 2018: 204 y 97 del 2017)</li> <li>• Número de niños participantes en las actividades: 96 (159 en 2019; 207 en 2018 y 93 del 2017)</li> <li>• Número de jóvenes participantes en las actividades: 308 (144 en 2019; 169 en 2018 y 2017: 137)</li> </ul> <p>La participación ha sido muy buena, este año a pesar de la pandemia el número de jóvenes que han participado en las actividades ha sido mucho mayor llegando casi a duplicar el del año anterior siendo un año sin crisis sanitaria. Las evaluaciones de las actividades son bastante positivas, se pueden ver en su sección correspondiente.</p> <p>Actividades realizadas para jóvenes: 2 actividades con Rocódromo en IES, 1 actividad para jóvenes al aire libre, descubre Toledo para jóvenes.</p> <p>Actividades realizadas para familias: 2 actividades de raquetas de nieve familias, 2 actividades al aire libre.</p>

<p><b>Espacio Empleo</b></p>	<p>Proyecto desarrollado en colaboración con el Departamento de Empleo.</p>	<p>Se ha atendido a 219 personas (en 2019 a 274; en 2018 hubo 357 personas atendidas y en 2017: 875 personas) hemos cambiado la forma de contabilizar y recoger los datos. Se han realizado 131 atenciones (en 2019: 622; en 2018 hubo 942). El número de asesoramientos ha sido de 46 (en 2019: 158; 232 en 2018 y 213 en 2017).</p>
<p><b>Asesoría de programas europeos</b></p>	<p>Asesoramiento juvenil en la igualdad de oportunidades y su papel en la transición hacia la vida adulta y autónoma, especializado en el programa Erasmus +</p>	<p>Se han atendido a 205 (en 2019: 112 jóvenes y en 2018: 172 jóvenes y 155 del 2017) y se han realizado 75 asesoramientos (50 en 2019 y en 2018: 71 asesoramientos y 130 del 2017)</p> <p>A pesar de la pandemia los resultados han aumentado ya que se siguió dando el servicio on line y en el 2019 las cifras bajaron porque estuvo paralizada durante los meses de octubre, noviembre y diciembre por demoras en el proceso de contratación.</p> <p>Esta asesoría ha realizado 14 actividades, una de ellas para la franja de edad 12-17 años: Corner café, stayingathome en confinamiento, videos de voluntarios sobre cuentos, sesiones informativas, con un total de 33 jóvenes participantes (139 en 2019; en 2018: 182 y 199 en 2017)</p>
<p><b>Exposiciones en Imagina:</b></p>	<p>Espacio expositivo alternativo para albergar la creatividad de los jóvenes y para exponer temas de su interés en un formato más visual</p>	<p>8 exposiciones (de las cuales 6 han sido peticiones de jóvenes para exponer en el cubo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>.- Asociación Whatever – Musical Aveniu Q</li> <li>.- Exposición de la Joven Sara Romero – Dibujos propios</li> <li>.- Asesoría Sexualidad – Día de la Mujer 8 de marzo</li> <li>.- Asociación Papel Continuo</li> <li>.- Unicef Derechos de la Infancia</li> <li>.- Pacto Violencia alumnos/as Giner de los Ríos</li> <li>.- Día Internacional de Voluntariado</li> <li>.- Belén Infantil</li> </ul>
<p><b>PROCESO DE ANIMACIÓN Y PARTICIPACIÓN INFANTIL</b></p>		
<p><b>Consejo de Infancia y Adolescencia (CIA)</b></p>	<p>El CIA es la Comisión de Participación Ciudadana Infantil que responde al marco legislativo de la C. Madrid en materia de protección a la infancia y sus derechos. Es una Comisión integrada por niños, niñas y adolescentes representantes de centros escolares, entidades sociales y programas municipales (SS.SS). Además es un requisito para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser reconocido como “Ciudad Amiga de la Infancia</li> <li>• Estar adheridos a la Red de Infancia y Adolescencia.</li> </ul>	<p>Lo más destacable e innovador es que este año, el CIA no ha paralizado su actividad en ningún momento, adaptándose a formatos on line, generándose de forma inédita la renovación del CIA mediante una intervención digital, (durante 20 años históricamente antes presencial en centros escolares. Se consiguieron 139 asistencias a cada actividad del Consejo de Infancia y Adolescencia en sus sesiones ordinarias. Más de 15 niños que han participado en convocatorias extraordinarias a demanda de estudios de UNICEF, RIA , o actos de portavocía en actos municipales (programación del día mundial de la infancia)</p> <p>46 niños y niñas a los que se llega en la campaña de la renovación del Consejo de Infancia y Adolescencia: se apuntan 46 niños a las sesiones, pero no podemos cuantificar a cuantos llegamos porque no se midió cuantos niños pudieron ver el video de difusión y no se han contabilizado las descargas.</p> <p>34 niños y niñas que forman parte del nuevo Consejo de Infancia y Adolescencia: con la novedad que la apuesta por la inclusión se puede materializar al contar con NNA de étnica gitana, NNA con diversidad intelectual y diversidad socioeconómica, y de diversos centros educativos y distritos.</p> <p>35 de niños y niñas participan en otros espacios y canales de participación, 15 del cia en actos de portavocía, y en torno a 10 niños de peceras en proceso participativo Boa Mixtura donde apoyamos pedagógicamente</p>

<p><b>Clubes Infantiles</b></p>	<p>Son proyectos de educación en tiempo libre realizados por Asociaciones Juveniles locales a través de una subvención nominativa 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, Sílbame, Yambo, Aúpa y Papel Continuo.</p>	<p>Este año debido a la pandemia los clubes estuvieron funcionando de manera presencial durante los meses de enero y febrero y primeros de marzo y luego en noviembre y diciembre. Los meses de marzo, abril, mayo y octubre sólo las asociaciones Pipa y Roquenublo realizaron su actividad de forma on line y Apama de forma presencial. Los datos en los meses de marzo, abril y mayo suben la media por las actividades on line que abarcan a más participantes.</p> <p>Yambo y Aúpa no han podido reanudar su actividad en los colegios Bachiller y Daoiz respectivamente debido a las indicaciones de los colegios al inicio del curso. Aúpa se reubicó en el Centro de Mayores Olivar comenzando en noviembre y Yambo no ha sido reubicado por cuestiones internas de la asociación. Sílbame tampoco ha reanudado su actividad después del confinamiento por dificultades de presencia de los monitores debido al aumento de contagios en el barrio centro. Roquenublo no pudo realizar su campamento de verano llevando a cabo actividades diarias presenciales en Valdelatas y la Dehesa.</p> <p>En este caso, el indicador no está alineado con la realidad. La media se supera con creces y sería conveniente adecuarla a los datos actuales. Del mismo modo, el objetivo es la media de los participantes mientras también se recoge el dato de los totales.</p>
---------------------------------	---	--

**PROCESO DE COLONIAS Y CAMPAMENTOS**

<p><b>Colonias Covid</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.</p> <p>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 12 años que responda a las necesidades de conciliación y educar en valores en el tiempo libre de las familias de Alcobendas.</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.</p> <p>Debido a la situación sanitaria del 2020 el programa de Colonias y Campamentos se ha visto reducido a ofertar únicamente colonias urbanas en julio y agosto.</p>	<p>Se ofertaron <b>2170 plazas</b> de las cuales <b>120</b> eran de Servicios Sociales.</p> <p>Los resultados fueron:  <b>429</b> en las colonias de julio de las cuales <b>6</b> fueron plazas de inclusión.  <b>56</b> en la colonia de agosto de las cuales <b>4</b> fueron plazas de inclusión.  <b>105</b> de Servicios Sociales en julio y agosto.</p> <p>Se contrataron <b>100 personas</b> para llevar a cabo dicho programa. Aunque el número de participantes ha sido mucho menor que otros años debido a la situación sanitaria, se ha tenido que cumplir la normativa de agrupamiento de actividades de ocio y tiempo libre que en cada espacio cerrado sólo podían estar 15 participantes sin contar a los monitores.</p> <p>Desde el Servicio se decidió que en cada aula hubiera un ratio de 2/15 para que los monitores pudieran atender a los participantes con toda seguridad y poder dar cabida a los monitores en prácticas y que se cumplieran las normativas de higiene de la Covid. En agosto debido a la segunda ola se redujo el ratio a 2/10.</p> <p>Destacamos que el <b>75%</b> de las personas contratadas se han formado en la Escuela de Animación de Alcobendas.</p>
------------------------------	--	--

<b>Talleres Creativos</b>	Dentro de la oferta estival se ofertan talleres creativos para público adolescente y juvenil.	<p>Se han inscrito <b>61 participantes</b>. El aforo limitado resultó ser un criterio que contribuyó de forma notable a la calidad de la intervención educativa. Los contenidos impartidos resultaron ser una oportunidad para la difusión y concienciación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Taller Graffiti:</b> valoración muy positiva, y su ubicación permite a los participantes conocer el Centro de Arte. Se valora repetir la experiencia añadiendo que quien desarrolle el taller incluya personal con formación educativa.</li> <li>• <b>Taller English Last Minute:</b> valoración muy positiva. Hubo problemas por la negativa a poner el aire acondicionado en el centro, que se resolvieron. El uso de las mascarillas también dificultó el desarrollo de la actividad.</li> <li>• <b>Taller Wereables con Microbit:</b> valoración positiva. Hubo dificultades para adaptar los recursos tecnológicos de CONECTA. Al grupo le costó interactuar por el tiempo de confinamiento.</li> </ul>
---------------------------	---	---

## 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 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>		<b>82,54%</b>	<b>95,37%</b>	<b>96,4%</b>
GPO Programa 1: Animación y Participación Juvenil (de media)	71,66	86,66%	95%	97%
GPO Programa 2: Formación	100%	98,88 %	92%	92,5%
GPO Programa 3: Información y Asesoramiento Juvenil	78%	78,35%	95,35%	94%
GPO Programa 6: Animación y Participación Infantil ( de media)	53,33	56,17%	97,5%	100%
GPO Programa 7: Colonias y Campamentos	41%	92,66%	97%	98,5%
Planificación a medio plazo: Plan Acción Municipal (PAM 2020-2023):	Año 2020	--	--	
<b>% Total de cumplimiento PAM</b>				
<b>Actuación clave nº 5436201:</b> Apertura de Imagina fines de semana y festivos estimado	10%			
<b>Actuación clave nº 5436202:</b> Potenciar al Consejo de la Juventud y las iniciativas de los jóvenes	75%			
<b>Actuación clave nº 5436203:</b> Creación de un espacio para la infancia	--			

Evolución Indicadores de Juventud, Infancia y Adolescencia				
PROGRAMA ANIMACIÓN JUVENIL	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
<b>Asistentes en Ocio Nocturno</b>	5462	15.379	15.290	15.599
<b>Media de jóvenes semanales en el Programa Imagina tu Noche</b>	-----	384,48	404,75	389,40
<b>Jóvenes participantes en el Proyecto las tardes de Imagina, antes Ciber (dinamización y actividades)</b>	657	1.804	5.408	4.263

Jóvenes participantes en las actividades de Espacio creativo	-	4.168	656	1.157
Jóvenes participantes en alguna actividad nacional relacionada con Movilidad Europea (sesiones formativas, Córner café, Día de Europa)	190	294	430	308
Jóvenes de Alcobendas que participan en una actividad internacional fuera de España a través de nuestros programas	0	27	42	70
Actividades culturales en la Red Joven Norte	0	1	3	4
Asociaciones que solicitan subvención	10	14	12	13
<b>PROGRAMA FORMACIÓN</b>		<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
<b>Nº TOTAL Asistentes a los cursos</b>	467	748	702	753
<b>Asistentes a Formación Complementaria (asistentes totales menos monitores y coordinadores)</b>	374	645	638	629
<b>Títulos homologados dados al año</b>	54	49	48	58
<b>Nota media de satisfacción de alumnos</b>	8,9	9,03	8,88	--
<b>PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JUVENIL</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
<b>Usuarios únicos en la web Imagina</b>	86.408	126.432	127.003	131.163
<b>Seguidores (Facebook y Twitter Imagina) + Instagram + Whats App</b>	10.718	9.292	3.369	6.152
<b>Asesorías a jóvenes desde la oficina de información</b>	585	892	819	1.480
<b>Asesorías de estudios</b>	407	516	564	586
<b>Asesorías psicológicas</b>	870	1067	774	651
<b>Asesorías de Naturaleza</b>	6	41	263	358
<b>Asesoramientos de empleo juvenil</b>	46	158	357	213 <sup>30</sup>
<b>Asesorías en materia jurídica</b>	418	394	407	457
<b>Exposiciones de arte joven en El Cubo</b>	8	17	13	10
<b>Atenciones totales (sólo de oficina de información juvenil)</b>	4.433	8.292	8.836	8.130
<b>PROGRAMA ANIMACIÓN INFANTIL</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
<b>Asistencia de niños de 3 a 13 años en actividades* ( Clubes, consejo infancia y adolescencia, imagina tu ocio antes, aventurarte</b>	8.114 <sup>31</sup>	2.122	3.215	--
<b>Asistentes a actividades en familia( Imagina con Chupete, Bienestar en Familia, Día de la Infancia, Actividades intergeneracionales, San Isidro, Aire Libre en Familia)</b>	836	2945	2.745	--
<b>Nº inscritos en el Consejo de Infancia y Adolescencia</b>	30	126	150	--
<b>PROGRAMA DE COLONIAS Y CAMPAMENTOS</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
<b>Plazas de colonias ofertadas</b>	2.170	2170	2170	2170
<b>Reservas de plazas realizadas en colonias</b>	---	1085	1085	1085
<b>Inscritos en colonias urbanas en la 1º y 2º quincena de julio</b>	429	1848	1845	1817
<b>Inscritos en la colonia de agosto</b>	56	300	300	300
<b>Lista de espera colonia agosto</b>	---	102	26	--
<b>Plazas ofrecidas en colonias Servicios Sociales</b>	120	160	160	160
<b>Inscritos en plazas de colonias Servicios Sociales</b>	105	153	158	157

<sup>30</sup> Se han contabilizado solamente los asesoramientos realizados en garantía juvenil

<sup>31</sup> En 2020 el valor es un sumatorio integrado entre usos en actividades estables junto a participantes a actividades puntuales



Grado de satisfacción de los participantes de las colonias	---	--	8,76	--
Plazas de campamentos ofertadas	---	310	320	320
Inscritos en los campamentos	---	310	306	301
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
Plazas ofertadas en talleres creativos	59	99	85	70
Inscritos en los talleres creativos	61	91	78	70
Plazas ofertadas en Baby Campus	0	30	30	30
Inscritos en Baby Campus	0	20	30	30
Cursos de inmersión lingüística	---	1	2	1
Inscritos cursos de inmersión lingüística	---	30	49	30
Nº personas contratadas	100	190	182	181
Nº personas formadas en la Escuela de Animación	75	179	130	132
Nº total de participantes en colonias, talleres creativos y Servicios Sociales	651	2.760	2.766	2.705

### ¿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 9001:2015.
- ▣ 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. Pertenecemos 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, Twitter, 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 auto consulta 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 marcan como objetivos implementar proyectos destinados a alcanzar los objetivos descritos que este año ante la situación pandémica se han visto afectados en su consecución, y posponiéndose a 2021. 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.
- **Talleres creativos de inglés en verano:** denominados The last minute y dirigidos a adolescentes.
- **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** viene a llamarse “las tardes de imagina en 2020 pero se cancela este servicio con el confinamiento no reactivándose.

Era 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, el talento juvenil y el acceso de los jóvenes y adolescentes a las tecnologías de la comunicación e información. Las actividades principales puestas eran las siguientes:

- Espacio creativo, donde se desarrollan actividades orientadas a mejorar la creación, talento 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:**

Programa altamente afectado por la situación pandémica, y por la deficitaria gestión de la entidad adjudicataria en lo relativo a entradas de cine...y gestión del equipo humano dado que el coordinador asignado de la empresa se da de baja. El programa 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.

Este año no se ha realizado el proyecto participativo “tú eres la noche de imagina”. Recordar que existía 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.

Este año el convenio con FEBE ha permitido hacer una actividad de prevención alcohol en un instituto con una participación de 130 jóvenes-adolescentes. Se entregaron a los jóvenes 600 vales de cine (Kinecheques) y se pusieron a disposición 100 entradas descuento para el abono alternativo del TACA

### **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.

Este año se destacan diversas actividades innovadoras:

- seguimiento en redes sociales y plataformas de toda la actividad on line realizada por las asociaciones juveniles durante el confinamiento.

- La mayoría de las asociaciones juveniles activas han mantenido su actividad on line: tips con recomendaciones a otros jóvenes durante el confinamiento, entrevistas en directos de Instagram, comunicación con sus usuarios, propuestas de tiempo libre on line.
- Celebración de un San Isidro on line por parte del CJA, seguimiento y coordinación por parte del servicio, como destacable el pregón del Alcalde en esta propuesta on line de celebración de fiestas locales, dónde los /as jóvenes han dado un respuesta pionera ante la suspensión de la celebración presencial de estas fiestas patronales. (10 actividades)
- FESTIVAL TOUR primera edición de este festival juvenil que tuvo que suspender el resto de su programación por la pandemia. 21 adolescentes
- Celebración del orgullo LGTBI con iniciativas por parte de los y las jóvenes dónde cabe destacar el primer directo de Instagram de la Concejala Ofelia Culebradas, que fue entrevistada sobre la materia por los propios jóvenes: en esta entrevista se informó a los/as participantes en primicia de la creación de un servicio específico en la materia por primera vez en el municipio.
- Desarrollo de torneos on-line de E-Sports por parte del CJA.
- Charla de empoderamiento juvenil en el marco de la "Semana de la Juventud" por primera vez entramos on line a los institutos con una actividad novedosa en la que participan alumnos del IES Virgen de la Paz (actividad incluida en la guía de actividades en horario escolar) participan 44 personas
- La asociación Scimmie Volantie ofrece actividades on line durante el confinamiento con retransmisión de espectáculos circenses y otras propuestas adaptadas al confinamiento.

### **La Red Joven Norte**

En 2020 esta red ha estado inactiva. Pero estaba 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. Tenía 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 apostaban 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 estructuraba a través de comisiones de trabajo de los cinco municipios, realizando un esfuerzo conjunto, optimizando recursos y estableciendo unas relaciones de interdependencia entre ellos.

**Talleres Creativos en Verano.** pasa al alcance el proceso de animación y participación infantil y juvenil. Se realizan talleres semanales dirigidos a adolescentes de 13-17 años de diversas temáticas: innovación tecnológica, Graffiti, inglés, magia científica, y en colaboración con entidades y servicios municipales.

Este año ve mermado su nº de participantes al aplicarse aforos especiales (Covid). Se reciben felicitaciones por parte de las familias. Muy recomendable ampliar la oferta estival de actividades para adolescentes.

## **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, empresas y agentes sociales. Estos programas son los siguientes:

**Imagina tu tarde, (antes Aventurarte.)** este servicio queda cancelado con la llegada de la pandemia y no se ha reactivado. Se recomienda su reactivación porque NO EXISTE actualmente un programa de ocio educativo de fin de semana para adolescentes. Y la población adolescente es un sector demográficamente muy significativo. Se trataba de un Programa de ocio educativo que se desarrollaba los sábados, de 18 a 20 horas, en el Centro Cultural Miguel Delibes. Sus objetivos eran:

- 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. Paralizado por la situación pandémica.**

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 (solo se hizo en primer trimestre y no se ha reactivado)**

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 se paraliza con la pandemia**

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.

**Baby Campus** No se realiza en 2020. Oferta de ocio estival dirigida a familias con bebés cuyo objetivo es la estimulación del desarrollo psicomotriz, social y cognitivo de los bebés y propiciar un espacio de encuentro de familias ante la crianza

**Clubes Infantiles.**

Son proyectos de educación en tiempo libre realizados por Asociaciones Juveniles locales a través de una subvención nominativa 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, Roquemblo, Sílbame, Yambo, Aúpa y Papel Continuo.

**Día Mundial de la Infancia**

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 la semana próxima a esta fecha se desarrollan actividades incluidas en un programa institucional de actos. El sábado más cercano al 20 de Noviembre-. Este año se realizaron actividades on line y en espacios abiertos: plantación de árboles con el CIA, apertura del parque de ed. Vial para las familias, etc.

Destacar que 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 que los Aytos hemos de tener de forma activa y estable para responder a marco legal de la C. Madrid en materia de protección a la infancia y sus derechos.

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 y corresponsables ante la sociedad. Las actividades siempre están enmarcadas bajo el prisma de la convención de los Derechos del Niño. Nuestro consejo es un órgano inclusivo, emprendedor, siendo un espacio para generar transformaciones sociales y en donde los consejeros y consejeras pueden canalizar sus inquietudes como agentes de cambio contribuyentes a la Agenda 2030

**Alianzas para el trabajo en Red**

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 22 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**

**Inactivo en 2020.** Se recomienda encarecidamente su reactivación y el trabajo de sus comisiones (maltrato infantil, acoso entre iguales, adolescencia en riesgo).

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.

- **Reconocimiento Ciudad Amiga de la Infancia**

Alcobendas es una Ciudad Amiga de la Infancia desde 2005

Programa Internacional Ciudades Amigas de la Infancia (CAI) UNICEF 2018-2022

Es un programa internacional a iniciativa de la Agencia de la ONU para la Infancia (UNICEF) y sus aliados el Mº de Sanidad, Consumo y 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 coloca a los niños y niñas en el centro de las políticas locales, aunando esfuerzos municipales y supramunicipales para su logro.

## 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 registrará la fase de prácticas de los cursos de monitor/a de tiempo libre y de coordinador/a de actividades en el tiempo libre. En la actualidad se está trabajando en una actualización tanto del Decreto como de la Orden.

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. Hasta finalmente llegar a formar parte de la Convocatoria de Empleo para Colonias y Campamentos del Servicio, trabajando de forma remunerada en las Colonias y Campamentos del servicio de Juventud, Infancia y adolescencia.

La programación de la Escuela de Animación consiste en: **Formación Homologada:**

- **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 de la Comunidad de Madrid, 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 8,8. 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.

Destacar que, en el inicio de estos cursos, nos encontrábamos con restricciones de aforos por prevención del contagio por COVID. Esto motivó el que tuviéramos que reducir el número de plazas ofertadas al aforo máximo de las aulas y espacios disponibles, con la adaptación de las medidas de separación de al menos 1,5 m por alumnado. Teniendo en cuenta que las aulas son desiguales en tamaño el número máximo admitido no podría sobrepasar el del espacio de menor aforo, para tener cubiertas las coincidencias de ambos grupos de Monitores/as o de otra posible acción formativa. Estas medidas eran cambiantes y nos obligaban a hacer reajustes constantes.

La puntuación media de los cursos que finalizan, su parte teórica, durante el año 2020 (Dos grupos de Monitores/as y uno de Coordinadores/as 2019/2020) ha sido de 8,8, muy por encima del objetivo marcado en el GPO.

Con respecto a estos cursos, cuya parte teórica finalizaba en los meses de marzo y abril de 2020 respectivamente. Es necesario hacer mención a lo siguiente:

Los dos grupos del curso de Monitores/as 2019/2020, finalizaban el 17 y 18 de marzo 2020 respectivamente. El día 10 de marzo por la mañana nos comunican por parte de la Consejería de Juventud que para el día 11 de marzo se tienen que suspender la formación presencial, a causa del Estado de Alarma por el COVID-19. Se solicita autorización para convocar ambos grupos ese mismo día y realizar las sesiones previstas para los días 10 y 11 de forma presencial y en paralelo. Así mismo se solicitó permiso para finalizar en la fecha prevista 17 y 18 de marzo 2020, adaptando la última sesión de evaluación y realizándola de manera virtual. El proceso de evaluación final fue modificado. Se diseñó un cuestionario a través de la plataforma Google Form donde el alumnado pudo evaluar las sesiones de un modo similar a las dinámicas de las dianas y el árbol, que realizábamos en presencial. Además, dicha sesión se complementó de modo virtual por videoconferencia a través de la plataforma Zoom, donde cada persona del grupo pudo evaluar aspectos cualitativos del grupo, el curso, la coordinación, etc. Por otro lado, se usó la plataforma EVA para que el alumnado pudiera acceder al cuestionario de evaluación final y subirlo a la misma.

En el caso del curso de Coordinadores/as 2019/2020, cuya fecha de finalización prevista era el 22 de abril 2020, se trabajó intensamente para adaptar las siguientes sesiones presenciales a online, que fueron autorizadas por el Programa de Escuelas de la Consejería de Juventud.

No obstante, el alumnado nos ha manifestado que, aun agradeciendo el esfuerzo realizado por la Escuela para adaptar las sesiones a formato online y no ver interrumpidos sus cursos, su motivación mayor es la presencialidad de los mismos. La metodología participativa y vivencial hace complicado que determinados procesos grupales puedan permanecer inalterables en el formato online.

Durante el año 2020 se ha realizado formación semanal y de fin de semana en los cursos de Monitores/as y Coordinadores/as 2019/2020 y en los Cursos de Monitores/as 2020/2021. Estos últimos finalizarán su parte teórica en 2021. Así mismo se han realizado tutorías y seguimiento individualizado de todo el alumnado cuyos cursos se encuentran vigentes mientras desarrollan su parte práctica. Es decir: - Coordinadores 17 /18; - Monitores/as 18/19; - Coordinadores/as 19/20; - Monitores/as 19/20 y Monitores/as 20/21.

**Formación Especializada:** 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).

Aquí se desarrolla también la **formación de Apoyo al Programa de Colonias y campamentos** para todo aquel personal que va a trabajar en las Colonias y Campamentos del Servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Alcobendas.

#### **Formación a demanda de las asociaciones:** Aquí destacamos:

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 y la resolución de conflictos.

También venimos desarrollando ya durante 3 años la formación de líderes en el IES Severo Ochoa para delegados/as de todos los cursos desde 1º de la ESO hasta Bachillerato.

### **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 y un **curso de Idiomas** en el extranjero

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 2020

### 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 2020

El Servicio de Salud ha centrado su atención en la divulgación e información relacionada con la prevención y asuntos relevantes de la COVID-19.

Hemos trabajado desde el primer momento formando parte del Comité Coronavirus elaborando distintos protocolos y estudios de medidas preventivas hacia los trabajadores municipales y los ciudadanos con campañas específicas de medidas frente al COVID-19. Se han realizado inspecciones específicas en terrazas y en establecimientos de hostelería de las medidas preventivas.

Se han continuado prestando los servicios habituales como el programa de salud escolar, la campaña anual de control de piscinas y el resto de control de muestras realizadas por el laboratorio municipal como el de higiene alimentaria, incluso en un año tan complejo se ha podido superar con éxito la certificación del laboratorio municipal a las normas ISO 17025/ISO 9001.

Es necesario destacar el trabajo asistencial del CAID, como servicio esencial y que a diferencia de otros municipios ha trabajado presencialmente durante toda la pandemia, incluso en el periodo de confinamiento y ha participado en el seguimiento de la residencia para personas sin hogar mientras pasaban el confinamiento.

Finalmente se han elaborado materiales digitales para el portal web de Pediatría on line y en el de logopedia en casa o el de memoria y lenguaje.

Se ha reanudado tras el confinamiento la Asesoría de sexualidad para dar respuesta a adolescentes y jóvenes en sus dudas sobre la sexualidad y como consulta de orientación afectivo-sexual, así como seguimiento de adolescentes y jóvenes embarazadas

#### **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 2020 alguna de sus actividades formativas o asistenciales es de **2531 personas**<sup>32 (1)</sup>

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

**Durante 2020 el número de cursos monográficos de salud dirigidos a la población general o a grupos de riesgo, alcanzando los 7 cursos, siempre de carácter gratuito, han disminuido por la situación de pandemia por el COVID 19 (Ver apartado 5C de esta memoria).**

<sup>32</sup> Asistentes a cursos, charlas, jornadas informativas y actos de relevancia, consultas y talleres de Consulta Joven y personas receptoras de pruebas diagnósticas, como las Jornadas de Prevención de la Osteoporosis. Esta cifra no incluye asistentes de otros programas del Servicio de Salud

Por otra parte, se han organizado actos de relevancia pública, que junto con los cursos suman una asistencia y participación de **245 personas**.

Los principales actos de relevancia han sido la **Jornada de Bienestar Animal**, realizada el 22 de febrero de 2020, en el Salón Actos de la Ciudad Deportiva de Valde las Fuentes.



*Presentación de la Jornada Bienestar Animal 22 febrero 2020*

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. Durante 2020 se han publicado en prensa local **43 artículos y mensajes** formativo /informativos, difundido **en la web municipal 98 artículos** o documentos informativos de interés.

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 on line (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 2020 se ha mantenido una elevada demanda con un total de 780 personas entre ambas consultas (incluidas las on line), 212 en consulta médica y 186 en consulta de orientación psico-sexual, y 99 on line. En cuanto a las actividades educativas grupales, además de los numerosos talleres de formación en la propia consulta, se han desarrollado 20 talleres en institutos de la localidad (participando 412 personas en el conjunto de los talleres). Este año han participado dos Institutos públicos Aldebarán, Ágora y AMPAS de distintos colegios, el CAR (Centro de Refugiado de Alcobendas) Hospital Psiquiátrico Universitario Infante Sofía, 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 20 consultas (19 consultas individuales y 1 grupas) a 7 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 12 febrero de 2020.



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

Hay que destacar también el éxito del portal web “**Memoria y Lenguaje**” con 2614 visitas en 2020. Se han realizado dos Talleres de percepción Memoria y lenguaje, 1º edición febrero abril 2020 y 2º edición de noviembre a diciembre 2020, con una valoración de 9.5.

EVOLUCIÓN ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN SALUD									
Actividad	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Cursos promoción de la salud</b>	16	22	25	23	24	20	19	20	7
<b>Asistentes actividades formativas (solo cursos)</b>	491	577	594	590	500	600	571	500	145
<b>Atenciones en Consulta Joven</b>	1482	1624	1322	1382	1023	1249	774	740	780
<b>Actuaciones de inspección</b>	714	845	801	500	673	613	511	475	300
<b>Toma de muestras agua y alimentos)</b>	676	593	464	464	451	546	618	426	205
<b>Licencias informadas en plazo</b>	113	104	146	146	131	103	110	100	37

**En cuanto a la Inspección Sanitaria** para la vigilancia de la salud del entorno e higiene pública se han realizado un total de **300 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 2020 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 específica de medidas frente COVID-19 en terrazas** inspeccionando más de 27 terrazas en la época de verano. La Campaña de terrazas tiene como finalidad el control medidas sanitarias de aforo y distancias y las Condiciones para la reapertura al público de terrazas de los establecimientos de hostelería y restauración por la crisis sanitaria de COVID 19. En esta campaña se ha aplicado normativa según flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la **fase 1, 2, 3,** del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, donde el control de aforo de terrazas ha ido cambiando progresivamente así como la separación entre mesas y nº personas.

Se ha realizado otra **Campaña control de medidas preventivas en establecimientos de hostelería**, la cual tiene por objeto el control de las medidas preventivas, así como las medidas específicas temporales y excepcionales

por razón de salud pública para la contención del COVID-19 en núcleos de población correspondientes a determinadas zonas básicas de salud, como consecuencia de la evolución epidemiológica: 1. Control de aforo dentro y fuera del establecimiento según la normativa vigente según la evolución epidemiológica.. 2. La ocupación máxima será de 6 personas por mesa o agrupación de mesas, 3. Tendrán como hora de cierre la legalmente autorizada, no pudiendo superarse en ningún caso las 22.00 horas, a excepción de servicios de entrega de comida a domicilio. 4, Prohibición de consumir de barra 5. Separación de mesas de al menos 1.5 m (la distancia será entre las sillas asignadas a las demás mesas).6. Programa de L+D de mesas y del local. Se ha inspeccionado un total de 70 establecimientos de hostelería.

**Se ha realizado una 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 104 muestras de alimentos y 101 muestras de aguas potables y recreativas.

Además se han realizado otras campañas específicas como la **Campaña anual de control de piscinas** teniendo en cuenta las medidas preventivas frente al Covid-19 (control de aforos de piscinas, programa de desinfecciones) se han visitado en el 2020 se han inspeccionado 30 instalaciones y tomas de muestras 20 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 72 (20 perros y 52 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 26 animales (18 perros y 8 gatos). Se ha publicado en la revista 7 días, diferentes artículos sobre el fomento de la adopción y los cuidados de las mascotas en situación de COVID-19.

A finales de 2020 y en colaboración con el CIFP José Luis Garci, se han realizado 4 videos referentes a prevención de la salud (uso correcto del gel hidroalcohólico en la infancia, la importancia del desayuno saludable, uso correcto de las mascarillas y utilidad de las vacunas)

Creación de **Comité Coronavirus**, formado por los profesionales del Servicio de Salud (médicos, farmacéutica y biólogos) y los técnicos de Prevención de Riesgos laborales, se han realizado 10 informes de la situación epidemiológica del municipio, de las semanas epidemiológicas que van desde octubre a diciembre 2020, Se ha elaborado 10 informes de situación epidemiológica de Covid19 en el municipio Alcobendas

- Elaboración semanal de informes de la situación epidemiológica de COVID-19 en el municipio de Alcobendas: Recopilación de números casos y tasa de incidencia en las zonas básicas del municipio.
- Datos de Salud escolar recopilados por médico de Servicio de salud y auxiliares, casos positivos PCR+ e información de aulas cerradas en centros escolares.
- Información recopilada por médico del CAID ingresos por COVID-19 y en UCI en el Hospital Infanta Sofía.
- Observaciones sobre la evolución de la situación epidemiológica del municipio.
- Información de RRHH con los datos de bajas de trabajadores por ser casos o contactos estrechos con un caso PCR +.

Se ha realizado el Diseño, elaboración y publicación de nuevos materiales gráficos frente a la COVID-19, en colaboración con el Departamento de Comunicación, se ha publicación en prensa y el Portal Infocoronavirus, se han publicado 25 artículos en prensa local y en la web municipal.

Una parte del Programa de Promoción y Educación para la Salud enfocada a la infancia y adolescencia es el Programa de **Salud Escolar y de la Infancia**, 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 2020, hasta el inicio del estado de alarma y al inicio del curso 2020-2021, hemos continuado realizando exámenes de salud a los alumnos nuevos de las Escuelas Infantiles de titularidad pública (27 exámenes de salud), así como a los alumnos de 5º de Primaria de colegios públicos y concertados del municipio (117 exámenes de salud), haciendo hincapié en el despistaje de sobrepeso-obesidad, alteraciones en la columna vertebral (escoliosis) y en alteraciones en la vista. Estos datos han disminuido debido a la situación epidemiológica. Además, hemos atendido de manera personalizada, por razones médicas, a 223 alumnos de las escuelas infantiles de titularidad pública.

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 2020 hemos realizado 31 actividades educativas de Promoción de la Salud en 7 centros educativos; en estas actividades han participado 873 niños y niñas. La actividad del Desayuno Saludable, durante el año 2020 se ha realizado en 2 colegios y han participado 350 escolares en los 7 talleres sobre Desayunos saludables.



*Desayunos saludables*



*Talleres Hábitos 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 8 talleres de Hábitos Saludables donde han participado un total de 202 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 2020 hemos realizado 2 talleres del Semáforo de la alimentación, donde han podido participar un total de 50 alumnos de un centro educativo. Como cada curso, 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 2020 se han valorado 24 menús de los distintos centros escolares de Alcobendas (colegios, escuelas infantiles e instituto).

Al inicio del curso 2019/2020 se ofertó a los centros educativos un nuevo y actual taller donde se trata la influencia en la salud del cambio climático y cómo podemos contribuir a combatirlo. Ha resultado un tema interesante para los centros, y a pesar de las adversidades de la pandemia, hemos podido realizar 7 talleres con los chicos y chicas de nuestros centros educativos, participando un total de 212 alumnos y alumnas de Alcobendas.

En noviembre de 2020 un colegio del municipio nos solicitó taller sobre pubertad para los chicos y chicas de 5º y 6º de primaria, realizándose 6 talleres sobre la Pubertad ("Nos llega la pubertad") con los 107 alumnos de estos cursos.

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). Estas actividades durante el 2020 no se han podido realizar a causa de la pandemia.



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

En 2020 hemos continuado 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 707 publicaciones en Facebook y en Twitter y hemos conseguido 333 seguidores más en redes durante el 2020, alcanzando un total de 1.716 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 8 artículos nuevos y hemos actualizado 35 artículos ya existentes este año. En 2019, este portal ha recibido 337 visitas. Durante 2020 nos han realizado 14 consultas sobre temas de salud familias, a través de nuestro correo [pediatriaonline@aytoalcobendas.org](mailto:pediatriaonline@aytoalcobendas.org). Hemos aprovechado el teletrabajo para actualizar además el Protocolo de Actuación en menores ante una reacción alérgica que se creó en 2016.

Como cada año, hemos participado en la formación de los monitores de las colonias municipales en el tema de la Actuación ante una reacción alérgica y en su prevención; en esta ocasión al finalizar el taller reforzamos las medidas “anti-COVID” a los monitores. .

En el inicio de curso 2020-2021, el equipo de salud escolar ha sido primordial como consulta de los centros docentes ante la multitud de dudas que se presentaban referentes a la COVID-19. Hemos sido consultados en 80 ocasiones a través del correo y del teléfono durante el último cuatrimestre de 2020. Además informamos a los centros de los protocolos y actualizaciones de los mismos vigentes referentes al coronavirus.

<b>ACTIVIDADES DE SALUD ESCOLAR:</b>	<b>DATOS 2020</b>
<b>Cuadro resumen de las actividades de Salud Escolar</b>	
Exámenes de salud a niños de 5º primaria	117
Exámenes de salud a niños de escuelas infantiles (0-3 años)	27
Atenciones médicas personalizadas a los niños de las escuelas infantiles (0-3 años)	223
Total niños participantes en actividades de promoción y educación para la salud en el ámbito escolar	873
Total niños participantes en actividades de prevención de la obesidad infantil	558
Menús escolares revisados	24
Visitas a la web de pediatría online	337
Artículos nuevos y actualizados en la web	43

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>

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

Como se puede ver en la comparativa con años anteriores, los datos de salud escolar han disminuido respecto a los previos; esto se debe a la declaración del estado de alarma el 14 marzo de 2020 (la mayoría de talleres y exámenes de salud se realizan en los 2 primeros trimestres de año).

Como apoyo sanitario para la prevención de la COVID-19 en los centros escolares, desde el 1 de octubre del 2020, se ha contratado a 4 auxiliares de enfermería que hacen su trabajo en los colegios públicos donde no disponen de servicio de enfermería otorgado por la Comunidad de Madrid, y en las 4 escuelas infantiles de Alcobendas. Estas auxiliares de



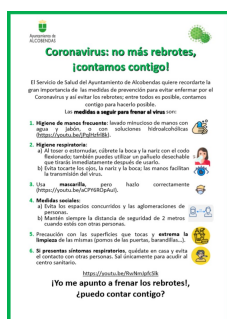
enfermería están coordinadas por el equipo de salud, realizan semanalmente informe facilitando los datos de los centros escolares como número de casos positivos de coronavirus, número de aulas cerradas, talleres enfocados a la prevención de la COVID-19 y participantes en ellos.



Apoyo sanitario para la prevención de la COVID-19 en los centros escolares

El equipo de Promoción y Educación para la Salud al completo, además de ser parte del Comité Coronavirus, ha tenido un papel importante en los medios de comunicación para la ciudadanía en lo referente a la pandemia por el SARS-CoV-2, haciendo énfasis en la prevención. Se han escrito artículos para la revista municipal Sietedías, programas de radio informativos sobre la COVID-19, artículos para la web municipal, infografías y en redes sociales se ha mantenido informados a los seguidores de las últimas noticias.

APORTACIONES INFORMATIVAS COVID SERVICIO DE SALUD	
Artículos Siete días	25
Artículos web	52
Infografías	5
Programas de radio	7
Redes sociales <sup>33</sup>	356



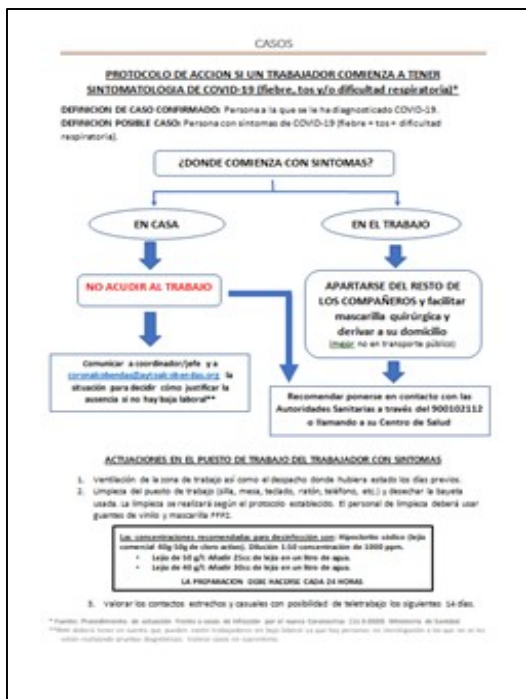
Algunos ejemplos de las infografías y publicaciones realizadas

Durante los primeros meses de la pandemia, a veces como parte del trabajo del Comité Coronavirus y otras veces como parte del trabajo propio del Servicio de Salud, hemos elaborado protocolos y estudios de medidas preventivas para mejorar el funcionamiento de otros servicios municipales.

ELABORACION DE PROTOCOLOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE A LA COVID-19
1. Protocolo de acción si un trabajador comienza a tener sintomatología CASOS POSITIVOS.
2. Protocolo de acción si un trabajador es CONTACTO ESTRECHO de un positivo.
3. Protocolo de toma de temperatura en los Centros Municipales.
4. Protocolo de Desinfección de Espacios Municipales del Ayuntamiento Alcobendas frente al COVID-19 (Basado en informe de Consejería de Sanidad y OMS).
5. Informe el Covid-19 y Seguridad Alimentaria.

<sup>33</sup> Algunas de las publicaciones son difusión de las asociaciones de salud de Alcobendas, por colaboración con ellas.

6. Informe del ozono, túneles de ozono y radiaciones ultravioleta como tratamientos frente al Covid-19 (basado en informes de SESA (Sociedad española de Sanidad Ambiental, FEDECAI y ASEPEYO,
7. Informe de ventilación de espacios públicos basado en documento Consejería de Sanidad y documento de recomendaciones de ATECYR.
8. Informe de agua de consumo y piscinas y COVID-19
9. Protocolo de medidas higiénico sanitarias frente al SARS Cov-2, para la Reapertura en el Mercadillo Municipal de Alcobendas
10. Protocolo de medidas preventivas para reapertura en Escuelas infantiles de gestión directa.
11. Protocolo higiénico sanitario para las escuelas de gestión indirecta.
12. Protocolo de medidas higiénico-sanitarias en las Colonias de verano. Declaración responsable de los participantes en las colonias y medidas sanitarias preventivas frente al Covid-19.
13. Normas de obligado cumplimiento en el uso del transporte escolar.



**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 trasmisión 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 2020, se han analizado un total de **1.066 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.

Todos los objetivos se van visto afectados por el Estado de alarma por Covid-19, tanto en la disminución como en el aumento ya que el laboratorio cerro sus programas de control de alimentos, piscinas y polen, ya que los comedores de Restauración Social y Comercial y polideportivos permanecieron cerrados. En este periodo el laboratorio realizo el control de agua de la red de abastecimiento, y control de *Legionella* en Agua caliente sanitaria de instalaciones municipales solicitado por Seromal. Por otro lado se realizó la preparación de 120 litros de Diluciones de Alcohol para

los trabajadores del PBS y para protección civil en colaboración con el Departamento de Desarrollo y Prevención de Riesgos laborales.

Se ha incorporado un nuevo cliente privado GSC para la realización de análisis de sus ensayos de homogeneidad y estabilidad en muestras de interlaboratorios. En Estos ensayos se han realizado procedimientos como Recuento de *Bacillus Cereus*, y *Campylobacter* que en muestras reales de rutina no se realizaban y estaban cuestionados en el alcance de acreditación.

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 188 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 48 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 tres muestra con *Clostridium perfringens* detectadas en restaurantes. No se detectan patógenos *E.coli*, *Salmonella*, ni *Listeria*.

Para microorganismos indicadores los resultados satisfactorios están por encima del 85 %, 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 103 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.

La campaña de aguas de consumo en fuentes del municipio, en colaboración con Medio Ambiente, se ha parado por estar las fuentes cerradas y la campaña de agua de piscinas de Comunidades de vecinos en verano, realizando solamente 27 análisis con resultados satisfactorios.



Fuente de agua potable controlada en el municipio

También se realiza el control analítico del agua de las piscinas del Polideportivo José Caballero, de la Ciudad Deportiva de Valdeasfuentes (217 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*, *Salmonella*) satisfactorios entre el 96- 100% y para indicadores (coliformes) en el 99%.

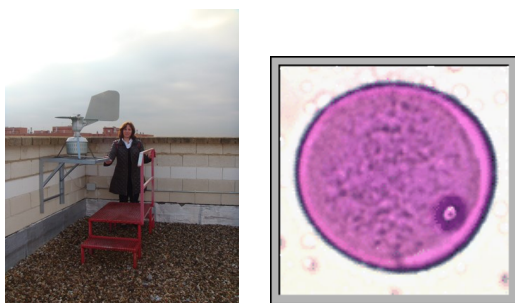
En lo que respecta a *Legionella pneumophila*, patógeno de gran riesgo para la salud, el 94% (11 muestras de las 196 muestras analizadas) se ha detectado *Legionella pneumophila*, por ello, es necesario seguir manteniendo el control para disminuir la presencia de este microorganismo, ya que *Legionella* es un patógeno de gran riesgo para la salud, que causa daños mortales,



Imagen de *Legionella pneumophila*

**-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 supera con éxito la auditoría externa de certificación cuya resolución han sido la renovación del certificado del sistema de gestión de calidad SGC ISO 9001.

Por otro lado, Se concede la renovación de autorización en el registro de los laboratorios de la Comunidad de Madrid que realizan controles analíticos de productos alimenticios en las condiciones de acreditación de para los ensayos de productos alimenticios incluidos en el anexo técnico nº 170/LE393 rev.16 y para los ensayos no acreditados de las secciones “A” y “B” de la resolución, N° 14ABCD/M.

Como resultado de estas auditorías, también se han detectado puntos fuertes como: Un sistema de gestión adecuado y eficaz, Alto grado de cumplimiento en relación con la verificación del cumplimiento de la conformidad del Sistema de Gestión de la organización. El sistema implantado dispone de las herramientas necesarias para garantizar que se promueve la mejora continua de la eficacia del mismo y la organización ha establecido objetivos y metas para la mejora del sistema, que pretenden asegurar la eficacia del sistema en relación con el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

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.

### **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 2020 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 no pudo reunirse a causa de la pandemia, pero fue informada de la actividad realizada.

En el año 2020 se realiza la auditoria de recertificación y seguimiento, revalidando el certificado. 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 2020 fueron:

- I. 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:

- **267 Demandas** se han recibido en el CAID, de las que 181 fueron hechas para tratamiento de adicciones de adultos, 34 para tratamiento de menores o jóvenes, 9 sobre asesoramiento familiar, 23 asesorías para alumnos de IES, 4 para formación de alumnos y profesores, 3 para actividades de prevención, 2 por sanciones administrativas, y 11 solicitando informes de evolución del tratamiento.

### II) PROCESO de INTERVENCIÓN ASISTENCIAL

Hace referencia al trabajo realizado por las profesionales para **llevar a cabo el tratamiento de personas con uso o abuso** de sustancias adictivas, así como adicciones comportamentales. 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. 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.
- **Controles toxicológicos** periódicos de los pacientes en tratamiento.
- **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.
- **Reuniones de coordinación** 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**

Los datos que se reflejan a continuación están referidos al periodo de alerta sanitaria por el COVID-19, lo que supuso como medida preventiva el cierre de los servicios y un descenso de la actividad, para evitar los contagios. El Ayuntamiento cierra el 13-3-2020 y se decretan unos servicios esenciales, entre ellos el CAID, con 4 profesionales sanitarios en atención directa, haciendo turnos semanales (Médico y DUE, Médico y Auxiliar de Clínica), las citas se reducen y se circunscriben a los tratamientos farmacológicos o urgencias sanitarias. El resto de las profesionales realizan teletrabajo, excepto 1 Administrativo y 1 Educadora, al no disponer de los medios telemáticos necesarios.

Las bajas laborales han sido:

- Trabajadora Social desde el 21/6/2019 al 23/8/2020 (No se sustituye)
- Psicóloga Equipo de la mañana: con baja maternal desde el 21/12/2018 hasta el 27/4/2020, que se incorpora al teletrabajo (no se sustituye). Vuelve a tener otra ILT por maternidad desde el 14/12/2020 (no se sustituye).
- Psicóloga Equipo de tarde: baja voluntaria en el CAID desde el 12/6/2020 (no se sustituye).

Toda la actividad preventiva queda suspendida hasta el inicio del curso escolar 2020-2021, cuando se retoman algunas de las actividades, (las que permiten guardar distancia de seguridad).

Al estar en un estado de excepción no se han dado las condiciones normales de trabajo para la consecución de los objetivos marcados, no obstante de los 14 objetivos marcados (8 del proceso asistencial, 4 del proceso preventivo, 1 del proceso estratégico y 1 del proceso de soporte), sólo en tres no hemos alcanzado el valor del objetivo marcado debido a la pandemia y a la falta de personal. No se logra el objetivo 2.1.3 "Visitas a la página web" a pesar de las medidas adoptadas anteriormente, por lo que se abre una nueva NC, donde se propone elaborar una serie de artículos de interés para los jóvenes sobre consumos y conductas adictivas, información que se hará a través del enlace de la página Web de Imagina y volveremos a analizar otras posibles causas que pudieran estar influyendo en la bajada de visitas.

A continuación se expone un cuadro con la actividad realizada durante el confinamiento, periodo que va desde el 13/3 al 29/5/2020:

Consultas presenciales:

Nº de consultas médicas presenciales: 249

Nº de consultas de Enfermería presenciales: 117

Nº de consultas Psicológicas presenciales: 3

Teletrabajo:

Nº de atenciones psicológicas: 233

Nº de atenciones de Educadora: 95

Nº de atenciones médicas: 260

Trabajos realizados durante el confinamiento:

Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias y del Comité COVID del Ayto, se reducen las pruebas no imprescindibles como la realización de controles toxicológicos y la pauta de medicación se hace a más largo plazo, de esta manera hay mayor control de la afluencia de pacientes al CAID y evita los contagios.

- Seguimiento farmacológico, emisión de recetas
- Gestión administrativa de los pedidos de metadona, metasedín, y otros fármacos a las entidades correspondientes
- Preparación dosis y de los tratamientos supervisados
- Dispensación presencial a los pacientes de metadona y de los tratamientos supervisados
- Entrega de mascarillas a los pacientes presenciales
- Desinfección y limpieza del instrumental empleado
- Seguimiento telefónico de los tratamientos
- Seguimiento del teletrabajo : citas telefónicas realizadas, historias actualizadas,
- Gestión y recogida de EPIS para el CAID (mascarillas, guantes, batas) en otros dispositivos de la Red de Drogas (CAID de San Blas) y control del material sanitario
- Cumplimentación de registros e historias clínicas en el área correspondiente
- Elaboración de informes para juzgados
- Realización del Informe de Entrada para la Revisión del Sistema de Calidad, para las auditorías previstas para este año.
- Realización de la memoria del CAID 2019
- Preparación de los informes para llevar a cabo el contrato mayor de apoyo psicológico y contrato menor auditoría (en exclusiva con AENOR).
- Realización curso online "Administración electrónica"

- Revisión y actualización de las historias clínicas de los pacientes: objetivos, diagnósticos, etc.
- Revisión de los protocolos requeridos por la SGAA en la última reunión de la comisión de seguimiento del convenio
- Revisión y actualización bases de datos del CAID: altas, bajas, GESCAID
- Actualizar datos sobre la derivación a recursos residenciales de los pacientes
- Planificación actividades preventivas para situación actual y 2021
- Video-conferencias con Dpto Servicios Interactivos: Roberto Magro, Educadora y Responsable CAID.
- Coordinación con farmacias, hospitales y otros recursos de la SGAA para gestión de material sanitario necesario (botes de metadona,...)
- Coordinación con centros sanitarios, recursos residenciales de la Red de Drogas, para seguimiento del tratamiento de los pacientes
- Coordinaciones con SGAA
- Coordinaciones con profesionales de otros servicios y entidades: Servicios Sociales, ARMI, D° del Gobierno, Juzgados, Hospitales,...

**El CAID ha atendido a 447 pacientes a lo largo del año**, de los que el **45 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 **351 hombres, frente a 96 mujeres**. De Alcobendas se han atendido a 332 personas y 115 de otros pueblos. El equipo de mañana ha atendido a 312 pacientes y el equipo de tarde a 135. La **edad media** de las personas atendidas es de **40,10 años**.

**Ha habido 64 pacientes nuevos y 72 reingresos** para el CAID de Alcobendas, (este dato varía en relación a los que se reporta a la Comunidad de Madrid, que no considera nuevos a los pacientes que han estado en algún otro CAID de la Red), **114 familiares han sido atendidas en el CAID**. Por el programa de Menores-Jóvenes han pasado 75 personas, de los que 48 eran menores de edad, con diferentes diagnósticos de abuso a sustancias psicoactivas.

Los pacientes tienen marcados objetivos que fueron analizados periódicamente. Durante 2020 las citas han sido presenciales y telefónicas: los médicos han realizado un total de 4229 consultas, las psicólogas 1642, la trabajadora social 61, la educadora 642 y enfermería (enfermera y auxiliar de enfermería) 2464. Lo que indica que durante la pandemia se mantuvo 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 y que han sido dados mensualmente han sido:

### 1.- SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	(*) AÑO
<b>Nº Personas distintas atendidas</b>	40	57	26	1	5	11	9	23	32	38	26	14	282

(\*) Personas distintas atendidas al año

### 2.- SERVICIO DE ATENCIÓN FAMILIAR

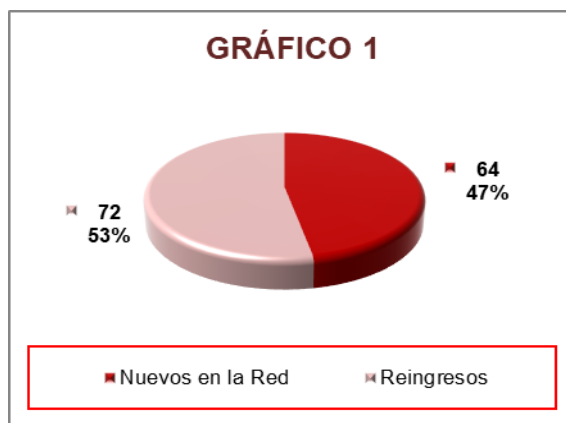
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	(**) AÑO
<b>Nº de Familiares distintos atendidos</b>	21	29	14	23	14	26	20	21	16	28	31	26	114

(\*\*) 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
<b>Nuevos en la Red</b>	14	13	1	1	1	9	4	0	4	4	11	2	64
<b>Reingresos</b>	10	19	1	2	2	2	3	3	8	4	14	4	72





### 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. **75 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 17 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 126 profesores y a 290 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 35 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 470 alumnos.

**Scape Room:** Los alumnos de 4º de la ESO, que realizaron previamente Teatro Foro, realizan también esta actividad de prevención consistente en trabajar habilidades para la vida, toma de decisiones, competencias sociales de cara a la sensibilización frente a las adicciones.

**Prevención en TICs:** un autobús interactivo (Smart BUS de la empresa HUAWEL) plantea una metodología donde se trabaja el uso de las TICs. En esta actividad participan 240 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 2 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 **1000**. De los que 35 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 617 ocasiones.

**Punto de información en Espacios de Ocio:** No se celebran las Fiestas de San Isidro y otras actividades al aire libre, por lo que no se puede instalar el Punto de Información.

**Formación de agentes de salud:** 201 (126 profesores, 25 a Policías Locales de Alcobendas, 50 Monitores – Coordinadores de los cursos de IMAGINA).

## 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:

<b>F.Específica Externa: 3 cursos con una puntuación de</b>	<b>4,33</b>
<b>F.Específica Interna: 6 actividades con una puntuación de</b>	<b>4,36</b>

Destacamos los cursos “Herramientas Google para profesores”, “Intervención con población LGTBI” y “Identidad digital: firma y certificados electrónicos”, por la utilidad y la buena información aportada sobre el tema, estos cursos fueron ofertados por Servicios Sociales, UPA y Ayto. 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.

**Proceso de Gestión del Conocimiento:** Las profesionales del CAID 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, también han hecho formación en el Centro Norte Joven.

**Coordinación con otros servicios:** las coordinaciones presenciales con otros servicios y entidades se han visto reducidas por la pandemia, no obstante si se mantienen las coordinaciones telefónicas con Servicio Sociales, Centro de Salud Mental, Hospital Infanta Sofía.

La pandemia COVID 2020 ha alterado la dinámica de trabajo de toda la sociedad, aunque el CAID es nombrado servicio esencial y mantiene su actividad laboral presencial, la consecución de objetivos y tareas previstas para 2020 se ven alteradas. A esto hay que añadir nuevamente las bajas laborales que afectan directamente a la atención dispensada a los ciudadanos.

**2. Acciones relevantes en el Servicio de Salud en 2020, dirigidas a los grupos de interés.**

**2. ACCIONES RELEVANTES REALIZADAS POR EL SERVICIO DE SALUD EN 2020**

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativos/cualitativos
<b>Jornada del Bienestar Animal</b>	<p>Realizada el 22 de febrero de 2020, en el Salón Actos de la Ciudad Deportiva de Valde las Fuentes.</p> <p>Con participación de los Centros Escolares, de los niños, de 6 a 12 años que participar en el <i>concurso de dibujo infantil, "Adopta una mascota"</i>, el dibujo debía indicar con una frase o palabra, el motivo por el que quieres tener o adoptar una mascota, o que es para ti tu mascota.</p>	<p>Asistencia a la jornada de 100 personas Participación al concurso de dibujos 59 niños.</p>

**3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Salud en 2020**

**3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en el Servicio de Salud 2020**

Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
Diseño, elaboración y publicación de nuevos materiales gráficos frente a la COVID-19, en colaboración con el Departamento de Comunicación	Publicación en prensa, redes sociales y el Portal Infocoronavirus
Diseño, adaptación y desarrollo de nueva actividad formativa para salud escolar: "Taller ¿Cuánto sabes sobre el coronavirus?"	Es importante que todos, incluso los escolares, conozcamos al coronavirus, ya que está científicamente probado que cuando conocemos una enfermedad somos más capaces de poner los medios para combatirla. Desde Salud Escolar nos ha parecido un tema importante de tratar, y a través de un juego preguntas-respuestas, los niños y niñas de los colegios de Alcobendas pueden aprender todo sobre el coronavirus.
Diseño, adaptación y desarrollo de nueva actividad formativa para salud escolar: "Taller lavado de manos"	Existe evidencia de que el lavado de manos es una de las mejores medidas preventivas frente a enfermedades infecciosas. Dado que es una de las medidas que debemos llevar a cabo frente a la COVID-19, se ha diseñado este taller, para enseñar desde la infancia a realizarlo de la forma más correcta posible.
Diseño, adaptación y desarrollo de nueva actividad formativa para salud Escolar: "Pronto nos llega la pubertad, ¿y qué?"	Por petición de un colegio, creamos este taller, son de los niños de 5º y 6º de primaria aprenden sobre los cambios que su cuerpo va a tener próximamente. Tras una pequeña charla se deja tiempo de dudas.
CAID: Atención terapéutica telefónica (Médico, Psicólogos, Educadores y T.Social)	Ante la pandemia COVID-19 y con el fin de mantener el seguimiento del tratamiento con los pacientes.

**3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Salud 2020**

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
Informes de situación epidemiológica semanal del Covid -19	Elaboración semanal de informes de la situación epidemiológica de COVID-19 en el municipio de Alcobendas: Recopilación de números casos y tasa de incidencia en las zonas básicas del municipio. Datos de Salud escolar recopilados por médico de Servicio de salud y auxiliares, casos positivos PCR+ e información de aulas cerradas en centros escolares. Información recopilada por médico del CAID ingresos por COVID-19 y en UCI en el Hospital Infanta Sofía. Observaciones sobre la evolución de la situación epidemiológica del municipio. Información de RRHH con los datos de bajas de trabajadores por ser casos o contactos estrechos con un caso PCR +.	Se ha elaborado 10 informes de situación epidemiológica de Covid19 en el municipio Alcobendas
Actualización del Protocolo de acción ante una reacción alérgica en menores	Se ha actualizado el protocolo existente desde 2015, añadiendo y modificando lo necesario para que el manejo de estas situaciones se haga de la mejor manera posible	Nuevo protocolo que se publica en la web y se hace llegar a los centros educativos.
Actualización del portal web Pediatría online	Es de gran relevancia para que las familias encuentren en la web los materiales de pediatría online. Se van añadiendo y actualizando temas de manera constante.	El nº de visitas de 2020 ha sido de 337 y hemos introducido 9 artículos nuevos y se han actualizado 35.
Actualización del portal web logopedia en casa	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 2020 han sido 2462 a la web
Actualización del portal web Memoria y lenguaje	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 2020 han sido 2614 a la web
<b>Mejoras del Sistema de Gestión de Calidad del LABORATORIO</b>		
Identificación y unificación de los procedimientos con la misma denominación en toda la documentación. (Laboratorio)	Por recomendaciones derivadas de auditoria interna de calidad , para evitar errores y mejorar el control de la documentación	Nueva Identificación y reorganización de los procedimientos existentes .
Realización del seguimiento de los riesgos más exhaustivo. (Laboratorio)	Por recomendaciones derivadas de auditoria interna de calidad. Para Mejorar la evaluación de riesgos.	Nueva revisión de la matriz de riesgos
Acuerdos de confidencialidad con los clientes. (Laboratorio)	Para adaptación a los nuevos requisitos de confidencialidad e imparcialidad de la ISO 17025:2017	Cartas o inclusión en las solicitudes de ensayo estableciendo que El Laboratorio Municipal es responsable de la información obtenida en la realización de las actividades de análisis del laboratorio, y está debe considerarse confidencial.

Cambio en la expresión de resultados en los informes de ensayo	Por exigencias de reglamentación. Para adaptarnos a la empleada en el reglamento 229/2019 relativo a los criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios,	Expresión de resultados de. -Detectado/No Detectado en lugar de Presencia/Ausencia. -Incluida la especificación en el resultado de <i>Clostridium</i> que incluye esporas
Realización de controles de medios de cultivo con nuevo material de referencia.	Por exigencias de reglamentación. Para adaptarnos a los requisitos de la ISO 11133 "Control de medios de cultivo"	Nuevo control de medios de cultivo que mejoran la productividad del medio y como consecuencia del ensayo.

### 3.3 Buenas prácticas realizadas por el Servicio de Salud 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Resultado cuantitativo /cualitativo
Diseño, elaboración y publicación de nuevos materiales gráficos frente a la COVID-19, en colaboración con el Departamento de Comunicación	Publicación en prensa municipal y en Portal Infocoronavirus	Publicación de todos los materiales Véase indicadores

## 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 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Resultado cuantitativo /cualitativo
Todos los ciudadanos de Alcobendas	<b>Cursos de promoción de la salud:</b>	<b>Encuesta de satisfacción</b>
	Seguridad Alimentaria	9
	Etiquetado de los alimentos	9.5
	Alimentación saludable	9
	El control de estrés	10
	Alergias e intolerancias	9.8
Niños cursando 5º primaria	Los cuidados de la piel	9
	Prevención de obesidad	Participaron 558 niños en 18 actividades de prevención de Obesidad
Niños escolarizados de 0-12 años	Actividades de promoción de salud infantil	Participaron 612 niños
Niños en edad escolar (0-3 años)	Actividades de promoción de salud infantil	Participaron 136 niños
Población de Alcobendas	Taller como mejorar la salud mental	Encuesta de satisfacción
	Dos promociones en febrero marzo y Noviembre diciembre.	1ª edición 9.5 2ª edición 9
Jóvenes de Alcobendas	Asesoría Joven de Sexualidad	Participaron 780 en consulta médica y asesoría de sexualidad

-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 -Determinación de polen ambiental	-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 -Programa de Sanidad Ambiental de la Comunidad de Madrid	N° de muestras analizadas: 1066 Alimentos, 291 Aguas, 466 Polen, 309  El número de análisis se ha visto reducido por la pandemia
-Realización de interlaboratorios	-Aseguramiento de la calidad de los ensayos conforme a la norma ISO 17025 y -Obligatoriedad de participación en el programa por AECOSAN.	N° 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.	N° de boletines introducidos en SINAC(46)

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

	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>Reclamaciones</b>	13	20	26	15	21
<b>Sugerencias</b>	5	0	3	1	16
<b>Felicitaciones</b>	1	1	0	3	4
<b>TOTAL</b>	19	21	29	19	41

### 5. Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Salud en 2020

#### Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Salud en 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativos / cualitativos
<b>Proceso de Atención</b>		
<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	223 atenciones
<b>Exámenes de salud a los alumnos de 5° de Primaria</b>	Exámenes de salud a los alumnos de 5° 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.	117 exámenes

<b>Exámenes de salud a los niños de nueva incorporación</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.	27 exámenes
<b>Actividades de promoción y educación para la salud infantil</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.	31 actividades de promoción y educación para la salud infantil con escolares y 2 con familias, docentes, monitores Llegando a 873 alumnos/as y a 36 familias, educadores, monitores.
<b>Prevención del sobrepeso y la obesidad en la infancia</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.	18 actividades destinadas a la prevención del sobrepeso y la obesidad infantil 558 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.	24 junio y 28 julio 2019. Asistencia total de 36 monitores
<b>Salud escolar</b>	Charla para docentes sobre "Actuación ante situaciones de Urgencia en la escuela infantil" en I escuelas infantiles: Médicos salud Escolar.	25 asistentes
<b>Menús escolares</b>	Supervisión de menús escolares según el protocolo de valoración nutricional del menú escolar de la Comunidad de Madrid.	24 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.	9 artículos nuevos y actualización de 35, sobre temas de salud infantil 337 visitas a la web
<b>Correo pediatría online</b>	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.	14 consultas
<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.	333 seguidores nuevos (1.716 seguidores desde el inicio en redes) 707 publicaciones en 2020
<b>Memoria y lenguaje</b>	Se han realizado dos Talleres de percepción Memoria y lenguaje, 1º edición febrero abril 2020 y 2º edición de noviembre a diciembre 2020	

<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 2020 son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alimentación segura y saludable</li> <li>- Cuidados de la piel y los cosméticos actuales</li> <li>- Seguridad Alimentaria:</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> </ul>	<p>Se ha realizado la encuesta de valoración de los cursos obteniendo un puntuación 9.5</p>
<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.	498 publicaciones en 2020)
<b>LABORATORIO</b>		
<b>RECEPCION DE MUESTRAS Y DETERMINACIÓN DE PARAMETROS ANALITICOS</b>		
<b>406 muestras de agua</b>	Control de aguas y sanidad ambiental	98 % aptos
<b>291 muestras de alimentos</b>	Control de Higiene alimentaria	97 % aptos
<b>2042 Parámetros físico-químicos</b> <b>2166 Parámetros 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>-85% aptos de Aerobios y coliformes</p> <p>-94% aptos de <i>Legionella</i></p> <p>-98% aptos de <i>Clostridium</i></p> <p>-99% aptos de <i>Pseudomona</i></p> <p>-100% aptos de <i>Estafilococos</i>, <i>E.coli</i>, <i>listeria</i> y <i>Salmonella</i></p>
<b>309 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 página web
<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 406 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 291 informes elaborados
<b>Lecturas de polen ambiental</b>	Publicación de lecturas de diferentes tipos polínicos en la página web albobendas.org y en la página web de madrid.org	Total 309 días de publicación
<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...	267 Demandas se han recibido en el CAID, de las que 181 fueron hechas para tratamiento de adicciones de adultos, 34 para tratamiento de menores o jóvenes, 9 sobre asesoramiento familiar, 23 asesorías para alumnos de IES, 4 para formación de alumnos y profesores, 3 para actividades de prevención, 2 por sanciones administrativas, y 11 solicitando informes de evolución del tratamiento.
<b>PROCESO DE INTERVENCIÓN ASISTENCIAL CAID</b>		



<b>Valoración, diagnóstico y plan de tratamiento CAID</b>	Los ingresos/entradas de pacientes en el CAID para tratamiento es realizada por un facultativo quien valora demanda y abre historia. La intervención es multidisciplinar y las citas con otras profesionales es inmediata. Se marcan dos objetivos (Diagnóstico inicial y Revisión de diagnóstico) y se inicia el tratamiento terapéutico.	El CAID ha atendido a 447 pacientes a lo largo del año, 45 son dados de alta por finalización de tratamiento, 83 pacientes reciben tratamiento de metadona. Han hecho tratamiento 351 hombres, frente a 96 mujeres. De Alcobendas se han atendido a 332 personas y 115 de otros pueblos. El equipo de mañana ha atendido a 312 pacientes y el equipo de tarde a 135. La edad media de las personas atendidas es de 40,10 años.
<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	Ha habido 46 reuniones de revisión de objetivos
<b>Atención Familiar</b>	Para reforzar el tratamiento y asesorarles durante todo el proceso	Han sido atendidos 114 familiares
<b>PROCESO DE INTERVENCIÓN PREVENTIVA CAID</b>		
<b>Atención a menores y jóvenes consumidores o en situación de riesgo</b>	Se realiza intervención educativa e intervención familiar	75 menores/jóvenes han sido atendidos
<b>Sanciones Administrativas</b>	Tratamiento alternativo a la multa impuesta a menores sancionados por tenencia o consumo en vía pública de sustancias tóxicas	17 menores han sido atendidos
<b>Intervención preventiva en los CCEE</b>	<p><b>Formación en el aula:</b> dirigida a profesores y alumnos, con metodología participativa, adaptada al nivel educativo. Los temas están relacionados con las sustancias, las</p> <p><b>Teatro Foro:</b> 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</p> <p><b>Proyecto alternativo a las expulsiones:</b> ofrece una alternativa más instructiva al tiempo de expulsión escolar.</p> <p><b>Prevención en TICS:</b> un autobús interactivo plantea una metodología donde se trabaja el uso de las TICS</p> <p><b>Página web “Konectamos”</b> donde se cuelgan temas sobre las adicciones y aspectos preventivos, dirigida fundamentalmente a jóvenes. Ha sido visitada en 617 ocasiones.</p> <p><b>Formación de agentes de salud</b></p>	<p>Se ha hecho formación a 126 profesores y a 290 alumnos.</p> <p>Han pasado por la actividad de Teatro foro 470 alumnos.</p> <p>Han pasado por Proyecto alternativo a la expulsión 2 alumnos</p> <p>Han pasado por esta actividad: 240 alumnos</p> <p>Se ha hecho formación a 201 personas (Policías Locales, Técnicos del Ayto de Alcobendas, Monitores – Coordinadores de los cursos de IMAGINA).</p>
<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 y se hace un asesoramiento individualizado	35 menores detectados y con los que se ha intervenido

## 6. Resultados Obtenidos en el Servicio de Salud

Cumplimiento de la Estrategia en el Servicio de Salud				
Planificación anual: GPO	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>77,33%</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	<b>97,5%</b>
GPO Programa 1: Promoción y Educación para la Salud	85.87	96%	100%	100%
GPO Programa 3: Laboratorio Municipal	73%	93%	96 %	100%
GPO Programa 4: CAID	95%	97%	95%	90%
<b>Planificación a medio plazo: Plan Acción Municipal (PAM 2020-2023):</b>	<b>Año 2020</b>	--	--	--
<b>% Total de cumplimiento PAM</b>				
<b>Actuación clave 5435701: Mejora del bienestar animal</b>	--			

Evolución de los Indicadores del Servicio de Salud	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
Nº total de menores atendidos por la médico escolar en colegios y Escuelas Infantiles	367	1066	1492	1409
Exámenes de salud de alumnos de 5º Primaria	117	300	618	636
Exámenes de salud en Escuelas Infantiles de alumnos de 0-3 años	27	178	221	183
Atención médica a menores en Escuelas Infantiles	223	588	653	590
Brotos comunicados en los que interviene Salud Escolar	0	0	0	1
Intervenciones con niños/familiares en tratamiento en Logopedia	323	741	728	345
% Solicitudes en Logopedia atendidas	100	100	100	100%
Niños en actividades educativas de prevención de sobrepeso y obesidad	558	1850	2151	923
Charlas a familias, monitores, profesores sobre temas preventivos de salud escolar	2	12	12	6
Familias, monitores, profesores en charlas	36	309	320	218
Nº total de personas atendidas en consulta médica de Consulta Joven	212	433	389	777 <sup>34</sup>
Personas atendidas en consulta psicosexual de Consulta Joven	186	360	367	340
Talleres de educación sexual para jóvenes de Consulta joven	20	73	79	37
Personas asistentes a actividades de educación y promoción para la salud: cursos/charlas/talleres para adultos o jóvenes (Sexualidad)	657 <sup>35</sup>	1200	1270	1200
Cursos en el Aula de Salud: Aula de Salud, Escuela de Mujer	7	20	19	20
Personas inscritas en cursos de Salud	145	500	571	600
Cursos evaluados a través de encuesta de satisfacción	7	20	19	20
Puntuación media obtenida en la evaluación de los cursos de P. Promoción salud	9,5	9.5	9,9	9.5
Actos informativos de relevancia pública (jornadas, encuentros)	1	4	4	2
Asistentes presenciales en acciones formativas de relevancia	100	500	400	600
Actividades preventivo-asistenciales (osteoporosis, factores de riesgo cardiovasculares, etc.)	0	3	2	4
Programas de radio 'Saber es salud'	10	39	48	45
Artículos/mensajes en prensa municipal	43	35	38	44
Actividades con las asociaciones de autoayuda en salud		3	1	1
Consultas Pediatría online	14	8	5	10
Visitas Pediatría online	337	333	475	669

<sup>34</sup> Se corrige error en el dato aparecido en la Memoria de 2017

<sup>35</sup> Datos inferiores debido a la situación de pandemia

Actualizaciones de la página web Pediatría online	43	12	10	9
Publicaciones en Redes Sociales Salud Alcobendas	707	573	746	734
Seguidores nuevos en Redes Sociales Salud Alcobendas <sup>36</sup>	333	118	102	213
Visitas web Logopedia en casa	2612	2612	3413	3.819
Visitas web memoria y lenguaje	2615	2379	3836	6.019
Inspecciones sanitarias	300	473	500	613
Campañas específicas de inspección y toma de muestras dentro del Programa de higiene alimentaria y sanidad ambiental	3 <sup>37</sup>	2	3	5 (Lab.)
Toma de muestras realizadas por inspectoras (alimentos)	104	239	329	323
Toma de muestras realizadas por inspectoras (aguas)	101	187	259	213
Toma de muestras realizadas por Técnicos del laboratorio (alimentos-aguas) en restauración social	70	272	297	337
Porcentaje de Inspección sanitaria de establecimientos de Declaración responsable	75	70	90%	70%
Porcentaje de Licencias de apertura informadas por Salud y calificadas y contestadas en 10 días	100	100	100%	100%
Animales abandonados y recogidos	72	102	97	254
Campañas de concienciación sobre tenencia de animales	1	2	2	2
Adopciones realizadas	26	19	22	78
Muestras analizadas en el Laboratorio Municipal	1066	1438	1629	1681
Muestras de alimentos en el municipio (restauración social)	44	181	168	223
Muestras de alimentos en el municipio (restauración comercial)	46	39	166	144
Muestras de aguas analizadas (aguas de consumo, piscinas, Torres)		701	757	785
Muestras de campañas de control de productos de consumo	93	24	117	147
Muestras de campaña de agua de consumo en fuentes del municipio	0	97	59	106
Muestras de agua de consumo del municipio	70	161	201	223
Muestras de agua del PMD (piscinas, pozo y red de abastecimiento)	217	302	303	296
Determinaciones de Legionella	196	141	139	132
Muestras de agua de piscinas de comunidades de vecinos	27	21	40	37
Resultados introducidos al SINAC	46	65	66	80
% de muestras de polen ambiental (granos de polen/m3)	87%	100%	100%	100%
% de denuncias e intoxicaciones alimentarias e hídricas/ repeticiones ante incumplimientos	100% (11)	100% (38)	100% (43)	100% (18)
Muestras de alimentos programa Higiene Alimentaria de la C. M.	48	114	147	121
Muestras de aguas del programa de Sanidad ambiental de la C.M.	68	36	33	17
Muestras del convenio con San Sebastián de los Reyes	6	32	42	39
Análisis solicitados por clientes particulares (GSC, Seromal)	127	25	16	19
Artículos del Laboratorio en medios de comunicación	3	1	3	2
Desviaciones de auditorías externas del Laboratorio Municipal		3	4	6
Muestras de control de calidad externo	44	44	51	50
% de procedimientos evaluados externamente con resultado favorable	96%	95%	97%	93%
Muestras de control de calidad interno	322	429	323	386
% de procedimientos evaluados internamente con resultado favorable	96%	97%	99%	99%

<b>Evolución de los Indicadores del Servicio de Salud</b>	<b>Año 2020</b>	<b>Año 2019</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Año 2017</b>
Pacientes en activo en el CAID	447	504	486	526
Pacientes nuevos	64	144	122	139
Pacientes que reingresan	72	104	93	109
Pacientes datos de alta terapéutica	45	38	41	60
% bajas por finalización tratamientos sobre el total de salidas.	21,66%	30,16%	17,75%	22,90%
Pacientes que han abandonado el tratamiento	73	102	118	159
Pacientes que han pedido el alta voluntaria	9	8	17	2
Pacientes que interrumpen tratamiento por ingreso en prisión	7	8	10	8
Pacientes fallecidos	3	4	2	3
Pacientes derivados a otros centros de tratamiento	15	20	6	16
Familias que han recibido atención familiar	114	146	126	135

<sup>36</sup> Se corrigen errores en los datos aparecidos en los años 2017,2016 y 2015

<sup>37</sup> Promoción+ laboratorio

Personas en Programa de menores/jóvenes atendidos (hasta 21 años)	75	42	46	56
Menores que han recibido atención	48	63	28	45
Personas atendidas en programa de sanciones administrativas	17	27	22	15
Muestras de controles toxicológicos recogidas	1422	2185	2420	2527
Pacientes que han realizado controles toxicológicos	210	250	275	292
Pacientes con diagnóstico de patología dual	129	126	118	153
% de pacientes con patología dual en atención psicológica	82%	63%	73%	45,13%
Pacientes con tratamiento supervisado	19	21	21	24
Pacientes con prescripción de metadona	83	83	85	97
% de pacientes que cumplen recogida de metadona en CAID y no consumen opiáceos	61%	71,23%	71,66%	76,23%
Nº de Dispensaciones de metadona realizadas	2452	4142	4568	4357
Pacientes a los que se ha gestionado prestaciones (REMI, PNC, Minusvalía)	0	6	11	14
Prestaciones tramitadas	0	6	15	13
Nº de Pacientes a los que se tramita un recurso	25	23		
Nº de Recursos residenciales (CAIC, CHTD, Hospitales,...) tramitados	19	32		
Pacientes que han encontrado empleo	1	3	7	3
Pacientes que denuncian malos tratos	0	1	5	0
Usuarios atendidos en horario de tarde CAID	135	152	136	159
Usuarios atendidos en planes para dejar de fumar del CAID o de Planes para dejar de fumar	0	25	0	8
% de pacientes que finalizan tratamiento para la deshabituación tabáquica (pacientes que finalizan/pacientes que inician el programa)	0	80%	--	75,00%
% de pacientes con primeras citas en tiempo no superior a 4 días	71%	48%	56,59%	65,84%
Coste por historia activa respecto a subvención SGAA	942,10€	835,55	857,07 €	779,42 €
% de pacientes sin intervención durante dos o más meses (sobre el total de historias activas)	4,86%	5%	3,07%	4,26%
Proyectos de prevención puestos en marcha en el CAID	9	5	7	7
Centros educativos con proyectos preventivos del CAID	7	7	5	9
Alumnos que han participado en proyectos de prevención de drogas del CAID	1000	890	1275	1606
% de alumnos que han participado en proyectos de prevención del CAID sobre total población escolarizada	10,35%	8,26%	11,79%	13,45%
Menores en riesgo detectados a través de proyectos del CAID	35	38	40	37
Personas formadas en prevención de drogas comunitaria (monitores, agentes de salud, profesorado, familiares, etc.)	201	192	152	185
Actividades informativas preventivas en espacios de ocio y tiempo libre (Punto de información)	0	2	3	2
Visitas a la página web	617	654	944	1424
Jóvenes en programa alternativo a la expulsión escolar	2	3	7	7
Valor medio obtenido en las encuestas de satisfacción	9,08	8	-	9,53
% de cumplimientos correctos al rellenar el GESCAID	86,39%	80%	69,17%	80,83%
Consultas médicas (2 médicos)	4229	3641	3395	3832
Consultas psicológicas (3 psicólogas)	1642	1956	3093	3012
Consultas de la Trabajadora Social	61	482	778	873
Consultas de la Educadora	642	760	658	509
Consultas del Servicio de Enfermería	2464	2371	2499	2239

## 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.). No en 2020 por Pandemia COVID
- Planes Integrales de Salud: Plan Alcobendas Ciudad Cardiosaludable (Semana del corazón, Campaña de Mujeres por un corazón) No en 2020 por Pandemia COVID
- 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 Cuidat 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 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 'Memoria 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. En cuanto a su gestión, el Laboratorio Municipal se fundamenta en un mapa de procesos. Los procesos se clasifican en:

Procesos Estratégicos: son aquéllos que proporcionan guías a los procesos restantes.

- Planificación del Sistema de Gestión de Calidad
- Revisión del Sistema de Gestión de Calidad, Análisis y Mejora

Procesos Operativos: forman la cadena de valor relacionada con el cliente.

- Recepción de Muestras y determinación de parámetros analíticos.
- Realización de Ensayos Analíticos, de alimentos, aguas y polen
- Elaboración de Informes de Ensayo.

Procesos de Soporte: proporcionan recursos para otros procesos.

- Gestión de Compras y Proveedores.
- Gestión de Recursos Humanos.
- Gestión de Conocimiento.
- Gestión de Mantenimiento de Infraestructuras y Equipos
- Gestión de Evaluación de la Calidad de los ensayos

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 2020

<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 2020

La crisis generada por el coronavirus en todo el mundo ha provocado un duro golpe a las economías. Ha sido un año atípico y difícil, en el que nuestros trabajos y nuestras relaciones de consumo han sufrido un gran cambio.

Este año, para conmemorar el Día de los Derechos de los consumidores estaba prevista la contratación de dos visitas a diferentes industrias alimentarias los días 12 y 17 de marzo, con objeto de conocer el proceso completo de fabricación de los mismos. También quisimos impartir dos charlas informativas con distintas temáticas: una sobre “Herencias, Sucesiones y Testamentos” el día 19 de marzo con el objetivo de sensibilizar a los consumidores sobre la importancia y necesidad de formalizar testamentarias, protegiendo con ello tanto a las familias como al patrimonio de esta. La otra charla informativa, prevista para el día 11 de marzo, trataba sobre el “Ahorro y Eficiencia Energética”, ofreciendo de manera muy práctica, información sobre qué tarifas nos pueden resultar más interesantes y se facilitarían consejos para reducir el consumo eléctrico en los hogares mediante el uso responsable y sostenible de recursos.

Dado que la incidencia de Covid por esos días era bastante elevada se decidió suspender la contratación de las cuatro actividades temporalmente, trasladando su ejecución al último trimestre del año. Sin embargo, para esas fechas, dado que la incidencia de contagios continua siendo importante y existiendo limitaciones en el número de personas que pueden reunirse en espacios cerrados (no más de 6 personas) finalmente, por mutuo acuerdo entre las partes, se decide resolver los cuatro contratos.

A mediados del mes de Marzo, al mismo tiempo que comenzaba el confinamiento de toda la población española, los técnicos y auxiliares de la OMIC se enfrentaban a un reto importante sin disponer de tiempo de preparación para el mismo: desde cada domicilio, continuar ofreciendo a los ciudadanos los mismos servicios que antes. Comienzan las consultas de los consumidores sobre cómo podían actuar ante la imposibilidad de hacer efectivos sus contratos de viajes, las vacaciones pagadas, qué pasaba con las entradas de teatros y conciertos, que podían hacer con las reservas de banquetes para bodas y comuniones, con los abonos de gimnasios, con las cuotas de las academias que querían mantener al ofrecerles los cursos que estaban contratados como presenciales como virtuales, cómo devolver productos adquiridos días antes si no pueden salir a la calle para hacerlo, como reclamar retrasos en las entregas de productos que no llegan nunca, etc, etc. Nos encontrábamos en un momento en el que se producían continuos cambios legales y en los que la amplia casuística y las dudas de interpretación normativa eran bastante elevados.

La misión no era fácil y tampoco contábamos con experiencia en la implementación de teletrabajo en equipo por lo que hubo que elaborar procedimientos de trabajo claros en cuanto al establecimiento de prioridades (labores esenciales), tareas y plazos que conllevara el desarrollo eficaz y efectivo de la atención de consultas y la gestión de reclamaciones, garantizando la continuidad de la productividad y de las operativas. Para la tramitación y gestión contamos con acceso a la aplicación Amazon Workspaces, facilitada por el área de Informática del Ayuntamiento de Alcobendas, y para dar respuesta a las consultas planteadas por los ciudadanos utilizamos el canal telefónico y telemático (a través de correo electrónico) así como un servicio de asesoramiento y orientación jurídica online.

Ante el gran impacto económico y social que causa la Covid-19, el Gobierno tuvo que ir aprobando distintas medidas de ayuda y protección a familias y trabajadores a los que la pandemia agravaba su situación de vulnerabilidad o a los que les colocaba por primera vez en la misma. Las más relevantes y de mayor impacto y transcendencia son: Establecimiento de precios máximos de productos imprescindibles para la prevención de contagios (mascarillas, guantes, geles y soluciones hidroalcohólicas...); Suspensión de desahucios; Establecimiento de una moratoria hipotecaria; Suspensión de la obligación de pago de préstamos y créditos sin garantía hipotecaria; Prórrogas para el pago de arrendamientos y un plan de ayudas al pago del alquiler tanto a través de un aval bancario como de préstamos del Estado; Prohibición de cortes en suministros básicos de energía (gas, electricidad y agua); Creación de un nuevo perfil de consumidor vulnerable con derecho percibir el Bono Social eléctrico; Forma de resolver los contratos de

compraventa de bienes o de prestación de servicios (entrega de bonos o vales); Prohibición de cortes en la prestación del servicio universal de teléfono fijo y datos ....

A nivel nacional, se produce el cierre repentino de 180 clínicas de la red Dentix, declarándose esta en concurso de acreedores y dejando casi 100.000 clientes sin atención en una situación de desamparo. En Alcobendas, Dentix disponía de dos establecimientos abiertos, por lo que tenemos bastantes afectados en el municipio (148 personas). Los usuarios son doblemente perjudicados ya que siguen abonando un crédito al consumo y no han recibido los tratamientos contratados ni una solución de las entidades financieras a las que siguen sujetos.

En cuanto al **Programa de formación y educación de los consumidores**, este se ha visto afectado en su desarrollo por la crisis del Covid. Las charlas educativas sobre temas de consumo que organizar en el último trimestre del año en la “Escuela de Consumo y Familia”, dirigidas a la población adulta, no se llevan a cabo para evitar la aglomeración de personas en espacios cerrados ante la limitación de aforos. Para el caso de los TEC, en el momento en el que se decreta el cierre de los centros educativos aún queda algo más de la mitad de actividades comprometidas pendientes de ejecutar. Por ello, se considera necesario reconvertir sus contenidos y materiales didácticos a formato electrónico para continuar con la labor educativa iniciada, trasladando dichos contenidos a los centros escolares para que estos, a su vez, los trasladen a los alumnos y estudien los nuevos contenidos y realicen las actividades lúdicas asociadas a estos con objeto de consolidar conocimientos.

La llegada de la Covid-19 obligo a implementar servicios que dieran cobertura a las necesidades de los ciudadanos en el entorno cambiante y en un momento lleno de incertidumbres e inseguridades y por ello ofrecimos un **servicio de Orientación jurídica Online** que defiende al consumidor atiende las consultas sobre la defensa de los consumidores, con la peculiaridad de que su prestación se realiza a través de medios telemáticos ( videollamada; por vía telefónica o mediante correo electrónico), previa solicitud de cita previa en la OMIC.

Según el INE en su informe anual sobre la evolución de las ventas indica que el Sector de Alimentación fue el único que incrementa sus ventas, siendo los que más caen los correspondientes a “equipo persona” y “estaciones de servicios” Los consumidores han llenado la cesta de la compra, especialmente con bienes de primera necesidad, dejando de adquirir otros productos como prendas de vestir, zapatos... al estar durante varios meses confinados, con restricciones de movilidad (cierres perimetrales), y teletrabajando. Negocios como las tintorerías han visto reducido su volumen de trabajo en más de un 80%. Los viajes, eventos, bodas, bautizos, comuniones, comidas y cenas de empresa, el uso de los transportes, los cines, los teatros... se han visto afectados por las restricciones de movilidad y los cierres perimetrales.

Tras la finalización del estado de alarma el 21 de junio, la competencia para establecer los requisitos de prevención frente a la expansión del virus pasó a depender de las comunidades autónomas y, al ser los mercadillos una actividad que se lleva a cabo en suelo público, la competencia para su desarrollo recae en las entidades locales, quien debe fijar las condiciones de aforo, distancia entre puestos, normas de higiene, etc.

A partir de entonces, y en función del estado epidemiológico en el que nos encontrásemos, cada 15 días se iban publicando órdenes autonómicas que iban modificando las restricciones existentes y que establecían nuevas medidas de flexibilización.

La actividad del mercadillo municipal quedó suspendida el 10 de marzo, fecha en la que se publica la resolución adoptada por el Alcalde-Presidente del Ayuntamiento de Alcobendas (Dcto nº 2966/2020).

Durante el tiempo de confinamiento, se llevan a cabo distintas reuniones virtuales con representantes de los vendedores así como con distintas Asociaciones de vendedores que los representan, demandando la reapertura del mercadillo lo antes posible al entender que esta actividad es una de las consideradas esenciales (al menos los puestos relacionados con alimentación) y que al estar al aire libre conlleva menos riesgos para la ciudadanía que los que ofrece cualquier centro comercial abierto al público. Asimismo mantenemos contactos muy directos con el Dpto. de Consumo del Ayuntamiento de S. Sebastián de los Reyes, competente también en la gestión de su mercadillo municipal, buscando poder llevar a cabo de forma coordinada y con criterios similares, el reinicio de la actividad.



Las especiales condiciones que debíamos implementar para volver a abrir dicha actividad exigían que entre las áreas municipales implicadas (Medio Ambiente, Policía Local, Protección civil, Salud, y el Patronato municipal de Deportes, Vías Públicas), buscáramos en qué momento hacerlo y su coste (tanto económico como de recursos humanos).

La reapertura de la actividad del mercadillo se inicia el 22 de junio de 2020 (finalizada la Fase 3 de desescalada) momento en el que podíamos ofrecer que tanto la actividad como su entorno eran seguros.: se permite solo la instalación del 50% de puestos, se valla el perímetro para poder controlar los accesos, se instala una zona diferenciada para la entrada y la salida de público, se controla el aforo, se exige el uso continuado de mascarillas en todo el recinto tanto a vendedores como a clientes, se dispensa a toda persona que accede al mercadillo desinfectante a la entrada, se reparte a todos los puestos paquetes de guantes de un solo uso para que el público no toque las mercancías, se exige que cada puesto tenga accesible un bote de desinfectante para el público, se señalizan el distanciamiento entre puestos y clientes, se establece un sentido único de circulación peatonal, se instala cartelería informativa sobre normas de acceso y recomendaciones higiénicas, etc. El reinicio de la actividad tiene un gran éxito entre la población del municipio, recibiendo ese día 2.973 visitas.

A los 15 días, tras varias redistribuciones de los puestos de fruta y verdura con objeto de distanciar los mismos para que no se produzcan aglomeraciones en la espera y posible propagación de contagios en las mismas, se establece que la separación mínima que deben guardar los puestos entre sí sea de 2.0m, y que la actividad se desarrolle con el 100 % de puestos.

Respecto a la **Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas**, destacar que para fomentar y reforzar el funcionamiento de la misma, hemos gestionado la formalización de tres convenios de colaboración con distintas asociaciones empresariales y de consumidores, con la intención de garantizar la administración del arbitraje de consumo entre nuestros ciudadanos a través de la participación de estas como vocales árbitros en la Junta Arbitral Municipal de Consumo. Estos convenios tienen un carácter plurianual.

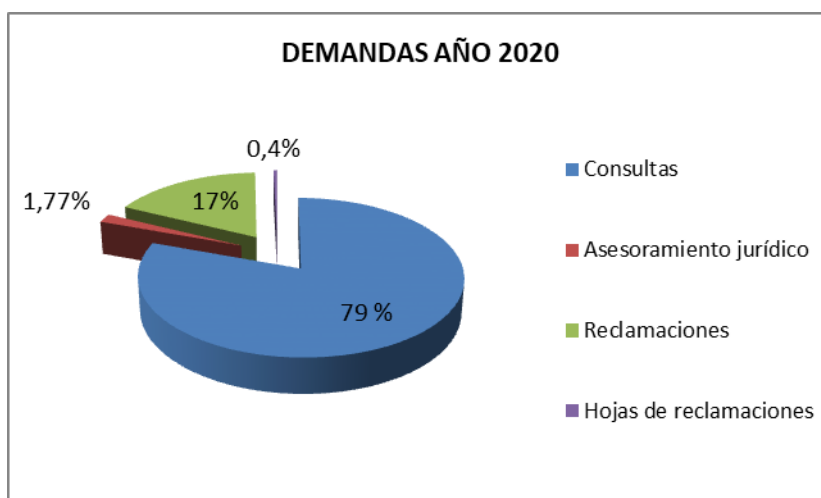


*Firma del convenio de colaboración entre la Presidenta del Patronato de B. Social , el Presidente de la Asociación de la Industria y el Comercio de Alcobendas AICA y la Presidenta de la Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la C. Madrid, CECU- MADRID.*

## ▪ OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR - O.M.I.C

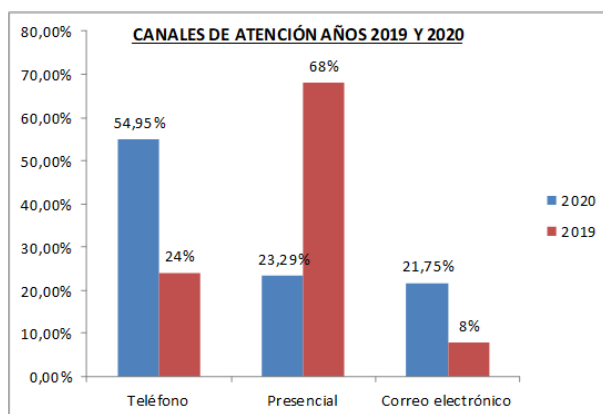
En 2020, la OMIC ha atendido un total de **5.134 demandas ciudadanas**. De ellas, casi el 79% corresponden a la atención de consultas de consumo y el 17% a la presentación de reclamaciones contra empresas por parte de los consumidores.

Desde la OMIC se facilita, a las empresas y establecimientos comerciales que radican en el municipio, el cumplimiento de su obligación de tenencia de Hojas de reclamaciones y del anuncio de su existencia, posibilitando la descarga gratuita de los impresos correspondientes a través de la web municipal, [www.alcobendas.org](http://www.alcobendas.org) , en el apartado de Consumo. Solo un 0,4% ( 21 establecimientos) han solicitado de manera presencial la tenencia de las mismas.



En lo relativo a la **atención de demandas de Información y Asesoramiento sobre los derechos como consumidores** (atención de consultas de consumo), se han llevado a cabo **4.160**. La pandemia ha dado un vuelco a la forma habitual de relacionarse los ciudadanos con la OMIC. Respecto al año 2019, hemos incrementado los canales de atención telemática un 128 % y el telefónico un 99,75 %. Esto se ha debido, inicialmente, a la situación de confinamiento (de marzo hasta primeros de junio), continuándose con la misma dinámica los meses posteriores, evitando con ello el contacto físico.

La atención presencial de público se reinicia la tercera semana de Junio, respetando siempre tanto las limitaciones de aforo como las medidas de seguridad establecidas por las autoridades siendo imprescindible para acceder a la misma solicitar cita previa. Los horarios de atención no se han modificado ( lunes y miércoles, de 9 a 13.30 h. y de 16 a 18h., y viernes de 9 a 13.30h), aunque si hemos incrementado el tiempo dedicado a cada atención, estableciendo citas cada 30 minutos con objeto de ofrecer un servicio que englobe tanto la atención y asesoramiento personal de consumo como la digitalización, registro y recepción de los documentos que conforman el expediente ya que debemos de transformar los documentos que hasta ahora nos aportaban los usuarios en formato papel a formato electrónico, y la falta de recursos personales, de equipos tecnológicos y el incremento de procedimientos para llegar a validar los mismos dilata que la atención se lleve a cabo en menor tiempo con diligencia y éxito).

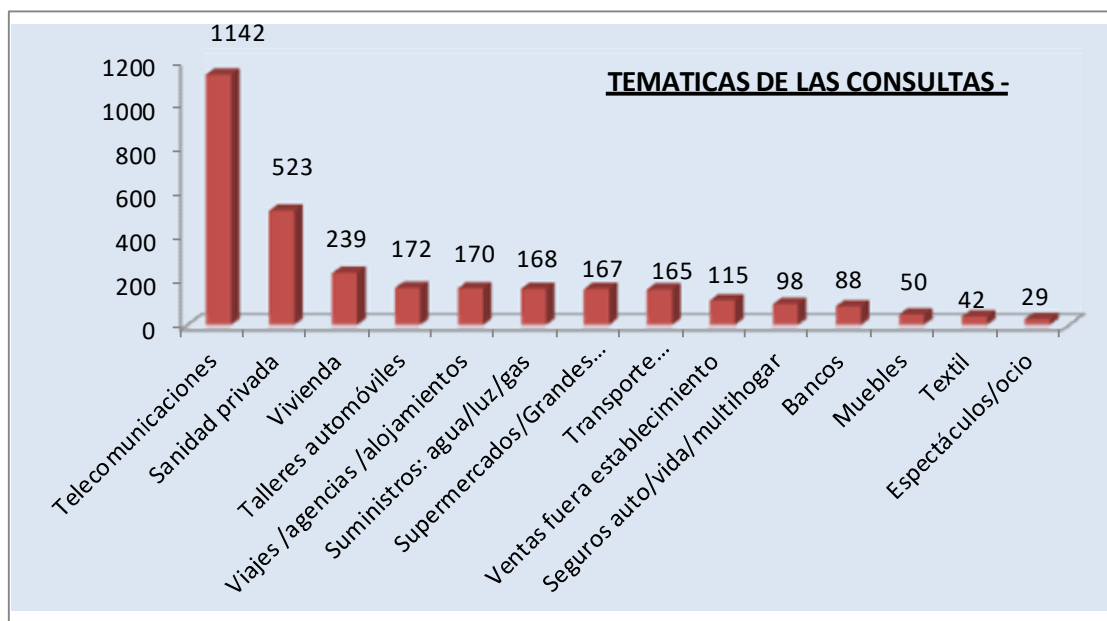


En cuanto a las temáticas destacan, una vez más, los servicios de telefonía e Internet, motivadas por problemas en el suministro así como en las altas y bajas de contrataciones. También han aumentado mucho las consultas sobre servicios sanitarios privados, motivados mayoritariamente por el cierre de las clínicas dentales Dentix y posterior concurso de acreedores, dejando a un gran número de personas sin poder finalizar los tratamientos clínicos iniciados, muchos de ellos ya pagados mediante préstamos al consumo. La vivienda, el alquiler, los problemas en las comunidades de vecinos sobre todo, por ruidos e impagos, siguen siendo una de los sectores más consultados.

En relación con años anteriores, las consultas por cancelación de viajes y con la compra de billetes de transporte se han incrementado ya que los sucesivos confinamientos provocados por el Estado de Alarma han hecho que muchos ciudadanos dejen de viajar por miedo, o por los cierres perimetrales. En algunos casos han recibido un bono para ser utilizado a lo largo de un año. En otros, aún no está resuelto su problema al manifestar la agencia que los servicios se han contratado con una empresa extranjera que no está sometida a la legislación española. La gran mayoría de problemas se han solucionado favorablemente para el consumidor.

Han continuado las consultas sobre suministros (cortes de luz, agua y gas), en ocasiones motivados por la falta de pago al no tener ingresos y por conocer si pueden ser considerados consumidores vulnerables.

Por otra parte, las grandes superficies han hecho un gran esfuerzo por abastecer las necesidades de los consumidores y servir los productos en plazo, lo cual no siempre era posible, al igual que ha ocurrido con las ventas por Internet (productos que no llegaban a tiempo o nunca llegaban o que llegaban deteriorados). En cambio, los seguros y los bancos han tenido una menor incidencia, debido quizá a la falta de movilidad de la ciudadanía.



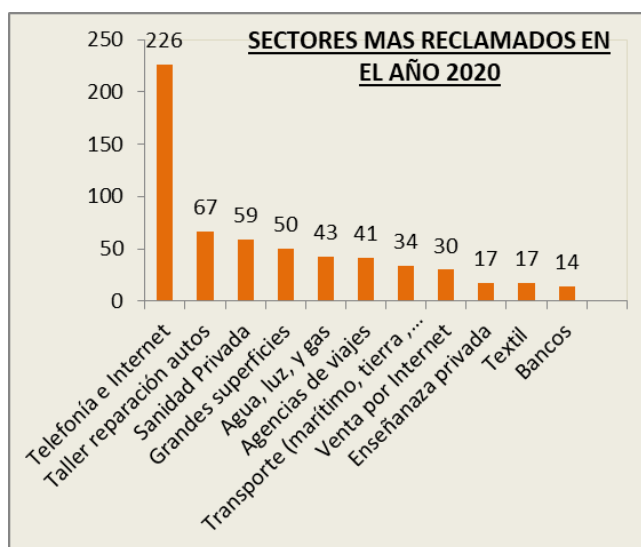
Respecto a las **Reclamaciones de Consumo**, en 2020 la O.M.I.C ha tramitado **862 reclamaciones**, produciéndose un ligero descenso comparado con las recibidas en el año 2019. A 31 de diciembre se habían resuelto un 78%, un 43,5 % de ellas a través de mediaciones directas con las empresas.

En cuanto a los sectores más reclamados por la población, el sector de Telecomunicaciones /Telefonía sigue siendo el que más reclamaciones recibe, un 26,21 % del total. A los problemas habituales de incumplimiento de ofertas y contratos, errores en las facturas o problemas con las bajas/altas, este año, la pandemia de Covid-19 ha fomentado el teletrabajo por lo que muchas personas se han visto afectadas por cortes de línea intermitentes o por la tardanza en dar de alta los servicios.

Le siguen en número las reclamaciones contra talleres de automóviles por reparaciones mal efectuadas o precios superiores a lo presupuestado.

También es destacable el crecimiento experimentado por el sector sanitario privado debido al cierre de las clínicas dentales Dentix. En la actualidad se ha ofrecido a los consumidores afectados como alternativa finalizar sus tratamientos en otras clínicas y no perder el dinero abonado.

Otros sectores en los que se producen reclamaciones habitualmente son los de suministros de luz, gas, agua y los bancos. Y ha habido un repunte de las reclamaciones contra agencias de viajes y empresas de transporte tanto aéreo como terrestre y marítimo, pues la pandemia ha impedido realizar los viajes proyectados. En la mayoría de los casos, las reclamaciones se han resuelto con la entrega de un bono para utilizar a lo largo de un año, y en algunos casos, con la devolución del importe abonado.



Todos los años, dentro del **Programa de Formación y Educación de los consumidores**, se realiza formación en materia de consumo para adultos y para el colectivo escolar. Este año y, debido a la pandemia, sólo se ha podido dar formación al colectivo escolar a través de los **Talleres de Consumo** que estaban programados para ser realizados de forma presencial, en los propios centros educativos, entre Octubre de 2019 y Junio de 2020.

Cuando se produjo la declaración del Estado de Alarma, hubo que adaptar los talleres pendientes de realizar, a las nuevas circunstancias, por lo que se impartieron online 91 de los talleres programados en los que han participado 2.402 alumnos. La valoración de estos talleres por parte de los alumnos y de los centros escolares ha sido muy buena.

Se han realizado un total de **166 talleres en 14 centros educativos** y con la participación total de **4.456 alumnos (3.598 niños y 858 jóvenes)**.

Estos talleres están adaptados a la edad del niño y su propósito es impartir conocimientos para reforzar su condición de consumidores: que sepan cuáles son sus derechos y obligaciones y que aprendan a defenderse en la sociedad en la que viven. La metodología de enseñanza utilizada en estos talleres suele ser muy didáctica y participativa. El monitor, inicialmente, formula distintas preguntas al alumnado a fin de conocer el nivel de conocimientos que tiene sobre el tema a tratar. A partir de ese momento se da una parte teórica con conocimientos básicos de consumo, 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.

La temática impartida a los alumnos de Primaria se ha dirigido a que sean conscientes de la influencia que tiene su comportamiento sobre el medio ambiente: reciclar, la utilización de las fuentes de energía, y cómo ahorrar en casa. Cómo les influye la publicidad a la hora de adquirir productos: juguetes, ropa, calzado, alimentos...



Las dos actividades más demandadas han sido, como en años anteriores, la fabricación de un horno solar con el que elaboran una barra de pan que luego consumirán en casa. Y la compra en el “Supermercado itinerante” de todo lo necesario para el menú del día que han elaborado previamente. El supermercado se monta en los centros, con estantes y productos que imitan a alimentos reales. Los niños compran con dinero ficticio y a veces no les dan la vuelta bien, o el producto está caducado, o le cobran de más, por lo que tienen que reclamar. Con esta actividad no sólo aprenden hábitos de alimentación saludable y de etiquetado de alimentos. También aprenden a elaborar un presupuesto y a formular una reclamación.

En cuanto a Secundaria, Bachillerato y FP, los talleres les han enseñado lo importante que es para la sociedad que el comercio sea justo, así como que los jóvenes consuman responsablemente los bienes que la naturaleza ofrece y que son finitos. También han aprendido cómo reaccionar ante la publicidad a la hora de comprar un teléfono móvil o ropa. Y lo importante que es su imagen personal y cómo han de cuidarse y valorarse. Este año, como novedad se ha incluido un taller sobre los Juegos de Azar ya que las estadísticas indican que cada vez hay más jóvenes jugando a través de Internet, y su falta de madurez y conocimiento, puede traer importantes consecuencias para su futuro.

Este año 2020 las **acciones divulgativas** para proteger la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores mediante difusión de información, se han trasladado casi todas, al ámbito digital como consecuencia de la pandemia de Covid-19: información sobre las vías de reclamación y resolución en caso de conflicto, cambios en la normativa aplicable, guías informativas, consejos, alertas de fraudes, estafas...

	Número de Publicaciones	Número de accesos a los contenidos
Distribución de Guías y Folletos (Campañas Informativas)	240	-
Artículos en prensa publicados	20	-
Contenidos introducidos en la web municipal	40	12.823
Contenidos incorporados a las Redes Sociales (Facebook y Twitter)	1.180	16.086

Durante este ejercicio y por la situación provocada por la pandemia, hemos realizado una única campaña informativa en soporte papel sobre los derechos de los consumidores en los “Talleres de Automóviles” 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.).



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.

Este año se han creado dos secciones nuevas motivadas, una de ellas, por la pandemia de Covid 19 y, la otra, por el cierre de las clínicas dentales Dentix. La primera ha cambiado nuestra vida y provocó la cancelación de viajes, bodas, cierres de academias, gimnasios... falta de entrega de vehículos reparados, etc. Toda la normativa que el Ministerio de Consumo ha publicado en referencia a los problemas de consumo en la pandemia, se han incorporado en la web. El número de visitas ha sido muy alto: 2.784 visitas.

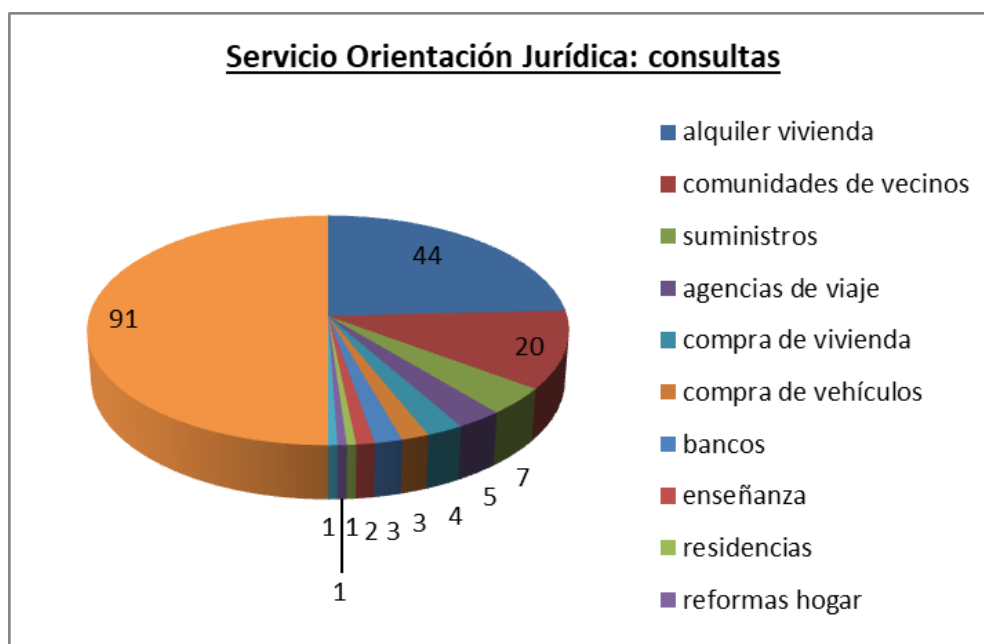
En cuanto al cierre de las clínicas dentales Dentix, la información publicada con el fin de mantener al público informado sobre los progresos en la solución para poder finalizar sus tratamientos, ha recibido un total de 1.683 visitas.

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, casi diariamente, las novedades que se van produciendo de interés para los consumidores, así como alertas de productos inseguros, de estafas, fraudes... Actualmente contamos con 1.532 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 Hojas de Reclamaciones impresas ha ido disminuyendo desde que en el año 2017 se facilitó la posibilidad de descargarlas online, desde la página web del Ayuntamiento (sección de Consumo). Así se evita que los comercios/empresarios se desplacen a las dependencias municipales. Este año, con la pandemia, sólo 21 comercios/empresas han solicitado los impresos en papel. De ellos 10 corresponden a locales de nueva apertura.

El **Servicio de orientación jurídica gratuito** en materia de vivienda que ofrecemos a los vecinos de Alcobendas, y que complementa la atención y asesoramiento realizado por la OMIC, ha seguido prestándose a través de la Asociación de Consumidores AUSCOMA. Pero este año, la oferta de ese asesoramiento se ha incrementado dando cabida a los conflictos surgidos como consecuencia de la pandemia de Covid-19. En total hemos atendido a 91 personas siendo la mayoría de consultas referidas a temas de vivienda (alquiler, compra, comunidades de vecinos, suministros), aunque otros sectores como agencias de viaje, residencias, bancos... han sido objeto de consulta también.



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 al alquiler las consultas han ido dirigidas a las dificultades para pagar las rentas debido a las condiciones de trabajo generadas por la pandemia. También el alquiler de habitaciones en pisos compartidos, las obras de remodelación, la subida de las rentas y la no devolución de la fianza una vez terminado el contrato.

Otras consultas se han referido a la cancelación de viajes y la no devolución del importe; las excesivas comisiones bancarias; vehículos y viviendas adquiridas y no entregados en plazo; corte de suministros por falta de pago.

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 8 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.

Este año las actuaciones realizadas desde la Inspección de Consumo han venido marcadas por la pandemia del Covid-19, teniendo que adaptar el plan de trabajo que había establecido a principios de año, priorizando la seguridad de los productos y atendiendo las reclamaciones que el estado de Alarma provocó en el consumidor con cancelaciones de servicios, problemas con la devolución de productos, etc.

Durante 2020 se acometen 406 actuaciones inspectoras y se controlan 387 actividades o establecimientos comerciales, verificando la adecuada comercialización de 1.996 productos.

Se han incrementado en un 35 % las actuaciones inspectoras respecto a las programadas, debido fundamentalmente al incremento que ha habido durante este año marcado por la pandemia en las actuaciones inspectoras acometidas para garantizar la seguridad de los productos industriales comercializados en el municipio, sobre todo por juguetes y un nuevo producto que no era habitual en años anteriores, que son las mascarillas, que hubo que retirar del mercado por tener incumplimientos a la normativa.

A lo largo del año se desarrollan **5 campañas de control de mercado**, inspeccionándose bienes, productos y servicios, todas por iniciativa municipal, excepto la Campaña de Juguetes Operación Ludus, que es por iniciativa de la Guardia Civil por mediación de la Comunidad de Madrid.

<b>CAMPAÑAS DE INSPECCIÓN Y CONTROL REALIZADAS EN 2020</b>	<b>Número de establecimientos visitados</b>	<b>Nº de inspecciones realizadas</b>	<b>Número de productos y servicios controlados</b>
Publicidad y Precios	12	12	170
Rebajas	11	11	200
Etiquetado de Juguetes 2019-2020	3	7	38
Juguetes Operación Ludus	4	8	902
Red de Alerta. Campaña de Seguridad	199	202	654
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>240</b>	<b>1964</b>

A principios del 2020 se finalizó la Campaña de Etiquetado de Juguetes que se comenzó a finales del año 2019, procediendo a visitar tres establecimientos, retirando del mercado 38 juguetes que fueron destruidos por incumplimientos en la normativa de juguetes. Se procedió a realizar 10 apercibimientos por carta informando de la normativa incumplida así como que procedieran a subsanar las deficiencias detectadas, como no disponer de factura de origen de los productos que comercializaban.

Relacionada con la anterior campaña indicada en el párrafo anterior, en diciembre de 2020 se procedió a realizar una campaña de etiquetado de juguetes en colaboración con la Guardia Civil, que ellos denominaron Operación Ludus. El objetivo de esta campaña era comprobar el grado de cumplimiento de la normativa de juguetes en establecimientos de bazar. Se inspeccionaron 4 establecimientos, en todos ellos se encontraron juguetes con irregularidades, procediendo a retirar de la venta 902, 235 se destruyeron y 55 se devolvieron al proveedor para que subsanen las deficiencias. Esta campaña se finalizará durante el siguiente año. Con este tipo de campañas el Servicio de Inspección contribuye 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.

Otra de las campañas de inspección que se realiza este año es la del “Rebajas”, que se divide en dos periodos las de invierno y las de verano, este año sólo se pudo realizar la campaña en las Rebajas de invierno, ya que debido a la pandemia no hubo rebajas de verano. Su objetivo es controlar e inspeccionar los establecimientos que promocionan este tipo de ventas 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 11 establecimientos, hallando irregularidades en 10 de ellos, realizando 10 apercibimientos, 8 establecimientos subsanaron y 1 de ellos cerró definitivamente.

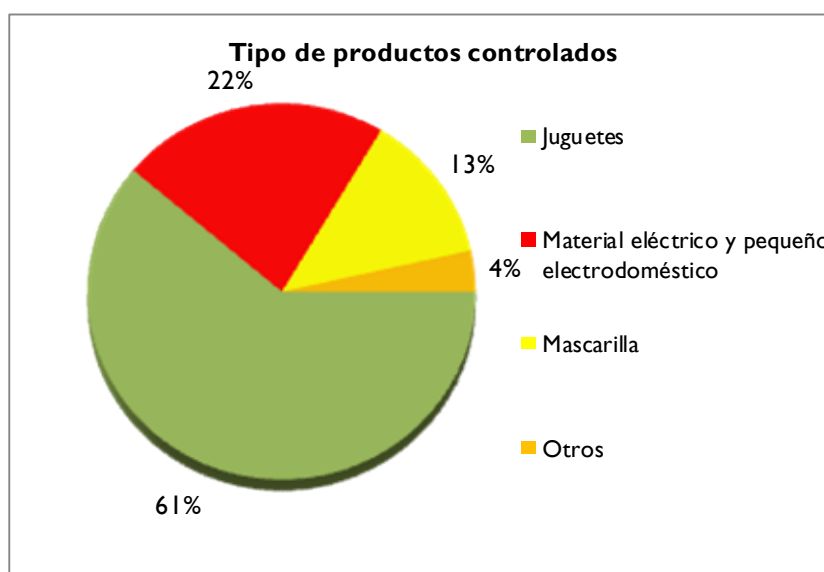
Durante este año también se llevo a cabo la campaña de Publicidad y Precios, dando continuidad a las campañas realizadas en años precedentes, motivadas por las continuas quejas y reclamaciones de consumidores por la no aplicación de las ofertas incluidas en folletos publicitarios, o la no disponibilidad de los productos anunciados, que sirven como señuelo para atraer al consumidor a los establecimientos comerciales. Se inspeccionaron 12 establecimientos, encontrado irregularidades en 6 de ellos, se realizan 5 apercibimientos, 5 subsanan las irregularidades y se envió un expediente a la Comunidad de Madrid al ser un establecimiento con actividad en toda la Comunidad.

**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 202 intervenciones en materia de seguridad, lo que supone respecto al año pasado un incremento del 64% (años 2019 fueron 123 intervenciones), debido fundamentalmente al incremento de Redes de Alerta notificadas desde la Dirección de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid que se encuentran en nuestro municipio. Este año se han revisado 85 notificaciones de productos inseguros en Red de Alerta, cuando el año pasado fueron 60, lo que supone un incremento del 42% respecto al año pasado. De todas las notificaciones se han localizado la comercialización de un 21% de ellas (85 notificaciones y 18 de ellas encontradas), procediendo de forma inmediata a su retirada del mercado, mediante su destrucción o devolución al proveedor (en total 654 unidades, 486 destruidas y 168 devueltas a origen). En comparación con el año 2019 que fueron en total 22 unidades (21 devueltas a origen y 1 destruida), ha supuesto un incremento importante, multiplicándose casi por 30 el número de unidades retiradas del mercado, suponiendo del total de productos destruidos durante 2020 el 87% mascarillas (566 unidades destruidas).

Como se observa en el siguiente gráfico relativo al tipo de productos controlados de la Red de Alerta durante el año 2020, podemos observar que la gran mayoría (61%) corresponden a juguetes, ya que es un segmento de la población vulnerable con el que hay que prestar especial atención. Algunos de los juguetes encontrados pueden causar importes riesgos como cortes, intoxicaciones o ahogamientos, por lo que su localización y control son uno de nuestros objetivos prioritarios. En segundo lugar se encuentra el material eléctrico y pequeño electrodoméstico, teniendo un peso del 22% sobre el total. Es importante indicar que, debido a su bajo precio y escasa calidad, suele ser muy comercializado y su falta de conformidad causa daños como cortocircuitos, electrocuciones, quemaduras e incluso incendios, siendo conveniente su control.

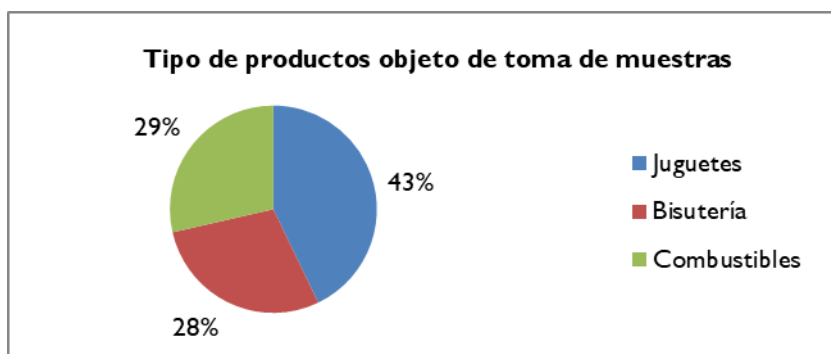
Este año como novedad, aparece una nueva categoría no existente en años anteriores, las mascarillas, reflejo de la situación de pandemia que se ha vivido durante el año 2020, suponiendo un 13% de los productos buscados por ser no conformes con la normativa.



En relación con lo anterior, durante el año 2020 hemos adoptado distintas medidas cautelares al objeto de garantizar la seguridad de los productos que se comercializan. Por ello se realizan 7 tomas de muestras: 2 originadas por una denuncia de un vecino, 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 2 por la Campaña de Gasolineras y Toma de Muestras de Combustible del año 2018. 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
Pendientes de plata de ley	Actuación motivada por reclamación	No cumple con la normativa
Pendientes dorados plata de ley	Actuación motivada por reclamación	No cumple con la normativa
Máscara de payaso	Actuación motivada por Red de Alerta	No cumple con la normativa
Falda rosa tipo Tutu	Campaña de Juguetes	No cumple con la normativa
Diesel Star	Campaña de Gasolineras 2018	Cumple
V-Power Diesel	Campaña de Gasolineras 2018	Cumple
Trompeta juguete de plástico	Campaña de Juguetes	Cumple



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 157 inspecciones en un total de 147 establecimientos del municipio.

En todas las inspecciones realizadas se desarrolla no solo una labor de inspección y control de la normativa de aplicación, sino también una labor de carácter informativo al empresario, primando la orientación e invitación al cumplimiento de las normas frente a la sanción económica, propiciando así, la resolución de conflictos de consumo. Este año marcado por la pandemia, ésta ha tenido su repercusión en las reclamaciones puestas por los consumidores y usuarios, realizando 21 reclamaciones relacionadas con la pandemia. Como resultado de las inspecciones llevadas a cabo durante el ejercicio se deriva la ejecución de **25 apercibimientos**, motivados por la detección de irregularidades leves que, en gran medida, son subsanados en el plazo facilitado para ello o en el momento de la inspección. Y se inicia **1 expediente sancionador**, dada la gravedad o trascendencia de las infracciones y ante las negativas a subsanar las mismas.

El Servicio de Inspección también ofrece **asesoramiento técnico-legal** de carácter gratuito a empresarios y profesionales, con objeto de orientarles en la normativa de consumo aplicable a su actividad. En 2020 se ha asesorado a un total de 78 empresarios, todo ello sin contar con el asesoramiento realizado por el inspector in situ en el propio establecimiento.

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.

Debido a la situación de pandemia en marzo se dicta el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, provocando que el mercadillo sea suspendido desde ese día.

El 25.05.2020 y el 01.06.2020 se realizan dos reuniones con el objeto de reanudar la actividad del mercadillo y como organizarlo de acuerdo a la situación de pandemia. En estas reuniones participan la Policía Local, Protección Civil, la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes y Consumo.

Se reanuda la actividad del mercadillo el 22 de junio con una serie de medidas impuestas por normativa del Ministerio de Sanidad:

- Autorización para la instalación del 50% de puestos, en semanas alternativas.
- Vallado del perímetro.
- Instalación de única puerta de acceso diferenciando entrada y salida.
- Dispensación de gel hidroalcohólico a la entrada del mercadillo, así como su disponibilidad en cada puesto.
- Control de aforo.
- Separación de los puestos.
- Vigilancia y control de la distancia interpersonal entre los asistentes.
- Instalación de cartelería informativa a la entrada del recinto y en el interior del mismo.
- Instalación de un recorrido dentro del recinto del mercadillo con un sentido único de circulación.
- Delimitación de zonas de seguridad entre puestos y clientes.
- Distribución de cajas de guantes por puesto para el uso de los clientes.
- Vigilancia y control del uso de mascarillas por parte de los vendedores y clientes.

A partir del 6 de julio se adaptan las normas sanitarias al nuevo marco jurídico, realizándose los siguientes cambios sobre los ya existentes:

- Autorización para la instalación del 100% de los puestos.
- Nueva distribución de puestos, aumentando la distancia entre ellos.
- Apertura del servicio del mercadillo, realizándose limpieza frecuente por parte de Seromal.



Con objeto de informar a los vecinos de Alcobendas sobre las medidas que se iban adoptando en el mercadillo se publicaron en el semanal “**Sietedías**” 2 artículos informativos sobre: “El Mercadillo Municipal reanuda su actividad el próximo lunes, 22 de junio” (19.06.2020) y “Buena acogida en la vuelta a la actividad del Mercadillo Municipal” (26.06.2020), así como 5 anuncios informando sobre la reapertura del mercadillo después de la inactividad por el Estado de Alarma, horarios y apertura en días festivos.

Durante este año de pandemia se ha hecho un importante esfuerzo por parte del Servicio de Inspección ya que se decidió que dos inspectores estuvieran durante toda la jornada en el mercadillo con el objeto de vigilar el cumplimiento de las medidas adoptadas por la pandemia con el objeto de conseguir un mercadillo lo más seguro posible frente al Covid, haciendo una labor de concienciación con los comerciantes para que se respeten las normas, cosa que no ha sido fácil y que ha supuesto un importante esfuerzo, de hecho, se tuvo que apercibir seriamente a un vendedor por superar los límites del puesto.

En cuanto a la gestión de los puestos hemos valorado como favorables 3 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.

## ▪ JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO



El arbitraje de consumo es una vía extrajudicial para la resolución de conflictos surgidos en las relaciones comerciales entre personas consumidoras y usuarias y empresarios, comerciantes o profesionales.

El arbitraje se caracteriza por ser un procedimiento sencillo, gratuito para las partes, que no precisa de abogado ni procurador para su ejecución y más ágil y rápido que un procedimiento judicial ya que, las resoluciones (denominadas Laudos arbitrales) se dictan en un plazo de 90 días y es de obligado cumplimiento para las dos partes ( tiene valor equivalente a una sentencia judicial) pudiendo solicitarse acción de anulación del mismo ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia donde se dictó, en el plazo de dos meses desde su notificación.

Esta vía excluye la vía judicial y no puede someterse a arbitraje los conflictos en los que existan indicios racionales de delito o en los que se haya producido intoxicación, lesión o muerte.

Otra característica importante es la voluntariedad de someterse al mismo por parte de empresarios, comercios o profesionales. Los establecimientos que se adhieren al sistema arbitral lo hacen mediante la formalización de un compromiso de adhesión, ostentando en un lugar visible de su negocio (escaparate, publicidad, impresos...), el distintivo oficial facilitado que los identifica y diferencia como establecimientos que ofrecen una garantía adicional y de gran valor para los consumidores y usuarios a la hora de resolver cualquier problema que se genere durante la actividad comercial.

La Junta Arbitral de Consumo del Ayuntamiento de Alcobendas se constituyó el 13 de abril de 1994 mediante convenio de colaboración formalizado 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 arbitrales municipales existentes en la Comunidad de Madrid junto a la de Alcalá de Henares, Madrid capital y las Mancomunidades de Consumo Henares-Jarama (en Coslada) y de la zona noroeste de Madrid (en Majadahonda).

Desde su creación, la Junta ha contado con empresas y comercios muy fieles que han mantenido su adhesión al sistema arbitral, generándose bajas solo por cese de actividades. Así, en el año 2020 hemos contado con 587 establecimientos adheridos. El censo de empresas adheridas puede consultarse en el espacio de “Consumo – Junta Arbitral de Consumo” en la web municipal ([www.alcobendas.org](http://www.alcobendas.org)), ofreciéndose en este mismo espacio información detallada y específica acerca del funcionamiento del Arbitraje de Consumo, de cómo formular una solicitud de arbitraje electrónicamente o como adherirse al sistema arbitral en caso de ser empresario/a o prestador/a de servicios, facilitándose la posibilidad de descargar impresos tanto de solicitud de arbitraje como para formalizar adhesiones.

Durante 2020 se han gestionado 35 expedientes arbitrales de los que 9 correspondían a expedientes en trámite no concluidos en el ejercicio anterior.

Una vez es presentada una solicitud de arbitraje, la Junta debe analizar si esta reúne los requisitos legales para ser admitida a trámite o es causa de inadmisión. Posteriormente se comprueba si el comercio o profesional reclamado se encuentra adherido al sistema, en cuyo caso se procedería a realizar una mediación con la intención de alcanzar un acuerdo previo y de no estarlo, se le invita a que acepte el arbitraje. Al tratarse de un procedimiento voluntario, en caso de no aceptar, se archiva la solicitud presentada y el/la reclamante podría recurrir a la vía judicial.

Si tras la mediación no se obtiene un acuerdo entre las partes, se constituye un colegio arbitral para resolver el conflicto y se convoca una audiencia arbitral ( vista arbitral). Los colegios arbitrales están compuestos por distintos miembros: un vocal árbitro de consumidores, un vocal árbitro de empresarios y un vocal árbitro Presidente del colegio arbitral. Durante el desarrollo de la audiencia las partes (reclamante y reclamada) expondrán sus hechos y fundamentos. Si el colegio arbitral lo estima necesario, puede acordar la práctica de pruebas (análisis o peritaciones) con objeto de esclarecer los casos. De no lograrse un acuerdo tras las cuestiones planteadas el colegio arbitral dicta un Laudo

Al cierre del ejercicio 2020 se habían resuelto un 73% del total de solicitudes de arbitraje de 2020 más las 9 que quedaron pendientes de 2019. El total de expedientes resueltos es del 80% al cierre del ejercicio.

Durante el ejercicio 2020 se han dictado **8 Laudos**, todos ellos en equidad: 2 de esos Laudos han tenido carácter Conciliatorio, 4 Estimatorios (total o parcialmente) y 2 Desestimatorios para el reclamante.

El **tiempo medio** transcurrido desde la fecha de celebración de las audiencias arbitrales hasta la emisión de sus correspondientes Laudos ha sido **de poco más de 1 mes**, lo que evidencia la agilidad de dicha vía frente a la emisión de resoluciones judiciales. La cuantía media de las reclamaciones ha sido de 376 euros.

Los sectores más reclamados en 2020 han seguido siendo los relacionados con las telecomunicaciones. Este sector ocupa el 50% de las solicitudes, debido, principalmente a incumplimientos de tarifas y ofertas comerciales, seguido por el servicio postal de Correos, que alcanza un 19%.





En cuanto al descenso del número de solicitudes de arbitraje durante el 2020 entendemos que ha sido debida a los efectos de la pandemia de Covid-19, el cual ha frenado el desarrollo de la vida tal y como la conocíamos y ha cambiado nuestros hábitos de consumo. La caída del consumo ha dado lugar a que haya menos conflictos entre comerciantes y consumidores, reduciéndose muy significativamente las solicitudes de arbitraje (el dato más bajo desde que se creó la Junta Arbitral de Consumo, en 1994).

<b>EXPEDIENTES ARBITRALES - 2020</b>	
Laudos	8
Mediaciones	1
Archivados por no presentación de documentación	2
Archivados por no consumidor	1
Traslados al Instituto Regional de Arbitraje (IRAC)	9
Traslados a la Junta Arbitral de Transportes	1
Archivados a petición del reclamante	2
En trámite a 31/12/2020	11
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

## 2. Acciones relevantes realizadas en Servicio de Consumo en 2020, dirigidas a los Grupos de Interés.

<b>2. Acciones RELEVANTES realizadas por el Servicio de Consumo en 2020</b>		
<b>Título</b> ¿Qué se ha hecho?	<b>Descripción</b> Por qué y para qué	<b>Resultado obtenido</b> Cuantitativo/cualitativo
<b>Reinicio del mercadillo después del Estado de Alarma decretado por el Covid-19</b>	La actividad del mercadillo quedó suspendida durante el tiempo de confinamiento, reiniciándose la actividad el 22 de junio de 2020, siendo uno de los ayuntamientos más rápidos en aplicar las medida para reactivar la economía con todas las medidas de seguridad	

## 3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en el Servicio de Consumo en 2020

<b>3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en Consumo en 2020</b>	
<b>Denominación</b> ¿Qué se ha hecho?	<b>Descripción</b> ¿Por qué y para qué?
<b>Digitalización reclamaciones y cambio procedimiento de trabajo</b>	Al declararse el Estado de Alarma se planteó la necesidad de trabajar con documentos digitales al no tener acceso a las reclamaciones en papel, que quedaron en la oficina mientras los trabajadores teletrabajaban. Por ello, al público se le informó al de la obligatoriedad de formular sus reclamaciones a través del Registro telemático del ayuntamiento. La OMIC creó una base de datos digital para recoger todas las reclamaciones y su documentación, que entraba en distintos formatos (Word, Pdf, Jpg, fotos y capturas de móviles...) Esto al principio ocasionó dificultades ya que el procedimiento se estableció con rapidez, intentando resolver la situación, y sin contar con ayuda técnica informática.

## 3.2 Mejoras introducidas en el Servicio de Consumo 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<b>Cita previa</b>	<p>Como consecuencia de la pandemia de Covid-19 y, una vez que los trabajadores se reincorporaron a su puesto de trabajo, se decidió que el acceso del público al edificio para asesorarse o formular una reclamación de consumo, se haría a través de cita previa, con el fin de evitar riesgos sanitarios a los trabajadores y a los ciudadanos.</p> <p>Éstos han podido solicitar cita por teléfono y/o por correo electrónico.</p> <p>Las citas se han atendido con una periodicidad de 30 minutos, suficientes para informar, recoger la reclamación, y entregar a cada ciudadano un resguardo con su número de registro de entrada.</p>	379 personas atendidas con cita previa
<b>Servicio de Orientación Jurídica Online para el ciudadano</b>	<p>Ya existía este servicio para atender las consultas referentes a problemas con la vivienda (compra venta, arrendamiento, comunidades de propietarios...) pero previa cita y personándose en la OMIC. Lo atendían los abogados de la Asociación de Consumidores AUSCOMA.</p> <p>Con la pandemia y el cierre del edificio, se vio la necesidad de crear un canal de comunicación directo entre los ciudadanos y el Servicio Jurídico, así como de ampliar los temas a tratar pues las consultas que recibía la OMIC eran más variadas: viajes, eventos y servicios cancelados, reparaciones no realizadas, compras a través de internet que no llegaban...todo ello motivado por el parón en la economía.</p> <p>Las consultas de los ciudadanos se han respondido por este Servicio a través de teléfono, dando la información en el momento, y a través de correo electrónico, recibiendo respuesta en menos de 48 horas, lo cual ha mostrado que el sistema ha sido muy eficaz.</p>	91 personas han recibido asesoramiento desde su inicio, en junio de 2020 hasta su finalización en diciembre
<b>Espacio en Alcobendas.org para información de la COVID-19</b>	<p>Tras la declaración del Estado de Alarma se creó un espacio en la web, en el apartado de Consumo con el fin de informar a los consumidores de sus derechos ante la nueva situación creada por la Covid-19.</p> <p>En ese espacio se ha ido insertando toda la información que han publicado tanto el Ministerio de Consumo, como la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid y, la propia OMIC, referente a las novedades legislativas y de funcionamiento.</p> <p>La OMIC creó unas fichas informativas con los derechos y deberes de los consumidores para aquellos temas de consulta más recurrentes: cancelación de viajes y eventos, compras a través de internet, reparaciones, garantías...</p>	2.784 visitas a la web <a href="http://www.alcobendas.org">www.alcobendas.org</a> en el apartado "Covid-19: Información, consejos y ayudas para los consumidores"

<p><b>Espacio en Alcobendas.org para informar a los afectados de Dentix</b></p>	<p>Como consecuencia de la quiebra y posterior cierre de las clínicas Dentix, se creó un espacio en la web, en el apartado de Consumo, para informar a los consumidores de sus derechos y de la forma de actuar. Ahí se ha insertado toda la información facilitada tanto por el Ministerio de Consumo, como por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, como por la propia OMIC, a fin de informar a los ciudadanos afectados y facilitarles la presentación de reclamaciones o de demandas judiciales en aquellos casos necesarios.</p>	<p>1.683 visitas a la web <a href="http://www.alcobendas.org">www.alcobendas.org</a> en el apartado "Información sobre clínica Dentix"</p>
<p><b>Creación de una base de datos electrónica de los afectados por el cierre de Dentix</b></p>	<p>A la vez que se creó el espacio en la página web, se creó una base de datos para dar la información que fuese apareciendo, a todos aquellos ciudadanos afectados por el cierre de las clínicas Dentix. Dicha información se ha remitido a través de correo electrónico /carta, con todas las instrucciones necesarias para resolver su reclamación.</p>	<p>239 afectados</p>
<p><b>Talleres escolares online</b></p>	<p>Antes de que llegara la pandemia de Covid-19, el Servicio de Consumo ya tenía programadas las fechas y horarios de todos los talleres de consumo que anualmente se celebran en los colegios e institutos del municipio. Estos talleres siempre se han realizado presencialmente en las instalaciones de los colegios. Dada la imposibilidad de llevarlos a cabo de esta manera, se transformaron en talleres online con muy buena acogida por parte de los colegios y del alumnado.</p>	<p>91 talleres online 2.402 niños</p>
<p><b>Reinicio del mercadillo después del Estado de Alarma decretado por el Covid-19</b></p>	<p>La actividad del mercadillo quedó suspendida durante el tiempo de confinamiento, reiniciándose la actividad el 22 de junio de 2020, siendo necesario acometer una serie de adaptaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorización para la instalación del 50% de puestos, en semanas alternativas.</li> <li>- Vallado del perímetro.</li> <li>- Instalación de única puerta de acceso diferenciada de entrada y salida.</li> <li>- Distribución de gel hidroalcohólico a la entrada del mercadillo para asistentes.</li> <li>- Control de aforo.</li> <li>- Aumento de distancia de separación entre puestos a más de 2 m.</li> <li>- Vigilancia y control de la distancia interpersonal entre los asistentes.</li> <li>- Instalación de cartelería informativa a la entrada del recinto y en el interior del mismo.</li> <li>- Instalación de sentido único de circulación de asistentes.</li> <li>- Delimitación de zonas de seguridad entre puestos y clientes.</li> <li>- Distribución de cajas de guantes por puesto para el uso de los clientes.</li> <li>- Vigilancia y control del uso de mascarillas por parte de los vendedores y clientes.</li> </ul> <p>Además de las anteriores, a partir del 6 de julio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorización para la instalación del 100% puestos.</li> <li>- Instalación de segunda puerta de acceso peatonal, con entrada y salida diferenciadas.</li> <li>- Nueva distribución de puestos, distanciando los puestos de mayor afluencia para evitar aglomeraciones.</li> </ul>	<p>Hacer del mercadillo un espacio que evite la propagación del Covid-19</p>

#### 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 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
<b>Comisión de coordinación del Programa de Actividades para colegios e institutos en horario lectivo, curso 2019-2020</b>	Anualmente el Departamento de Educación lleva a cabo una reunión con todos los servicios del Ayuntamiento y Patronatos implicados en la educación de los niños y jóvenes del municipio. Su fin es analizar las actividades que cada servicio ofrece realizar en los centros educativos municipales, para ver si se ajustan a las necesidades y evitar duplicidades en la formación	Convocatoria anual anulada por la pandemia. Se informó telemáticamente de las acciones a realizar
<b>@Elegidos</b>	El Dpto. de Comunicación lidera el grupo en el que participan los servicios municipales con visibilidad en Redes Sociales, con objeto de valorar su posicionamiento ante el público objetivo y establecer, si procede, nuevos planes de acción.	Convocatoria semestral: 2 de Marzo de 2020
<b>Mesa técnica de coordinación sobre funcionamiento del mercadillo</b>	Reunión en la que participan distintas áreas municipales (Policía y PMD) con objeto de reanudar el funcionamiento del mercadillo después del Estado de Alerta decretado por el Covid-19.	Convocatoria 25 de mayo 2020

##### 4.2 Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones del servicio de Consumo

	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017	Año 2016
<b>Reclamaciones</b>	10	2 <sup>38</sup>	1	2 <sup>39</sup>	3
<b>Sugerencias</b>	-	-	-	-	.
<b>Felicitaciones</b>	-	4	-	1	.
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

#### 5. Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Consumo en 2020

##### Otros productos y servicios desarrollados por el Servicio de Consumo en 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido Cuantitativo/cualitativo
<b>PROCESO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN</b>		

<sup>38</sup> y 48

<sup>39</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.

<p><b>Atención realizada por el Servicio de Consumo.</b></p>	<p>Desde el Servicio de consumo se han realizado diferentes atenciones a nuestros grupos de interés: población general, comerciantes</p>	<p><b>En 2020 el Servicio de Consumo ha atendido un total de 5.267 demandas,</b> distribuidas en las siguientes atenciones:</p> <p>Nº total de consultas atendidas por la OMIC: 4.160                  Nº total de reclamaciones atendidas: 862                  Nº total de atenciones de orientación jurídica: 91                  Nº de comerciantes que solicitan asesoramiento: 78                  Nº comerciantes que solicitan hojas de Reclamaciones: 21                  Nº de consultas de arbitraje atendidas: 29                  Nº de solicitudes de arbitraje presentadas: 26</p>
<p><b>Atención de consultas en materia de consumo en la O.M.I.C</b></p>	<p>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.</p>	<p>Nº total de consultas atendidas por la OMIC: 4.160</p>
<p><b>Servicio de orientación jurídica especializado en materia de consumo.</b></p>	<p>Prestado por la Asociación de consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid - AUSCOMA, a través de abogados especializados en Derecho de Consumo.</p> <p>Se desarrolla en dos vertientes:</p> <p><u>Servicio de Orientación jurídica para ciudadanos:</u> destinado a vecinos de Alcobendas que precisen asesoramiento legal porque consideren que han vulnerado sus derechos como consumidores o usuarios.</p> <p>Este servicio es gratuito y es atendido mediante consulta telefónica y/o electrónica sobre temática relacionada con vivienda, problemas derivados por el impacto de las medidas de confinamiento o por la pandemia por Covid-19 (incumplimiento de contratos de viajes, devoluciones y garantías, falta de prestación de servicios, etc).</p> <p><u>Servicio de asesoramiento jurídico para técnicos del servicio de consumo:</u> Dentro del mismo contrato, prestación de estudio legal y emisión de informes jurídicos sobre reclamaciones e inspecciones llevadas a cabo y que sirven de apoyo a las resoluciones a adoptar.</p>	<p>Servicio prestado online a partir del 5 de junio de 2020, en horario de lunes a viernes de 9 a 14 h y de 17 a 19,30 a través de correo electrónico y de teléfono.</p> <p>Atendidas 91 consultas                  Por sectores:                  - Alquileres: 48%                  - Comunidades de vecinos : 22%                  - Compra de vivienda: 6%                  - Servicios y suministros /Otros: 15%</p> <p>Elaboración de 8 informes jurídicos para el Servicio de Consumo.</p>

<p><b>Gestión de Reclamaciones de la O.M.I.C sobre conflictos de consumo</b></p>	<p>Tramitación y gestión de reclamaciones de consumidores ante el desacuerdo de éstos con actividades comerciales o de prestación de servicios y suministros.</p>	<p>Reclamaciones tramitadas: 862 2.642 gestiones realizadas para su resolución.</p>
<p><b>Distribución de Hojas de Reclamaciones</b></p>	<p>El Servicio de Consumo edita y distribuye, entre comerciantes y 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. También lo tiene disponible para su descarga gratuita en la web Alcobendas.org.</p>	<p>Este año, debido a la pandemia de Covid-19 se ha animado a las empresas a descargar los impresos de la página web del ayuntamiento, sin ser necesario desplazarse a la oficina a por ellos.  Se distribuyen 280 hojas de reclamaciones  Nº de empresas que solicitan su tenencia: 21 49 % 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: 78</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 poder desenvolverse con seguridad en la sociedad actual. Para lograrlo, realizamos formación específica para la población infantil y juvenil a través de TALLERES ESCOLARES DE CONSUMO.</p>	<p><b>TOTAL ACTIVIDADES FORMATIVAS</b>  <b>Actividades realizadas: 166</b> <b>Participantes: 4.456</b> Centros participantes: 11</p>

**TALLERES ESCOLARES DE CONSUMO:**

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.

**Curso 2019-2020**

**Talleres presenciales**

Educación de 0 a 14 años

Primaria: 63 Actividades

- Publicidad
- Juego y juguetes
- Nuevas tecnologías
- Suministros básicos
- Gymkhana: Lúcete con la energía
- Gymkhana: Enredos tecnológicos
- Fabricación de pan
- Visita al Supermercado itinerante
- Toma cartas en el consumo

Educación Juventud: de 15 a 30 años

Secundaria: 8 actividades

- Comercio justo
- Consumo responsable
- Nuevas tecnologías
- Publicidad y técnicas de venta
- Teléfonos móviles

F. Profesional: 4 actividades

- Juegos de azar

**Talleres online**

Educación de 0 a 14 años

Primaria: 48 actividades

- Fabricación de pan
- Gymkhana: Lúcete con la energía
- Visita al Supermercado itinerante
- Juego y juguetes
- Nuevas tecnologías
- Reciclado
- Suministros básicos
- Minipoly Familiar
- 

Educación: de 15 a 30 años

Secundaria: 43 actividades

- Consumo responsable
- Juegos de azar
- Por fuera y por dentro
- Suministros básicos
  
- Juegos de azar

Centros participantes: 11

Actividades realizadas: 75

2.054 asistentes

Centros participantes: 9

Actividades realizadas: 91

2.402 asistentes

Puntuación media en el conjunto de talleres realizados : 9,57

**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 fija y móvil.</li> <li>- Servicio de Correos.</li> </ul>	<p>TOTAL 35 expedientes tramitados en 2020 (9 de 2019 y 26 de 2020)</p> <p>Nº Expedientes resueltos: 28</p> <p>Nº de Laudos emitidos: 8</p> <p>Nº Establecimientos del municipio adheridos al Sistema Arbitral: 587</p>
----------------------------------	---	---

**PROCESO DE VIGILANCIA Y CONTROL DE PRODUCTOS BIENES Y SERVICIOS**

<b>Actuaciones de Inspección de Consumo</b>	<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 Comunidad de 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 406 actuaciones inspectoras.</p> <p>Se controlan 387 actividades comerciales y 1.996 productos.</p> <p>Nº establecimientos visitados: 387                  Nº inspecciones realizadas: 406                  Nº productos y servicios controlados: 1.996</p> <p>Se llevan a cabo 5 campañas de control de mercado</p>
<b>ACTUACIONES PROGRAMADAS:</b>	<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: 30</p> <p>Nº de productos en los que se verifica su adecuada comercialización: 1.310</p>
<b>Campaña de Inspección y Control de Publicidad y Precios.</b>	<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 2020.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 12</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 12</p> <p>Nº establecimientos apercibidos: 5</p> <p>Nº productos controlados: 170</p>
<b>Campaña de Inspección y Control de Etiquetado de Juguetes en colaboración con la Guardia Civil (Operación Ludus)</b>	<p><u>Objetivo:</u> Comprobar que el etiquetado de los juguetes se adecua a la normativa vigente.</p> <p><u>Controles ejecutados:</u> etiquetado de los juguetes; disponibilidad de factura de origen.</p> <p><u>Período de ejecución:</u> diciembre 2020.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 4</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 8</p> <p>Nº establecim. apercibidos: 0</p> <p>Nº productos controlados: 902</p>



<b>Campaña de Inspección y Control de Etiquetado de Juguetes 2019/20</b>	<p><b>Objetivo:</b> Comprobar que el etiquetado de los juguetes se adecua a la normativa vigente.</p> <p><b>Controles ejecutados:</b> Indicación de precios; etiquetado de los juguetes; entrega de factura simplificada; disponibilidad de Hojas de Reclamaciones.</p> <p><b>Período de ejecución:</b> enero-abril 2020.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 3</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 7</p> <p>Nº productos retirados de la venta y destruidos: 38</p>
<b>Campaña de Inspección y Control de Rebajas.</b>	<p><b>Objetivo:</b> Comprobar el grado de cumplimiento de la normativa que regula las rebajas y otras promociones de venta (ofertas especiales, etc.)</p> <p><b>Controles ejecutados:</b> comprobar que las promociones no induzcan a confusión al consumidor; verificar la entrega de facturas simplificadas o tique; exhibición de pictogramas del calzado; información sobre garantías, cambios y devoluciones</p> <p><b>Período de ejecución:</b> Enero y julio 2020.</p>	<p>Nº establecimientos visitados: 11</p> <p>Nº de inspecciones realizadas: 11</p> <p>Nº establecimientos apercebidos: 8</p> <p>Nº productos controlados: 200</p>
<b>ACTUACIONES NO PROGRAMADAS</b>	<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: 158</p>
	<p><b>Motivadas por reclamación o denuncia de consumidores y usuarios.</b></p>	<p>Nº establecimientos inspeccionados: 147</p> <p>Nº actuaciones inspectoras realizadas: 157</p> <p>Nº establecimientos con irregularidades: 33</p> <p>Nº de apercebimientos: 10 (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: 0</p> <p>Nº establecim. Apercebidos: 0</p>
<b>ACTUACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD:</b>	<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: 199</p> <p>Nº productos intervenidos: 654</p>

<b>Localización de Redes de Alerta</b>	<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 2020</p>	<p>Nº de actuaciones de control ejecutadas: 202</p> <p>Nº de notificaciones de Red de Alerta controladas: 85</p> <p>Nº productos objeto de toma de muestra: 3 (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 2020: 74</p> <p>Nº controles semanales realizados: 37</p> <p>Nº de puestos que se les retira la autorización por incumplimiento de requisitos: 20</p> <p>Nº de comunicaciones realizadas a los vendedores: 111</p> <p>Nº de solicitudes de transmisión valoradas: 3</p> <p>Nº de nuevas solicitudes recibidas en 2020: 10</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: 57</p> <p>Nº total de apercebimientos realizados: 37</p> <p>Nº de expedientes sancionadores iniciados: 1</p>
<b>PROCESO DE COMUNICACIÓN</b>		
<b>Programa de Información</b>	<p>Su objetivo es mejorar los conocimientos de los ciudadanos sobre los derechos y obligaciones de los consumidores en distintos ámbitos.</p>	<p>TOTAL de campañas informativas realizadas: 1</p> <p>Nº de acciones de divulgación realizadas: 1.241</p>
<b>Difusión mediante Guías y Folletos</b>	<p>Edición y distribución de impresos entre la población con información y consejos a los consumidores sobre sectores relevantes:</p>	<p>Nº guías /folletos distribuidos: 240</p>
<b>Difusión Semanal SietediaS</b>	<p>Elaboración de artículos para prensa sobre temáticas de actualidad y sobre servicios prestados o resultados de actuaciones inspectoras.</p>	<p>Nº artículos publicados en prensa: 20</p>

<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: 40 Nº Accesos a contenidos de la página web: 12.823
<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): 1.180 Visibilidad: 17.266 Nº seguidores: 1.532

## 6. Resultados Obtenidos en el Servicio de Consumo

Cumplimiento de la Estrategia del Servicio de Consumo				
Planificación anual: GPO	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
<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	97%	98,5%	96%	95%
GPO Programa 2: Inspección de Consumo	100%	100%	95%	99%
GPO Programa 3: Junta Arbitral de Consumo	35%	90%	99%	95%
<b>Planificación a medio plazo: Plan Acción Municipal (PAM 2020-2023):</b>	<b>Año 2020</b>	--	--	
<b>% Total de cumplimiento PAM</b>				
<b>Actuación clave nº 5436101: Mejorar la OMIC y la junta arbitral de consumo</b>	--			

Evolución indicadores del Servicio de Consumo				
Indicadores	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
<b>Nº total de demandas atendidas desde el Servicio de Consumo</b>	<b>5.267</b>	6.527	8.678	8.014
<b>Demandas atendidas por la O.M.I.C (Oficina Municipal de Información al consumidor)</b>	<b>5.134</b>	6.333	6.197	7.778
<b>Demandas atendidas en la Junta Arbitral de Consumo</b>	<b>64</b>	92	202	332
<b>Demandas atendidas por la Inspección</b>	<b>258</b>	394	339	384
<b>Reclamaciones de consumo tramitadas</b>	<b>862</b>	1.231	1.390	1.293
<b>Consultas atendidas en la O.M.I.C</b>	<b>4.160</b>	4.808	5.170	6.027
<b>Actividades realizadas en el Programa de formación y educación de los consumidores</b>	<b>166</b>	185	137	199
<b>Personas que participan en las actividades formativas desarrolladas</b>	<b>4.456</b>	4.187	3.309	4.683
<b>Acciones divulgativas</b>	<b>1.241</b>	1.233	1.541	1.494
<b>Solicitudes de arbitraje tramitadas</b>	<b>26</b>	79	96	113
<b>Establecimientos adheridos al Arbitraje de Consumo</b>	<b>587</b>	587	598	597
<b>Total de actuaciones inspectoras acometidas</b>	<b>406</b>	647	643	616
<b>Inspecciones realizadas en materia de seguridad</b>	<b>202</b>	123	128	121
<b>Total de Comercios / actividades inspeccionadas</b>	<b>387</b>	535	583	3.579
<b>Comercios / actividades en los que se detectan irregularidades</b>	<b>57</b>	175	234	220
<b>Total de productos controlados</b>	<b>1.342</b>	1.981	2.672	10.663

Productos destruidos/ retirados por motivos de seguridad	1.594	22	18	21
Tomas de muestras realizadas por motivo de seguridad	7	14	1	11

Resultados de la Carta de COMPROMISOS del Servicio de Consumo	
Compromisos	% cumplimiento 2020
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN.</b>	
1.- Contestar las solicitudes de información recibidas por correo electrónico en un plazo máximo de dos días hábiles.	100%
<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.	100% 4, 55 minutos
<b>SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS.</b>	
3.- Atender a los usuarios de forma correcta, amable y profesional, de modo que su nivel de satisfacción en cuanto a la atención recibida sea mayor o igual a 8/10.	96%
<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).	100%
<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.	100%
<b>ARBITRAJE DE CONSUMO.</b>	
6.- Ofrecer la Junta Arbitral de consumo como vía extrajudicial de resolución de conflictos.	100%
<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.	100%
<b>RECLAMACIONES DE CONSUMO.</b>	
8.- Inspeccionar el 100% de los establecimientos en los que puede haber infracción de la normativa de consumo.	100%
<b>PUBLICACIONES DE CONSUMO.</b>	
9.- Publicar mensualmente un artículo informativo en materia de consumo dirigido a toda la población.	100%
<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.	100%

### ¿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 a los consumidores y usuarios del municipio un servicio gratuito de “Asesoramiento y orientación jurídica especializado en materia de consumo” prestado por abogados especializados.

#### ➤ **Junta Arbitral de Consumo:**

- Gestiona y tramita solicitudes de arbitraje, desarrollando acciones de mediación previa con las empresas reclamadas a 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.
- Fomenta el arbitraje de consumo entre empresarios y profesionales y los consumidores/usuarios. Realiza campañas de difusión del sistema arbitral con objeto de dar a conocer su funcionamiento.
- Fomenta compromisos de adhesión gestionando las ofertas públicas, concediendo o retirando el distintivo oficial de adhesión al sistema arbitral.
- Gestiona y mantiene actualizados el censo de empresas y profesionales adheridos al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Alcobendas, dando publicidad de los mismos.
- Elabora, actualiza y publica la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo.

#### ➤ **Inspección de Consumo:**

- Desarrolla actuaciones de inspección y control sobre bienes, productos y servicios a fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente en materia de consumo, en especial, lo referido a sus características técnicas, higiénico-sanitarias y de seguridad, así como su adecuación a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de las descripciones realizadas en su presentación, etiquetado, publicidad o precio.  
Estas pueden realizarse:
  - a instancias de una denuncia sobre un determinado producto o establecimiento
  - de oficio
  - o sobre sectores programados en campañas de inspección.
- Adopta, en casos de urgencia, medidas cautelares para garantizar la seguridad de los consumidores.
- Advierte a los inspeccionados las irregularidades observadas requiriendo la realización de las modificaciones necesarias para su subsanación.
- Presta 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 otros organismos o áreas municipales en acciones de vigilancia y control de mercado.
- Ejercita la potestad sancionadora en aquellas situaciones que impliquen una infracción en materia de consumo.
- Gestiona; inspecciona y controla la venta ambulante en el Mercadillo Municipal.



## 6.7 MEMORIA DE DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN, APOYO A ASOCIACIONES Y VOLUNTARIADO

### I. Resumen de la Memoria Dirección-Administración, Apoyo Asociaciones y Voluntariado 2020

El programa Apoyo a Asociaciones y Voluntariado durante el año 2020 y en especial en el periodo de confinamiento producido por el Estado de Alarma por el COVID 19, se ha visto en la necesidad de reorganizar y adaptar sus acciones y actividades a la situación de emergencia que se estaba viviendo.

Por ello, se ha trabajado con las asociaciones del ámbito, a fin de apoyar, asesorar y coordinar aquellas actividades presenciales previstas en sus programas de actividades 2020, transformándolas en actividades on-line, consiguiendo con ello, la continuidad, en muchos de los tratamientos y terapias y en definitiva el manteniendo activo de programas y personas. Igualmente, para el periodo de desescalada se les facilitó la normativa sanitaria correspondiente en cada momento, así como la adaptación de espacios a aforos permitidos y protocolos COVID19.

Igualmente, se debió de reestructurar el programa de Voluntariado “Llenamos la despensa”, siendo de vital importancia para dar servicio de primera necesidad a personas vulnerables del municipio. Dado que las personas voluntarias de dicho programa eran en su casi totalidad mayores, se tuvo que reconducir la acción solidaria hacia otros colectivos que pudieran desempeñar estas funciones, siguiendo unas estrictas medidas de seguridad sanitaria. Se aumentó el nº de campañas anuales.

Se trabajó con el dpto. de Participación Ciudadana en la aplicación informática “activando la solidaridad en Alcobendas” que el Ayuntamiento de Alcobendas puso a disposición de la ciudadanía, coordinando la ofertas y demanda de voluntariado, las donaciones y aportaciones de los ciudadanos, empresas, entidades y asociaciones.

### 2. Acciones RELEVANTES realizadas en Administración, Dirección, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2020

<b>Título</b> <i>¿Qué se ha hecho?</i>	<b>Descripción</b> <i>Por qué y para qué</i>	<b>Resultado obtenido</b> <i>cuantitativo/cualitativo</i>
Campañas del programa Llenamos la despensa en situación de emergencia social y sanitaria	Con motivo de la situación de COVID19 se ha reestructurado el programa de llenamos la despensa, tanto en el suministros de alimentos y productos de higiene, como en los equipos de personas voluntarias, consiguiendo paliar una situación de emergencia social de personas vulnerables del municipio. Igualmente se han adaptado las acciones de las personas voluntarias participantes en dicho programa, a los protocolos COVID19 y medidas sanitarias vigentes en cada momento, garantizándose la seguridad de usuarios y voluntarios.	Se realizaron 12 entregas, llegando a un total de 1.676 familias en todo el periodo
Gala Solidaria	Desde Voluntariado en coordinación con el dpto. de Alcaldía se reconoció a todas las personas, entidades, asociaciones y empresas que habían realizado acciones solidarias en periodo COVID19	Participación del 95% de las personas convocadas.

### 3. Innovaciones, Mejoras y Buenas Prácticas introducidas en Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2020

3.1 Innovación en procesos, productos y servicios en Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2020	
Denominación ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué
<b>Programación On-line para asociaciones del PBS</b>	Con motivo de la situación de COVID19 se ha impulsado e instaurado la programación de las actividades de las asociaciones a través de distintas plataformas on-line
Programación Formación On-line	Se sustituyeron los talleres presenciales del programa Alcobebendas impartidos por Cruz Roja, transformándolos en el programa "Píldoras Formativas: Iniciación a los ppaa, bebés y niños"
<b>Convenios con asociaciones</b>	En 2020 se han firmado 3 nuevos convenios de colaboración con 3 asociaciones locales, con el objetivo de proporcionar a la ciudadanía programas sociales y de salud, de acuerdo a la política integral de fomento de la integración social, autonomía e igualdad de oportunidades, así como la prevención e intervención en situaciones de vulnerabilidad social.
<b>Incorporación de nuevos procesos de Gestión de Expedientes contratación de emergencia de Servicios y Suministros durante la pandemia por Covid, para responder a la demanda social de servicios y suministros derivados de la crisis sanitaria.</b>	<p>Ante las necesidades y nuevos retos surgidos con motivo de la pandemia y derivados de la grave situación de crisis sanitaria motivada por el Covid 19, desde el Patronato de Bienestar Social ha sido necesaria la tramitación con carácter de emergencia de la contratación de suministros y servicios, con nuevos procesos de tramitación más ágiles e inmediatos.</p> <p>Asimismo, y ante la necesidad de suspensión de actividades y servicios municipales y del PBS, durante todo el período de confinamiento de la población derivado del Estado de Alarma, ha habido que abordar la necesidad de tramitación de nuevos Expedientes de suspensión de contratos mayores y menores de servicios y suministros.</p> <p>Expedientes de contratación tramitados:</p> <p>Ctos Mayores de emergencia tramitados: 2            Exptes. Advos. Suspensiones Contratos mayores: 9            Levantamientos de Suspensión Ctos. Mayores: 5            Exptes. Suspensión Contratos Menores: 15            Levantamientos de Suspensión Ctos. Menores: 8</p>
<b>Inclusión de nuevas tareas del Área Jurídica, derivadas de la crisis sanitaria, mediante la tramitación de Expedientes de Solicitud Indemnización de daños derivados de las Suspensiones de Contratos PBS por motivos del Covid 19.</b>	<p>En el marco normativo surgido en materia de contratación y como refuerzo a la interrupción temporal ocasionada por las suspensiones de contratos de servicios del PBS, ante la situación de emergencia de salud pública y la crisis sanitaria ocasionada por el Covid 19, al amparo del RD Ley 8/2020 se ha tenido que innovar en la tramitación de Expedientes de solicitud de indemnización instados por las empresas adjudicatarias afectadas por la suspensión de contratos mayores y menores de servicios del PBS.</p> <p>Para dar respuesta a la existencia de daños económicos derivados de la suspensión de contratos de servicios se han tramitado los siguientes Expedientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratos Mayores: 6</li> <li>- Contratos Menores: 1</li> </ul>



### 3.2 Mejoras introducidas en Administración-Dirección, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
Campaña de Juguetes	Dada la situación COVID19 y para garantizar la seguridad sanitaria de juguetes a entregar a la población infantil, se destinó parte del presupuesto municipal a la adquisición de juguetes nuevos	Se entregó la cantidad de 276 juguetes
<b>Adaptación medidas de protección Covid-19 en los servicios el PBS</b>	Con objeto de ofrecer a la ciudadanía y a los trabajadores todas las garantías de seguridad, se adoptaron medidas de protección frente el Covid-19 en todos edificios e instalaciones de los servicios del PBS, dotando a los edificios de dispensadores de solución hidroalcohólica, y de dispensadores con bobina de papel	Total dispensadores de solución hidroalcohólica instalados en en PBS c/ Libertad: 14 Total dispensadores de solución hidroalcohólica instalados en Mayores: 54  Dispensador de papel en PBS c/ Libertad: 10
<b>Elaboración de nuevo diseño de identificación de carpetas del PBS en la intranet municipal</b>	Se elabora desde esta Dirección Técnica una propuesta del nuevo diseño de la información transversal para todos los servicios del PBS en la Intranet Municipal. Se identifican nueve carpetas comunes con una nueva organización para incorporar la información que se genere en cada una de las áreas identificadas, así como se establecen niveles de acceso a la información.	Informática habilita un espacio nuevo para el PBS en intercolabora
<b>Incorporación firma digital en el documento de la estrategia a corto plazo (GPO)</b>	Este año se ha incorporado al proceso de aprobación de la estrategia a corto plazo GPO, la firma digital, a través de la plataforma "Portafirmas" de las diferentes personas que aprueba el documento estratégico, lo que ha supuesto una notable reducción de tiempo. Adaptación covid-19	Mejora en la reducción de tiempos del proceso de aprobación de los documentos, mediante la recogida de

## 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 2020

Título ¿Qué se ha hecho?	Descripción Por qué y para qué	Resultado obtenido cuantitativo /cualitativo
Colaboración con Fundación Ciudad de Alcobendas	Se coordinaron todas las aportaciones recibidas a través de la Fundación, dirigiéndolas a familias vulnerables de Alcobendas	Campaña especial de navidad del programa "Llenamos la despensa"

**5.- Otros productos y servicios desarrollados en Dirección-Administración en 2020**
**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 2020 se ha asesorado en 49 ocasiones a asociaciones del ámbito y otros colectivos en gestiones y trámites necesarios para su constitución y/o funcionamiento.
<b>AlcoBEBEndas</b>	Este programa tuvo que suspenderse dada la situación COVID19. Se reinició en el mes de octubre, acogiendo todas las solicitudes recibidas hasta esa fecha. Se ha mantenido el espacio web en la página municipal, en el que se facilita información detallada sobre la oferta municipal dirigida a los más pequeños, gestiones, ayudas, etc. También se han mantenido los cursos de Primeros auxilios para bebés en la modalidad on-line	En 2020 se han realizado 3 talleres presenciales (16, 20 y 21 de enero)  Se puso a disposición de los usuarios un espacio web, donde podían asistir en fecha y horario deseado al curso on-line. Se programaron en 6 fechas diferentes.  Se hizo entrega a 205 bebés.
<b>Programa Llenamos la Despensa</b>	Este programa tuvo que reajustarse, adaptándose, desde la declaración del Estado de Alarma por COVID19, aumentando el nº de entregas y de contratos de compra de suministros, coordinando campañas de recogidas de alimentos, y creando nuevos grupos de personas voluntarias, garantizando en todo momento la seguridad sanitaria.	Durante 2020 se han realizado 13 campañas: . febrero . 4 entregas en el mes de mayo, 4 entregas en el mes de junio y 3 entregas en el mes de julio . Entrega especial de Navidad. Total de familias destinatarias: 2.039
<b>Asesoramiento jurídico a usuarios SS.SS</b>	Desde el área jurídica del PBS se ha prestado asesoramiento jurídicos a personas derivadas por los SS.SS.	Se han atendido a un total de 31 personas ▪ presencial: 13 ▪ telemática (desde julio): 18 La atención se realiza 1 día a la semana
<b>PROCESO DE FORMACIÓN</b>		
<b>Programa de Formación al voluntariado</b>	En 2020 se ha solicitado a la Escuela de voluntariado de la Comunidad de Madrid 2 cursos para la oferta formativa. - Curso de formación en Voluntariado Básico: para dar una visión general del voluntariado, habilidades, características y organización. - Curso de Voluntariado con personas mayores y/o dependientes: el acompañamiento en domicilios.  Dada la situación COVID, el curso de voluntariado específico tuvo que realizarse en la modalidad on-line	<b>PRESENCIAL</b> -Curso Formación Básica en Voluntariado: 11, 12 y de febrero, 18 asistentes.  <b>ON-LINE</b> -Curso de voluntariado con personas mayores y/o dependientes, 22 y 23 de septiembre, 18 asistentes.
<b>PROCESO DE ASOCIACIONES Y PARTICIPACIÓN</b>		

<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 2020 se ha trabajado con 13 asociaciones del ámbito de Salud, Mayores y Bienestar Social e Inmigración para el normal desarrollo de 18 actos y/o eventos con proyección pública en el municipio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AECC: Marcha contra el cáncer</li> <li>- AFASAME: Gestión para la iluminación de fuentes municipales por el día de la Salud Mental. Acto de celebración por el día de la Salud Mental.</li> <li>- APAMA: Rastrillo Solidario.</li> </ul> <p>Acto de presentación del Calendario 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ACAA: Firma del convenio de cesión del nuevo espacio para la asociación.</li> <li>- ASOBIDE: Concierto solidario por el Día de la Mujer</li> <li>- CLUB 65: Entrega de premios certamen de poesía Virgen de la Paz,</li> <li>- ADILAS: Debate Plena inclusión Madrid</li> <li>- ADAS: Gestión para la iluminación del fuentes con motivo del Día Mundial de la Diabetes</li> <li>- AFAEAA: Acto de entrega del certificado al Ayuntamiento de Alcobendas, como ciudad solidaria con el Alzheimer</li> <li>- ASFAPE: Asamblea Anual y conferencia</li> <li>- CRUZ ROJA: Entrega de ayuda humanitaria, material escolar y ayudas económicas a 112 familias de Alcobendas</li> <li>- 2 Actos de firmas de los convenios con las asociaciones del ámbito</li> </ul>	<p>Las actividades apoyadas han tenido repercusión pública y necesitado de apoyo logístico y técnico para llevarlas a cabo.</p> <p>El número de asistentes a estos actos ha ascendido a 488 personas, datos que se corresponden a actividades realizadas en espacios públicos donde se puede controlar el aforo.</p> <p>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. (6)</li> <li>- Fiesta de Carnaval de Mayores. (1)</li> <li>- Celebración del Día del Libro (on-line)</li> <li>- Día Internacional de las Personas Mayores</li> <li>- Verbena San Isidro (on-line)</li> <li>- Jornada de Prevención VIH (1)</li> <li>- Jornada de usos responsables de las TICS</li> <li>- Jornada de bienestar animal y fomento de la adopción</li> </ul> <p>Actividades con motivo del 8 de marzo</p> <p>Día de la Mujer: Teatro interactivo para escolares, las olimpiadas de las mujeres, Entrega de premios Atenea y Hombres por la Igualdad, Lectura de manifiesto en la pza. Mayor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Día Internacional contra la Violencia de Género: Lectura de declaración institucional, entrega de premios certamen “Pon fin a la violencia de género”, acto central representación teatral.</li> <li>- 3 charlas sobre Consumo</li> </ul>	<p>Número total de Actos: 20                  Salud: 3                  Servicios Promoción de la Igualdad: 6.                  Mayores: 8 (presenciales)                  Consumo: 3</p>
<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>455 voluntarios totales de los cuales 20 se han dado de alta en 2020</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>	<p>70 voluntarios</p>

<p><b>Colaboración con los Proyectos de Responsabilidad Social Corporativa de Empresas y otras entidades</b></p>	<p>. En 2020, coincidiendo con el periodo más crítico provocado por el COVID19, se coordina el ofrecimiento de apoyo y ayuda al Ayuntamiento de las siguientes entidades Bonduelle, Mercadona, La Caixa, Mercedes Benz, Grupo Mobius, Kytron, Data4 Group.Excom, E.V. Carpas, Suanfarma, Laboratorios Merk, Cisco Systems, Elecox, Video Mapping Pro, CardinalHealth, Advanced Consulting, Condis, Mimando sonrisas y Saica Park. Asociaciones: Hdad. Ntra. Sra. De la Paz, Red Apoyo Alcobendas, APADIS, Casa regional de Extremadura, Casa regional de Murcia, Casa Regional de Andalucía, Colectivo vamos a salvá el mundo, Comunidad de la c/ Imaginación 13, Asoc. Norte Joven, Fundación Claudio Galeno, Asoc. de Petanca de Alcobendas, Club Alcobendas Rugby, Club de Atletismo Popular, Club Ecosport Triatlón.</p>	<p>Colaboración de 19 empresas y 14 asociaciones a través de su RSC y acciones solidarias para colaborar con aportaciones económicas, en especie o con capital humano en el programa sociales</p>
<p><b>PROCESO DE COMUNICACIÓN</b></p>		
<p><b>Actualización de la información en la Intranet municipal</b></p>	<p>Desde esta Dirección técnica se actualiza toda la información que aparece en la Intranet municipal referida al apartado del Patronato de Bienestar Social. Desde este espacio se informa a toda la organización de los nuevos documentos, generados por los servicios los servicios del PBS, y que procede que todos los trabajadores la conozcan</p>	<p>Actualización a demanda, según la vayan generando los servicios.</p>
<p><b>Difusión de actos, eventos y actividades de las Asociaciones del área y de Apoyo Asociaciones</b></p>	<p>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</p>	<p>En el año 2020 se han enviado 123 notas a la revista Siete Días relativas tanto a las asociaciones como actividades propias como Llenamos la Despensa, Comisiones Sectoriales o programa Alcobendas.</p>
<p><b>PROCESOS ESTRATÉGICOS: PLANIFICACIÓN/ PRESUPUESTOS/</b></p>		
<p><b>Planificación del S.G.C</b></p>		
<p><b>Planificación Estratégica: Elaboración de la programación anual (GPO)</b></p>	<p>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.</p>	<p>La gestión por objetivos (GPO) en 2020 del Patronato de Bienestar Social, se ha desarrollado a través de un total de 24 programas, distribuido en las siguientes Concejalías.</p> <p>Concejalía delegada de Familias, Protección Social: 6 programas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SERVICIOS SOCIALES (4 programas)</li> <li>▪ PERSONAS MAYORES: (2 programas)</li> </ul> <p>Concejalía delegada de Salud, Consumo, Infancia, Adolescencia, Juventud y Promoción de la Igualdad. Integrada en el Área de Familias, Promoción de la igualdad: 18 programas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SALUD: (3 programas)</li> <li>▪ CONSUMO: (3 programas)</li> <li>▪ JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA (5 programas)</li> <li>▪ PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD (3 programas)</li> <li>▪ ADMINISTRACIÓN, GERENCIA Y DIRECCIÓN TÉCNICA PBS (4 programas)</li> </ul>

<p><b>Elaboración de la Memoria Anual del PBS</b></p>	<p>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,</p>	<p>El documento está disponible para su consulta en la Intranet y en la Web municipal</p>
<p><b>Presupuesto</b></p>	<p>Elaboración de la propuesta del presupuesto del ejercicio siguiente del PBS. Se asesora a los Servicios para que elaboren sus respectivos presupuestos</p>	<p>anual</p>
<p><b>PROCESOS ESTRATÉGICOS: REGLAMENTACIÓN Y GESTIÓN JURÍDICA</b></p>		
<p>Apoyo jurídico a grupos a interés interno</p>	<p>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.</p> <p>Se ofrece soporte técnico jurídico continuado, para elaboración de Informes, mediante plantillas, con adaptación a normativa vigente y a procesos internos de tramitación administrativa, según criterios establecidos por Departamentos de contratación, control interno e intervención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seguimiento Ejecución de Contratos mayores y menores; negociación con las Empresas prestatarias de servicios y suministros al PBS.</li> <li>▪ Trámites de carácter administrativo con otras Administraciones.</li> <li>▪ Cumplimentación de Oficios y requerimientos de Juzgados y/o Tribunales</li> </ul>

<p>Apoyo jurídico a los Servicios PBS</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>Desde el área jurídica PBS se presta asesoramiento y apoyo a responsables de Programa y Coordinadores/as de Servicio en todas las fases de tramitación de Expedientes de contratación mayor y menor de Servicios y Suministros del PBS.</p> <p>Se presta asesoramiento y apoyo a responsables de Programa y Coordinadores/as de Servicio sobre incidencias relacionadas con incumplimientos de contrato, en la ejecución y prestación de los servicios, requerimientos aportación de mejoras de toda la contratación mayor y menor de Servicios y Suministros del PBS.</p>	<p>Nº expedientes tramitados para junta gobierno local, consejo rector y/o pleno: 13</p> <p>Nº expedientes tramitados para los servicios del PBS:</p> <p>Expedientes de convocatorias de subvenciones de los servicios de: Juventud, promoción de la Igualdad, Apoyo Asociaciones: 5</p> <p>Convocatoria para ayuda de adaptaciones domiciliaria mayores (Mayores- Suspendido COVID))</p> <p>Convocatoria para la ayuda económicas para la atención de necesidades de emergencia social(SS.SS.- Suspendido COVID)</p> <p>3 Informes jurídicos y propuestas para la junta de gobierno local de transmisiones autorizaciones del mercadillo municipal, puestos 20,47 y 52.(Consumo)</p> <p>Informe jurídico y propuesta JGL sobre reactivación del Mercadillo Municipal (Consumo)</p> <p>Informe jurídico sobre permuta puestos mercadillo municipal (Consumo).</p> <p>3 Informes y propuestas al Consejo Rector expedientes de convenios con AUSCOMA, AICA, CECU (Consumo)</p> <p>Informe/Nota Jurídica sobre inscripción de título Familia Numerosa(Dir-Adm-Secr)</p> <p>Tramitación y Decretos sobre devolución de ingresos no compensables para los servicios de Igualdad y Mujer.</p> <p>Informe jurídico y propuesta al Consejo Rector sobre delegación de competencias en la Presidenta del PBS para la firma de convenios con residencias o sin contenido económico.</p> <p>2 expedientes de aprobación de convenios, para el Consejo Rector, de los servicios de igualdad y apoyo asociaciones. (Convenio con asociación Artesanas y con asociación ACAA)</p> <p>Tramitación expediente reintegro relativo a usuario de mayores.</p> <p>Decreto 22 sobre Instrucciones Técnicas para atención emergencias COVID (Servicios Sociales)</p> <p>Nota jurídica/informe sobre consulta inquilino Bolsa Vivienda (Juventud)</p>
<p>Junta Arbitral de Consumo</p>	<p>Desde el área jurídica del PBS, y como Presidenta de esta Junta Arbitral, durante el año 2020, se han celebrado las audiencias y emitido los correspondiente Laudos</p>	<p>Nº de Laudos: 8</p>

**Proceso Revisión del S.G/ Análisis y Mejora**

<p><b>Presentación de resultados de los dos informes referidos al Estudio de Satisfacción en Servicios Sociales</b></p>	<p>Desde esta Dirección Técnica (la socióloga), y a petición de la Coordinadora de Servicios Sociales, presentan los resultados del Estudio de Satisfacción en SS.SS a todo el equipo de servicios sociales, a efecto de que todo el equipo conozca las puntuaciones obtenidas en cada uno de los apartados, y todas las valoraciones que han propuesto los/as usuarios/as. Los informe que se detallaron fueron:                  1.- Informe del Estudio de Satisfacción en SS.SS, elaborado por Planificación, en donde referido a los apartados: Instalaciones, limpieza, organización, en cada uno de los Centros de Servicios Sociales.                  2.- Informe elaborado por la socióloga del PBS, en el que, a partir de las Sugerencias explicitadas, se profundiza en un proceso de segmentación de las sugerencias, de modo que nos permita conocer con mayor exactitud las propuestas detalladas, y la cuantificación de las mismas</p>	<p>Presentación de los resultados a todo el equipo de Servicios Sociales en el Centro de Mayores de la Paz, el día 6 marzo 2020.</p>
<p><b>Elaboración de informe de comparación datos para IVM</b></p>	<p>Desde esta dirección técnica se elabora una informe de comparación de datos procedentes del INE, referidos a la distribución de rentas en Alcobendas, del último año publicado, y los datos de Servicios Sociales, a efecto poder valorar la posibles rentas de ingreso vital</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: 4                  Nº transferencias de crédito: 1                  Nº de incorporaciones de remanentes: 1                  Nº de suplementos de crédito y crédito extraordinarios: 1                  Nº expte convalidación: 28                  Nº expte. Extrajudiciales: 8.</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>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>Elaboración cuadro resumen administrativo a integrar en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) de contratación mayor.</p> <p>Elaboración, adaptación y actualización 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>En 2020 se ha iniciado y/o tramitado los siguientes Expedientes administrativos de contratación de Servicios y Suministros del PBS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>9 Expedientes de contratación mayor</b></li> <li>- <b>13 Expedientes de prórroga de contratos mayores</b></li> <li>- <b>3 Expedientes de modificación de contratos</b> de los distintos servicios del PBS.</li> </ul>
<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: 116</b></p>

**PROCESOS DE SOPORTE: Gestión Convenios y subvenciones**

<p>Gestión de convenios en el PBS</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: 32</p> <p>Convenios con las Asociaciones Juveniles para la realización de los Club Infantiles : 8 Aupa, Silbame; Lunaria, Jambo, Roquenublo, Papel Pintado, Apama, Pipa y concesión de subvención directa.</p> <p>Convenio con Asociación ACAA (Apoyo Asociaciones) y concesión de subvención directa</p> <p>Convenio con APAMA (Apoyo Asociaciones) y concesión de subvención directa</p> <p>Convenio con Cruz Roja (Apoyo Asociaciones) y concesión de subvención directa.</p> <p>Convenio con la Asoc. Artesanas Alcobendas (Igualdad) y concesión de subvención directa.</p> <p>Convenio con la Comunidad de Madrid para la Promoción de la Igualdad y contra la Violencia de Género</p> <p>Convenio de colaboración con el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones CAR (Igualdad)</p> <p>Convenio con el Consejo de la Juventud (Juventud) y concesión de subvención directa</p> <p>Adenda de Prórroga del contrato de comodato suscrito con Bankia. (Mayores)</p> <p>Convenio con la Comunidad de Madrid para atender las necesidades motivadas por circunstancias excepcionales derivadas del COVID.(SS.SS)</p> <p>Expediente de la Adenda de prórroga del convenio de Atención Primaria SS.SS</p> <p>Expediente Adenda de prórroga del convenio con la Comunidad de Madrid para la Atención de Drogodependencias</p> <p>Expediente adenda de prórroga del convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para la atención en el Centro de Día de Mayores</p> <p>Convenio entre corporaciones locales para la promoción de los derechos de la Infancia y Adolescencia (RIA).</p> <p>Adenda de prórroga del convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para la prevención de la violencia de género y promoción de la Igualdad (Igualdad).</p> <p>Convenio con las Asociaciones Rais Y Provivienda para el desarrollo del Proyecto Housing First (SS.SS) y concesión de subvención directa.</p> <p>Convenio con la Comunidad de Madrid para la emisión del CARNE JOVEN (Juventud).</p> <p>Convenio con la Asociación AMAPAMU.</p> <p>Convenio con la Asociación PARKINSON ALCOSSER y concesión de subvención directa. (Apoyo Asociaciones)</p> <p>Convenio con la Asociación de discapacitados ADILAS y concesión de subvención directa.</p> <p>Convenio con la Asociación de Familiares de Afectados de Alzheimer (AFAEAA) y concesión de subvención directa (Apoyo Asociaciones).</p> <p>Convenio de colaboración con la empresa LILLY para el programa Cine para Mayores(Apoyo Asociaciones)</p> <p>Adhesión del Ayuntamiento al convenio entre la Fundación La Caixa y la Comunidad de Madrid para el desarrollo de programas para mayores.</p> <p>3 Convenios de colaboración con las asociaciones AICA, CECU ACUREMA Y AUSCOMA para la promoción del sistema arbitral de consumo.</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 36.651,00€ 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</p>
<p><b>Subvenciones Nominativas: 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>Concesión de 8.500,00€ a la asociación Cultural de Alcohólicos mediante procedimiento de subvención nominativa</p>
<p><b>Subvenciones Nominativas: Convenio con la Asoc. de Padres de Alumnos con Discapacidad de Alcobendas (APAMA) para el desarrollo de programas en aras del bienestar e inserción social de personas con discapacidad</b></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>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><b>Subvenciones Nominativas: Convenio con Asociación de personas con Discapacidad Intelectual Límite de Alcobendas y S.S. de los Reyes (ADILAS)</b></p>	<p>Subvención del Proyecto denominado Espacio ADILAS “Junt@s superamos barreras” con acciones de formación, apoyo psicosocial y autodeterminación para el ocio como espacio de interacción y aprendizaje, actividades vitales para que las personas con discapacidad intelectual límite puedan desarrollar habilidades en los campos de relación, resolución de conflictos emocionales y organizativas, que permitan su evolución hacia una vida más autónoma e independiente.</p>	<p>Importes de la subvención: 6.500 €</p>
<p><b>Subvenciones Nominativas: Convenio con Asociación de Familiares de Enfermos de Alzheimer de Alcobendas y S.S. de los Reyes (AFAEAA)</b></p>	<p>Subvención del Programa “Distancia cero”, para el respiro y apoyo para cuidadores y personas diagnosticadas de Alzheimer u otras demencias con un deterioro cognitivo leve o moderado.</p>	<p>Importe de la subvención: 11.000 €</p>

<b>Subvenciones Nominativas: Convenio con la Asociación de Parkinson ALCOSSE</b>	Subvención del Programa "PRYA", para la rehabilitación y apoyo de personas con enfermedad de Parkinson, así como respiro familiar.	Importe de la subvención: 6.500 €
<b>Subvenciones Nominativas: Convenio con Cruz Roja Española para la promoción de la salud, socorros y emergencias</b>	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 Alcobendas 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.	Concesión de 30.675,00 €, mediante procedimiento de subvención nominativa
<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 2 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>Actuación e intervención de emergencia en edificio de PBS</b>	Intervención realizada con la coordinación del grupo de emergencia con desalojo del personal ubicado en el inmueble	Realizado el 13 de febrero

## 6. Resultados Obtenidos en Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2020

Cumplimiento de la Estrategia del Servicio de Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado en 2020				
Planificación anual: GPO	2020	2019	2018	2017 <sup>40</sup>
<b>% Total de cumplimiento del GPO</b>	<b>94,50%</b>	<b>94,7%</b>	<b>96,25%</b>	<b>100%</b>
GPO Programa 1: Administración y Gerencia del PBS	98%	98,3%	95%	100%
GPO Programa 2: Dirección Técnica del Área de Familia y Bienestar Social	95%	95,6%	100%	100%
GPO Programa 3: Apoyo Asociaciones y Organización de Actos	100%	90%	100%	100%
GPO Programa 4: Voluntariado y RSC	85%	95%	90%	100%

Evolución de los Indicadores de Dirección-Administración, Apoyo a Asociaciones y Voluntariado	Año 2020	Año 2019	Año 2018	Año 2017
<b>Nº total de asociaciones</b>	<b>46</b>	46	48	39
<b>Asociaciones nuevas inscritas en el ámbito</b>	<b>0</b>	6	4	3
<b>% asociaciones inscritas en cursos de formación</b>	<b>32% (15)</b>	38%	44%	35%
<b>% asociaciones en órganos de participación local</b>	-	-	40%	70%
<b>Asociaciones subvencionadas</b>	<b>25</b>	22	24	22
<b>% cumplimiento de actividades subvencionadas</b>	<b>76% (48)</b>	100%	98%	100%
<b>Asistentes a Cine de Verano</b>	-	6.950	6.800	7.200
<b>Asistentes a actividades organizadas por asociaciones</b>	<b>488</b>	4.577	6.695	6.587
<b>Asistentes a actos organizados por la Concejalía de Familia</b>	<b>1.341</b>	2.513	6.548	1.944
<b>Anuncios publicados</b>	<b>123</b>	136	141	120
<b>Voluntarios nuevos</b>	<b>65</b>	111	84	104
<b>Atenciones en el PIV</b>	<b>2.897</b>	4.098	4.155	3.235 <sup>41</sup>
<b>Personas atendidas en el PIV</b>	<b>742</b>	1.042	1.047	959 <sup>42</sup>
<b>Entidades atendidas en el PIV</b>	<b>13</b>	30	32	40
<b>% voluntarios en activo</b>	<b>120</b>	25%	60%	61%
<b>Proyectos municipales de Voluntariado</b>	<b>5</b>	5	5	6
<b>Cursos de formación en Voluntariado</b>	<b>2</b>	4	3	3
<b>Voluntarios asistentes a cursos de formación</b>	<b>35</b>	77	48	68
<b>Acuerdos de colaboración firmados con empresas RSC</b>	<b>0</b>	1	1	2
<b>Proyectos sociales desarrollados con el apoyo de empresas</b>	<b>1</b>	4	4	4
<b>Acciones de difusión de buenas prácticas en relación al Voluntariado corporativo y la RSC</b>	-	2	1	1
<b>Empresas y entidades que colaboran a través de su RSC en programas sociales municipales</b>	<b>27</b>	15	18	21
<b>Nº actos gestionados: propios del programa y para Concejalía, servicios de Mayores, Consumo, Servicios Sociales y Salud y asociaciones</b>	<b>126</b>	149	158	158
<b>Modificaciones presupuestarias</b>	<b>7</b>	13	4	8
<b>Justificaciones de Caja Fija</b>	<b>3</b>	8	8	9

<sup>40</sup> Se unifican en un programa Gerencia y Administración pasando de 5 a 4 programas.

<sup>41</sup> Son atenciones realizadas en Programa Llenamos la despensa (2.526). Información formativa (154). Alcobebendas (650). Personas campaña juguetes (530). Personas de diversas entidades (105)

<sup>42</sup> Se incluyen atenciones de personas diferentes que no se contabilizaban en años anteriores: Llenamos la despensa (383). Personas solicitud formativa (77). Personas "Alcobebendas" (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.

<b>Informes económico-financieros</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Compras, contrataciones menores y tramitación de seguros</b>	<b>50</b>	<b>36</b>	<b>56</b>	<b>72</b>
<b>Expedientes especiales</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>18</b>
<b>% reclamaciones contestadas en el plazo de 10 días por los servicios del PBS</b>	<b>68%</b>	<b>69%</b>	<b>70%</b>	<b>73%</b>

## ¿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

### PATRONATO DE BIENESTAR SOCIAL

2020	<p>Los servicios calificado como esenciales del Patronato de Bienestar Social reciben:  <b>"Diploma de Mérito al Servicio en estado de Alarma en reconocimiento al trabajo realizado durante la crisis sanitaria del Covid-19"</b> :  Y son: Servicios Sociales, Mayores, Promoción de la Igualdad, Caid, Apoyo Asociaciones y Voluntariado</p>
------	---

### 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)
<b>SERVICIO DE JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA</b>	
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>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>AMAUTA SERVICIOS SOCIALES Y TIEMPO LIBRE, S.L.</b>	- Servicio de atención socioeducativa a la Infancia y Adolescencia en situación de riesgo de exclusión social. - Servicio de atención a personas en situación de riesgo de exclusión social “apostando por la educación y la formación para la integración de jóvenes 16-26 años” - Servicio de atención a personas en situación de riesgo de exclusión social “apostando por la integración social de la comunidad gitana”	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>Up-Spain</b>	Compra y gestión de cheques.	Servicios Sociales (enero 2020)
<b>Factoría, Gestión y Consultoría</b>	Compra y gestión de cheques	Servicios Sociales (febrero a diciembre 2020)
<b>Duonet Ingeniería y Comunicación, S.L.</b>	Servicio de alojamiento de aplicación informática	Servicios Sociales
<b>Alcampo, S.A.U.</b>	Suministros productos primera necesidad	Servicios Sociales
<b>Asociación PROVIVIENDA</b>	Realización del programa “Alianza para el desarrollo del modelo Housing First en Alcobendas”.	Servicios Sociales
<b>Parcesa</b>	Sepelios.	Servicios Sociales
<b>Funeraria Ntra Sra de los Remedios</b>	Sepelios	Servicios Sociales
<b>Patronato Sociocultural del Ayuntamiento de Alcobendas</b>	Actividades Culturales.	Servicios Sociales
<b>Grupo Alvisa</b>	Actividades Culturales.	Servicios Sociales
<b>Escuela Municipal de Música</b>	Actividades Culturales	Servicios Sociales
<b>Patronato Municipal de Deportes</b>	Actividades Deportivas.	Servicios Sociales

<b>Grupo Alvisa</b>	Actividades Deportivas.	Servicios Sociales
<b>Rayo Ciudad Alcobendas</b>	Actividades Deportivas	Servicios Sociales
<b>Club Atletismo Popular CAP Alcobendas</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>Centro Terapia del Lenguaje</b>	Actividades Logopedia, Fisioterapia, Estimulación	Servicios Sociales
<b>Fundación Quinta</b>	Actividades Logopedia, Fisioterapia, estimulación	Servicios Sociales
<b>Hostal Los Ángeles</b>	Alojamientos Alternativos.	Servicios Sociales
<b>Centro Atención Integr. Mayores Los Olivos, SL</b>	Alojamientos Alternativos.	Servicios Sociales
<b>Hotel Uve Alcobendas</b>	Alojamientos Alternativos	Servicios Sociales
<b>Residencia Asistida San Camilo</b>	Alojamientos Alternativos	Servicios Sociales
<b>Farmacia Lda. Olga García Aguado</b>	Medicamentos.	Servicios Sociales
<b>Farmacia Lucrecia Camus</b>	Medicamentos	Servicios Sociales
<b>Farmacia Encarnación Páramo</b>	Medicamentos	Servicios Sociales
<b>Farmacia Botella Páramo</b>	Medicamentos	Servicios Sociales
<b>Librería El Soto</b>	Material Escolar.	Servicios Sociales
<b>Librería Quevedo</b>	Material Escolar.	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. Menta y chocolate</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Mi cole</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>El Tito Gusano</b>	Escuelas Infantiles	Servicios Sociales
<b>E.I. Valdelaparra</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. La Comba</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>E.I. Casa Menuda</b>	Escuelas Infantiles.	Servicios Sociales
<b>CEIP Antonio Buero Vallejo (SSRR)</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>Colegio Juan XXIII</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 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 Seis de Diciembre</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>IES Severo Ochoa</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Silvio Abad</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Profesor Tierno Galván</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Valdepalitos</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Ntra Sra de Valvanera (SSRR)</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Miguel Delibes</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP San Sebastián</b>	Comedor Escolar.	Servicios Sociales
<b>CEIP Francisco Carrillo</b>	Comedor escolar	Servicios sociales
<b>CEIP Fuentesanta</b>	Comedor Escolar	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>IMERSO</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>PSC.</b>	Entradas para asistir a funciones teatrales. AUDITORIO	Mayores
<b>EVYLUX</b>	Adquisición auriculares y Webcams	Mayores
<b>TECNOCIPIY</b>	Adquisición paneles en vinilo para la exposición de fotos en Polideportivo Valde las Fuentes	Mayores
<b>ORTOACTIVA</b>	Suministro de apoyo de adaptaciones domiciliarias (Sillas de ruedas, andadores, muletas, barandillas de camas.....)	Mayores
<b>INGETEC</b>	suministro material de apoyo de adaptaciones domiciliarias	Mayores
<b>SACYR SOCIAL, S.L.</b>	Servicio atención a los usuarios Centro de Día de Mayores	Mayores
<b>CLECE</b>	Servicio de peluquería, podología, asesoría jurídica y fisioterapia piscina terapéutica y PIV	Mayores
<b>SELECTIVA, SERVICIOS AUXILIARES S.L</b>	Apoyo a instalaciones y actividades en los Centros de Personas mayores.	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.(Enero-Marzo)	Mayores
<b>GASTRONOMIC</b>	Elaboración y distribución de comidas y concesión de la explotación de las cafeterías de los centros de personas mayores.(Marzo-Diciembre)	Mayores

<b>MERINO MERINO PRODUCCIONES S.L</b>	Programa de Ocio : Profesor de baile, teatro y música en directo,	Mayores
<b>TRANSPORTES DE VIAJEROS ROSAMAR, S.L.</b>	Transporte discrecional en autocar con conductor para usuarios del Servicio 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

### Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc.

Nombre	Concepto	Servicio
DELFO.	-Gestión del Programa Marco de atención a la Violencia de Género	Promoción de la Igualdad
AMAUTA-SERVICIOS SOCIALES Y TIEMPO LIBRE	- Gestión del Proyecto para la convivencia intercultural “INTEGRA”.( hasta marzo de 2020)	Promoción de la Igualdad
CAR (CENTRO DE ATENCIÓN A REFUGIADOS)	-Convenio de colaboración para la integración de personas refugiadas	Promoción de la igualdad
EMPIEZA CONSULTORA	-Gestión de los Proyectos “Alcobendas Concilia” y “Empresas comprometidas con la Igualdad”	Promoción de la Igualdad
Mª JESÚS ALCANTARILLA BARBERO	Taller “ El viaje hacia ti a través del teatro”	Promoción de la igualdad
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE: FACULTADES DE SOCIOLOGIA Y CIENCIAS DE LA INFORMACION	Proyecto europeo “RAISD”	Promoción de la Igualdad
FUNDACION ANABELLA	Colaboración para la contratación de mujeres Proyecto De Inserción y Orientación Laboral	Promoción de la Igualdad
FUNDACION INTEGRAL	Colaboración para la contratación de mujeres Proyecto De Inserción y Orientación Laboral	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

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
ASOCIACION PROFESORES DE EDUCACIÓN FÍSICA ADAL	Participación Campaña 8 de marzo y 25 de Noviembre: #Efectoigualdad	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
ASORAL (ASOCIACION DE PERSONAS SORDAS)	Participación en Campaña 8 de marzo	Promoción de la Igualdad
ANIMALSGROUP	Campañas Igualdad Laboral y Micromachismos	Promoción de la Igualdad
COLEGIO DE FARMACÉUTICOS DE MADRID	Campaña “Mascarilla 19”	Promoción de la Igualdad
MARTA IBAÑEZ CRUZ	Campaña Fake News	Promoción de la igualdad
ONDA CERO, SER NORTE , RADIO ESTUDIO	Plan de medios campañas contra la violencia de género	Promoción de la Igualdad
PATIO DE LUCES PRODUCCIONES SL	Ciclo de cortos de cine: “Mujeres Directoras”	Promoción de la Igualdad
MARIA CARMEN PARIS MONDARAY	Concierto 8 Marzo	Promoción de la Igualdad
GIGLON	Gestión entradas teatro	Promoción de la Igualdad
EL EMBRUJO PRODUCCIONES SL	Espectaculo 8M “lota las mujeres del carbón”	Promoción de la Igualdad
DGI: PROGRAMA LGTBI	Colaboración actuaciones colectivo LGTBI+	Promoción de la Igualdad
ASOCIACIÓN ARCOPLI	Convenio de colaboración actuaciones contra los delitos de odio por lgtbfobia	Promoción de la Igualdad
COGAM	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilizacion del colectivo LGTBI+	Promoción de la Igualdad
ALCOIRIS	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilizacion del colectivo LGTBI	Promoción de la Igualdad
ASOCIACION TRIANGULO	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilizacion del colectivo LGTBI	Promoción de la Igualdad
DIVERXSAS	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilizacion del colectivo LGTBI	Promoción de la Igualdad
FUNDACION 26 DE DICIEMBRE	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilizacion del colectivo LGTBI	Promoción de la Igualdad

KIFKIF DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilización del colectivo LGTBI	Promoción de la Igualdad
APOYO POSITIVO	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilización del colectivo LGTBI	Promoción de la Igualdad
FUNDACION PEDRO ZEROLO	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilización del colectivo LGTBI	Promoción de la Igualdad
ACCEM	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilización del colectivo LGTBI	Promoción de la Igualdad
ASSEX	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilización del colectivo LGTBI	Promoción de la Igualdad
IMAGINA MAS	Colaboración actuaciones de sensibilización, formación y visibilización del colectivo LGTBI	Promoción de la Igualdad

## ANEXO II

### Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc.

Nombre	Concepto	Servicio
<b>MAIKAN CANINO S.L.</b> (empresa de recogida de animales)	Recogida, custodia y mantenimiento de animales abandonados. (Este Contrato comenzó el 29 septiembre 2016, en octubre 2020 se ha realizado un contrato menor que prorroga el servicio de la empresa)	Salud
<b>GENERA Asesoría de Sexualidad</b>	Asesoría Joven de Sexualidad. Este Contrato comenzó en octubre 2016, en octubre 2020 se ha realizado un contrato menor que prorroga el servicio de la empresa	Salud
<b>Physio-control</b>	Mantenimiento de desfibriladores.	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>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>Gastronomic</b>	Elaboración y distribución de comidas en las colonias urbanas de julio y agosto.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Heavy Rent</b>	Alquiler de vehículos sin conductor para colonias urbanas de julio y agosto.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Seres Salud</b>	Personal sanitario para colonias urbanas de julio y agosto.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Dogtor Animal S.L.</b>	Desarrollo de actividades de ocio asistido con Perros para la dinamización y campaña de renovación del Consejo de Infancia y Adolescencia.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Kekere kids</b>	Dinamización de actividades de ocio infantofamiliar.	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>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>Proactiva Formación</b>	Gestión de la Asesoría Psicológica a partir de noviembre 2020.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>LABE abogados</b>	Gestión de la Asesoría Jurídica a partir de diciembre de 2020.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Coordinadora Infantil y Juvenil de Vallecas</b>	Gestión de la Asesoría de Programas Europeos y talleres creativos de verano dirigidos a adolescentes "The last Minute".	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Asociación NTUMENTE</b>	Gestión programa de ocio juvenil vespertino "La Ciber" y programa de ocio adolescente de sábados tarde.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Comunidad de Madrid. Programa de Escuelas de Tiempo Libre</b>	Gestión de cursos homologados de monitores/as y coordinadores/as de ocio y tiempo libre. Elaboración de la Programación, solicitud de permisos para impartir los cursos y coordinación y seguimiento. Gestión de actas Titulación alumnado.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Comunidad de Madrid. Escuela Pública de la Comunidad de Madrid</b>	Coordinación para la gestión de la Convocatoria de subvenciones destinadas a municipios de la Consejería de Educación y Juventud de la Comunidad de Madrid, para el desarrollo de acciones formativas dirigidas a jóvenes en el marco de la animación sociocultural y la educación no formal.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Idealoga</b>	Colaboración en una parte de las gestiones formativas de cursos homologados, establecidas en Pliego. Coordinación de la Empresa y Seguimiento de las acciones formativas y el alumnado de la Escuela.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Entidades de Ocio y Tiempo Libre</b>	Según las que va presentando el alumnado para la coordinación y seguimiento del alumnado de prácticas de la Escuela de Animación de Alcobendas.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>MARSH</b>	Coordinación para la póliza del seguro de las salidas de los cursos de Formación Homologada (Monitores/as y Coordinadores/as) y los de Iniciación al Tiempo Libre de la Escuela de Animación de Alcobendas.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Lunaria</b>	Convocatoria a asociaciones para colaborar con la escuela en el Curso Premonitores/as.	Juventud, Infancia y Adolescencia

<b>Asociación Genera</b>	Coordinación desde la Escuela de Animación para sesiones formativas.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Asociación Psicotandem</b>	Coordinación desde la Escuela de Animación para sesiones formativas.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>APAMA</b>	Coordinación desde la Escuela de Animación para sesiones formativas. Coordinación desde el Programa de Colonias y Campamentos para las plazas de Inclusión en Colonias.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Colonies. RV</b>	Gestiones para ver la viabilidad de la puesta en marcha de los Campamentos Multiaventura Juvenil e Infantil en el entorno COVID. Finalmente, no fue posible llevarlos a cabo.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Mara menor Pupils Center</b>	Gestiones para ver la viabilidad de la puesta en marcha de los Campamentos Náutico Juvenil e Infantil en el entorno COVID. Finalmente, no fue posible llevarlos a cabo.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Centro de Actividades Vera</b>	Gestiones para ver la viabilidad de la puesta en marcha del Campamento Infantil Naturaleza y Medio Ambiente en el entorno COVID. Finalmente, no fue posible llevarlo a cabo.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Sanfiz</b>	Coordinación para las salidas de los cursos de formación homologada y para los de Iniciación al Tiempo Libre de la Escuela de Animación de Alcobendas. Coordinación para los movimientos de autobuses de Colonias y Campamentos.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Atlas</b>	Gestión del Programa de ocio nocturno para jóvenes Imagina Tu Noche.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Logix 5</b>	Talleres creativos de verano de innovación tecnológica dirigido a adolescentes.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>MADRID STREET ART PROJECT</b>	Talleres creativos de grafiti en verano dirigidos a adolescentes.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>CAID y SALUD</b>	Coordinación desde la Escuela de Animación para sesiones formativas. Convenio FEBE. Asesoría de Salud en Imagina. Protocolos de seguridad y atención sanitaria, menús infantiles,	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Servicios Sociales</b>	Coordinación desde la Escuela de Animación para sesiones formativas. Plazas de colonias y campamentos para niños en riesgo de vulnerabilidad. Niños/as de peceras y comunidad gitana en Consejo de Infancia y Adolescencia y su participación en otras actividades de ocio infantil. Implementación del protocolo de detección y notificación de maltrato infantil en espacios de educación no formal: colonias, campamentos y actividades de ocio.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Informática</b>	Soporte en instalación de equipos informativos para trabajadores del programa de colonias y campamentos.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Servicios Interactivos</b>	Página web y tramites on line, vinculados con los programas del servicio.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Comunicación</b>	Gestión y publicación de contenidos comunicables a ciudadanía y campañas informativas: día infancia, semana juventud, renovación consejo de infancia, veranos de Alcobendas, Navidad,	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Servicio de Mujer</b>	Coordinación desde la Escuela de Animación para sesiones formativas.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Departamento de PRL del Ayuntamiento de Alcobendas</b>	Coordinación desde la Escuela de Animación para sesiones formativas. Protocolos de seguridad frente al COVID para poner en marcha los Servicios de Colonias y los cursos de Formación de la Escuela de Animación.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Departamento de Protección Civil</b>	Coordinación desde la Escuela de Animación para sesiones formativas.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Planificación, estudios y evaluación</b>	Coordinación para el monitoreo estratégico y seguimiento del programa Ciudades Amigas de la Infancia. Para estudios de satisfacción.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Educación</b>	l delegado técnico municipal del servicio de Juventud, Infancia y Adolescencia en Consejo escolar del CEIP EMILIO CASADO Selección de colegios para colonias infantiles urbanas.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Universidad Popular M. DELIBES</b>	Colaboración pedagógica en la impartición de talleres de Magia Científica de verano dirigidos a adolescentes.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Alcaldía concejalías</b>	Colaboración para espacios de dialogo entre representantes políticos y CIA y CJA.	Juventud, Infancia y Adolescencia



<b>Participación Ciudadana</b>	Convocatoria subvenciones y asociacionismo juvenil.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>SAC</b>	Gestión de Inscripciones para colonias, campamentos, cursos, talleres.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>SERVICIOS MUNICIPALES pertenecientes a la Comisión técnica de Infancia</b>	Coordinación técnica para la implementación y abordaje transversal e integral de actuaciones para cumplimiento de Convenio “Ciudades Amigas de la Infancia” y programación Día Mundial de la Infancia: educación y gabinete psicopedagógico, igualdad, policía, departamentos de cultura, medio ambiente y vías públicas, participación ciudadana, consumo, salud, servicios sociales, deportes, mayores, fundación Ciudad Alcobendas, Comunicación, escuela de música, Alcaldía y relaciones institucionales. Juventud, Infancia y Adolescencia	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Calidad</b>	Seguimiento del Sistema gestión de calidad ISO 9001.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>Seguridad Ciudadana y policía</b>	Control de tránsitos de niños en colonias, aparcamientos y llaves de colegios en colonias infantiles urbanas, y actos en vía pública	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>RRHH</b>	Oferta pública empleo para contratación de monitores, coordinadores y gestores de colonias y campamentos.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>DEPORTES</b>	Solicitud de espacios deportivos.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>ATC Y APOYO ASOCIACIONES</b>	Apoyo a la producción de eventos escénicos de asociaciones, CJA y actividades infantiles y juveniles. Cesión de espacios municipales para actividades de ocio infantil juvenil y familiar, reuniones de colonias y campamentos.	Juventud, Infancia y Adolescencia
<b>CONECTA</b>	Soporte informático y cesión de espacio para realización de talleres creativos de innovación tecnológica dirigidos a adolescentes en verano.	Juventud, Infancia y Adolescencia

## ANEXO II

### Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc.

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 y en la resolución de conflictos de consumo.	Consumo
<b>CICC - Centro de Investigación y Control de Calidad</b>	Análisis y ensayos sobre productos a fin de evaluar su adecuación a 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

## ANEXO II

### Alianzas con Instituciones, Empresas Colaboradoras, ONG, Fundaciones, etc. 2020

Nombre	Concepto	Servicio
<b>Asenga Logística S.L.U.</b>	Suministro de material de oficina	Administración
<b>Ideas en Impresión, S.L.</b>	Suministro de material de oficina	Administración
<b>Memory Pack, S.L.</b>	Suministro de material de oficina	Administración
<b>PMC Grup 1985, S.A.</b>	Suministro de material de oficina	Administración
<b>Printes Security Advice S.L.</b>	Suministro de material de oficina	Administración
<b>Gráficas Dinerma S.L</b>	Suministro de material de oficina	Administración
<b>Solred</b>	Suministro de combustible flota vehículos P.B.S.	Administración
<b>Canon</b>	Mantenimiento de fotocopiadoras	Administración
<b>Automatic, S.L.</b>	Mantenimiento puertas garaje	
<b>Endata</b>	Mantenimiento de UPS C/ Libertad 6.	Administración
<b>S.A.U (Serkonten)</b>	Mantenimiento de contenedores higiénicos.	Administración

<b>Stryker Iberia, S.L.</b>	Mantenimiento de desfibriladores	Administración
<b>Agua 247 S.A.</b>	Mantenimiento de fuentes de agua.	Administración
<b>Correos y telégrafos</b>	Servicios Postales	Administración
<b>CSP - 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>Lineas Cable</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>AIKA Proyectos, S.L.</b>	Adaptación Planes de Autoprotección Centros de Mayores	Administración
<b>NATH 2004, S.L.</b>	Adquisición mascarillas para la población de Alcobendas	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>	Servicios de Mantenimiento de las puertas automáticas de acceso peatonal instaladas en los diferentes Edificios del Patronato de Bienestar Social, por el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2020	Administración
<b>Bilbao Compañía Anónima de Seguros y reaseguros, S.A. (SEGUROS BILBAO)</b>	Póliza seguro de los programas: voluntariado vial, voluntariado de acompañamiento a personas mayores y voluntariado de apoyo a programas sociales del Patronato de Bienestar Social	Administración
<b>Bilbao Compañía Anónima de Seguros y reaseguros, S.A. (SEGUROS BILBAO)</b>	Póliza seguro flota vehículos Patronato Bienestar Social	Administración
<b>Markel Insurance SE</b>	Póliza de Seguro de Responsabilidad para los participantes en el Programa de Voluntariado Social del Patronato de Bienestar Social (Acciones preventivas entre jóvenes para la prevención del Covid-19)	Administración
<b>Loc Consulting, S. L.,</b>	Servicios de asistencia y consultoría para la preparación del expedientes de contratación.	Administración
<b>Talleres Moreno Rubiano</b>	Reparación vehículos flota P.B.S.	Administración
<b>Talleres Lema Motor</b>	Reparación vehículos flota P.B.S.	Administración
<b>APPLUS ITV TECHNOLOGY, SL</b>	Revisión periódica ITV de vehículos del Patronato de Bienestar Social del Ayuntamiento de Alcobendas.	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>Protección Civil</b>	Colaboración necesaria para el desarrollo de la Campaña Llenamos la Despensa y Campaña solidaria de recogida de juguetes.	Asociaciones y Voluntariado

<p><b>Distritos Norte, Centro y Urbanizaciones. Imagina</b></p>	<p>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.)</p>	<p>Asociaciones y Voluntariado</p>
---	--	------------------------------------